

令和5年度 患者様満足度調査 【外 来】  
実 施 報 告 書

大田市立病院

令和6年3月

## I. 調査の実施概要

### 1. 調査目的

当院を利用する患者の実態や当院への評価・満足度を調査することにより、当院における問題点や不備等を把握し、その改善に向けた取り組みを実施することにより、より良い病院運営・診療体制を構築することを目的とする。

### 2. 調査概要

- (1) 調査対象 調査期間中における当院の外来患者
- (2) 調査内容
  - ・対象者の属性（年齢、性別、受診科など）
  - ・施設環境（利便性、清潔度、案内表示、雰囲気など）
  - ・職員の接遇（職種ごとの接遇態度など）
  - ・総合評価
- (3) 調査期間 令和5年11月13日（月）～11月17日（金）
- (4) 調査方法
  - ・会計待ち時間に職員が調査票を配布し、総合待合に設置した回収箱で回収した。
  - ・調査時間帯は、概ね9：00～13：00
- (5) サンプル数 ・回答者数 609

### 3. 集計・分析の方法

○満足度の設問については、「満足」「ほぼ満足」「ふつう」「やや不満」「不満」の5段階評価による選択とした。

また、各段階に下記の点数を乗じ平均点を算出することにより、評価指標（100点満点）を点数化した。

○各設問における「該当なし」の回答及び無回答については、集計・分析の対象から除外した。

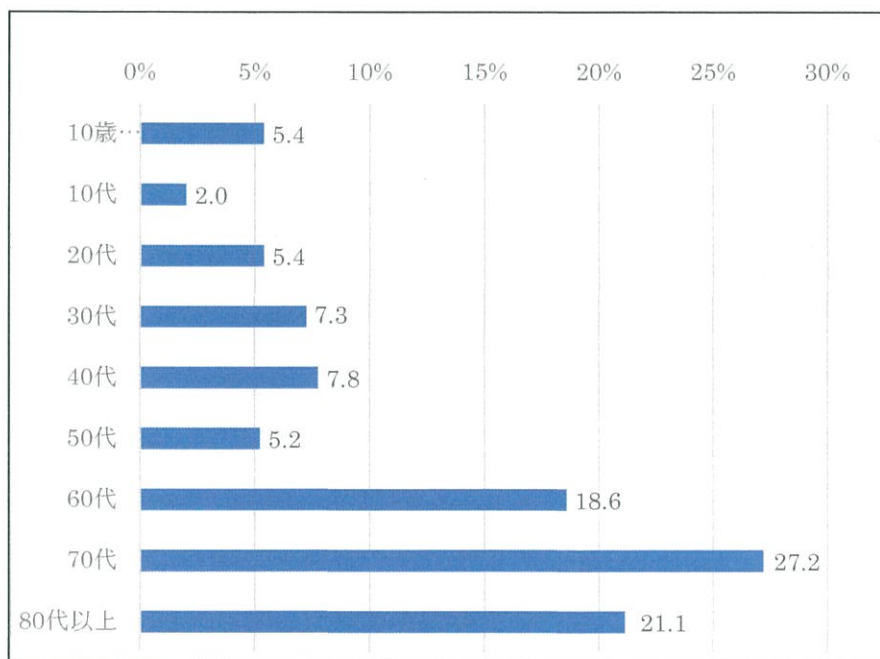
〔評価点数〕

「満足」：100点 / 「ほぼ満足」：75点 / 「ふつう」：50点 / 「やや不満」：25点 / 「不満」：0点

## Ⅱ. 調査対象者の属性

### 1. 年齢構成

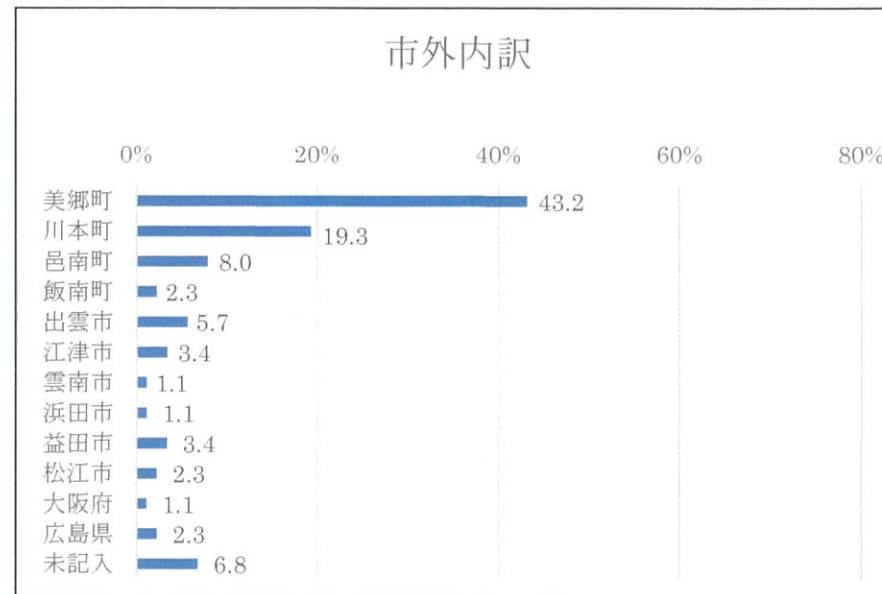
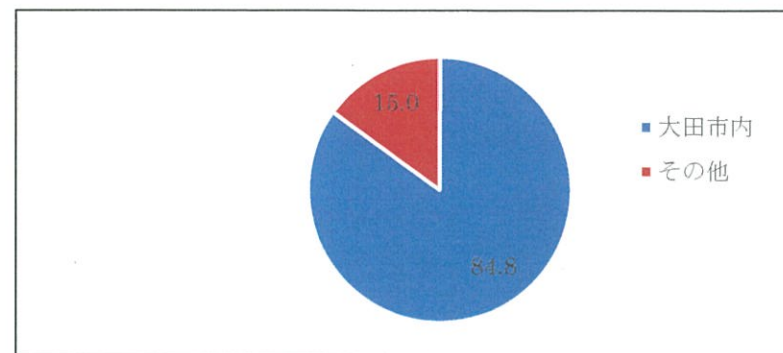
対象者の年齢構成は対象者の年齢構成は 70 代、80 代以上が多く、60 代を加えると全体の 66.9%にのぼり、高齢者の受診割合の高さを示している。(回答数：592)



### 2. 住所

大田市内の受診が 84.8%を占める。また、市外では美郷町からの受診者が 4割以上を占める。

(回答数：580)

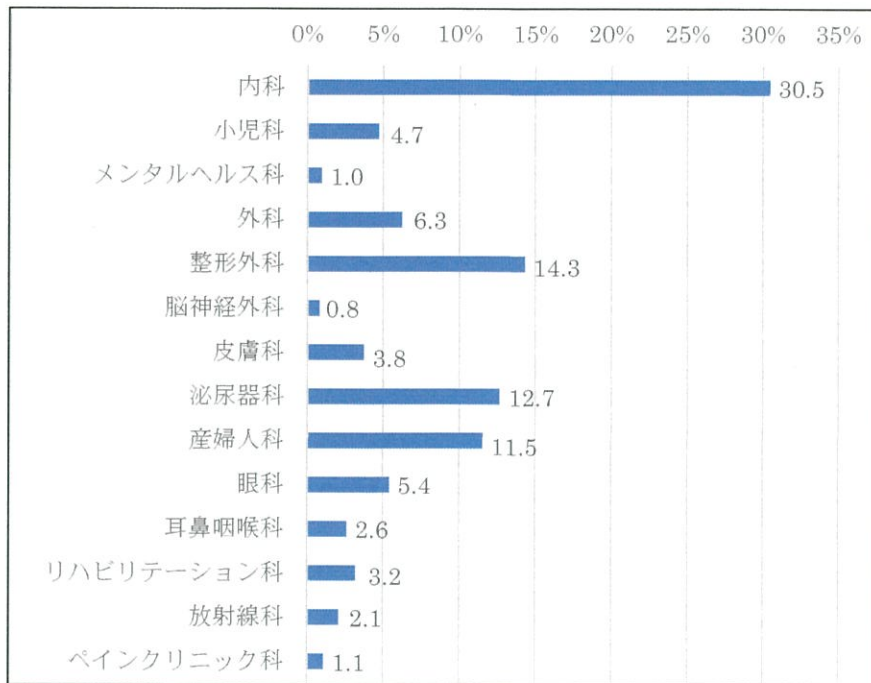


### 3. 受診科目

受診科は、内科の受診が 30.5%と最も多く、次いで整形外科（14.3%）、泌尿器科（12.7%）の順となっている。

（回答数：719）

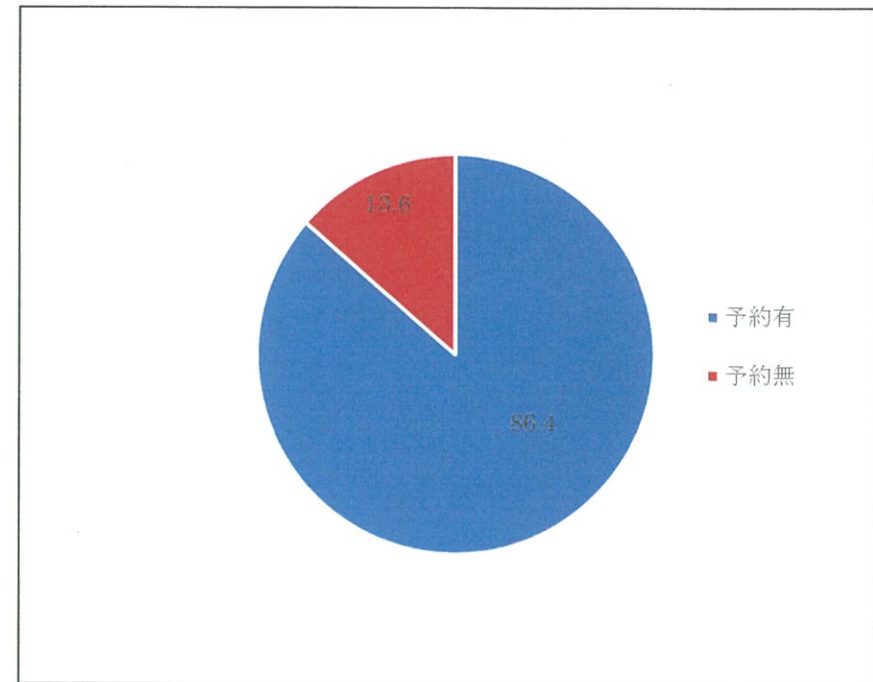
※複数回答あり



### 4. 予約の有無

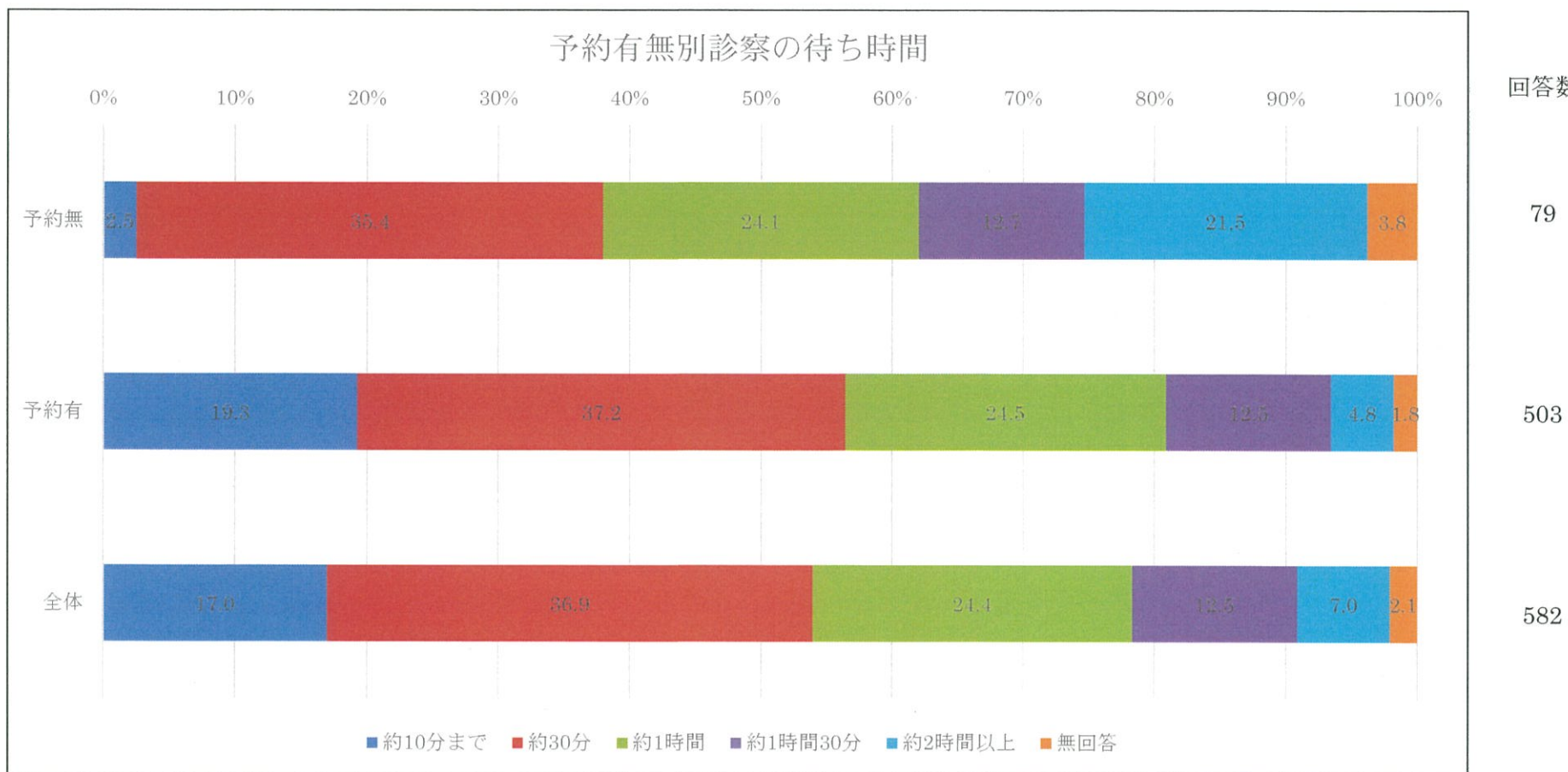
予約受診の方が 84.8%となっており、高い予約率が確保されているといえる

（回答数：582）



## 5. 診察待ち時間

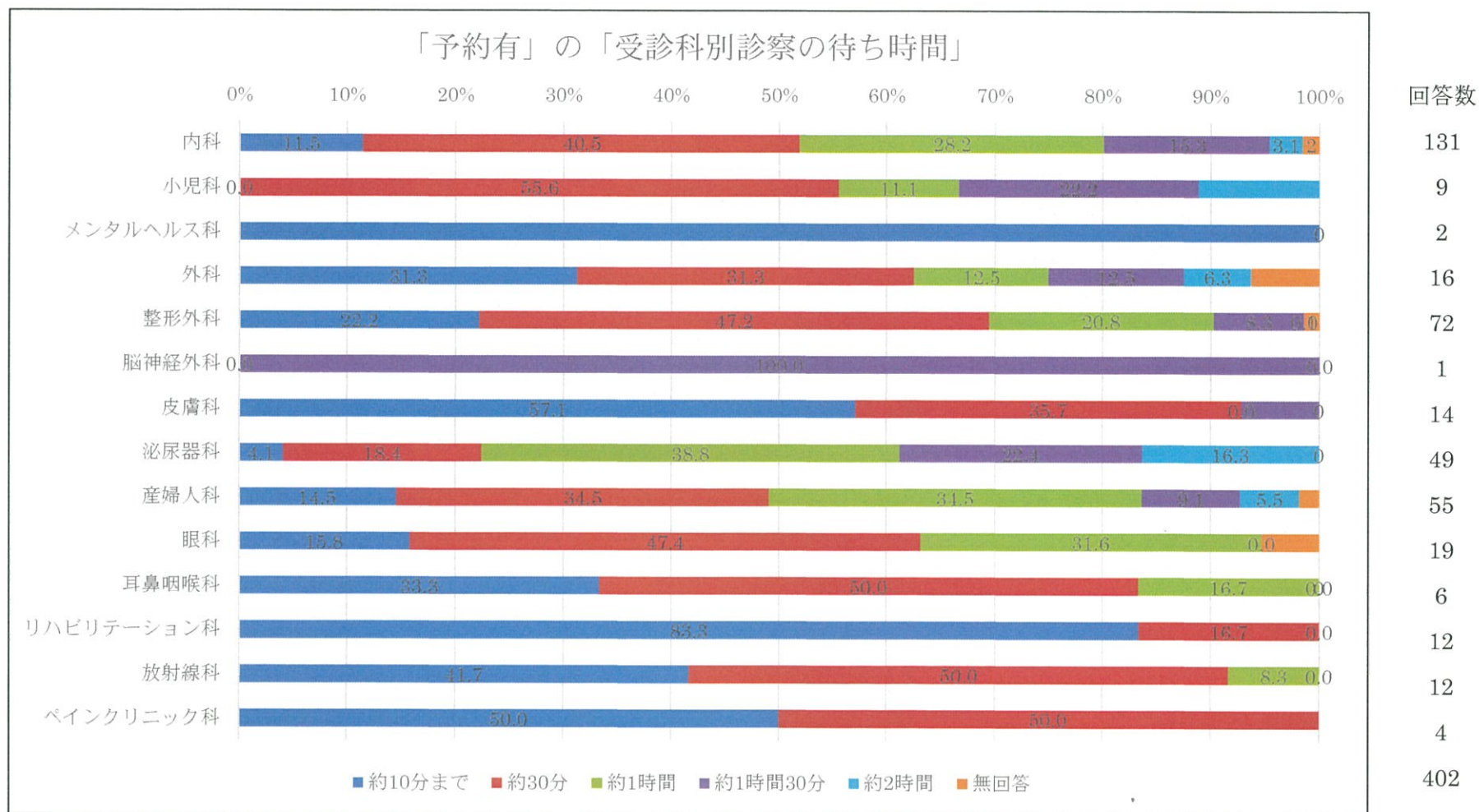
予約の有無に関わらず、「約30分」の待ち時間と答えた人の割合が一番多かった。「約1時間30分」以上の待ち時間の患者は、予約有19.0% (R4:17.3%)、予約無38.0% (R4:34.2%) となっている。





## 6. 診療科別の診察待ち時間

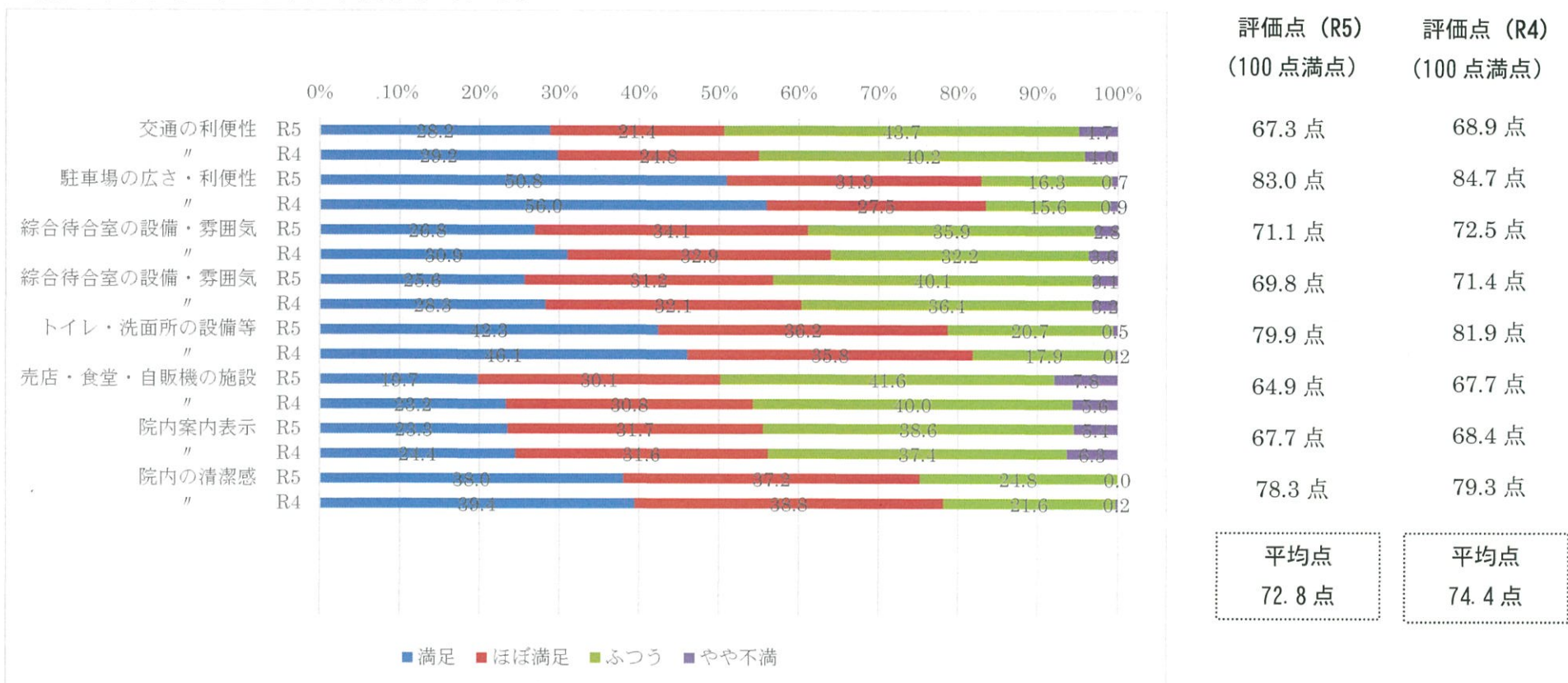
多くの診療科で「約30分」以内の待ち時間と答えた人の割合は概ね50%を超えているが、泌尿器科では「約1時間」以上の割合が、77.5%を占めており、待ち時間の長い患者の割合が高くなっている。



### Ⅲ. 満足度調査結果

#### 1. 施設・設備等満足度

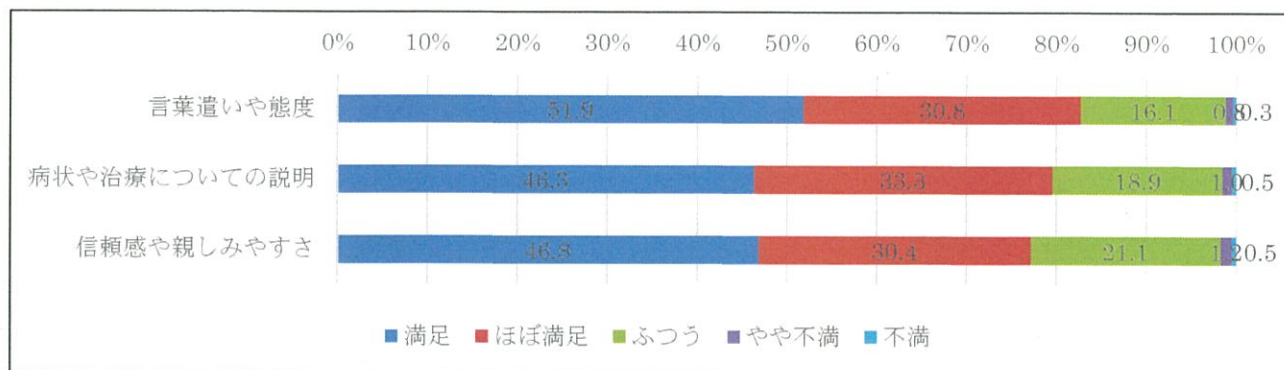
新病院開院により設備に関する項目では全ての項目で「満足」または「ほぼ満足」が50%を越えている。全体の評価平均点は72.8点と昨年より1.6ポイント低下している。



## 2. 職員接遇面満足度

### (1) 医師

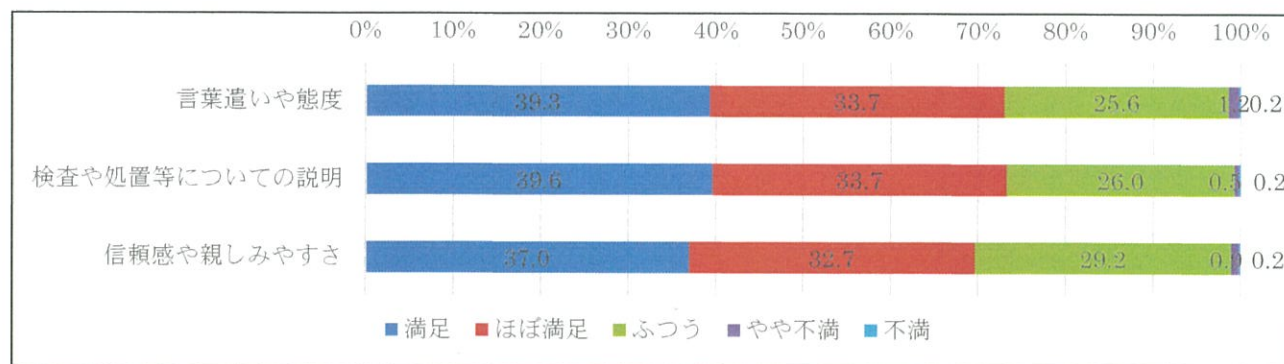
「満足」また「ほぼ満足」と回答された方の割合が全項目で 75%を超え、評価平均点は 81.6 点と昨年より 1.0 ポイント低下している。医師の接遇面に対する満足度は総じて良好と言える。



評価点 (R5) (100 点満点)	評価点 (R4) (100 点満点)
83.3 点	84.0 点
81.0 点	82.2 点
80.4 点	81.6 点
<b>平均点</b> 81.6 点	<b>平均点</b> 82.6 点

### (2) 看護師

「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は全項目 70%前後で、評価平均点は 77.4 点と昨年より 1.9 ポイント低下している。看護師の接遇面に対する満足度は、総じて良好と言える。

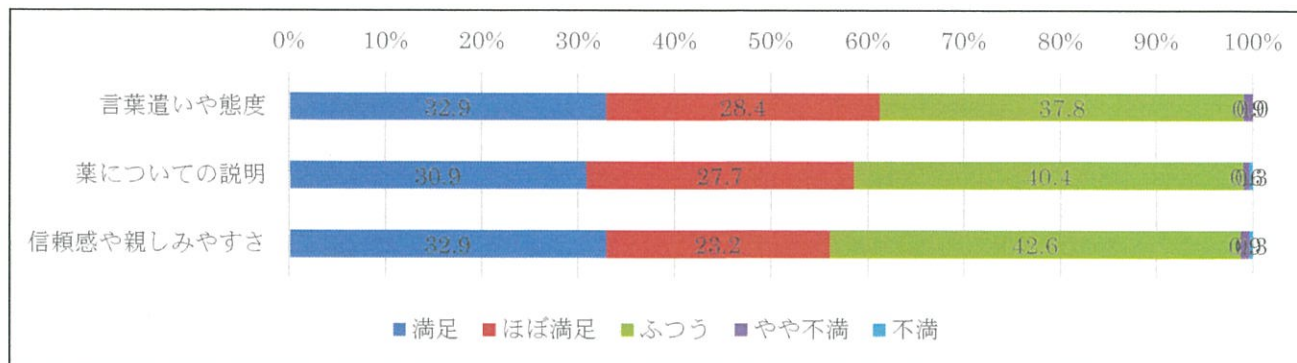


評価点 (R5) (100 点満点)	評価点 (R4) (100 点満点)
77.7 点	80.0 点
78.0 点	80.0 点
76.4 点	77.9 点
<b>平均点</b> 77.4 点	<b>平均点</b> 79.3 点



### (3) 薬局職員

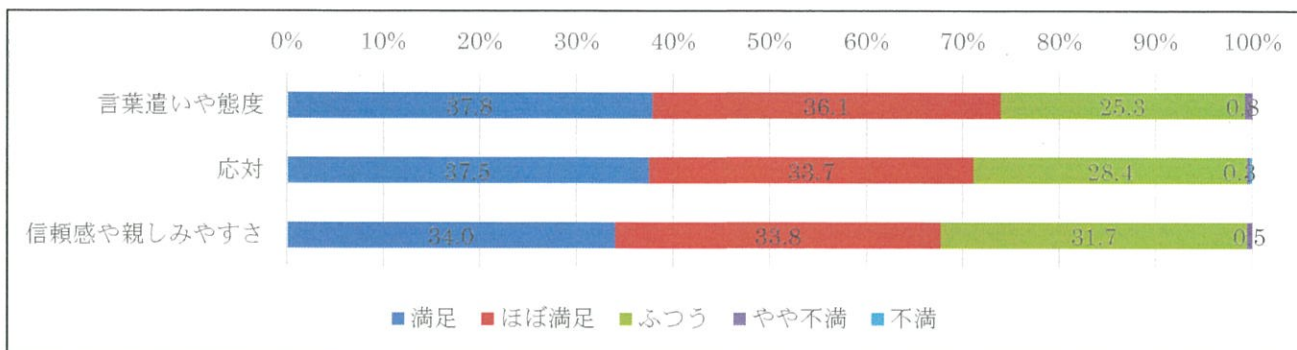
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は全項目で 55%を越えている。評価平均点が 72.4 点と昨年より 0.8 ポイント低下している。



評価点 (R5) (100 点満点)	評価点 (R4) (100 点満点)
73.7 点	73.7 点
72.1 点	73.0 点
71.9 点	72.8 点
<b>平均点</b> 72.4 点	<b>平均点</b> 73.2 点

### (4) 画像検査職員

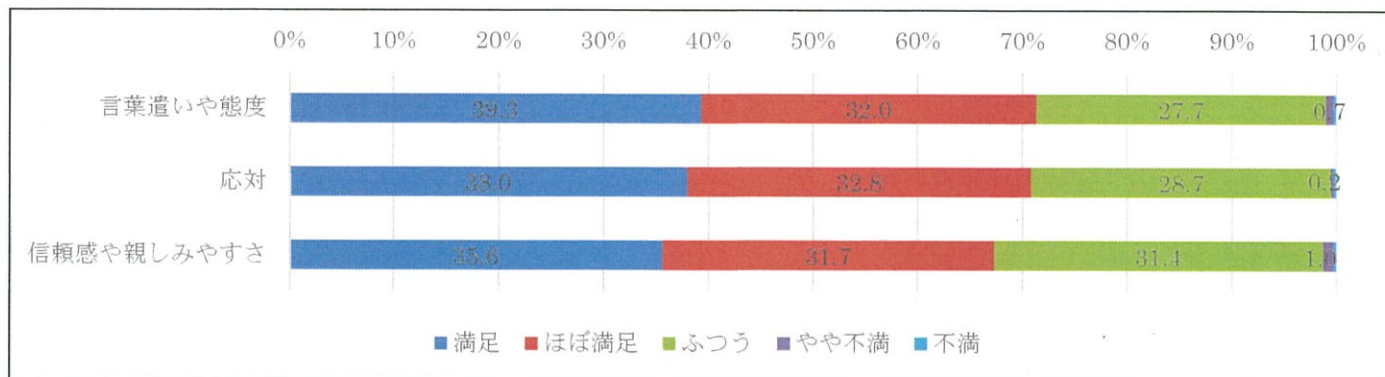
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は全項目で 65%を越え、評価平均点が 76.7 点と昨年より 1.1 ポイント低下している。画像検査職員の接遇面の満足度は、総じて良好と言える。



評価点 (R5) (100 点満点)	評価点 (R4) (100 点満点)
77.8 点	78.7 点
77.0 点	78.4 点
75.3 点	76.3 点
<b>平均点</b> 76.7 点	<b>平均点</b> 77.8 点

### (5) 検査室職員

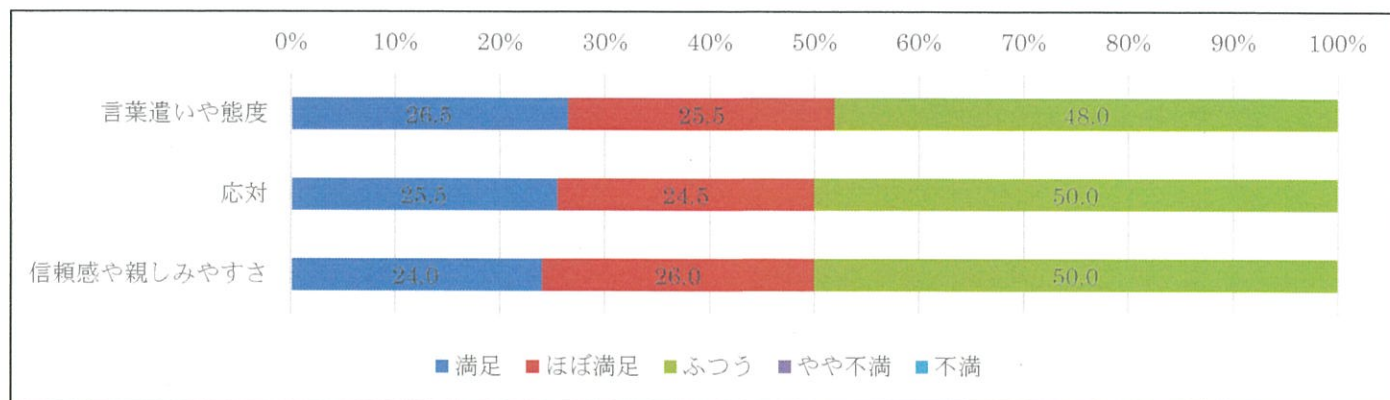
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は全項目で 65%を超え、評価平均点は 76.6 点と昨年より 2.0 ポイント低下している。検査室職員の接遇面の満足度は、総じて良好と言える。



評価点 (R5) (100 点満点)	評価点 (R4) (100 点満点)
77.4 点	79.5 点
77.0 点	78.6 点
75.4 点	77.8 点
<b>平均点</b> 76.6 点	<b>平均点</b> 78.6 点

### (6) 透析室技師職員

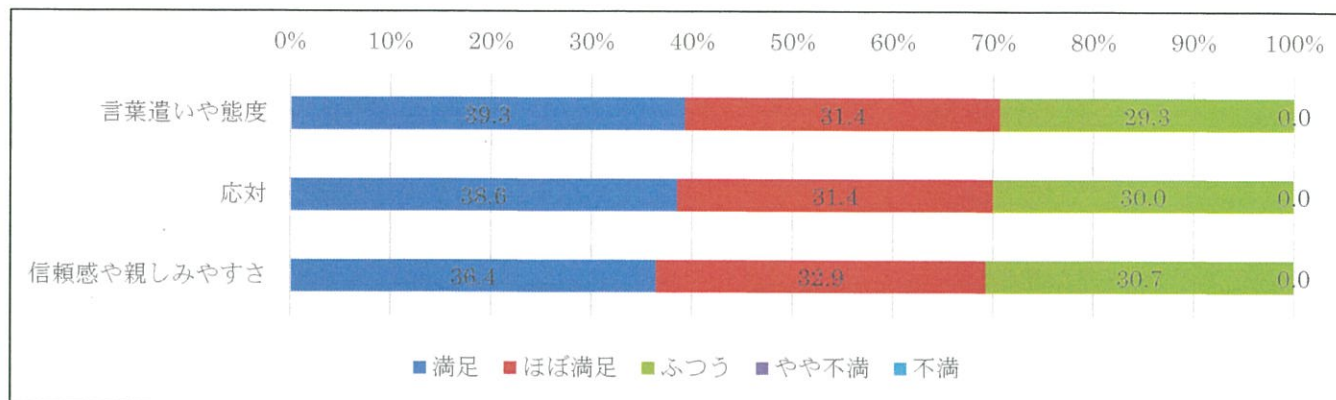
「満足」または「ほぼ満足」と回答した人の割合は 50%前後であったが、全ての項目において「不満」または「やや不満」と回答された方はいなかった。評価平均点は 69.0 点と 4.7 ポイント低下している。



評価点 (R5) (100 点満点)	評価点 (R4) (100 点満点)
69.6 点	73.7 点
68.9 点	73.2 点
68.5 点	74.1 点
<b>平均点</b> 69.0 点	<b>平均点</b> 73.7 点

### (7) リハビリテーション職員

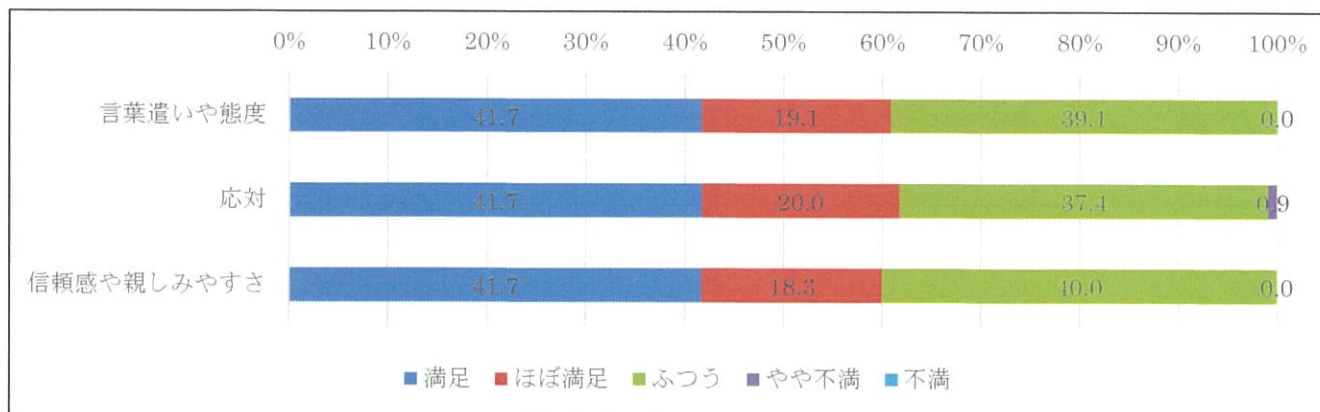
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方が、全ての項目で概ね 70%を超え、評価平均点は 77.0 点と昨年より 5.8 ポイント低下しているが、全ての項目において「不満」または「やや不満」と回答された方はいなかった。リハビリテーション職員の接遇面での満足度は総じて良好と言える。



評価点 (R5) (100 点満点)	評価点 (R4) (100 点満点)
77.5 点	82.5 点
77.1 点	81.9 点
76.4 点	82.7 点
<b>平均点 77.0 点</b>	<b>平均点 82.3 点</b>

### (8) 栄養管理職員

「満足」または「ほぼ満足」と回答された方が、全ての項目で 60%を超え、評価平均点は 75.6 点と昨年より 1.6 ポイント低下している。栄養管理職員の接遇面での満足度は総じて良好と言える。

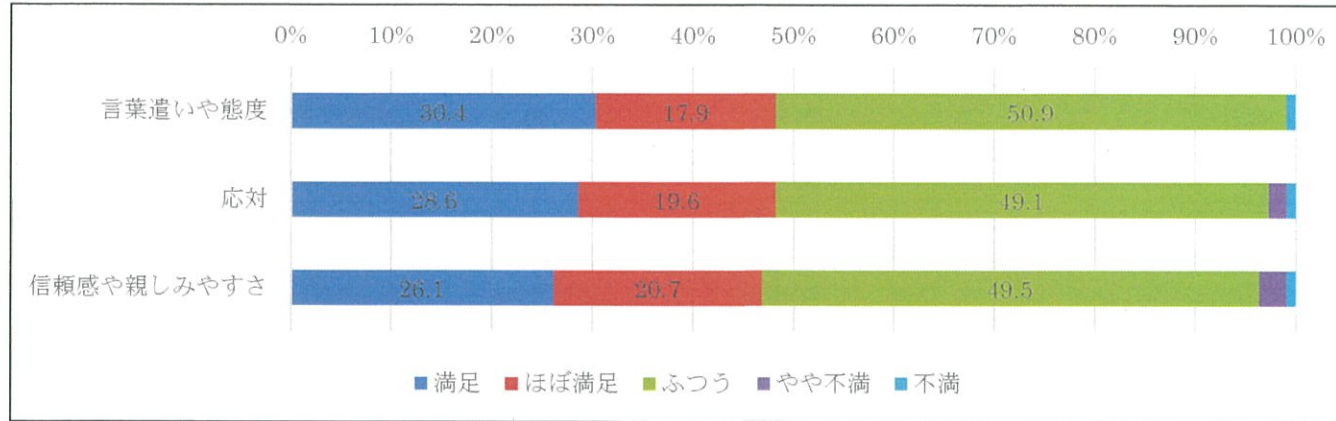


評価点 (R5) (100 点満点)	評価点 (R4) (100 点満点)
75.7 点	77.9 点
75.7 点	77.0 点
75.4 点	76.8 点
<b>平均点 75.6 点</b>	<b>平均点 77.2 点</b>



(9) 地域医療連携室職員

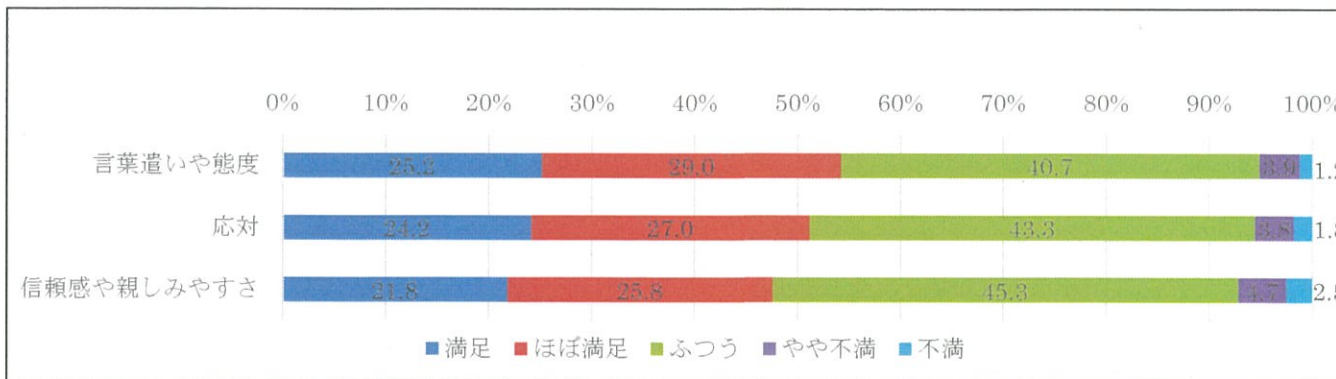
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方は全項目で 50%未満であった。評価平均点は 68.2 点と 7.2 ポイント低下している。



評価点 (R5) (100 点満点)	評価点 (R4) (100 点満点)
69.2 点	76.1 点
68.3 点	75.0 点
67.1 点	75.0 点
<b>平均点</b> 68.2 点	<b>平均点</b> 75.4 点

(10) 受付 (会計) 事務職員

「満足」または「ほぼ満足」と回答された方は 50%前後であった。評価平均点は 66.7 点と昨年より 2.7 ポイント低下している。



評価点 (R5) (100 点満点)	評価点 (R4) (100 点満点)
68.3 点	70.6 点
67.0 点	69.5 点
64.9 点	68.0 点
<b>平均点</b> 66.7 点	<b>平均点</b> 69.4 点



### 11) 受診全般

評価平均点は 51.8 点と昨年より 0.2 ポイント上昇している。

待ち時間に関する不満が目立ち、会計の待ち時間は「不満」または「やや不満」と答えた方が 29.9% (R4 : 35.6%)、診察の待ち時間は「不満」または「やや不満」と答えた方が 30.8% (R4 : 29.5%) であった。「不満」または「やや不満」の割合が会計、検査では改善しているが、診察では増加している。

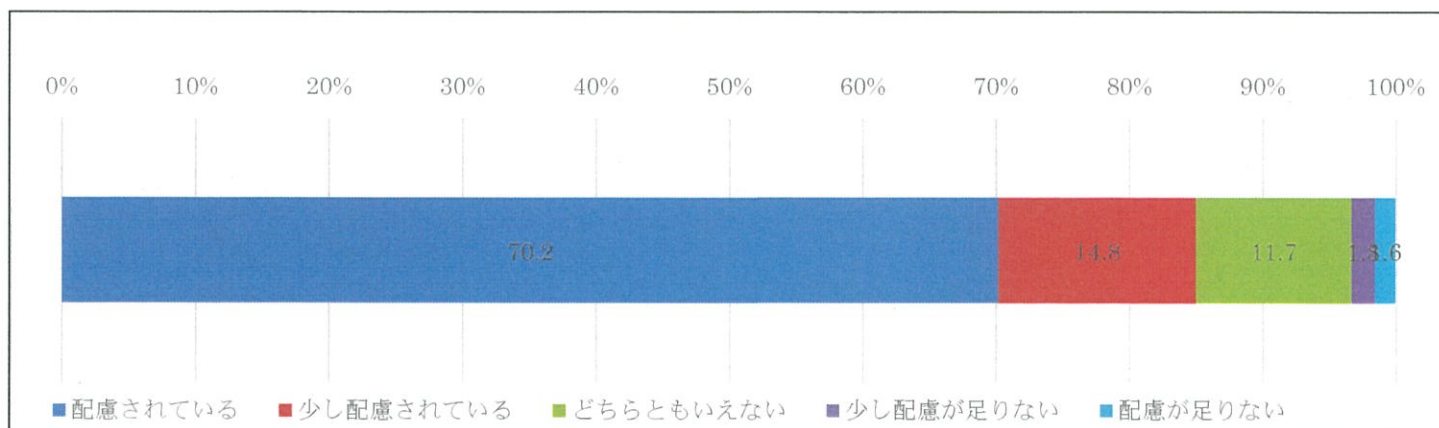


### 3. 病院全体の印象

#### (1) スタッフの患者さんへのプライバシー配慮

「配慮されている」または「少し配慮されている」と答えた方が85.0%、評価点が87.6点であり1.2ポイント上昇しており、患者さんへのプライバシー配慮は高いといえる。

(回答数：413)



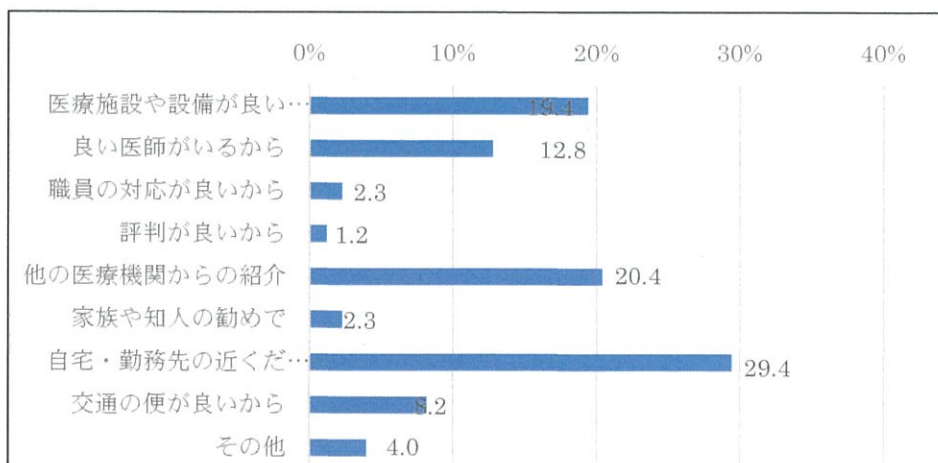
評価点 (R5)      評価点 (R4)  
(100点満点)    (100点満点)

87.6点            86.4点

## (2) 当院を選択した理由

選択理由としては、「自宅・勤務先の近く」が29.4%と最も高く、「他の医療機関からの紹介」(20.4%)、「医療施設や設備が良い」(19.4%)、「良い医師がいるから」(13.0%)と続く。

(回答数：829) ※複数回答あり



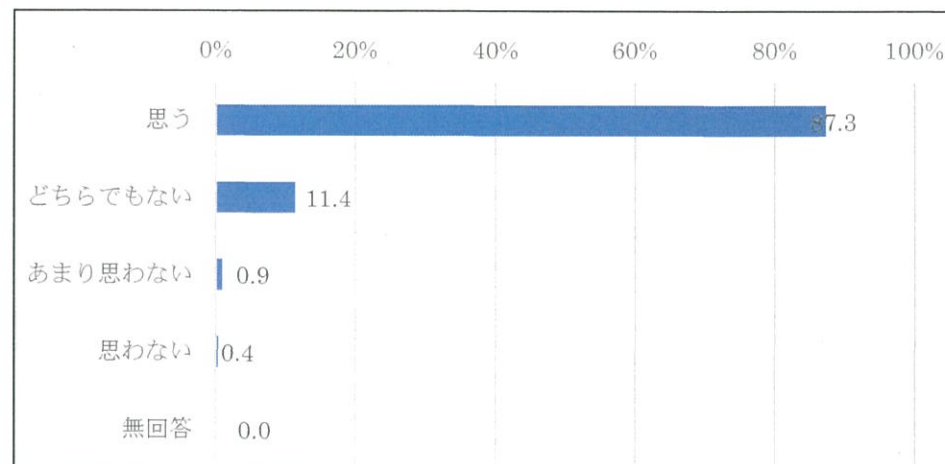
※その他回答：

小児科専門があるから／我等の市民病院だから／手術する所がない為／救急外来から／NSの技術が医大HPより良い。点滴のミスが無い／他医療機関からの紹介／実家（自宅）の近くだから／受診したい科が他に無い／近くに当院しかないから／昔からかかっている／総合病院が近くにここしかない／他はよくわからない／医大から来られる医師がいるから安心できる／前のデータが残っているから

## (3) 今後も当院を利用したいと思うか

今後の当院の利用について、利用したいと「思う」と答えた方が87.3% (R4：78.4%)あり、「あまり思わない」または「思わない」と答えた方は1.3% (R4：1.6%)であった。

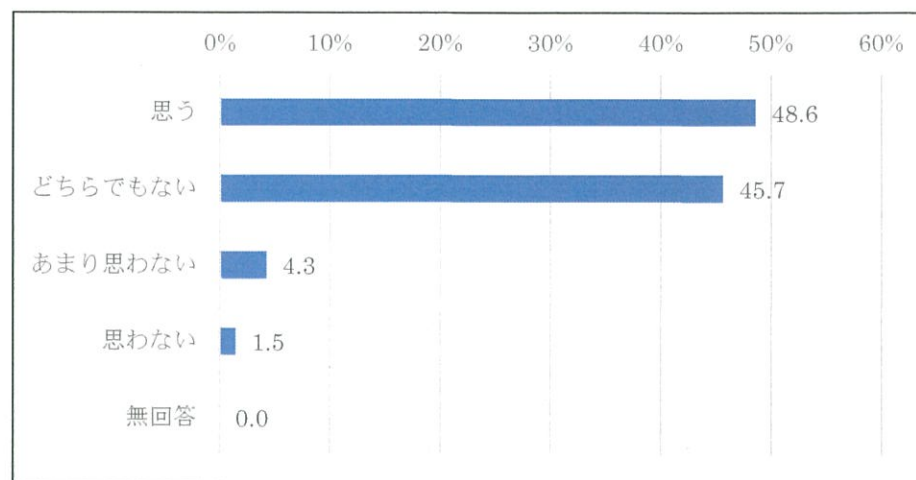
(回答数：553)



#### (4) 当院を知人等に紹介したいと思うか

当院を紹介したいと「思う」方が48.6% (R4 : 39.3%)であったのに対し、「あまり思わない」または「思わない」と答えた方は5.8% (R4 : 3.0%)であった。

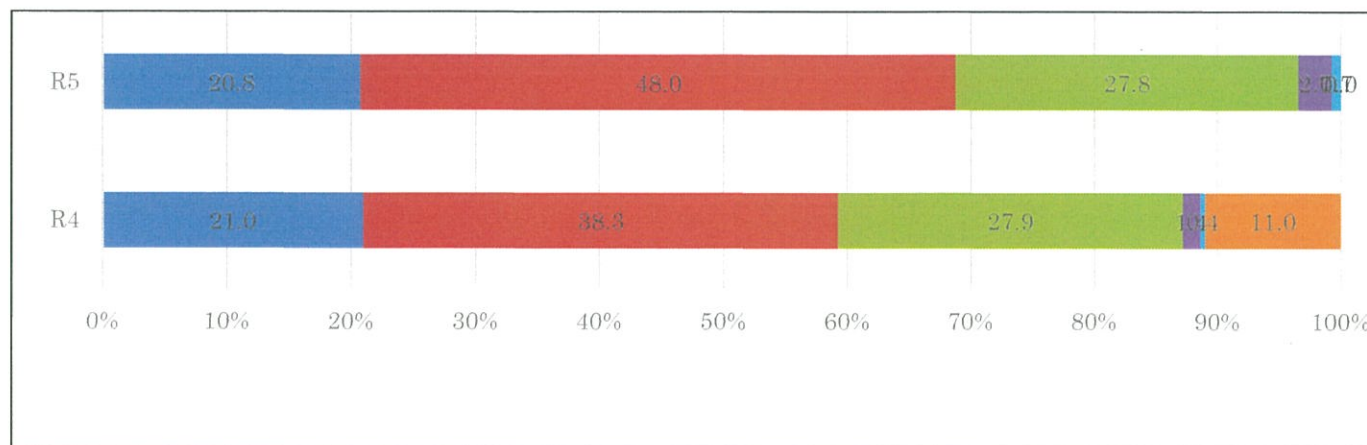
(回答数 : 541)



#### (5) 総合的な満足度

「満足」または「ほぼ満足」と答えた方が全体の68.8% (R4 : 59.3%)、評価点が71.3点で7.3ポイント上昇している。

(回答数 : 554)



評価点 (R5) (100点満点)	評価点 (R4) (100点満点)
71.3点	64.0点



#### 4. ご意見・ご要望等（自由記入欄）

##### 診療・接遇等

- 来院で、初めて欠診科がわかり、あきらめて帰ることあり。これ、何とかならないか。検査、処置等の説明の結果は、患者に伝えるべき。
- 夫が入院した病棟の看護師の方は、不親切で男性の方の方が良かった。ブザー押しても来られなかった。
- 親切に診ていただき感謝しています。今後ともよろしくお願い致します。
- ボランティアの方は、不自由な方の手伝いもしていないで、もう少し手伝ってあげてほしい方がいる。話ばかりの方もいる。
- 受付の人に、とても態度の悪い人がいる。会計待ち時間が30分こえたことがある。全体的に長い。
- 産婦人科の体重測定、順番が分かりにくく、譲り合っているので、対策してほしい。
- 受付会計、時間がかかりすぎ。
- 今日の会計は早かったですが、患者の多い時は、1時間以上待つので大変です。
- 休日等の対応（電話、オペレーション）他病院との連携が弱い。
- 待ち時間が長い。
- 事務の方の表情が暗いのが気になった。それ以外は、とても良い病院だと思います。
- 総合病院の機能を十分に保持してください。
- リハビリの対応、とても良かった。
- 予約外で来ると、待ち時間がとても長いです。改善されたらうれしいです。
- 保険証を渡した時に、黄色のカードの説明が無かったので、分からないで、診察終了後会計へ黄色のカードを出した。保険証を返してもらって無いことに気がつき、申し出たら、荷物（バックの中）を全てチェックされた。30分以上会計を待ち、名前を書いて保険証を返してもらって、その後受付で、「ファイルに入っていました」と言われ、すぐに精算出来ました。受付できちんと説明すべきではないでしょうか。
- 救急で来院の際、受付（会計）のスタッフがとても悪かった。非常に悪かった。
- 入金案内表示ではなく、清算済み番号等が分かりやすい（大きな字で）診察室前で職員が番号を声で呼出しすると共に、大きな番号表示をすれば、高齢者判応しやすいのでは？
- 待ち時間が長過ぎることです。

- 産婦人科でお世話になっています。これからもよろしくお願いします。
- 血液検査の担当の方がとても親切にしてくださいました。ありがとうございます。
- プライバシーの件 診察室の会話が、大きな声の人だと、ほとんど外に聞こえます。
- 診察室の声が待合に聞こえる。
- 子どもに対しても丁寧に対応して頂き、信頼できる大人と関わるのが息子にとって良かったと思いました。治療も説明してからして頂けたので、安心して受けることが出来ました。看護師さんも優しかったです。ありがとうございました。
- 本日はMRIのみの受診の為、アンケートに少ししか答えられませんでした。
- 予約時間と診察時間までの統計をとっています。1H 0.5H 1.5H 1.15H 1.5H 1.1H せめて0.5H以内にしてほしい。予約時間に多くの患者をとられているように思います。決められた時間に来るから、30分以内にしてほしい。せめて45分。
- 受付（会計）時間がかかる。
- 待ち時間が長い時は、患者さんが多い日は、しかたないと思っています。
- 今日と比較的待ち時間が早かったですが、いつも2時間位待ちます。もう少し待ち時間が短いと助かります。
- 会計の待ち時間が最低でも30分かかっているの、もう少し改善して欲しいです。他の方が大きな声でそう話しとられるのを、何度か聞いたことがあります。
- 待ち時間が長いことを解消する努力をしていただきたい。予約時間から1時間程度待つことがしばしばです。
- 話を聞いてもらえるし、親切で良かったです。
- やさしく指導して下さり、うれしかったです。
- 診察待合室に診療室の声が少しもれて聞こえる。
- 会計の待ち時間が長い。みんなではないが、対応が良くない印象をうける方がいる。
- 泌尿器の待ち時間にやや不満。
- 診察の待ち時間、内科にやや不満。

#### 施設・設備

- 診察室の前にも、NO. 電子板がほしい。

- コロナが落ち着き、正面ホールがすごく明るくなり、歩きやすくなりました。いつも生け花を楽しみにしています。
- 障がい者駐車場が少ない。
- 自分で通ってない場所は、はっきりしない。来年1年の予約の人は、年をとっている人には不満があると思います。
- 精算機が少なく、高齢者にわかりにくい。
- 駐車場の配置。(ヒザが悪いので、受診にしても見舞いにもつらいです)
- 外来待合席が一杯で、体の大きな自分には狭く感じる、お年寄りが多く、大変な場合を何度も見ているので、苦労されていると思います。応援しています。
- 車椅子に配慮した公共施設にしてほしい。駐車場、待合室の広さなど。
- 売店の品数の少なさに不満
- トイレに入ってみてびっくり。(R5.4月初来院)左手でロックをかけるなんてどこにもない構造。荷物かけのフック、なぜ上部なのですか？患者の事を考えたら、腰の高さでも良いのではないか。
- 旧病院と比べて、明るく広々とした感じで気持ちが良い。エレベーターが狭いと思う。(車椅子利用等)
- 各待合室にテレビがあれば良いと思います。

#### その他

- 生け花の先生のボランティアに感謝です。
- 「乗り物が不便です。済んでもすぐに帰られず困ります。
- よくしていただき、ありがとうございます。
- これからも大田になくってはならない存在だと思います。地域の健康を守るために、よろしく願いいたします。
- いつもお世話になっています。ありがとうございます。
- いろいろ気をつけておられると思います。これからも利用したいと思いますので、今後もより良い病院でいてほしいです。
- 薬局、院外処方なので接する機会が無いばかりで、統計数値に至らないのではないか。
- このまま地域医療のために必要ですから、なくなったらいけないと思います。