

令和5年度 患者様満足度調査 【入院】
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入院患者
- (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4年12月16日（金）～令和5年12月11日（月）
- (4) 調査方法 通年を通して新規入院の場合は入院案内に同封調査配布し、それぞれ各病棟に設置した回収箱で回収した。
- (5) サンプル数 回答者数 57人

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、段階ごと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]

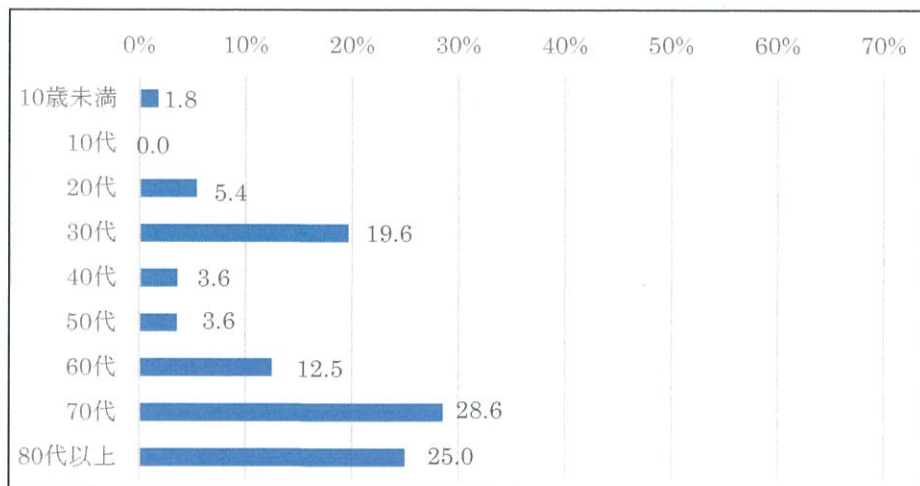
「満足」：100点 / 「ほぼ満足」：75点 / 「ふつう」：50点 / 「やや不満」：25点 / 「不満」：0点

Ⅱ. 調査対象者の属性

1. 年齢構成

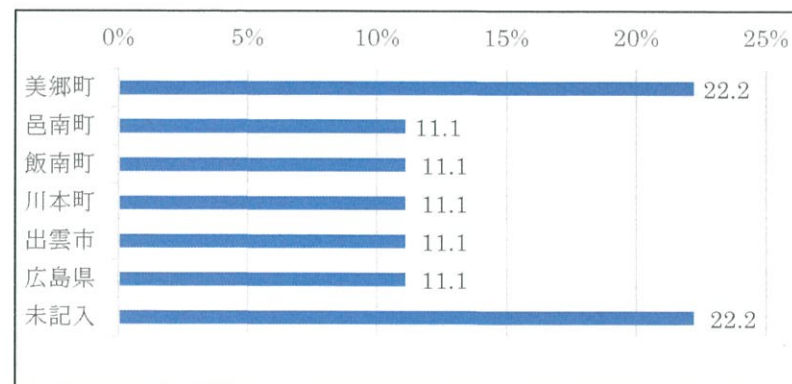
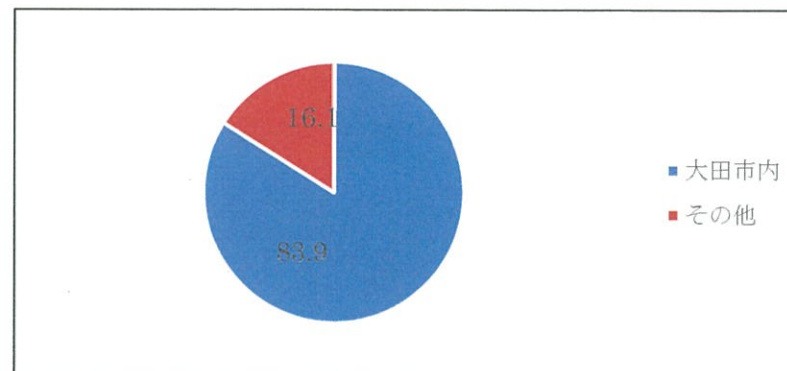
対象者の年齢構成は、70代、80代以上が多く、60代を加えると全体の66%にのぼり、入院患者の半数以上を高齢者が占めている。

(回答数：56)



2. 住所

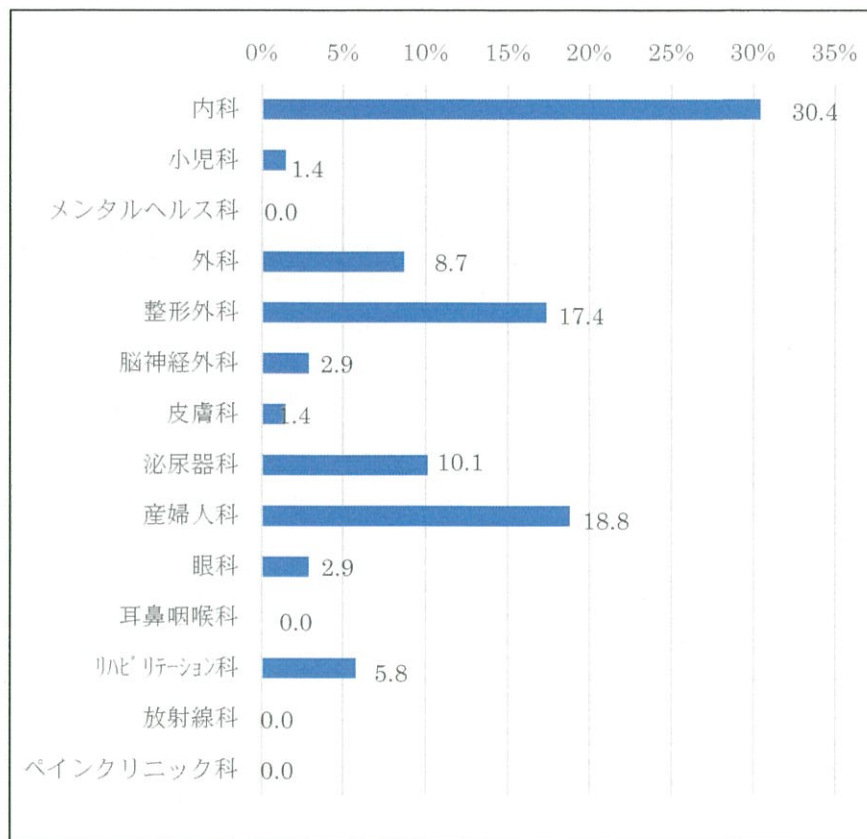
大田市内の入院患者が多い。(回答数 56)



3. 受診科目

受診科は、内科が 30.4%と圧倒的に高く、次いで産婦人科 (18.8%)、整形外科 (17.4%) の順となっている。

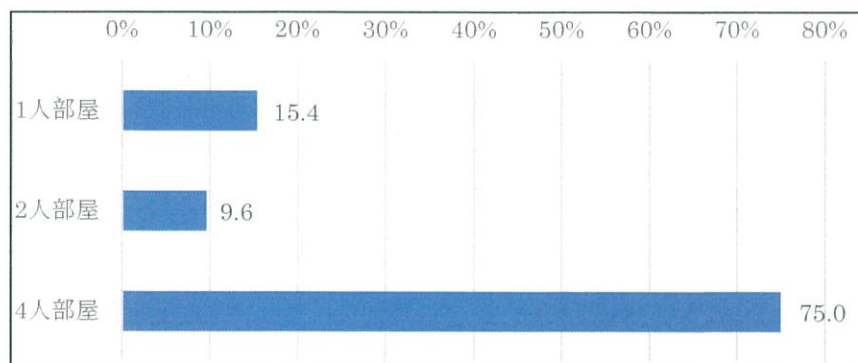
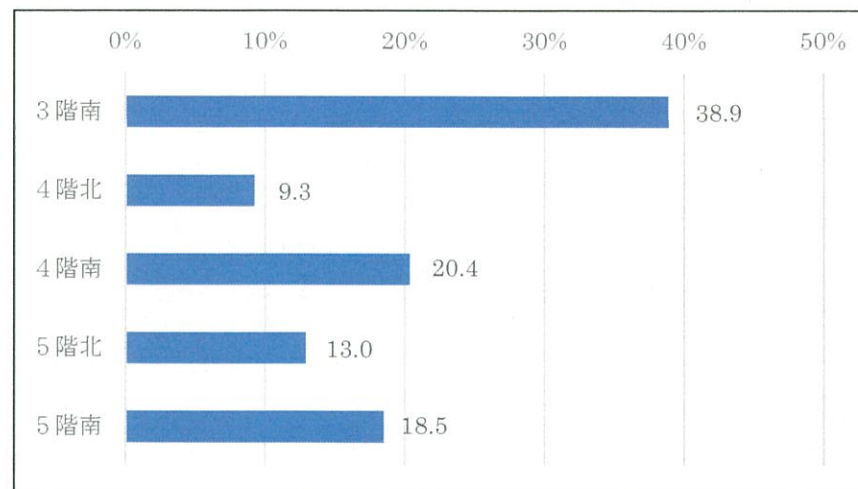
(回答数：69) ※複数回答あり



4. 病棟・病室

病棟は 3 階南病棟、病室は 4 人部屋が多い。

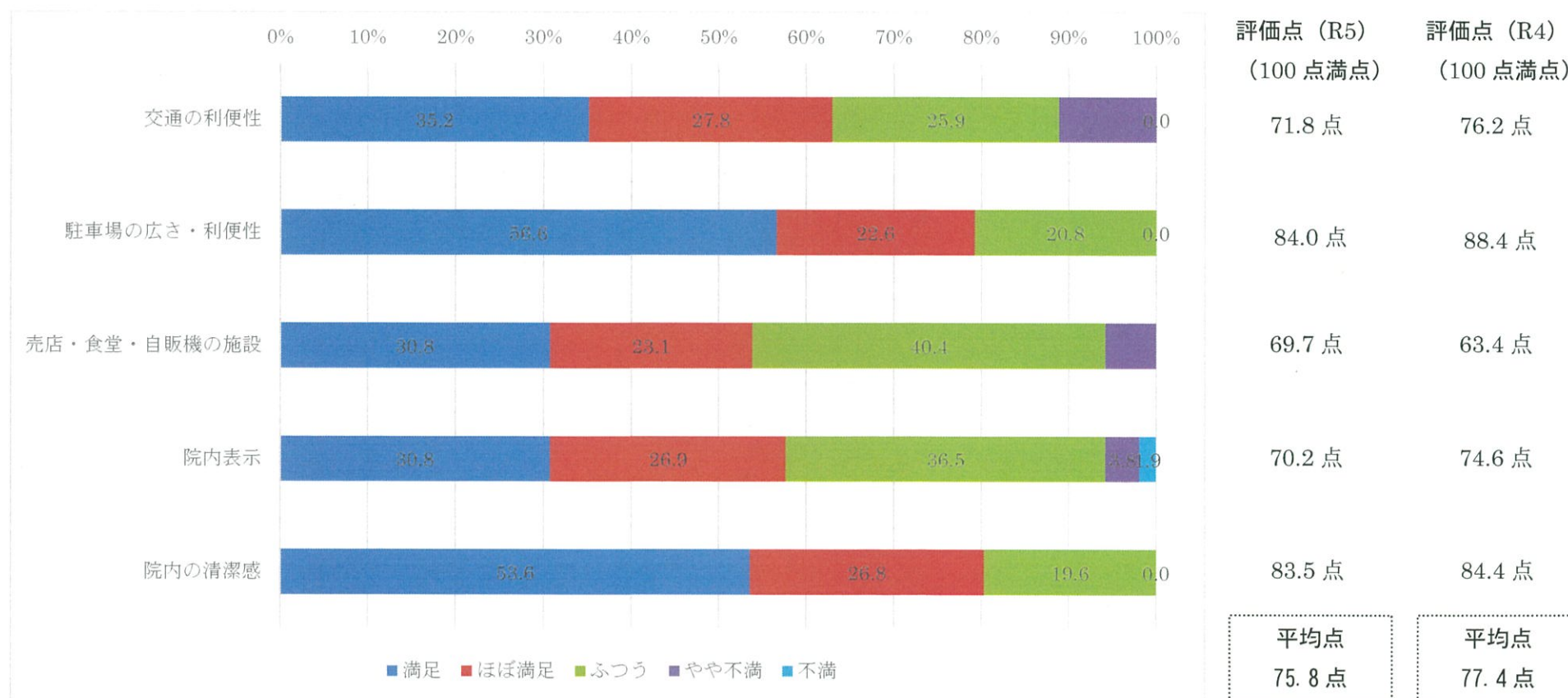
(回答数：54) ※複数回答あり



Ⅲ. 満足度調査結果

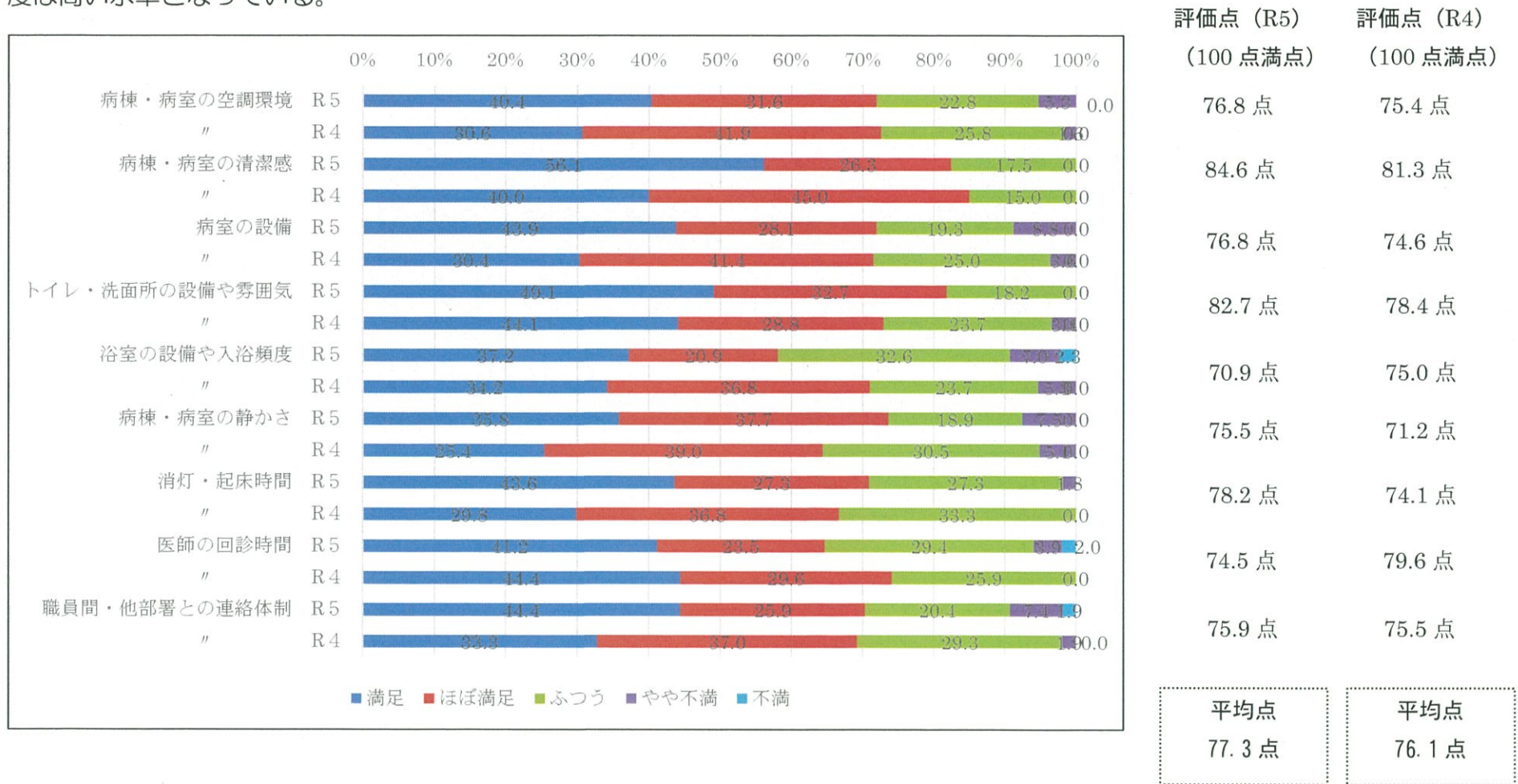
1. 施設・設備等満足度

施設・設備等の満足度について、全体の評価平均点は昨年度より 1.6 ポイント低下している。「院内表示」、「交通の利便性」についての評価が低下している。



2. 病室・入院生活の満足度

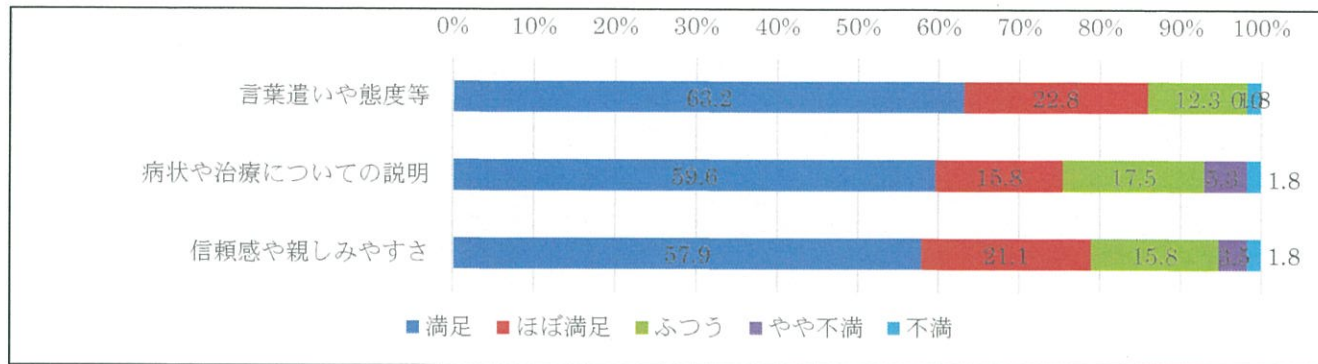
病室・入院生活の満足度において全体の評価平均点は昨年度より 1.2 ポイント上昇している。一方で「浴室の設備や入浴頻度」は 4.1 ポイント、「医師の回診時間」は 5.1 ポイント低下している。それ以外の項目では昨年度より高評価となっており、総合的な満足度は高い水準となっている。



3. 職員接遇面満足度

(1) 医師

「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は全項目 75%を超えている。評価平均点は 83.5 点と昨年度比で 4.4 ポイント低下している。医師の接遇面に対する満足度は、総じて高いと言えるが、説明や信頼感については評価点の低下が見られる。



評価点 (R5) (100 点満)
評価点 (R4) (100 点満)

86.4 点 88.7 点

81.6 点 87.3 点

82.5 点 87.7 点

平均点

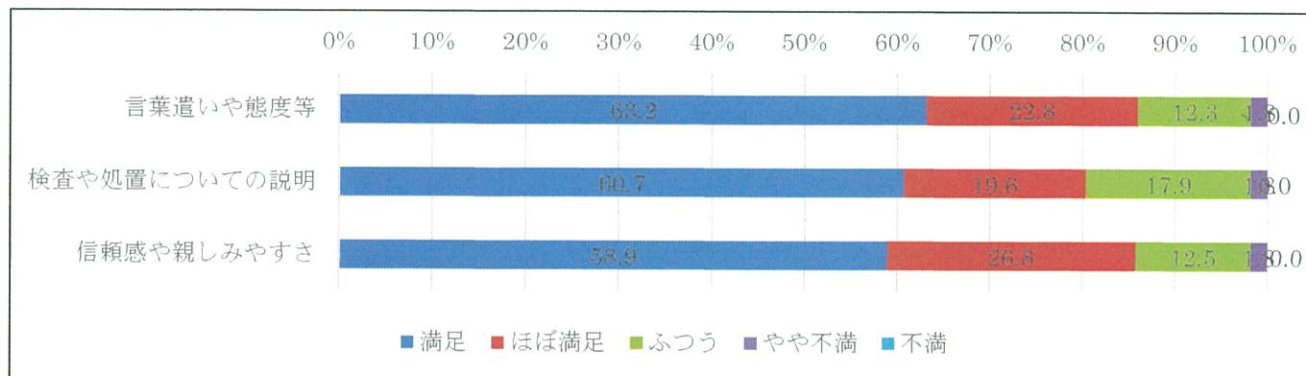
83.5 点

平均点

87.9 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で 80%を超えている。評価平均点は 85.8 点と昨年度比で 2.2 ポイント低下している。看護師の接遇面での満足度は、総じて高いと言えるが、態度や説明については評価点の低下が見られる。



評価点 (R5) (100 点満)
評価点 (R4) (100 点満)

86.8 点 89.2 点

84.8 点 88.4 点

85.7 点 86.4 点

平均点

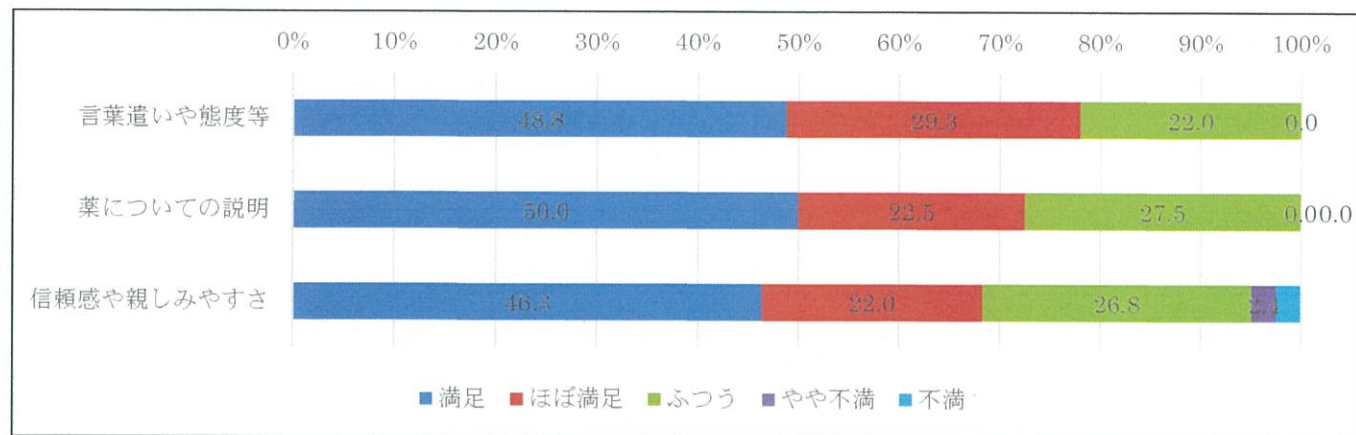
85.8 点

平均点

88.0 点

(3) 薬局職員

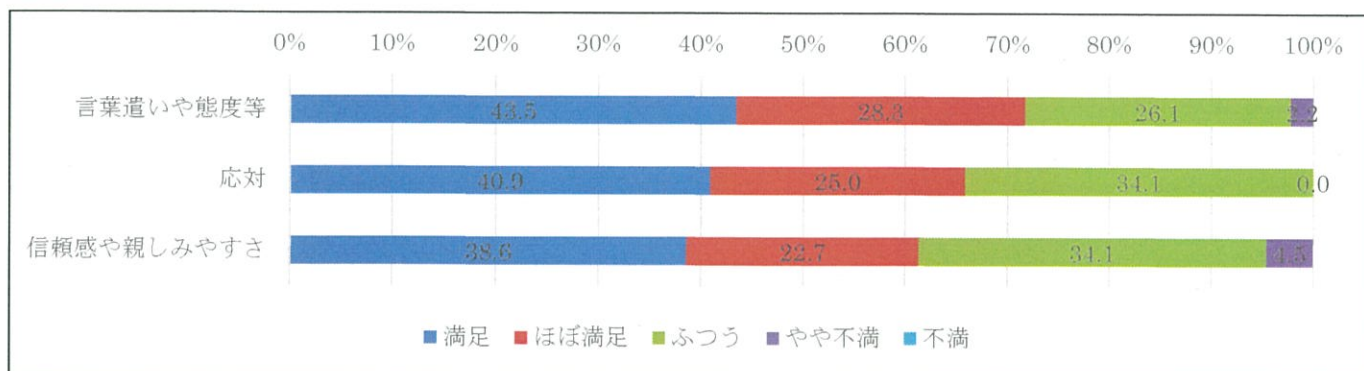
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は 70%を超えている。評価平均点は 79.7 点と昨年度比で 1.5 ポイント上昇している。薬局職員の接遇面での満足度は総じて良好なものと言える。



評価点 (R5) (100 点満点)	評価点 (R4) (100 点満点)
81.7 点	78.4 点
80.6 点	77.9 点
76.8 点	78.4 点
平均点 79.7 点	平均点 78.2 点

(4) 画像検査職員

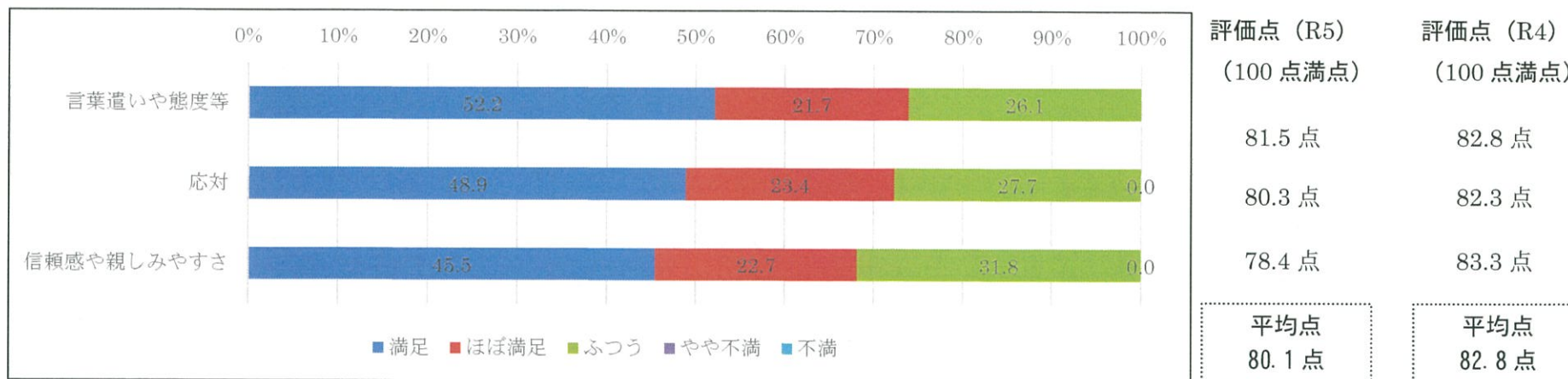
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は 65%前後だが、「応対」への「不満」、「やや不満」の回答は 0 件である。評価平均点は 76.3 点と昨年度比で 1.6 ポイント低下しているが、画像検査職員の接遇面での満足度は総じて良好なものと言える。



評価点 (R5) (100 点満点)	評価点 (R4) (100 点満点)
78.3 点	77.5 点
76.7 点	78.1 点
73.9 点	78.1 点
平均点 76.3 点	平均点 77.9 点

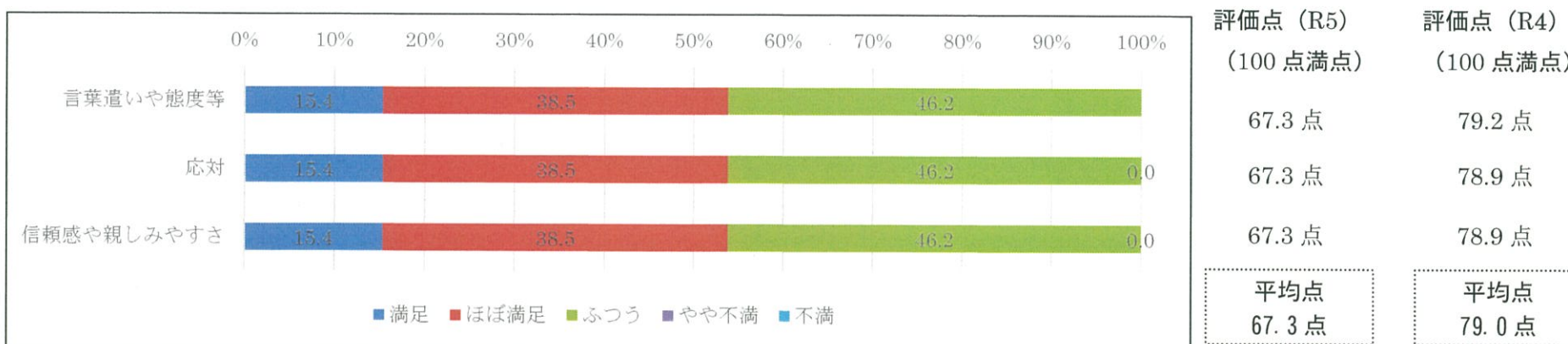
(5) 検査室職員

「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合が70%前後だが、各項目で「不満」、「やや不満」と回答された方はいなかった。評価平均点は80.1点と昨年度比で2.7ポイント低下しているが、検査室職員の接遇面での満足度は総じて高いものと言える。



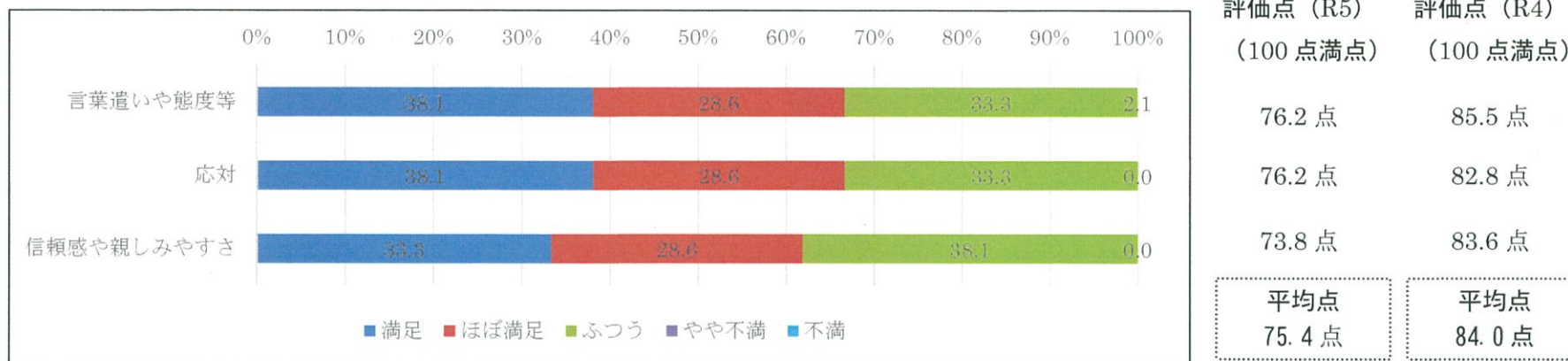
(6) 透析室技師職員

「満足」、「ほぼ満足」のと答えた方の割合は各項目53.9%だが、各項目で「不満」、「やや不満」と回答された方はいなかった。評価平均点は67.3点で昨年度比11.7ポイント低下している。



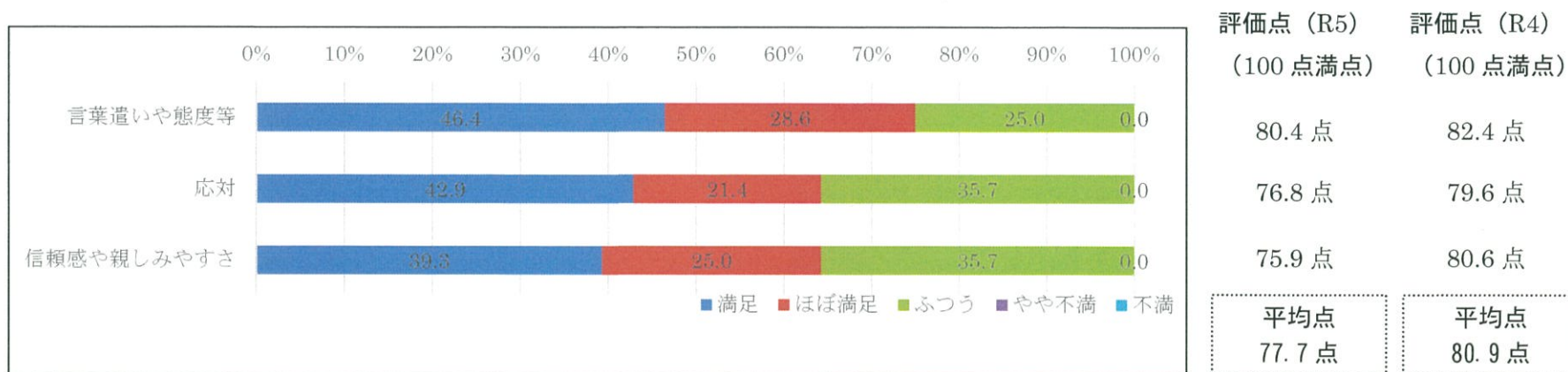
(7) リハビリテーション職員

「満足」または「ほぼ満足」と答えた方の割合は全項目で60%を超え、評価平均点は75.4点で昨年度比8.6ポイント低下している。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なものと言える。



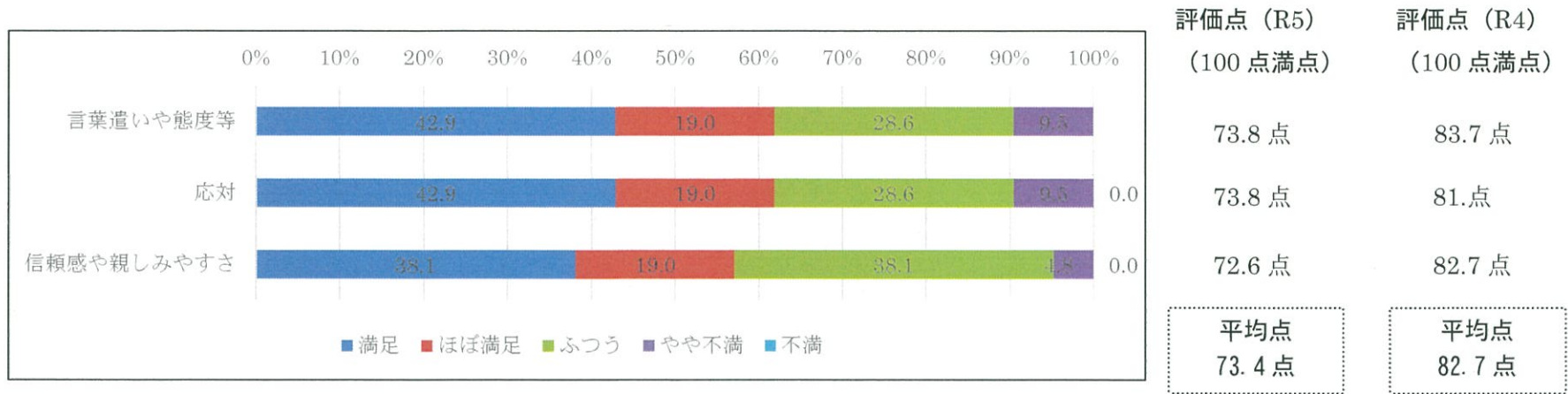
(8) 栄養管理職員

「満足」、「ほぼ満足」と答えた方の割合は65%前後だが、各項目で「不満」、「やや不満」と回答された方はいなかった。評価平均点は77.7点と3.2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なものと言える。



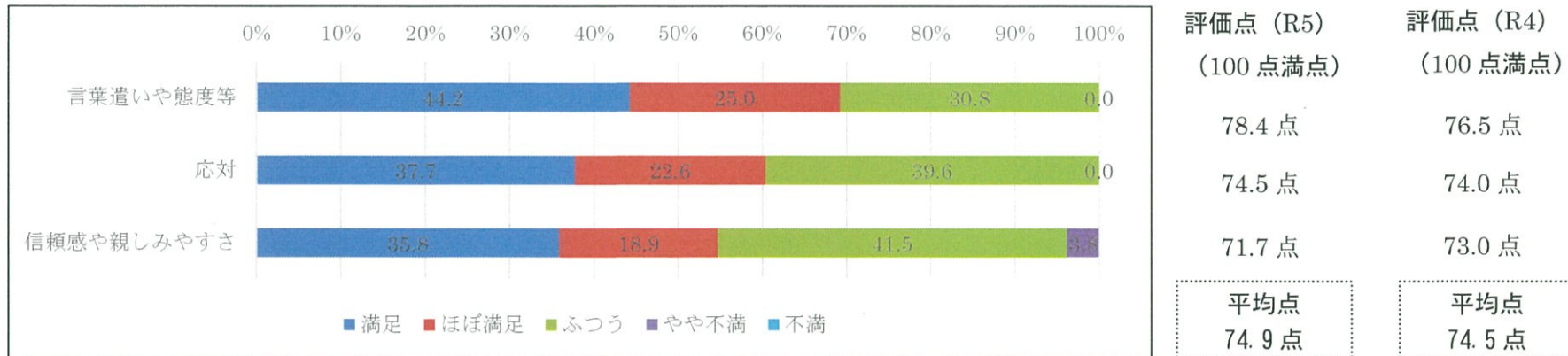
(9) 地域医療連携室職員

「満足」または「ほぼ満足」と答えた方は60%前後、評価平均点が73.4点で、昨年度比で9.3ポイント低下している。



(10) 受付事務職員

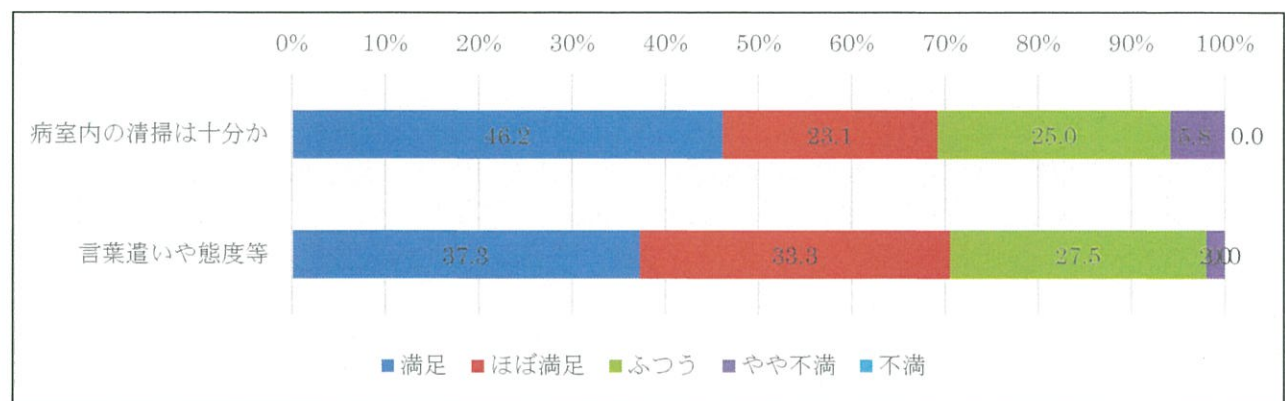
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方は60%前後だが、「信頼感や親しみやすさ」以外の項目では「不満」、「やや不満」と回答された方はいなかった。評価平均点は74.9点で、昨年度比で0.4ポイント上昇している。



(11) 院内清掃職員

各項目とも「満足」または「ほぼ満足」と答えた方は 75%を越えており、「ふつう」を含めると 94%を超えている。評価平均点が 76.9 点で、昨年度比で 2.4 ポイント低下している。清掃職員の接遇面での満足度は総じて良好といえる。

(回答数：51)



評価点 (R5)
(100 点満点)

評価点 (R4)
(100 点満点)

76.5 点

79.7 点

77.4 点

78.9 点

平均点
76.9 点

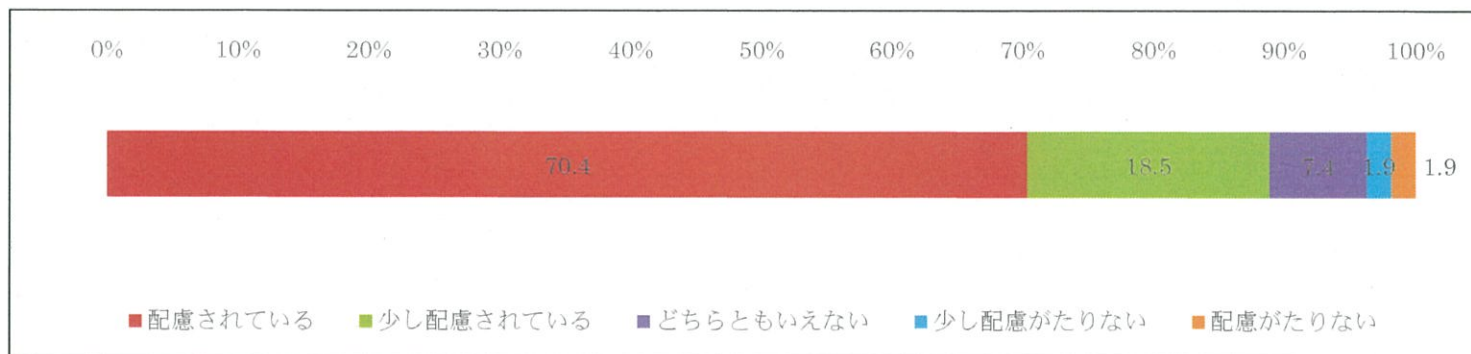
平均点
79.3 点

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」と答えた方は 88.9%にのぼる、評価点は 88.4 点で昨年比 3.1 ポイント低下している。患者さんへのプライバシー配慮は総じて良好と言えるが、「配慮がたりない」「少し配慮がたりない」と答えた方が 3.8% いる。

(回答数：54)



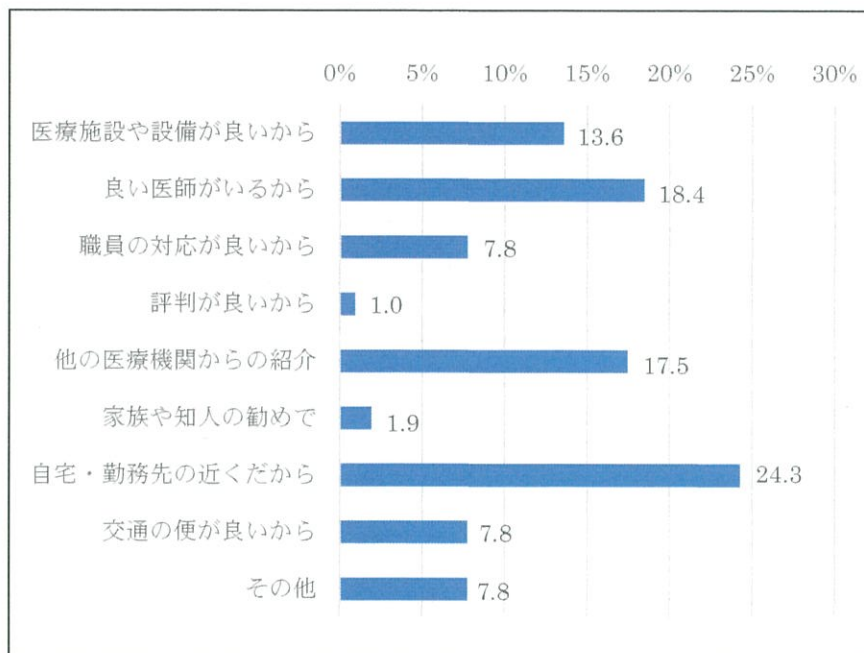
評価点 (R5) (100 点満点)	評価点 (R4) (100 点満点)
88.4	91.5 点

(2) 当院を選択した理由

選択理由としては、「自宅・勤務先の近くだから」が24.3%と最も高く、「良い医師がいるから」(18.4%)、「他の医療機関からの紹介」(17.5%)、「医療施設や設備が良いから」(13.6%)と続く。

このことから、当地域における当院の役割の重要性が伺える。

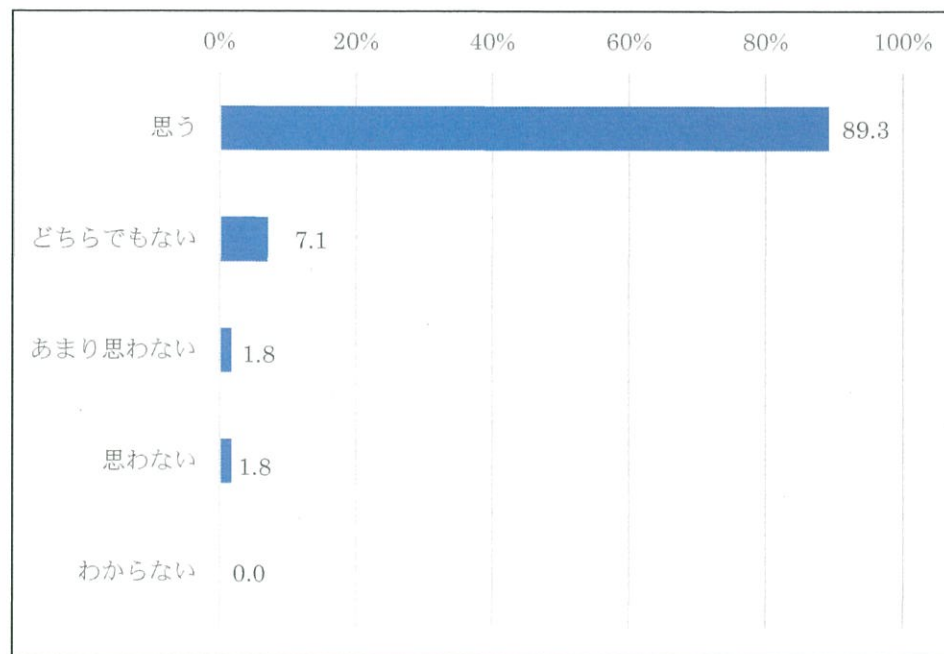
(回答数：103) ※複数回答あり



(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」と答えた方は89.3% (R4：93.4%)で、一定の評価を得ている。

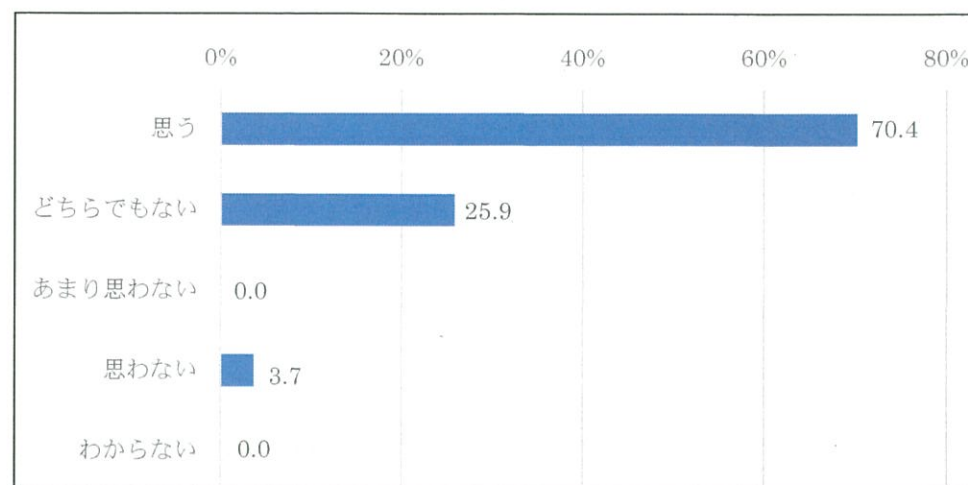
(回答数：56)



(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」と答えた方は70.4%
(R4:75.9%)、「思わない」(R4:0%)と答えた方が3.7%いた。

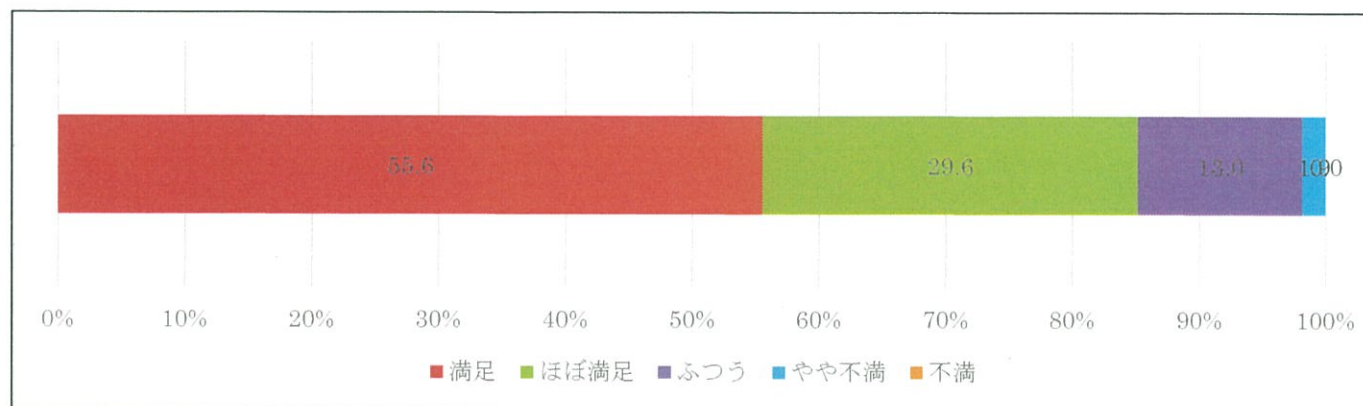
(回答数:54)



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85.2%、評価点は84.7点と昨年比で0.9ポイント低下している。
当院に対する総合的な満足度は、概ね良好と言える。

(回答数:54)



評価点 (R5) (100点満点)	評価点 (R4) (100点満点)
84.7点	85.6点

4. ご意見・ご要望等（自由記入欄）

診療・接遇

- 99歳の高齢義母、無事に100歳を目指しています。7～11の設問は判りかねます。要望を叶えて下さり、ありがとうございます。義母に替わり、お礼を申し上げます。
- 若い学生医師とのお話に元気をもらい、ありがたくたのもしく思いました。内科で目についての事を話したのですが、その日の帰りには、眼科の薬が出ていて、連携プレイがうまく出来ているんだと、ありがたく思いました。
- 患者が医療を受けるのも当然だが、その前に自分たちが、医師、看護師さんに、何が協力出来るか、考えることも大切だと思う。地域の医療のありがたさを改めて感じました。
- 医師は言い訳ばかりしていれば、進歩も発見も無い。医師は言い訳ばかりしていたら、歩く道は無い。
- 1泊入院だったが、快適に過ごせるよう、声掛け、説明、スムーズに行っていただき、気持ちよく不安も和らぎ入院することが出来、大変ありがたかった。
- 他の病院に入院しても1ヶ月を過ぎたら、自分の市の病院へと転院させられます。諸々制度の変革もあるのですが、それは不満です。保証人の件、厳格すぎる様に思います。そうまでしなくてはいけない理由は何でしょうか。
- 医師、看護師、助産師さんに、お世話になりました。ありがとうございました。
- お医者さん、看護師さん、助産師さん、その他多くの職員の皆さんがとても温かく接して下さいました。とても良い気持ちで日々過ごせていました。お世話になりました。ありがとうございました。
- スタッフ良い人なんだけど、中にはキツイ人、怖い人がいて、言いたい事と、聞きたいことが苦手な人だと言えない。他のスタッフにはいろんな話出来るのに…。

施設・設備

- 病室入口洗面台上の換気扇の音が大きくて特に夜間、音が気になって眠れない。
- 病院パジャマ型にちょっとしたものを入れるポケットがあればよい。
- 付き添いの場合、枕は2つ欲しいかなと思いました。子どもが食べるには、食事が大人向けかなと。

その他

- 職員の皆様、精一杯お世話頂きました。
- ありがとうございます。大変お世話になりました。
- 看護の理念とか基本精神のようなものが以前はあったが、新しくなってから見受けられない。

- 皆さん親切で安心して入院生活を送ることが出来ています。ありがとうございます。