

令和6年度 患者満足度調査 【入院】
実施報告書

大田市立病院

令和7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
 - ・回答者の属性（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6年11月11日（月）～令和6年12月9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 80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]

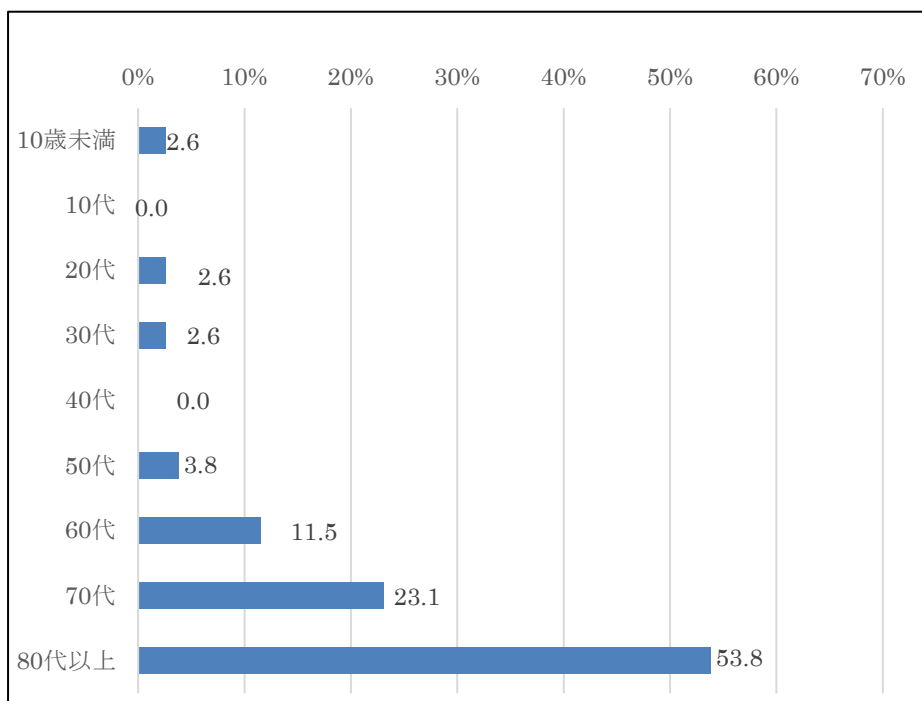
「満足」：100点 / 「ほぼ満足」：75点 / 「ふつう」：50点 / 「やや不満」：25点 / 「不満」：0点

Ⅱ. 調査回答者の属性

1. 年齢構成

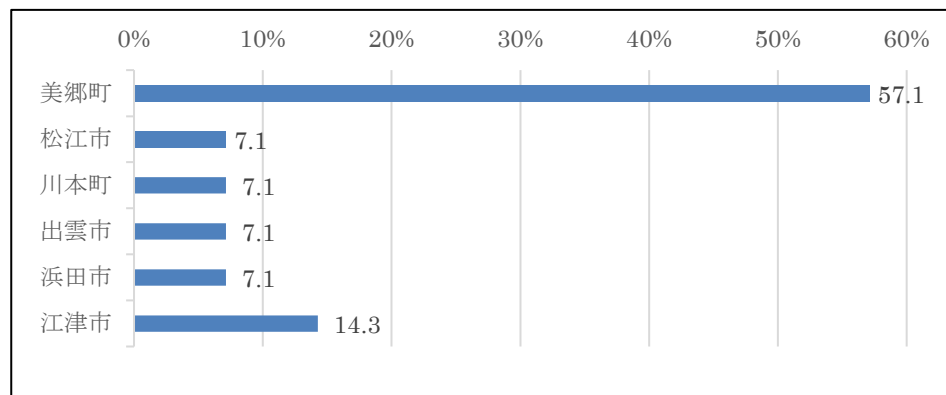
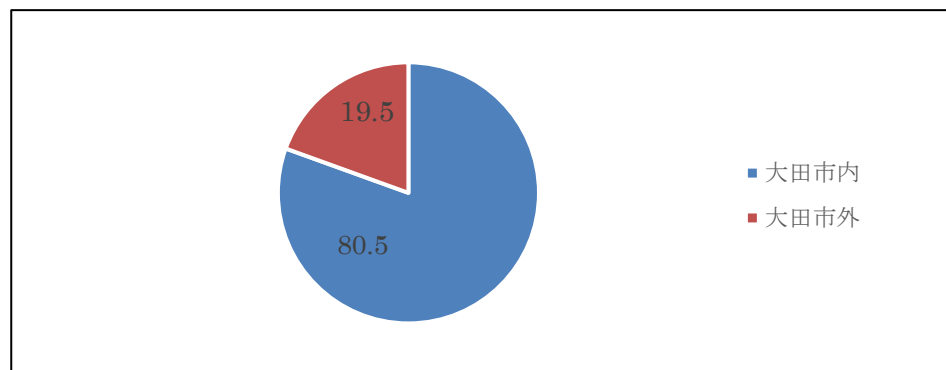
対象者の年齢構成は、70代、80代以上が多く、60代以上が全体の88%にのぼり、入院患者の半数以上を高年齢者が占めている。

(回答数：78)



2. 住所

大田市内が80.5%を占める。また、市外では美郷町が57.1%を占める。(回答数77)

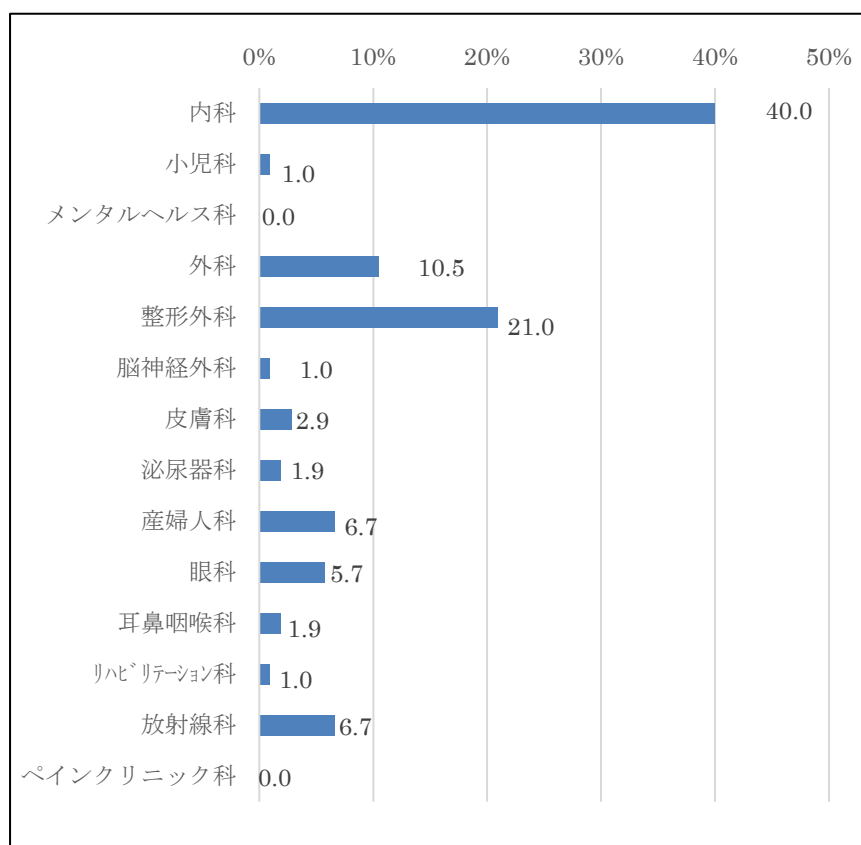


3. 受診科目

受診科は、内科が40%と圧倒的に高く、次いで整形外科(21%)、外科(10.5%)の順となっている。

(回答数：105)

※複数回答あり

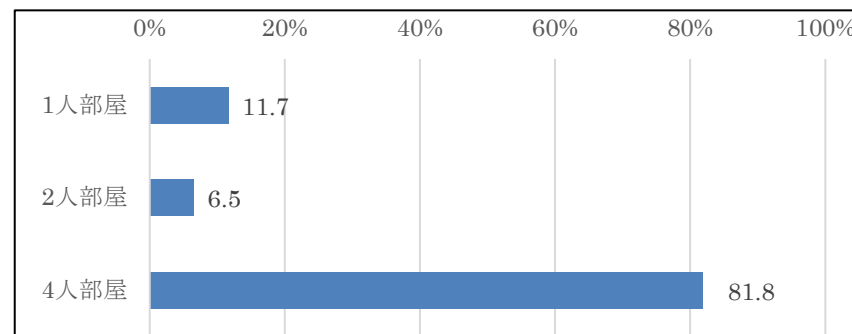
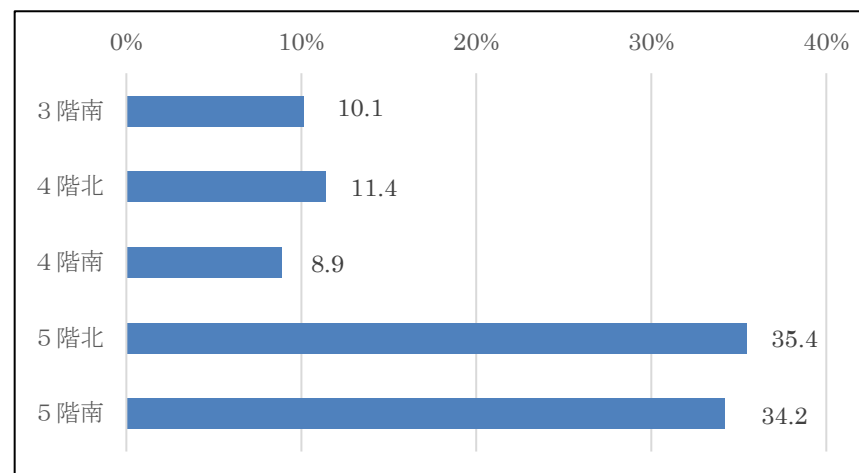


4. 病棟・病室

病棟は5階北病棟(外科)、病室は4人部屋が多い。

(回答数：79)

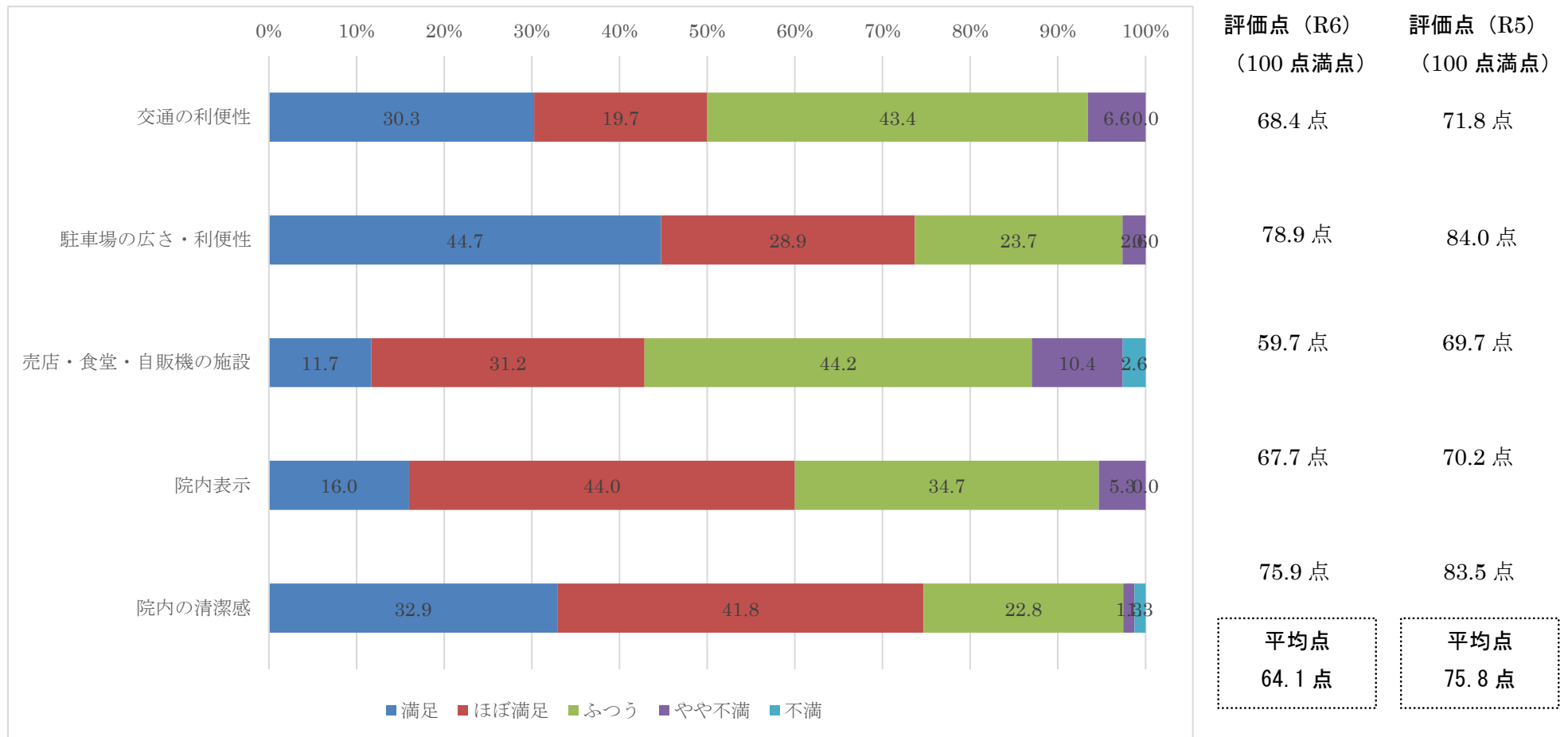
※複数回答あり



Ⅲ. 満足度調査結果

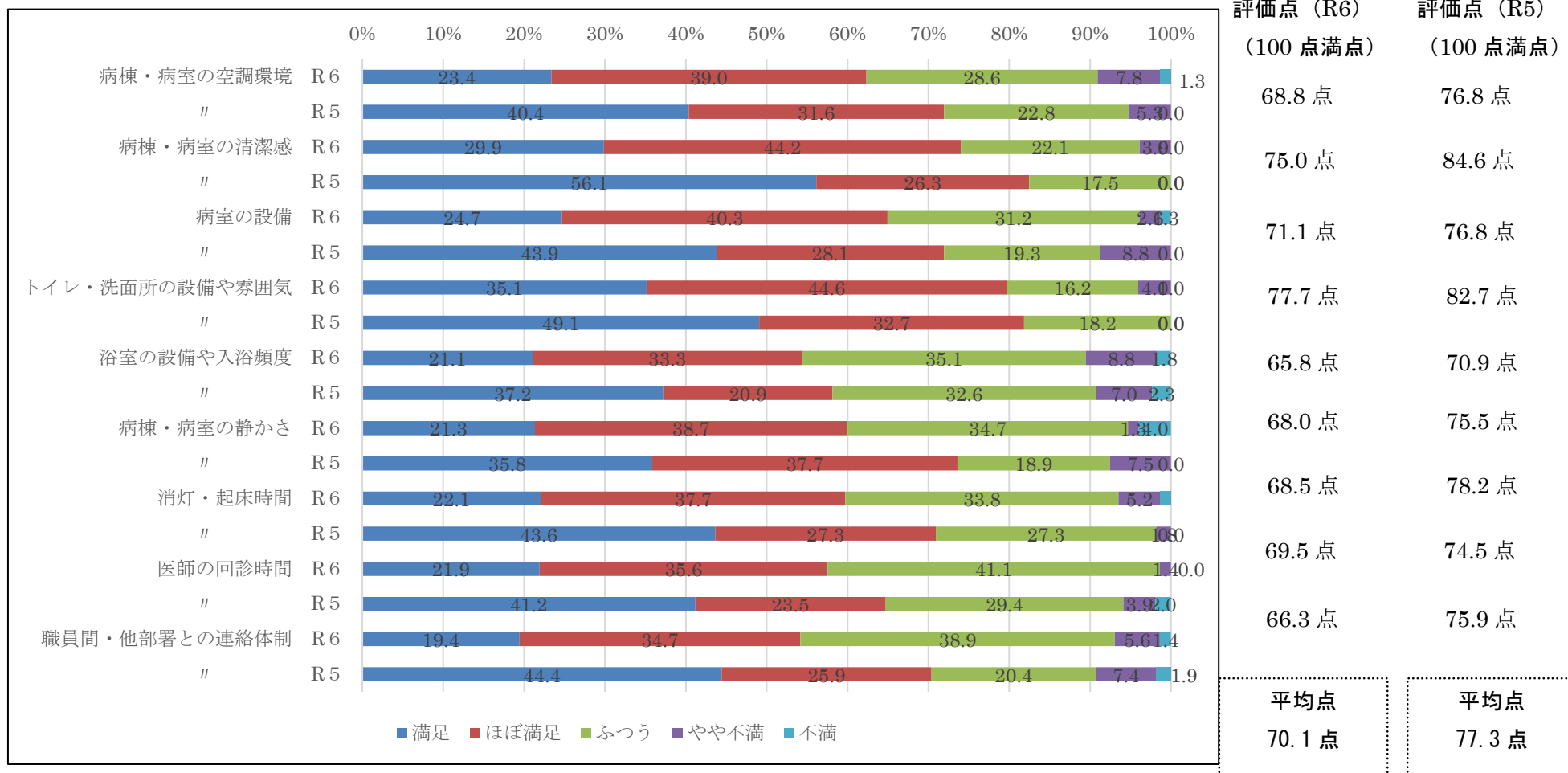
1. 施設・設備等満足度

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 11.7 ポイント低下している。「売店・食堂・自販機の施設」についての評価が大きく低下している。



2. 病室・入院生活の満足度

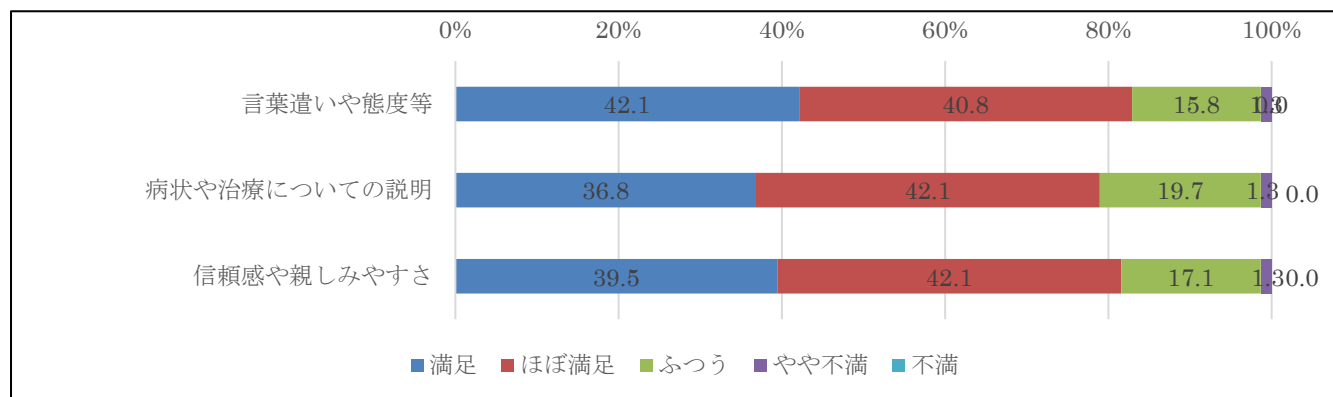
病室・入院生活の満足度において全体の評価平均点は昨年度より 7.2 ポイント低下、全項目において昨年度より 5～9 ポイント低下している。中でも「消灯・起床の時間」、「職員間・他部署との連絡体制」が大きく低下しており、総合的な評価はやや低調となっている。



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約 80%だが、評価平均点は 79.8 点と昨年度比で 3.7 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、全項目について評価点の低下が見られる。



評価点 (R6) (100 点満)
評価点 (R5) (100 点満)

80.9 点 86.4 点

78.6 点 81.6 点

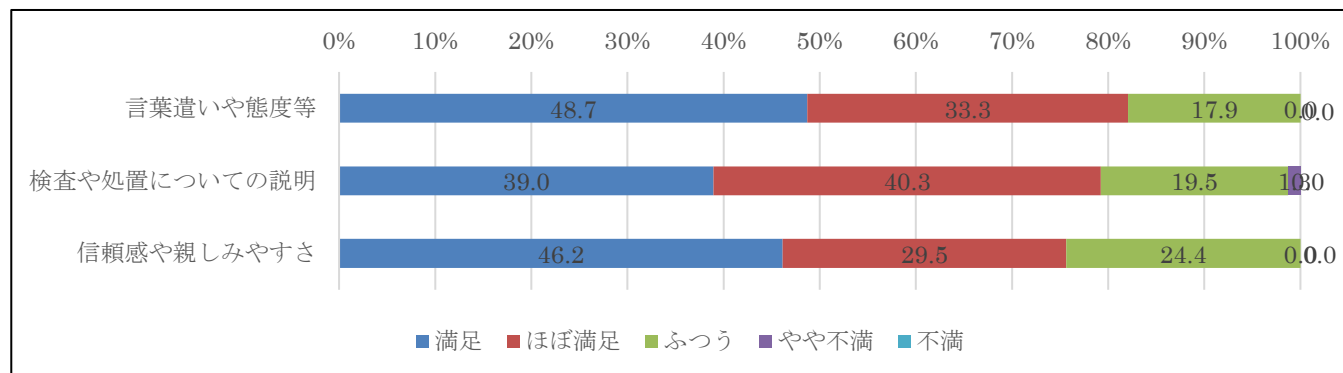
79.9 点 82.5 点

平均点
79.8 点

平均点
83.5 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約 80%だが、評価平均点は 80.8 点と昨年度比で 5.0 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、全項目について評価点の低下が見られる。



評価点 (R6) (100 点満)
評価点 (R5) (100 点満)

82.7 点 86.8 点

79.2 点 84.8 点

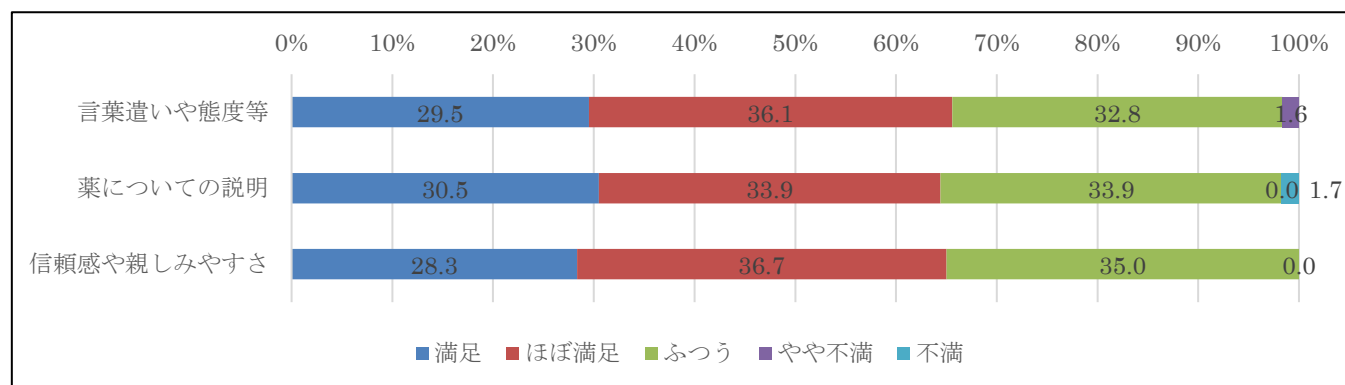
80.4 点 85.7 点

平均点
80.8 点

平均点
85.8 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 65%前後であり、評価平均点も 73.2 点と昨年度比で 6.5 ポイント低下している。薬局職員の接遇面での満足度は概ね良好と言えるが、全項目について評価点の低下が見られる。



評価点 (R6)
(100 点満点)

評価点 (R5)
(100 点満点)

73.4 点

81.7 点

72.9 点

80.6 点

73.3 点

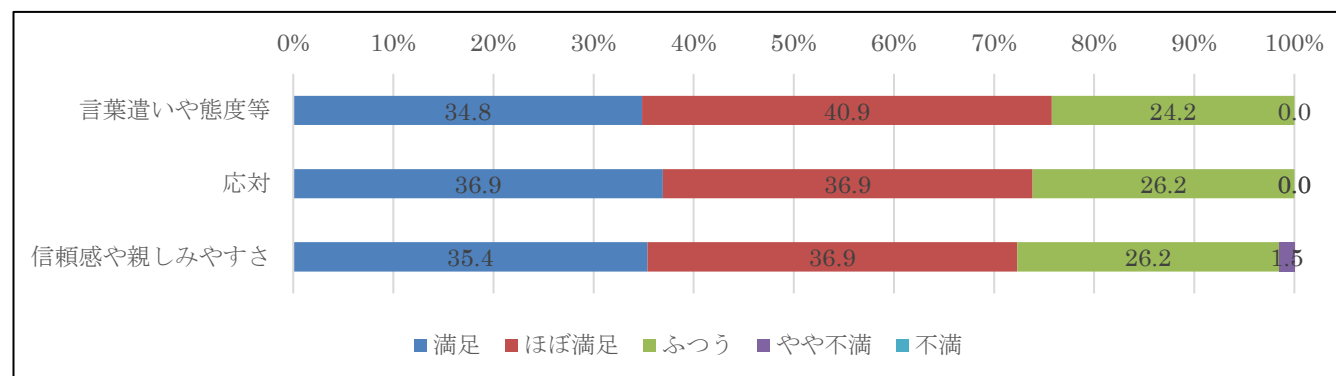
76.8 点

平均点
73.2 点

平均点
79.7 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 70%を超えており、評価平均点は 77.3 点と昨年度比で 1 ポイント上昇している。画像検査職員の接遇面での満足度は概ね良好と言える。



評価点 (R6)
(100 点満点)

評価点 (R5)
(100 点満点)

77.7 点

78.3 点

77.7 点

76.7 点

76.5 点

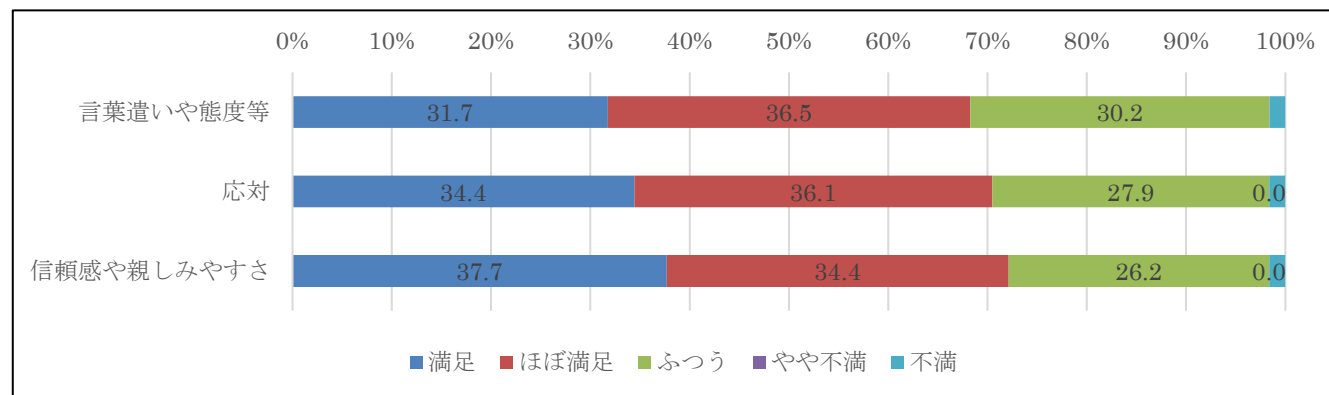
73.9 点

平均点
77.3 点

平均点
76.3 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%前後だった。評価平均点は 75.4 点と昨年度比で 7.4 ポイント低下している。検査室職員の接遇面での満足度は概ね良好と言えるが、全項目について評価点の低下が見られる。



評価点 (R6)
(100 点満点)

74.2 点

75.4 点

76.6 点

平均点
75.4 点

評価点 (R5)
(100 点満点)

81.5 点

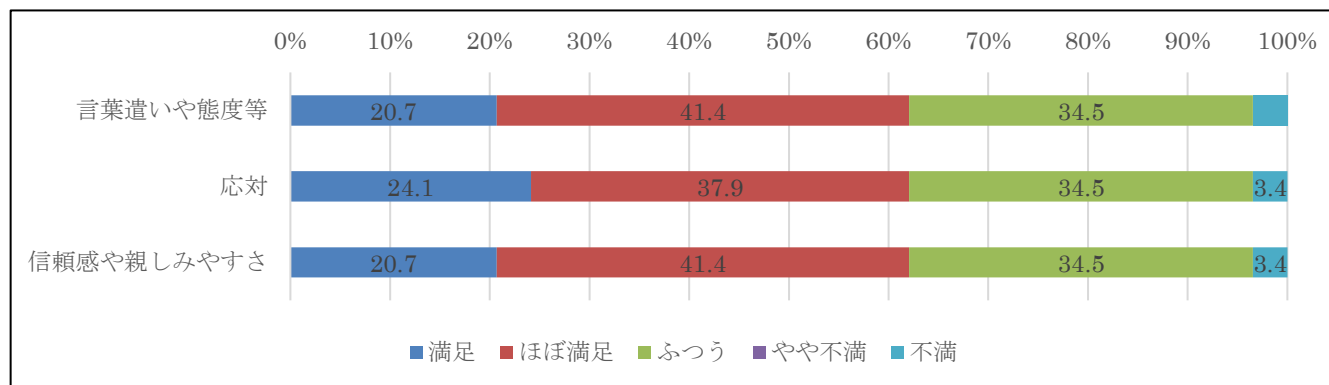
80.3 点

78.4 点

平均点
82.8 点

(6) 透析室技師職員

「満足」、「ほぼ満足」のと答えた方の割合が 62%前後だった。評価平均点 69.3 点と昨年度比で 2 ポイント上昇している。透析室技師職員の接遇面での満足度は、概ね良好といえる。



評価点 (R6)
(100 点満点)

69.0 点

69.8 点

69.0 点

平均点
69.3 点

評価点 (R5)
(100 点満点)

67.3 点

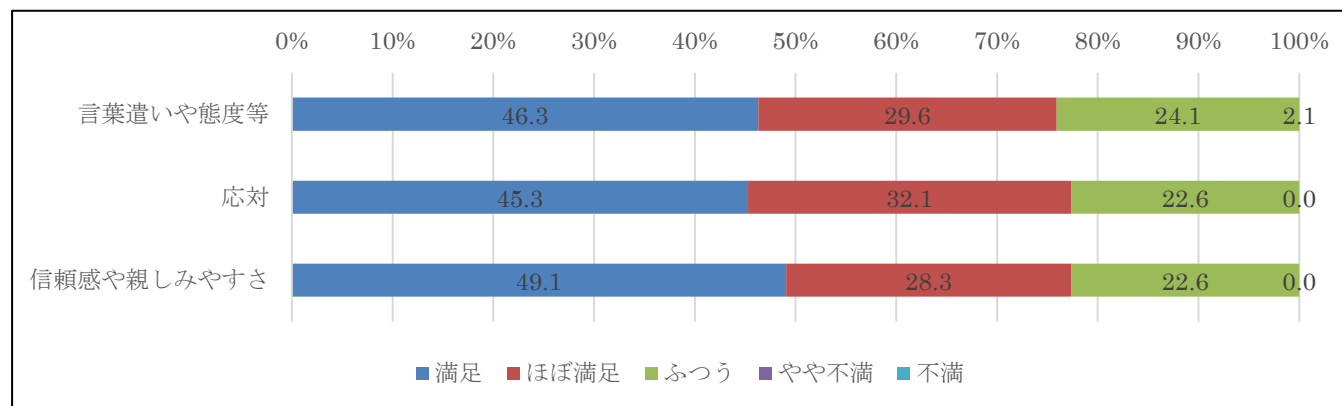
67.3 点

67.3 点

平均点
67.3 点

(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 75%を超え、評価平均点は 80.9 点で昨年度比 5.5 ポイント上昇している。リハビリテーション職員の接遇面での満足度は総じて高いと言える。



評価点 (R6)
(100 点満点)

評価点 (R5)
(100 点満点)

80.6 点

76.2 点

80.7 点

76.2 点

81.6 点

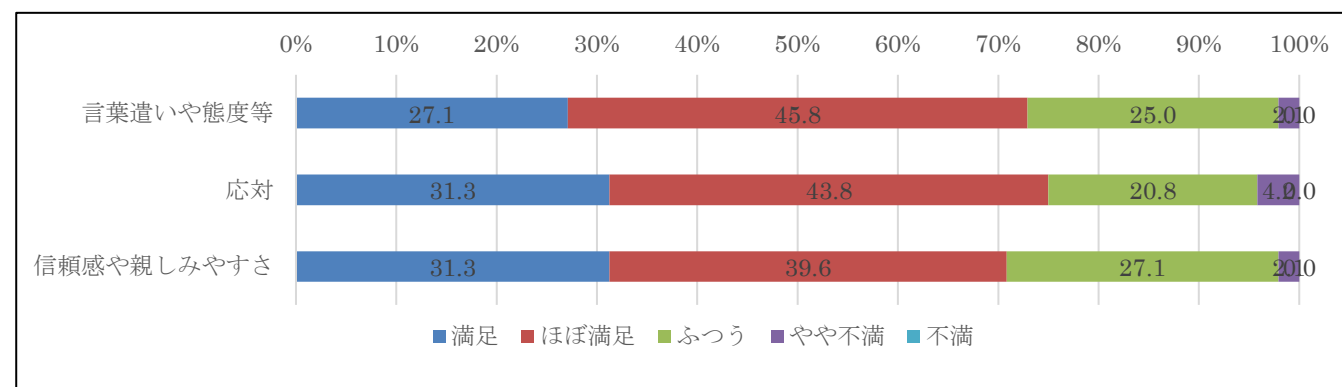
73.8 点

平均点
80.9 点

平均点
75.4 点

(8) 栄養管理職員

「満足」、「ほぼ満足」と答えた方の割合は約 70%であった。評価平均点は 75 点と昨年度比で 2.7 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概ね良好といえる。



評価点 (R6)
(100 点満点)

評価点 (R5)
(100 点満点)

74.5 点

80.4 点

75.5 点

76.8 点

75.0 点

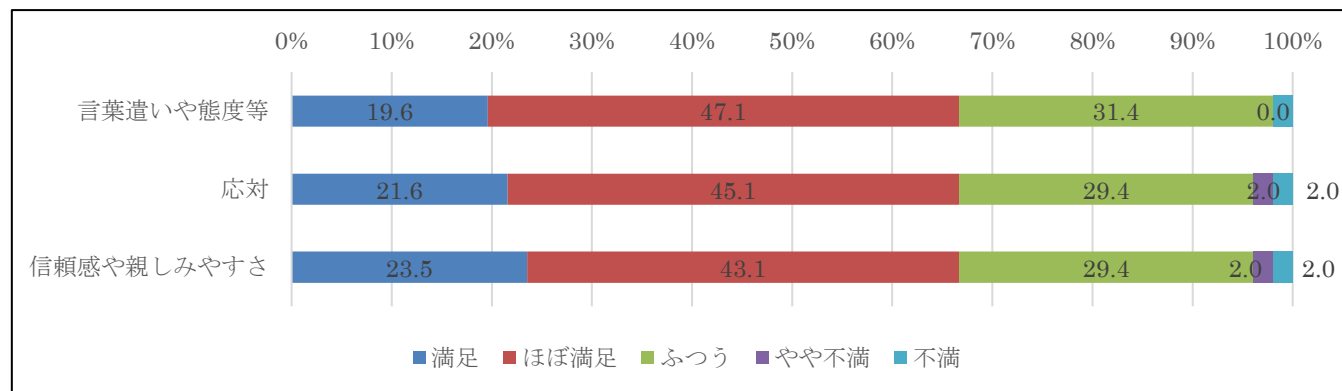
75.9 点

平均点
75.0 点

平均点
77.7 点

(9) 地域医療連携室職員

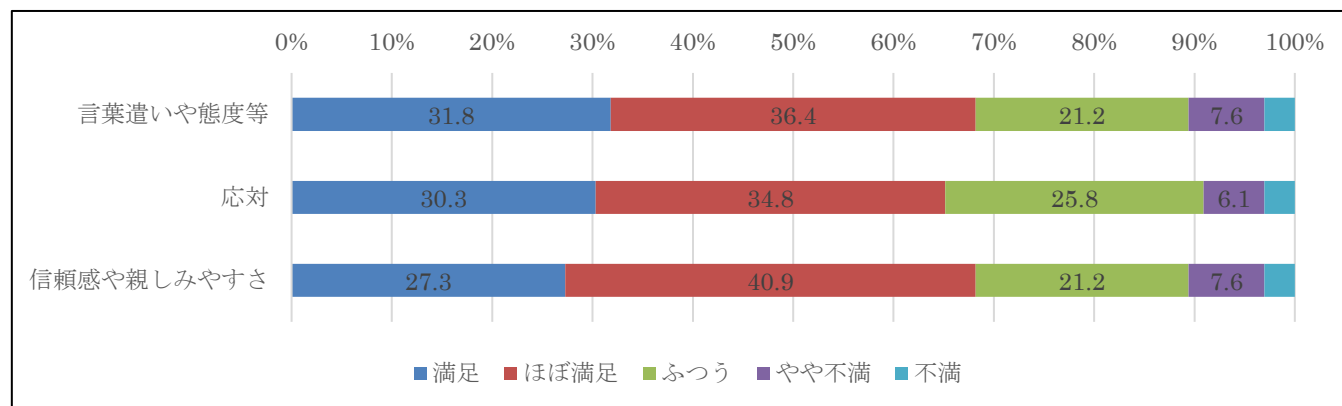
全項目において、「満足」または「ほぼ満足」と答えた方は66%であった。評価平均点は70.8点と昨年度比で2.6ポイント低下している。地域医療連携室職員の接遇面の満足度は概ね良好と言えるが、全項目について評価点の低下が見られる。



評価点 (R6)	評価点 (R5)
(100 点満点)	(100 点満点)
70.6 点	73.8 点
70.6 点	73.8 点
71.1 点	72.6 点
平均点 70.8 点	平均点 73.4 点

(10) 受付事務職員

「満足」または「ほぼ満足」と回答された方は65%以上だが、評価平均点は71.0点で、昨年度比で3.5ポイント低下しており、受付事務職員の接遇面の満足度は、概ね良好と言えるが全項目について評価点の低下が見られる。

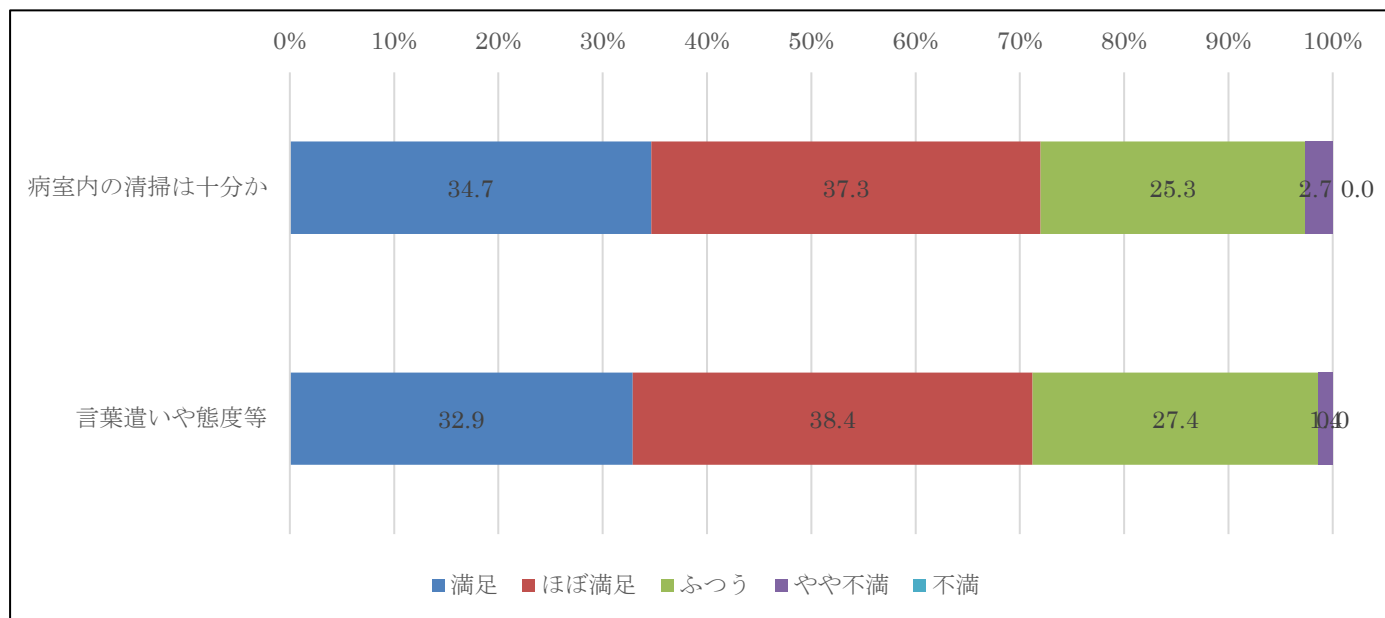


評価点 (R6)	評価点 (R5)
(100 点満点)	(100 点満点)
71.6 点	78.4 点
70.8 点	74.5 点
70.5 点	71.7 点
平均点 71.0 点	平均点 74.5 点

(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 70%を越えており、「ふつう」を含めると 97%を超えている。評価平均点が 75.8 点で、昨年度比で 1.1 ポイント低下しているが、清掃職員の接遇面での満足度は概ね良好といえる。

(回答数：75)



評価点 (R6)
(100 点満点)

75.7 点

76.0 点

平均点
75.8 点

評価点 (R5)
(100 点満点)

76.5 点

77.4 点

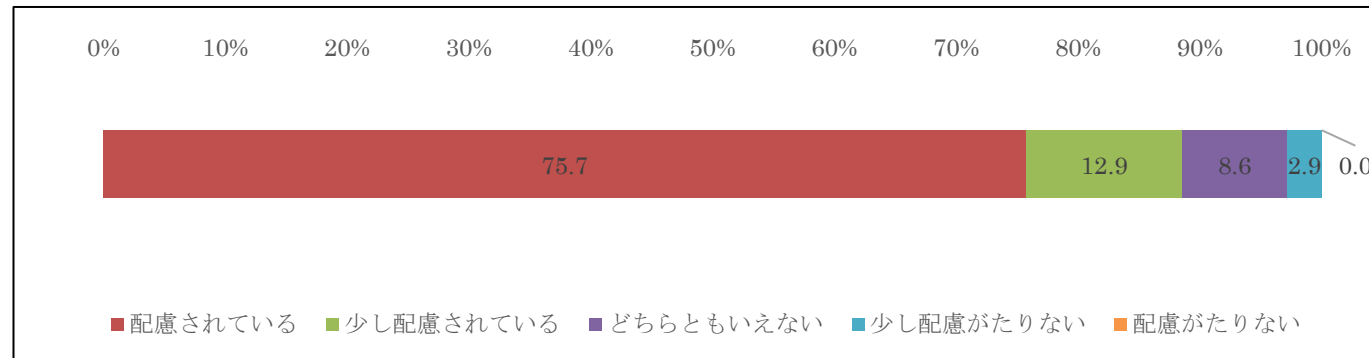
平均点
76.9 点

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 88.6%にのぼる、評価点は 90.4 点で昨年度比 2 ポイント上昇している。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、「少し配慮がたりない」と答えた方が 2.9%いる。

(回答数：70)



評価点 (R6) 評価点 (R5)
(100 点満点) (100 点満点)

90.4 点

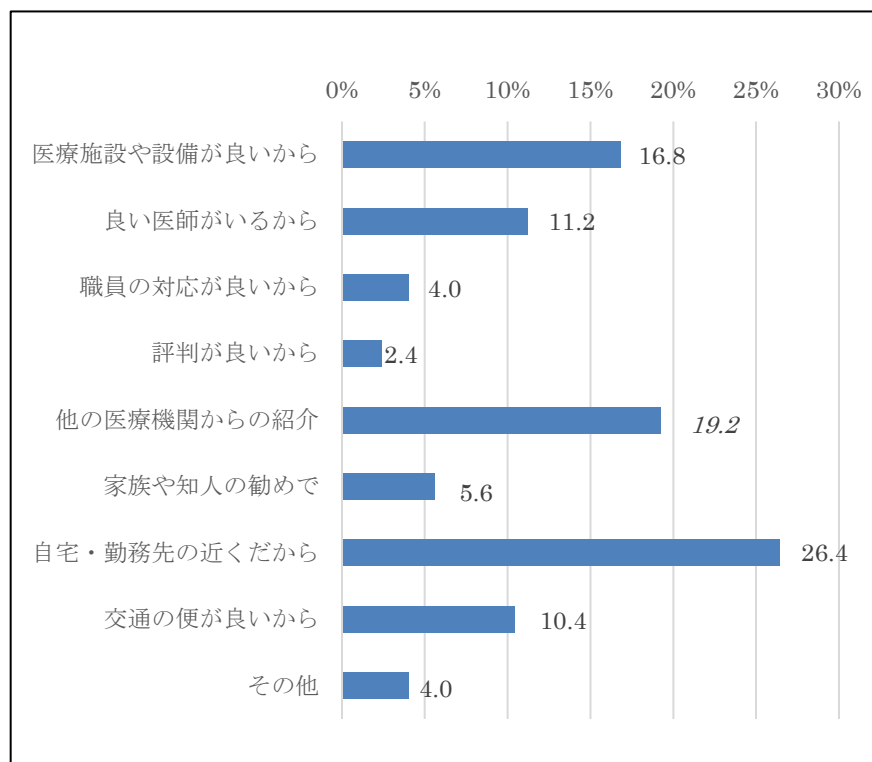
88.4 点

(2) 当院を選択した理由

選択理由としては、「自宅・勤務先の近くだから」が26.4%と最も高く、「他の医療機関からの紹介」(19.2%)、「医療施設や設備が良いから」(16.8%)と続く。

(回答数：125)

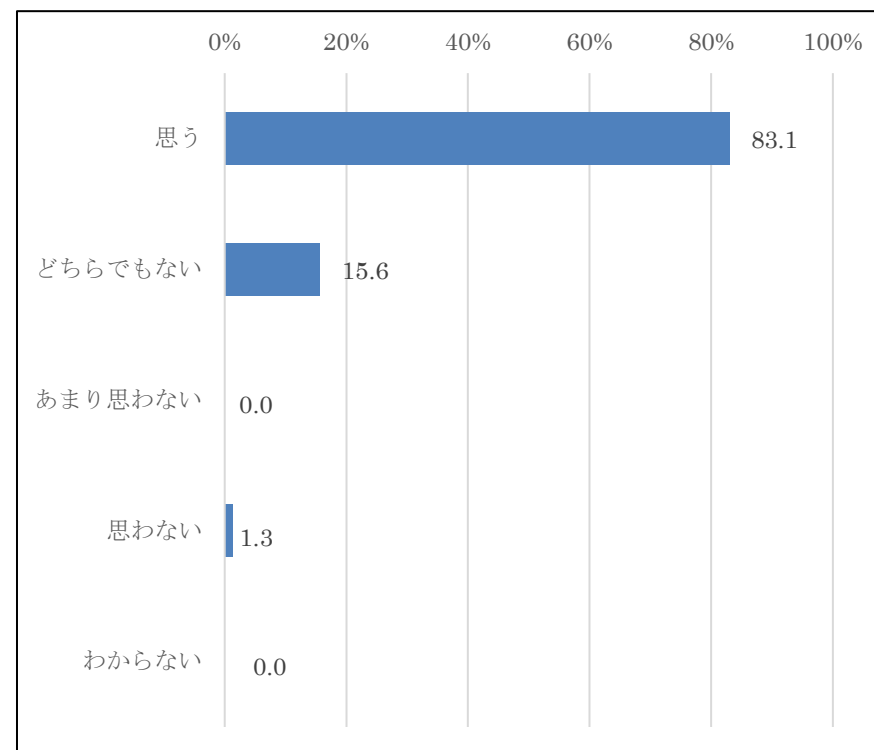
※複数回答あり



(3) 今後も当院を利用したいと思うか

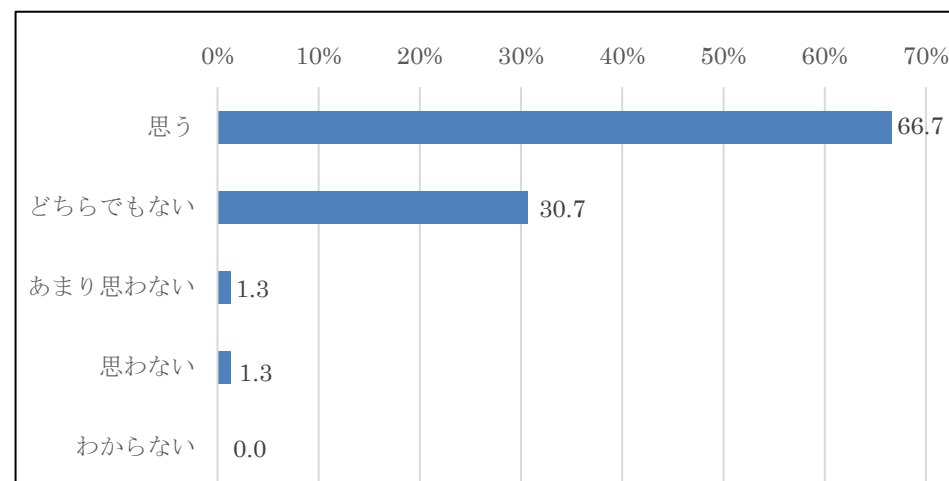
今後の当院の利用について、利用したいと「思う」と答えた方は83.1% (R5：89.3%)で、一定の評価を得ている。

(回答数：77)



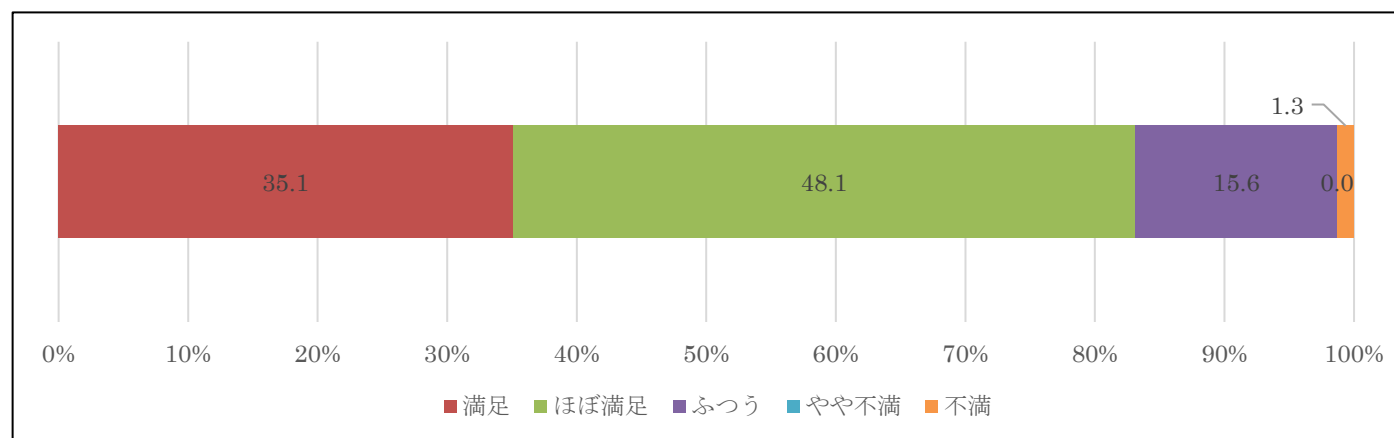
(4) 当院を知人等に紹介したいと思うか

当院を紹介したいと「思う」と答えた方は 66.7% (R5:70.4%) であったのに対し、「あまり思わない」または「思わない」と答えた方が 2.6% (R5:3.7%) いた。(回答数: 75)



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 83.2%、評価点は 78.9 点と昨年比で 5.8 ポイント低下している。「満足」と答えた方は 35.1%であり、R5 年度 (R5:55.6%) より 20.5%減っていた。



評価点 (R6)	評価点 (R5)
(100 点満点)	(100 点満点)
78.9 点	84.7 点

4. ご意見・ご要望等（自由記入欄）

診療・接遇

- 食事をもう少し考慮されたらと思う
- たまに体をふいて欲しい。気持ちよく受け答えしてほしい。
- テレビを見たくても料金が高くあまり見れません、良い方法はないですか？
- 救急車にて送られてきたので詳細は判りません 立派な病院だと思います。
- 食事時間になり、食器を片付ける時間が早いような気がします。もう少しゆっくり食べさせて下さい。みなさまお忙しいとは思いますが早く食べないと食器をさげにこられると思いあわてます！
- 看護師さん、リハビリの人、皆優しく親切でわかりやすく教えて下さいます。笑顔もいいし、このまま続けてください
- 入院していても新しい建物の中で何だか入院生活が楽しくなる感じがしました。職員の方が短気がいっさいない気長いみなさんだと思いました。朝くらいは、パン食がくらいを食したい気がします。
- 消灯時間後のケア等（特に高齢者）の会話、声が大きすぎる。遅い時間まで電気をつけっぱなしの患者には、注意をしてほしい。近くのベッドの者は明るくて眠れない
- 入院セットを導入してほしい。テレビ代が高い。食事がまずい。
- とても親切に対応していただき感謝しております。ありがとうございました。一つ物を載せる台が落ちてすごくこまりました。骨折のため背中を丸めることができなく、落ちたものを拾うことができません。のせたものが落ちにくい工夫があればと思います。
- 旦那のコロナ検査の際、受付に行ったら、上や下やと言われ、たらい回しにされたと聞きました。連携を取っていただきたいです。スムーズにしていadakよう、お願いします。
- 病院の窓口が誰なのかはつきりしませんでした。介護申請の手続きも、いつするのか、始めるタイミングについて連絡があるのかないのかも分かりませんでした。
- 洗濯物を入れる袋を病室においてあったのにもかかわらず、汚れた洗濯物がベット上に放置してあり唖然とした。多くの患者が居られてスタッフの方も忙しいのはわかるが衛生的にも良くないと思うし、他のこともいいかげんにされているのでは？と感じてしまう。（例えば持参した箸や入れ歯なども洗ってもらえてないかもと思ってしまう）自分もされたら嫌なことはしないように気をつけてほしい。病状によって入浴できないのは仕方がないが頭髮が

汚れてベタついている。洗髪も重要なケアではないでしょうか？

施設・設備

- トイレ男性便器及び便器の周りが汚れている（トイレに行くたびに） かんじが悪い

その他

- 親身な治療ありがとうございます。
- お世話になります よろしくをお願いします
- どうぞよろしくお願いします。
- 各々全職員様に変良くして頂き感謝申し上げます。