

平成 29 年度 患者様満足度調査 【外 来】
実 施 報 告 書

大田市立病院
平成 29 年 11 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 平成29年9月11日（月）～9月15日（金）
- (4) 調査方法
 - ・会計受付時に職員が調査票を配布し、総合待合に設置した記載コーナーで記載いただき回収箱で回収した。
 - ・調査時間帯は、概ね9：00～13：00
- (5) サンプル数
 - ・回答者数 479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、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。

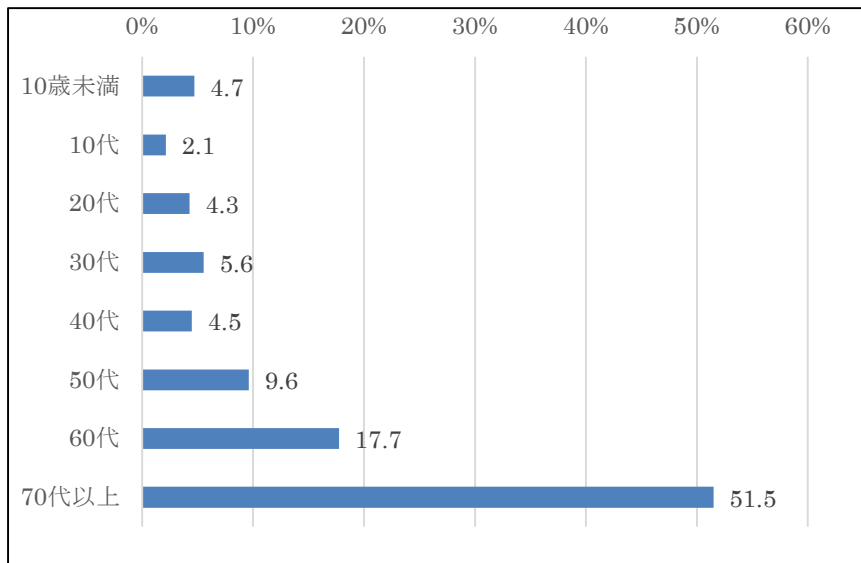
○各設問における「該当なし」の回答及び無回答については、集計・分析の対象から除外した。

II. [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

1. 年齢構成

対象者の年齢構成は、70歳以上が51.5%と突出して多く、60代以上を加えると約69.2%にのぼり、高齢者の受診割合の多さを示している。

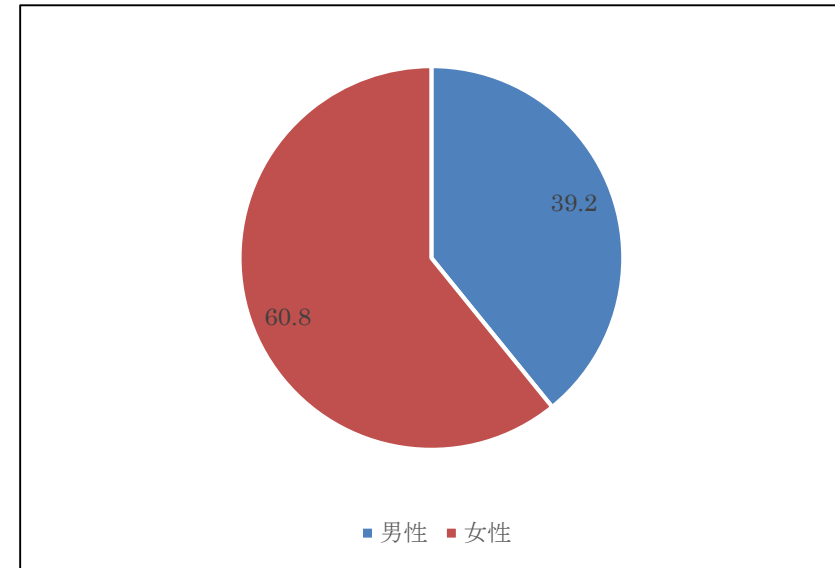
(回答数：468)



2. 性別

女性の受診者の数が、約6割を占めている。

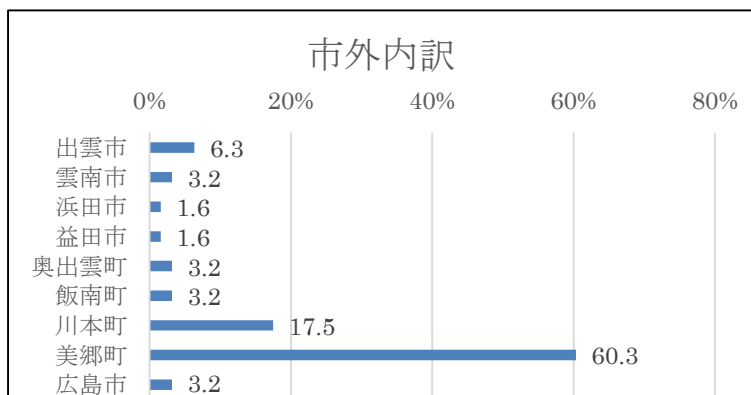
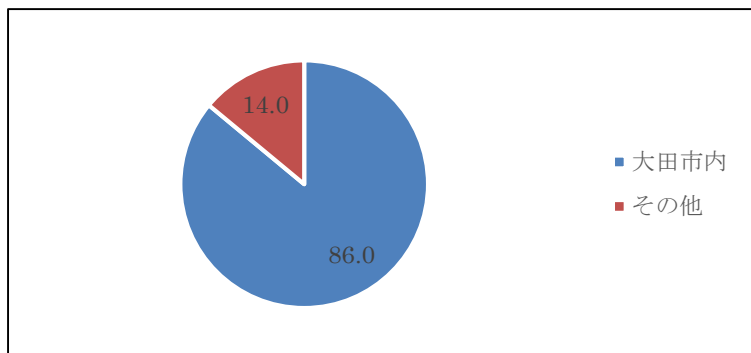
(回答数：475)



3. 住 所

大田市内の受診が圧倒的に多い。また、市外では美郷町からの受診者が約6割を占める。

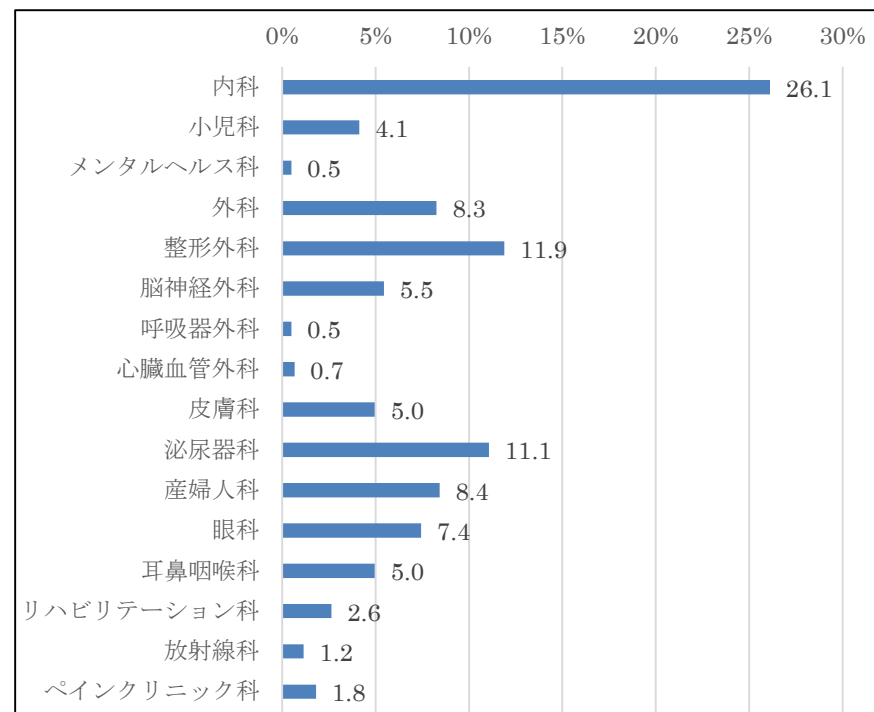
(回答数：472)



4. 受診科目

受診科は、内科の受診が26.1%と最も多く、次いで整形外科(11.9%)、泌尿器科(11.1%)の順となっている。

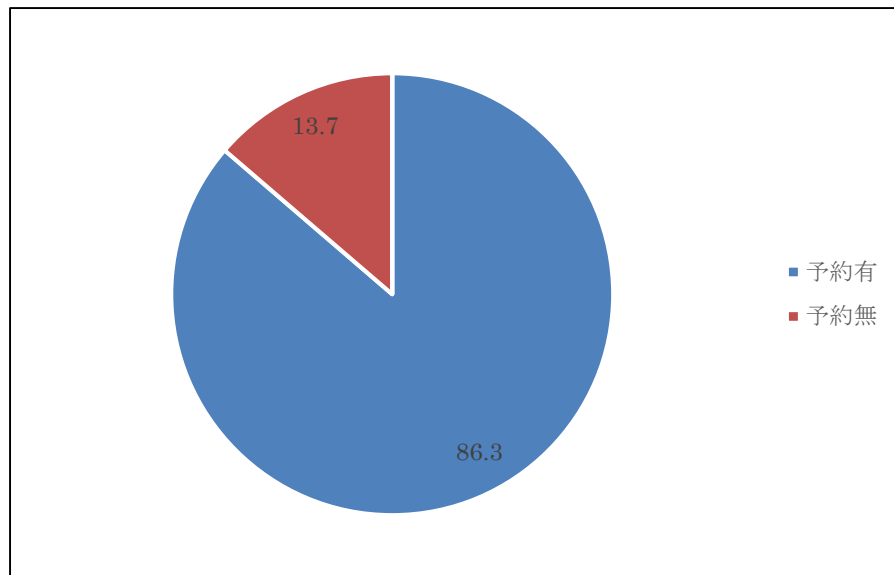
(回答数：605) ※複数回答あり



5. 予約の有無

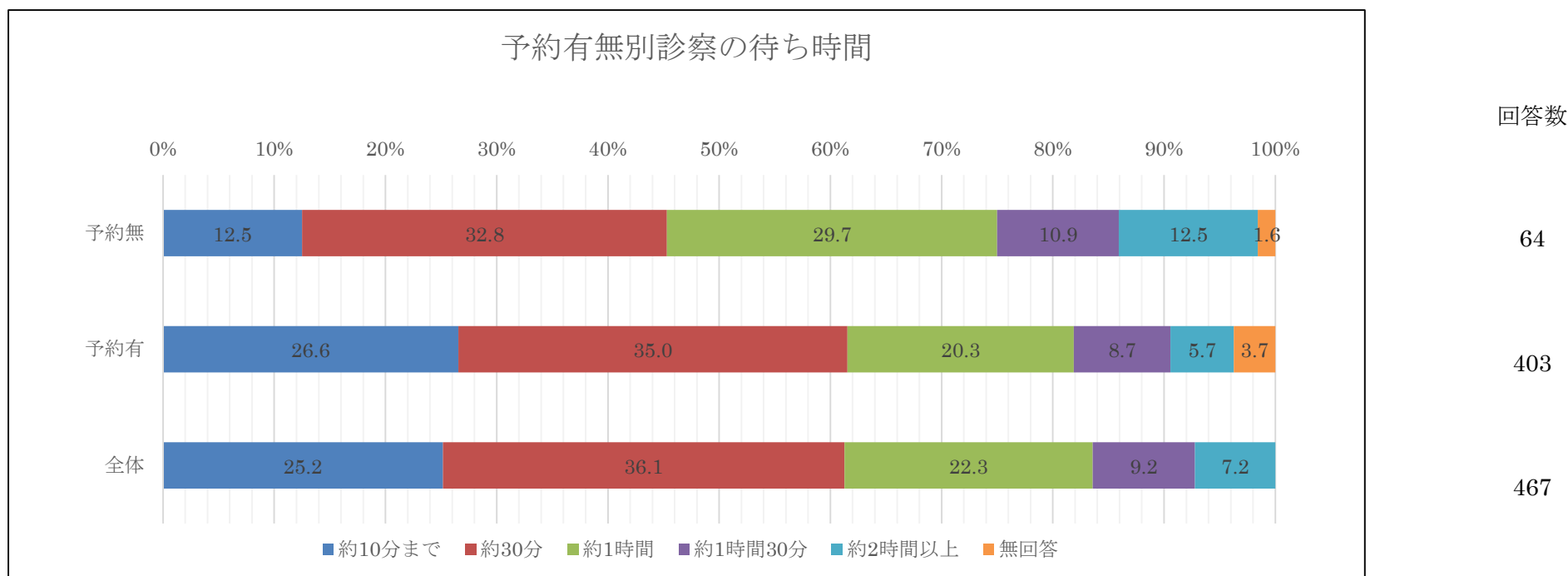
予約受診の方が86.3%となっており、比較的高い予約率が確保されているといえる。

(回答数：467)



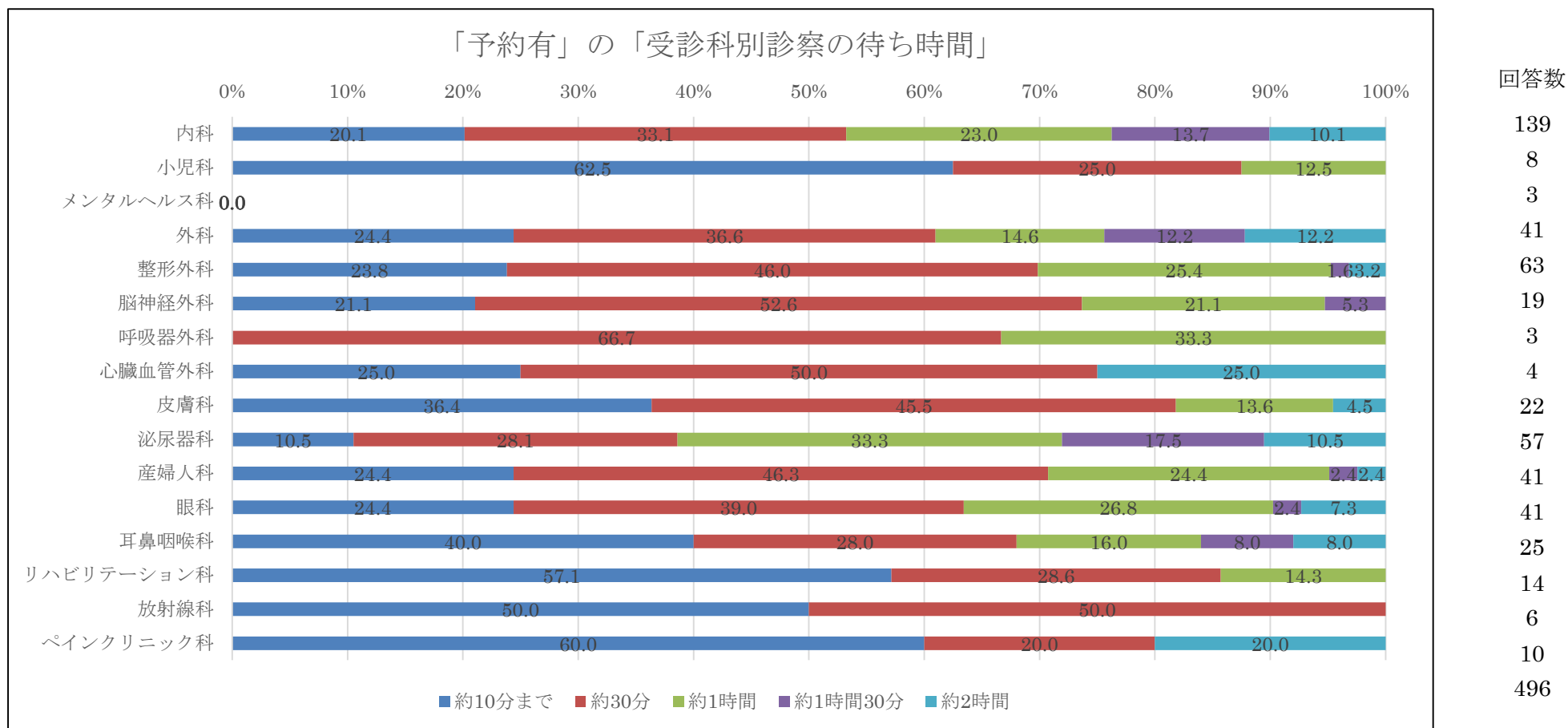
6. 診察待ち時間

「30分」より少ない待ち時間は、予約有の患者が61.6%に上ったのに対し、予約無の患者は45.3%にとどまった。また、1時間半以上の待ち時間の患者は予約有18.1%、予約無25.0%となっている。



6.診察待ち時間

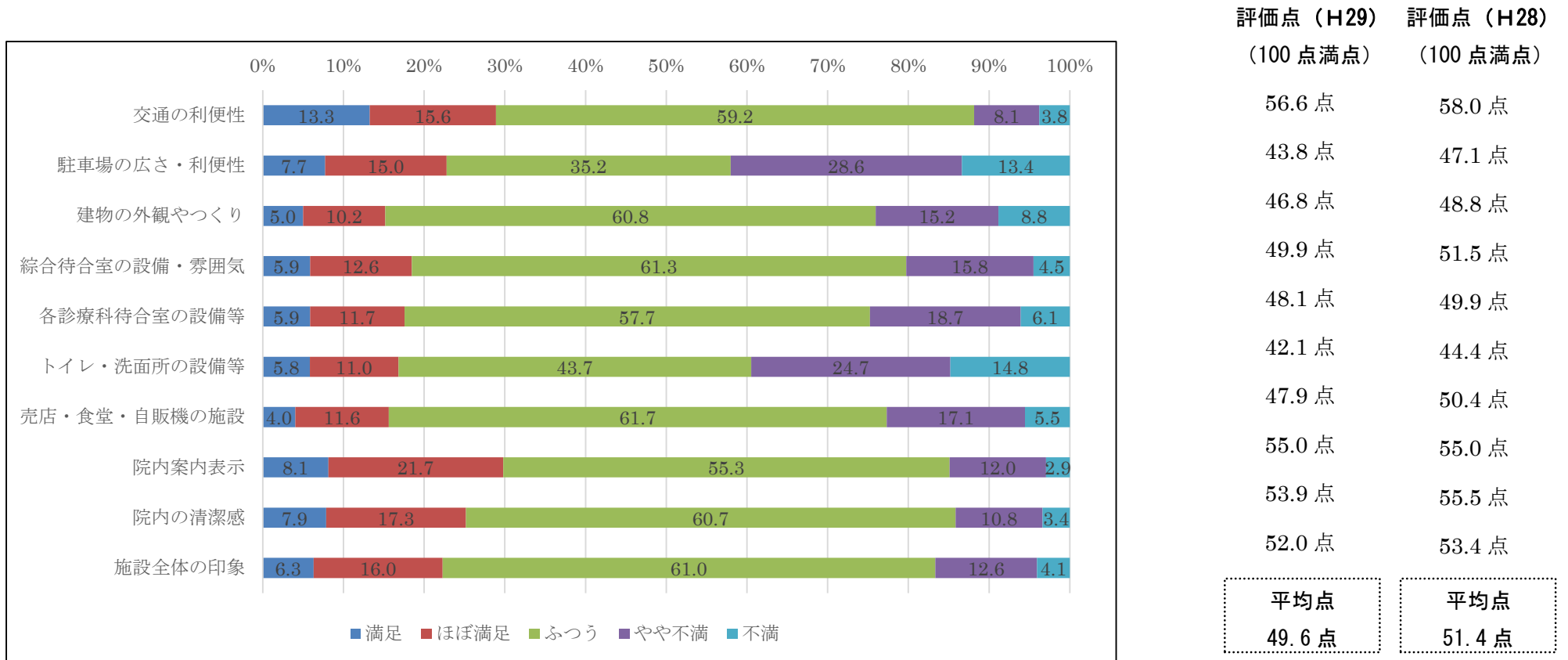
多くの診療科で30分以内の待ち時間と答えた人の割合は70%を超えているが「泌尿器科(38.6%)」、「内科(53.1%)」、「外科(61.0%)」、「眼科(63.4%)」は待ち時間が長い傾向にある。特に泌尿器科は1時間30分以上の待ち時間と答えた人の割合が28.0%となり、特に待ち時間が長くなっている。



Ⅲ. 満足度調査結果

1. 施設・設備等満足度

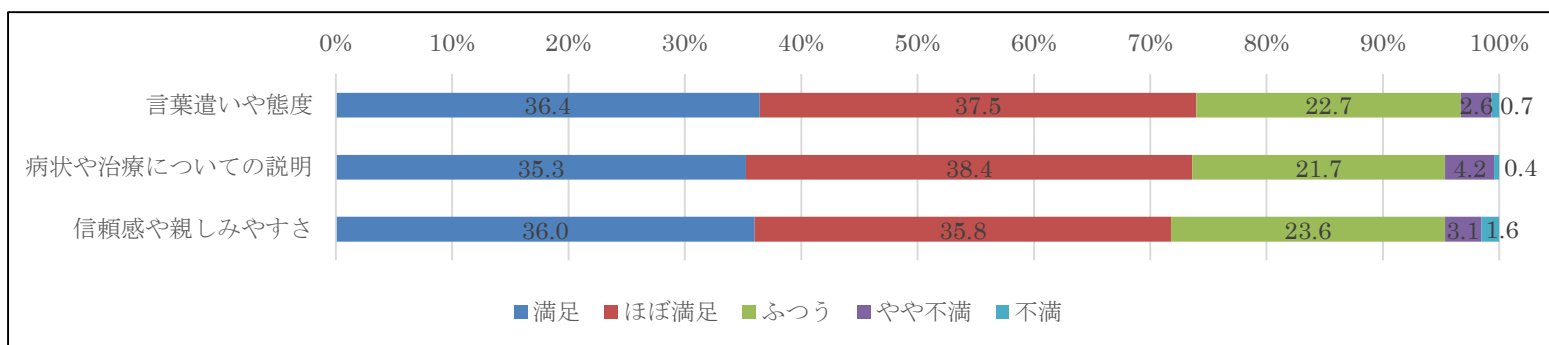
「駐車場の広さ・利便性」と「トイレ・洗面所の設備等」との満足度において、「不満」または「やや不満」の割合が多い。新病院建設を控えこともあり、施設の老朽化による影響を受け、昨年比で全項目の評価点が下がっている。



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70%を超えており、評価平均点が76.0点となっていることから、医師の接遇面に対する満足度は総じて高いものと言える。



評価点 (H29) (100点満点) 評価点 (H28) (100点満点)

76.6点 74.5点

75.9点 74.2点

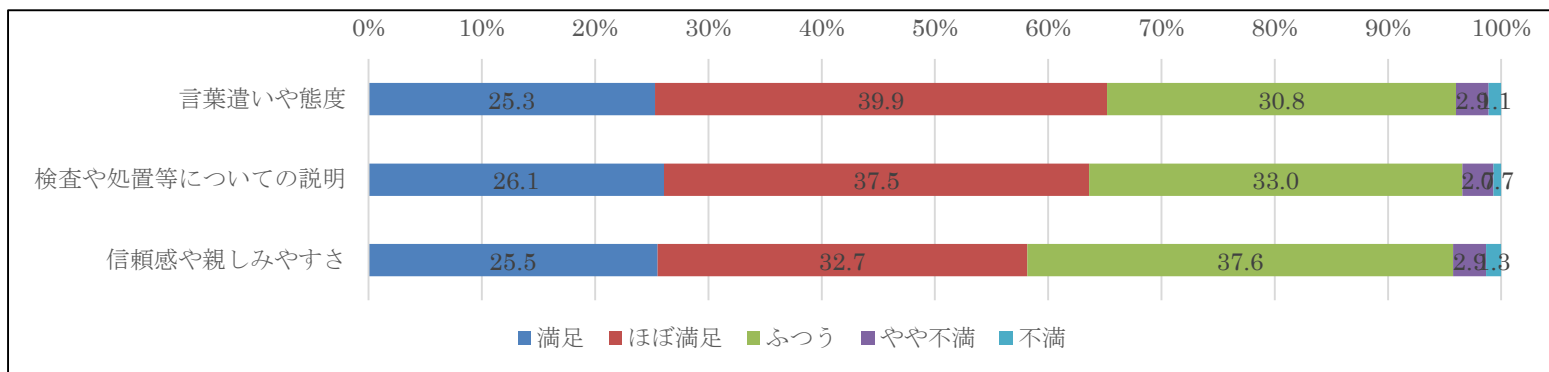
75.4点 74.4点

平均点 平均点

76.0点 74.4点

(2) 看護師

「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合が全項目で55%を超えており、評価平均点が70.8点となっていることから、看護師の接遇面に対する満足度は、総じて良好なものと言える。



評価点 (H29) (100点満点) 評価点 (H28) (100点満点)

71.3点 70.0点

71.4点 70.0点

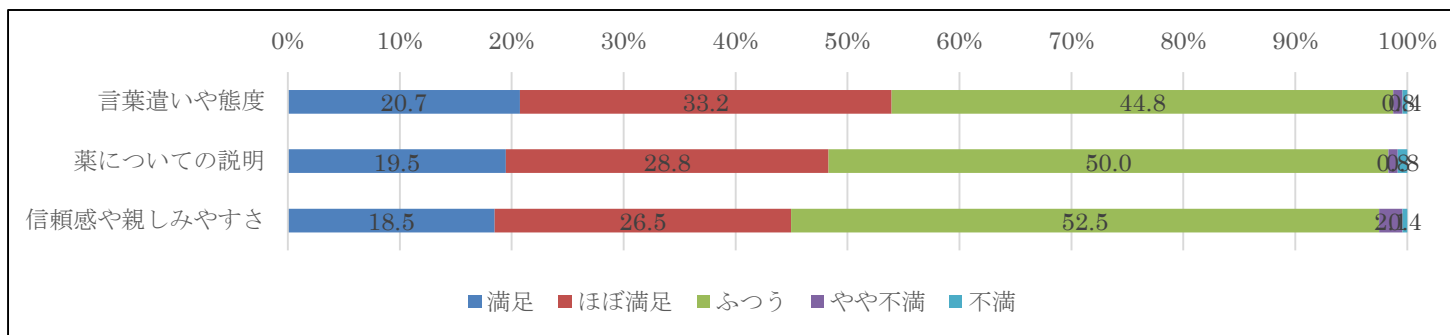
69.5点 68.1点

平均点 平均点

70.8点 69.4点

(3) 薬局職員

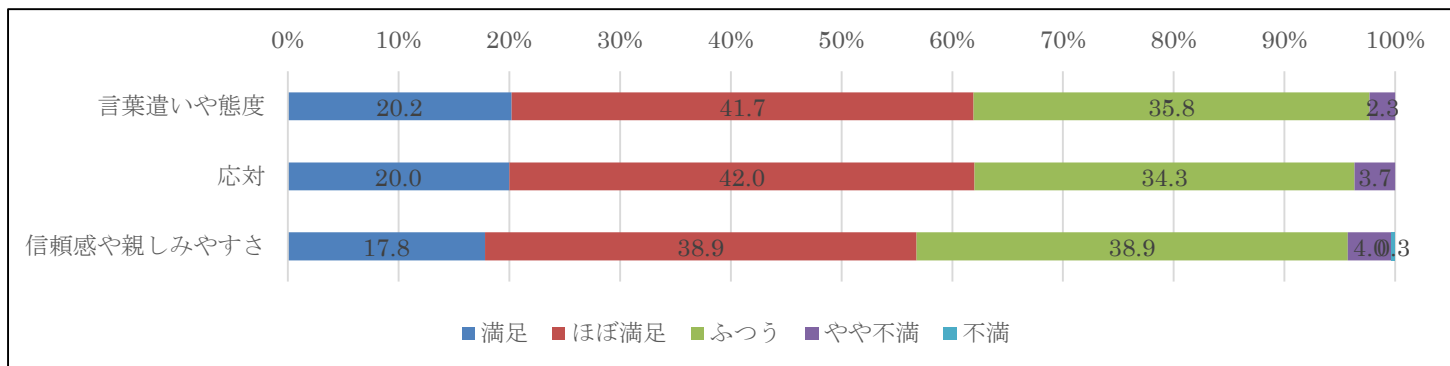
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は約40～53%、「ふつう」を含めると全項目で95%を超えており、薬局職員の接客面に対する満足度は、総じて良好なものと言えるが、2つの項目において「満足」「ほぼ満足」と回答した人が50%に満たない評価となっている。



評価点 (H29) (100点満点)	評価点 (H28) (100点満点)
68.3点	64.8点
66.3点	64.8点
65.1点	64.0点
平均点 66.6点	平均点 64.5点

(4) 画像検査職員

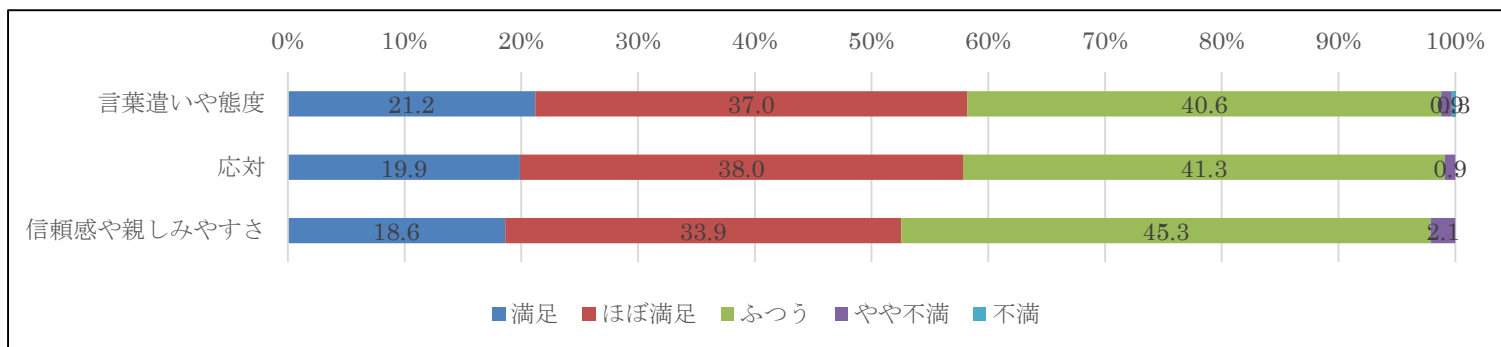
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は約55～62%、「ふつう」を含めると全項目で95%を超えており、画像検査職員の接客面の満足度は、総じて良好なものと言える。



評価点 (H29)	評価点 (H28)
70.0点	66.6点
69.6点	66.3点
67.5点	64.5点
平均点 69.0点	平均点 65.8点

(5) 検査室職員

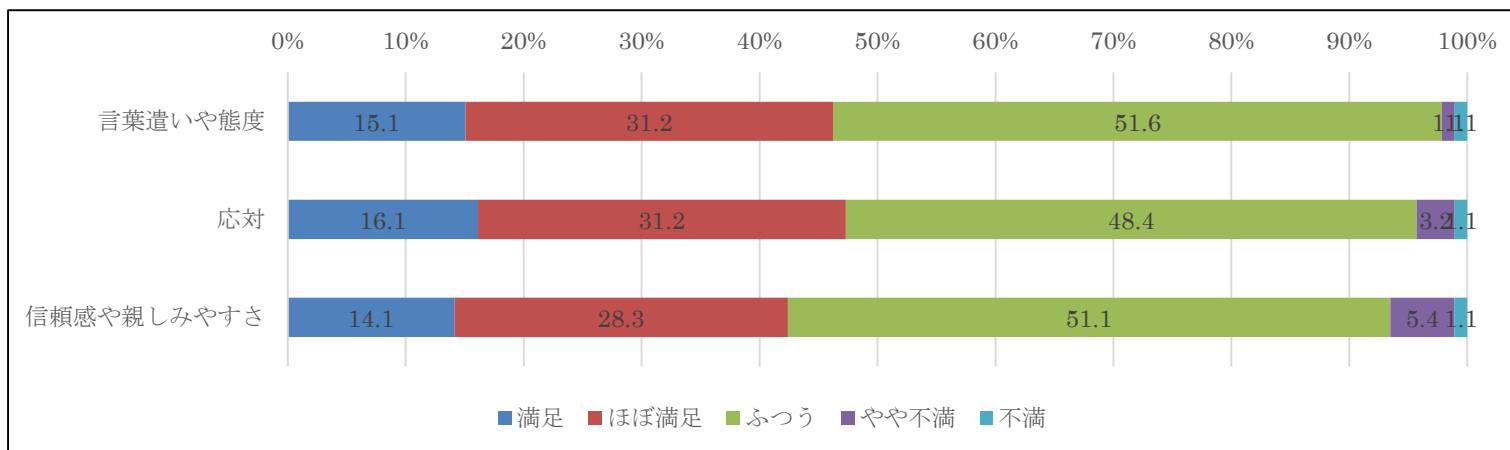
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は全項目で50%超、「ふつう」を含めると全項目で95%を超えており、検査室職員の接遇面の満足度は、総じて良好なものといえる。



評価点 (H29) (100点満点)	評価点 (H28) (100点満点)
69.5点	66.7点
69.2点	67.3点
67.3点	65.6点
平均点 68.6点	平均点 66.5点

(6) 透析室技師職員

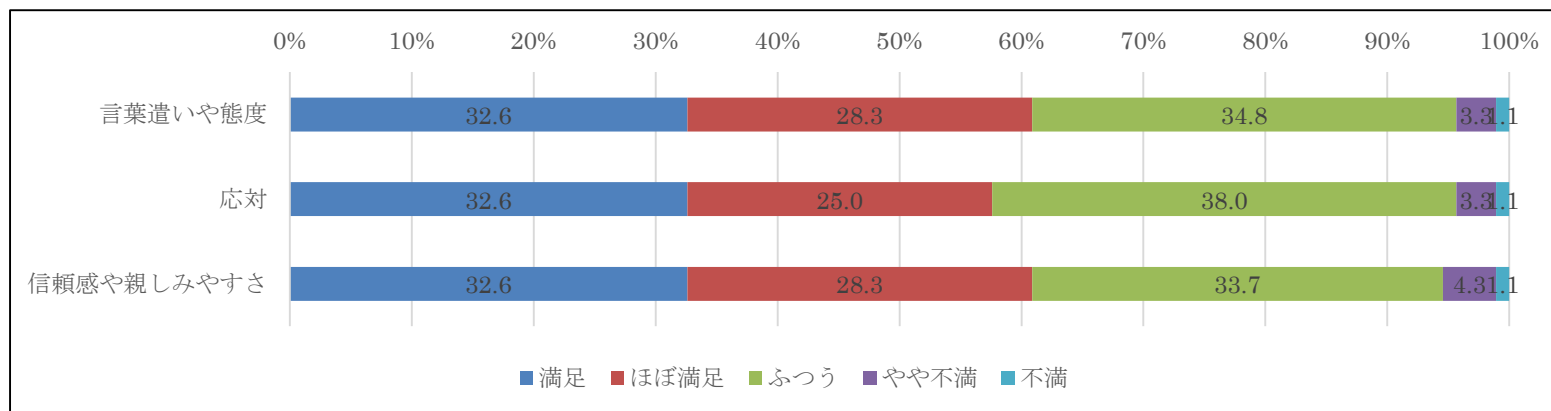
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は45%前後、「ふつう」を含めると全項目で90%を超えており、透析室技師職員の接遇面の満足度は、総じて良好なものといえるが、全項目で「満足」「ほぼ満足」と回答した人が50%に満たない評価となっている。



評価点 (H29) (100点満点)	評価点 (H28) (100点満点)
64.5点	61.0点
64.5点	60.3点
62.2点	61.0点
平均点 63.8点	平均点 60.8点

(7) リハビリテーション職員

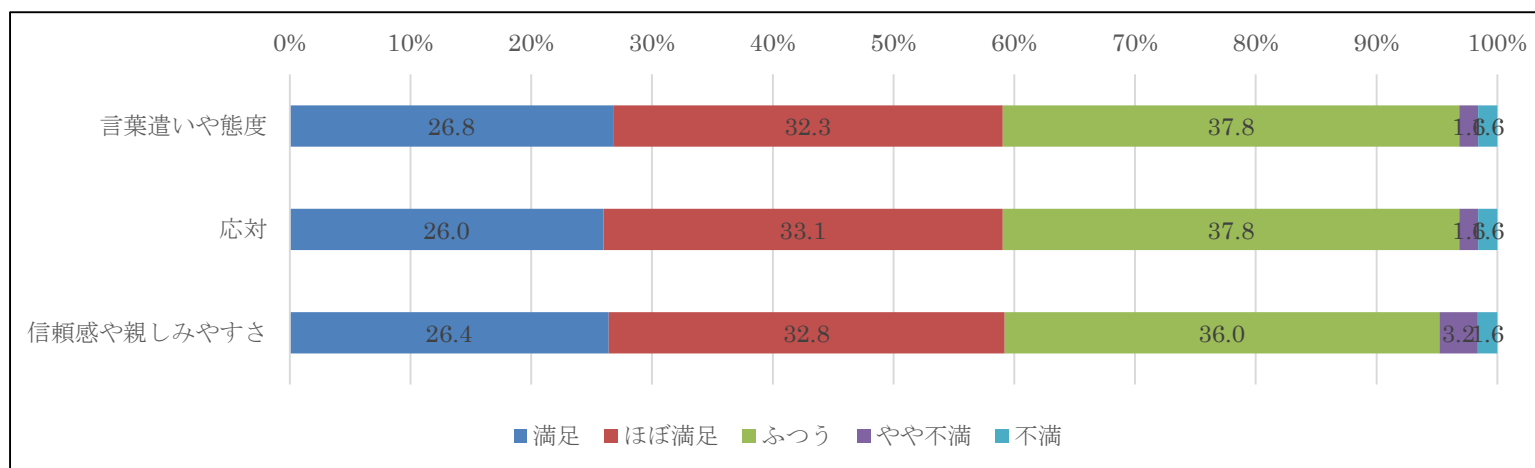
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方が、全ての項目で55%を超えている。また、「ふつう」を含めると全項目で90%を超えており、リハビリテーション職員の接遇面での満足度は総じて良好といえる。



評価点 (H29)	評価点 (H28)
(100点満点)	(100点満点)
72.0点	70.6点
71.2点	72.0点
71.7点	72.3点
平均点	平均点
71.6点	71.6点

(8) 栄養管理職員

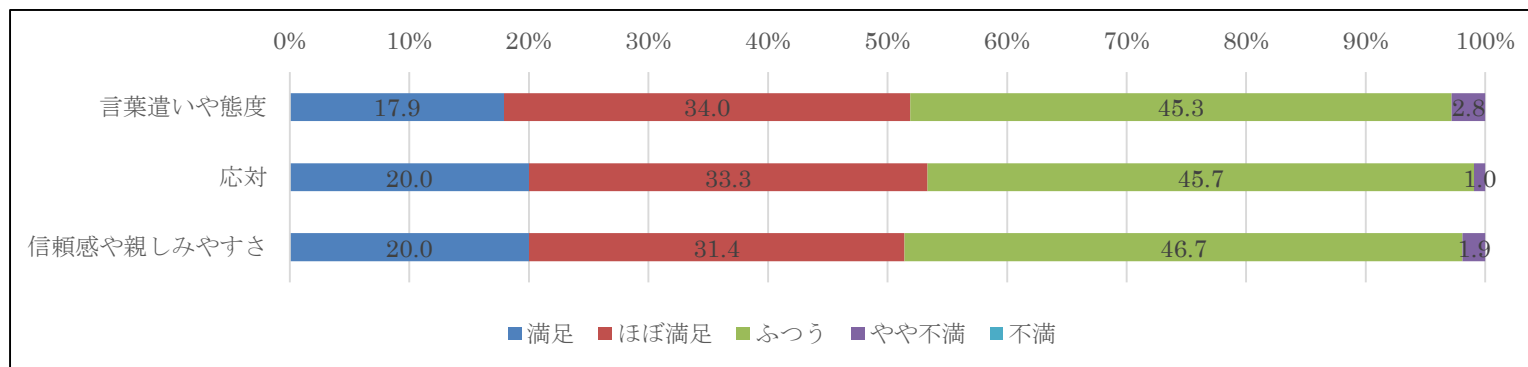
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方が、全ての項目で60%弱であり、評価平均点が70.1点となっていることから栄養管理職員の接遇面での満足度は総じて良好といえる。



評価点 (H29)	評価点 (H28)
(100点満点)	(100点満点)
70.3点	70.3点
70.1点	70.4点
69.8点	70.9点
平均点	平均点
70.1点	70.5点

(9) 地域医療連携室職員

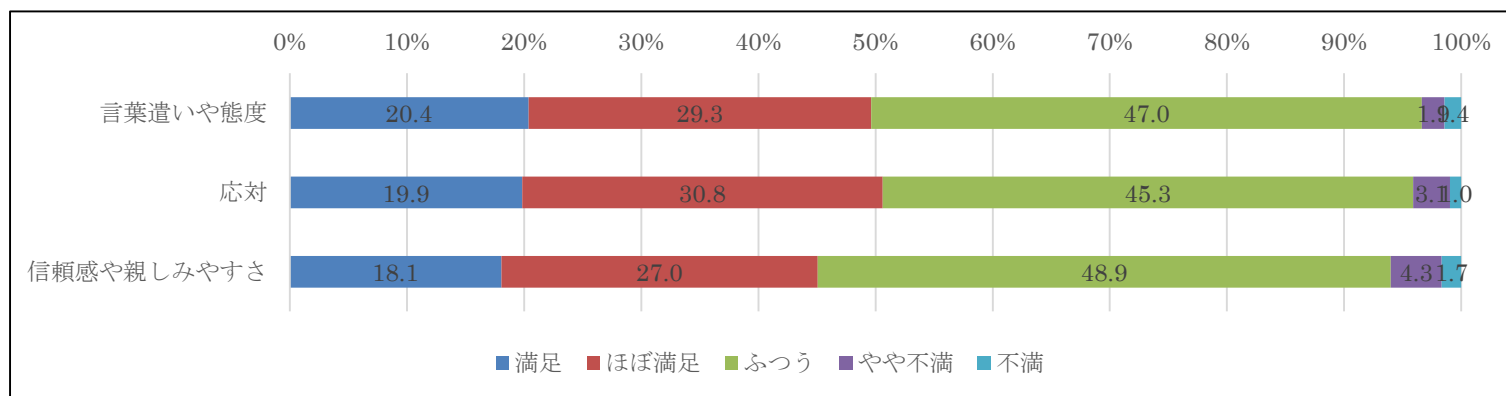
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方は50%超、「ふつう」を含めるとすべての項目で95%を超えており、地域医療連携室職員の接遇面での満足度は総じて良好といえる。



評価点 (H29) (100点満点)	評価点 (H28) (100点満点)
66.7点	63.0点
68.1点	63.3点
67.4点	63.9点
平均点 67.4点	平均点 63.4点

(10) 受付(会計)事務職員

「満足」または「ほぼ満足」と回答された方が45%を超えており、「ふつう」を含めると95%前後であり、受付事務職員の接遇面での満足度は総じて良好といえるが、2つの項目において「満足」「ほぼ満足」と答えた人が50%に満たない評価となっている。

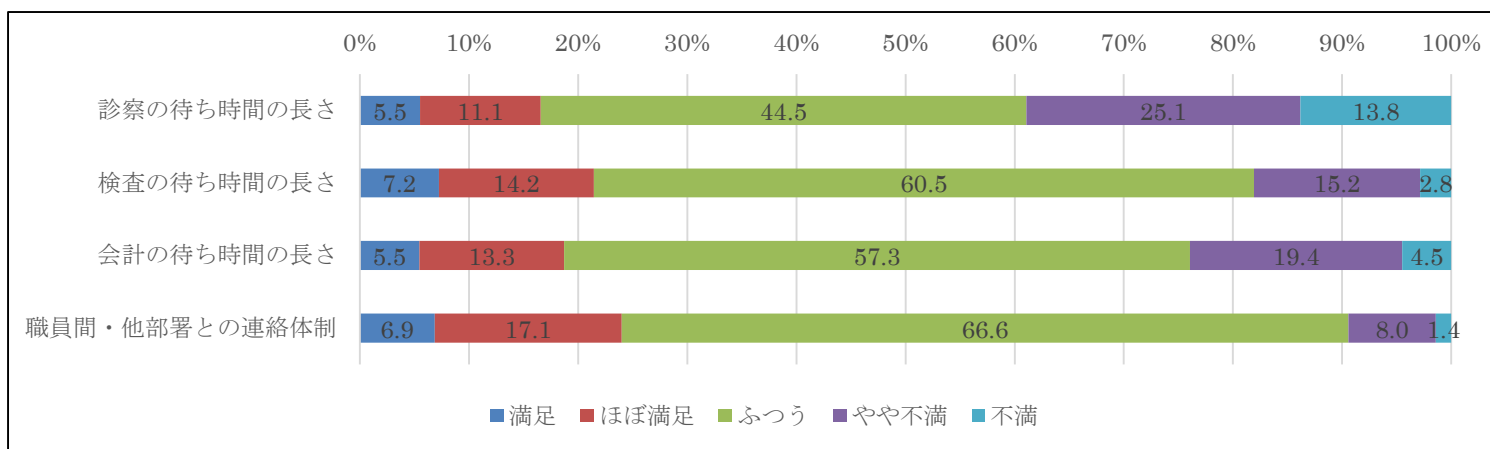


評価点 (H29) (100点満点)	評価点 (H28) (100点満点)
66.3点	66.8点
66.3点	65.5点
63.9点	64.1点
平均点 65.5点	平均点 65.5点

(11) 受診全般

評価平均点は 49.6%となっており、受診全般の満足度は総じて低いものといえる。

待ち時間に関する不満が目立ち、なかでも診察の待ち時間は「やや不満」または「不満」と答えた方が 38.9%にのぼる。しかし、昨年度調査と比較すると平均点が 1.1 ポイント増加しており、若干の改善の兆しがあるといえる。



評価点 (H29) 評価点 (H28)

(100 点満点) (100 点満点)

42.3 点 42.2 点

51.9 点 51.2 点

48.9 点 47.4 点

55.0 点 53.0 点

平均点

49.6 点

平均点

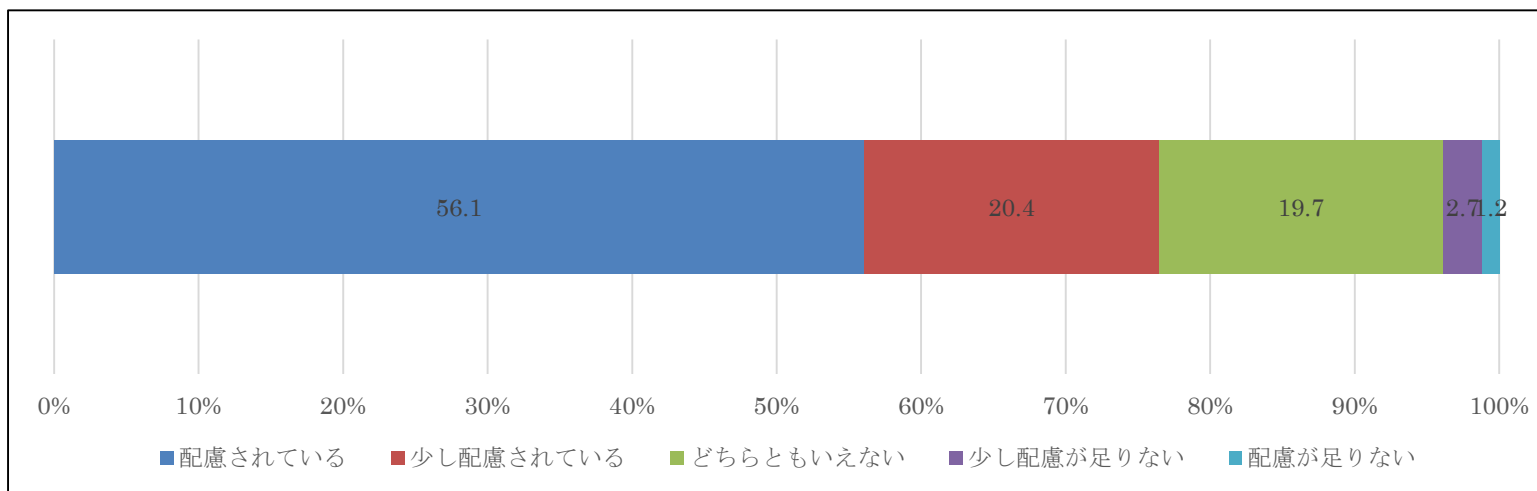
48.5 点

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」と答えた方が76.5%にのぼり、評価点が81.9点とスタッフの患者のプライバシー配慮は概ね良好といえるが、プライバシーへの関心が高まる中、いっそうの努力が求められる。

(回答数：412)



評価点 (H29) 評価点 (H28)
(100点満点) (100点満点)

81.9点

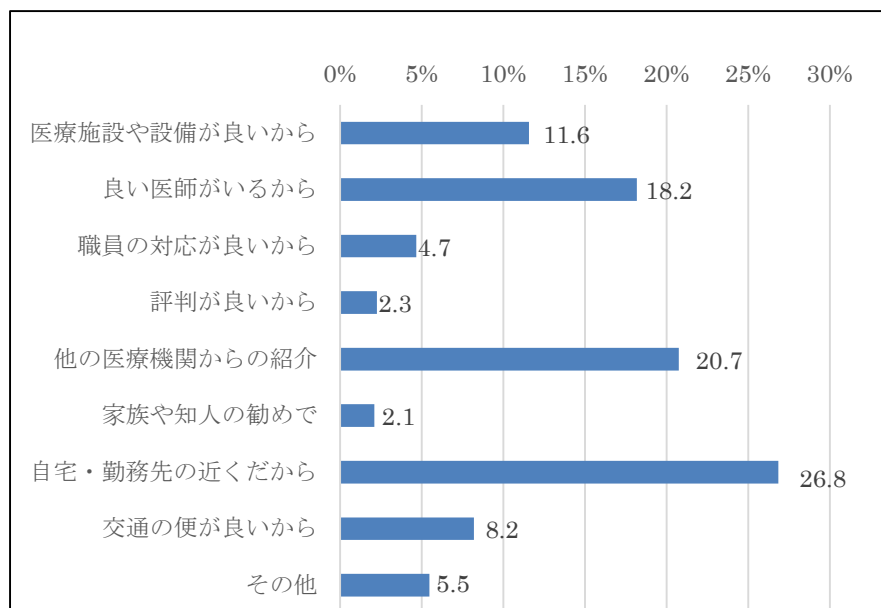
80.8点

(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26.8%と最も高く、「他の医療機関からの紹介」(20.7%)、「良い医師がいるから」(18.2%)と続く。

「他の医療機関からの紹介」「良い医師がいる」「施設・設備がよい」と答えた方の割合が比較的高かった点から、当院の地域連携や医療体制に対する評価は概ね良好なものと言える。

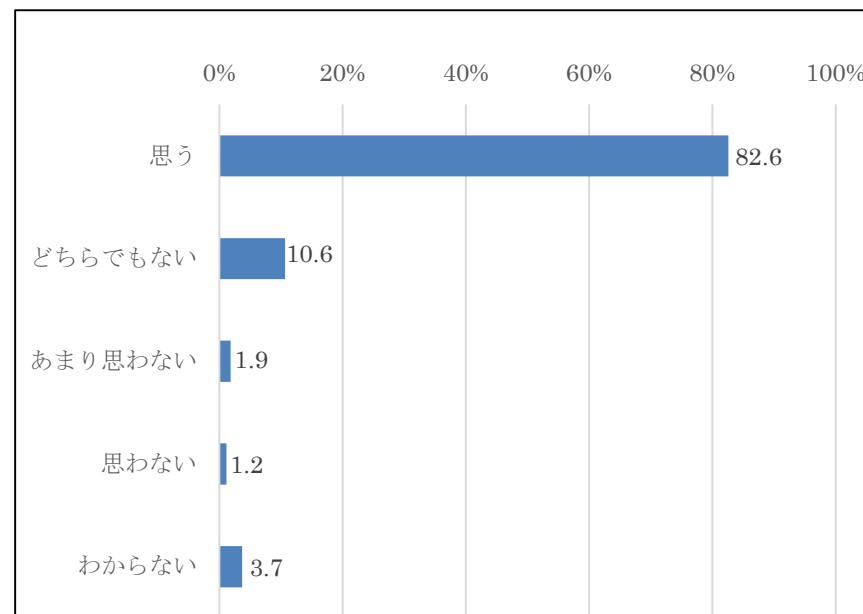
(回答数：622) ※複数回答あり



(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」と答えた方が82.6%あり、「あまり思わない」または「思わない」と答えた方は3.1%にとどまった。

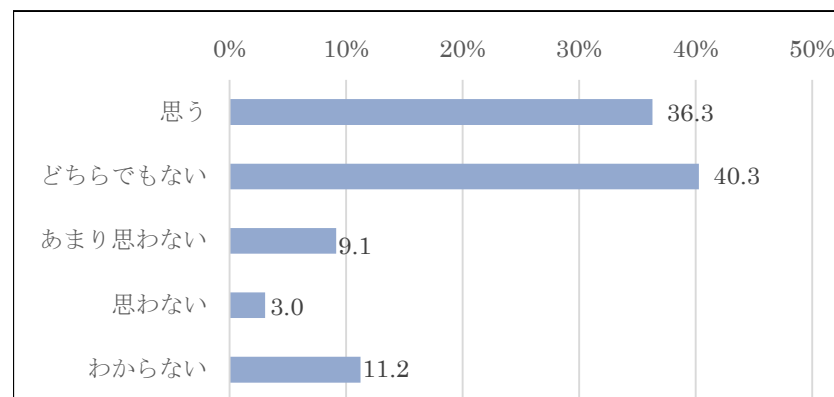
このことから、当地域における当院の役割の重要性が伺える。
(回答数：432)



(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36.3%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12.1%であった。

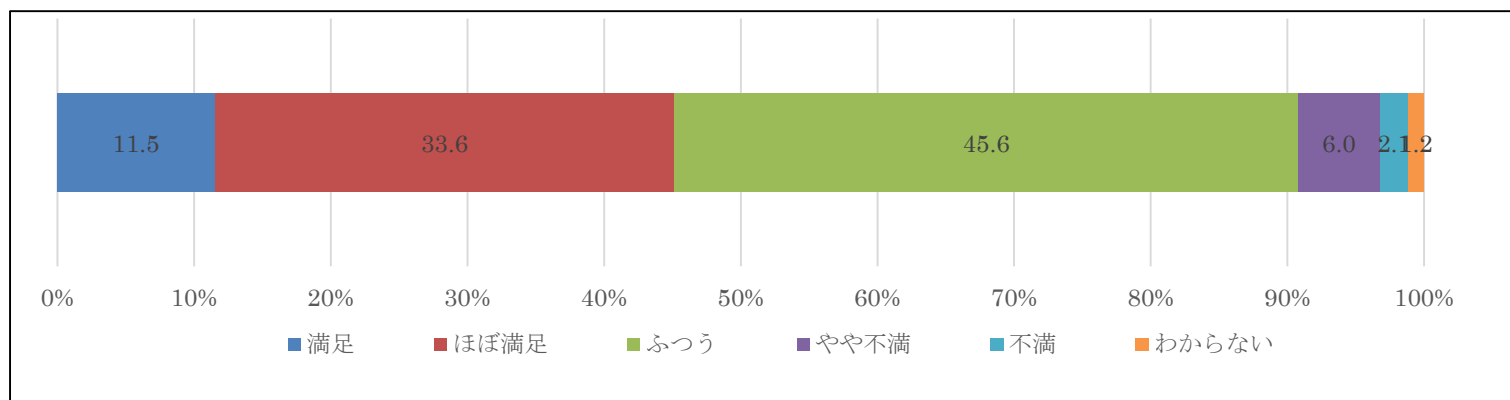
(回答数：427)



(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45.1%、評価点が61.1点であったことから、当院に対する総合的な満足度は、概ね良好なものといえる。

(回答数：434)



評価点 (H29) (100点満点)	評価点 (H28) (100点満点)
61.1点	62.1点