

令和元年度 患者様満足度調査 【入院】  
実施報告書

大田市立病院

令和元年 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 令和元年9月9日（月）～9月13日（金）
- (4) 調査方法
  - ・調査期間中、病棟ごとに看護師が調査票を配布し、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 97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]

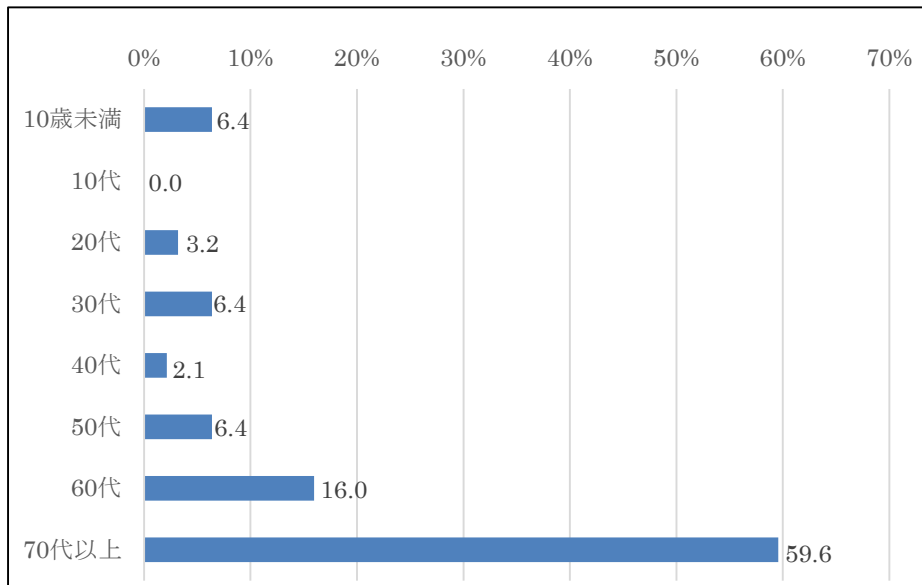
「満足」：100点 / 「ほぼ満足」：75点 / 「ふつう」：50点 / 「やや不満」：25点 / 「不満」：0点

## Ⅱ. 調査対象者の属性

### 1. 年齢構成

対象者の年齢構成は、70歳以上が59.6%と突出して多く、60代を加えると全体の75.6%にのぼり、入院患者の大半を高年齢者が占めている。

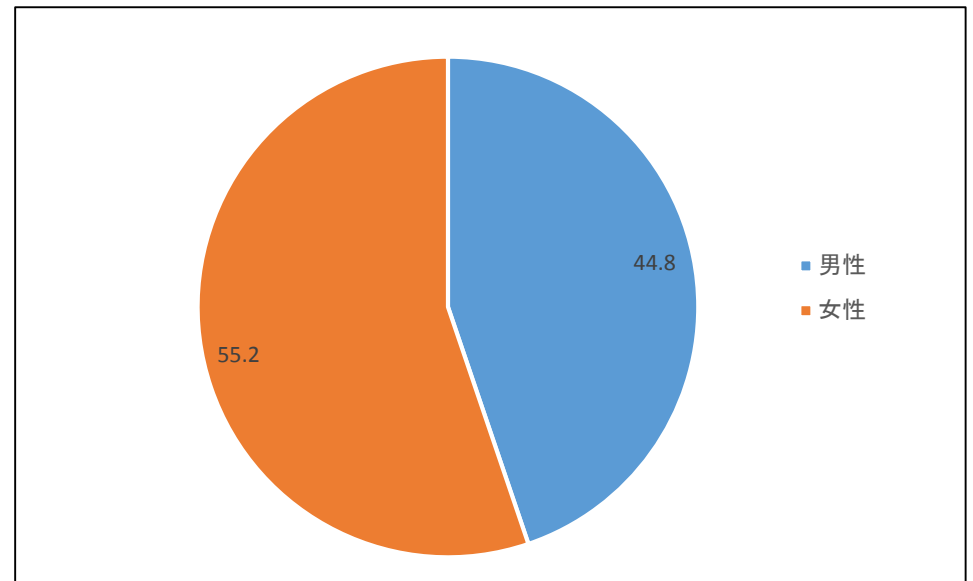
(回答数：94)



### 2. 性別

女性の入院患者数が、55.2%を占めている。

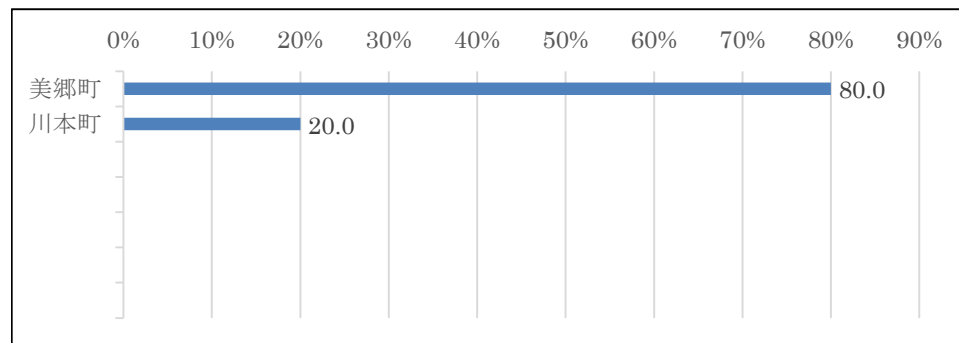
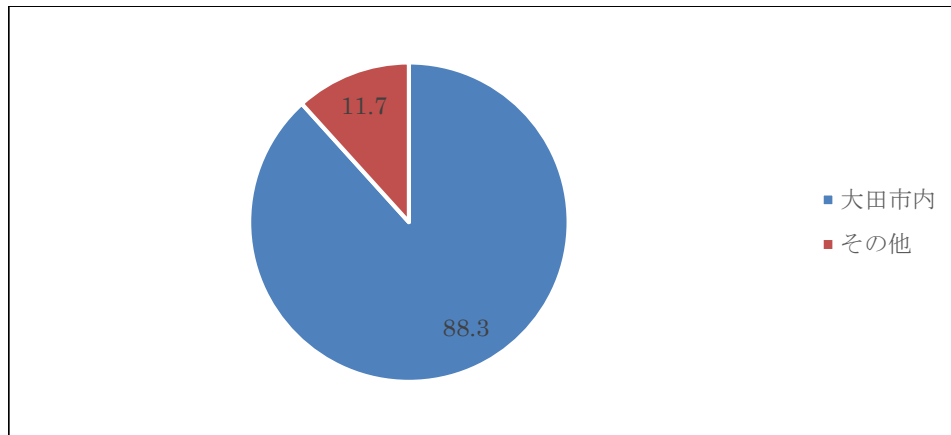
(回答数：96)



### 3. 住所

大田市内からの入院患者が圧倒的に多い。また、市外からの入院患者では美郷町からが80%を占めている。

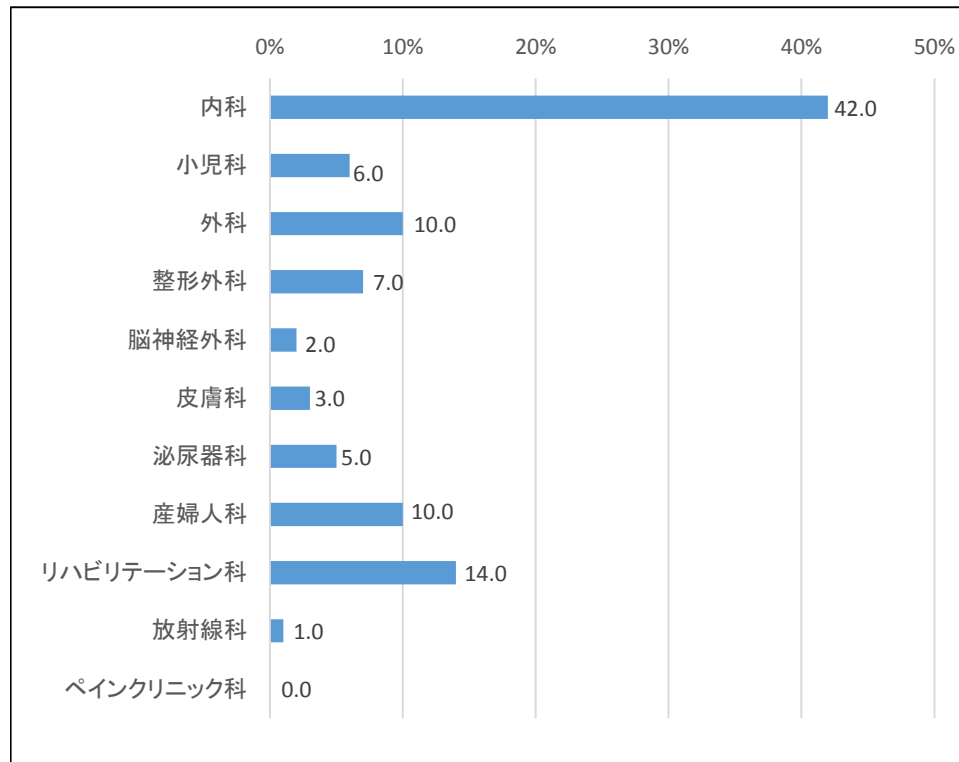
(回答数：94)



#### 4. 受診科目

受診科は、内科が42.0%と圧倒的に高く、次いでリハビリテーション科（14.0%）外科（10.0%）、産婦人科（10.0%）の順となっている。

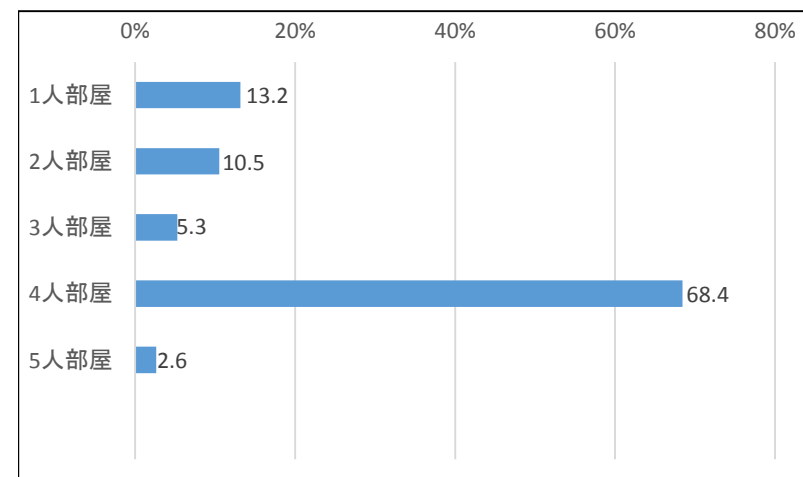
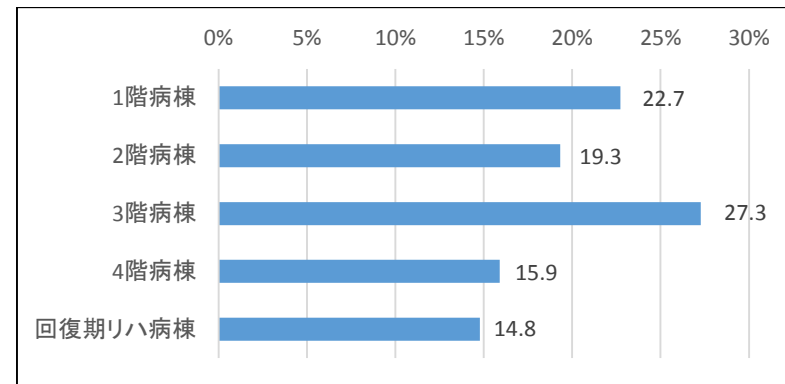
（回答数：100）※複数回答あり



#### 5. 病棟・病室

3階病棟、4人部屋が多くなっている。

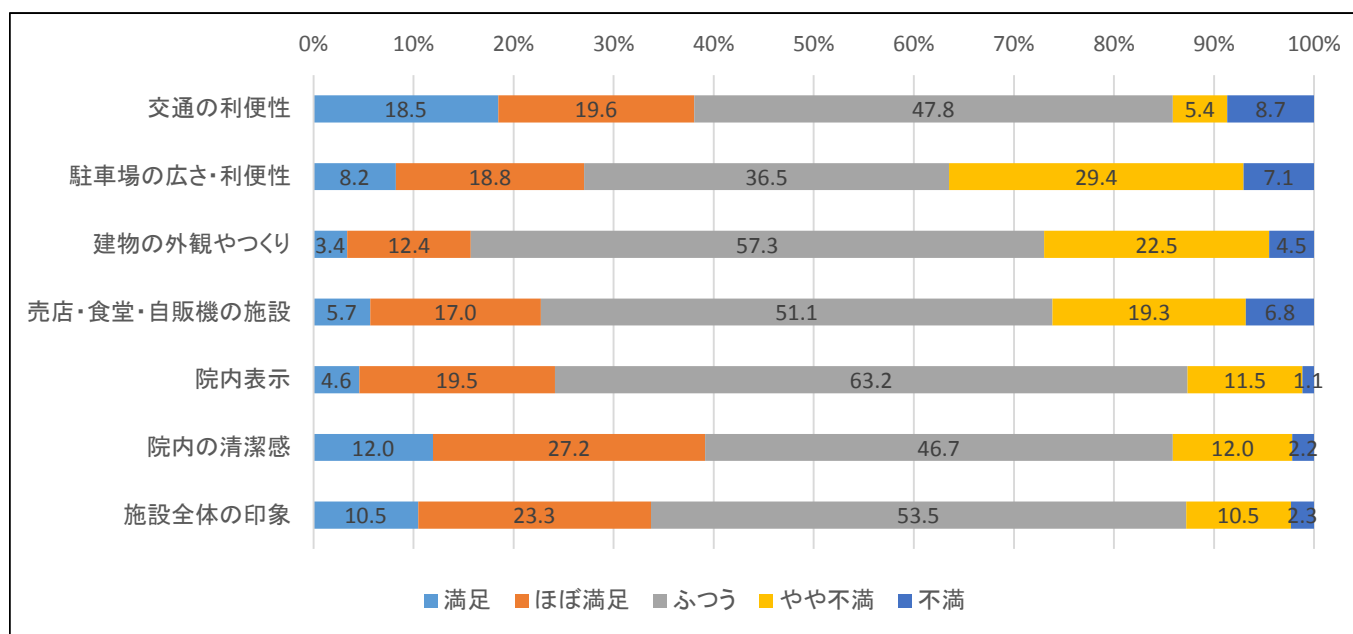
（回答数：88）※複数回答あり



### Ⅲ. 満足度調査結果

#### 1. 施設・設備等満足度

施設・設備等の満足度は総じて低く、特に「駐車場の広さ・利便性」、「建物の外観やつくり」「売店・食堂・自販機の施設」、の満足度において、「やや不満」または「不満」の割合が多い。しかし、「院内表示」以外の項目は昨年比で評価点が上がっており施設・設備面での評価は改善傾向にある。



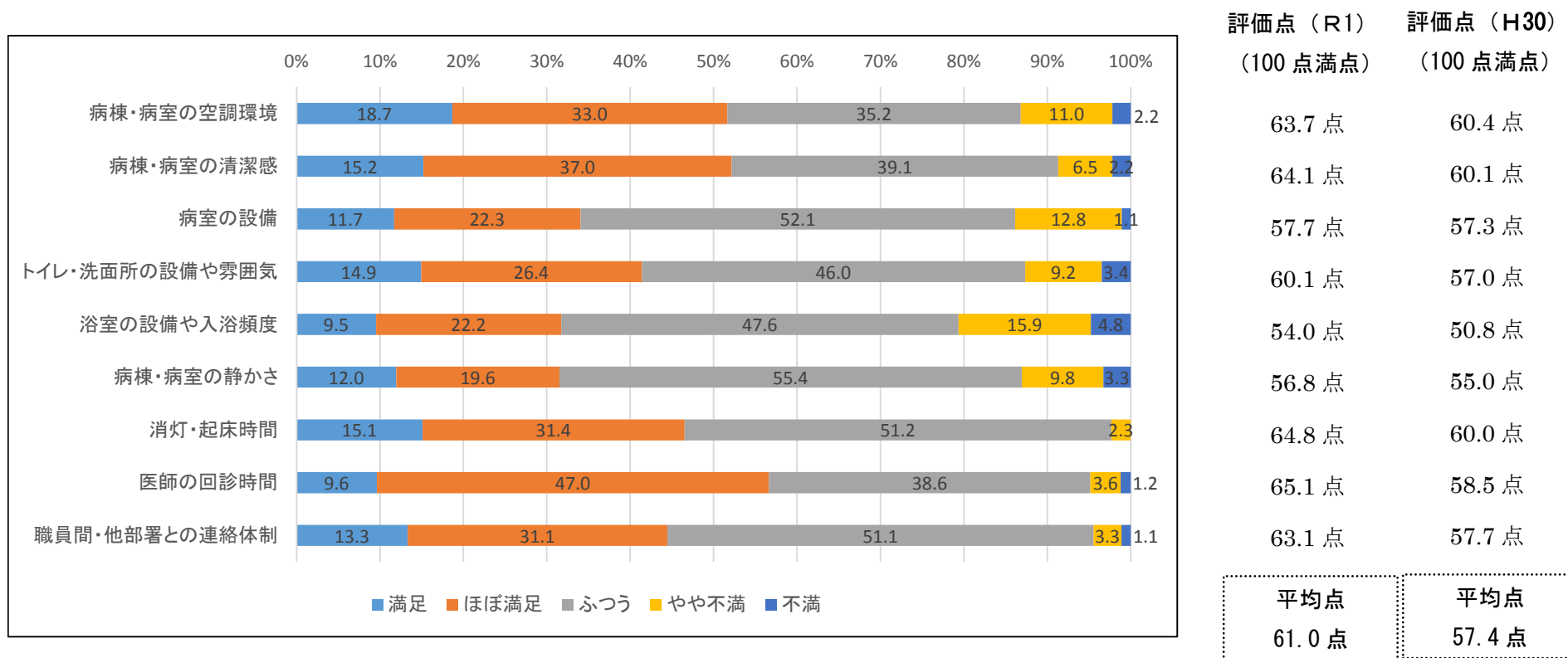
評価点 (R1) (100点満点)      評価点 (H30) (100点満点)

58.4点	57.2点
47.9点	41.2点
46.9点	46.1点
48.9点	47.8点
53.7点	54.7点
58.7点	55.7点
57.3点	52.3点

平均点 53.1点	平均点 50.7点
--------------	--------------

## 2. 病室・入院生活の満足度

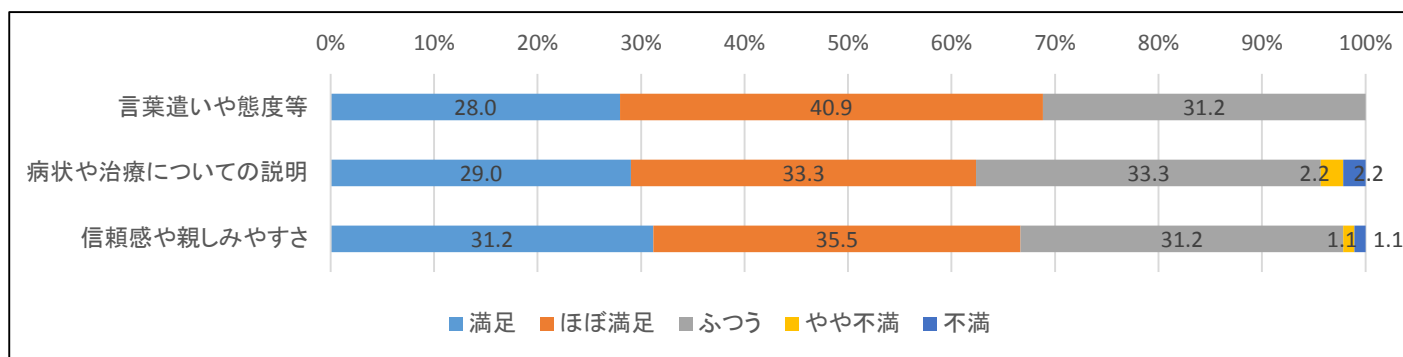
病室・入院生活の満足度において総合的評価は昨年度より 3.6 ポイント上昇している。特に「医師の回診時間」において昨年度より 6.6 ポイント増の評価となっている。全ての項目で昨年度より高評価となっており、総合的な満足度は改善傾向にある。



### 3. 職員接遇面満足度

#### (1) 医師

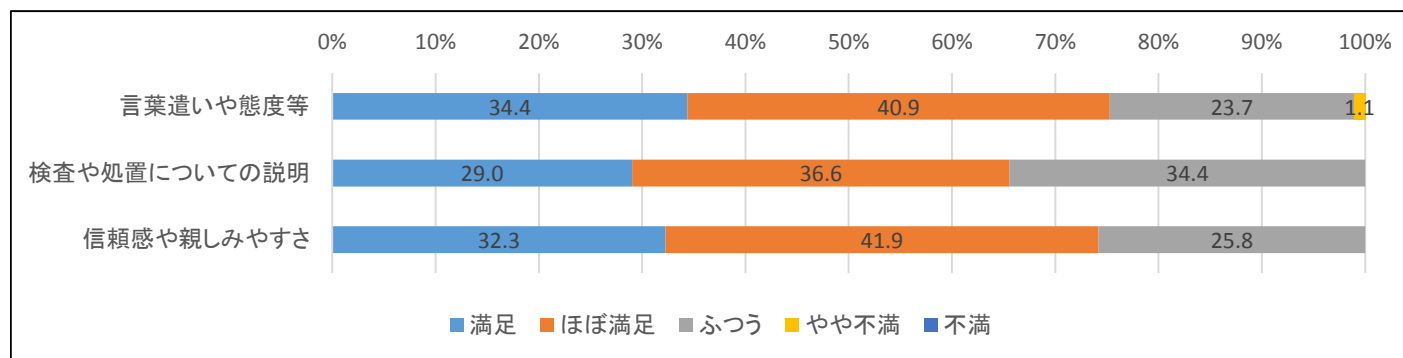
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合が全項目 60%強であり、評価平均点が 73.0 点となっていることから、医師の接遇面に対する満足度は、総じて高いものと言える。



評価点 (R1) (100 点満点)	評価点 (H30) (100 点満点)
74.2 点	71.7 点
71.2 点	67.8 点
73.7 点	70.9 点
<b>平均点 73.0 点</b>	<b>平均点 70.1 点</b>

#### (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 65%強であり、評価平均点が 75.8 点となっていることから、看護師の接遇面での満足度は、総じて高いものと言える。また、総合点は昨年度比で 3.4 ポイント上昇している。

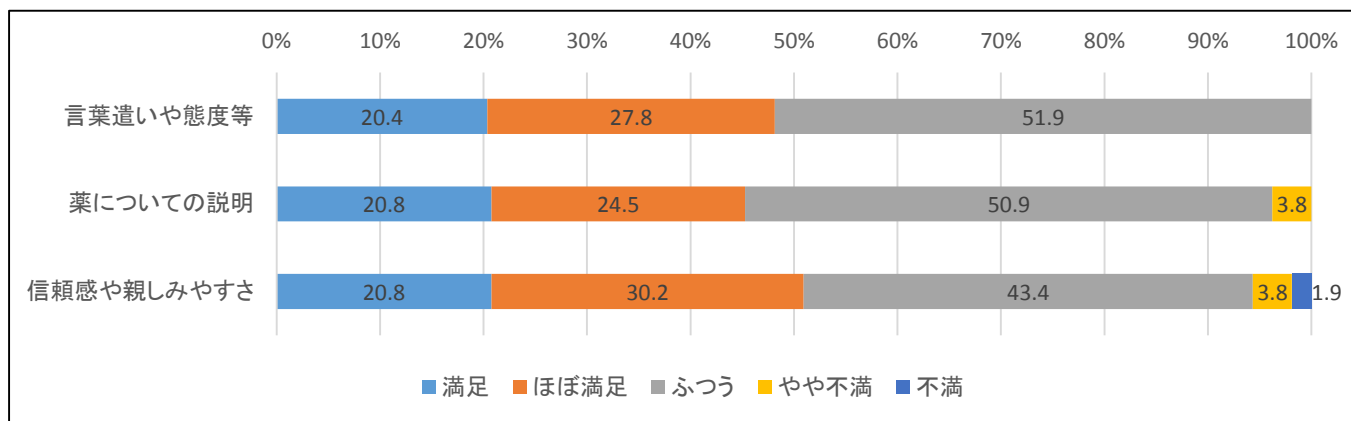


評価点 (R1) (100 点満点)	評価点 (H30) (100 点満点)
77.2 点	72.5 点
73.7 点	71.7 点
76.6 点	73.1 点
<b>平均点 75.8 点</b>	<b>平均点 72.4 点</b>



### (3) 薬局職員

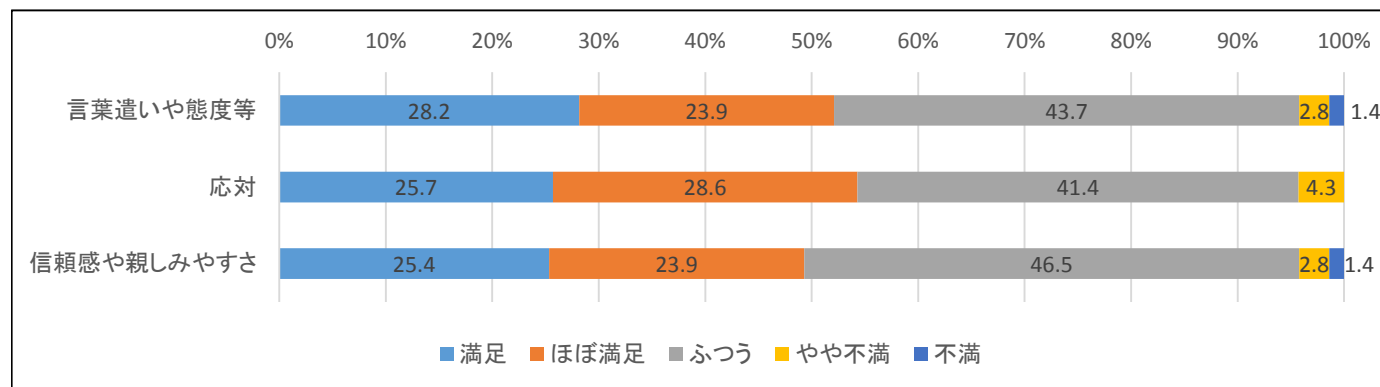
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は 45%強、評価平均点が 66.2 点となっていることから、薬局職員の接客面での満足度は総じて良好なものと言える。また、総合点は昨年度比で 3.2 ポイント上昇している。



評価点 (R1) (100 点満点)	評価点 (H30) (100 点満点)
67.1 点	63.0 点
65.6 点	63.7 点
66.0 点	62.3 点
<b>平均点 66.2 点</b>	<b>平均点 63.0 点</b>

### (4) 画像検査職員

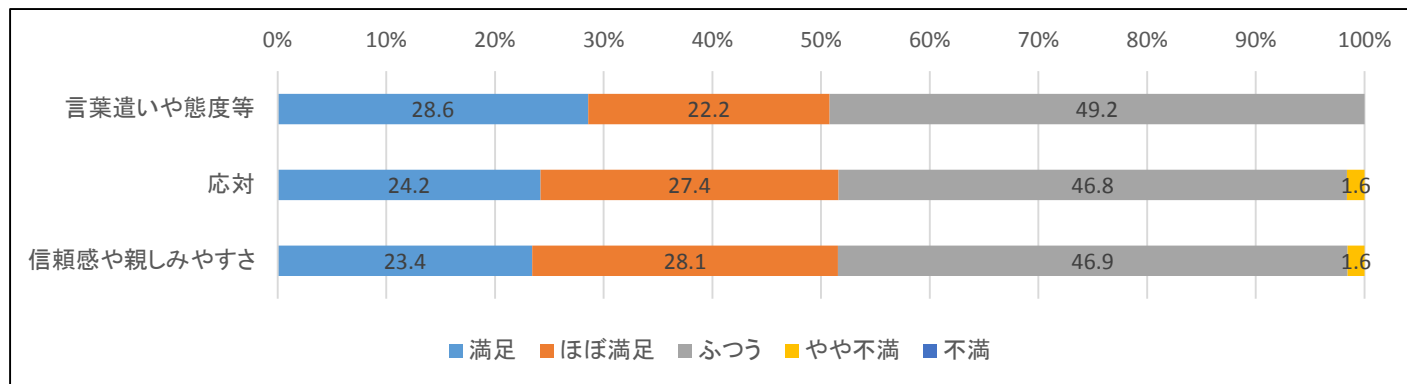
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合が 50%前後、評価平均点が 68.3 点となっていることから、画像検査職員の接客面での満足度は総じて良好なものと言える。また、総合点は昨年度比で 2.6 ポイント上昇している。



評価点 (R1) (100 点満点)	評価点 (H30) (100 点満点)
68.7 点	67.7 点
68.9 点	66.5 点
67.3 点	63.0 点
<b>平均点 68.3 点</b>	<b>平均点 65.7 点</b>

### (5) 検査室職員

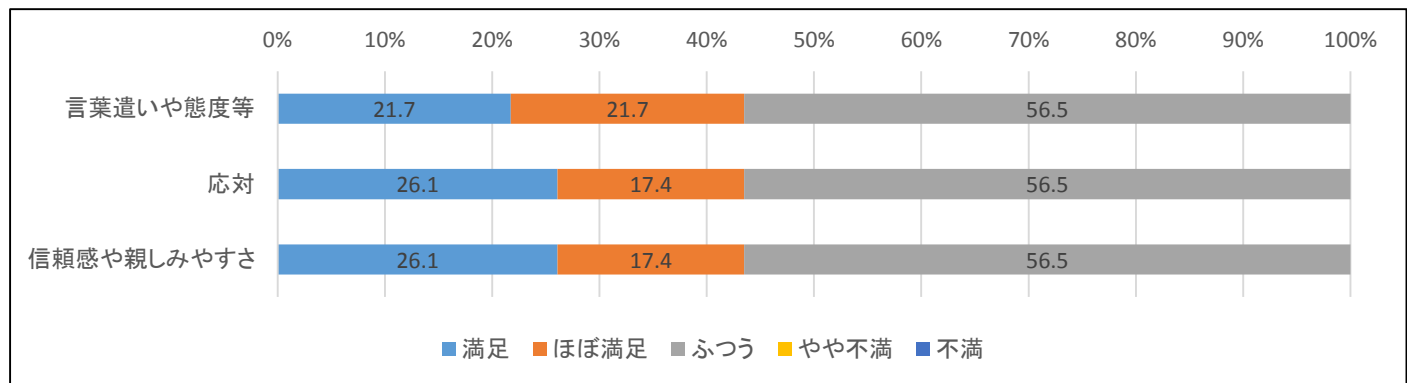
「満足」、「ほぼ満足」または「ふつう」を含めると95%を超えており、評価平均点が68.9点となっていることから、検査室職員の接遇面での満足度は総じて良好なものと言える。また、総合点は昨年度比で2.7ポイント上昇している。



評価点 (R1) (100点満点)	評価点 (H30) (100点満点)
69.8点	65.6点
68.5点	65.9点
68.4点	67.1点
<b>平均点 68.9点</b>	<b>平均点 66.2点</b>

### (6) 透析室技師職員

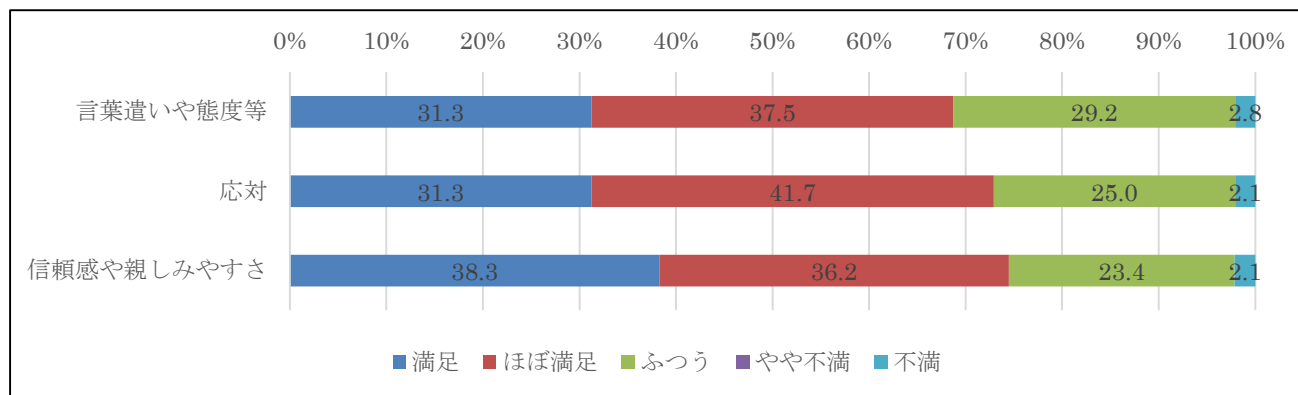
「満足」、「ほぼ満足」「ふつう」を合わせると100%であり、評価平均点が67.0点となっていることから、透析技師職員の接遇面での満足度は総じて良好なものと言える。また、総合点は昨年比で2.5ポイント上昇している。



評価点 (R1) (100点満点)	評価点 (H30) (100点満点)
66.3点	63.8点
67.4点	65.2点
67.4点	64.7点
<b>平均点 67.0点</b>	<b>平均点 64.5</b>

### (7) リハビリテーション職員

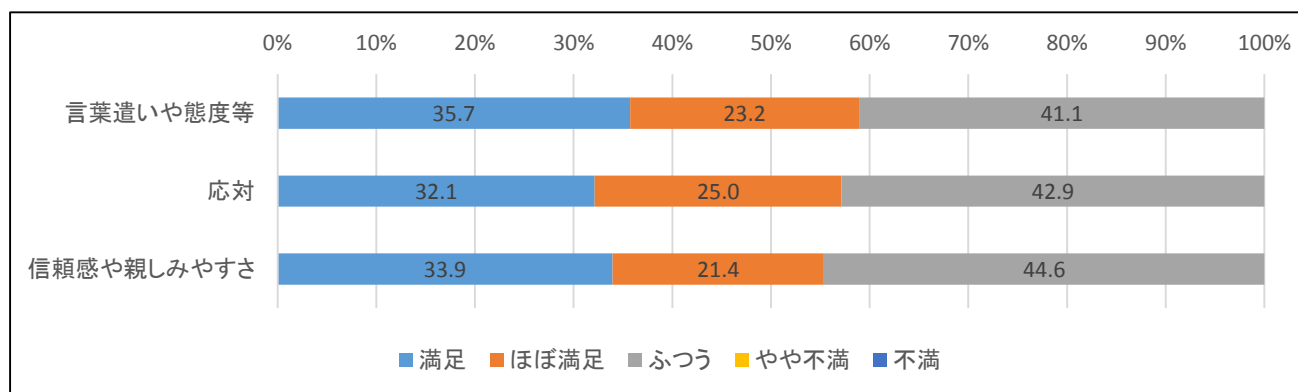
「満足」または「ほぼ満足」と答えた方は全項目で 70%前後、評価平均点が 75.4 点であり、リハビリテーション職員の接遇面での満足度は総じて高いものといえる。また、総合点は昨年度比で 2.4 ポイント低下している。



評価点 (R1) (100 点満点)	評価点 (H30) (100 点満点)
74.0 点	77.8 点
75.0 点	76.8 点
77.1 点	78.9 点
<b>平均点 75.4 点</b>	<b>平均点 77.8 点</b>

### (8) 栄養管理職員

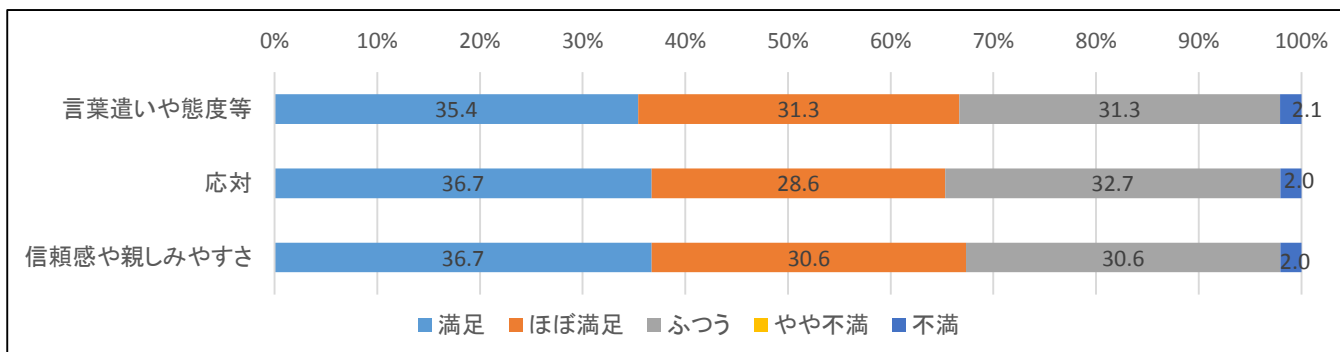
「満足」、「ほぼ満足」、「ふつう」を合わせると 100%であり、評価平均点が 72.8 点となっていることから、栄養管理職員の接遇面での満足度は総じて高いものと言える。また、総合点は昨年度比で 5.4 ポイント低下している。



評価点 (R1) (100 点満点)	評価点 (H30) (100 点満点)
73.7 点	68.5 点
72.3 点	67.1 点
72.3 点	66.7 点
<b>平均点 72.8 点</b>	<b>平均点 67.4 点</b>

(9) 地域医療連携室職員

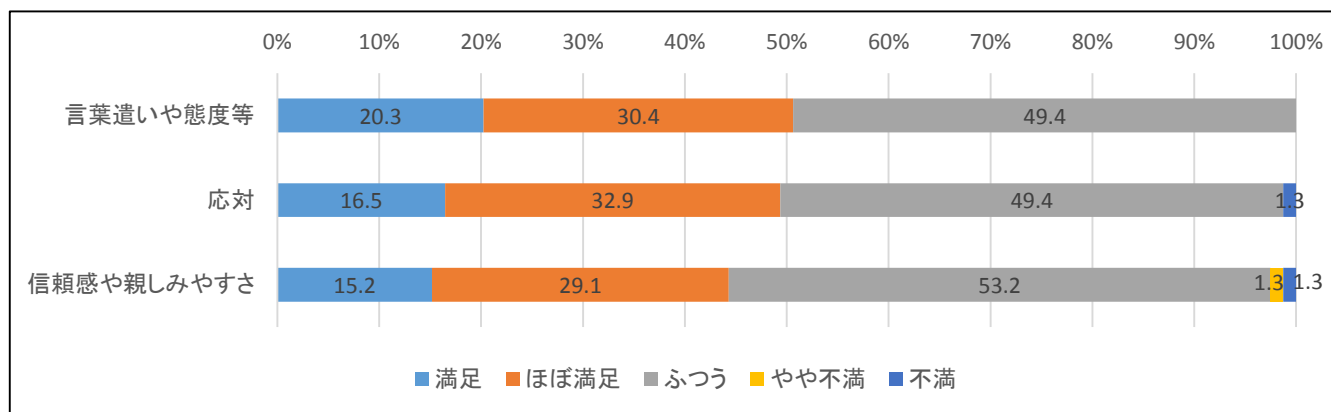
「満足」または「ほぼ満足」と答えた方は全項目で 65%強、評価平均点が 74.7 点となっていることから、地域医療連携室職員の接遇面での満足度は総じて高いものと言える。また、総合点は昨年度比で 10.1 ポイントと大きく上昇している。



評価点 (R1) (100 点満点)	評価点 (H30) (100 点満点)
74.5 点	64.3 点
74.5 点	64.3 点
75.0 点	65.1 点
<b>平均点 74.7 点</b>	<b>平均点 64.6 点</b>

(10) 受付事務職員

「満足」「ほぼ満足」「ふつう」と回答された方の割合は全項目で 90%以上であり。評価平均点が 65.8 点となっていることから、受付事務職員の接遇面での満足度は総じて良好と言える。また、総合点は昨年度比で 7.2 ポイント上昇している

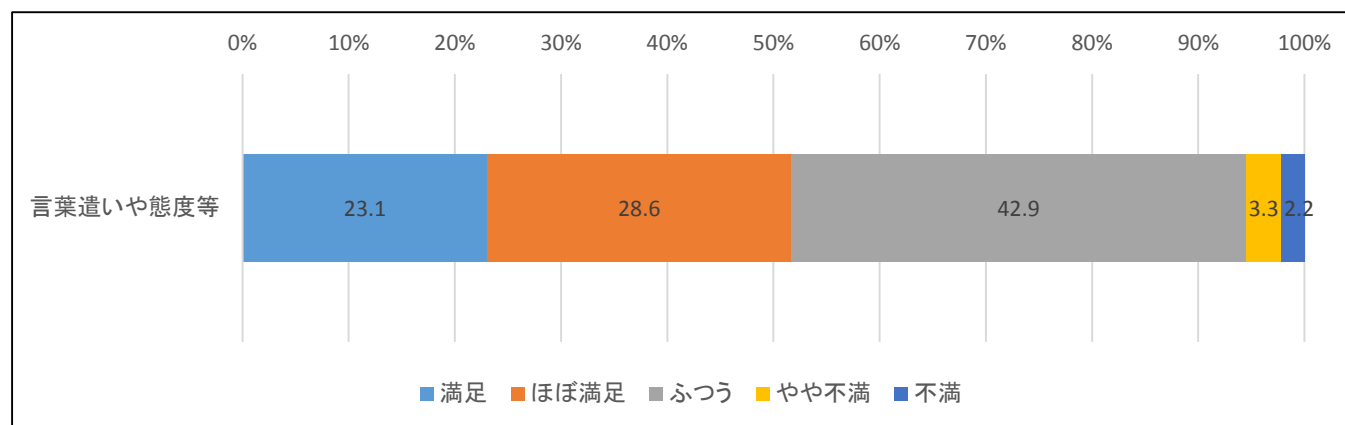


評価点 (R1) (100 点満点)	評価点 (H30) (100 点満点)
67.7 点	59.8 点
65.8 点	58.6 点
63.9 点	57.5 点
<b>平均点 65.8 点</b>	<b>平均点 58.6 点</b>

### (11) 院内清掃職員

「満足」または「ほぼ満足」と答えた方は 51.7%、「ふつう」を含めると 90%を超えており、評価点が 66.8 点となっていることから、清掃職員の接遇面での満足度は概ね良好といえる。また、評価点は昨年比で 3.1 ポイント上昇している。

(回答数：91)



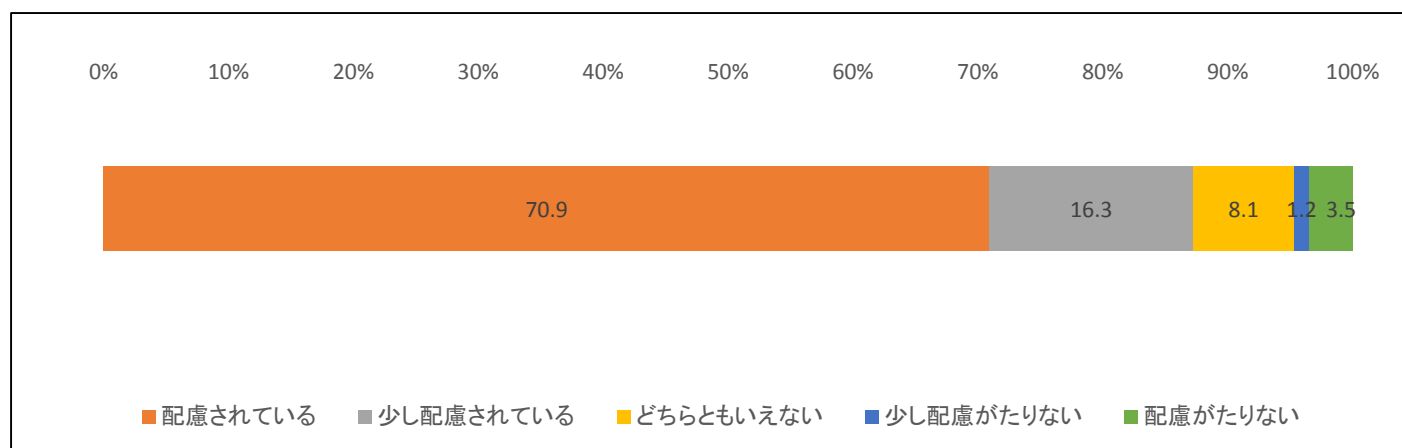
評価点 (R1)	評価点 (H30)
(100 点満点)	(100 点満点)
66.8 点	63.7 点

### 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87.2%にのぼり、評価点は87.5であることから、スタッフの患者さんへのプライバシー配慮は良好であるといえる。また、評価点は昨年比で7.1ポイント上昇している。

(回答数：86)



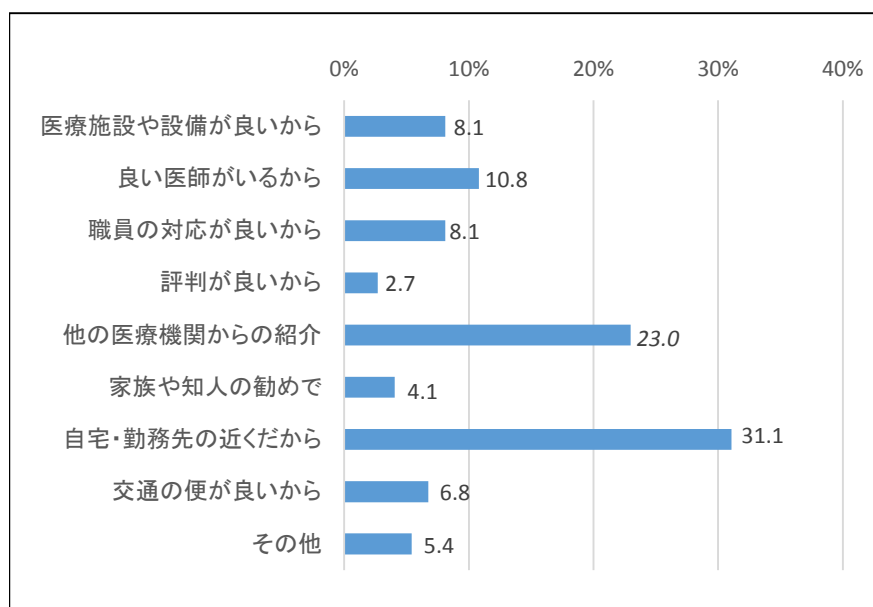
評価点 (R1) (100点満点)	評価点 (H30) (100点満点)
87.5点	80.4点

## (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31.1%と最も高く、「他の医療機関からの紹介」(23.0%)、「良い医師がいるから」(10.8%)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。

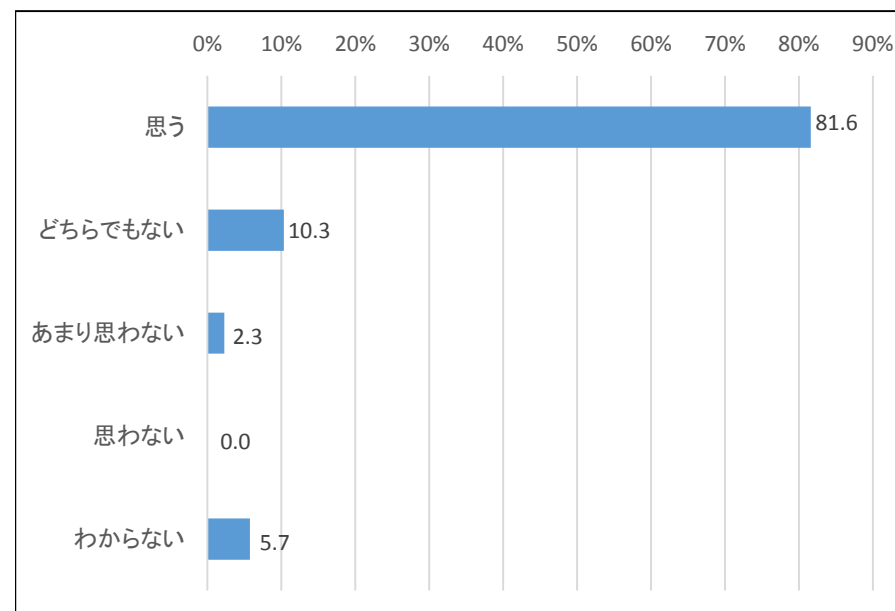
(回答数：148) ※複数回答あり



## (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81.6% (H30: 67.7%)、「あまり思わない」または「思わない」と答えた方は2.3% (H30: 5.6%)であった。昨年度と比較して評価は大きく上昇している。

(回答数：87)

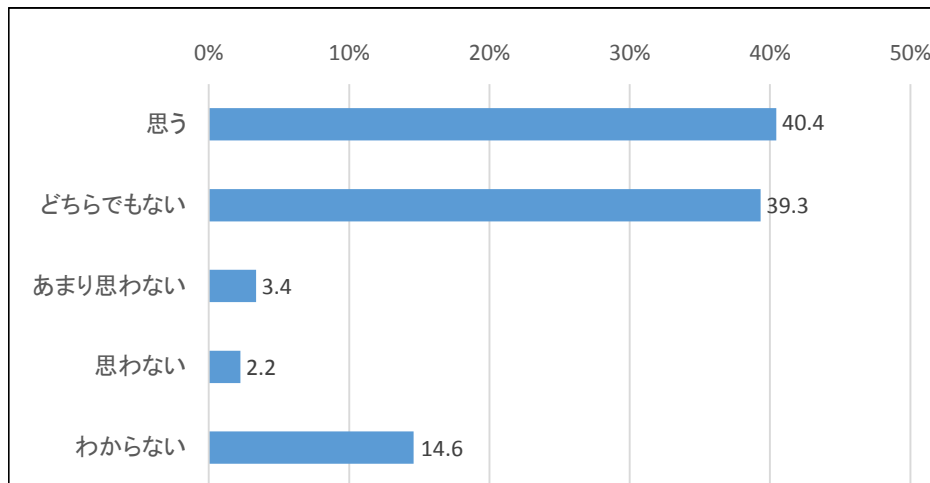


#### (4) 当院を知人等に紹介したいと思うか

当院を紹介したいと「思う」と答えた方が40.4%（H30：37.5%）で、「思わない」または「あまり思わない」と答えた方は5.6%（H30：7.9%）であった。

昨年度と比較して評価は上昇している。

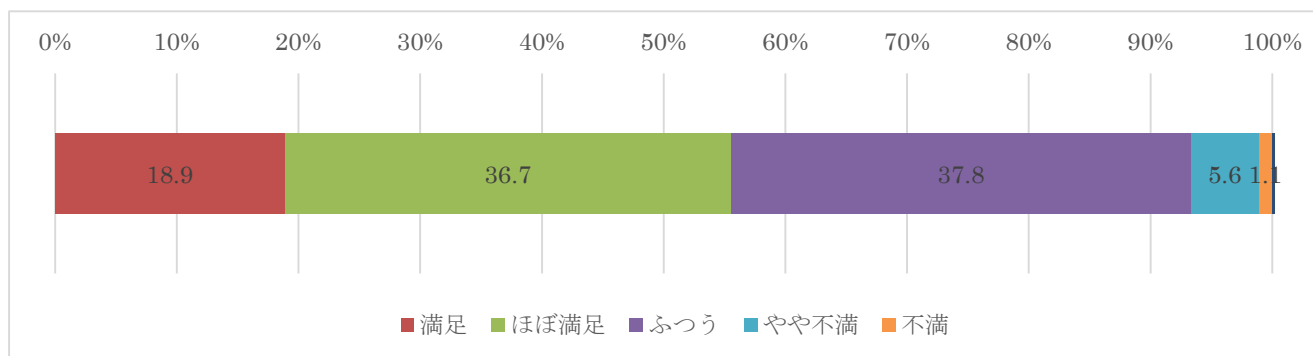
（回答数：89）



#### (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55.6%、評価点が66.7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。また、評価点も昨年比で1.8ポイント上昇している。

（回答数：90）



評価点 (R1)	評価点 (H30)
(100点満点)	(100点満点)
66.7点	64.9点