

令和元年度 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 令和元年9月9日（月）～9月13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 411

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]

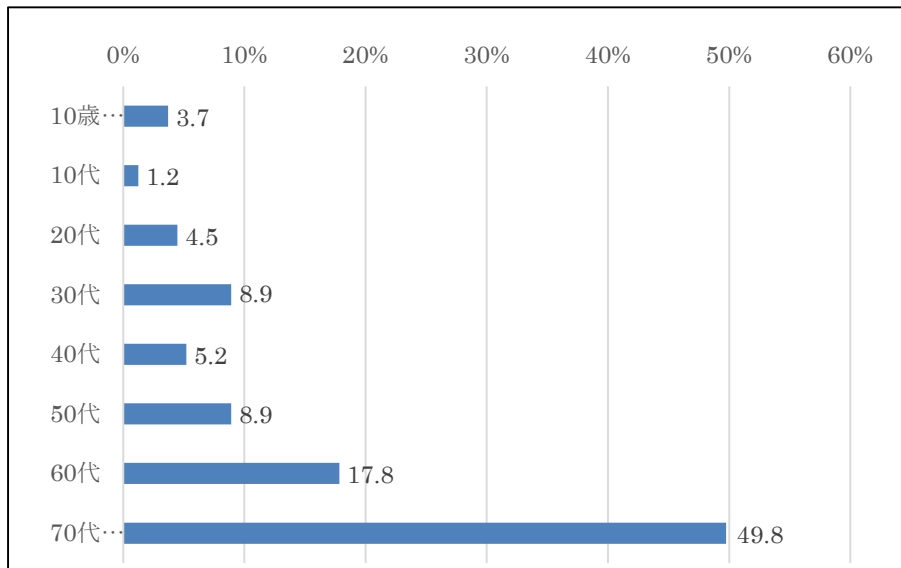
「満足」：100点 / 「ほぼ満足」：75点 / 「ふつう」：50点 / 「やや不満」：25点 / 「不満」：0点

Ⅱ. 調査対象者の属性

1. 年齢構成

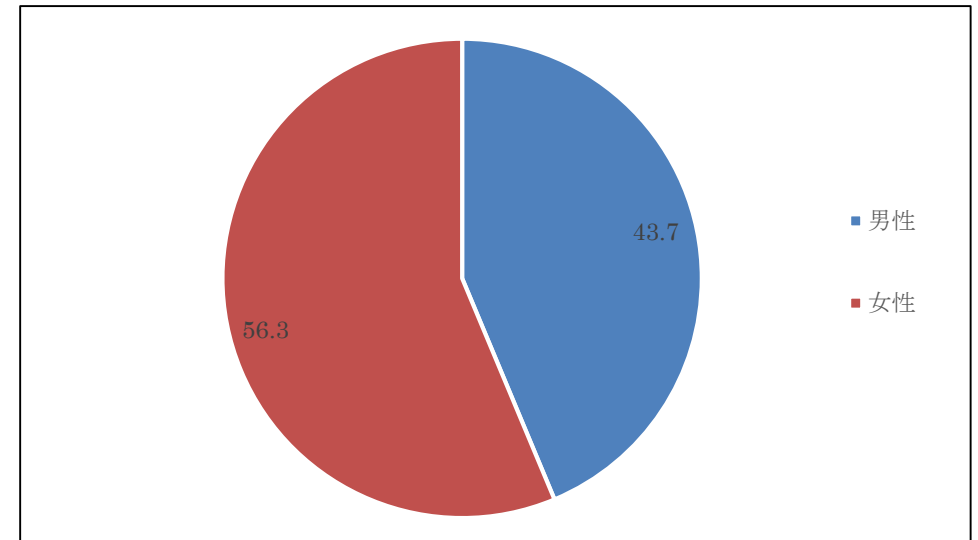
対象者の年齢構成は、70歳以上が49.8%と突出して多く、60代を加えると67.6%にのぼり、高齢者の受診割合の多さを示している。

(回答数：404)



2. 性別

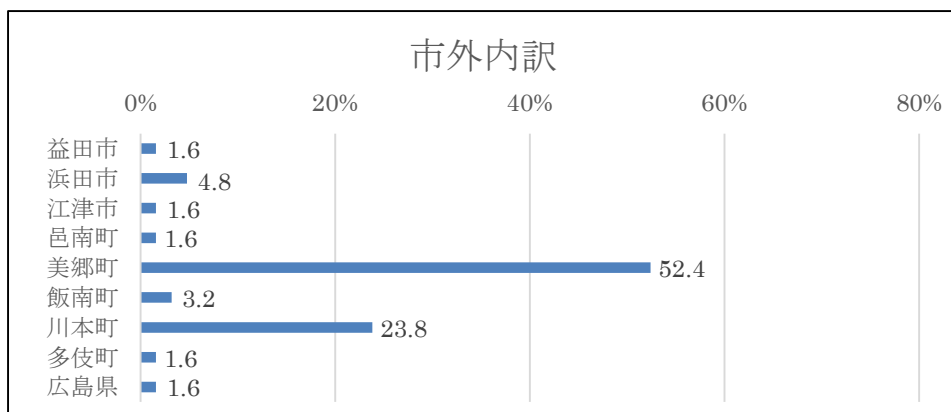
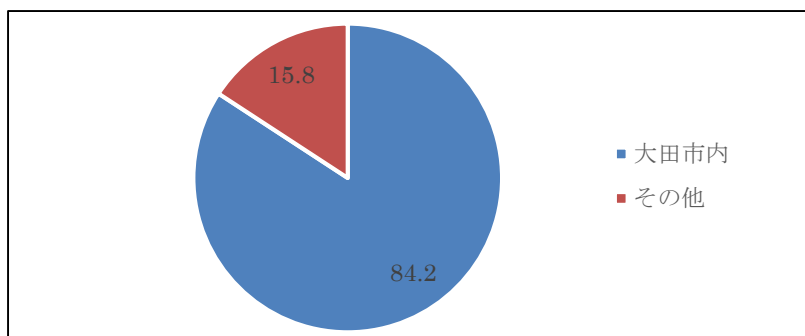
女性の受診者の数が、55%強を占めている。
(回答数：405)



3. 住 所

大田市内の受診が84.2%を占める。また、市外では美郷町からの受診者が半数以上を占める。

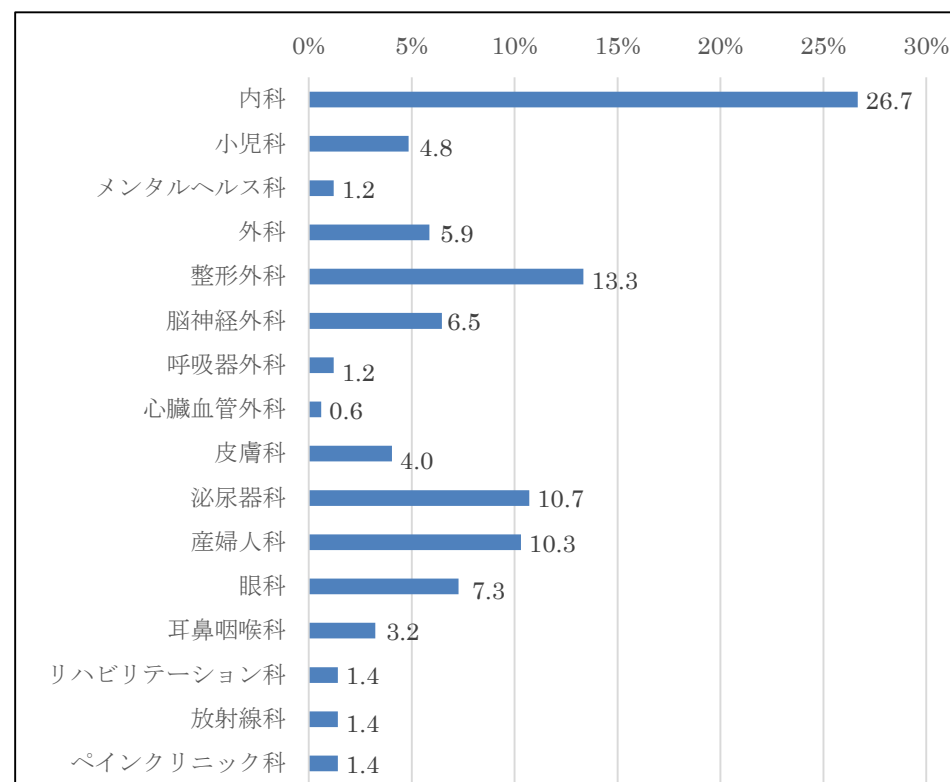
(回答数：399)



4. 受診科目

受診科は、内科の受診が26.7%と最も多く、次いで整形外科(13.3%)、泌尿器科(10.7%)の順となっている。

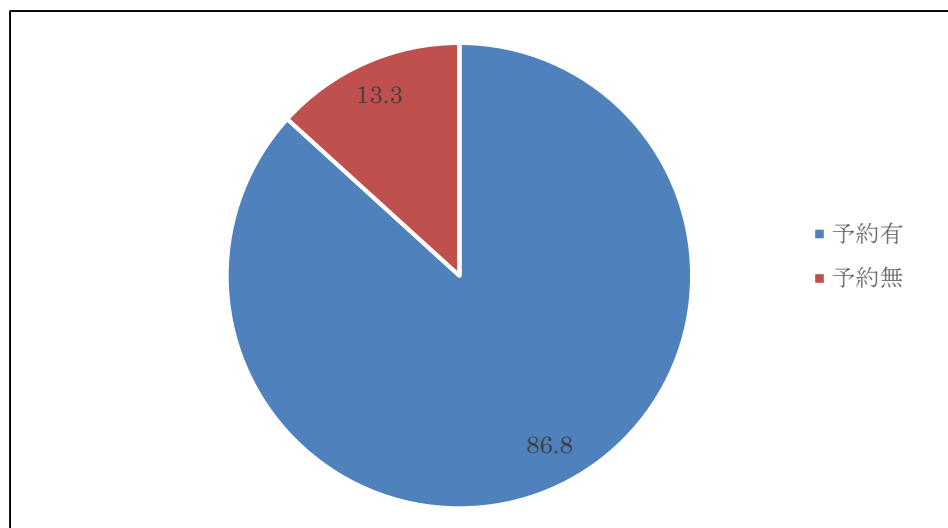
(回答数：495) ※複数回答あり



5. 予約の有無

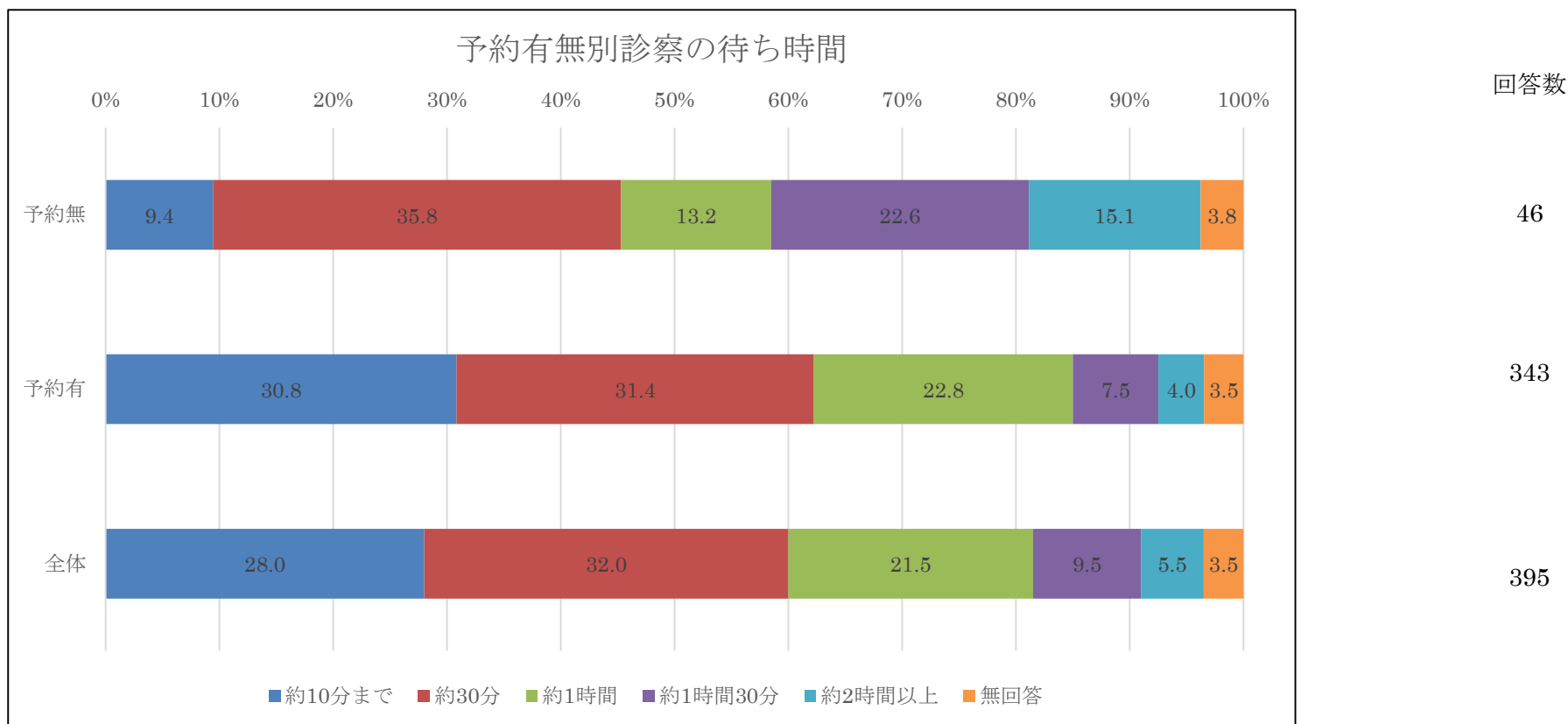
予約受診の方が86.8%となっており、高い予約率が確保されているといえる

(回答数：400)



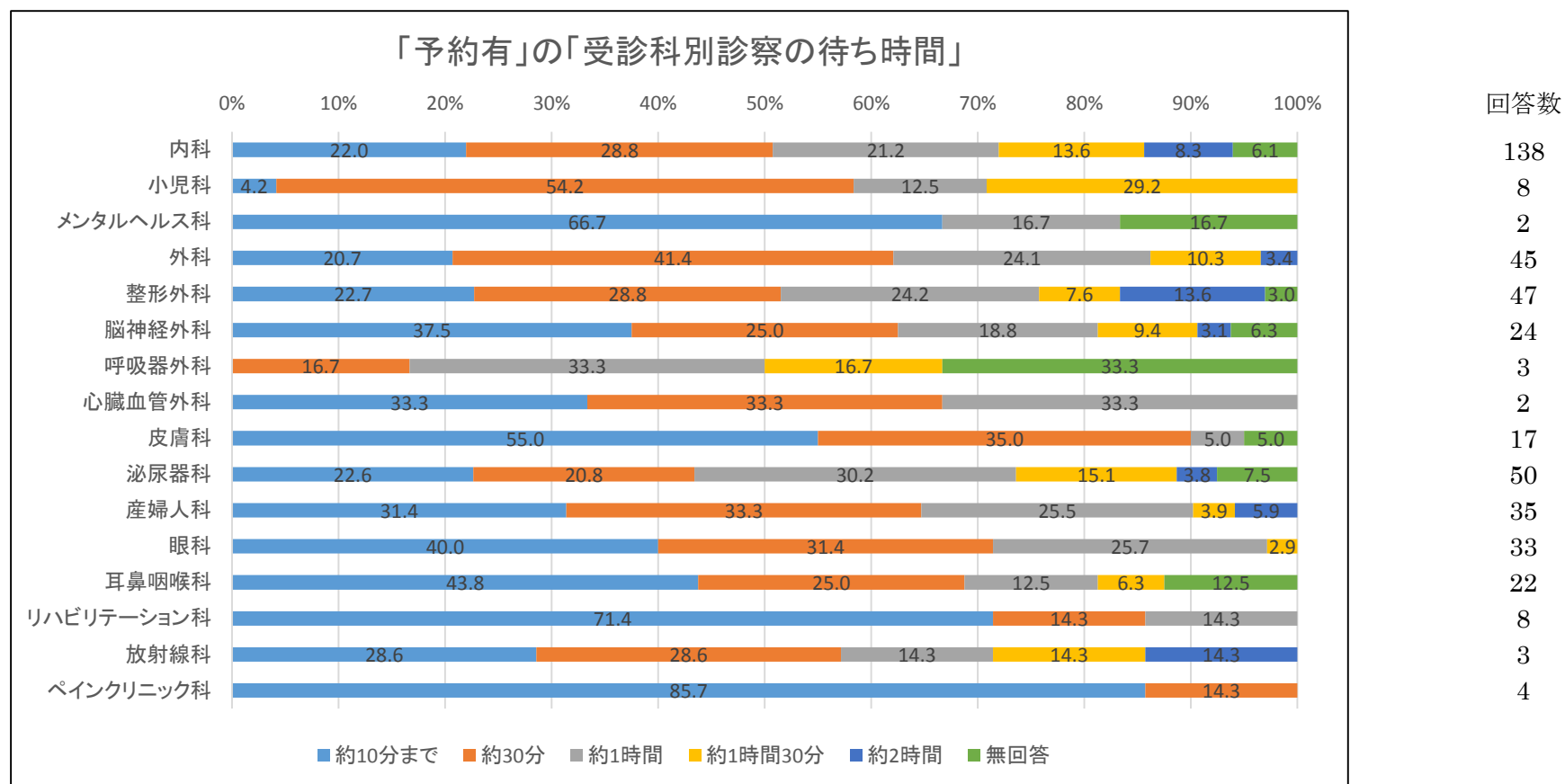
6. 診察待ち時間

「30分」より少ない待ち時間は、予約有の患者が60.0%に上ったのに対し、予約無の患者は45.2%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15.0%、予約無41.5%となっている。



6.診察待ち時間

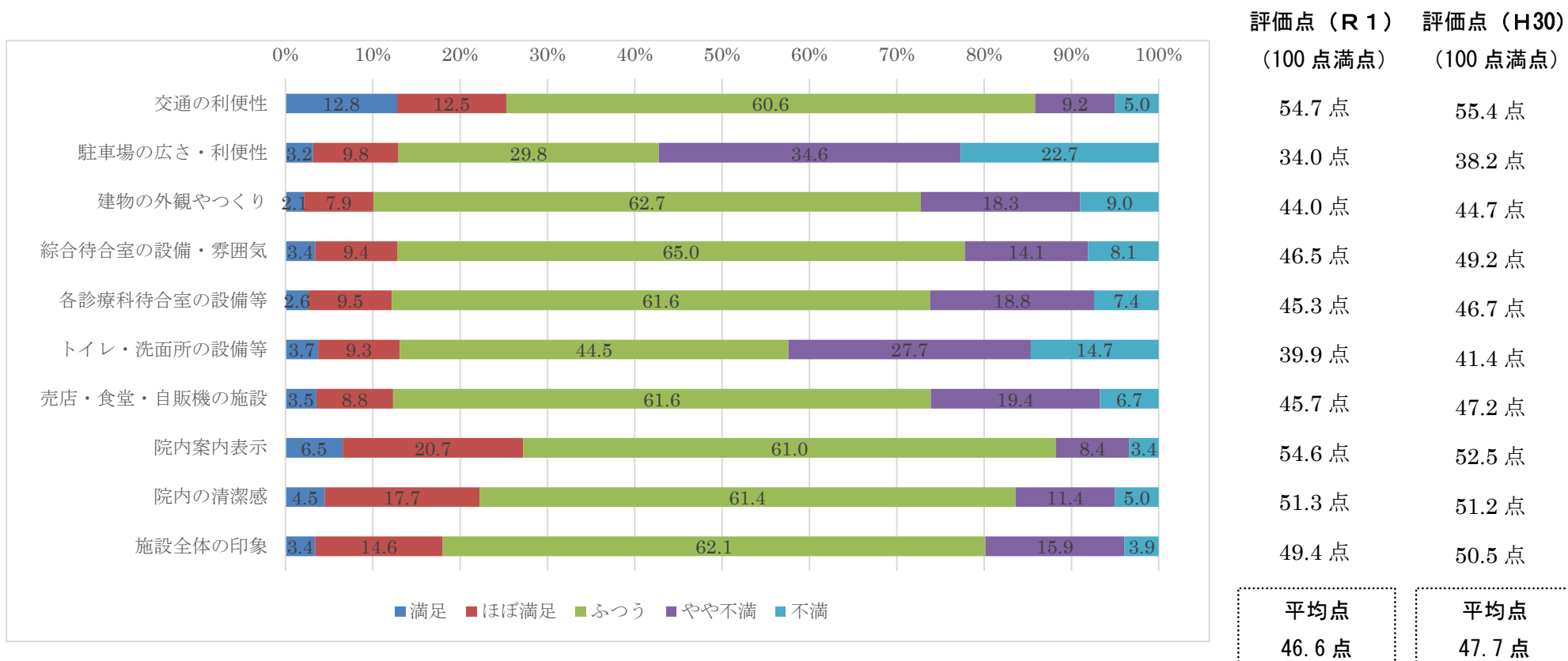
多くの診療科で30分以内の待ち時間と答えた人の割合は60%を超えているが「泌尿器科（43.4%）」、「内科（50.8%）」、「小児科（58.4%）」は待ち時間が長い傾向にある。また、時間30分以上の待ち時間と答えた人の割合が内科28.0%、泌尿器科26.4%となり、特に待ち時間が長くなっている。



Ⅲ. 満足度調査結果

1. 施設・設備等満足度

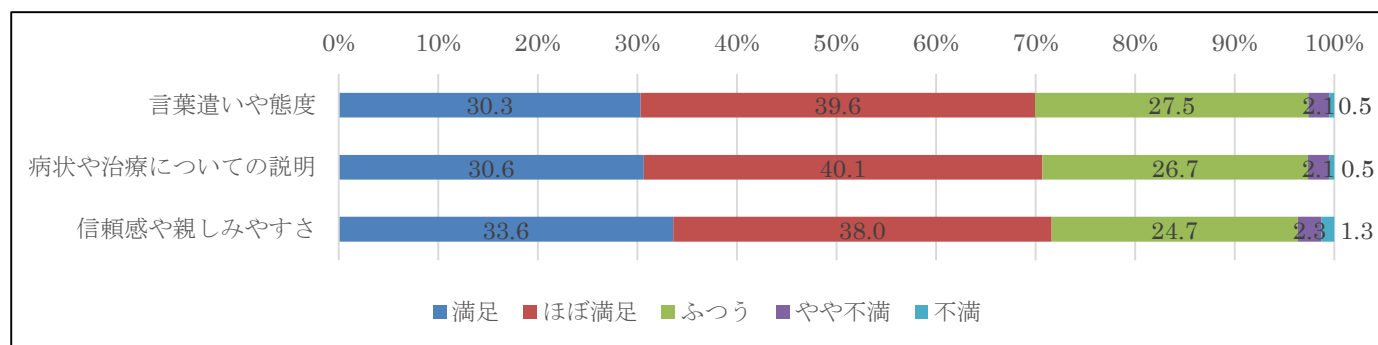
全項目で「満足」または「ほぼ満足」で30%以下あり、評価点が46.6点となっていることから、施設・設備に対する満足度は低調にある。特に「駐車場の広さ・利便性」と「トイレ・洗面所の設備等」との満足度において、「不満」または「やや不満」の割合が多く、昨年比で多くの項目で評価点が下がっている。



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%前後であり、評価平均点が 74.6 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。



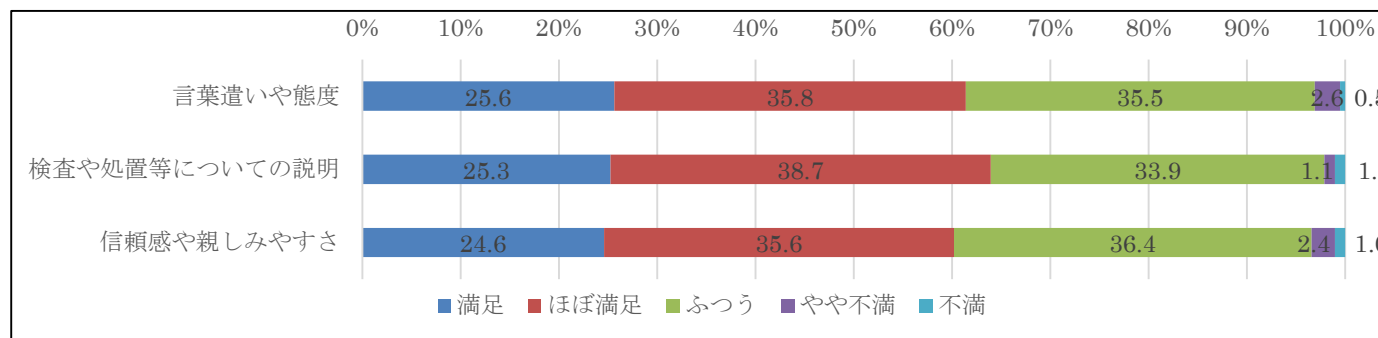
評価点 (R1) (100 点満点) 評価点 (H30) (100 点満点)

74.3 点 74.4 点
74.5 点 74.5 点
75.1 点 74.5 点

平均点 平均点
74.6 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 60%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、総じて高いものと言える。



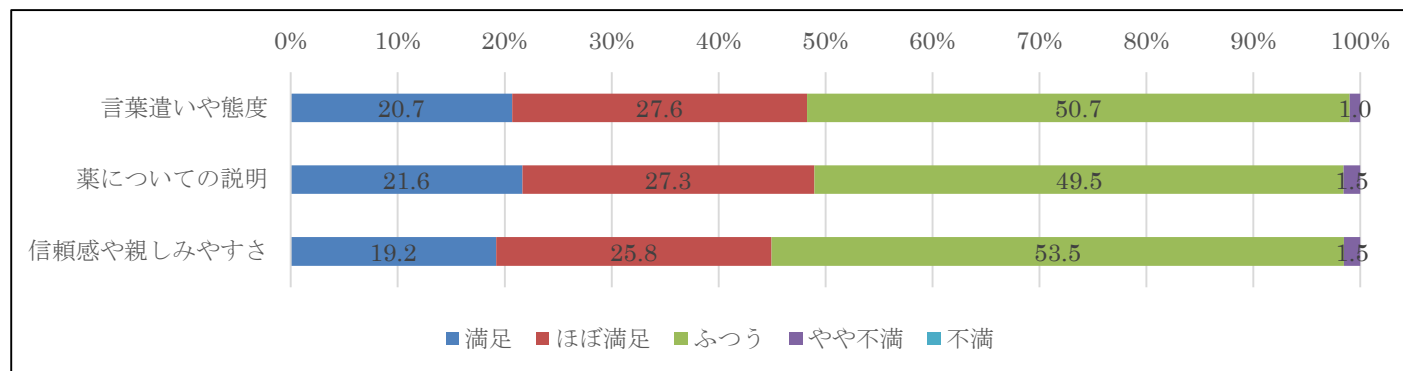
評価点 (R1) (100 点満点) 評価点 (H30) (100 点満点)

70.9 点 69.9 点
71.5 点 70.3 点
70.1 点 68.8 点

平均点 平均点
70.8 点 69.6 点

(3) 薬局職員

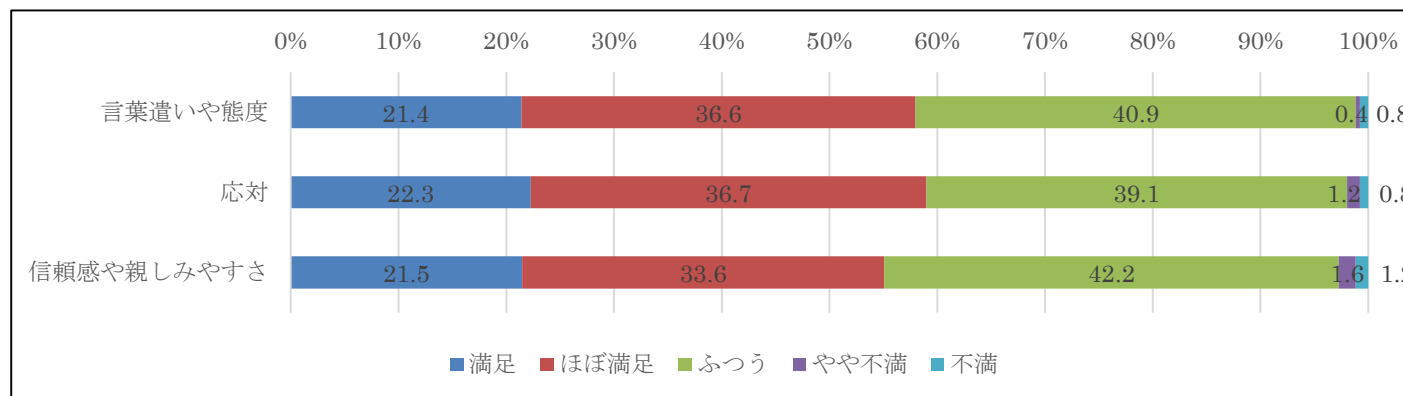
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は全項目で 45%を越え、評価平均点が 66.6 点となっていることから、薬局職員の接客面に対する満足度は、総じて良好なものと言える。



評価点 (R1)	評価点 (H30)
67.0 点	64.8 点
67.3 点	63.4 点
65.7 点	61.7 点
平均点 66.6 点	平均点 63.3 点

(4) 画像検査職員

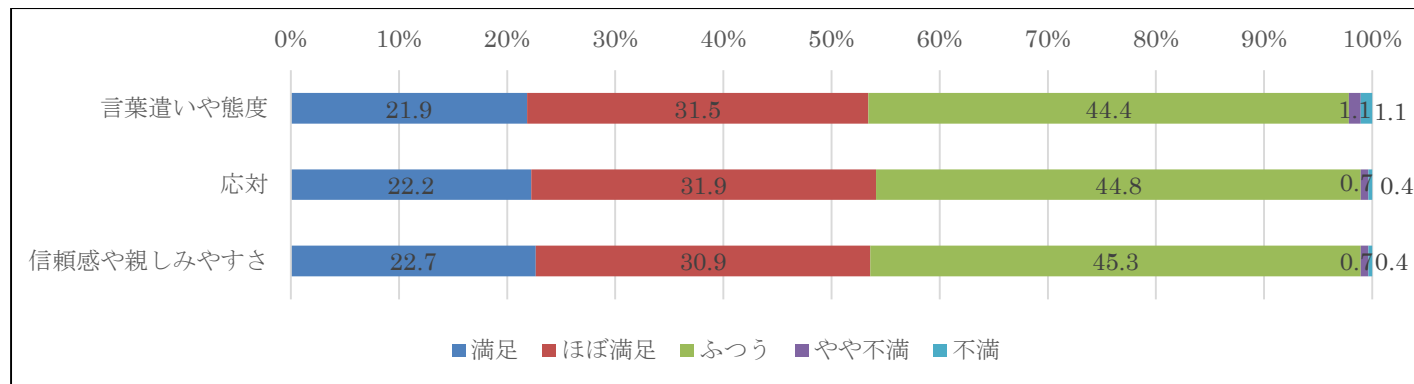
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は全項目で 55%を越え、評価平均点が 69.1 点となっていることから、画像検査職員の接客面の満足度は、総じて良好なものと言える。



評価点 (R1)	評価点 (H30)
(100 点満点)	(100 点満点)
69.4 点	67.4 点
69.6 点	67.3 点
68.2 点	66.0 点
平均点 69.1 点	平均点 66.9 点

(5) 検査室職員

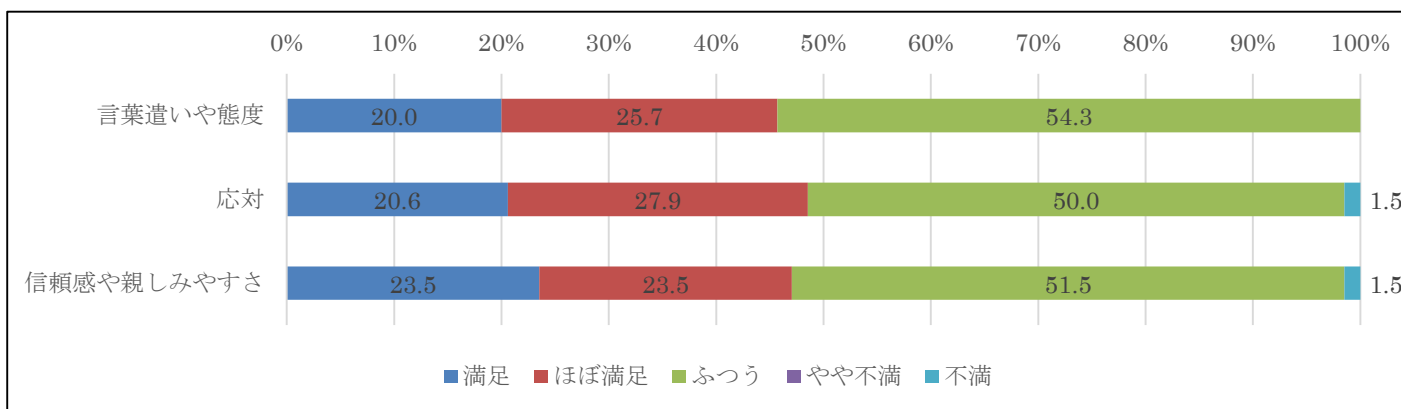
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は全項目で50%強、評価平均点が68.5点となっていることから、検査室職員の接遇面の満足度は、総じて良好なものといえる。



評価点 (R1) (100点満点)	評価点 (H30) (100点満点)
68.0点	67.0点
68.7点	66.4点
68.7点	66.0点
平均点 68.5点	平均点 66.4点

(6) 透析室技師職員

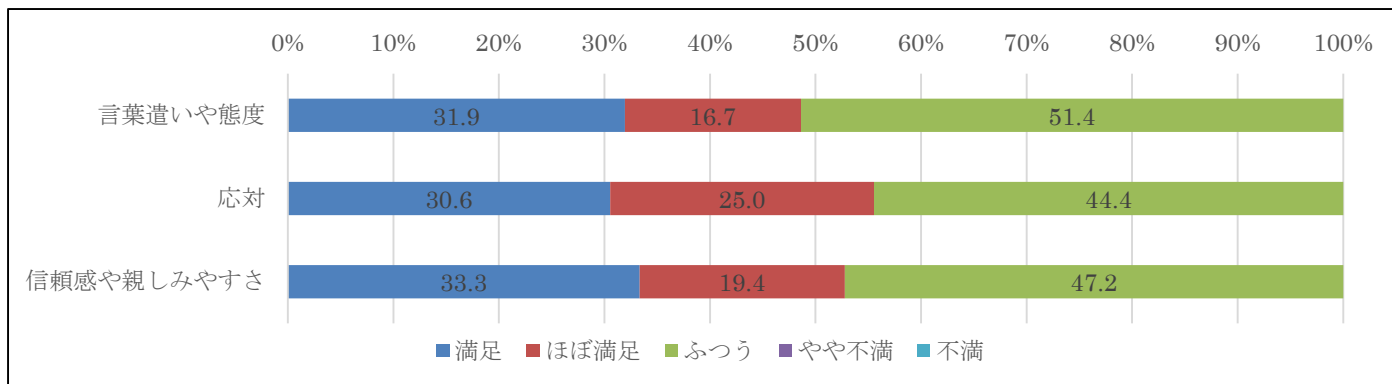
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は45%強、評価平均点が66.6点となっていることから、透析室技師職員の接遇面の満足度は、総じて良好なものといえるが、全項目で「満足」「ほぼ満足」と回答した人が50%に満たない評価となっている。



評価点 (R1) (100点満点)	評価点 (H30) (100点満点)
66.4点	63.3点
66.5点	62.5点
66.9点	62.1点
平均点 66.6点	平均点 62.6点

(7) リハビリテーション職員

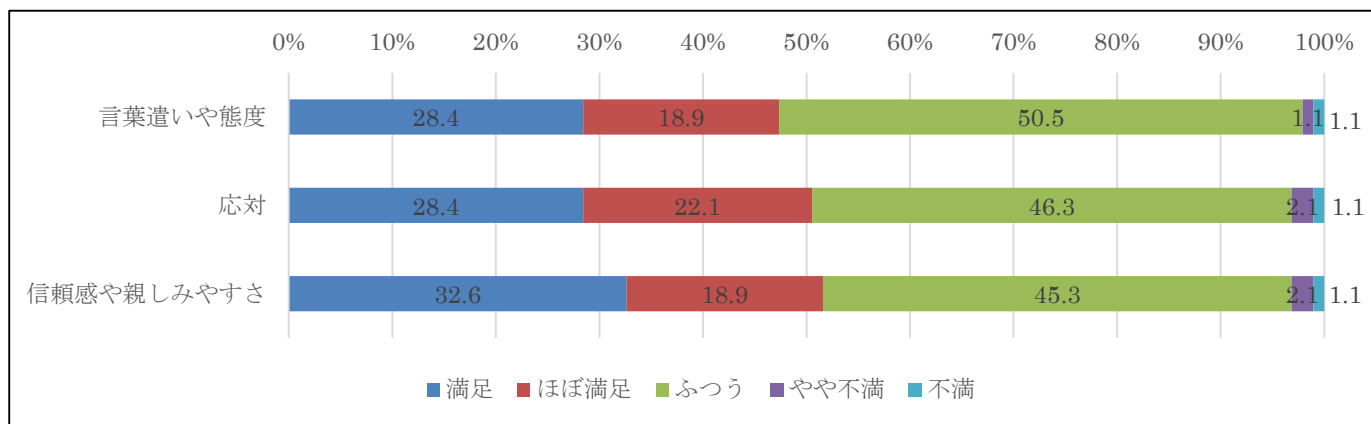
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方が、全ての項目で 50%強、「やや不満」「不満」の回答がなく、評価平均点が 71.1 点となっていることから、リハビリテーション職員の接遇面での満足度は総じて高いものと言える。



評価点 (R1) (100 点満点)	評価点 (H30) (100 点満点)
70.1 点	70.5 点
71.5 点	68.8 点
71.5 点	68.8 点
平均点 71.1 点	平均点 69.4 点

(8) 栄養管理職員

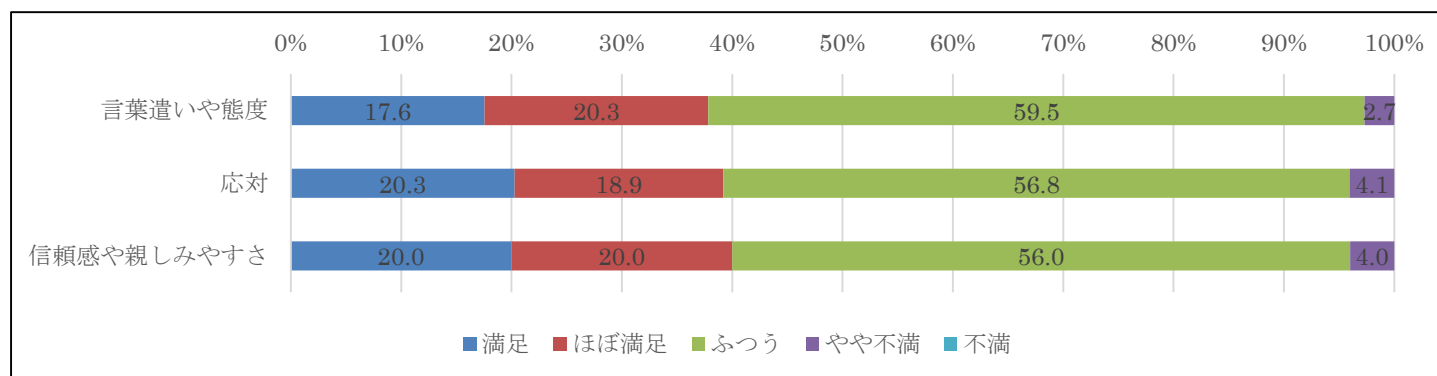
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方が、全ての項目で 50%前後、評価平均点が 68.9 点となっていることから、栄養管理職員の接遇面での満足度は総じて良好といえる。



評価点 (R1) (100 点満点)	評価点 (H30) (100 点満点)
68.2 点	67.9 点
68.7 点	67.7 点
70.0 点	67.7 点
平均点 68.9 点	平均点 67.8 点

(9) 地域医療連携室職員

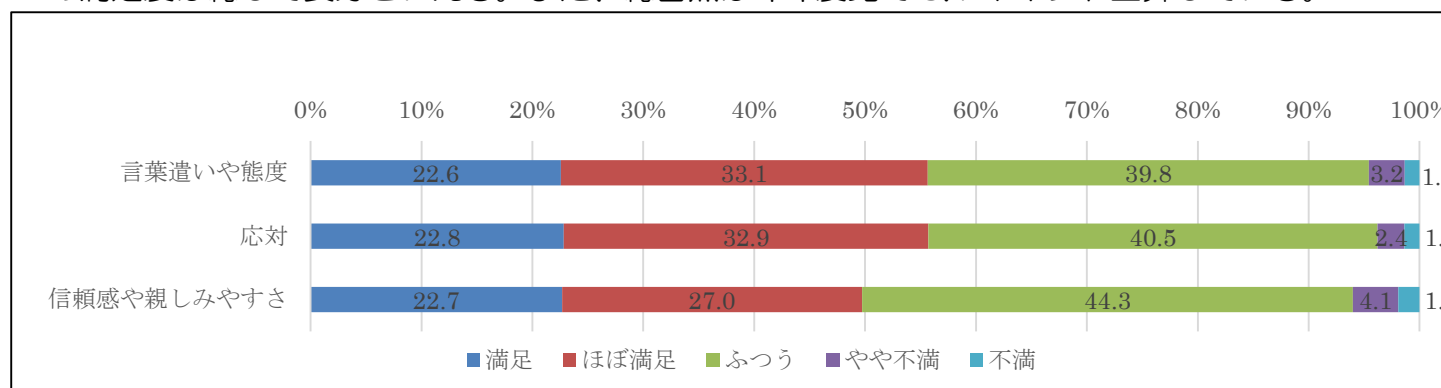
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方は 40%前後、評価平均点が 63.7 点となっていることから、地域医療連携室職員の接遇面での満足度は総じて良好といえる。



評価点 (R1) (100 点満点)	評価点 (H30) (100 点満点)
63.2 点	64.3 点
63.9 点	62.8 点
64.0 点	62.6 点
平均点 63.7 点	平均点 63.2 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 50%前後、評価平均点が 67.5 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いえる。また、総合点は昨年度比で 5.1 ポイント上昇している。

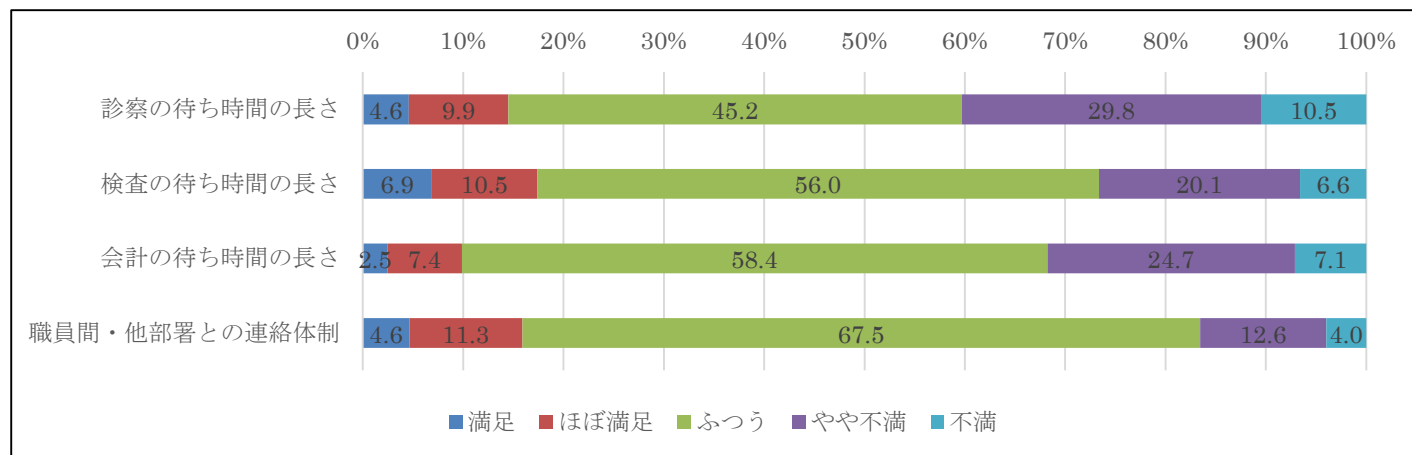


評価点 (R1) (100 点満点)	評価点 (H30) (100 点満点)
68.1 点	63.5 点
68.3 点	63.0 点
66.1 点	60.6 点
平均点 67.5 点	平均点 62.4 点

(11) 受診全般

評価平均点は 45.8 点となっており、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、診察の待ち時間は「やや不満」または「不満」と答えた方が 40.3%、会計の待ち時間は「やや不満」または「不満」と答えた方が 31.8%となっている。



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

42.1 点 40.5 点

47.8 点 46.8 点

43.4 点 43.7 点

50.0 点 50.5 点

平均点
45.8 点

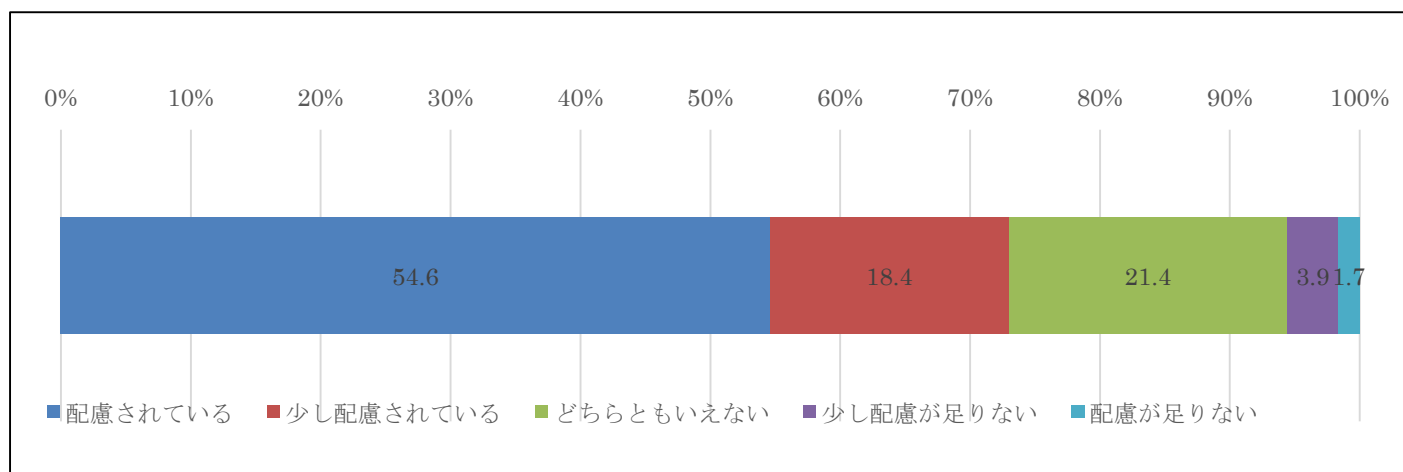
平均点
45.4 点

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73.0%、評価点が80.1点であり、スタッフの患者のプライバシー配慮は良好といえる。

(回答数：359)



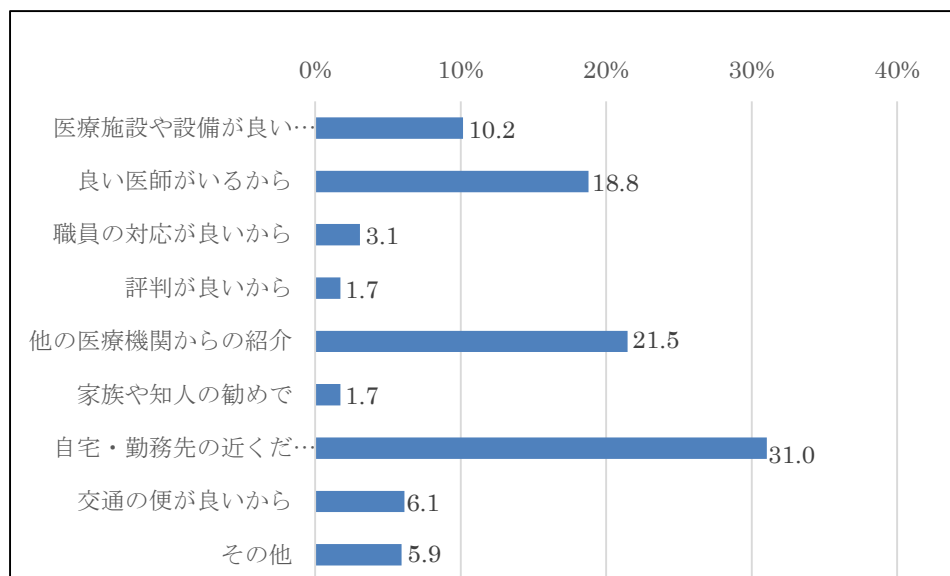
評価点 (R1) (100点満点)	評価点 (H30) (100点満点)
80.1点	82.7点

(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30.1%と最も高く、「他の医療機関からの紹介」(21.5%)、「良い医師がいるから」(18.8%)と続く。

評価項目は昨年度と同様の傾向にある。

(回答数：522) ※複数回答あり

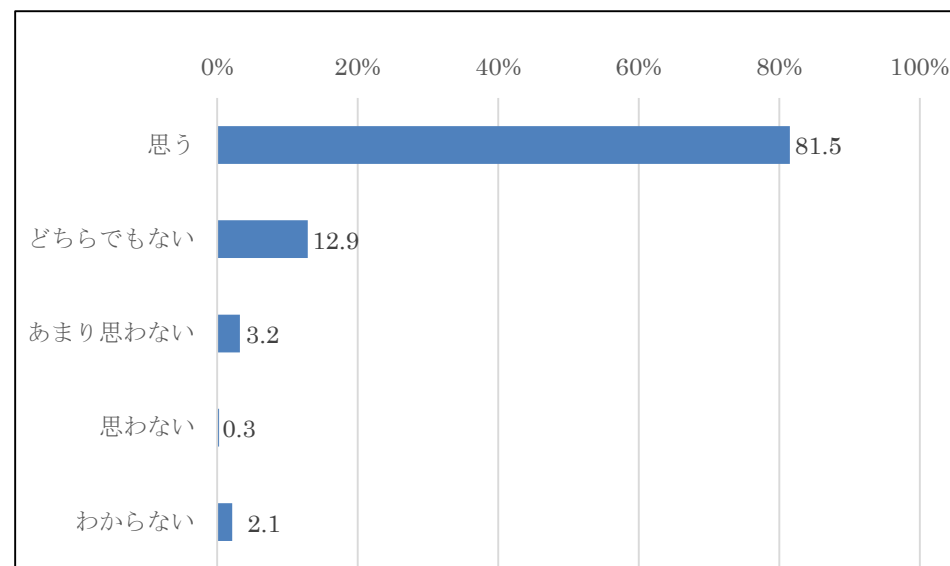


(3) 今後も当院を利用したいと思うか

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81.5% (H30：81.0%)あり、「あまり思わない」または「思わない」と答えた方は3.5% (H30：3.0%)にとどまった。

昨年度と比較して評価は横ばいといえる。

(回答数：373)

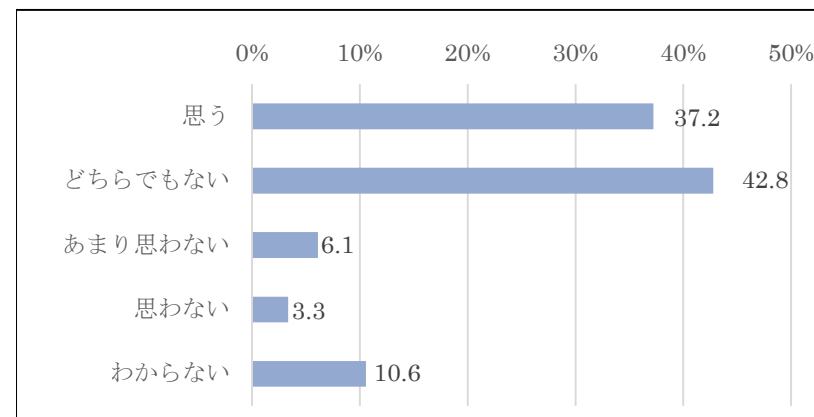


(4) 当院を知人等に紹介したいと思うか

当院を紹介したいと「思う」方が37.2%（H30：35.6%）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9.4%（H30：11.8%）であった。

昨年度と比較して評価は若干上昇している。

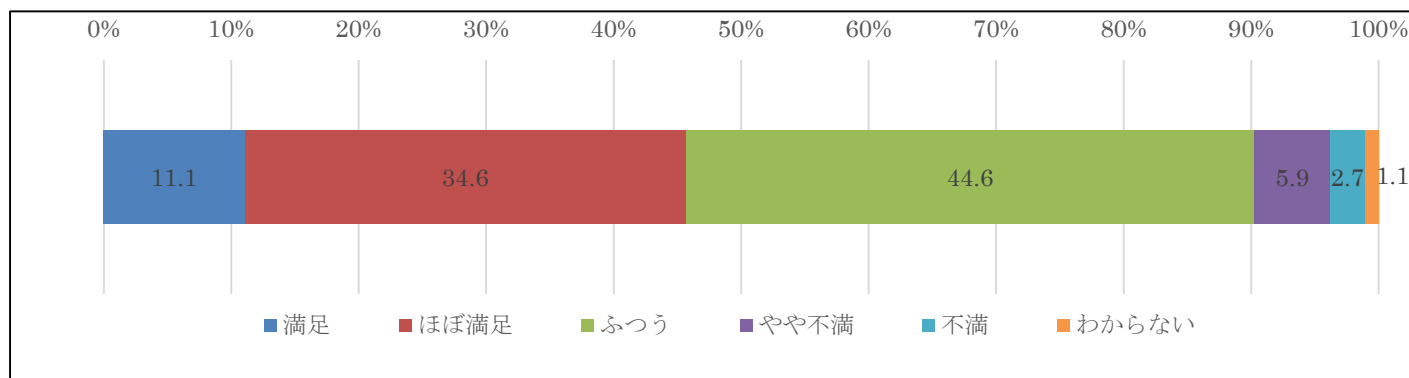
（回答数：360）



(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45.7%、評価点が60.8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：370）



評価点 (R1)	評価点 (H30)
(100点満点)	(100点満点)
60.8点	62.8点