

令和2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2年12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2年9月14日（月）～9月18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 377

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]

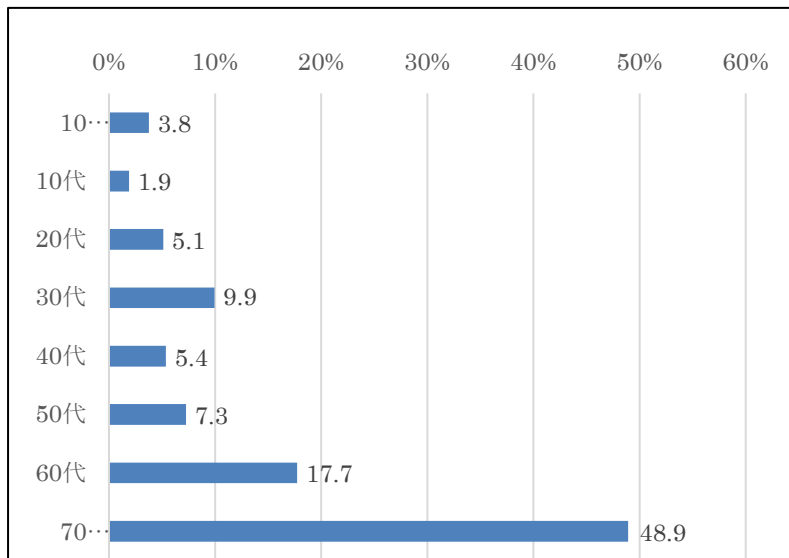
「満足」：100点 / 「ほぼ満足」：75点 / 「ふつう」：50点 / 「やや不満」：25点 / 「不満」：0点

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48.9%と突出して多く、60代を加えると66.6%にのぼり、高齢者の受診割合の多さを示している。

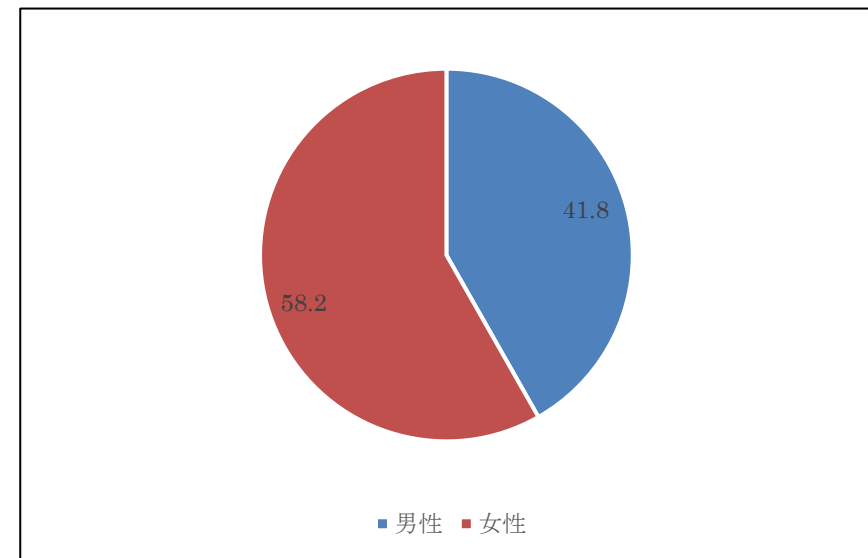
(回答数：372)



2. 性別

女性の受診者の数が、58.2%強を占めている。

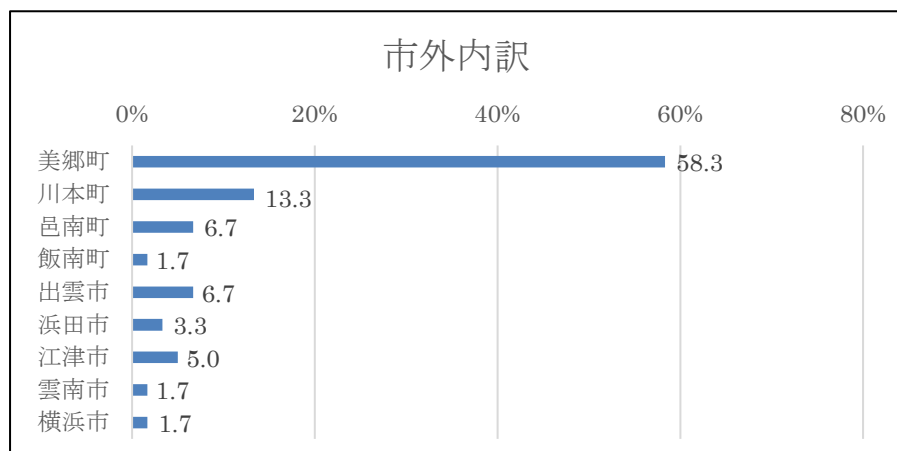
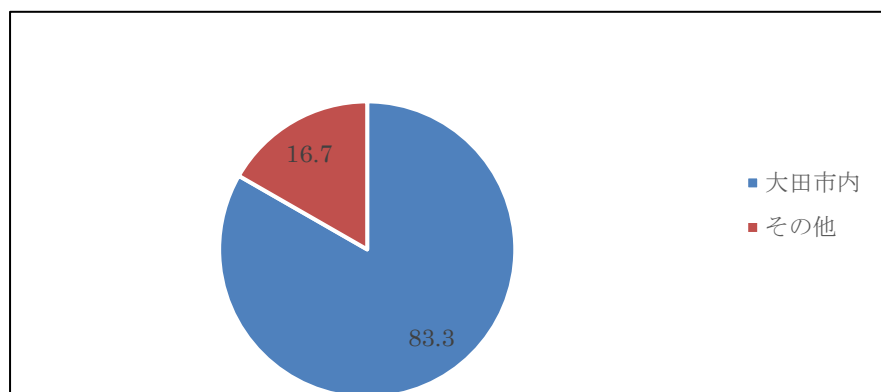
(回答数：371)



3. 住 所

大田市内の受診が83.3%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。

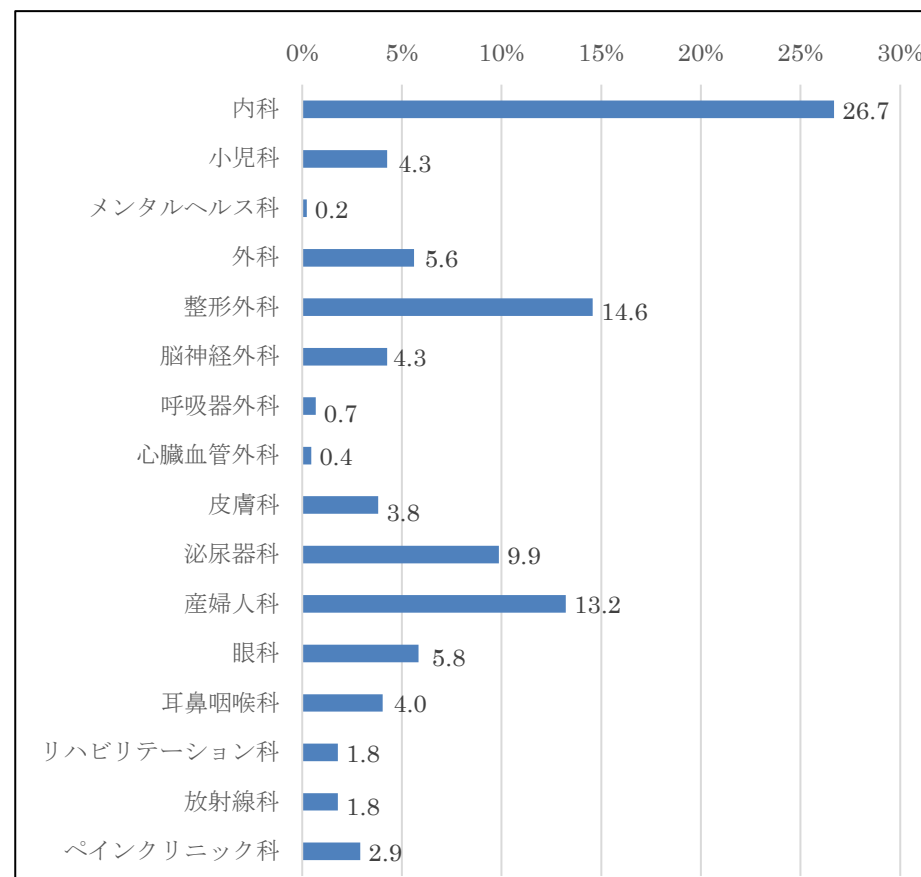
(回答数：371)



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(14.6%)、産婦人科(13.2%)の順となっている。

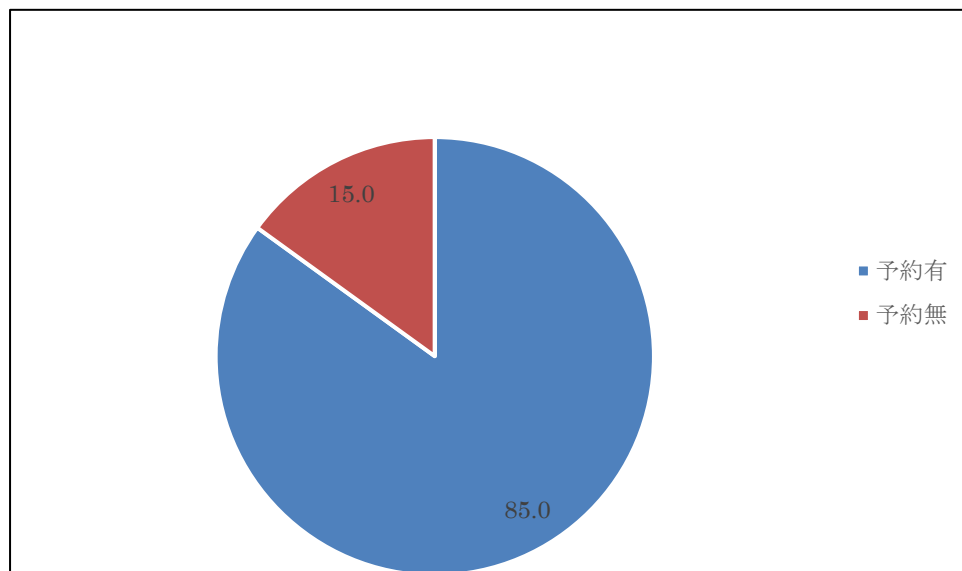
(回答数：446) ※複数回答あり



5. 予約の有無

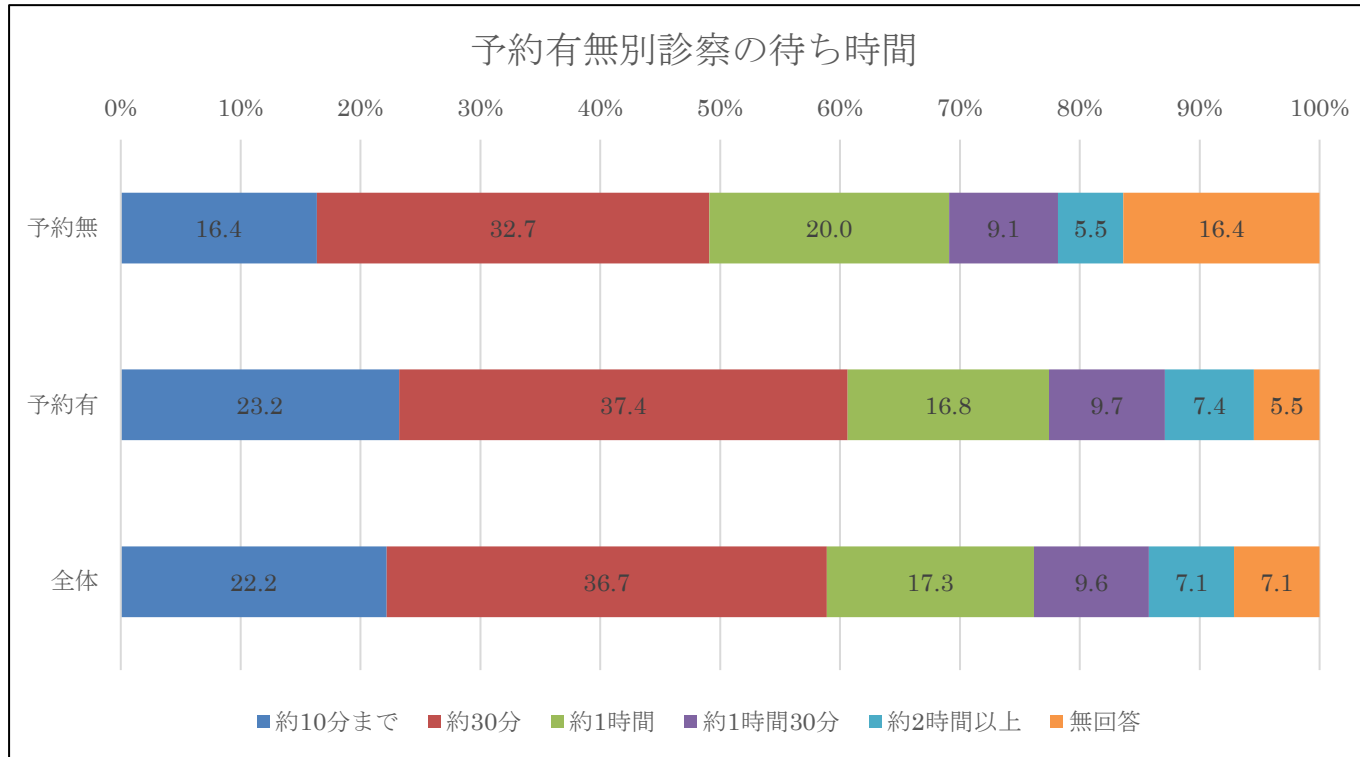
予約受診の方が85.0%となっており、高い予約率が確保されているといえる

(回答数：366)



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60.6%に上ったのに対し、予約無の患者は49.1%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17.1%、予約無14.6%となっている。



回答数

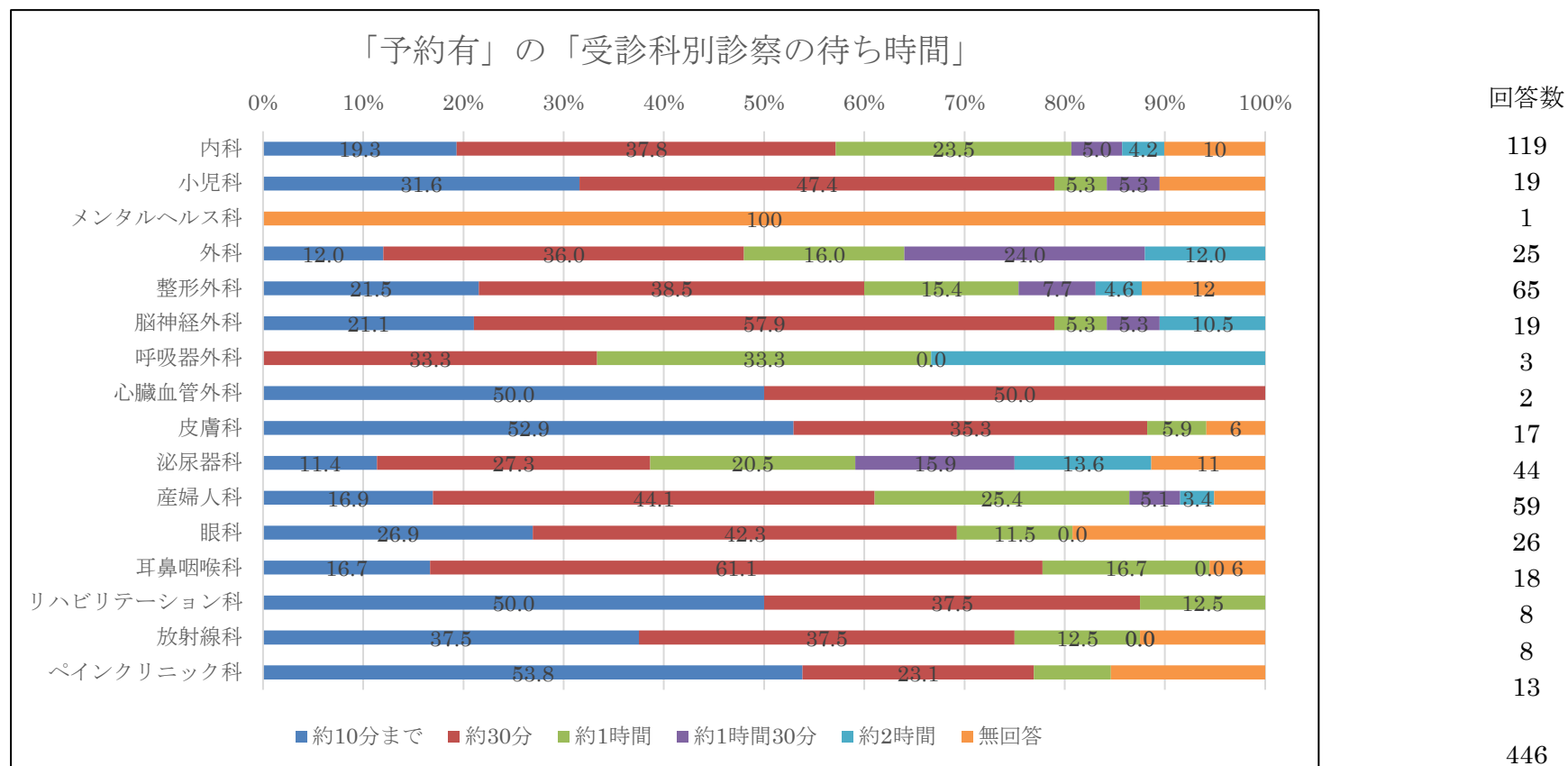
55

310

365

6.診察待ち時間

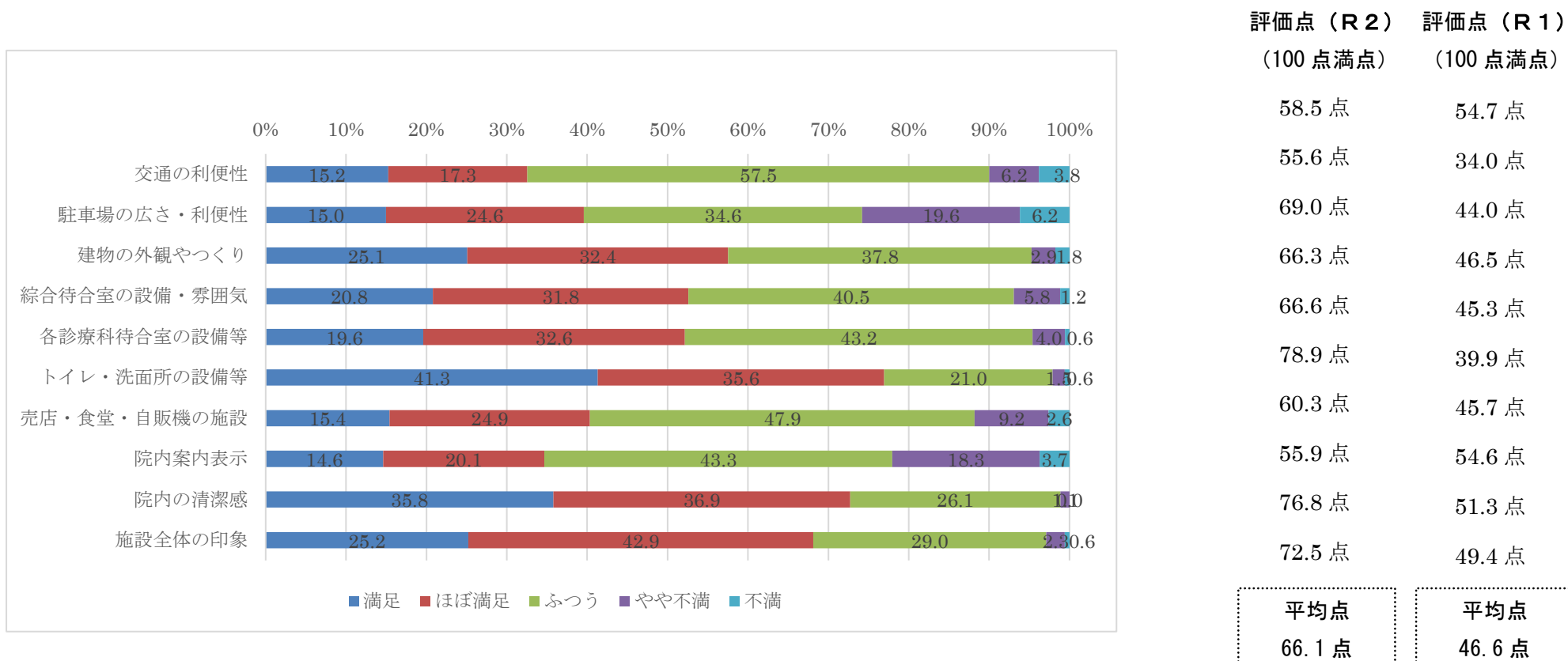
多くの診療科で30分以内の待ち時間と答えた人の割合は60%を超えているが、外科、泌尿器科、呼吸器外科では1時間以上の割合は50%を超えており、1時間30分以上の割合は外科36.0%、泌尿器科25.9%、呼吸器外科が33.3%と特に長くなっている。



Ⅲ. 満足度調査結果

1. 施設・設備等満足度

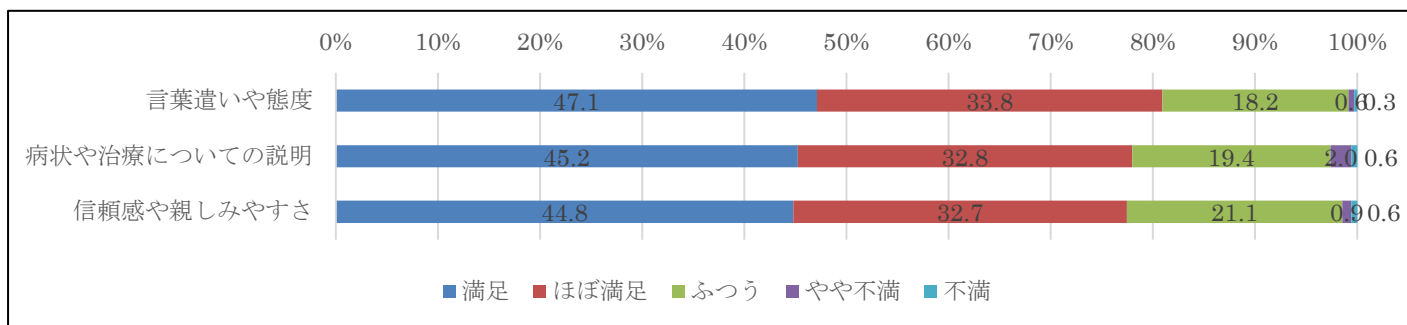
新病院開院により建物に関する項目では「売店・食堂・自販機の施設」「院内案内表示」以外の項目で「満足」または「ほぼ満足」が50%を越え評価が上がっている。「交通の利便性」「駐車場の広さ・利便性」については低調な結果となっている。全体としては評価点も66.1点と昨年より19.5ポイント上昇している。



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 75%前後、評価平均点が 80.6 点と昨年より 6 ポイント上昇している。
医師の接遇面に対する満足度は総じて高いと言える。



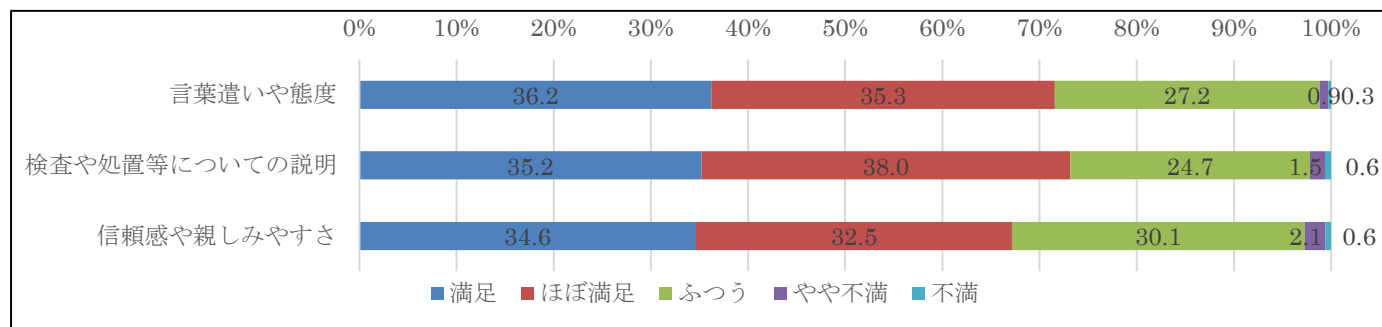
評価点 (R2) (100点満点) 評価点 (R1) (100点満点)

81.7 点 74.3 点
80.0 点 74.5 点
80.1 点 75.1 点

平均点	平均点
80.6 点	74.6 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 65%を超え、評価平均点が 75.9 点と昨年より 5.1 ポイント上昇している。看護師の接遇面に対する満足度は、総じて高いと言える。



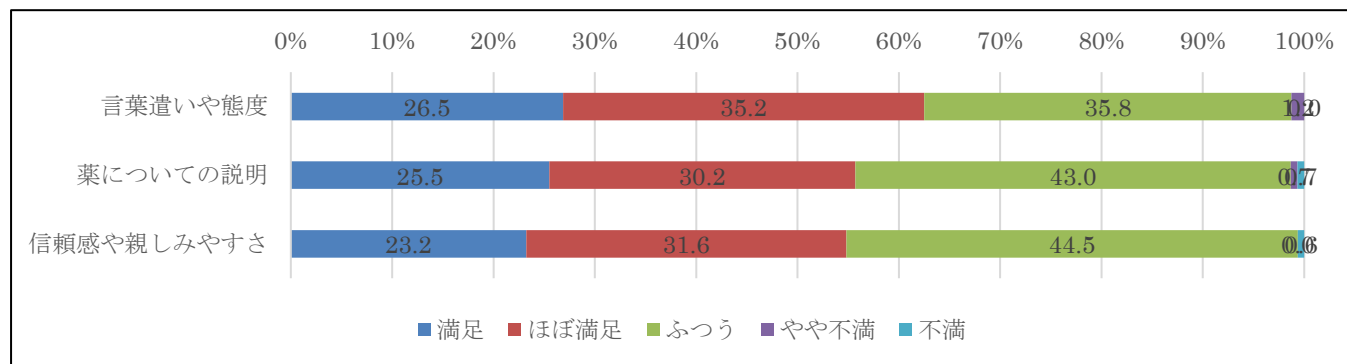
評価点 (R2) (100点満点) 評価点 (R1) (100点満点)

76.6 点 70.9 点
76.4 点 71.5 点
74.6 点 70.1 点

平均点	平均点
75.9 点	70.8 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全項目で 50%を越え、評価平均点が 70.0 点と昨年より 3.4 ポイント上昇している。薬局職員の接客面に対する満足度は、総じて良好と言える。



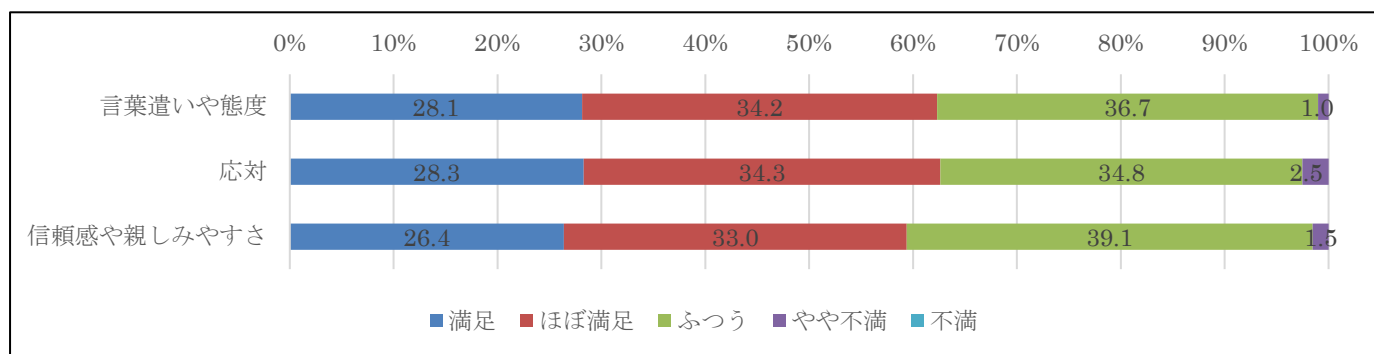
評価点 (R2) (100 点満点) 評価点 (R1) (100 点満点)

71.1 点 67.0 点
69.8 点 67.3 点
69.2 点 65.7 点

平均点 平均点
70.0 点 66.6 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 71.8 点と昨年より 2.7 ポイント上昇している。画像検査職員の接客面の満足度は、総じて良好と言える。



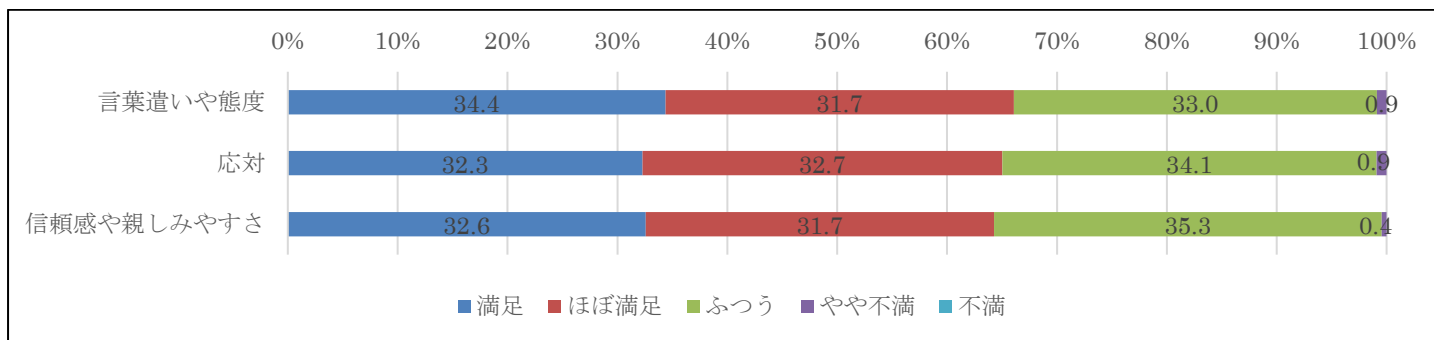
評価点 (R2) (100 点満点) 評価点 (R1) (100 点満点)

72.4 点 69.4 点
72.1 点 69.6 点
71.1 点 68.2 点

平均点 平均点
71.8 点 69.1 点

(5) 検査室職員

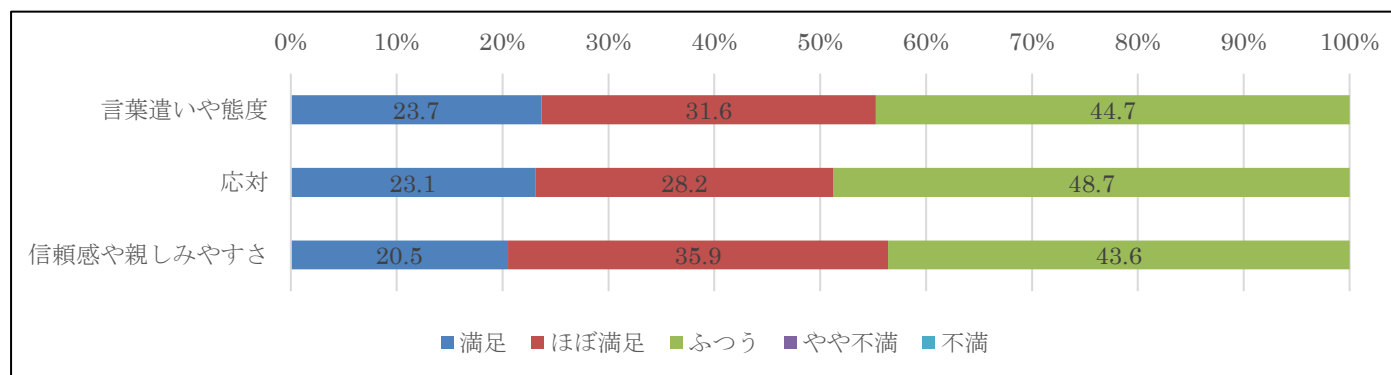
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は全項目で 60%を超え、評価平均点が 74.4 点と昨年より 5.9 ポイント上昇している。検査室職員の接遇面の満足度は、総じて良好と言える。



評価点 (R2) (100 点満点)	評価点 (R1) (100 点満点)
74.9 点	68.0 点
74.1 点	68.7 点
74.1 点	68.7 点
平均点 74.4 点	平均点 68.5 点

(6) 透析室技師職員

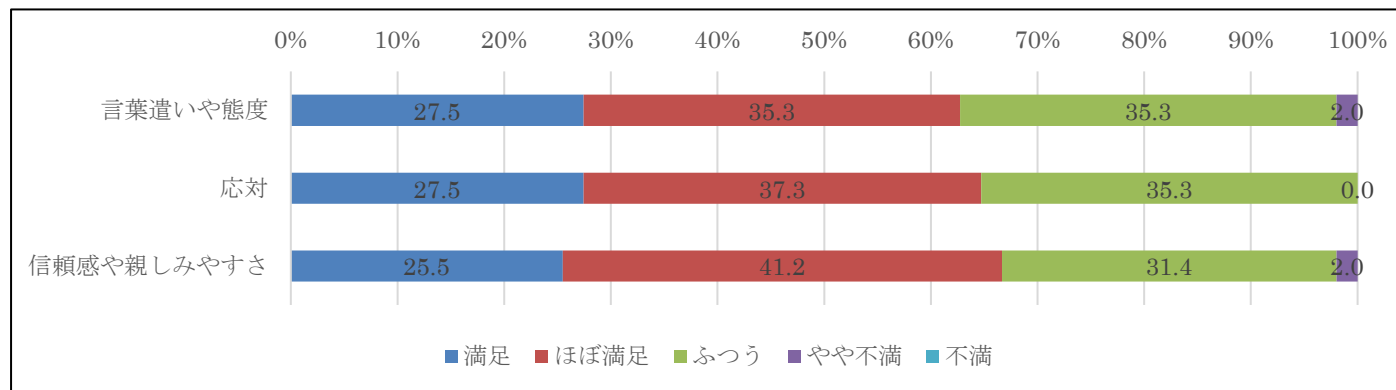
「満足」または「ほぼ満足」と回答した人の割合は 50%を超え、評価平均点が 69.2 と 2.6 ポイント上昇している。「やや不満」「不満」の回答はなく、透析室技師職員の接遇面の満足度は、総じて良好と言える。



評価点 (R2) (100 点満点)	評価点 (R1) (100 点満点)
69.7 点	66.4 点
68.6 点	66.5 点
69.2 点	66.9 点
平均点 69.2 点	平均点 66.6 点

(7) リハビリテーション職員

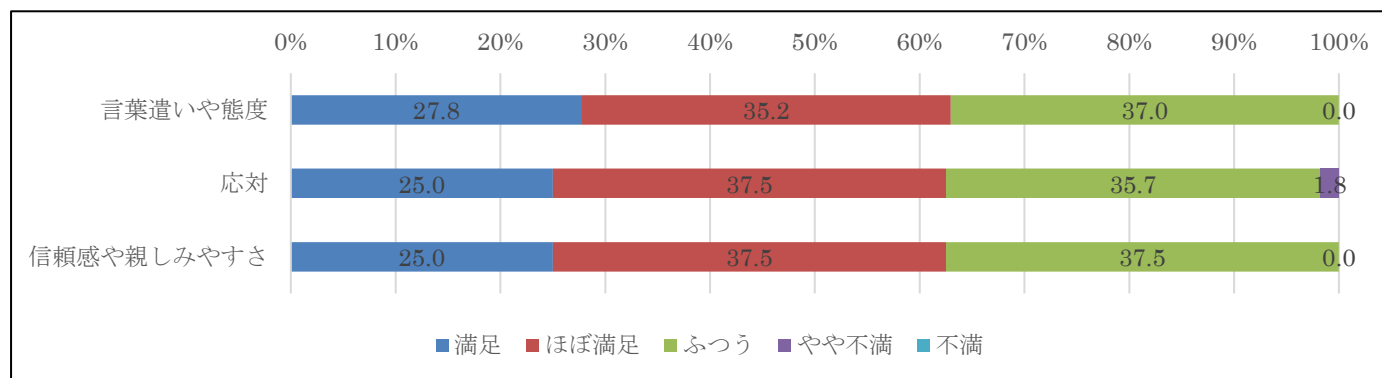
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方が、全ての項目で 60%を超え、評価平均点が 72.5 点と昨年より 1.4 ポイント上昇している。リハビリテーション職員の接遇面での満足度は総じて良好と言える。



評価点 (R2) (100 点満点)	評価点 (R1) (100 点満点)
72.1 点	70.1 点
73.0 点	71.5 点
72.5 点	71.5 点
平均点 72.5 点	平均点 71.1 点

(8) 栄養管理職員

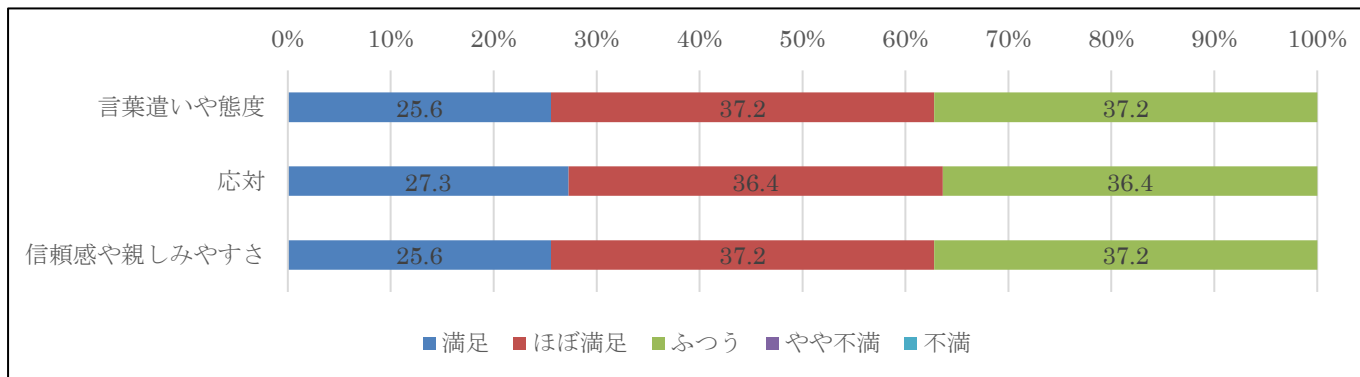
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方が、全ての項目で 60%前後、評価平均点が 70.2 点と昨年より 1.3 ポイント上昇している。栄養管理職員の接遇面での満足度は総じて良好と言える。



評価点 (R2) (100 点満点)	評価点 (R1) (100 点満点)
72.7 点	68.2 点
71.4 点	68.7 点
71.9 点	70.0 点
平均点 72.0 点	平均点 68.9 点

(9) 地域医療連携室職員

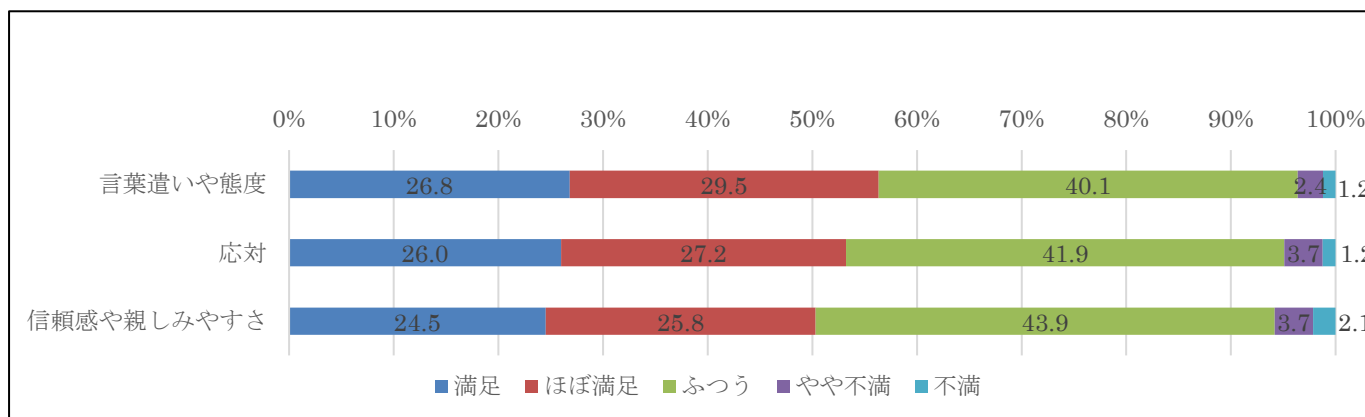
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方は60%を超え、評価平均点が72.3点と8.6ポイント上昇している。「やや不満」「不満」の回答もなく、地域医療連携室職員の接遇面での満足度は総じて良好と言える。



評価点 (R2)	評価点 (R1)
(100点満点)	(100点満点)
72.1点	63.2点
72.7点	63.9点
72.1点	64.0点
平均点	平均点
72.3点	63.7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68.2点と昨年より0.7ポイント上昇している。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。

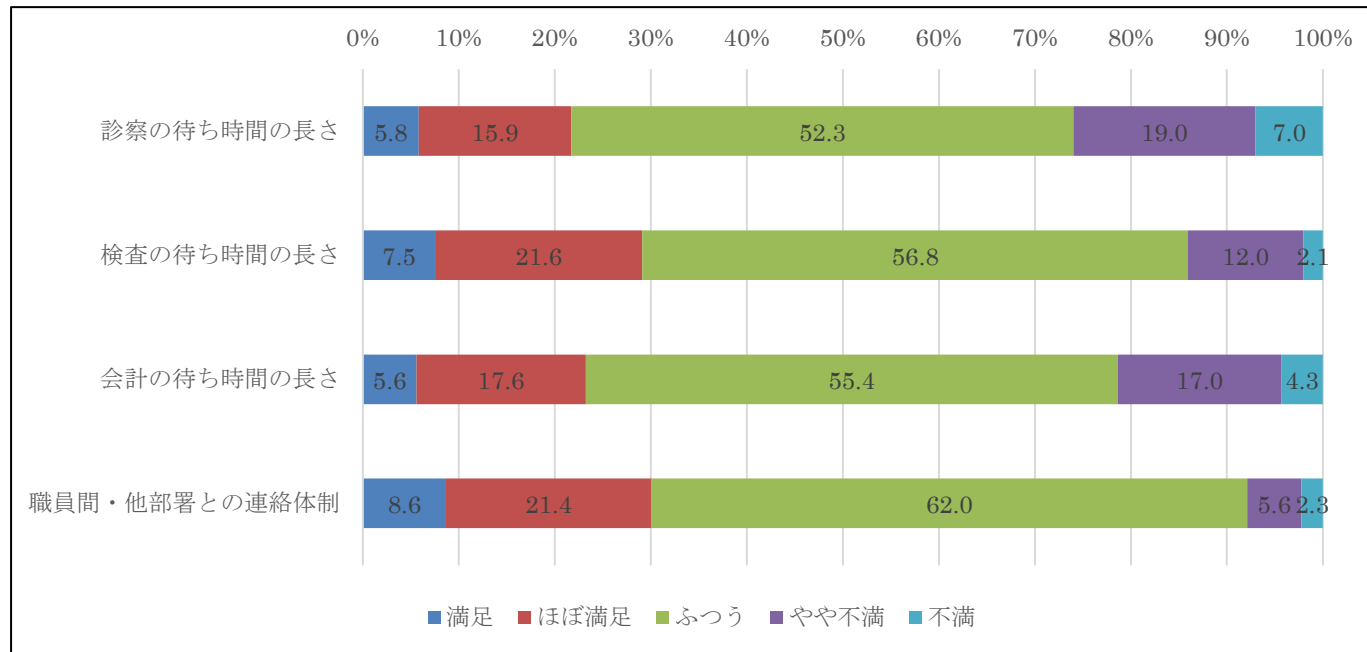


評価点 (R2)	評価点 (R1)
(100点満点)	(100点満点)
69.6点	68.1点
68.3点	68.3点
66.7点	66.1点
平均点	平均点
68.2点	67.5点

11) 受診全般

評価平均点は 52.9 点と昨年より 7.1 ポイント上昇しており、受診全般の満足度は改善されている。

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 26.0%、会計の待ち時間は「やや不満」または「不満」と答えた方が 21.3%となっている。



評価点 (R2) (100点満点) 評価点 (R1) (100点満点)

48.6 点 42.1 点

55.1 点 47.8 点

50.8 点 43.4 点

57.1 点 50.0 点

平均点
52.9 点

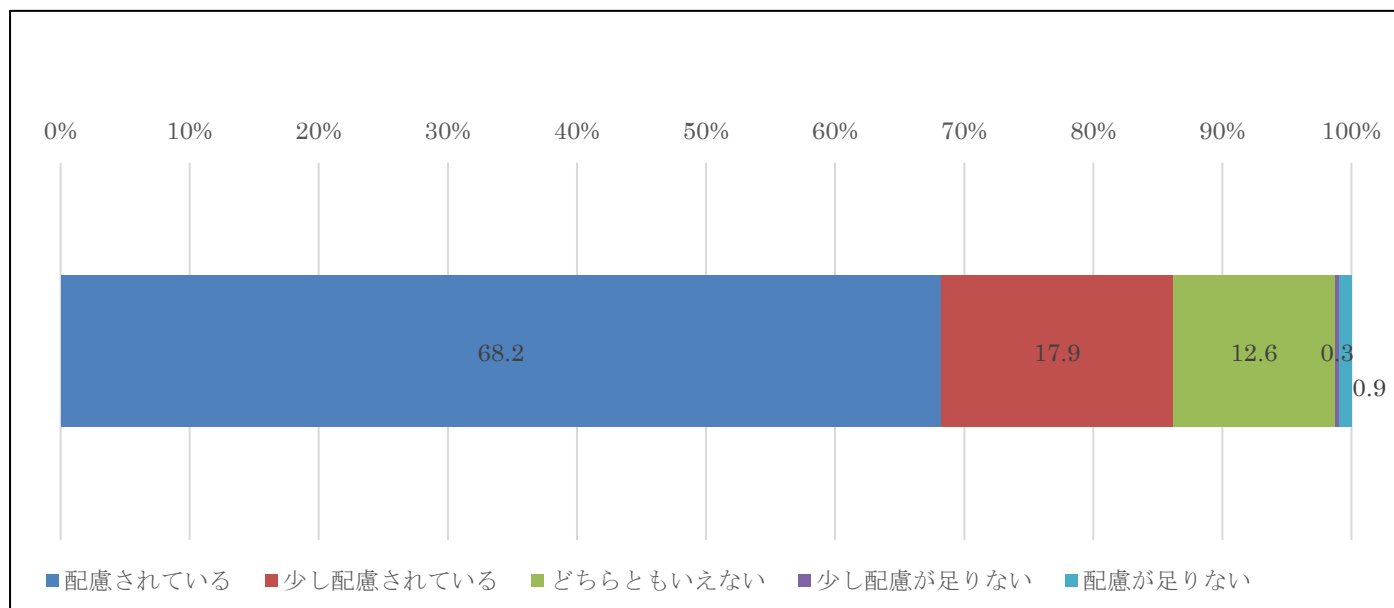
平均点
45.8 点

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86.1%、評価点が88.1点であり、スタッフの患者のプライバシー配慮は高いといえる。

(回答数：318)



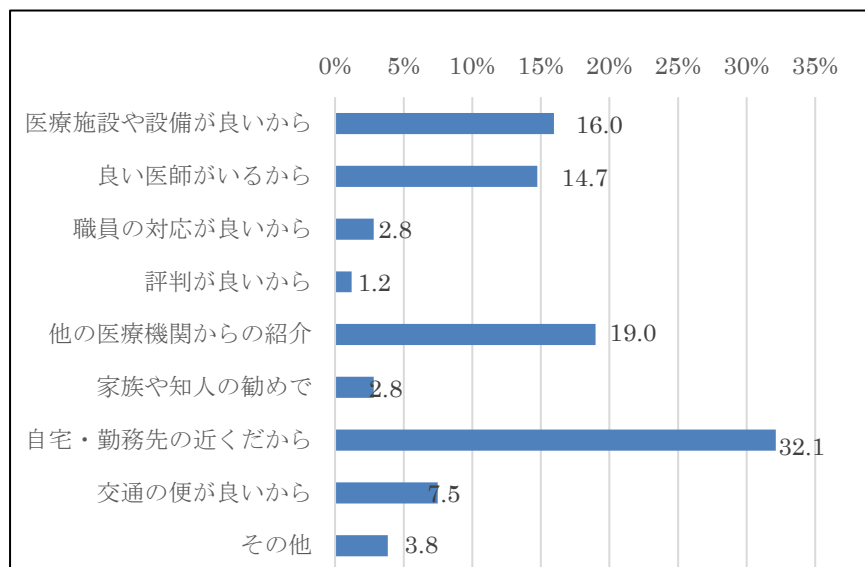
評価点 (R2)	評価点 (R1)
(100点満点)	(100点満点)
88.1点	80.1点

(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32.1%と最も高く、「他の医療機関からの紹介」(19.0%)、「良い医師がいるから」(14.7%)と続く。

評価項目は昨年度と同様の傾向にある。

(回答数：495) ※複数回答あり

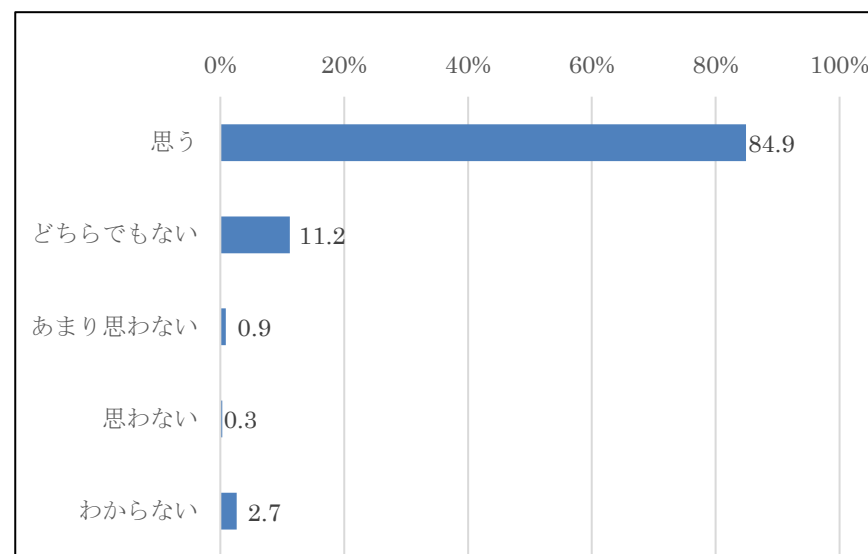


(3) 今後も当院を利用したいと思うか

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84.9% (R1：81.5%)あり、「あまり思わない」または「思わない」と答えた方は1.2% (R1：3.5%)にとどまった。

昨年度と比較して評価は横ばいと言える。

(回答数：338)

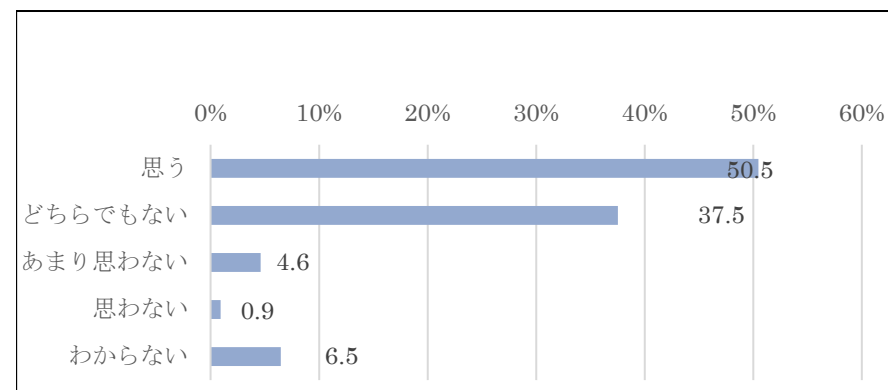


(4) 当院を知人等に紹介したいと思うか

当院を紹介したいと「思う」方が50.5% (R1: 37.2%)
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5.5% (R1: 9.4%)であった。

昨年度と比較して評価は上昇している。

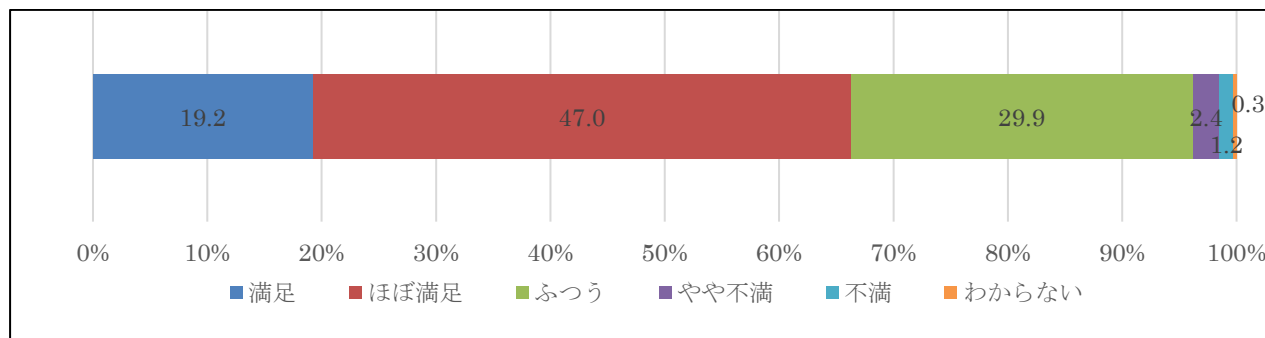
(回答数: 325)



(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66.2%、評価点が70.0点で9.2ポイント上昇していることから、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: 338)



評価点 (R2)	評価点 (R1)
(100点満点)	(100点満点)
70.0点	60.8点