

# 第3回患者満足度調査結果報告書

平成31年3月28日

気仙沼市立病院 接遇向上委員会

当院では、平成30年11月20日、「第3回患者満足度調査」を実施し、このたび、接遇向上委員会で取りまとめた結果を報告します。

## 1 調査目的

当院で受診している外来・入院患者を対象に、当院全体や各職種の対応等の印象や施設の長所又は短所を明確にし、今後の患者満足度の向上に向けた基礎資料の収集を目的として調査を実施しました。

## 2 調査方法

平成30年11月20日(月)、午前8時30分から午後5時までにかけて、択一式及び自由記入式による調査票を手渡しにより配布し、回収箱への投函により調査しました。

## 3 調査票の回収

- (1) 外来 配布726枚、回収653枚、回収率89.9%
- (2) 入院 配布257枚、回収190枚、回収率73.9%

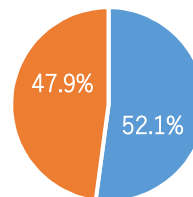
## 4 調査結果

### (1) 調査対象者の属性

#### ① 調査対象者の性別（グラフは無回答者を除きます。）

##### ア 外来患者

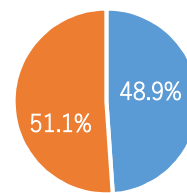
性別	人数	割合
男性	148	22.7%
女性	136	20.8%
無回答	369	56.5%
合計	653	100.0%



■ 男性 ■ 女性

##### イ 入院患者

性別	人数	割合
男性	89	46.8%
女性	93	49.0%
無回答	8	4.2%
合計	190	100.0%

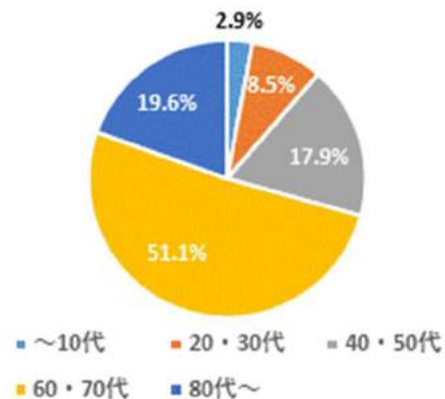


■ 男性 ■ 女性

② 調査対象者の年代（グラフは無回答者を除きます。）

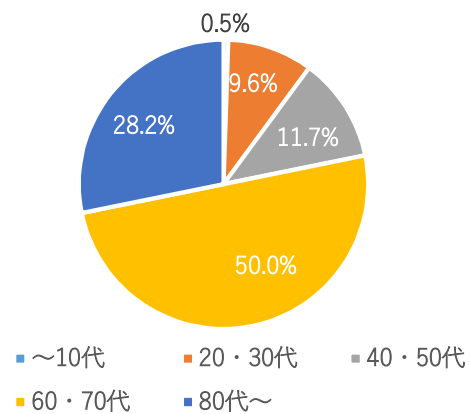
ア 外来患者

年代	人数	割合
～10代	9	1.4%
20・30代	26	4.0%
40・50代	55	8.4%
60・70代	157	24.0%
80代～	60	9.2%
無回答	346	53.0%
合計	653	100.0%



イ 入院患者

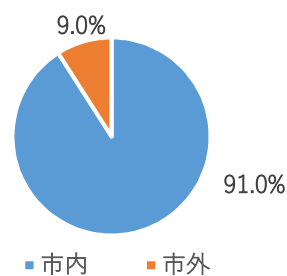
年代	人数	割合
～10代	1	0.5%
20・30代	18	9.5%
40・50代	22	11.6%
60・70代	94	49.5%
80代～	53	27.9%
無回答	2	1.0%
合計	190	100.0%



③ 調査対象者の住所（グラフは無回答者を除きます。）

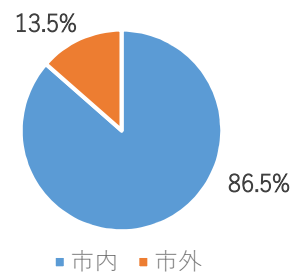
ア 外来患者

年代	人数	割合
市内	282	43.2%
市外	28	4.3%
無回答	343	52.5%
合計	653	100.0%



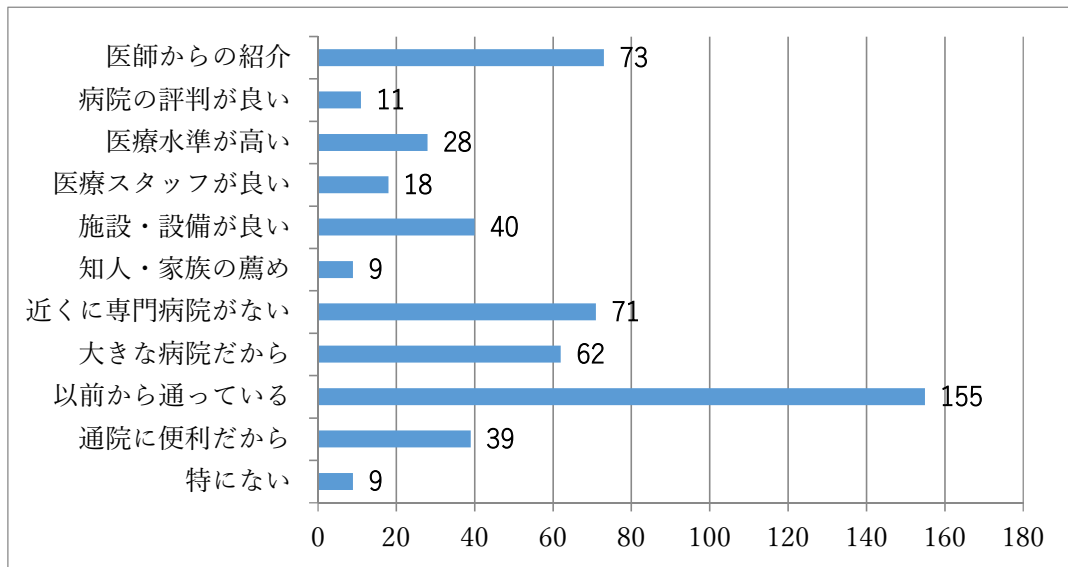
イ 入院患者

年代	人数	割合
市内	160	84.2%
市外	25	13.2%
無回答	5	2.6%
合計	190	100.0%

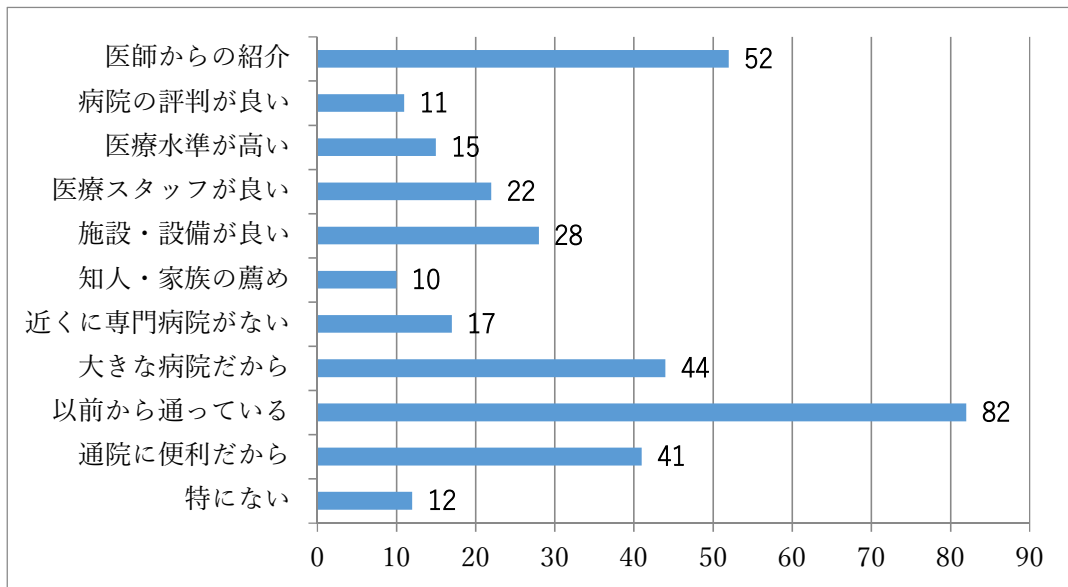


④ 受療動機（複数回答可）

ア 外来患者



イ 入院患者



外来・入院ともに、前回（平成28年度）・前々回（平成27年度）調査と同様に、「以前から通っているから」「医師からの紹介」などの比較的消極的な理由が受療動機となっている結果でした。

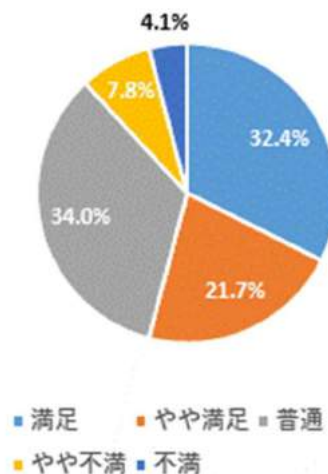
「水準の高さ」「医療スタッフが良い」での選択は少なく、これまで以上に医療の質の向上が望まれます。

(2) 医師に対する満足度

① 医師の病状・治療方法などの説明（グラフは無回答者を除きます。）

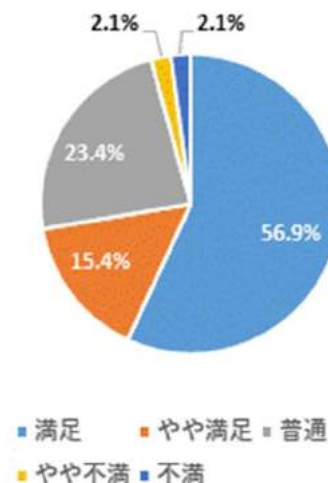
ア 外来患者

満足度	人数	割合
満足	103	15.8%
やや満足	69	10.6%
普通	108	16.5%
やや不満	25	3.8%
不満	13	2.0%
無回答	335	51.3%
合計	653	100.0%



イ 入院患者

満足度	人数	割合
満足	107	56.3%
やや満足	29	15.3%
普通	44	23.1%
やや不満	4	2.1%
不満	4	2.1%
無回答	2	1.1%
合計	190	100.0%



※ 点数化

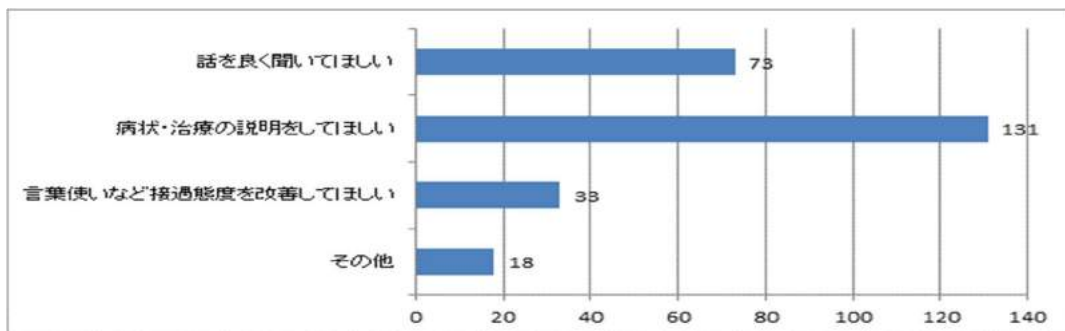
満足を5点、やや満足を4点、普通を3点、やや不満を2点、不満を1点とし、相加平均により点数化したところ、次のような結果となりました。

**外来患者 平均3.7点**（前回調査3.8点、前々回調査3.8点）

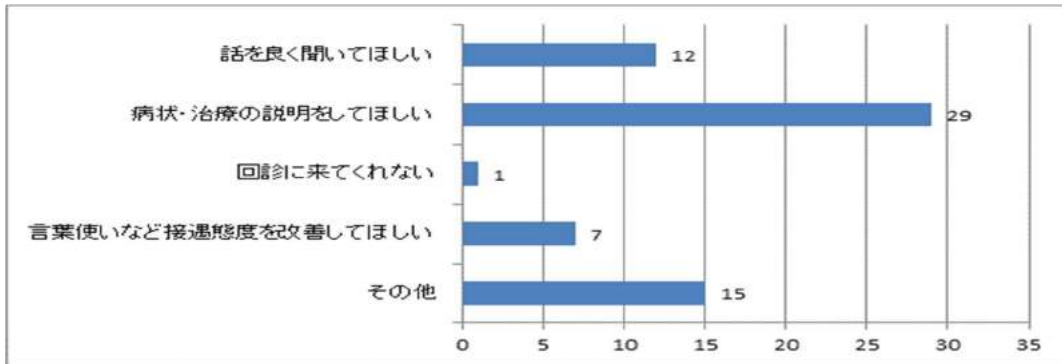
**入院患者 平均4.3点**（前回調査4.3点、前々回調査4.3点）

② 医師の問題点（複数回答可）

ア 外来患者

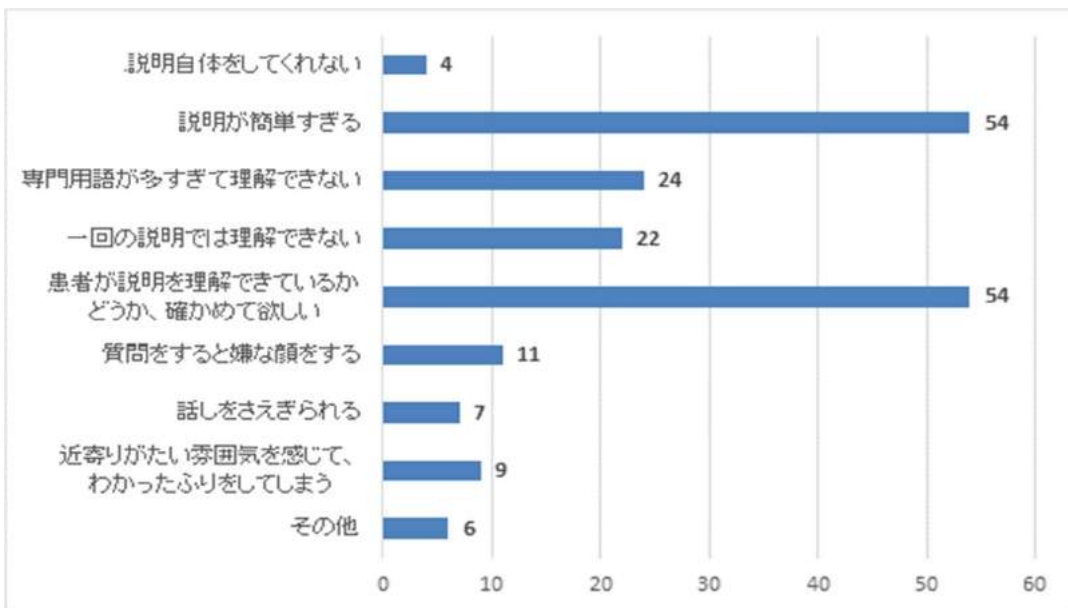


イ 入院患者

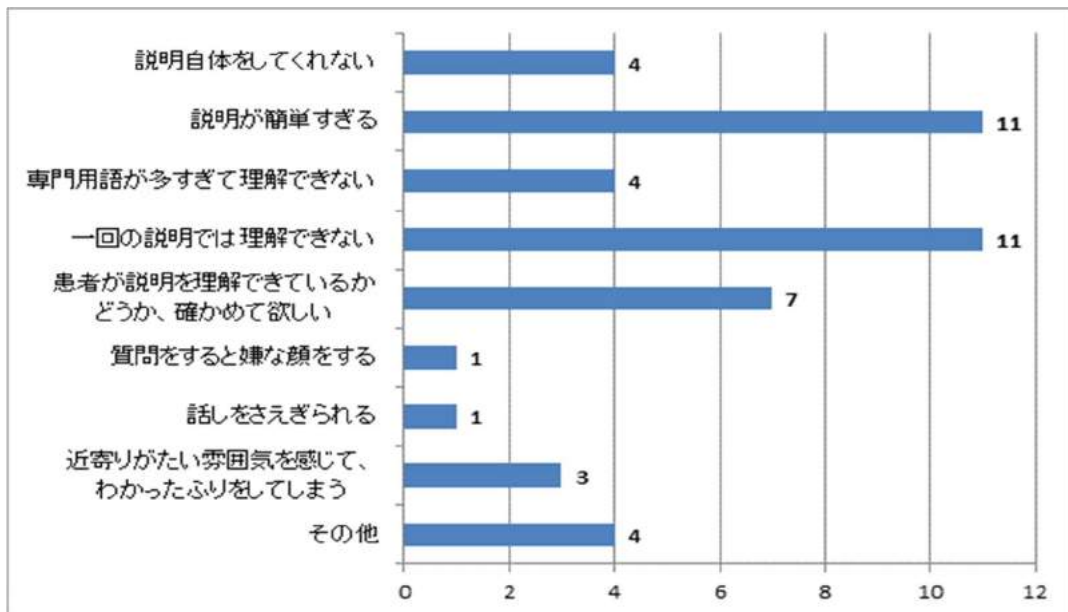


③ 医師に対し、病状・治療の説明を求める理由（複数回答可）

ア 外来患者



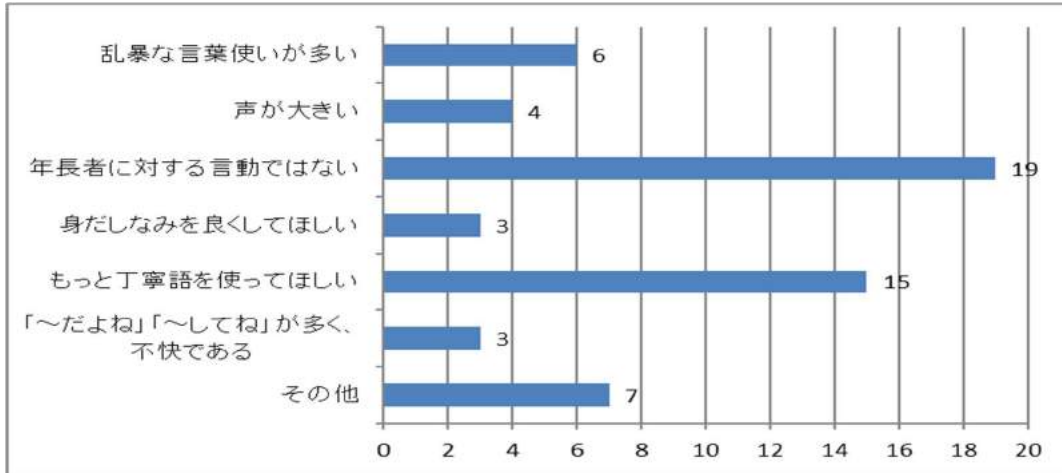
イ 入院患者



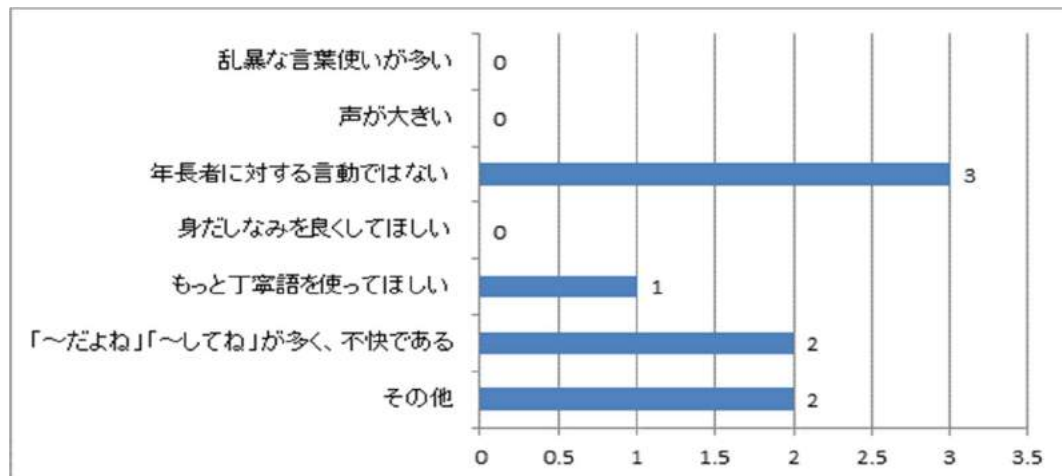
④ 医師の言葉遣い（複数回答可）

（言葉遣いなど接遇態度の改善を求めた方の感じた出来事）

ア 外来患者



イ 入院患者



医師に対する満足度については、自由記入において「とても親切」「皆優しい」「毎朝回診に来てくださり、話もよく聞いてくださる」「病状説明用紙に分かりやすくたくさん書いてくれた」など、多くのお褒めの言葉をいただきました。

一方で、医師に対する要望は、「病状・治療の説明をしてほしい」という声が圧倒的に多く、その理由も、「患者が理解しているかどうか確認してほしい」「1回の説明では理解できない」という理解度の確認を求めるものと、「説明が簡単すぎる」という説明内容の充実を求める声が、前回・前々回調査と同様に寄せられました。

丁寧な説明と在院時間の短縮とは、相反する要素を有する項目であり、易しい課題ではありませんが、病状・治療の説明に当たっては、患者さんの不安な気持ちに寄り添った丁寧な対応が求められます。

なお、接遇の基本である「言葉遣い」については、「年長者に対する言動ではない」「もっと丁寧語を使ってほしい」という声が多く、患者さんとの距離感を縮めようとするのとくだけた言葉遣いとを混同することなく、患者さんへの寄り添う気持ちを持

しながら、丁寧な言葉で接遇することが求められていることを認識する必要があります。

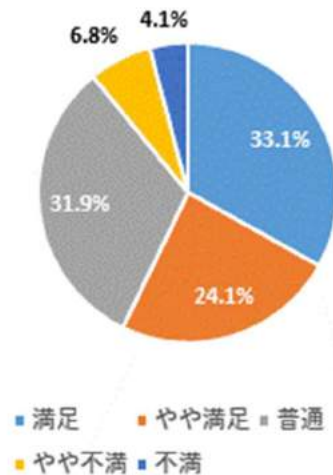
医師に対する満足度を点数化した指標は、外来患者さんで3.7点、入院患者さんで4.3点と、決して低い評価ではありませんが、評価・指摘傾向に変化がないことを意識し、少なくとも、意識レベルで改善可能な接遇向上に取り組む必要があります。

### (3) 看護師に対する満足度

#### ① 看護師の言動・態度・説明（グラフは無回答者を除きます。）

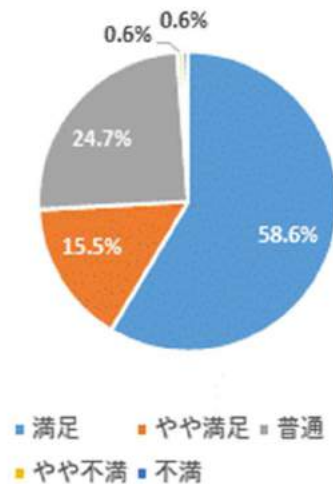
##### ア 外来患者

満足度	人数	割合
満足	88	13.5%
やや満足	64	9.8%
普通	85	13.0%
やや不満	18	2.7%
不満	11	1.7%
無回答	387	59.3%
合計	653	100.0%



##### イ 入院患者

満足度	人数	割合
満足	102	53.7%
やや満足	27	14.2%
普通	43	22.7%
やや不満	1	0.5%
不満	1	0.5%
無回答	16	8.4%
合計	190	100.0%



#### 点数化

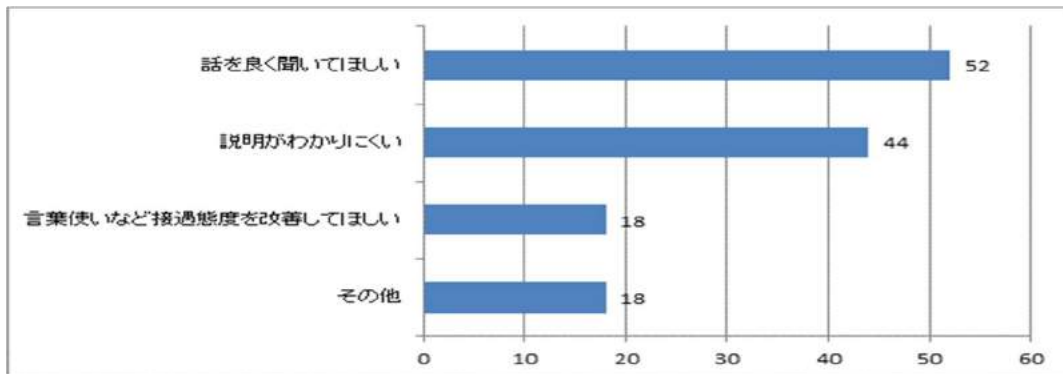
満足を5点、やや満足を4点、普通を3点、やや不満を2点、不満を1点とし、相加平均により点数化したところ、次のような結果となりました。

**外来患者 平均3.8点**（前回調査3.7点、前々回調査3.6点）

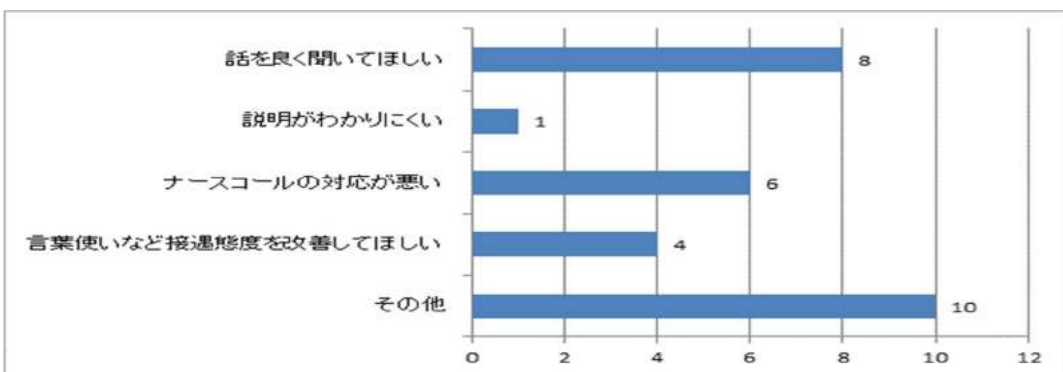
**入院患者 平均4.3点**（前回調査4.3点、前々回調査4.4点）

② 看護師の問題点（複数回答可）

ア 外来患者

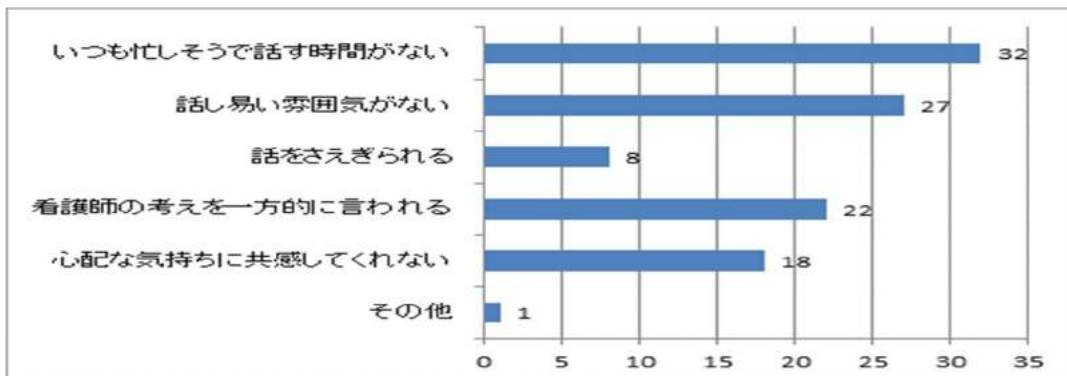


イ 入院患者

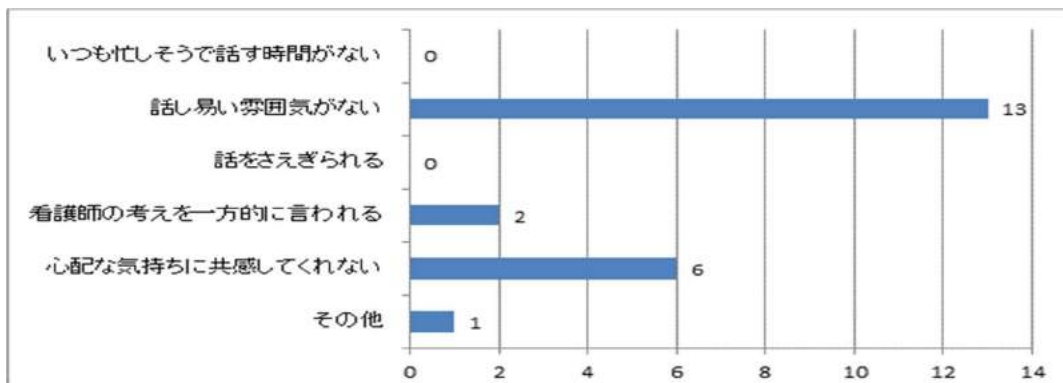


③ 看護師に対し、話をよく聴いてくれないと感じる理由（複数回答可）

ア 外来患者



イ 入院患者

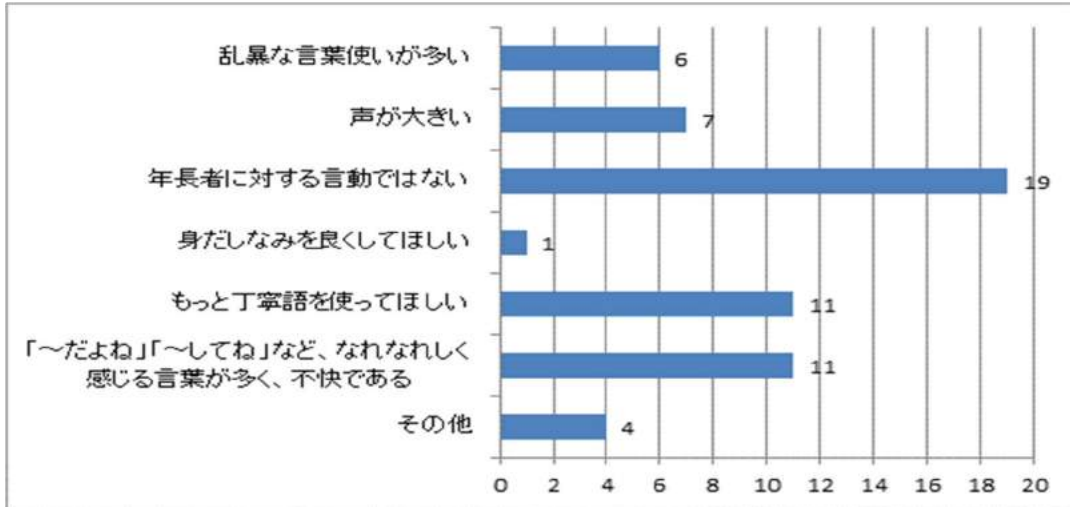




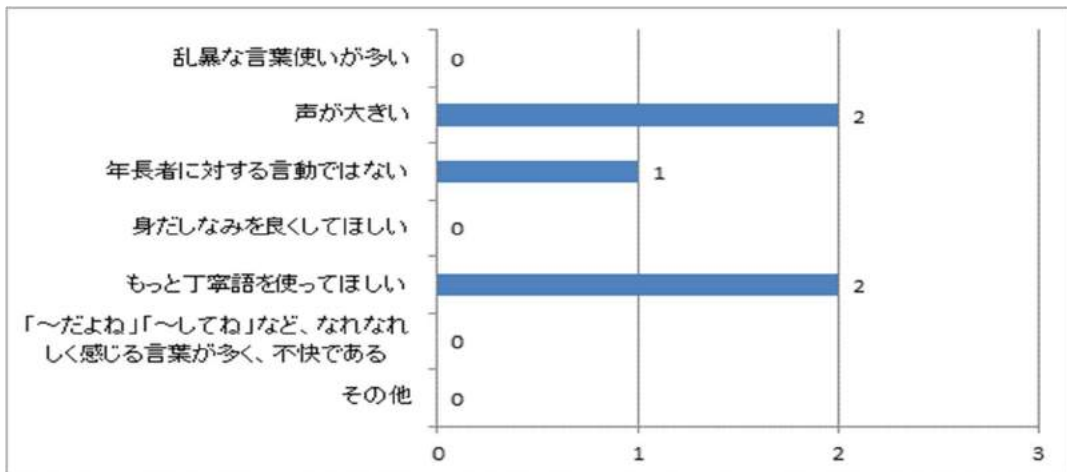
④ 看護師の言葉遣い（複数回答可）

（言葉遣いなど接遇態度の改善を求めた方の感じた出来事）

ア 外来患者



イ 入院患者



看護師に対する満足度については、自由記入において「親切丁寧に笑顔で対応してくださるナースの方々に心から感謝します」「親の病状が良くなく、診察中に泣いてしまったとき、ガーゼを渡してくれて、肩をなでてくれたこと、一生忘れません」「非常に親切で一人一人に適した話を引き出してくれる」など、多くのお褒めの言葉をいただきました。

一方で、看護師に対する要望として、外来・入院ともに「話をよく聞いてほしい」、また、外来で「説明が分かりにくい」という声が目立ち、外来・入院ともに圧倒的に多い「話をよく聞いてほしい」と感じる理由は、「いつも忙しそうで話す時間がない」「話しやすい雰囲気がない」が多く、ほぼ例年と同様の傾向でした。

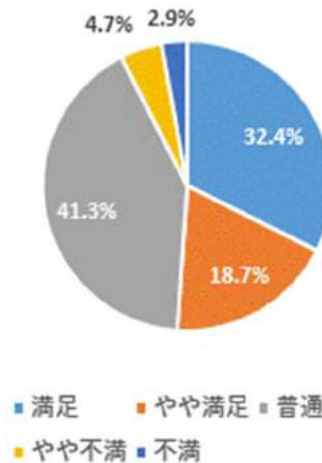
また、接遇面で向上すべき事項に挙げられた「年長者に対する言動ではない」「もっと丁寧語を使ってほしい」「なれなれしく感じる言葉が多く、不快である」という声が多く、医師同様に、患者さんへの寄り添う気持ちを持ちつつ、丁寧な言葉で接遇することが求められています。

看護師に対する満足度を点数化した指標は、外来患者さんで3.8点、入院患者さんで4.3点と、特に外来はわずかながら改善傾向にあります。職員数も多く、また、最も患者さんに近い存在である立場であることを認識し、意識レベルで改善可能な接遇向上に取り組む必要があります。

(4) 事務員（「委託事業者職員」を含みます。以下同じ。）に対する満足度

① 事務員の言動・態度・説明（外来）（グラフは無回答者を除きます。）

満足度	人数	割合
満足	90	13.8%
やや満足	52	8.0%
普通	115	17.6%
やや不満	13	2.0%
不満	8	1.2%
無回答	375	57.4%
合計	653	100.0%

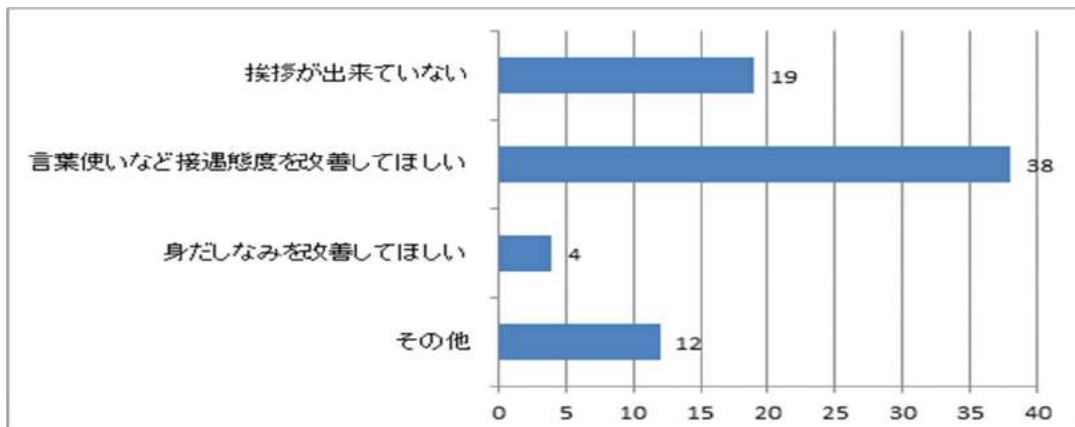


※ 点数化

満足を5点、やや満足を4点、普通を3点、やや不満を2点、不満を1点とし、相加平均により点数化したところ、次のような結果となりました。

**平均3.7点**（前回調査3.7点、前々回調査3.5点）

② 事務員の問題点（複数回答可）



事務員に対する満足度については、自由記入において「総合受付、ブロック受付の職員の対応はいつも丁寧で分かりやすい」「事務員さんは皆親切である」という声をいただいている一方で、「イライラしているのが伝わります。笑顔など一切ない」「患者さんの文句を言う発言をしていました。しかも聞こえるように」「私語が多い」という声があります。

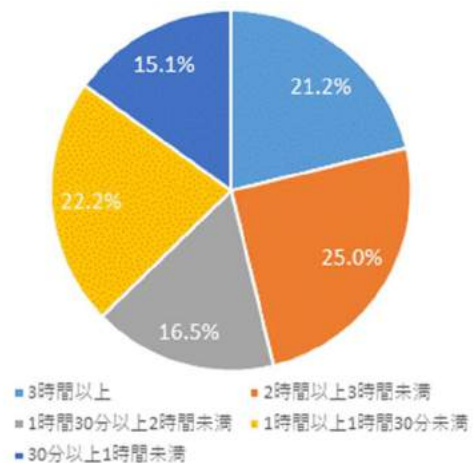
事務員に対する満足度の特長は、医師及び看護師と比較し、「やや不満」「不満」の割合が少ないものの、「普通」の割合が高く、点数化した指標の数値を下げています。受付の事務職員は、病院に入って一番先に会う職種であり、病院全体を印象付けます。

調査結果から判断すると、少なくとも、悪い印象を与えていることは多くないと考えられることから、言葉遣いと挨拶による接客態度の改善により、「普通」回答を「満足」又は「やや満足」に変えることは十分に可能なはずで、医師・看護師同様に、意識レベルで改善可能な接客向上に取り組む必要があります。

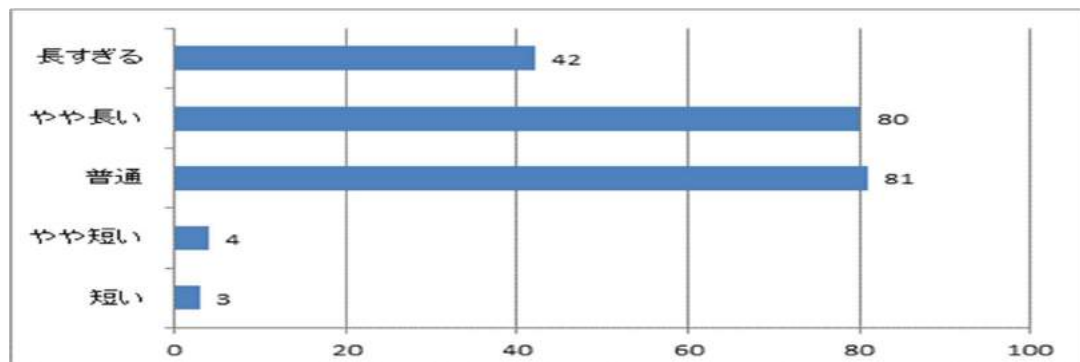
(5) 待ち時間に対する満足度

① 受付から会計までの待ち時間（グラフは無回答者を除きます。）

待ち時間	人数	割合
3時間以上	45	6.9%
2時間以上3時間未満	53	8.1%
1時間30分以上2時間未満	35	5.4%
1時間以上1時間30分未満	47	7.2%
30分以上1時間未満	32	4.9%
無回答	441	67.5%
合計	653	100.0%

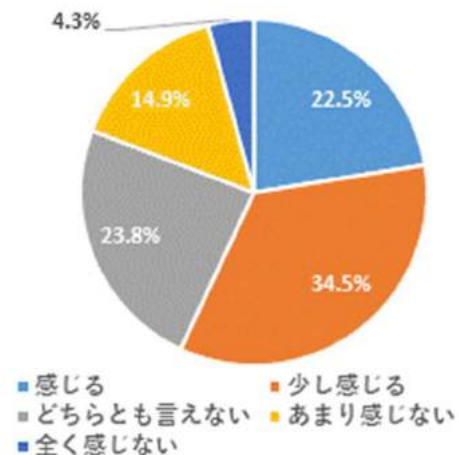


② 待ち時間に対する評価



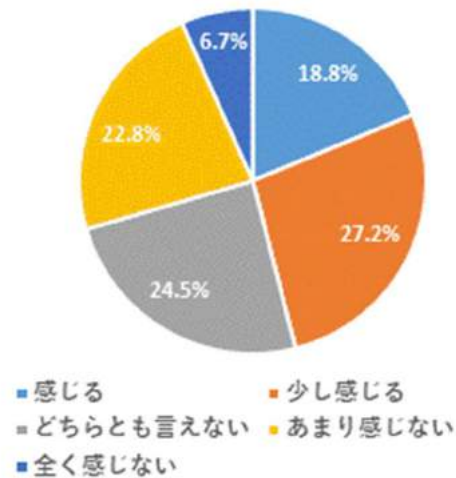
③ 予約診療制の導入による待ち時間短縮の実感（グラフは無回答者を除きます。）

実感	人数	割合
感じる	53	8.1%
少し感じる	81	12.4%
どちらとも言えない	56	8.6%
あまり感じない	35	5.4%
全く感じない	10	1.5%
無回答	418	64.0%
合計	653	100.0%



④ 予約診療制の導入により受診が困難と感じるか（グラフは無回答者を除きます。）

実感	人数	割合
感じる	42	6.4%
少し感じる	61	9.4%
どちらとも言えない	55	8.4%
あまり感じない	51	7.8%
全く感じない	15	2.3%
無回答	429	65.7%
合計	653	100.0%



待ち時間の短縮については、旧病院時代から、駐車場と並ぶ大きな課題の一つでした。このため、待ち時間の短縮を主な目的に、新病院では、一部の診療科を除き、再診患者及び紹介患者の診療について、原則予約制を導入しました。

予約制は、診察時間があらかじめ決められているため、早い順番を確保するために、必要以上に早く来院する必要がない利点があり、平成27年7月の「受付から会計終了まで」の平均時間2時間30分に対し、新病院開院後の平成30年1月の「予約時間から会計終了まで」の平均時間が1時間44分であり、実質的には、46分間の短縮が図れています。

しかし、「受付から会計終了まで」を伺った今回調査の結果は、待ち時間そのものについても、待ち時間短縮の実感についても、前回調査とほぼ同様で、そこからは時間短縮の効果を読み取ることができません。

考えられる原因のうち、当院に起因しないものとして、公共交通機関の時刻や、家族の通勤に合わせた来院などが考えられますが、予約時間よりも大幅に早く来院することが余儀なくされる患者さんにとっては、待ち時間が長時間となります。

一方、当院に起因するものとして、医師1人当たりの患者数の多さが挙げられます。当院の医師1人・1日当たり外来患者数は10.3人ですが、県内及び岩手県の近隣の中核病院は、大崎市民病院が4.3人、石巻赤十字病院が7.5人、仙台医療センターが5.8人、磐井病院が4.8人、みやぎ県南中核病院が5.5人（公立病院は平成29年度総務省病院経営比較表、その他の病院は民間医局レジナビwebから）であり、当院は突出して多く、このことが待ち時間の長さ、医師の患者さんに対する説明時間の確保を困難にしています。

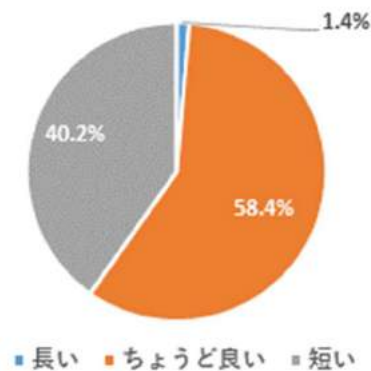
当地域の中で当院にのみ存在する診療科があるなど、地域事情があるものの、患者満足度の向上及び医師の負担軽減の観点からも、医療機関の機能分担なしに解決することは困難と考えられます。

(6) 面会時間に関する満足度

① 面会時間の長さについて（グラフは無回答者を除きます。）

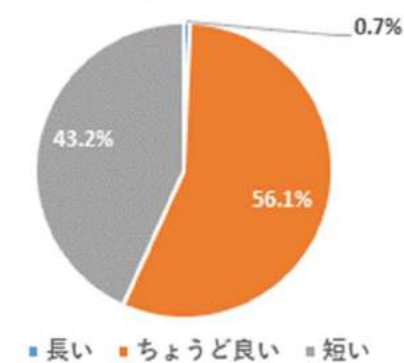
ア 外来患者

面会時間	人数	割合
長い	3	0.5%
ちょうど良い	125	19.1%
短い	86	13.2%
無回答	439	67.2%
合計	653	100.0%



イ 入院患者

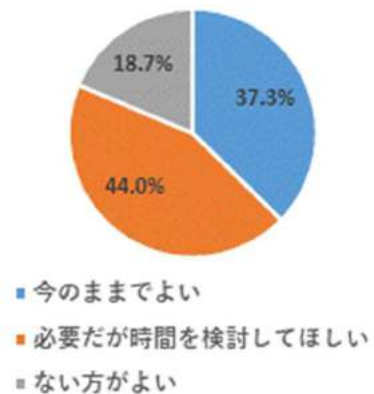
面会時間	人数	割合
長い	1	0.5%
ちょうど良い	83	43.7%
短い	64	33.7%
無回答	42	22.1%
合計	190	100.0%



② 面会時間の区切りについて（グラフは無回答者を除きます。）

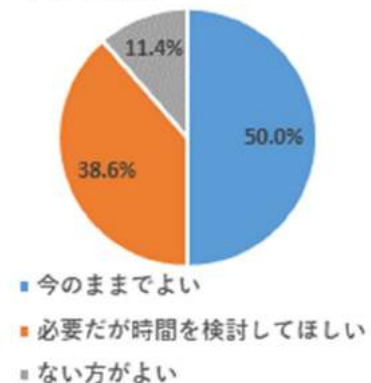
ア 外来患者

区切り	人数	割合
今のままでよい	78	11.9%
必要だが時間を検討してほしい	92	14.1%
ない方がよい	39	6.0%
無回答	444	68.0%
合計	653	100.0%



イ 入院患者

区切り	人数	割合
今のままでよい	70	36.9%
必要だが時間を検討してほしい	54	28.4%
ない方がよい	16	8.4%
無回答	50	26.3%
合計	190	100.0%



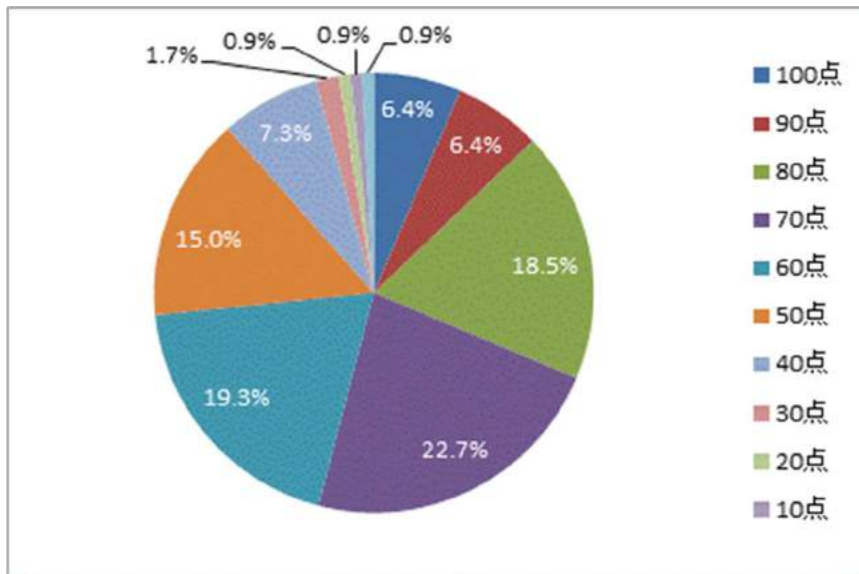
面会時間については、全体の傾向として、必ずしも短いとは感じていないこと、時間帯の区切りは必要と考えていることが分かりました。また、望ましい面会の時間帯について



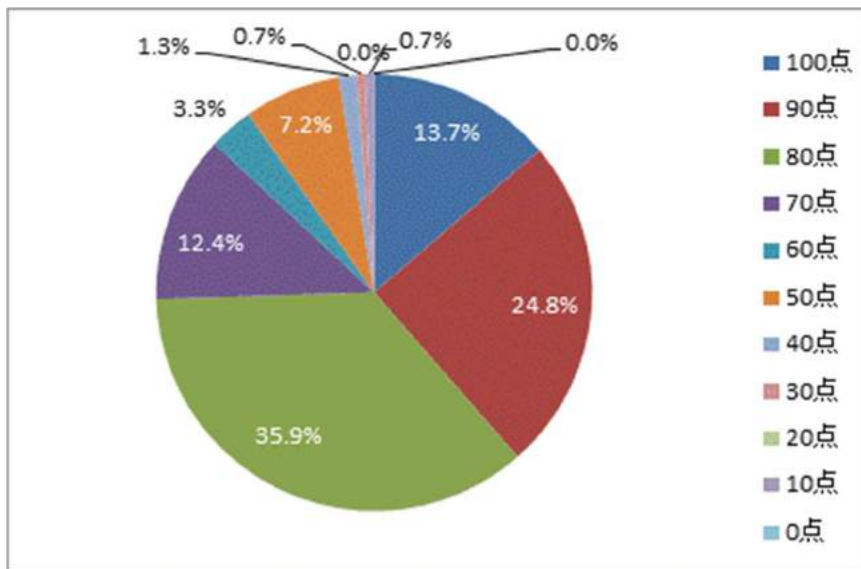
伺った設問においても、午後2時から4時まで、午後6時から8時までの時間帯を希望する声が多く、現行の面会時間（午後2時から3時まで・午後6時から8時まで）が多くの支持を得ているところであり、面会時間を維持するか又は午後2時からの面会時間を4時までに1時間延長するかを検討する必要性を感じました。

(7) 気仙沼市立病院に対する評価

ア 外来患者の評価 平均 65.7点（前回調査65.8点, 前々回調査63.8点）



イ 入院患者の評価 平均 79.9点（前回調査75.9点, 前々回調査76.1点）



気仙沼市立病院について、70点を合格点とし、100点満点での評価をお願いしたところ、平均で、外来で65.7点、入院で79.9点の評価をいただきました。

外来は、前回・前々回同様に合格点を下回る結果となりました。真新しい清潔感のある施設、十分な駐車台数が確保された新病院移転後におけるこの厳しい評価を重く受け止める必要があります。

入院は、前回・前々回に続く合格点で、前回は大きく上回る評価をいただきました。これは、入院期間において患者さんと職員との人間関係が構築しやすく、外来と比較し、高評価を受ける傾向にあることに加え、新しく清潔感のある施設で快適な入院生活が送れたことによる効果があったものと思われます。今後、施設の快適さに頼ることなく、医療面・接遇面での満足度向上に向けた取組を継続する必要があります。

## 5 まとめ

今回調査から、次の点を意識し、病院職員及び委託事業者職員が一丸となり、接遇の更なる向上に努め、患者さん一人一人に寄り添い、当院で安心して診療を受けていただけるよう努力する必要があります。

なお、この調査は各項目において無回答の割合が高いことから、何らかの体調不良により来院・入院されている患者さんの事情を踏まえ、次回以降の調査票の改善をいたします。

- (1) 当院での受診理由は、消極的理由がほとんどであり、病院の魅力づくりを考える必要があること。
- (2) 医師に対しては、説明の充実を望む声が多く、「説明が簡単すぎる」「1回の説明では理解できない」「理解度を確かめながら説明してほしい」との声が依然として多く、医師の意識改革が必要であること。
- (3) 看護師に対しては、言葉づかいや接遇態度の改善傾向がみられますが、共感的態度で傾聴することが望まれていること。
- (4) 全般に、「幼児に話しかけるような会話は、年長者に対する言葉づかいではない」「もっと丁寧語で話してほしい」「標準語を使ってほしい」「友達に話すようななれなれしい言葉づかいをしないでほしい」などを望む声が多く、患者さんへの寄り添う気持ちを持ちつつ、丁寧な言葉で接遇することが求められていること。
- (5) 予約診療制の導入後においても、待ち時間の短縮は依然として重要な課題であること。
- (6) 予約診療制について評価する声がある一方で、急な体調不良等、予約のない受診時に、通常よりも待ち時間が長くなることに対する改善を望む声が寄せられていること。
- (7) 面会時間については、必ずしも短いという評価ではなく、面会を時間で区切ることにしても支持を得ていること。
- (8) 病院の新築移転に伴う環境改善により、入院患者さんの評価はやや改善がみられるが、外来患者さんの評価は駐車場問題が大きく改善されたものの、大きな不満を抱えているのが現状であること。