

# 第4回患者満足度調査結果報告書

令和2年8月18日

気仙沼市立病院 接遇向上委員会

当院では、令和2年2月4日、「第4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

令和2年2月4日(火)、午前8時10分から午後1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652枚、回収524枚、回収率80.4%
- (2) 入院 配布123枚、回収123枚、回収率100.0%

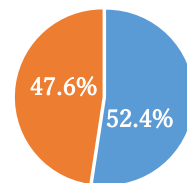
## 4 調査結果

### (1) 調査対象者の属性

#### ① 調査対象者の性別

##### ア 外来患者

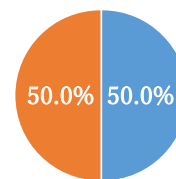
性別	人数	割合
男性	250	52.4%
女性	227	47.6%
合計	477	100.0%



■ 男性 ■ 女性

##### イ 入院患者

性別	人数	割合
男性	60	50.0%
女性	60	50.0%
合計	120	100.0%

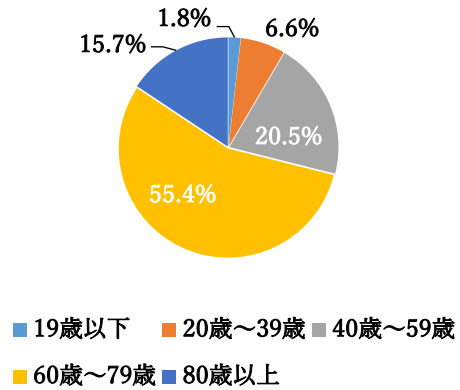


■ 男性 ■ 女性

② 調査対象者の年代

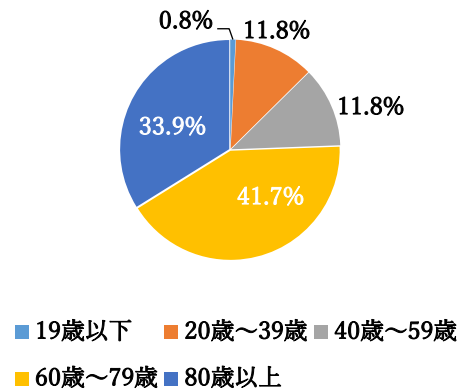
ア 外来患者

年代	人数	割合
19歳以下	9	1.8%
20歳～39歳	33	6.6%
40歳～59歳	102	20.5%
60歳～79歳	276	55.4%
80歳以上	78	15.7%
合計	498	100.0%



イ 入院患者

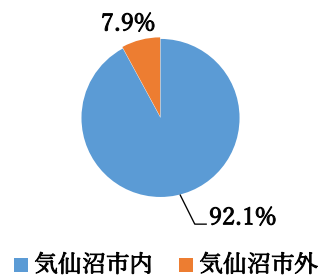
年代	人数	割合
19歳以下	1	0.8%
20歳～39歳	15	11.8%
40歳～59歳	15	11.8%
60歳～79歳	53	41.7%
80歳以上	43	33.9%
合計	127	100.0%



③ 調査対象者の住所

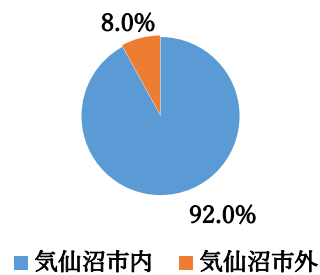
ア 外来患者

住所	人数	割合
市内	465	92.1%
市外	40	7.9%
合計	505	100.0%



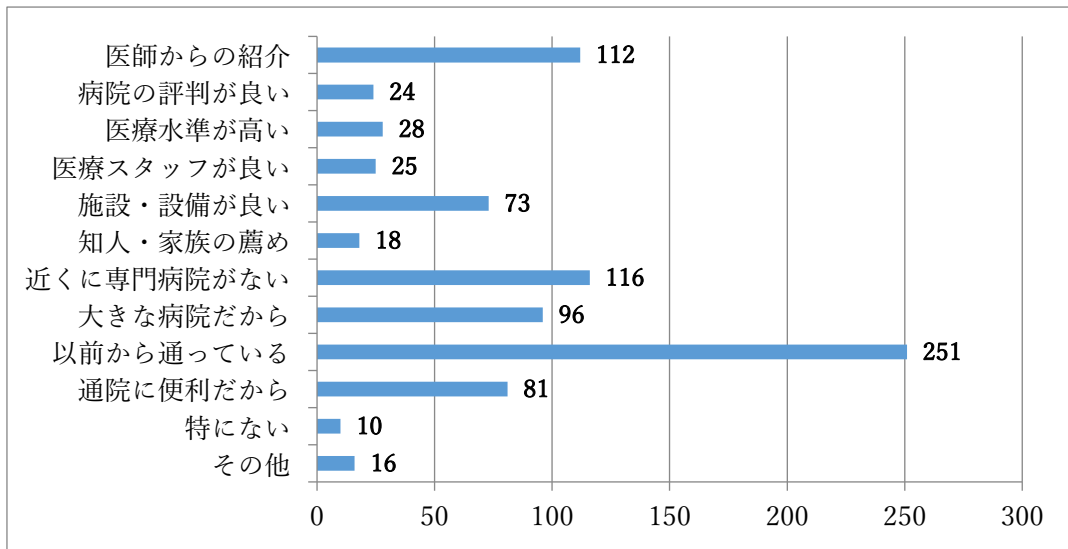
イ 入院患者

住所	人数	割合
市内	115	92.0%
市外	10	8.0%
合計	125	100.0%

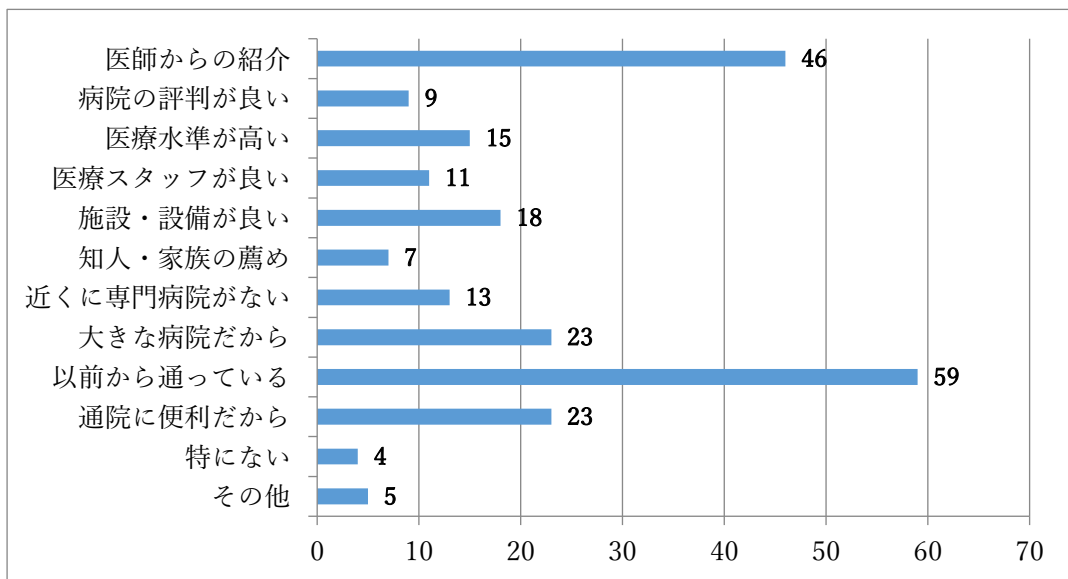


④ 受療動機（複数回答可）

ア 外来患者



イ 入院患者



前回までの調査と同様に、「以前から通っている」「近くに専門病院がない」などの比較的消極的な理由が受療動機の大半を占めています。

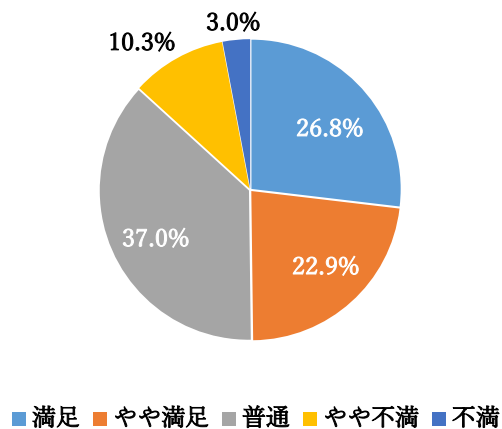
「病院の評判が良い」「医療スタッフが良い」などの割合は依然として低く、これまで以上に接遇の向上を求められる結果となっています。

(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

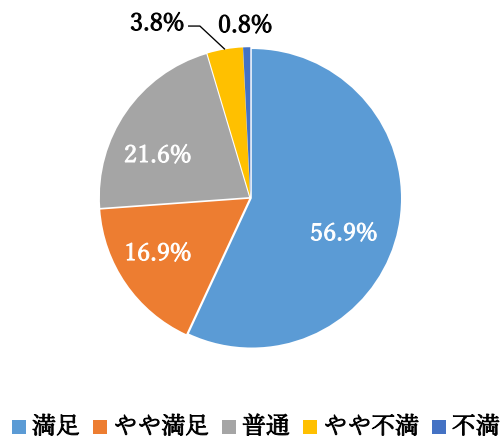
ア 外来患者

評価	人数	割合
満足	136	26.8%
やや満足	116	22.9%
普通	187	37.0%
やや不満	52	10.3%
不満	15	3.0%
合計	506	100.0%



イ 入院患者

評価	人数	割合
満足	74	56.9%
やや満足	22	16.9%
普通	28	21.6%
やや不満	5	3.8%
不満	1	0.8%
合計	130	100.0%



※ 点数化

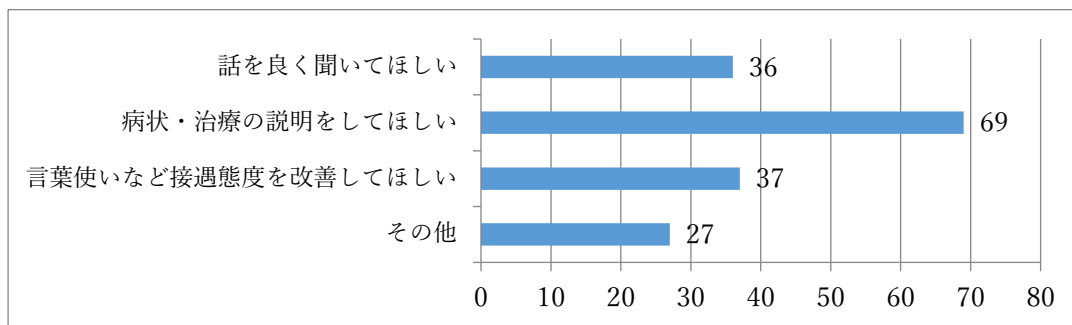
満足を5点、やや満足を4点、普通を3点、やや不満を2点、不満を1点とし、相加平均により点数化したところ、次のような結果となりました。

**外来患者 平均3.6点** (前回調査3.7点, 前々回調査3.8点)

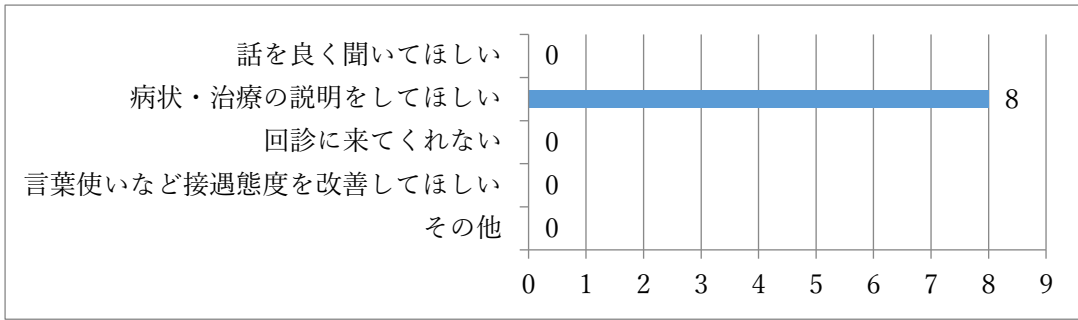
**入院患者 平均4.3点** (前回調査4.3点, 前々回調査4.3点)

② 医師の問題点 (複数回答可)

ア 外来患者

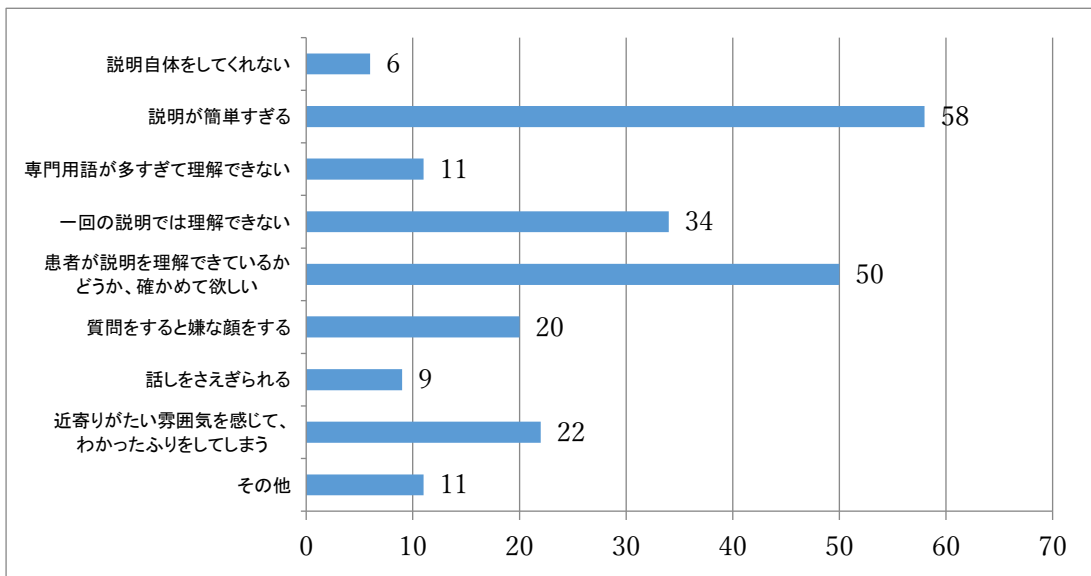


イ 入院患者

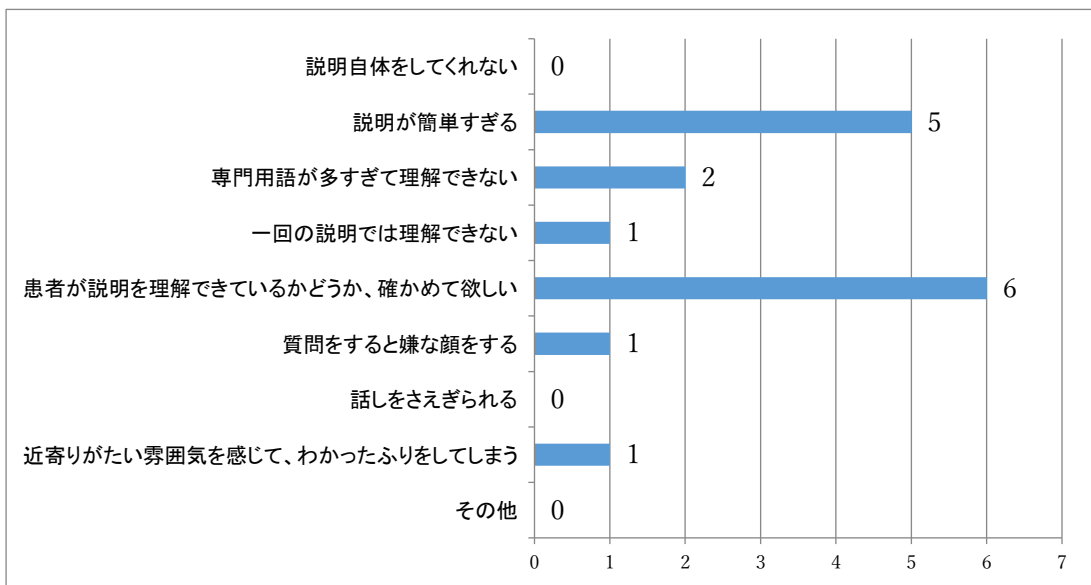


③ 医師に対し、病状・治療の説明を求める理由（複数回答可）

ア 外来患者



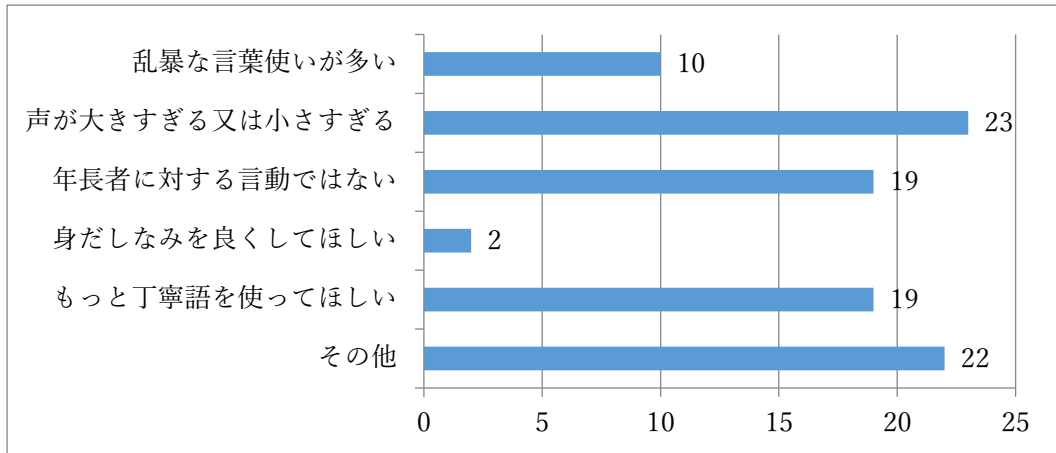
イ 入院患者



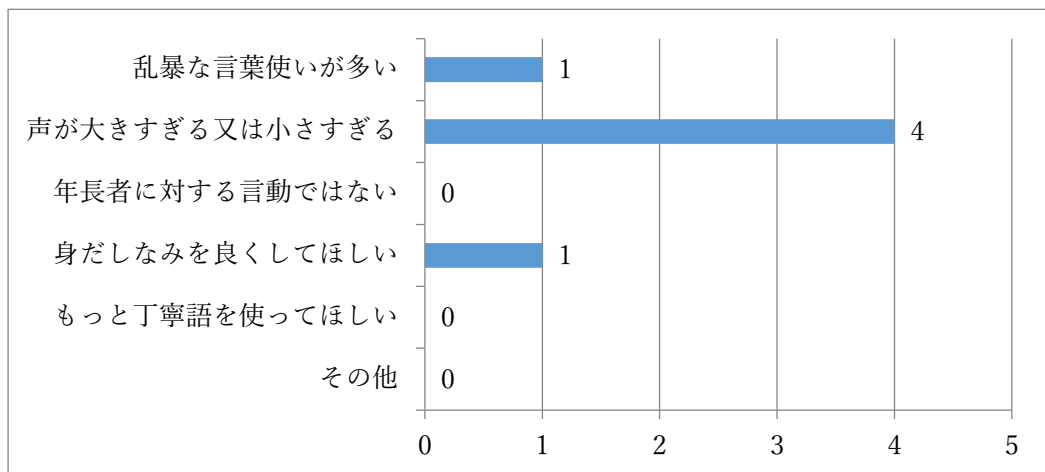
④ 医師の言葉遣い（複数回答可）

（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「懇切丁寧な○○Dr.」「感謝しています」など、多くのお褒めの言葉を頂いた一方で、問題点としては、「病状・治療の説明をしてほしい」という声が圧倒的に多く、理由も、「説明が簡単すぎる」という説明内容の充実を求める声と、「患者が理解しているかどうか、確かめて欲しい」「という理解の確認を求める声が、前回までの調査と同様に寄せられました。

なお、接遇の基本である「言葉遣い」については、「声が大きすぎる又は小さすぎる」という声が多く、丁寧な言葉遣いの他にも、適切な声量で対応することを求められています。

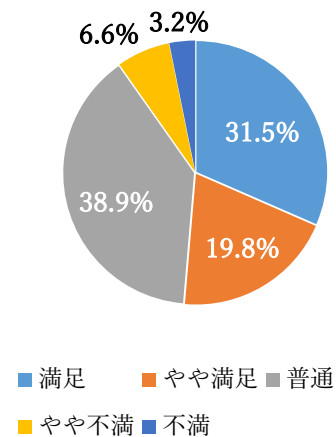
医師に対する満足度を点数化した指標は、外来患者さんで3.6点、入院患者さんで4.3点と、前回・前々回調査と比較し評価が下降傾向にあるため、積極的に接遇向上に取り組む必要があります。

(3) 看護職員（外来の看護師・看護助手。以下同じ）に対する満足度

① 看護職員の言動・態度・説明

ア 外来患者

評価	人数	割合
満足	129	31.5%
やや満足	81	19.8%
普通	159	38.9%
やや不満	27	6.6%
不満	13	3.2%
合計	409	100.0%



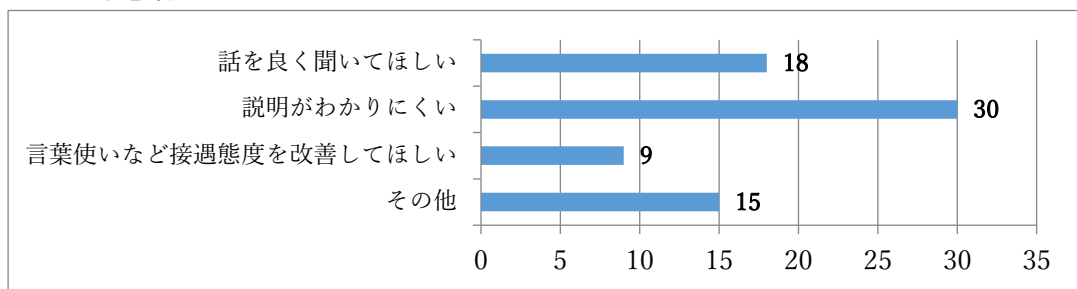
※ 点数化

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3.7点）

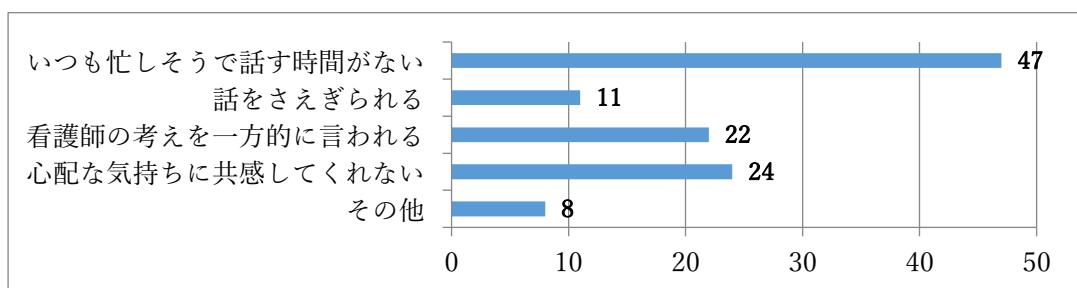
② 看護職員の問題点（複数回答可）

ア 外来患者



③ 看護職員に対し、話をよく聴いてくれないと感じる理由（複数回答可）

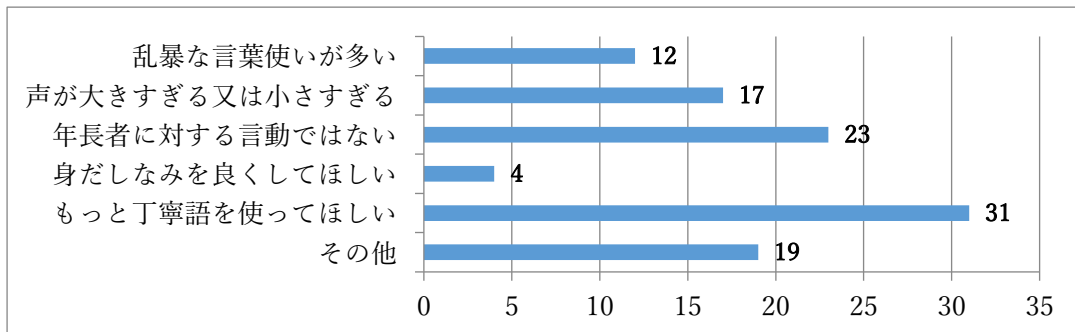
ア 外来患者



④ 看護職員の言葉遣い（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



看護職員に対する満足度については、自由記入において「とても親切で、対応等も良いと思います」「神対応」などお褒めの言葉をいただいた一方で、「説明がわかりにくい」「話を良く聞いてほしい」という声が多く、理由は「いつも忙しそうで話しかける時間がない」という声が圧倒的に多く寄せられました。多忙な時だからこそ、接遇をおろそかにせず、自らの立ち振る舞いを振り返る必要があります。

なお、接遇の基本である言葉遣いについては、「もっと丁寧語を使ってほしい」「年長者に対する言動ではない」という声が多く、より一層の丁寧な言葉遣いが求められています。

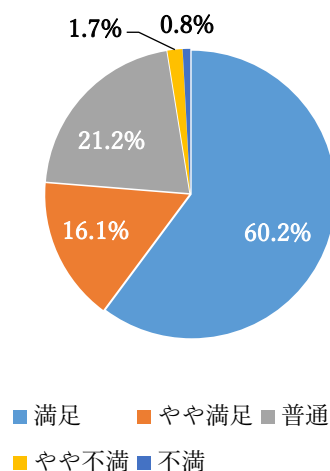
看護職員に対する満足度を点数化した指標は、外来患者さんで3.7点と、前回・前々回評価調査と比較しほぼ横ばいであり、今後も意識的に接遇の向上に取り組む必要があります。

(4) 看護師（病棟看護師。以下同じ）に対する満足度

① 看護師の言動・態度・説明

イ 入院患者

評価	人数	割合
満足	71	60.2%
やや満足	19	16.1%
普通	25	21.2%
やや不満	2	1.7%
不満	1	0.8%
合計	118	100.0%





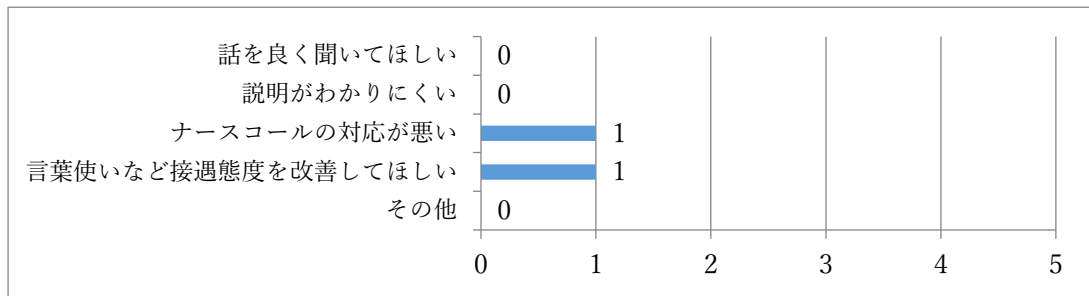
※ 点数化

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。

**入院患者 平均4.3点**（前回調査4.3点、前々回調査4.3点）

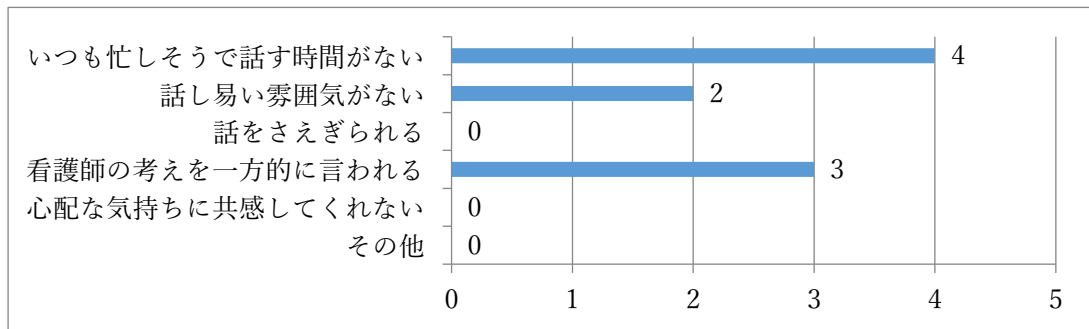
② 看護師の問題点（複数回答可）

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）

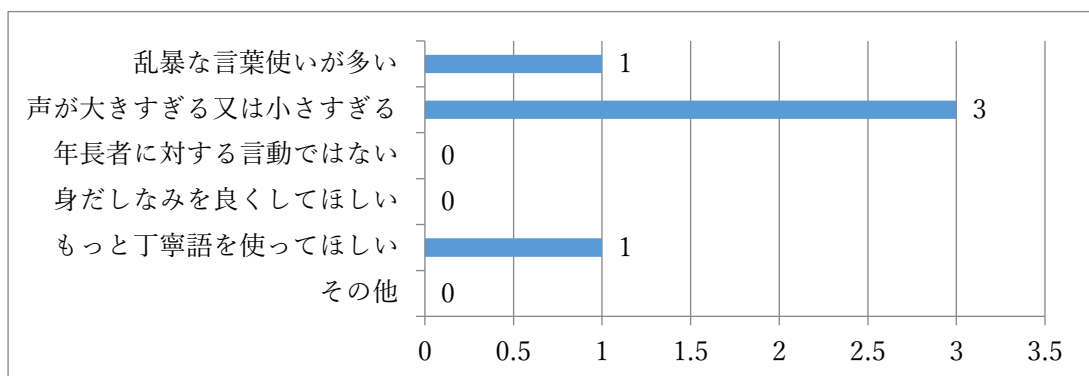
イ 入院患者



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）

イ 入院患者

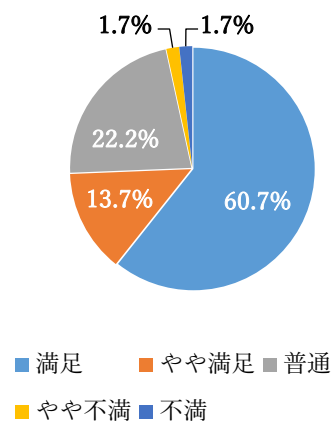


(5) 看護助手（病棟看護助手。以下同じ）に対する満足度

① 看護助手の言動・態度・説明

イ 入院患者

評価	人数	割合
満足	71	60.7%
やや満足	16	13.7%
普通	26	22.2%
やや不満	2	1.7%
不満	2	1.7%
合計	117	100.0%



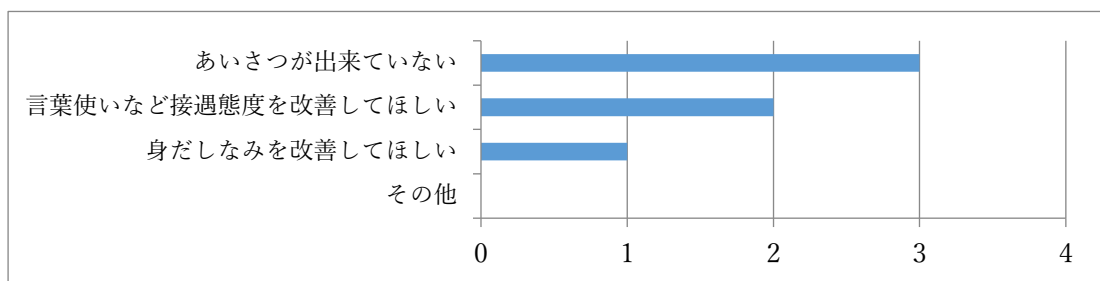
※ 点数化

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。

**入院患者 平均4.3点**（前回調査4.2点）

② 看護助手の問題点（複数回答可）

イ 入院患者



看護師・看護助手に対する満足度については、自由記入において「みんなとてもやさしい」「親身に対応してくれた」などお褒めの言葉を頂きました。満足度においては、「やや不満」「不満」を選んだ割合が5%以下と、非常に良い結果となりました。一方で外来と同じく、「いつも忙しそうで話しかける時間がない」「あいさつが出来ていない」等の意見も散見されています。

なお、接遇の基本である言葉遣いについては、「声が大きすぎる又は小さすぎる」という声が多く、医師と同様に、適切な声量で対応することを求められています。

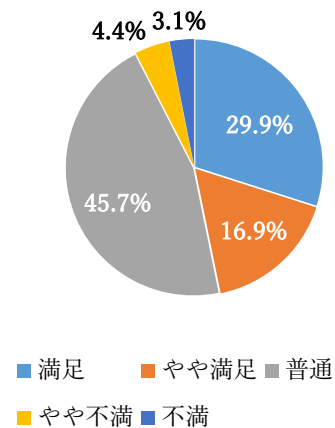
看護師・看護職員に対する満足度を点数化した指標はどちらも4.3点と、前回・前々回評価調査と比較しほぼ横ばいであり、よりよい接遇を目標に今後も頑張っていく必要があります。

(6) 事務員（「委託事業者職員」を含む。以下同じ。）に対する満足度

① 事務員の言動・態度・説明（外来）

ア 外来患者

評価	人数	割合
満足	135	29.9%
やや満足	76	16.9%
普通	206	45.7%
やや不満	20	4.4%
不満	14	3.1%
合計	451	100.0%



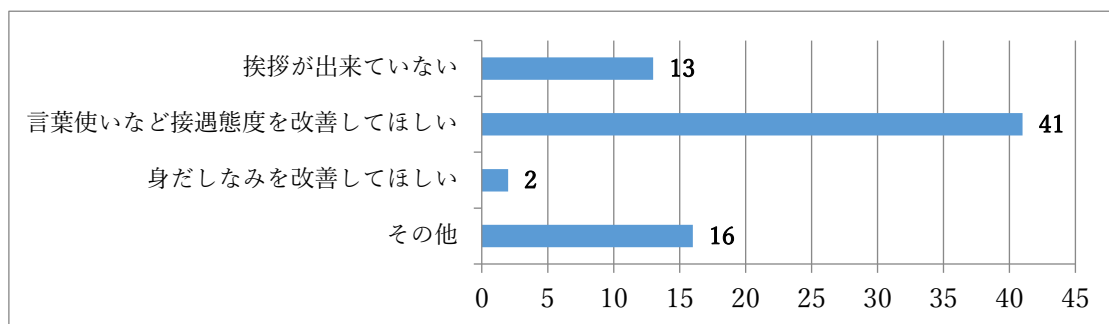
※ 点数化

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3.7点）

② 事務員の問題点（複数回答可）

ア 外来患者



事務員に対する満足度については、自由記入において自由記述において「とても親切・丁寧でいつも感謝しています」「受付において解らない点を的確に教えてくれた」などお褒めの言葉を頂いた一方で、問題点としては「言葉遣いなど接客態度を改善してほしい」という声が圧倒的に多く寄せられました。

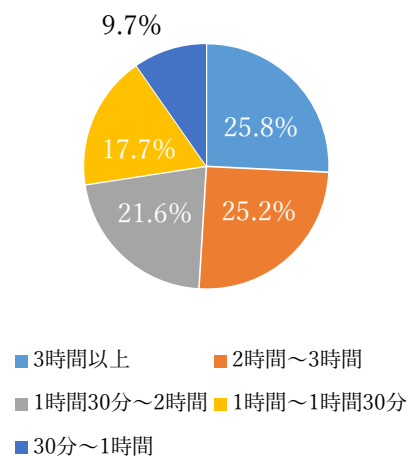
事務職員に対する満足度を点数化した指標は3.7点と、前回・前々回評価調査と比較しほぼ横ばいであり、特徴として「不満」「やや不満」を選ぶ割合は比較的少ないものの、「普通」を選ぶ方が45.7%と非常に多く、可もなく不可もない接客という印象を受ける結果となりました。今後は「満足」を選んでいただけるよう、より丁寧な接客を意識的に行っていく必要があります。

(7) 待ち時間に対する満足度

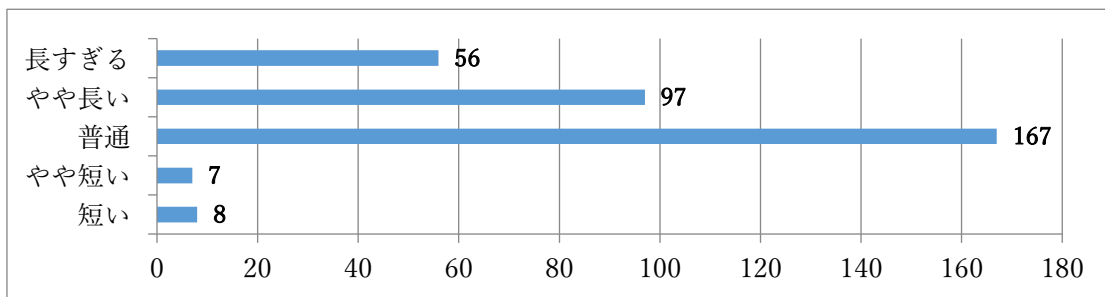
① 受付から会計までの待ち時間

ア 外来患者

待ち時間	人数	割合
30分～1時間	35	9.7%
1時間～1時間30分	64	17.7%
1時間30分～2時間	78	21.6%
2時間～3時間	91	25.2%
3時間以上	93	25.8%
合計	361	100.0%



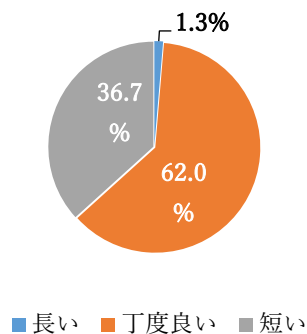
② 待ち時間に対する評価



③ 面会時間の長さについて

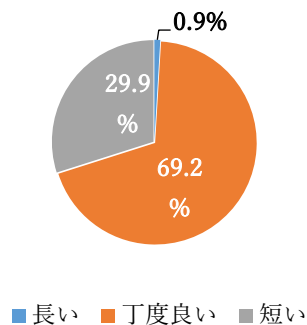
ア 外来患者

評価	人数	割合
長い	5	1.3%
丁度良い	233	62.0%
短い	138	36.7%
合計	376	100.0%



イ 入院患者

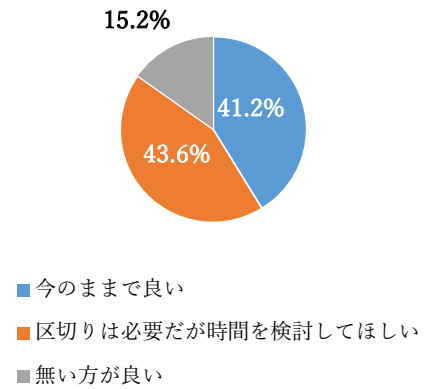
評価	人数	割合
長い	1	0.9%
丁度良い	74	69.2%
短い	32	29.9%
合計	107	100.0%



④ 面会時間の区切りについて

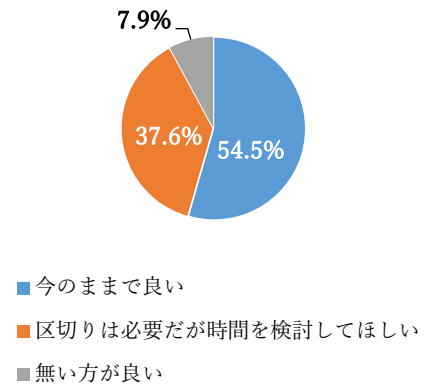
ア 外来患者

評価	人数	割合
今のままで良い	157	41.2%
区切りは必要だが時間を検討してほしい	166	43.6%
無い方が良い	58	15.2%
合計	381	100.0%



イ 入院患者

評価	人数	割合
今のままで良い	55	54.5%
区切りは必要だが時間を検討してほしい	38	37.6%
無い方が良い	8	7.9%
合計	101	100.0%

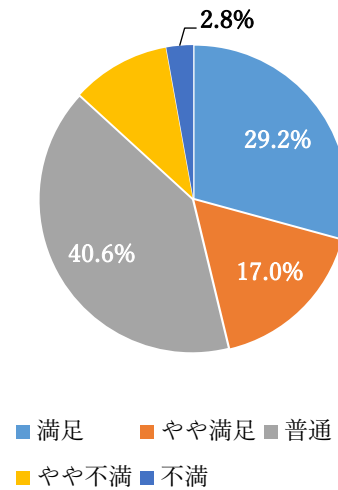


(8) 入院生活に対する満足度

① 食事の内容

イ 入院患者

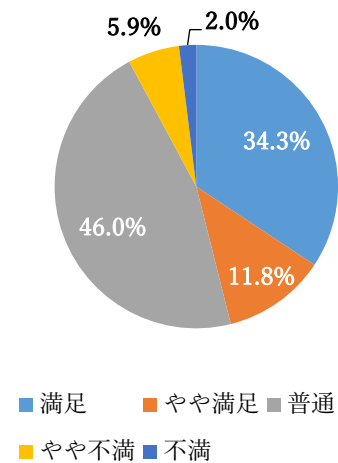
評価	人数	割合
満足	31	29.2%
やや満足	18	17.0%
普通	43	40.6%
やや不満	11	10.4%
不満	3	2.8%
合計	106	100.0%



② プライバシー

イ 入院患者

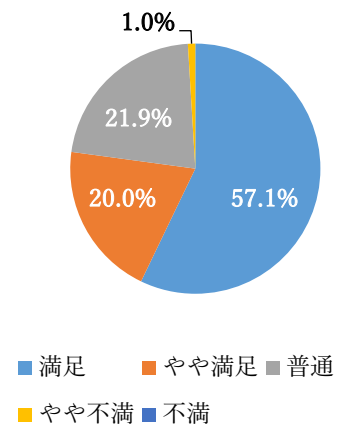
評価	人数	割合
満足	35	34.3%
やや満足	12	11.8%
普通	47	46.0%
やや不満	6	5.9%
不満	2	2.0%
合計	102	100.0%



③ 病室の清潔さ

イ 入院患者

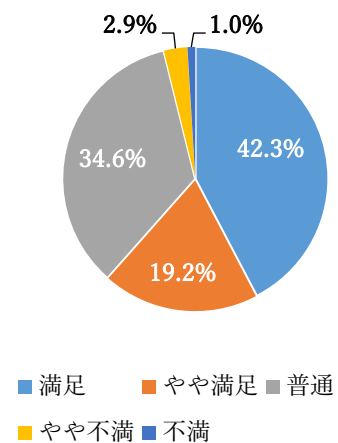
評価	人数	割合
満足	60	57.1%
やや満足	21	20.0%
普通	23	21.9%
やや不満	1	1.0%
不満	0	0.0%
合計	105	100.0%



④ 病室の温度

イ 入院患者

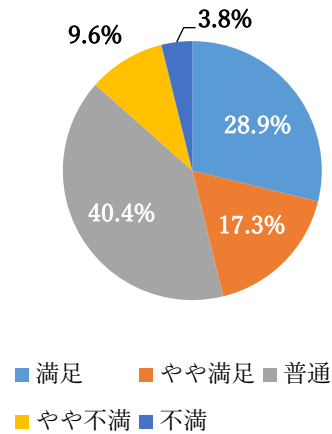
評価	人数	割合
満足	44	42.3%
やや満足	20	19.2%
普通	36	34.6%
やや不満	3	2.9%
不満	1	1.0%
合計	104	100.0%



⑤ 病室の静けさ

イ 入院患者

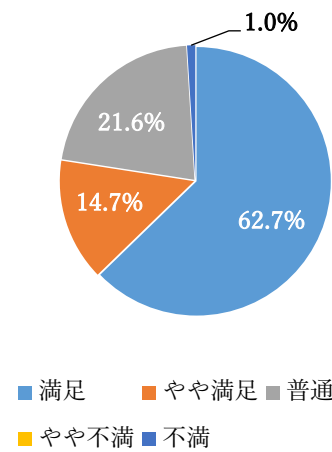
評価	人数	割合
満足	30	28.9%
やや満足	18	17.3%
普通	42	40.4%
やや不満	10	9.6%
不満	4	3.8%
合計	104	100.0%



⑥ トイレの清潔さ

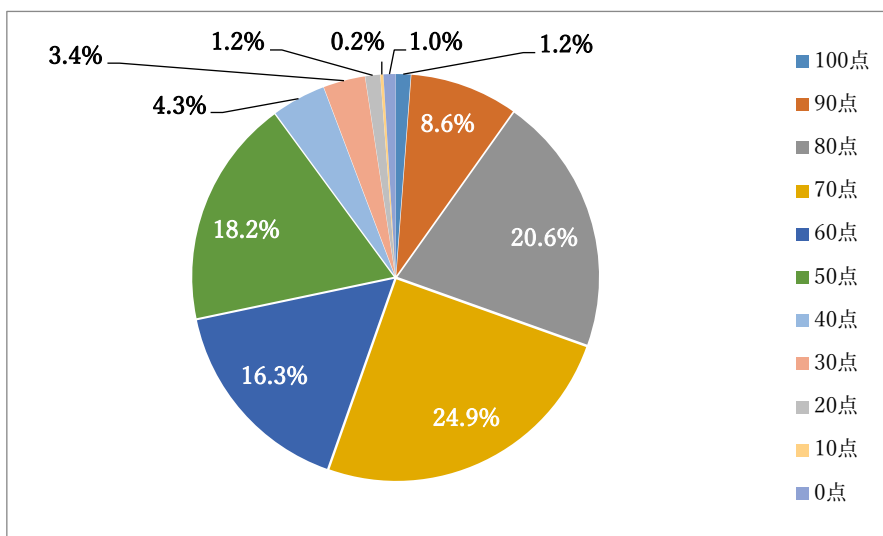
イ 入院患者

評価	人数	割合
満足	64	62.7%
やや満足	15	14.7%
普通	22	21.6%
やや不満	0	0.0%
不満	1	1.0%
合計	102	100.0%

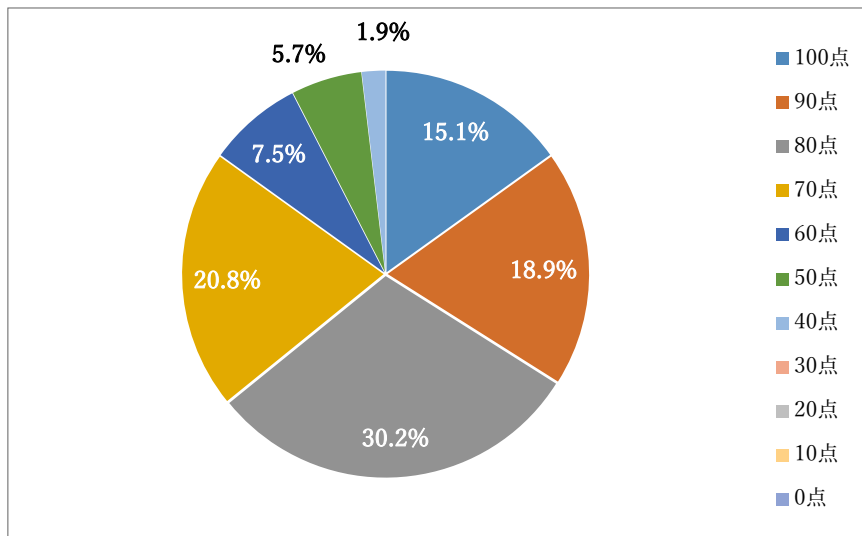


(9) 気仙沼市立病院に対する評価

ア 外来患者の評価 平均 64.8点 (前回調査 65.7点, 前々回調査 65.8点)



イ 入院患者の評価 平均 79.7点(前回調査79.9点, 前々回調査75.9点)



外来患者への調査では70点を下回り、前回・前々回調査と比較しても評価が下降傾向にあるため、この結果を重く受け止める必要があります。

特徴として、中央値は70点となっているものの、0点～40点の低評価を選んだ方が10%以上いるため、平均値を大きく下げる要因となっています。

入院患者への調査では、70点を上回る評価を維持することが出来ました。特徴としては、0点～30点の評価が0%だったことが挙げられます。

また、入院期間において、患者さんとの人間関係が比較的構築しやすいことが高評価の要因の一つと考えられます。今後も満足度の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、患者さん一人ひとりに寄り添い、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。

- (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」「理解度を確かめながら説明してほしい」との声が依然多く、医師の意識改革が必要であること。
- (3) 看護師・看護助手に対しては、主に外来患者から、「説明がわかりにくい」「話を良く聞いてほしい」といった意見が寄せられ、多忙な業務の中でも丁寧な対応を求められていること。
- (4) 自由記述において、「一部の態度の悪い人が全体の評価を下げている」という旨のコメントが散見されており、一人ひとりが緊張感と自覚をもって患者対応を行わなければならないこと。



- (5) 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については支持を得ており、入院患者に関しては現状を望む声が過半数を超えていること。
- (6) 100点満点での評価では、入院患者からの評価は70点を上回る評価であるものの、外来患者からの評価は依然として低く、職員の意識の向上が急務となっている。声かけ・相互チェックなどを積極的に行い、患者満足度の向上に積極的に取り組む必要があること。