

第5回患者満足度調査結果報告書

令和4年3月1日

気仙沼市立病院 接遇向上委員会

当院では、令和3年11月30日、「第5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3年11月30日(火)、午前8時から午後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532枚、回収474枚、回収率89.1%
- (2) 入院 配布114枚、回収114枚、回収率100.0%

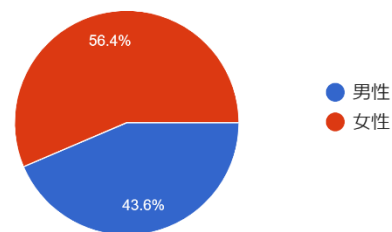
4 調査結果

(1) 調査対象者の属性

① 調査対象者の性別

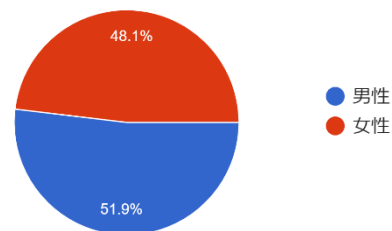
ア 外来患者

性別	人数	割合
男性	180	43.6%
女性	233	56.4%
合計	413	100.0%



イ 入院患者

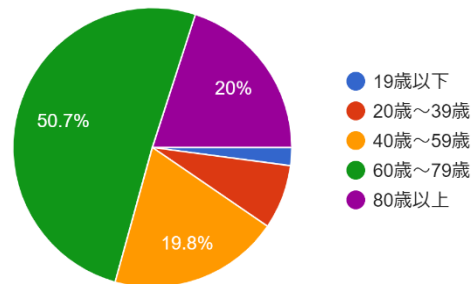
性別	人数	割合
男性	55	51.9%
女性	51	48.1%
合計	106	100.0%



② 調査対象者の年代

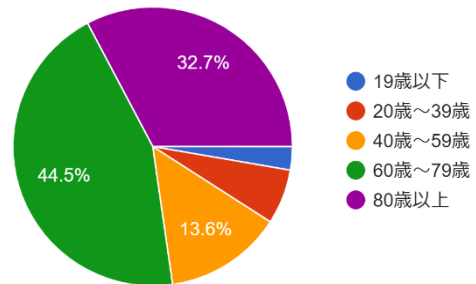
ア 外来患者

年代	人数	割合
19歳以下	9	2.1%
20歳～39歳	32	7.4%
40歳～59歳	85	19.8%
60歳～79歳	218	50.7%
80歳以上	86	20.0%
合計	430	100.0%



イ 入院患者

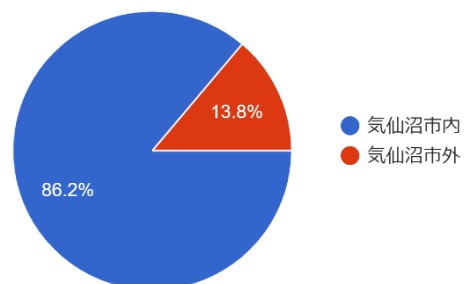
年代	人数	割合
19歳以下	3	2.8%
20歳～39歳	7	6.4%
40歳～59歳	15	13.6%
60歳～79歳	49	44.5%
80歳以上	36	32.7%
合計	110	100.0%



③ 調査対象者の住所

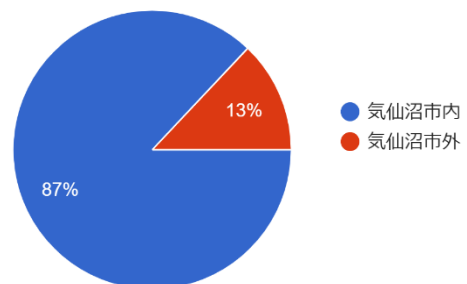
ア 外来患者

住所	人数	割合
市内	386	86.2%
市外	62	13.8%
合計	448	100.0%



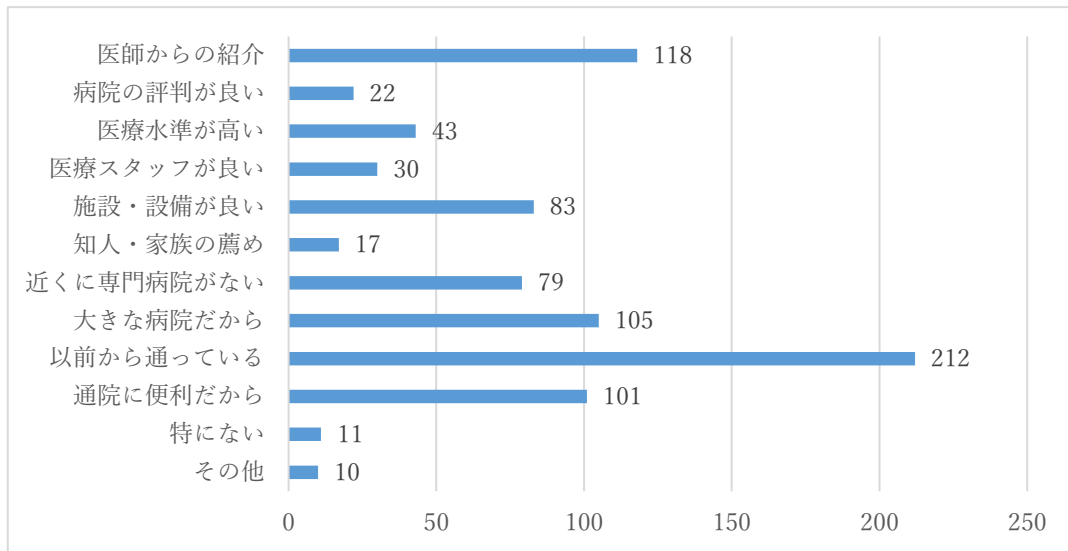
イ 入院患者

住所	人数	割合
市内	94	87.0%
市外	14	13.0%
合計	108	100.0%

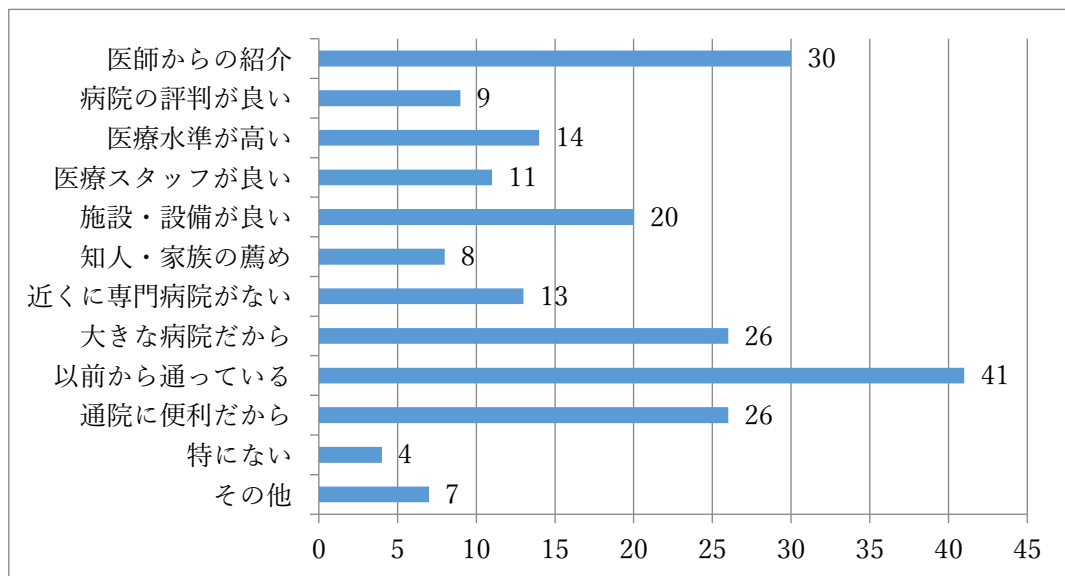


④ 受療動機（複数回答可）

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」という比較的消極的な理由が受療動機の外来・入院ともにトップとなっています。

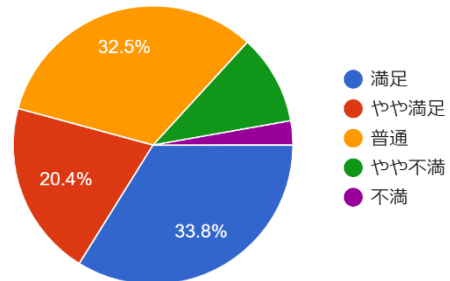
「病院の評判が良い」「医療スタッフが良い」などの割合は依然として低く、これまで以上に接遇の向上を求められる結果となっています。

(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

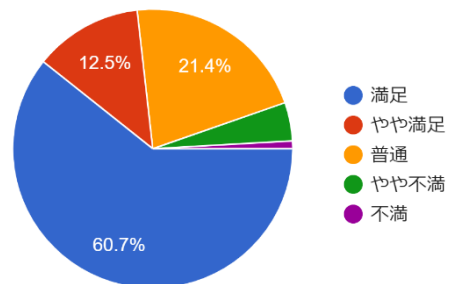
ア 外来患者

評価	人数	割合
満足	156	33.8%
やや満足	94	20.4%
普通	150	32.5%
やや不満	48	10.4%
不満	13	2.9%
合計	461	100.0%



イ 入院患者

評価	人数	割合
満足	68	60.7%
やや満足	14	12.5%
普通	24	21.4%
やや不満	5	4.5%
不満	1	0.9%
合計	112	100.0%



※ 点数化

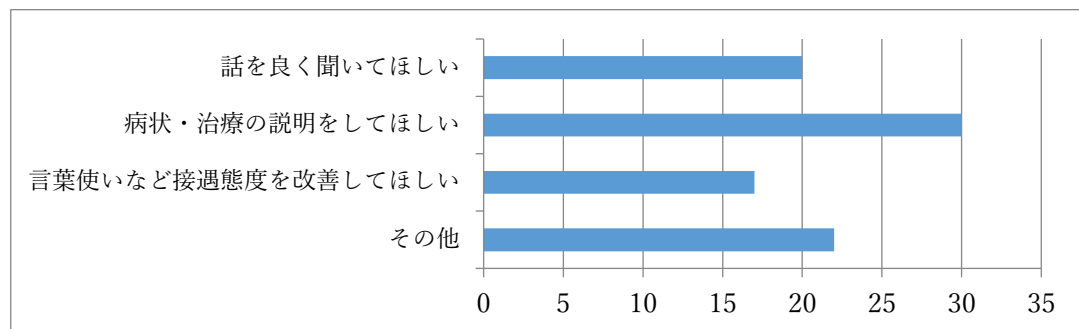
満足を5点、やや満足を4点、普通を3点、やや不満を2点、不満を1点とし、相加平均により点数化したところ、次のような結果となりました。

外来患者 平均 3.7点 (前回調査 3.6点, 前々回調査 3.7点)

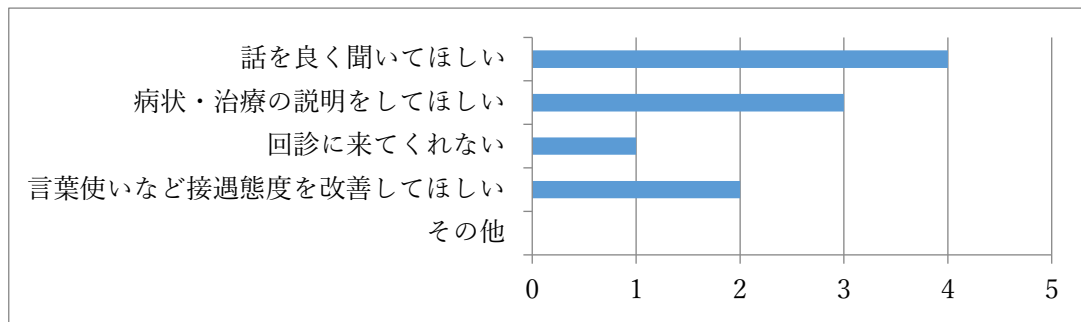
入院患者 平均 4.3点 (前回調査 4.3点, 前々回調査 4.3点)

② 医師の問題点 (複数回答可)

ア 外来患者



イ 入院患者



医師に対する問題点としては、「病状・治療の説明をしてほしい」という声が多く、「威圧感がある」「質問しにくい」など、診察時に悪い印象を受けた旨の意見も寄せられました。自由記述には「乱暴な言葉で説明する」などの声もあり、忙しい外来診察時でも、接遇をおろそかにせず、自らの接遇に対する意識を再度確認する必要があります。

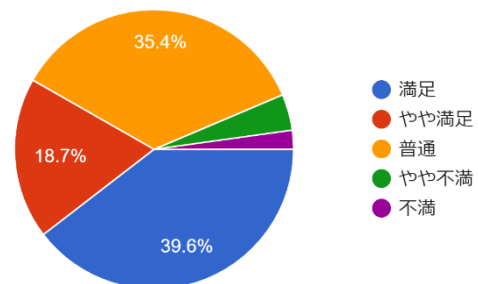
医師に対する満足度を点数化した指標は、外来患者で3.7点、入院患者で4.3点と、ほぼ横ばいです。入院患者については3年連続で横ばいとなっているため、もうワンランク上の接遇を目指し、積極的に接遇向上に取り組む必要があります。

(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	180	39.6%
やや満足	85	18.7%
普通	161	35.4%
やや不満	19	4.2%
不満	10	2.1%
合計	455	100.0%



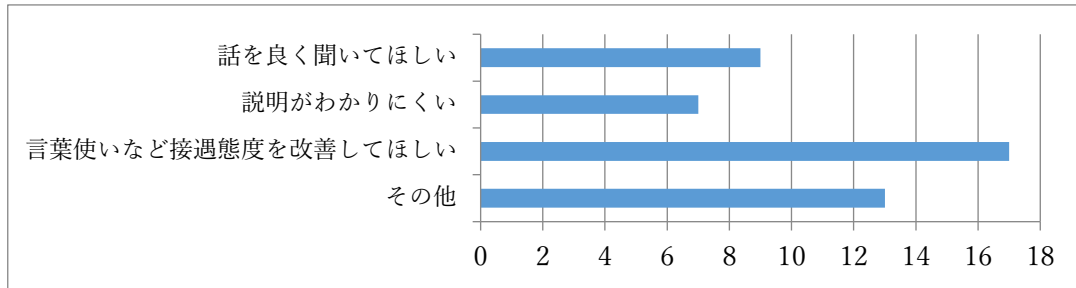
※ 点数化

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 3.9点 （前回調査 3.7点、前々回調査 3.8点）

② 看護職員の問題点（複数回答可）

ア 外来患者



看護職員に対する問題点については、「言葉使いなど接遇態度を改善してほしい」という声が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。

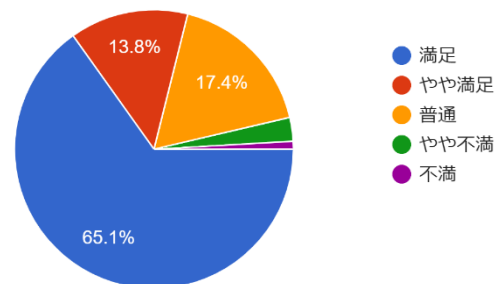
看護職員に対する満足度を点数化した指標は、外来患者さんで3.9点と、前回・前々回評価調査と比べて改善が見られました。今回の評価に慢心せず、今後も接遇の向上に取り組み、より良い病院を目指す必要があります。

(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	65.1%
やや満足	15	13.8%
普通	19	17.4%
やや不満	3	2.8%
不満	1	0.9%
合計	109	100.0%



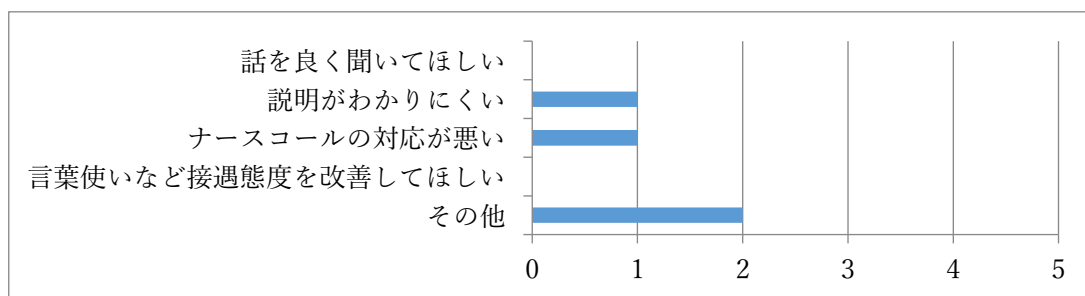
※ 点数化

満足を5点、やや満足を4点、普通を3点、やや不満を2、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

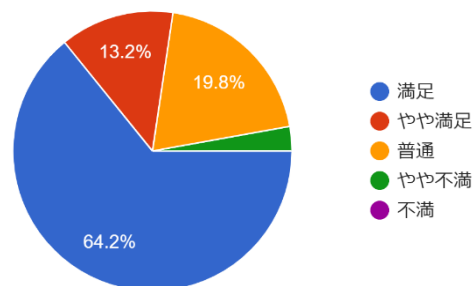


(5) 看護助手（病棟看護助手。以下同じ）に対する満足度

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	68	64.2%
やや満足	14	13.2%
普通	21	19.8%
やや不満	3	2.8%
不満	0	0.0%
合計	106	100.0%

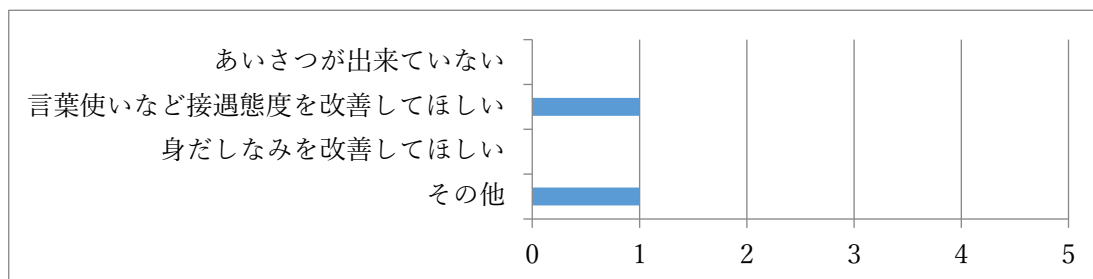


※ 点数化

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 4.4点 （前回調査 4.3点，前々回調査 4.2点）

② 看護助手の問題点（複数回答可）



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。

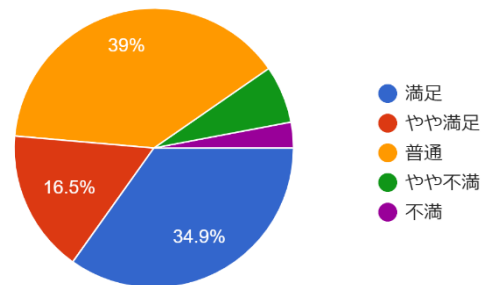
看護師・看護職員に対する満足度を点数化した指標はどちらも4.3点と、前回・前々回評価調査と比較しほぼ横ばいであり、よりよい接遇を目標に今後も頑張っていく必要があります。

(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	152	34.9%
やや満足	72	16.5%
普通	170	39.0%
やや不満	29	6.7%
不満	13	2.9%
合計	436	100.0%



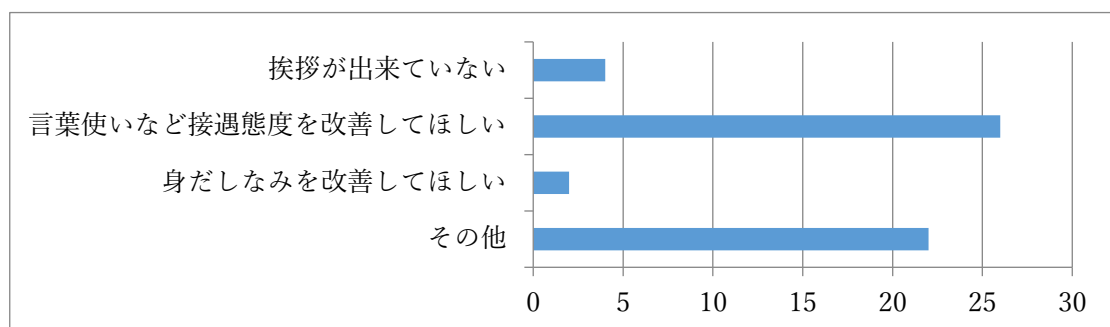
※ 点数化

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

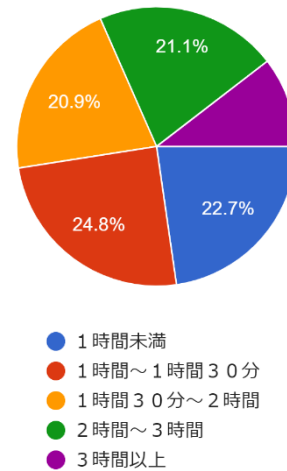
し横ばいです。事務職員の例年の特徴として、「普通」を選ぶ方が多いことが挙げられます。より丁寧な接遇を意識し、「満足」をどれだけ選んでいただけるかが今後の課題と考えられます。

(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

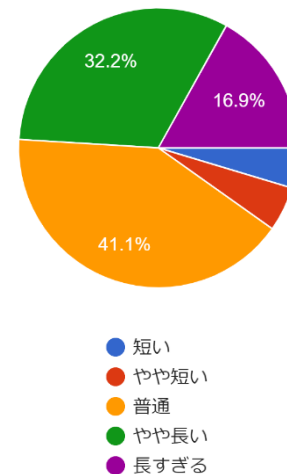
待ち時間	人数	割合
30分～1時間	87	22.7%
1時間～1時間30分	95	24.8%
1時間30分～2時間	80	20.9%
2時間～3時間	81	21.1%
3時間以上	40	10.5%
合計	383	100.0%



② 待ち時間に対する評価

ア 外来患者

評価	人数	割合
短い	17	4.6%
やや短い	19	5.2%
普通	151	41.1%
やや長い	118	32.2%
長い	62	16.9%
合計	436	100.0%

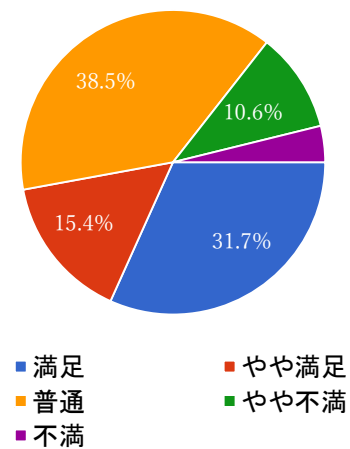


(8) 入院生活に対する満足度

① 食事の内容

イ 入院患者

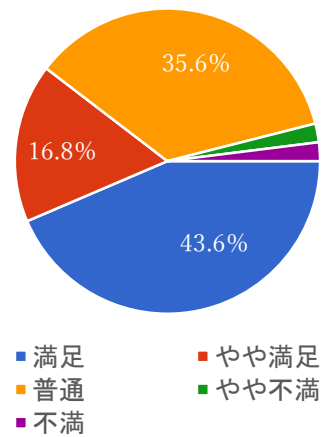
評価	人数	割合
満足	33	31.7%
やや満足	16	15.4%
普通	40	38.5%
やや不満	11	10.6%
不満	4	3.8%
合計	104	100.0%



② プライバシー

イ 入院患者

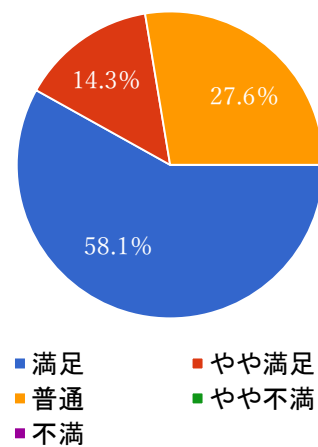
評価	人数	割合
満足	44	43.6%
やや満足	17	16.8%
普通	36	35.6%
やや不満	2	2.0%
不満	2	2.0%
合計	101	100.0%



③ 病室の清潔さ

イ 入院患者

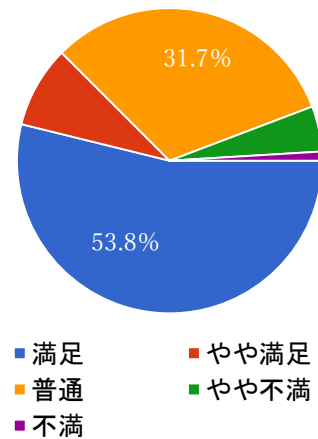
評価	人数	割合
満足	61	58.1%
やや満足	15	14.3%
普通	29	27.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
合計	105	100.0%



④ 病室の温度

イ 入院患者

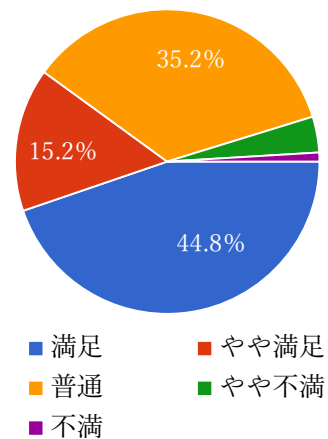
評価	人数	割合
満足	56	53.8%
やや満足	9	8.7%
普通	33	31.7%
やや不満	5	4.8%
不満	1	1.0%
合計	104	100.0%



⑤ 病室の静けさ

イ 入院患者

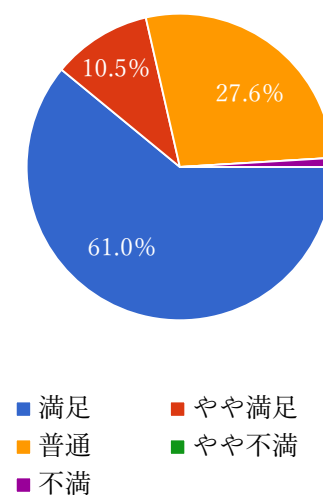
評価	人数	割合
満足	47	44.8%
やや満足	16	15.2%
普通	37	35.2%
やや不満	4	3.8%
不満	1	1.0%
合計	105	100.0%



⑥ トイレの清潔さ

イ 入院患者

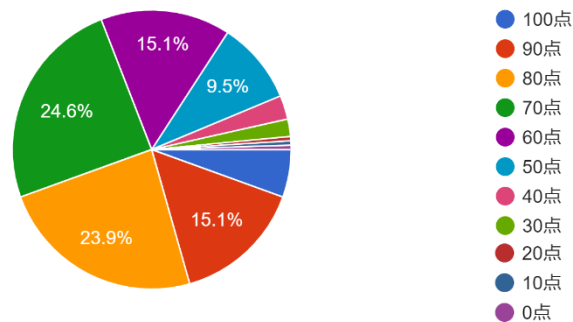
評価	人数	割合
満足	64	60.9%
やや満足	11	10.5%
普通	29	27.6%
やや不満	0	0.0%
不満	1	1.0%
合計	105	100.0%



(9) 気仙沼市立病院に対する評価

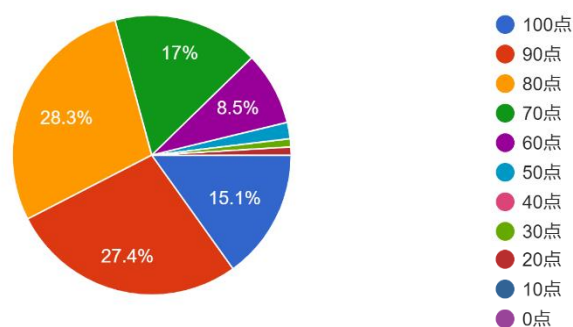
ア 外来患者の評価 平均 71.1点 (前回調査 64.8点, 前々回調査 65.7点)

当院について, 70点を合格点とし, 100点満点で評価していただくと何点をつけていただけますか。
398 件の回答



イ 入院患者の評価 平均 80.8点 (前回調査 79.7点, 前々回調査 79.9点)

当院について, 70点を合格点とし, 100点満点で評価していただくと何点をつけていただけますか。
106 件の回答



外来患者への調査では初めて70点を上回りました。前回の調査では, 0点~40点の低評価を選んだ方が10%以上いましたが, 今回の調査ではおよそ6%まで減少しました。

外来部門では, 一人ひとりの接遇向上の意識付けが今回の評価に結びついたと思われる。この結果に慢心することなく, 今後も患者満足度の向上に向けて取り組む必要があります。

入院患者への調査でも, 初めて80点を上回る評価を達成することができました。しかしながら, 低評価の20点と30点をつけた方が1名ずついました。外来患者と比べて接する機関が長く, 患者さんとの人間関係が比較的構築しやすいと言われる入院患者からの評価ですので, 低評価0人を目標に, 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、依然として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、昨年と同様に説明の充実を望む声が多く、「威圧感がある」「質問しにくい」など、忙しい外来時だとしても、患者への丁寧な対応が求められていること。
- (3) 看護師・看護助手に対しては、主に外来患者から、「言葉使いなど接遇態度を改善してほしい」という意見が多く、基本的な接遇態度の向上や、丁寧な言葉使いを求められていること。
- (4) 自由記述において、「旧病院の頃より接遇が良くなった」という旨のコメントが見受けられる一方で、「頑張っているが、1～2名の言動でダメな病院になっている」というコメントもあった。全体的に接遇が良くなっても、ごく一部の職員の悪い対応によって患者満足度が大きく下がってしまうため、職員全員が接遇向上に取り組む必要があること。
- (5) 100点満点での評価では、外来患者及び入院患者からの評価は過去最高だった。職員一人ひとりの意識の向上が、患者に評価されたものと捉えられるが、今後、更なる患者満足度の向上を目指し、自らの接遇に対する意識を再度確認する必要があること。