

第7回患者満足度調査結果報告書

令和6年7月10日

気仙沼市立病院 接遇向上委員会

当院では、令和6年3月19日に「第7回患者満足度調査」を実施しました。
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

当院を受診する外来・入院患者を対象に、病院全体及び各職種の職員による対応等の印象について伺い、当院の長所又は短所を明確にし、今後の接遇向上のための基礎資料とするため、調査を実施しました。

2 調査方法

令和6年3月19日(火)、午前7時30分から午後1時まで、択一式及び自由記入式による調査票を、外来患者へは受診ファイルへの同封、入院患者及び外来透析患者へは職員手渡しで配布し、回収箱投函により回収しました。なお、調査票にはQRコードを付し、Web回答も可能としました。

3 調査票の回収

- (1) 外来 配布507枚、回収469枚、回収率 92.5% (うちWeb回答 22枚(4.7%))
- (2) 入院 配布 93枚、回収 93枚、回収率 100% (うちWeb回答 5枚(5.4%))

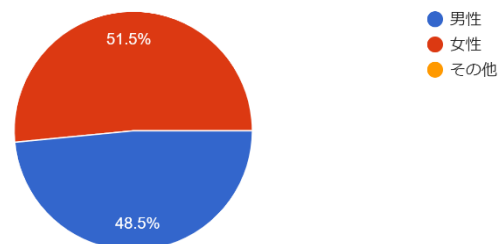
4 調査結果

(1) 調査対象者の属性

① 調査対象者の性別

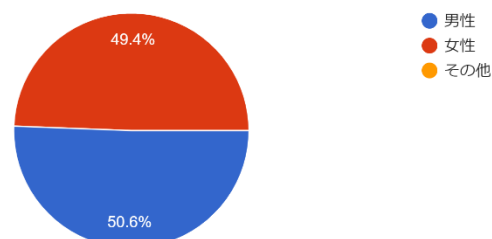
ア 外来患者

性別	人数	割合
男性	206	48.5%
女性	219	51.5%
合計	425	100.0%



イ 入院患者

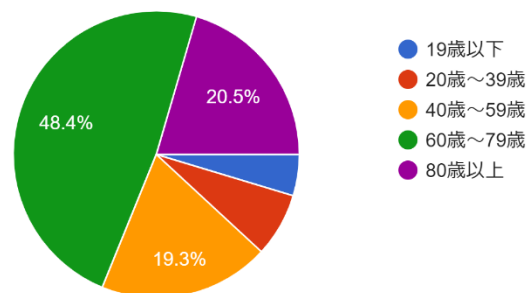
性別	人数	割合
男性	42	50.6%
女性	41	49.4%
合計	83	100.0%



② 調査対象者の年代

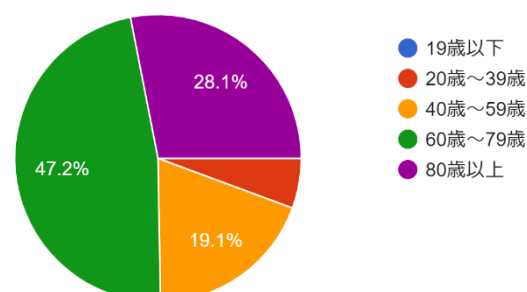
ア 外来患者

年代	人数	割合
19歳以下	20	4.6%
20歳～39歳	31	7.2%
40歳～59歳	83	19.3%
60歳～79歳	208	48.4%
80歳以上	88	20.5%
合計	430	100.0%



イ 入院患者

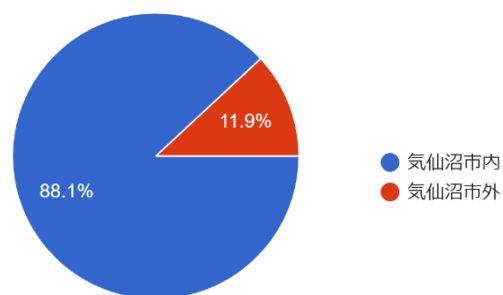
年代	人数	割合
19歳以下	0	0.0%
20歳～39歳	5	5.6%
40歳～59歳	17	19.1%
60歳～79歳	42	47.2%
80歳以上	25	28.1%
合計	89	100.0%



③ 調査対象者の住所

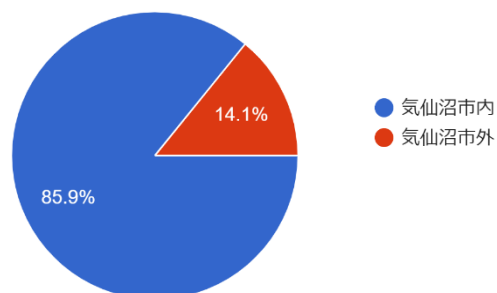
ア 外来患者

住所	人数	割合
市内	399	88.1%
市外	54	11.9%
合計	453	100.0%



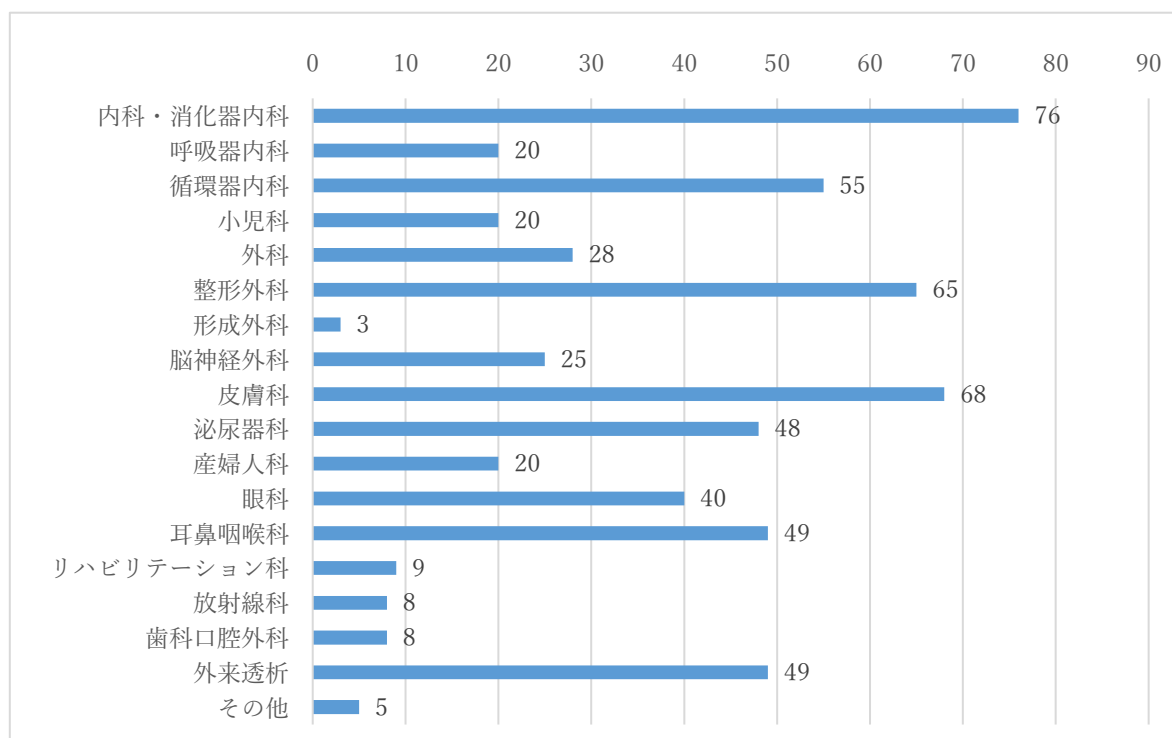
イ 入院患者

住所	人数	割合
市内	79	85.9%
市外	13	14.1%
合計	92	100.0%



④ 患者属性

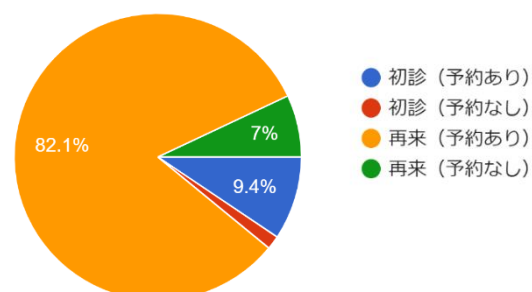
ア 外来患者



初診・再来別	人数	割合
初診(予約あり)	43	9.4%
初診(予約なし)	7	1.5%
再来(予約あり)	375	82.1%
再来(予約なし)	32	7%
合計	457	100.0%

初診・再来の別をお選びください。

457 件の回答

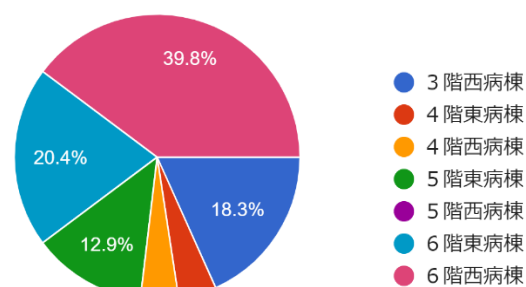


イ 入院患者

病棟	人数	割合
3 階西病棟	17	18.3%
4 階西病棟	4	4.3%
4 階東病棟	4	4.3%
5 階西病棟	0	0%
5 階東病棟	12	12.9%
6 階西病棟	37	39.8%
6 階東病棟	19	20.4%
合計	93	100.0%

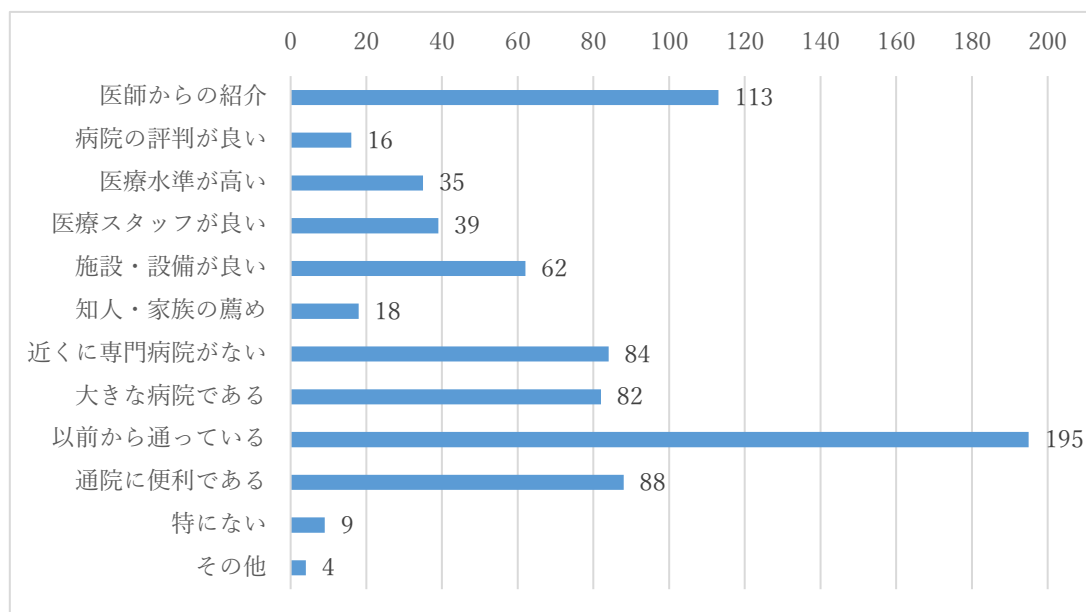
どちらの病棟に入院されていますか

93 件の回答

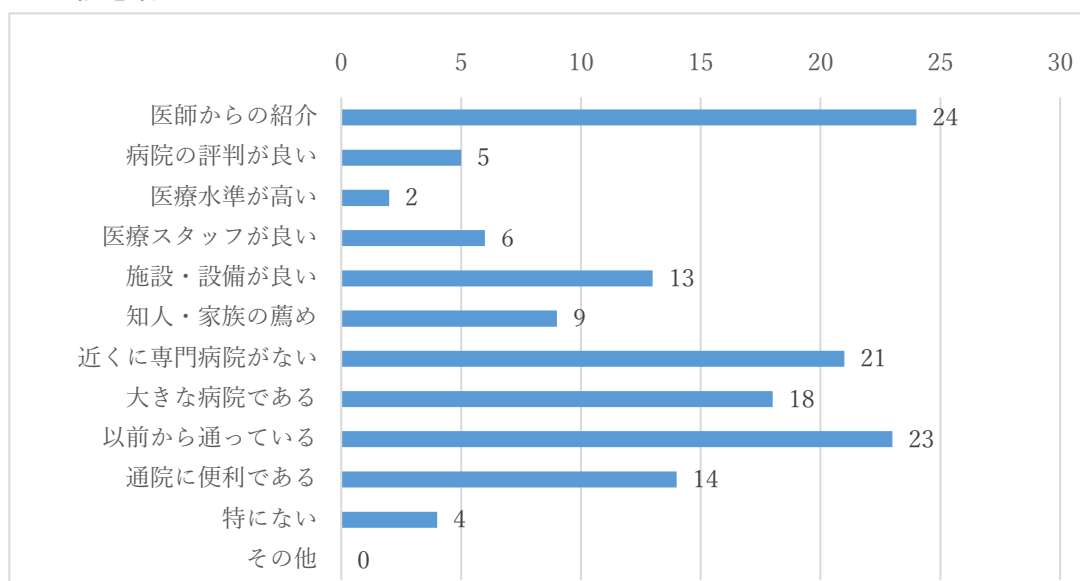


⑤ 受療動機（複数回答可）

ア 外来患者



イ 入院患者



外来では、前回の調査と同様に「以前から通っている」が、入院では「以前から通っている」「医師からの紹介」が上位の受療動機となっています。

外来においては、前回調査に比べ「医療スタッフが良い」の割合が僅かに増加しました。

また入院では、「近くに専門病院がない」の割合が昨年より増加しており、かかりつけ医からの紹介による専門診療、救急やお産など、地域の中核病院としての役割が表れる結果となっています。しかし上記受療動機には「他に診てもらえる病院がないから」という消極的な側面もうかがえます。

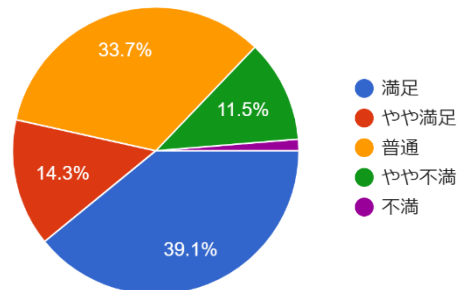
患者さんに不安や不満なく、少しでも安心して医療を受けていただけるよう、職員は常に積極的に接遇向上に取り組んでいかなければなりません。

(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

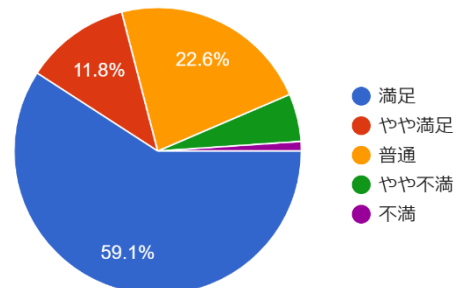
ア 外来患者

評価	人数	割合
満足	180	39.1%
やや満足	66	14.3%
普通	155	33.7%
やや不満	53	11.5%
不満	6	1.4%
合計	460	100.0%



イ 入院患者

評価	人数	割合
満足	55	59.1%
やや満足	11	11.8%
普通	21	22.6%
やや不満	5	5.4%
不満	1	1.1%
合計	93	100.0%



※ 点数化

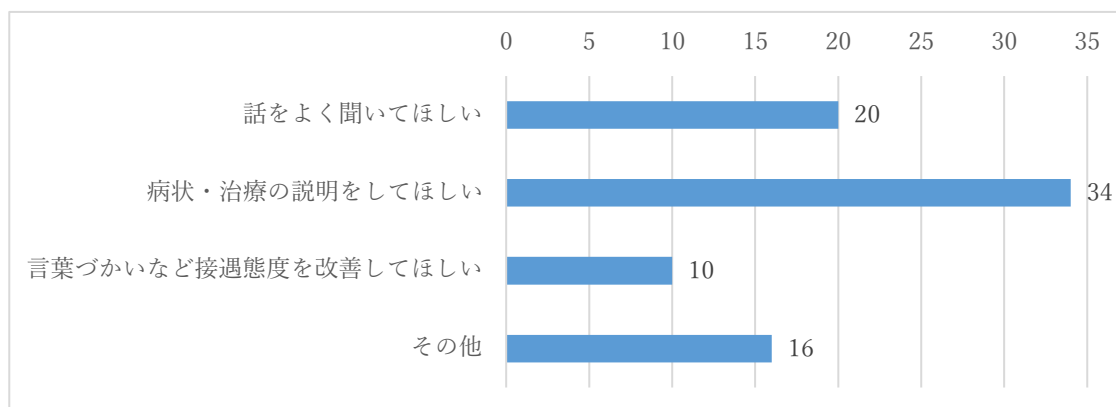
満足を5点，やや満足を4点，普通を3点，やや不満を2点，不満を1点とし，相加平均により点数化したところ，次のような結果となりました。

外来患者 平均 3.8点（前回調査 3.7点，前々回調査 3.7点）

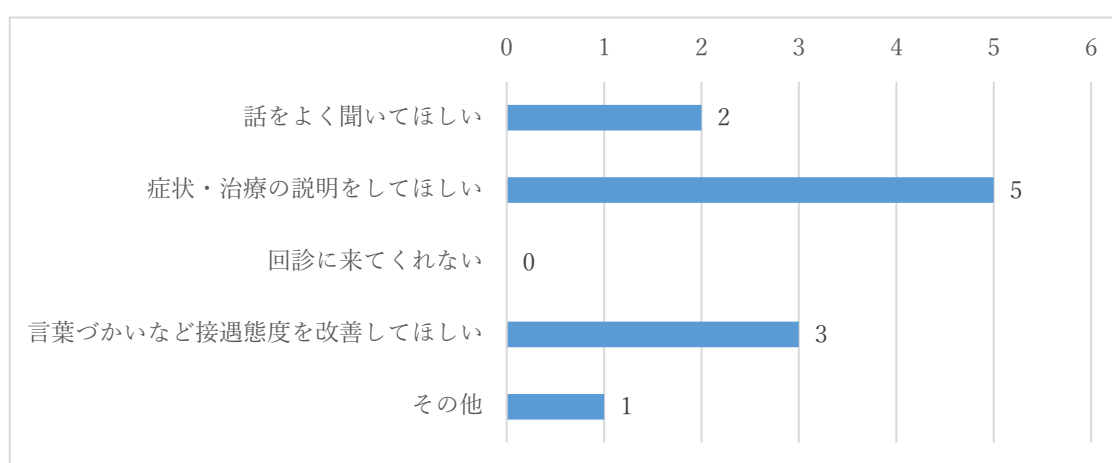
入院患者 平均 4.2点（前回調査 4.3点，前々回調査 4.3点）

② 医師の問題点（複数回答可）

ア 外来患者



イ 入院患者



医師に対する満足度を点数化した指標は、外来患者で3.8点と前回より0.1ポイント上昇したものの、入院患者は前回より0.1ポイント下がり4.2点となりました。特に入院においては、「満足」「やや満足」の割合が前回より5%ほど減少しています。

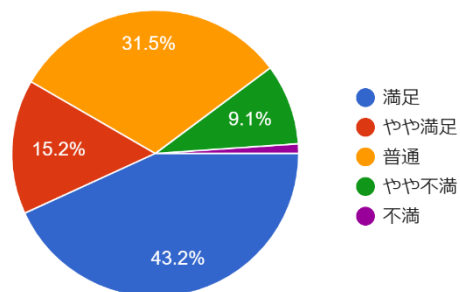
医師に対しては、「病状・治療の説明をしてほしい」という声が多く、自由記述では「専門的な用語を使わず、患者にわかるように説明をしてほしい」といった意見のほか、「話すスピードが速い」「声が聞き取りづらい」など、説明の仕方についての意見も寄せられました。「説明を求めると煙たがられる」との声も寄せられています。

患者さんの安心に繋がる良い接遇は「ホスピタリティー」そのものであり、「良い医療を受けている」という実感にも繋がります。治療に必要な信頼関係を築くためにも、忙しい診察時でも接遇をおろそかにせず、患者さんに向き合う姿勢を再度確認していく必要があります。

(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

評価	人数	割合
満足	199	43.2%
やや満足	70	15.2%
普通	145	31.5%
やや不満	42	9.1%
不満	5	1.0%
合計	461	100.0%

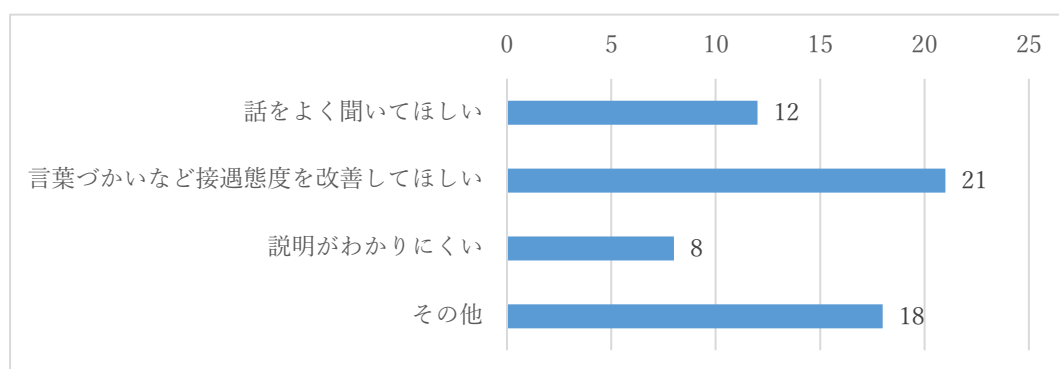


※ 点数化

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 3.9点，前々回調査 3.9点）

② 看護職員の問題点（複数回答可）



満足度を点数化した指標は3.9点で，前回調査と同値でした。

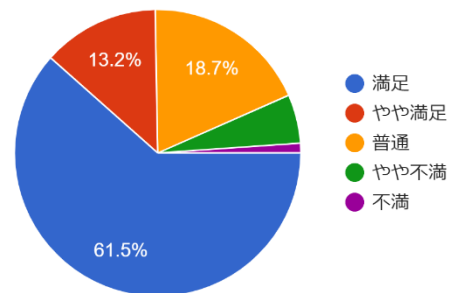
看護職員に対しては，「言葉づかいなど接遇態度を改善してほしい」という声が多く寄せられているほか，前回よりも「話をよく聞いてほしい」という意見が多く寄せられました。自由記述の中には，「待ち時間に関する理由の説明（～で時間がかかっています）」など，丁寧な対応を求めるものもありました。

患者さんと接する時間が短い外来看護職員にとっては，対応の際の一瞬の印象が，全体に大きく影響します。不安を抱え受診する患者さん・御家族の気持ちを少しでも軽減できるよう，丁寧な対応をスタッフ全体で意識していかなければなりません。

(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

評価	人数	割合
満足	56	61.5%
やや満足	12	13.2%
普通	17	18.7%
やや不満	5	5.5%
不満	1	1.1%
合計	91	100.0%

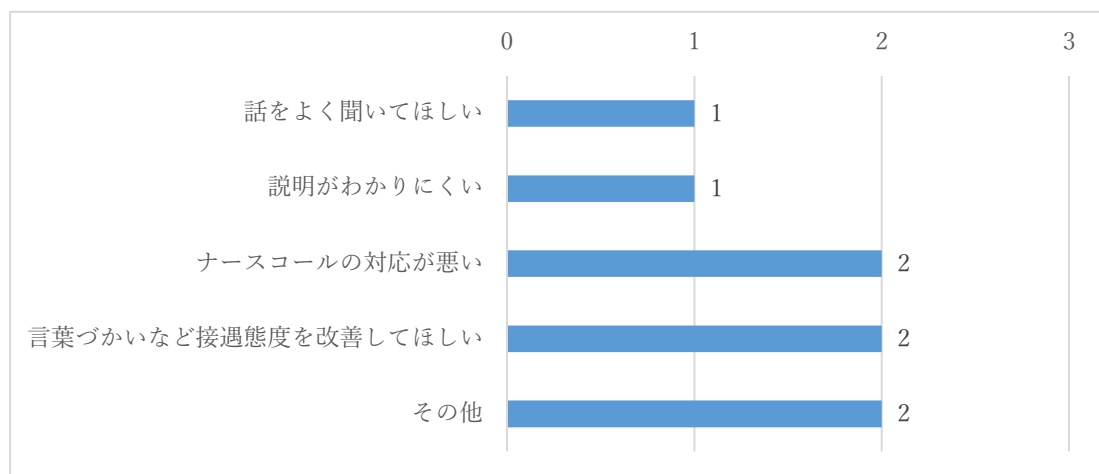


※ 点数化

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 4.4点，前々回調査 4.3点）

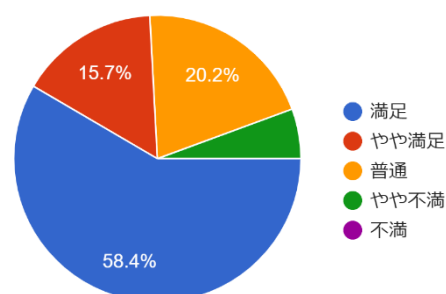
② 看護師の問題点（複数回答可）



(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

評価	人数	割合
満足	52	58.4%
やや満足	14	15.7%
普通	18	20.2%
やや不満	5	5.7%
不満	0	0.0%
合計	89	100.0%

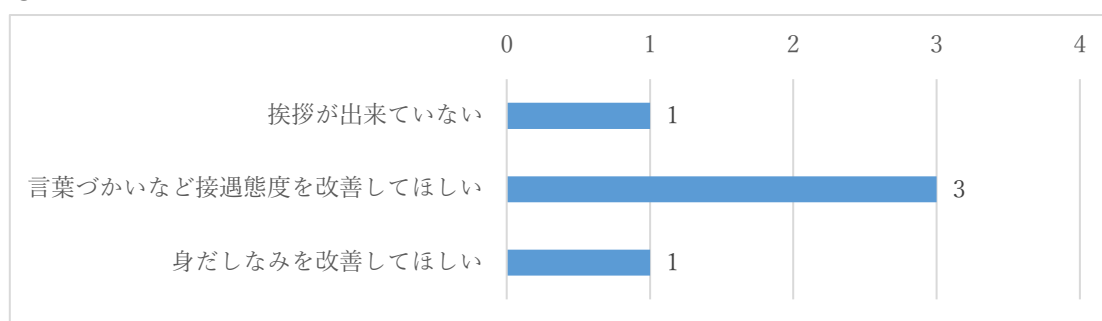


※ 点数化

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 4.4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を点数化した指標は、看護師が4.3点と前回より0.1ポイント下がり、看護助手は4.3点と、前回と比較し横ばいとなっています。

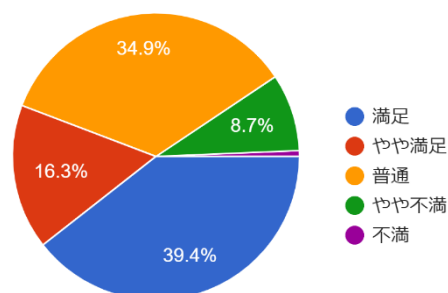
不満要因のうち、看護師の「ナースコールへの対応」「言葉づかいなど接遇態度」、看護助手の「挨拶」「身だしなみ」についての御意見は、昨年は見られなかったものです。患者さんとの距離が近い病棟の看護スタッフはそれだけに信頼も得やすいのですが、その中で具体的に改善意見が出されたことは、真摯に反省しなければなりません。

病棟スタッフには、患者さんの不安を取り除き、安心して治療に臨んでもらえるよう、細やかな心遣いが求められます。接遇の向上を目指し、引き続き取り組んでいく必要があります。

(6) 事務職員（「委託事業者職員」を含む。以下同じ。）に対する満足度

① 事務職員の言動・態度・説明（外来）

評価	人数	割合
満足	181	39.4%
やや満足	75	16.3%
普通	160	34.9%
やや不満	40	8.7%
不満	3	0.7%
合計	459	100.0%

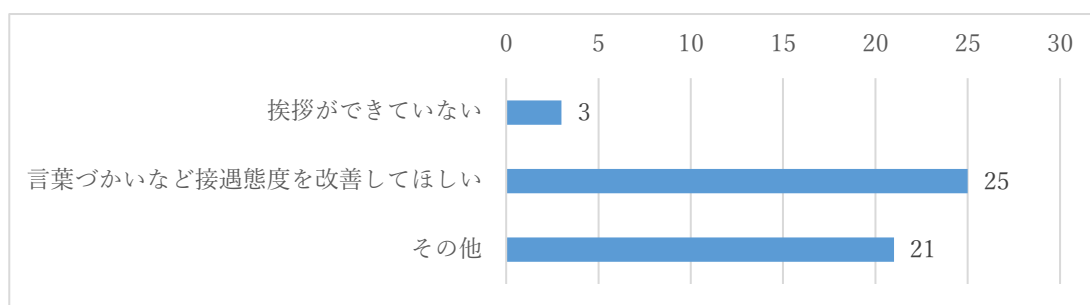


※ 点数化

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 3.9点 （前回調査 3.8点、前々回調査 3.7点）

② 事務職員の問題点（複数回答可）



事務職員に対する満足度を点数化した指標は 3.9点で、前回と比較し、わずかに向上しました。

事務職員の対応は、例年「普通」の評価が大半となることが多いのですが、今回は「満足」の割合が最も多くなりました。しかしそれと同時に「やや不満」の割合も増加しており、まだまだ改善の余地があります。

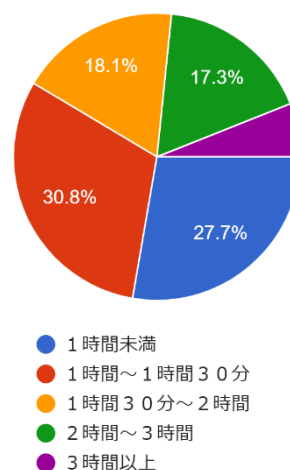
自由記述の意見を見ると「説明が早くて聞き取りにくい、言葉がきつい」という意見のほか、「外来の手順に不慣れで分からなかったのに、声をかけてもらえなかった」などの意見も寄せられました。

患者対応に差異が生じないように、説明等の統一・効率化が求められる一方で、定型化し雑にならないよう、相手に合わせた臨機対応も求められます。直接的な医療でないからこそ、そこで悪い印象を与えないよう、「チーム医療」の一員として丁寧な対応を心がけていかなければなりません。

(7) 待ち時間に対する満足度

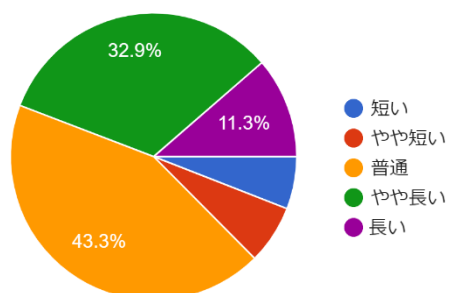
① 受付から会計までの待ち時間

待ち時間	人数	割合
1 時間未満	115	27.7%
1 時間～ 1 時間30分	128	30.8%
1 時間30分～ 2 時間	75	18.1%
2 時間～ 3 時間	72	17.3%
3 時間以上	25	6.1%
合計	415	100.0%



② 待ち時間に対する評価

評価	人数	割合
短い	25	5.9%
やや短い	28	6.6%
普通	183	43.3%
やや長い	139	32.9%
長い	48	11.3%
合計	423	100.0%



※ 点数化

短いを5点、やや短いを4点、普通を3点、やや長いを2点、長いを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。

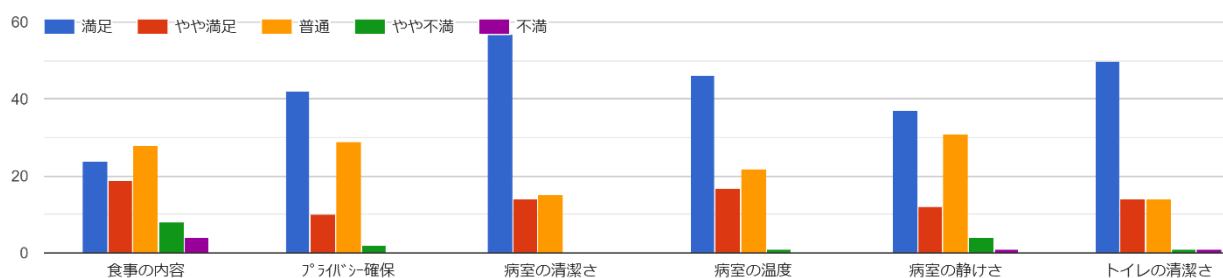
平均 2.6点 （前回調査時 2.6点）

待ち時間に対する満足度を点数化した指標は2.6点と、前回調査と同値でした。

外来診療を原則予約制としていることもあり、全体の約75%は受付から会計まで2時間以内で完了しています。

しかし満足度では、待ち時間が長い・やや長いと感じる方は40%以上おり、自由記述でも、依然待ち時間の長さを指摘する声が寄せられていることから、診察までの待ち時間を苦痛に感じさせないような、更なる工夫や改善が必要です。

(8) 入院生活に対する満足度



項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
① 食事の内容	24	19	28	8	4	83
② プライバシーの確保	42	10	29	2	0	83
③ 病室の清潔さ	57	14	15	0	0	86
④ 病室の温度	46	17	22	1	0	86
⑤ 病室の静けさ	37	12	31	4	1	85
⑥ トイレの清潔さ	50	14	14	1	1	80

※ 点数化

各項目、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。

① 食事の内容	平均 3.6点	(前回調査時 3.7点)
② プライバシーの確保	平均 4.1点	(前回調査時 4.1点)
③ 病室の清潔さ	平均 4.5点	(前回調査時 4.4点)
④ 病室の温度	平均 4.3点	(前回調査時 4.1点)
⑤ 病室の静けさ	平均 3.9点	(前回調査時 4.0点)
⑥ トイレの清潔さ	平均 4.4点	(前回調査時 4.4点)

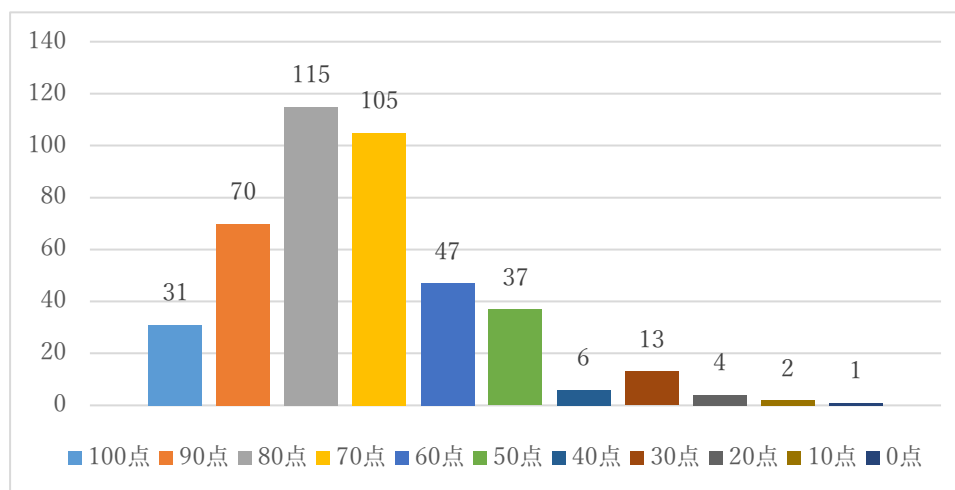
入院生活に対する満足度を点数化した指標は、「病室の清潔さ」「病室の温度」については前回値を上回ったものの、「食事の内容」「病室の静けさ」については前回を下回る結果となりました。

患者さんが安心して治療に専念できるよう、良好な環境を継続的に提供していく必要があります。

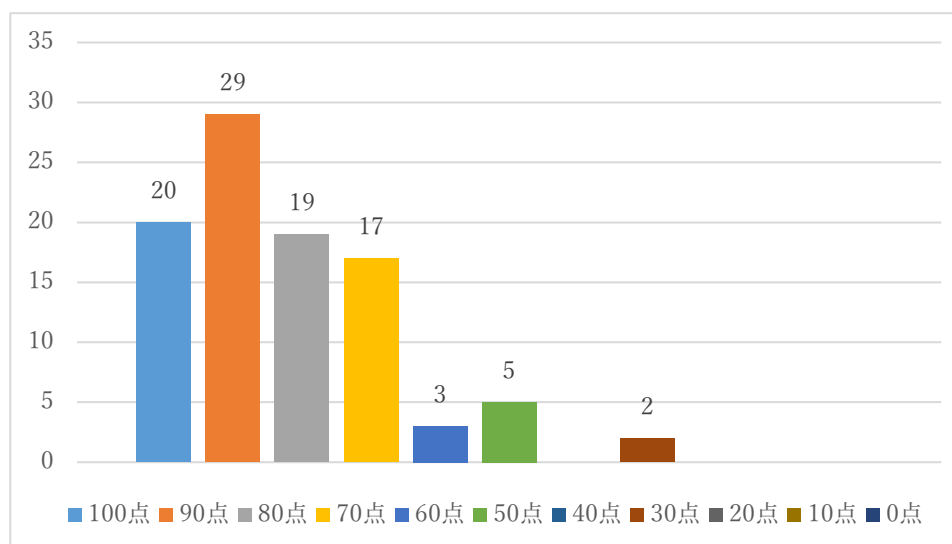
(9) 気仙沼市立病院に対する評価

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。

ア 外来患者の評価 平均 72.7点（前回調査 71.7点，前々回調査 71.1点）



イ 入院患者の評価 平均 82.2点（前回調査 83.8点，前々回調査 80.8点）



外来部門においては、平均が前回値を1ポイント上回る結果となりました。90点以上の評価の割合は前回と同じでしたが、80点の割合が増加し、全体評価が高まる要因となりました。

一方入院部門では、前回値を1.6ポイント下回りました。80点以上の評価の割合が大きく減少したこと、また、50点以下の割合が増加したことが影響しています。高評価となる傾向の高い入院部門において、低点数の割合が増加したことは、真摯に反省しなければなりません。

外来・入院とも、低評価の回答からは、言葉づかいなどの接遇のほか、話をよく聞いてもらえないこと、説明が十分でないことに対する不満などがうかがわれます。信頼される医療が提供できるよう、患者さんとのコミュニケーションを意識し、職員一人ひとりが満足度向上のため取り組む必要があります。

5 まとめ

患者さんは、病院の良し悪しを決める要素として、「接遇」にかなり大きなウェイトを置いていると言われています。安心して診療を受けていただくためにも、患者さん一人ひとりに寄り添いながら、病院職員及び委託事業者職員が一丸となり、更なる接遇改善に努めていかなければなりません。

調査においては、選択式の回答のほか、自由記述欄を設け、接遇向上に向け取り組むべきことに関する御意見・御要望等を伺っています。毎回、いただいた御意見は全て院内で共有していますが、お褒めの言葉は励みとし、厳しい御指摘は真摯に受け止めながら、職員一同襟を正す機会としているところです。

本調査を継続的に実施し職員の接遇意識を高めていくことで、患者満足度の向上を目指すとともに、今回の調査結果を踏まえ、以下の点を意識し、患者満足度向上のための取組を進める必要があります。

- (1) 当院は地域医療を支える中核病院であり、消極的理由で受診する患者さんも多いことを意識し、不安や不満なく、安心して医療を受けていただけるよう接遇向上に努め、信頼を得る努力をしていくこと。
- (2) 医師に対しては、これまでと同様に病状・治療の説明の充実を望む声が多いことから、忙しい診療時であっても、患者さんに向き合い、丁寧に対応すること。
- (3) 看護師・看護助手に対しては、基本となる「言葉づかいなどの接遇態度の改善」のほか、丁寧な対応を求める意見が多いことを踏まえ、スタッフ全体で意識して接遇向上を進めていくこと。
- (4) 事務職員やその他の職種においても、「チーム医療」の一員であることを意識し、より丁寧な接遇を心がけ、患者さんの満足に近づけるよう努力すること。
- (5) 患者さんが安心して治療に臨めるよう、外来待ち時間を苦痛と思わせない取組や、入院中の良好な環境提供などに引き続き努めていくこと。
- (6) 依然として低評価や厳しい意見が一定数存在することを認識し、職員一人ひとりが患者満足度向上に向けて取り組むこと。