

第8回患者満足度調査結果報告書

令和7年10月10日

気仙沼市立病院 接遇向上委員会

当院では、令和7年2月13日に「第8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7年2月13日(木)、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525枚、回収470枚、回収率 89.5% (うちWeb回答 33枚 (7.0%))
- (2) 入院 配布 97枚、回収 97枚、回収率 100% (うちWeb回答 12枚(12.4%))

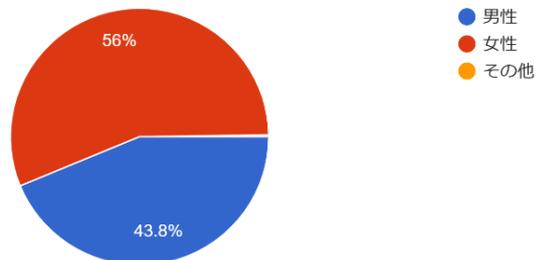
4 調査結果

(1) 調査対象者の属性

① 調査対象者の性別

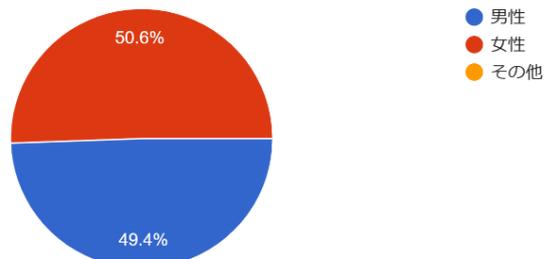
ア 外来患者

| 性別 | 人数 | 割合 |
|-----|-----|--------|
| 男性 | 182 | 43.8% |
| 女性 | 233 | 56.0% |
| その他 | 1 | 0.2% |
| 合計 | 416 | 100.0% |



イ 入院患者

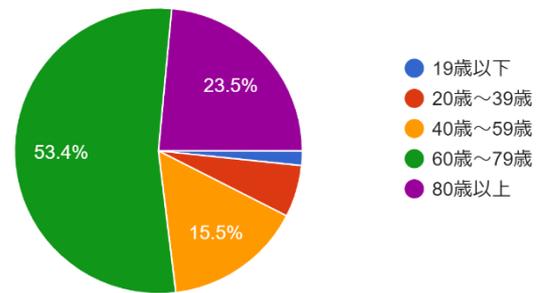
| 性別 | 人数 | 割合 |
|----|----|--------|
| 男性 | 44 | 49.4% |
| 女性 | 45 | 50.6% |
| 合計 | 89 | 100.0% |



② 調査対象者の年代

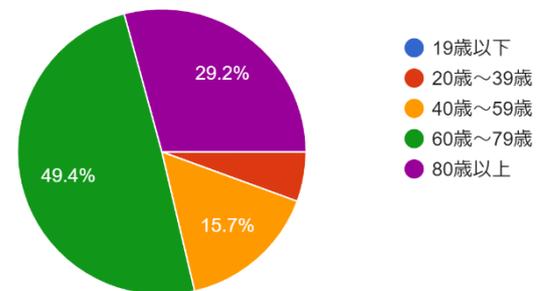
ア 外来患者

| 年代 | 人数 | 割合 |
|---------|-----|--------|
| 19歳以下 | 7 | 1.7% |
| 20歳～39歳 | 25 | 5.9% |
| 40歳～59歳 | 66 | 15.5% |
| 60歳～79歳 | 227 | 53.4% |
| 80歳以上 | 100 | 23.5% |
| 合計 | 425 | 100.0% |



イ 入院患者

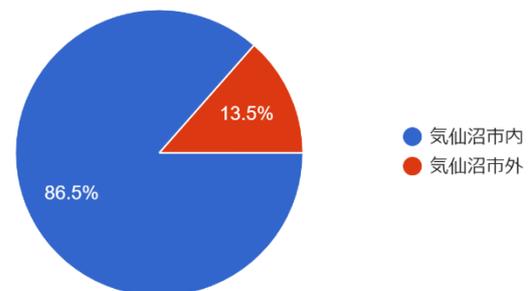
| 年代 | 人数 | 割合 |
|---------|----|--------|
| 19歳以下 | 0 | 0.0% |
| 20歳～39歳 | 5 | 5.7% |
| 40歳～59歳 | 14 | 15.7% |
| 60歳～79歳 | 44 | 49.4% |
| 80歳以上 | 26 | 29.2% |
| 合計 | 89 | 100.0% |



③ 調査対象者の住所

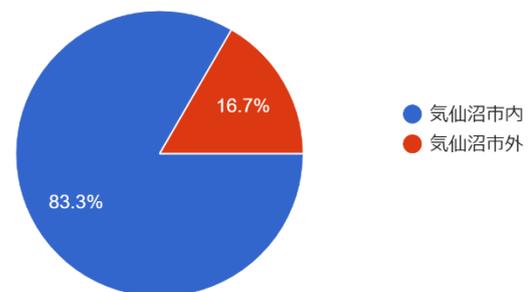
ア 外来患者

| 住所 | 人数 | 割合 |
|----|-----|--------|
| 市内 | 396 | 86.5% |
| 市外 | 62 | 13.5% |
| 合計 | 458 | 100.0% |



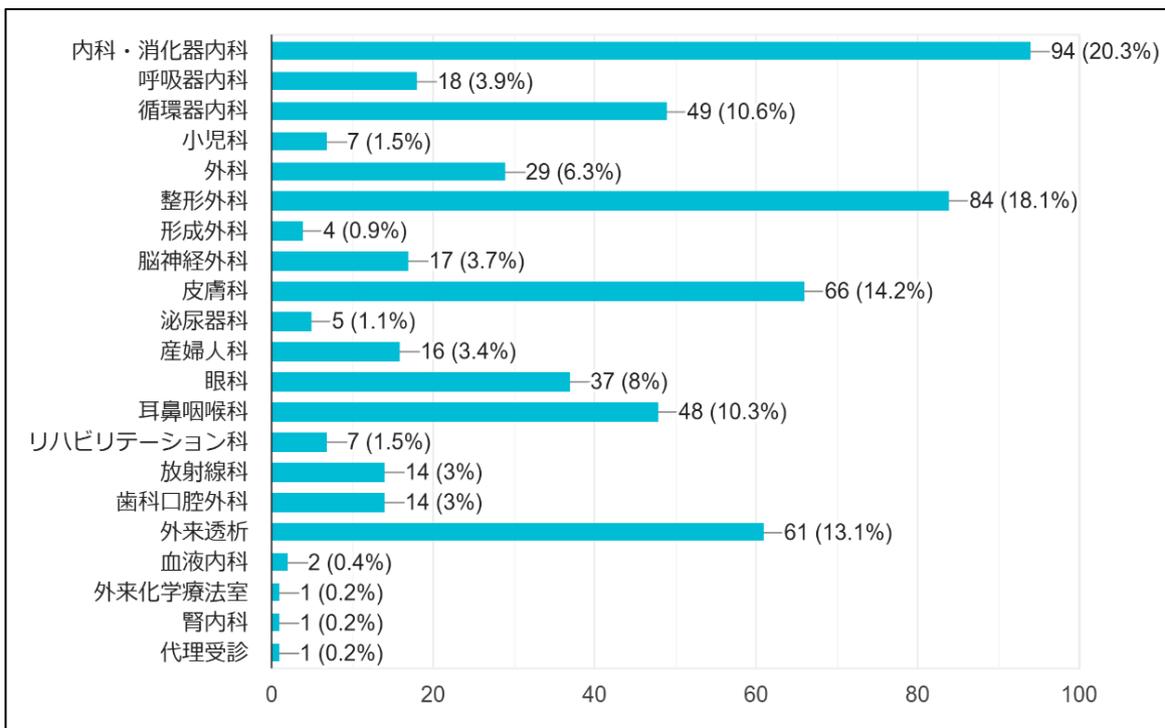
イ 入院患者

| 住所 | 人数 | 割合 |
|----|----|--------|
| 市内 | 80 | 83.3% |
| 市外 | 16 | 16.7% |
| 合計 | 96 | 100.0% |



④ 患者属性

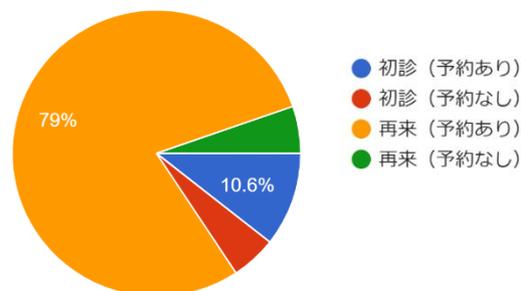
ア 外来患者



| 初診・再来別 | 人数 | 割合 |
|----------|-----|--------|
| 初診(予約あり) | 48 | 10.6% |
| 初診(予約なし) | 23 | 5.1% |
| 再来(予約あり) | 357 | 79.0% |
| 再来(予約なし) | 24 | 5.3% |
| 合計 | 452 | 100.0% |

初診・再来の別をお選びください。

452 件の回答

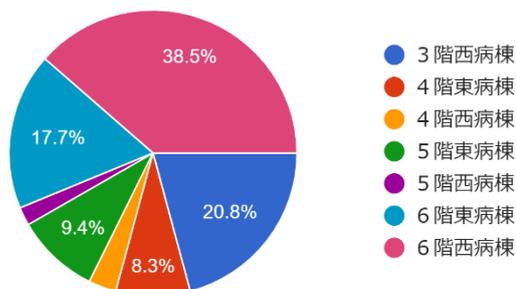


イ 入院患者

| 病棟 | 人数 | 割合 |
|-------|----|--------|
| 3階西病棟 | 20 | 20.8% |
| 4階西病棟 | 3 | 3.2% |
| 4階東病棟 | 8 | 8.3% |
| 5階西病棟 | 2 | 2.1% |
| 5階東病棟 | 9 | 9.4% |
| 6階西病棟 | 37 | 38.5% |
| 6階東病棟 | 17 | 17.7% |
| 合計 | 96 | 100.0% |

どちらの病棟に入院されていますか

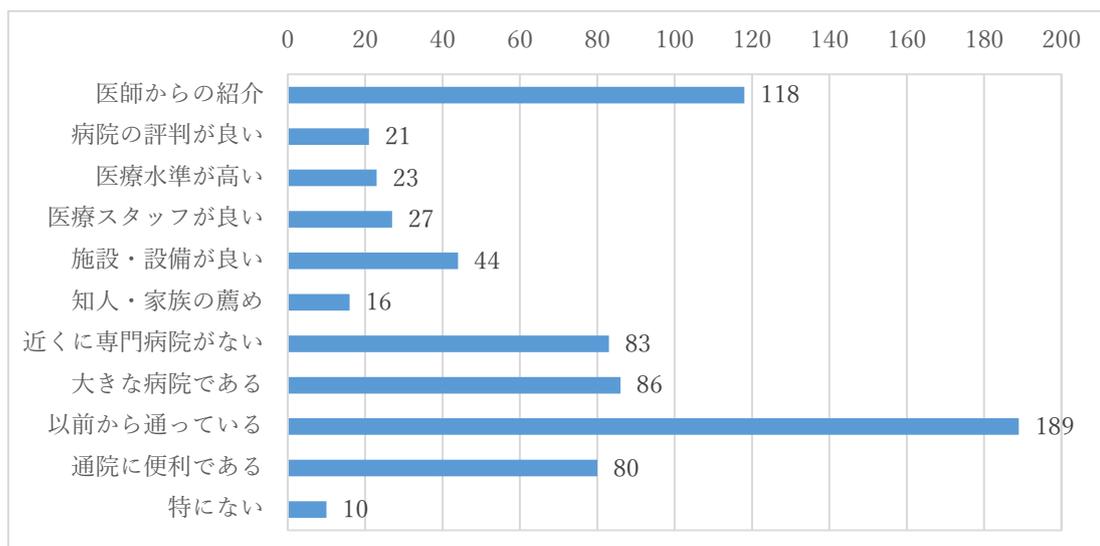
96 件の回答



⑤ 受療動機（複数回答可）

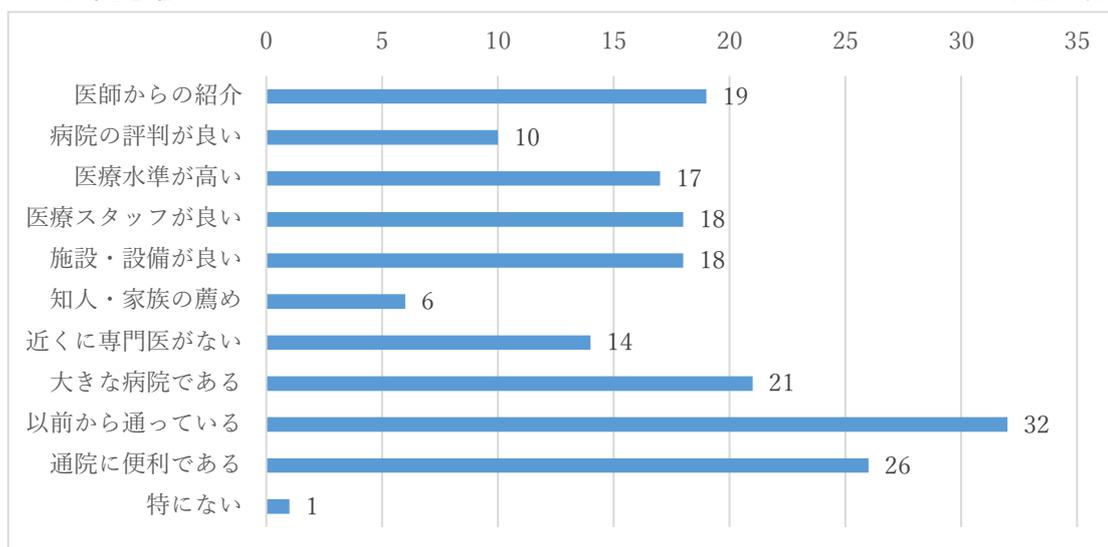
ア 外来患者

（単位：件）



イ 入院患者

（単位：件）



前回の調査と同様に、外来・入院とも「以前から通っている」が上位の受療動機となっています。

外来においては、前回に比べ「医療水準が高い」「医療スタッフが良い」「施設・設備が良い」という積極的理由の割合が減少しました。

また入院では、「医療水準が高い」「医療スタッフが良い」の割合が昨年より大幅に増加し、「通院に便利である」の割合も増加しています。「近くに専門病院がない」という消極的理由の割合は減少しました。

仙台圏から遠く地域完結型の医療が求められる中で、入院機能としては、中核的病院として一定の評価をいただけるようになってきましたが、外来診療に関してはまだまだ消極的理由が多く、改善の余地があります。

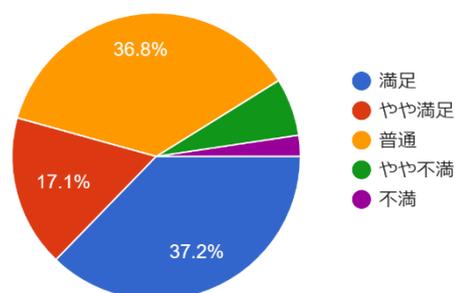
地域の皆さんに不安や不満なく、少しでも安心して医療を受けていただけるよう、地域のかかりつけ医や介護施設等とも連携協力しながら、より良い医療の提供に取り組んでいかなければなりません。

(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

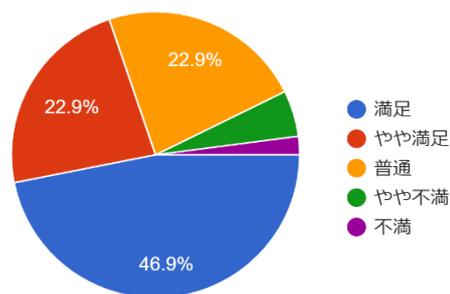
ア 外来患者

| 評価 | 人数 | 割合 |
|------|-----|--------|
| 満足 | 172 | 37.2% |
| やや満足 | 79 | 17.1% |
| 普通 | 170 | 36.8% |
| やや不満 | 30 | 6.5% |
| 不満 | 11 | 2.4% |
| 合計 | 462 | 100.0% |



イ 入院患者

| 評価 | 人数 | 割合 |
|------|----|--------|
| 満足 | 45 | 46.9% |
| やや満足 | 22 | 22.9% |
| 普通 | 22 | 22.9% |
| やや不満 | 5 | 5.2% |
| 不満 | 2 | 2.1% |
| 合計 | 96 | 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。

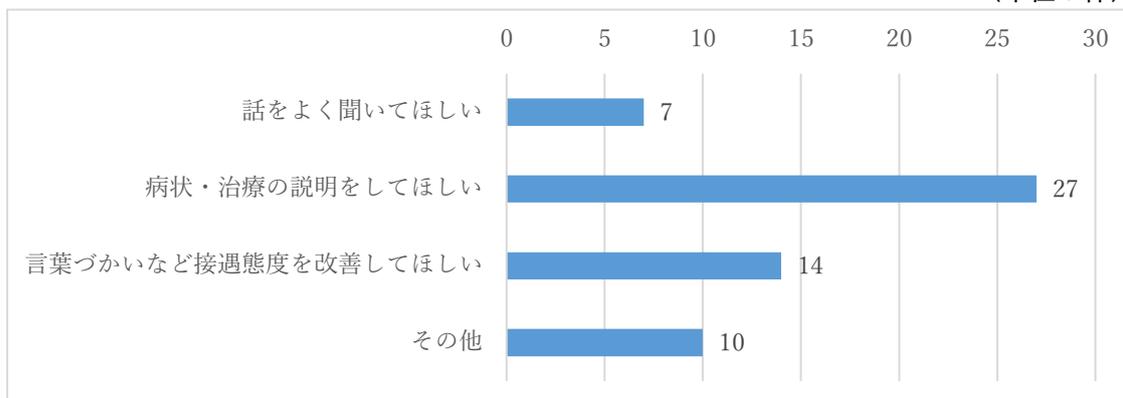
外来患者 平均 3.8点 (前回調査 3.8点, 前々回調査 3.7点)

入院患者 平均 4.1点 (前回調査 4.2点, 前々回調査 4.2点)

② 医師の問題点（複数回答可）

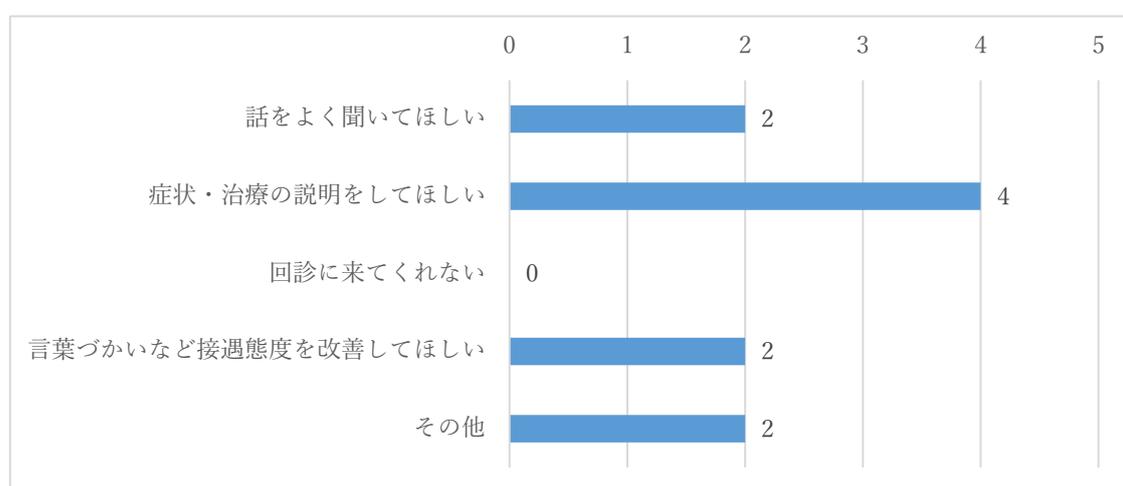
ア 外来患者

（単位：件）



イ 入院患者

（単位：件）



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点と前回と同値でしたが、入院患者は前回より0.1ポイント下がり4.1点となりました。入院においては、「満足」「やや満足」の割合が前回より減少、特に「やや満足」の割合が大きく減少しています。

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「言葉が悪い、威圧感がある、家族への説明が適当、詳しく聞くと嫌な顔をする」といった意見のほか、「声が小さく聞き取りづらい」など、説明の仕方についての意見も寄せられました。また、「回診の時の発言がどの医師も同じで心が無く感じる」との声も寄せられています。

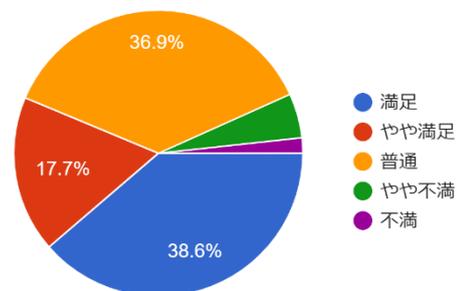
医師と患者は「治療を提供する側」と「受ける側」ではありますが、立場は対等であり、上から目線の態度は信頼関係を損ないます。患者さんの不安や緊張に寄り添い、しっかりと耳を傾けることで、「あなたのことを大切に思っている」という気持ちが伝わり、安心感を与えられます。

医師の接遇において大切なことは、単なる「医療サービスの提供」ではなく、「心のこもった対応」です。治療に必要な信頼関係を築くためにも、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) 外来の看護職員（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 | 177 | 38.6% |
| やや満足 | 81 | 17.7% |
| 普通 | 169 | 36.9% |
| やや不満 | 23 | 5.1% |
| 不満 | 8 | 1.7% |
| 合計 | 458 | 100.0% |

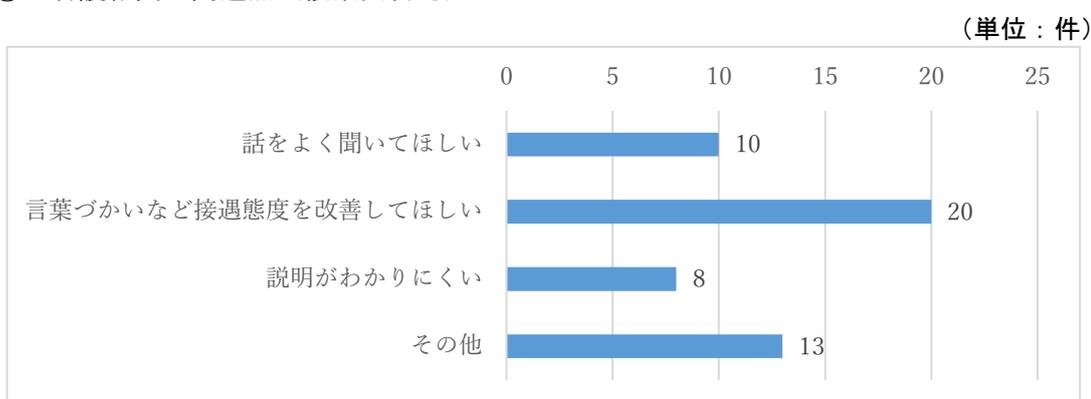


※ 点数化

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、前回及び前々回調査と同値でしたが、今回、「満足」の割合が減少しました。

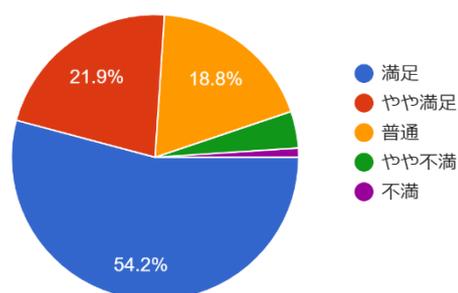
看護職員に対しては、従前同様「言葉づかいなど接遇態度を改善してほしい」という声が多く寄せられています。なお自由記述の中には、接遇・態度の改善を求める声のほか、「注射や点滴の技術が未熟な者がいて不安」など、技術面についての御意見も見られました。

外来は、患者さんが最初に医療に接する場所であり、第一印象が病院全体の評価につながります。患者さんの不満が表面化しやすい場でもあり、外来スタッフの接遇力が病院の信頼性を左右すると言っても過言ではないことから、より丁寧な対応を、スタッフ全体で意識していかなければなりません。

(4) 病棟の看護師に対する満足度

① 看護師の言動・態度・説明

| 評価 | 人数 | 割合 |
|------|----|--------|
| 満足 | 52 | 54.2% |
| やや満足 | 21 | 21.9% |
| 普通 | 18 | 18.8% |
| やや不満 | 4 | 4.2% |
| 不満 | 1 | 0.9% |
| 合計 | 96 | 100.0% |



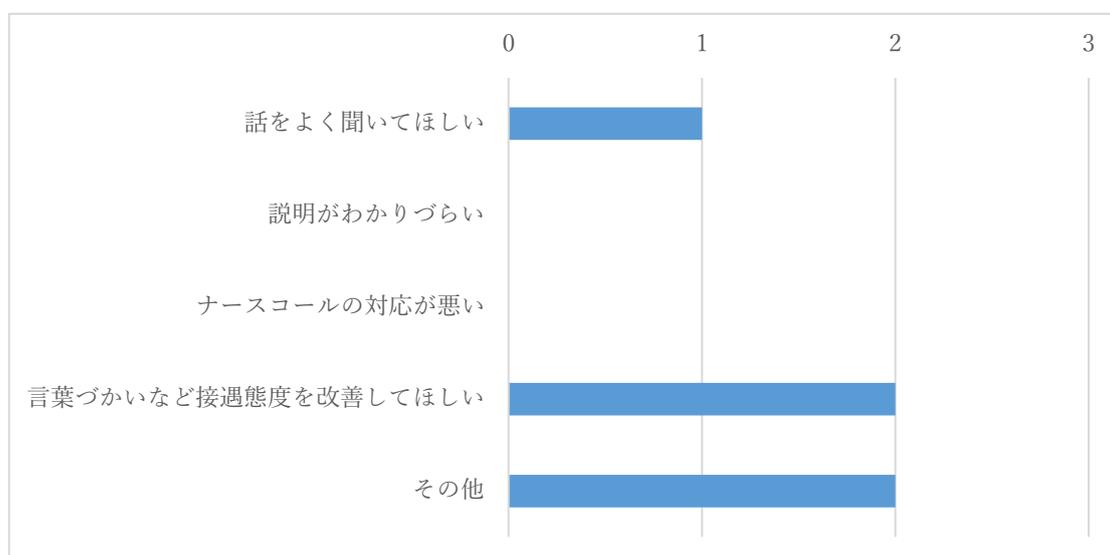
※ 点数化

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 4.2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)

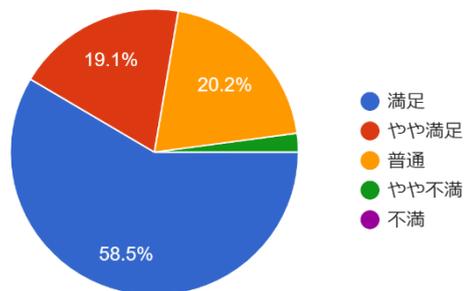
(単位：件)



(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 | 55 | 58.5% |
| やや満足 | 18 | 19.1% |
| 普通 | 19 | 20.2% |
| やや不満 | 2 | 2.2% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 合計 | 94 | 100.0% |



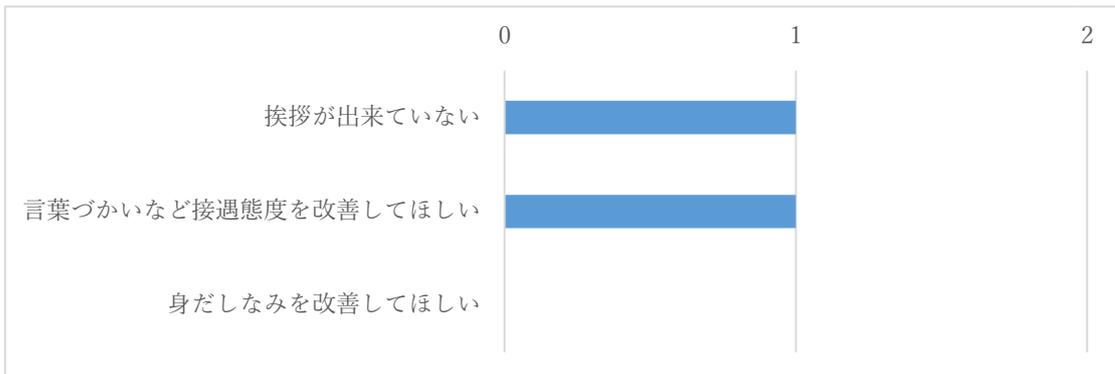
※ 点数化

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 看護助手の問題点（複数回答可）

（単位：件）



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4.2点と前回より0.1ポイント下がり、看護助手は4.3点と、前回同値となっています。看護師については、2年連続の下降となってしまいました。

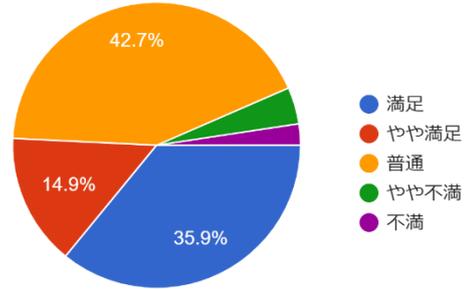
病棟スタッフには、患者さんの不安を取り除き、安心して治療に臨んでもらえるよう、細やかな心遣いが求められます。患者さんとの距離が近い病棟の看護スタッフだからこそ、改めて“接遇の5原則”である「身だしなみ」「あいさつ」「表情」「態度」「言葉づかい」を意識し、『目の前の患者さんがどのように感じているか』を意識しながら行動していかなければなりません。

忙しくなると気持ちにも余裕がなくなりがちですが、患者さんに適切な医療を受けてもらうため、気持ちに寄り添うのはもちろんのこと、看護スタッフのスキルとしての“接遇力”を高めていけるよう、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 | 164 | 35.9% |
| やや満足 | 68 | 14.9% |
| 普通 | 195 | 42.7% |
| やや不満 | 19 | 4.2% |
| 不満 | 11 | 2.3% |
| 合計 | 457 | 100.0% |



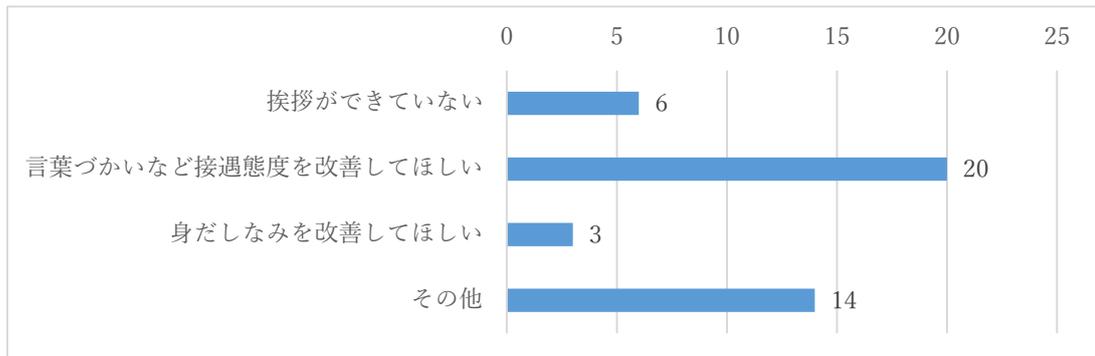
※ 点数化

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 3.8点 （前回調査 3.9点、前々回調査 3.9点）

② 事務職員の問題点（複数回答可）

（単位：件）



事務職員に対する満足度を点数化した指標は 3.8点で、前回と比較し、わずかに低下しました。他の職種に比べ、「不満」の割合が若干高めとなっています。

毎日毎時、同様の対応が続くと、対応がつい漫然となりがちですが、職員にとっては繰り返しの行動でも、接する患者さんにとっては初めての対応であり、第一印象を大きく左右します。

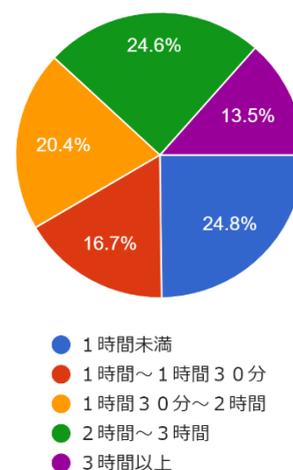
自由記述の意見を見ると「説明が一方的。もう少しゆっくり話してほしい」という意見や、「上から目線の話し方で投げやりに聞こえる。」などの意見も寄せられました。

直接的な医療従事者ではないものの、だからこそ、窓口やフロア、電話などでの対応が病院全体の印象・評価にも影響してしまう、ということもあります。常に改善意識を持ち、悪い印象を与えないよう、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

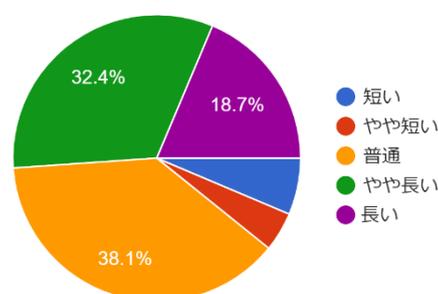
① 受付から会計までの待ち時間

| 待ち時間 | 人数 | 割合 |
|---------------|-----|--------|
| 1 時間未満 | 101 | 24.8% |
| 1 時間～ 1 時間30分 | 68 | 16.7% |
| 1 時間30分～ 2 時間 | 83 | 20.4% |
| 2 時間～ 3 時間 | 100 | 24.6% |
| 3 時間以上 | 55 | 13.5% |
| 合計 | 407 | 100.0% |



② 待ち時間に対する評価

| 評価 | 人数 | 割合 |
|------|-----|--------|
| 短い | 26 | 6.4% |
| やや短い | 18 | 4.4% |
| 普通 | 155 | 38.1% |
| やや長い | 132 | 32.4% |
| 長すぎる | 76 | 18.7% |
| 合計 | 407 | 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、長すぎるを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 2.5点 (前回調査時 2.6点)

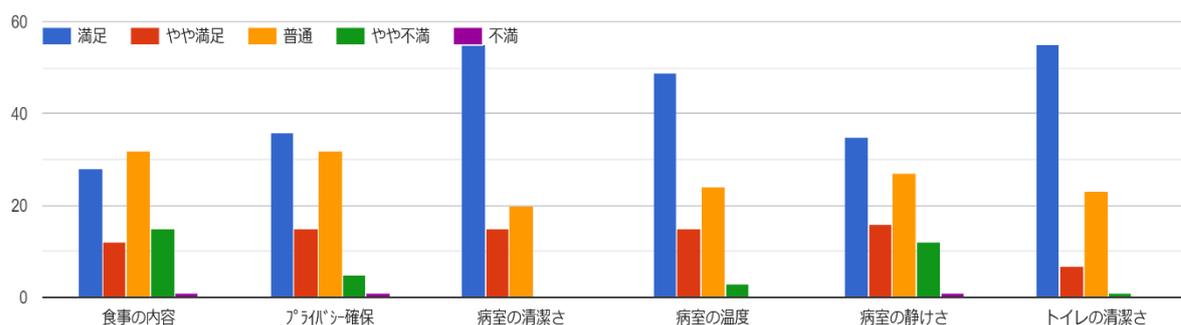
待ち時間に対する満足度を点数化した指標は2.5点と、前回調査から低下しました。

待ち時間の割合は分散化しており、全体の約6割は受付から会計まで2時間以内で完了していますが、それ以上の時間の割合が以前より増えており、「長すぎる」と感じる方が増加しています。実際、採血検査等のため、診察予約時間の1時間前に来院をお願いする場合や、交通事情等で予約時間前に来院せざるを得ない方などもあり、実滞在時間が長くなってしまいうケースも少なくありません。

待ち時間に関する自由意見の中で多く見られるのは『待ち時間の目安が分からないこと』『予約時間と実際の診察時間に乖離があること』『保険証確認などで長い時間立って列に並ばなければならないこと』に関するものであり、「その場から動けない」という拘束感が不満要素の一因となっています。

「スマホ等で待ち時間を知ることができれば、時間を有効に使える」といった具体的提案も複数あり、システム(方法、道具)の見直しも含めながら、待ち時間を苦痛に感じさせないような工夫や改善を図っていく必要があります。

(8) 入院生活に対する満足度



(単位：人)

| 項目 | 満足 | やや満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 計 |
|-------------|----|------|----|------|----|----|
| ① 食事の内容 | 28 | 12 | 32 | 15 | 1 | 88 |
| ② プライバシーの確保 | 36 | 15 | 32 | 5 | 1 | 89 |
| ③ 病室の清潔さ | 55 | 15 | 20 | 0 | 0 | 90 |
| ④ 病室の温度 | 49 | 15 | 24 | 3 | 0 | 91 |
| ⑤ 病室の静けさ | 35 | 16 | 27 | 12 | 1 | 91 |
| ⑥ トイレの清潔さ | 55 | 7 | 23 | 1 | 0 | 86 |

※ 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 3.6点)
- ② プライバシーの確保 **平均 3.9点** (前回調査時 4.1点)
- ③ 病室の清潔さ **平均 4.4点** (前回調査時 4.5点)
- ④ 病室の温度 **平均 4.2点** (前回調査時 4.3点)
- ⑤ 病室の静けさ **平均 3.8点** (前回調査時 3.9点)
- ⑥ トイレの清潔さ **平均 4.3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、全体的に昨年度より低下しています。「不満」の割合は減っていますが「やや不満」や「普通」が全体の割合として多くなりました。「清潔さ」や「温度」といった施設設備に関するものは一定の評価を得ていますが、「プライバシー確保」「静けさ」といったソフト要素が関連するものについては配慮が必要と言えます。

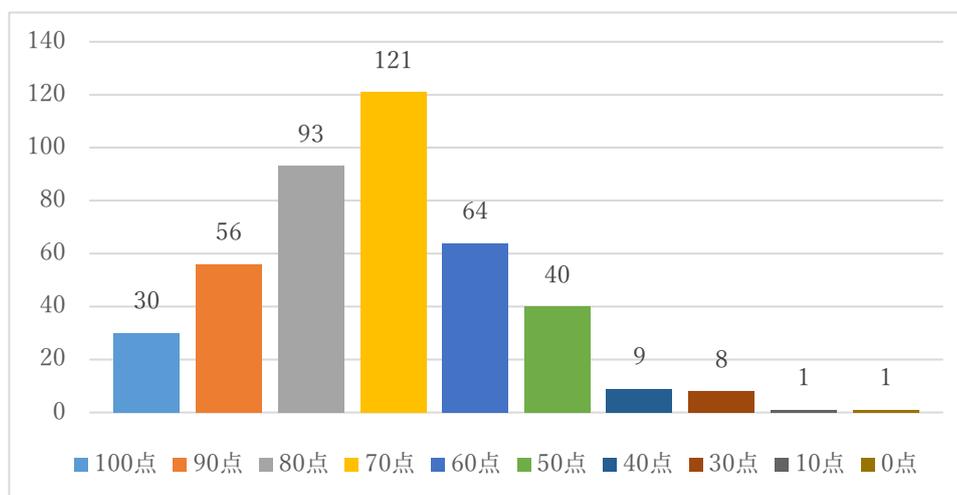
『入院中の唯一の楽しみは食事』との意見が複数出されるほど食事への期待感が高く、それだけに、厳しい評価も他の項目より多めな傾向となっています。

療養環境の整備も入院加療の大切な要素であり、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。

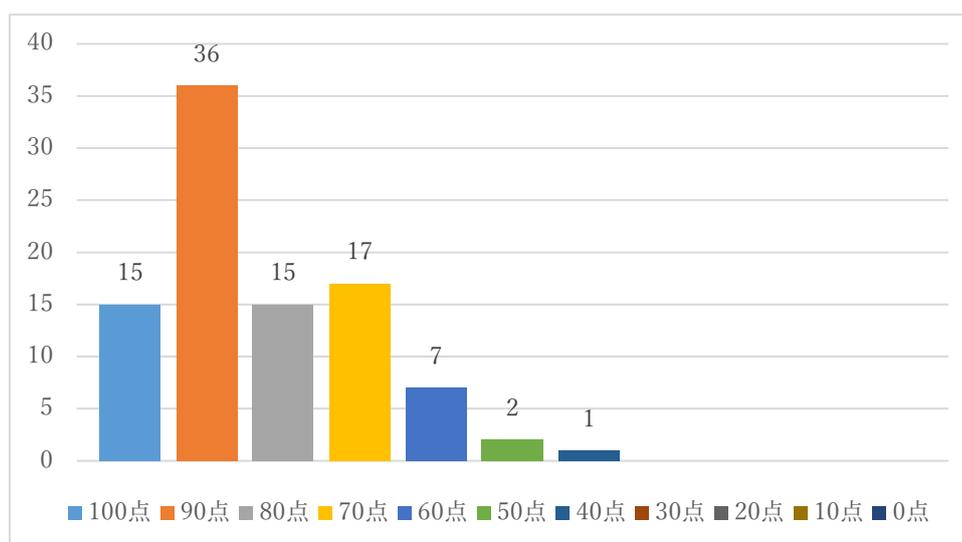
(9) 気仙沼市立病院に対する評価

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 71.9点（前回調査 72.7点，前々回調査 71.7点）



イ 入院患者の評価 平均 82.7点（前回調査 82.2点，前々回調査 83.8点）



外来部門においては、平均が前回値を0.8ポイント下回る結果となりました。80～90点の評価の割合が前回から減少し、また、60～70点の評価が増え、全体評価が低下する要因となりました。平均値としては70点超の合格点を維持できているものの、ギリギリでの合格、もしくは合格に至らぬと評価する意見が増えたことは、真摯に反省しなければなりません。

一方入院部門では、前回値を0.5ポイント上回りました。100点の評価割合は減少しましたが、90点の評価割合が大きく増加したことが影響しています。

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。施設の充実度が同じならば、「接遇」の良し悪しそのまま病院の評価になっていきます。

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、地域の皆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接遇向上に努め、信頼を得る努力をしていくこと。また、地域のかかりつけ医や介護施設等との連携協力も意識しながら、より良い医療の提供に取り組んでいくこと。
- (2) 医師に対しては、病状・治療に関する丁寧な説明を望む声が多いことから、診療時にはしっかりと患者さんに向き合い、患者さんの不安や緊張に寄り添った「心のこもった対応」をすること。
- (3) 看護師・看護助手に対しては、“接遇の5原則”である「身だしなみ」「あいさつ」「表情」「態度」「言葉づかい」を意識しながら行動するよう、スタッフ全体で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、『目の前の患者さんがどのように感じているか』を意識しながら行動す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、外来待ち時間の短縮に向けた取組を進めると共に、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。