

# 令和元年度 病院毎（中部） 患者満足度調査結果について

## 1. 調査の内容・方法

調査期間	令和元年5月20日（月）～ 5月31日（金）																																													
回収結果	区分	配布枚数	回収枚数	回収率	回収の年齢構成別割合																																									
	入院	175	134	76.6%	<table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>19歳以下</th> <th>20-39歳</th> <th>40-69歳</th> <th>70歳以上</th> <th>年齢不明</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>本人</td> <td>1.5%</td> <td>8.2%</td> <td>40.3%</td> <td>29.9%</td> <td>0.7%</td> </tr> <tr> <td>付き添い</td> <td>0.0%</td> <td>6.0%</td> <td>9.0%</td> <td>4.5%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>本人</td> <td>0.0%</td> <td>3.4%</td> <td>54.9%</td> <td>21.7%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>付き添い</td> <td>0.6%</td> <td>5.1%</td> <td>10.3%</td> <td>4.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>本人</td> <td>0.6%</td> <td>5.5%</td> <td>48.5%</td> <td>25.2%</td> <td>0.3%</td> </tr> <tr> <td>付き添い</td> <td>0.3%</td> <td>5.5%</td> <td>9.7%</td> <td>4.2%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table>	区分	19歳以下	20-39歳	40-69歳	70歳以上	年齢不明	本人	1.5%	8.2%	40.3%	29.9%	0.7%	付き添い	0.0%	6.0%	9.0%	4.5%	0.0%	本人	0.0%	3.4%	54.9%	21.7%	0.0%	付き添い	0.6%	5.1%	10.3%	4.0%	0.0%	本人	0.6%	5.5%	48.5%	25.2%	0.3%	付き添い	0.3%	5.5%	9.7%	4.2%
区分	19歳以下	20-39歳	40-69歳	70歳以上	年齢不明																																									
本人	1.5%	8.2%	40.3%	29.9%	0.7%																																									
付き添い	0.0%	6.0%	9.0%	4.5%	0.0%																																									
本人	0.0%	3.4%	54.9%	21.7%	0.0%																																									
付き添い	0.6%	5.1%	10.3%	4.0%	0.0%																																									
本人	0.6%	5.5%	48.5%	25.2%	0.3%																																									
付き添い	0.3%	5.5%	9.7%	4.2%	0.0%																																									
	外来	180	175	97.2%																																										
	合計	355	309	87.0%																																										

※ 比率の計は端数処理により一致しないことがあること。

## 2. 調査結果の概要

### （1）「職員の基本的な接し方」への評価

回答の割合をみると、入院と外来の計で、「満足・やや満足」70.2%、「普通」26.4%、「不満・やや不満」3.4%となっている。前回調査に比較すると、「満足・やや満足」の割合が3.0ポイント減少しており、「不満・やや不満」の割合が0.3ポイント増加している。

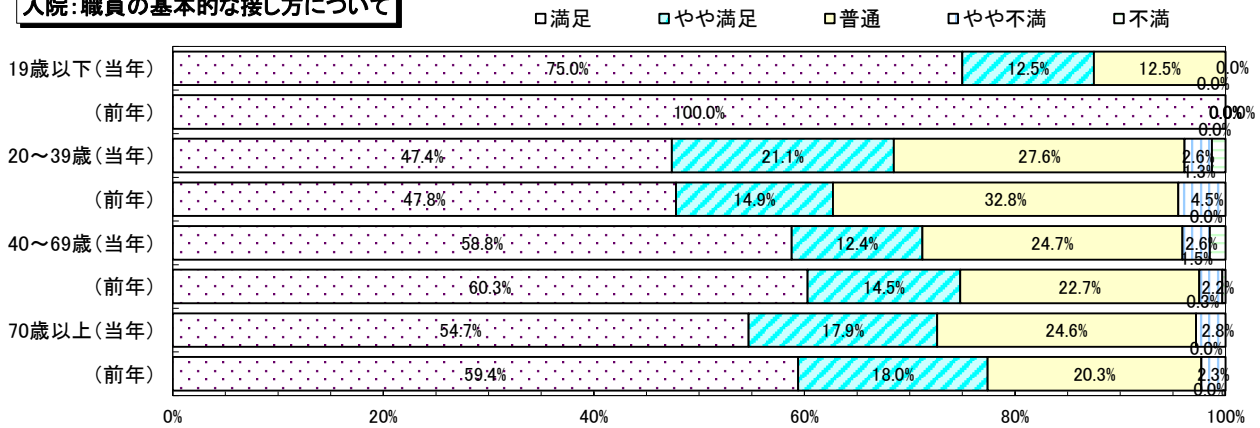
年齢構成別でみると、入院では「満足・やや満足」とした割合は、19歳以下が多く87.5%となっており、「不満・やや不満」とした割合は40～69歳の年代が多く4.5%となっている。

外来では「満足・やや満足」とした割合は20～39歳の年代が多く76.3%となっており、「不満・やや不満」とした割合は40～69歳の年代が多く4.6%となっている。

区分	満足・やや満足	普通	不満・やや不満
入院（当年）	71.6%	24.8%	3.6%
（前年）	74.2%	23.1%	2.7%
外来（当年）	69.1%	27.6%	3.3%
（前年）	72.5%	24.1%	3.4%
計（当年）	70.2%	26.4%	3.4%
（前年）	73.2%	23.7%	3.1%

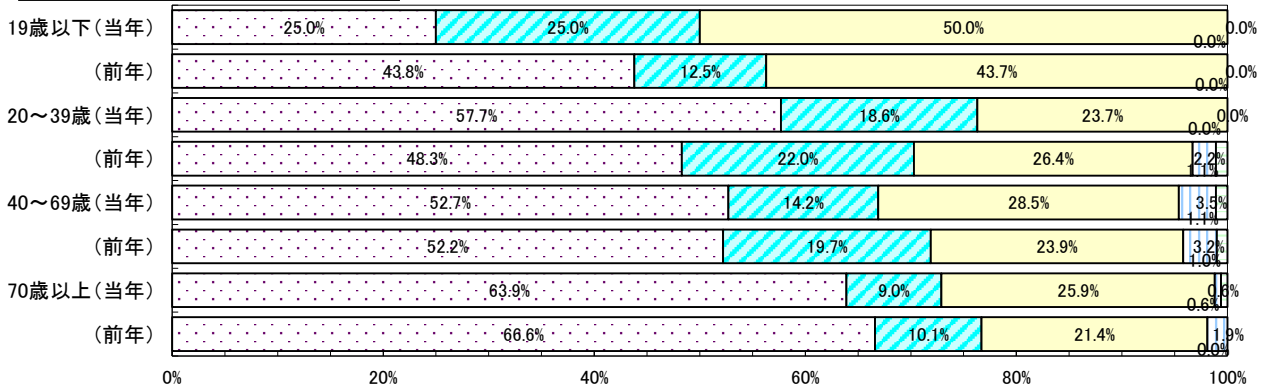
### 【年齢別構成の状況】

#### 入院：職員の基本的な接し方について



**外来：職員の基本的な接し方について**

□満足 □やや満足 □普通 □やや不満 □不満



**(2) 「インフォームドコンセント(医師)」への評価**

医師の「インフォームドコンセント」に対する回答の割合をみると、入院と外来の計で「満足・やや満足」71.0%、「普通」23.7%、「不満・やや不満」5.3%となっている。

前回調査と比較すると、「満足・やや満足」の割合が3.1ポイント減少しており、「不満・やや不満」の割合が1.2ポイント増加している。

年齢構成別でみると、入院では、「満足・やや満足」とした割合は、20～39歳の年代が多く78.6%となっており、「不満・やや不満」とした割合は70歳以上が多く6.3%となっている。

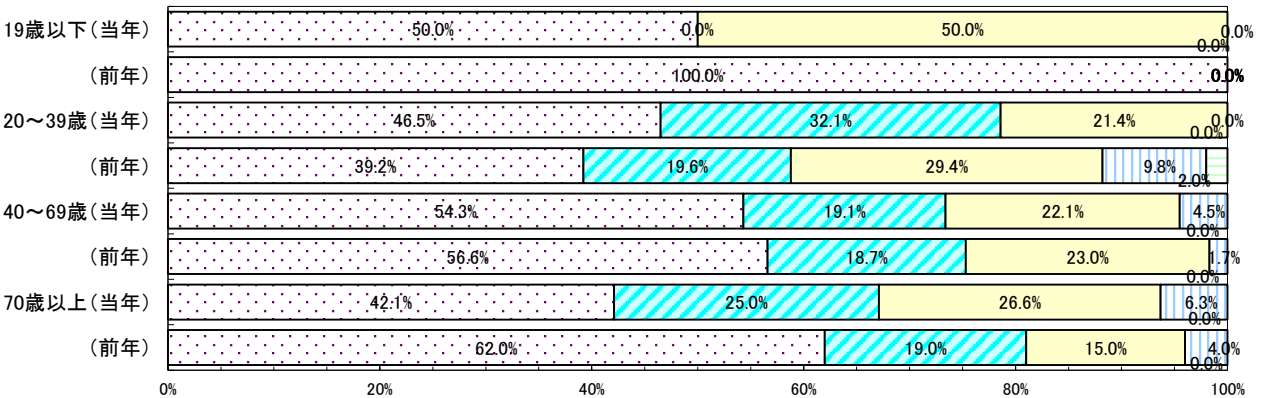
外来では「満足・やや満足」とした割合は70歳以上が多く74.3%となっており、「不満・やや不満」とした割合は40～69歳の年代が多く8.0%となっている。

区分	満足・やや満足	普通	不満・やや不満
入院(当年)	71.9%	23.8%	4.3%
(前年)	74.3%	22.1%	3.6%
外来(当年)	69.9%	23.6%	6.5%
(前年)	73.7%	21.5%	4.8%
計(当年)	71.0%	23.7%	5.3%
(前年)	74.1%	21.8%	4.1%

**【年齢別構成の状況】**

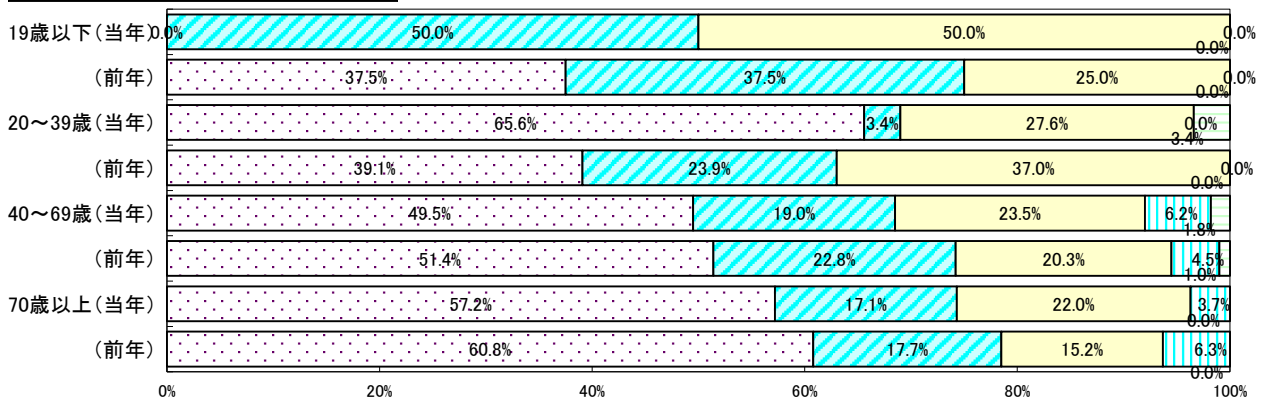
**入院：インフォームドコンセントについて**

□満足 □やや満足 □普通 □やや不満 □不満



**外来：インフォームドコンセントについて**

□満足 □やや満足 □普通 □やや不満 □不満



### (3) 「その他病院スタッフの説明」に対する評価

医師を除いた病院スタッフの説明に対する回答の割合をみると、入院と外来の計で、「満足・やや満足」65.2%、「普通」31.3%、「不満・やや不満」3.5%となっている。

前回調査に比較すると、「満足・やや満足」の割合が4.2ポイント減少しており、「不満・やや不満」の割合が0.6ポイント増加している。

区分	満足・やや満足	普通	不満・やや不満
入院（当年）	63.5%	33.1%	3.4%
（前年）	68.5%	28.1%	3.4%
外来（当年）	66.6%	29.9%	3.5%
（前年）	70.0%	27.4%	2.6%
計（当年）	65.2%	31.3%	3.5%
（前年）	69.4%	27.7%	2.9%

### (4) 「その他」の調査項目

#### ① 外来診察待ち時間について

予約有り	30分未満				30分 - 60分未満		1時間 - 2時間		2時間以上	
	当年	前年	当年	前年	当年	前年	当年	前年	当年	前年
予約無し	31.6%	32.1%	30.8%	33.9%	29.9%	30.3%	7.7%	3.7%	35.9%	38.2%
合計	33.0%	34.2%	30.0%	34.1%	28.8%	26.2%	8.2%	5.5%	33.0%	34.2%

#### ② 会計待ち時間について

	10分未満	10分 - 30分未満	30分 - 1時間	1時間以上
当年	11.2%	61.5%	17.2%	10.1%
前年	12.8%	61.5%	15.4%	10.3%

#### ③ 当院の選択理由について（上位3回答）

入院（当年）	①他病院からの紹介 52.4%	②救急搬送されたから 18.8%	③外来通院している 14.3%
（前年）	①他病院からの紹介 56.8%	②外来通院している 17.2%	③救急搬送されたから 10.4%
外来（当年）	①他病院からの紹介 60.1%	②外来通院している 12.4%	③自宅・職場に近い 11.8%
（前年）	①他病院からの紹介 59.2%	②外来通院している 11.7%	③救急搬送されたから 10.1%

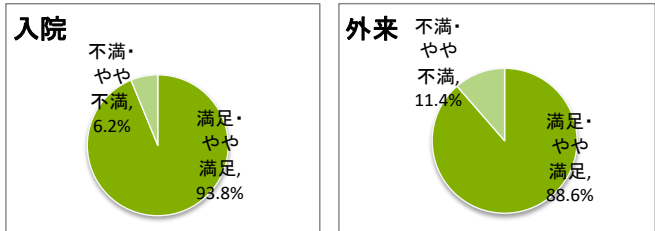
#### ④ この病院（診療センター）での受診を家族や友人・知人に勧めたいかについて

	是非、勧めたい	勧めたい	普通、どちらともいえない	あまり勧めたくない	勧めたくない
入院（当年）	32.0%	32.8%	32.8%	0.8%	1.6%
（前年）	35.9%	36.7%	26.6%	0.8%	0.0%
外来（当年）	22.9%	28.2%	44.8%	2.9%	1.2%
（前年）	23.0%	28.5%	46.7%	1.8%	0.0%

### (5) 「病院全体の満足度」に対する評価

入院における患者満足度（満足・やや満足の割合）は93.8%となっている。

外来における患者満足度は88.6%となっている。



	入院				外来			
	前年		当年		前年		当年	
	合計	割合	合計	割合	合計	割合	合計	割合
満足	73	70.2%	75	58.1%	71	68.2%	75	45.2%
やや満足	31	29.8%	46	35.7%	31	29.8%	72	43.4%
やや不満	0	0.0%	7	5.4%	1	1.0%	17	10.2%
不満	0	0.0%	1	0.8%	1	1.0%	2	1.2%
計	104	100.0%	129	100.0%	104	100.0%	166	100.0%

## 3. 今後の取組み

- （1） 接遇やインフォームドコンセントについて、今後とも、患者さんを中心とした安全・安心な医療の提供を目指した取組みにより職員の意識を高めるとともに、適切な説明の実施、業務の標準化など、患者さんに寄り添ったサービスの徹底に取組んでまいります。
- （2） 外来の診察待ち時間について、予約制の拡大や見直しなどにより短縮に努めるほか、診察状況がわかる案内の表示など、身体的・精神的負担を軽減するための改善に取組んでまいります。
- （3） その他、患者さんからのご意見・ご要望については、全職員で共有し、患者さんの視点から現状のサービスを見直し、改善できるところから着実に対応し取組んでまいります。  
また、現状のサービスにおいて評価頂いているものについては、継続して提供してまいります。
- （4） 患者満足度調査について、利用される患者さんが病院に対して現在のサービスをどのように評価しているのか、また、どのようなサービスを望んでいるのかご意見をいただき、患者サービスの向上を図るための取