令和４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

調査の目的	県立病院が県民に提供している医療サービスについて、利用者がどのように受け止めているかを調査して評価を行い、必要な改善を実施しながらサービスの質を高めていくことを目的とする。（ＰＤＣＡサイクル）
調査方法	調査項目は病院等のふれあいポスト等への意見・提言件数を踏まえ、「職員の基本的な接し方（接遇）」及び「インフォームド・コンセント（説明と同意）」に重点を置き、設問に対する５段階の評価及び意見等の自由記載で構成するアンケート方式により、全県立病院等が一斉に調査を実施した。
対象者	各病院等の１日平均患者数を基に、患者数の30%を目標として全病院等合計で2,225人へ調査を依頼した。
調査期間	令和４年11月14日　（月）～ 11月22日（火）
回収結果	

区分	配布枚数	回収枚数	回収率
入 院	0	0	0.0%
外 来	0	153	0.0%
合 計	0	153	0.0%

回収の年齢構成別割合					
区分	19歳以下	20-39歳	40-69歳	70歳以上	年齢不明
本人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
付き添い	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
本人	0.7%	7.8%	46.4%	33.3%	0.7%
付き添い	0.7%	1.3%	7.8%	1.3%	0.0%
本人	0.7%	7.8%	46.4%	33.3%	0.7%
付き添い	0.7%	1.3%	7.8%	1.3%	0.0%

※ 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

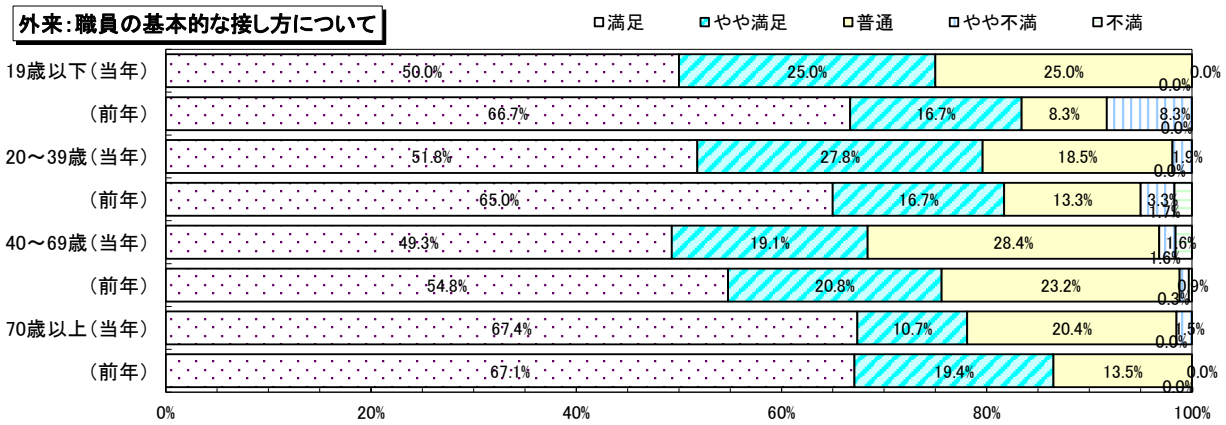
（１）「職員の基本的な接し方」への評価

回答の割合をみると、「満足・やや満足」72.9%、「普通」24.7%、「不満・やや不満」2.4%となっている。
前回（令和3年度）外来分と比較すると、「満足・やや満足」の割合が　6.7ポイント減少しており、「不満・やや不満」の割合が1.0ポイント増加している。

年齢構成別でみると、外来では「満足・やや満足」とした割合は、20～39歳が最も多く79.6%となっており、「不満・やや不満」とした割合は、40～69歳が最も多く3.2%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）	0.0%	0.0%	0.0%
（前年）	0.0%	0.0%	0.0%
外来（当年）	72.9%	24.7%	2.4%
（前年）	79.6%	19.0%	1.4%
計　（当年）	72.9%	24.7%	2.4%
（前年）	79.6%	19.0%	1.4%

【年齢別構成の状況】



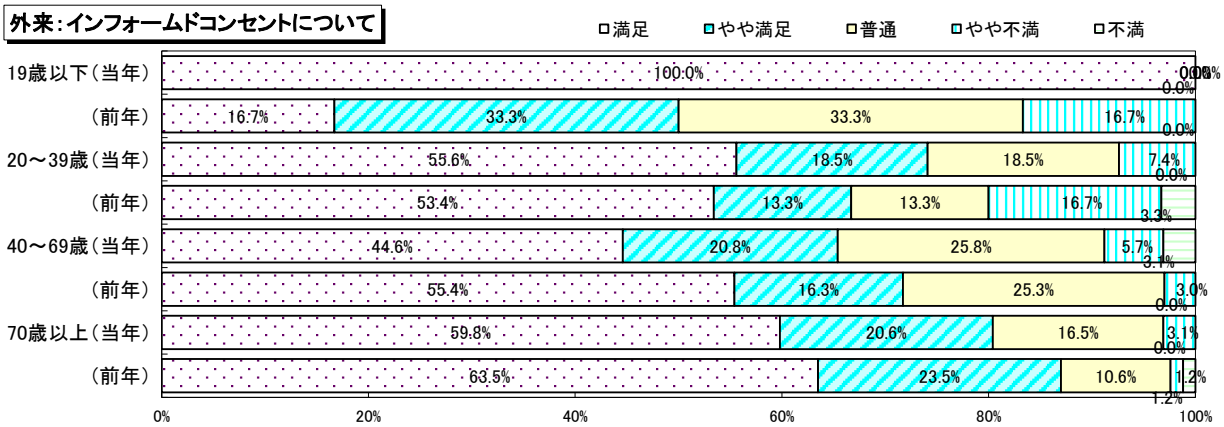
（２）「インフォームドコンセント（医師）」への評価

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、「満足・やや満足」71.9%、「普通」21.5%、「不満・やや不満」6.6%となっている。
前回（令和3年度）外来分と比較すると、「満足・やや満足」の割合が3.3ポイント減少しており、「不満・やや不満」の割合が1.7ポイント増加している。

年齢構成別でみると、外来は「満足・やや満足」とした割合は、19歳以下の年代が最も多く100%となっており、「不満・やや不満」とした割合は、40～69歳が最も多く8.8%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）	0.0%	0.0%	0.0%
（前年）	0.0%	0.0%	0.0%
外来（当年）	71.9%	21.5%	6.6%
（前年）	75.2%	19.9%	4.9%
計　（当年）	71.9%	21.5%	6.6%
（前年）	75.2%	19.9%	4.9%

【年齢別構成の状況】



（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、「満足・やや満足」72.5%、「普通」24.5%、「不満・やや不満」3.0%となっている。

前回（令和3年度）外来分と比較すると、「満足・やや満足」の割合が2.5ポイント減少しており　、「不満・やや不満」の割合が1.1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）	0.0%	0.0%	0.0%
（前年）	0.0%	0.0%	0.0%
外来（当年）	72.5%	24.5%	3.0%
（前年）	75.0%	23.1%	1.9%
計　（当年）	72.5%	24.5%	3.0%
（前年）	75.0%	23.1%	1.9%

（４）「その他」の調査項目

① 外来診察待ち時間について

		３０分未満	30分 － 60分未満	１時間 － ２時間	２時間以上
予約有り	当年	32.5%	32.5%	32.5%	2.5%
	前年	33.7%	26.7%	30.7%	8.9%
予約無し	当年	32.7%	25.5%	32.7%	9.1%
	前年	38.1%	28.6%	26.2%	7.1%
合計	当年	32.6%	29.6%	32.6%	5.2%
	前年	34.9%	27.3%	29.4%	8.4%

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	15.0%	54.9%	23.3%	6.8%
前年	9.9%	59.1%	19.0%	12.0%

③ 当院の選択理由について（上位３回答）

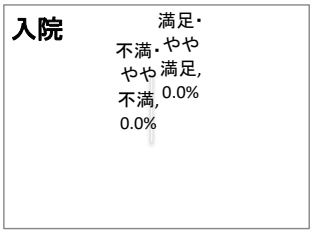
入院（当年）	①自宅・職場に近い　0.0%	②知人からの紹介　0.0%	③外来通院している　0.0%
（前年）	①自宅・職場に近い　0.0%	②知人からの紹介　0.0%	③外来通院している　0.0%
外来（当年）	①他病院からの紹介　64.0%	②外来通院している　12.9%	③救急搬送されたから 7.5%
（前年）	①他病院からの紹介　58.8%	②外来通院している　12.3%	③救急搬送されたから 9.6%

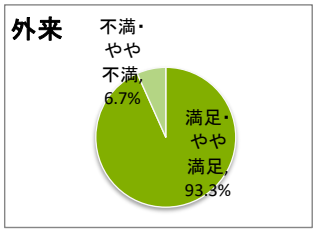
④ この病院（診療ｾﾝﾀｰ）での受診を家族や友人・知人に勧めたいかについて

	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）	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
（前年）	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
外来（当年）	17.8%	22.2%	54.8%	2.2%	3.0%
（前年）	22.5%	28.9%	45.8%	1.4%	1.4%

（５）「病院全体の満足度」に対する評価

外来における患者満足度（満足・やや満足の割合）は93.3%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	0	0.0%	0	0.0%	74	52.5%	66	49.3%
やや満足	0	0.0%	0	0.0%	54	38.3%	59	44.0%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	9	6.4%	9	6.7%
不満	0	0.0%	0	0.0%	4	2.8%	0	0.0%
計	0	0.0%	0	0.0%	141	100.0%	134	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組みとして継続して実施してまいります。