

令和元年度 患者満足度調査結果報告

当院では、令和元年 11 月に患者満足度調査を実施いたしました。

ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にはお礼申し上げますとともに、ここに、調査結果の概要をご報告いたします。

1 調査の概要

(1) 調査基準日

令和元年 11 月 6 日（水）

(2) 調査対象

【外来】 調査基準日における外来通院患者（救命救急センターを受診した患者を除く。）

【入院】 調査基準日 15 時時点の入院患者（ICU、HCU、NICU、GCU の入院患者を除く。）

(3) 患者数および回答数

【外来】 患者総数 874 名

調査票回収数 274 枚（回収率 31.4%）

【入院】 患者総数 392 名

調査票回収数 207 枚（回収率 52.8%）

2 調査の結果

- ・「該当なし」及び無回答は母数から除外しています。
- ・平均評価点は、5 段階評価を次のように点数化し、算出しています。
満足 5 点、やや満足 4 点、どちらともいえない 3 点、やや不満 2 点、不満 1 点

(1) 総合的な評価

【外来】

	有効回答数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	平均評価点
総合的な評価	212	58.0%			37.3%	4.2% 0.5%	4.53

【入院】

	有効回答数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	平均評価点
総合的な評価	193	59.6%			32.1%	5.7% 2.1% 0.5%	4.48

(2) 各項目（診療面・接遇面・サービス体制面）の評価

【外来】

【診療面】	有効回答数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	平均評価点
医師の診断や治療方針の説明	271	70.5%			24.0%	4.4% 1.1%	4.64
医師への質問や相談のしやすさ	269	66.4%			24.4%	7.7% 0.7%	4.58
看護師の患者の話を聞く姿勢	269	69.7%			21.0%	6.6% 1.8%	4.60
【接遇面】							
病院全体のあいさつ	212	48.3%			26.6%	3.3%	4.58
言葉づかいや態度_総合案内や受付	213	53.5%			21.8%	3.0% 0.4%	4.63
各外来窓口受付	216	52.8%			23.6%	3.0% 0.4%	4.62
医師	213	52.8%			23.6%	3.0% 0.4%	4.69
看護師	211	55.4%			21.0%	0.7% 0.4%	4.68
臨床検査	149	39.5%			14.0%	1.5%	4.69
放射線技師	128	34.3%			10.7%	2.2%	4.68
薬剤師	114	27.7%			10.3%	3.7% 0.4%	4.55
リハビリスタッフ	77	18.1%			8.1%	2.2%	4.56
管理栄養士	72	17.3%			7.0%	1.8% 0.4%	4.54
相談員(総合センター)	105	25.8%			10.7%	1.8% 0.4%	4.60
【サービス体制面】							
待ち時間(受付から診察開始まで)	215	16.2%	23.6%	18.5%	13.3%	7.7%	3.34
待ち時間(診察終了から会計まで)	212	28.8%	22.5%	15.5%	8.5%	3.0%	3.84
プライバシーへの配慮	208	38.7%		22.1%	13.7%	1.5% 0.7%	4.26
安全な医療サービスの提供	208	46.1%			22.9%	7.4% 0.4%	4.50
設備・環境	207	53.9%			17.7%	4.4% 0.4%	4.64
患者相談窓口の利用のしやすさ	174	31.7%			17.0%	12.9% 2.6%	4.17

【入院】

【診療面】	有効回答数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	平均評価点
医師の診断や治療方針の説明	205	67.3%			20.5%	9.3% 2.0% 1.0%	4.51
医師への質問や相談のしやすさ	203	62.0%			26.3%	7.8% 2.0% 1.0%	4.48
看護師の患者の話を聞く姿勢	203	66.8%			24.4%	4.9% 1.5% 1.5%	4.55
【接遇面】							
病院全体のあいさつ	194	62.0%			26.8%	4.9% 1.0%	4.57
言葉づかいや態度_総合案内や受付	185	59.0%			24.4%	4.9% 2.0%	4.54
各外来窓口受付	181	59.5%			21.0%	5.9% 1.5% 0.5%	4.56
医師	197	59.5%			21.0%	5.9% 1.5% 0.5%	4.61
看護師	195	69.3%			20.5%	2.9% 1.0% 1.5%	4.63
臨床検査	140	48.8%			15.6%	3.4% 0.5%	4.64
放射線技師	138	47.8%			15.6%	3.9%	4.65
薬剤師	141	51.7%			14.6%	2.4%	4.72
リハビリスタッフ	103	35.6%			10.2%	4.4%	4.62
管理栄養士	94	30.7%			9.8%	5.4%	4.55
相談員(総合相談センター)	137	44.4%			15.1%	6.3% 0.5% 0.5%	4.53
【サービス体制面】							
プライバシーへの配慮	197	63.9%			20.5%	10.2% 1.5%	4.53
安全な医療サービスの提供	193	68.8%			20.0%	4.9% 0.5%	4.66
設備・環境	195	68.3%			23.9%	2.0% 0.5% 0.5%	4.67
食事の内容(メニュー・味など)	188	37.1%		28.3%	17.1%	5.9% 3.4%	3.98
入院中の不安などの相談のしやすさ	194	54.1%			23.9%	12.2% 3.9% 0.5%	4.35

(3) その他ご意見

総計92件（良い点42件、改善点38件、その他12件）の貴重なご意見をいただきました。

良い点について、外来では「毎回の部署でも親切でいねいでとても満足」「とてもわかりやすく説明してもらいました」など職員の対応に関する感謝のご意見が寄せられました。また、入院では、「スタッフの仕事ぶりに感心した」「医師、スタッフの対応が親切丁寧で非常に良い」などのお褒めの言葉をいただきました。

改善点について、外来では「診察予約時間の順守」「診察・診療までの待ち時間」に関するご意見を多くいただきました。入院では「食事」「プライバシーの配慮」に関するご意見をいただきました。また、外来・入院を問わず、「施設環境」「職員の接遇」に関するご意見を多数いただいたところです。ご意見に添いかねるところもごさいますが、少しでも患者さんに快適な療養環境を提供できるよう努めてまいります。

3 まとめ

今回の患者満足度調査の結果につきましては、患者さんからの貴重なご意見として院内の各部署で共有し、今後とも当院の経営理念である「開かれた病院」「患者さん中心の医療」「意欲的な病院」づくりに活かしてまいります。

また、いただいた評価や励ましを糧に、なお一層のサービス向上に取り組むとともに、ご指摘があった事項につきましては、ひとつでも多く、そして速やかに改善に結び付け、患者さんにより一層ご満足いただけるよう努めてまいります。

なお、当院では、引き続き安心・安全な医療を提供できる病院づくりを進めてまいりますので、ご指導・ご協力を賜りますよう、よろしくお願いいたします。

仙台市立病院

院長 奥田 光崇

サービス向上委員会

(問い合わせ先 経営医事課)