

# 令和2年度 患者満足度調査結果報告

当院では、令和2年11月に入院、令和3年3月に外来の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

入院：令和2年11月4日（水）

外来：令和3年3月18日（木）

### (2) 調査対象

【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。）

【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。）

### (3) 患者数および回答数

【入院】 患者総数 314名  
配布数 197名  
調査票回収数 158枚（回収率50.3%）

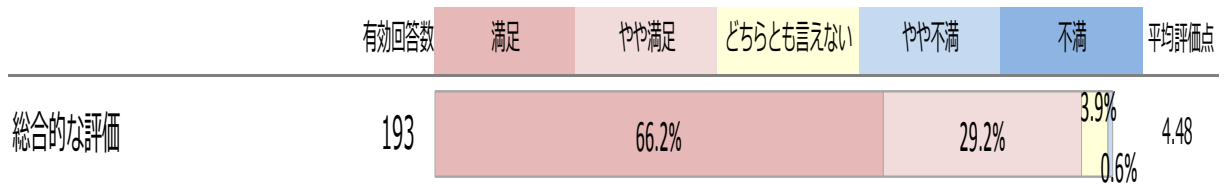
【外来】 患者総数 971名  
配布数 347枚  
調査票回収数 118枚（回収率12.3%）

## 2 調査の結果

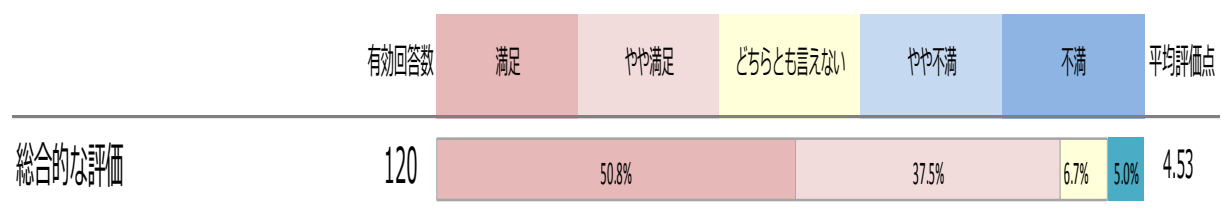
- ・「該当なし」及び無回答は母数から除外しています。
- ・平均評価点は、5段階評価を次のように点数化し、算出しています。  
満足 5点、やや満足 4点、どちらとも言えない 3点、やや不満 2点、不満 1点

### (1) 総合的な評価

#### 【入院】



#### 【外来】



## (2) 各項目（診療面・接遇面・サービス体制面）の評価

## 【入院】

【診療面】	合計	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	116	68.1%			25.9%	3.4% 2.6%	4.64
医師への質問や相談のしやすさ	116	58.6%			27.6%	10.3% 3.4%	4.58
看護師の患者の話を聞く姿勢	115	60.9%			28.7%	7.8% 0.9% 1.7%	4.60
【接遇面】							
病院全体のあいさつ	113	63.7%			22.1%	13.3% 0.9%	4.58
言葉づかいや態度_総合案内や受付	113	64.6%			25.7%	8.0% 0.9% 0.9%	4.63
各外来窓口受付	114	59.6%			23.7%	13.2% 2.6% 0.9%	4.62
医師	115	59.6%			23.7%	13.2% 2.6% 0.9%	4.69
看護師	112	73.2%			21.4%	5.4%	4.68
臨床検査	81	66.7%			23.5%	8.6% 1.2%	4.69
放射線技師	70	65.7%			27.1%	5.7% 1.4%	4.68
薬剤師	56	50.0%			28.6%	21.4%	4.55
リハビリスタッフ	27	55.6%			25.9%	18.5%	4.56
管理栄養士	30	63.3%			16.7%	20.0%	4.54
相談員(総合案内センター)	52	61.5%			25.0%	13.5%	4.60
【サービス体制面】							
待ち時間(受付から診察開始まで)	113	19.5%	31.0%	26.5%	15.9%	7.1%	3.34
待ち時間(診察終了から会計まで)	113	38.1%	34.5%	19.5%	4.4%	3.5%	3.84
プライバシーへの配慮	109	43.1%	29.4%	24.8%	2.8%		4.26
安全な医療サービスの提供	108	54.6%	32.4%	13.0%			4.50
設備・環境	113	64.6%	28.3%	7.1%			4.64
当院相談窓口の利用のしやすさ	97	61.8%	20.1%	14.6%	2.8%	0.7%	4.35

【外来】

【診療面】	合計	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	116	68.1%			25.9%	3.4% 2.6%	4.64
医師への質問や相談のしやすさ	116	58.6%			27.6%	10.3% 3.4%	4.58
看護師の患者の話を聞く姿勢	115	60.9%			28.7%	7.8% 1.7% 0.9%	4.60
【接遇面】							
病院全体のあいさつ	113	63.7%			22.1%	13.3% 0.9%	4.58
言葉づかいや態度_総合案内や受付	113	64.6%			25.7%	8.0% 0.9% 0.9%	4.63
各外来窓口受付	114	59.6%			23.7%	13.2% 2.6% 0.9%	4.62
医師	115	59.6%			23.7%	13.2% 2.6% 0.9%	4.69
看護師	112	73.2%			21.4%	5.4%	4.68
臨床検査	81	66.7%			23.5%	8.6% 1.2%	4.69
放射線技師	70	65.7%			27.1%	5.7% 1.4%	4.68
薬剤師	56	50.0%			28.6%	21.4%	4.55
リハビリスタッフ	27	55.6%			25.9%	18.5%	4.56
管理栄養士	30	63.3%			16.7%	20.0%	4.54
相談員(総合ホスピタル)	52	61.5%			25.0%	13.5%	4.60
【サービス体制面】							
待ち時間(受付から診察開始まで)	113	19.5%	31.0%	26.5%	15.9%	7.1%	3.34
待ち時間(診察終了から会計まで)	113	38.1%	34.5%	19.5%	4.4% 3.5%		3.84
プラザへの配慮	109	43.1%	29.4%	24.8%	2.8%		4.26
安全な医療サービスの提供	108	54.6%	32.4%	13.0%			4.50
設備・環境	113	64.6%	28.3%	7.1%			4.64
当院相談窓口の利用のしやすさ	97	61.8%	20.1%	14.6% 2.8% 0.7%			4.35

### (3) その他ご意見

総計 81 件（入院 39 件、外来 40 件）（良い点 39 件、改善点 23 件、その他 19 件）の貴重なご意見をいただきました。

入院・外来ともに、コロナ禍におけるスタッフへのねぎらいや病院としての感染対策をお褒めいただきご意見が多く、「医師、スタッフの対応が親切丁寧で非常に良い」「とてもわかりやすく説明してもらった」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、善点については、「職員の接遇」や「診察・診療までの待ち時間」、「食事」、「プライバシーの配慮」に関するご意見を多数いただいたところです。ご要望に添いかねるところもございですが、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)