

# 令和3年度 患者満足度調査結果報告

当院では、令和3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

【入院】 令和3年11月8日（月）から令和3年11月30日（火）

【外来】 令和3年11月8日（月）から令和3年11月12日（金）

### (2) 調査対象

【入院】 調査期間に退院した入院患者（ICU、HCU、NICU、GCUの患者を除く。）

【外来】 調査期間に受診した外来患者（救命救急センターを受診した患者を除く。）

### (3) 配布数および回答数

【入院】 配布総数 400 枚  
調査票回収数 165 枚（回収率 41.3%）

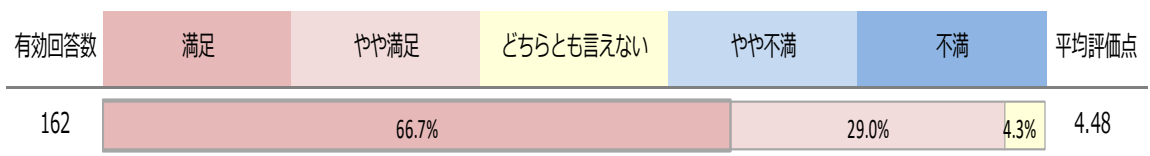
【外来】 患者総数 1,950 枚  
調査票回収数 1,177 枚（回収率 60.4%）

## 2 調査の結果

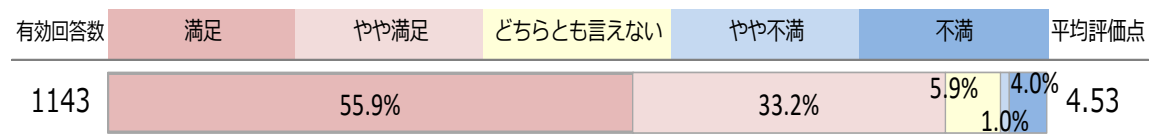
- ・「該当なし」及び無回答は母数から除外しています。
- ・平均評価点は、5段階評価を次のように点数化し、算出しています。  
満足：5点、やや満足：4点、どちらとも言えない：3点、やや不満：2点、不満：1点

### (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】	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	165	70.3%			23.6%	4.8% 1.2%	4.51
医師への質問や相談のしやすさ	165	65.5%			27.9%	6.1% 0.6%	4.48
看護師の患者の話を聞く姿勢	165	72.7%			20.0%	5.5% 1.2% 0.6%	4.55

【接遇面】

病院全体のあいさつ	159	62.3%			30.8%	6.9%	4.57
言葉づかいや態度 総合案内や受付	155	71.0%			22.6%	6.5%	4.54
各病棟受付	162	69.8%			27.8%	1.9% 0.6%	4.56
医師	163	69.8%			27.8%	1.9% 0.6%	4.61
看護師	162	70.4%			23.5%	3.7% 1.2% 1.2%	4.63
臨床検査	121	71.9%			25.6%	2.5%	4.64
放射線技師	119	73.9%			24.4%	1.7%	4.65
薬剤師	134	73.9%			21.6%	3.7%	4.72
リハビリスタッフ	72	69.4%			27.8%	2.8%	4.62
管理栄養士	83	68.7%			28.9%	2.4%	4.55
相談員(総合ホスピタル)	110	69.1%			25.5%	4.5% 0.9%	4.53

【サービス体制面】

プライバシーへの配慮	161	59.0%			31.7%	6.8% 2.5%	4.53
安全な医療サービスの提供	162	72.2%			25.3%	2.5%	4.66
設備・環境	170	63.5%			25.3%	5.3% 1.8% 4.1%	4.67
食事の内容(メニュー・味など)	157	44.6%		33.8%	13.4%	3.8% 4.5%	3.98
入院中の不安などの相談のしやすさ	160	64.4%			23.8%	8.8% 3.1%	4.35

【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	1170	72.6%			20.4%	5.0%	4.64
医師への質問や相談のしやすさ	1159	67.6%			25.3%	5.1%	4.58
看護師の患者の話を聞く姿勢	1152	70.6%			21.4%	6.8%	4.60
【接遇面】							
病院全体のあいさつ	1106	64.9%			26.9%	7.7%	4.58
言葉づかいや態度_総合案内や受付	1105	70.0%			23.5%	5.1%	4.63
各外来への受付	1108	67.1%			25.5%	5.4%	4.62
医師	1109	67.1%			25.5%	5.4%	4.69
看護師	1089	73.0%			21.5%	4.6%	4.68
臨床検査	804	70.6%			22.5%	5.6%	4.69
放射線技師	745	73.4%			20.3%	5.6%	4.68
薬剤師	613	67.2%			20.6%	11.6%	4.55
リハビリスタッフ	379	71.2%			19.0%	9.5%	4.56
管理栄養士	371	69.3%			20.2%	10.0%	4.54
相談員(総合科・トータル)	507	70.6%			20.5%	8.7%	4.60
【サービス体制面】							
待ち時間(受付から診察開始まで)	1098	26.4%	27.1%	26.3%	13.0%	7.1%	3.34
待ち時間(診察終了から会計まで)	1101	39.1%	30.7%	18.8%	8.9%	2.5%	3.84
プライバシーへの配慮	1058	52.1%	29.7%	14.8%	3.1%	0.3%	4.26
安全な医療サービスの提供	1056	60.6%	28.5%	10.1%	0.5%	0.3%	4.50
設備・環境	1066	67.8%	26.6%	4.7%	0.8%	0.1%	4.64
患者相談窓口の利用のしやすさ	916	47.9%	23.3%	22.2%	1.6%	5.0%	4.17

### (3) その他ご意見

入院 65 件、外来 248 件の計 316 件（内訳は以下のとおり）の貴重なご意見をいただきました。

評価できる点について、入院では「看護師の対応がよかった」「医師の適切な助言で入院中の不安が解消した」など職員の対応に関する感謝や「清潔で居心地よく入できた」など、設備・サービスの面で満足したというご意見が寄せられました。また、外来では、「いつも丁寧に対応してもらっている」「質問に対する医師、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、入院では「面会制限の対応・緩和」や「清掃」に関するご意見をいただきました。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。また、入院・外来に共通して「職員の接遇」「施設環境」「院内の制度やルール」について多数のご意見をいただいたところです。

いただいたご意見を真摯に受け止め、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。

#### 【参考】

種 類	カ テ ゴ リ 別 件 数			合 計
	評価できる点	改善を求める点	その他	
入 院	29件	16件	20件	65件
外 来	97件	70件	81件	248件
合 計	126件	86件	101件	313件

## 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。

引き続き、当院では、安全・安心な医療を提供できる病院づくりを進めてまいります。

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)