

# 令和4年度 患者満足度調査結果報告

当院では、令和4年10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4年10月3日（月）から令和4年10月31日（月）

【外来】令和4年10月3日（月）から令和4年10月5日（水）

### (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

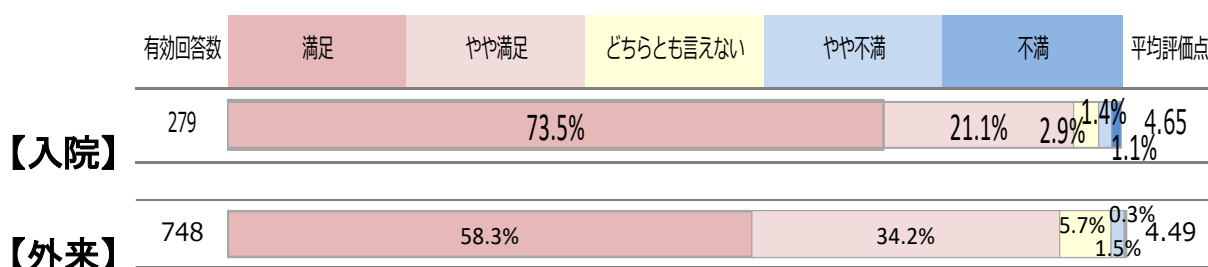
【入院】配布総数 585 枚  
調査票回収数 282 枚（回収率 48.2%）

【外来】患者総数 1,696 枚  
調査票回収数 826 枚（回収率 48.7%）

## 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



## (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	279	70.3%			20.8%	5.4%	4.56
医師への質問や相談のしやすさ	280	63.9%			26.4%	6.4%	4.50
看護師の患者の話を聞く姿勢	281	81.1%			14.6%	2.5%	4.75
<b>【接遇面】</b>							
病院全体のあいさつ	275	72.7%			20.0%	6.5%	4.65
言葉づかいや態度 総合案内や受付	270	81.5%			15.2%	3.3%	4.79
各病棟受付	276	79.0%			16.7%	3.3%	4.74
医師	279	79.0%			16.7%	3.3%	4.62
看護師	278	77.7%			16.5%	3.2%	4.69
臨床検査	206	75.7%			18.0%	6.3%	4.70
放射線技師	196	77.6%			15.8%	6.6%	4.71
薬剤師	213	77.5%			16.9%	4.2%	4.75
リハビリスタッフ	116	81.0%			12.1%	6.9%	4.75
管理栄養士	138	73.2%			19.6%	7.2%	4.66
相談員(総合ホスピタル)	200	76.0%			17.5%	6.0%	4.69
<b>【サービス体制面】</b>							
プラザ/病室への配慮	278	71.6%			20.1%	6.5%	4.61
安全な医療サービスの提供	277	78.3%			17.7%	2.9%	4.73
設備・環境	279	77.8%			18.3%	2.9%	4.73
食事の内容(メニュー・味など)	275	39.3%	31.3%	20.7%	6.5%	2.2%	3.99
入院中の不安などの相談のしやすさ	275	60.7%			28.4%	6.5%	4.44

## 【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	822	67.5%			25.1%	2.1% 5.0%	4.58 0.4%
医師への質問や相談のしやすさ	820	67.3%			22.8%	8.3% 1.6%	4.56 0.4%
看護師の患者の話を聞く姿勢	807	70.0%			21.3%	7.4% 0.9%	4.60 0.4%
【接遇面】							
病院全体のあいさつ	746	65.7%			26.3%	6.8% 1.1%	4.57 0.1%
言葉づかいや態度_総合案内や受付	746	73.1%			21.6%	4.7% 0.5%	4.67 0.1%
各外来の〆〆〆受付	746	68.9%			23.9%	5.2% 1.6%	4.60 0.4%
医師	751	68.9%			23.9%	5.2% 1.6%	4.65 0.4%
看護師	733	73.7%			20.9%	4.8% 0.1%	4.67 0.5%
臨床検査	525	71.2%			22.7%	5.7% 0.4%	4.65 0.4%
放射線技師	470	73.0%			21.3%	5.5% 0.2%	4.68 0.4%
薬剤師	379	70.2%			23.0%	6.9%	4.64
リハビリスタッフ	262	70.2%			22.1%	7.6%	4.63
管理栄養士	255	66.3%			23.9%	9.4% 0.4%	4.56 0.4%
相談員(総合案内センター)	341	68.6%			22.3%	8.5% 0.3%	4.59 0.3%
【サービス体制面】							
待ち時間(受付から診察開始まで)	752	20.9%	28.3%	25.0%	17.0%	8.8%	3.36
待ち時間(診察終了から会計まで)	750	29.9%	29.5%	22.9%	12.1%	5.6%	3.66
プラバシへの配慮	712	51.8%			27.1%	17.8% 2.7%	4.27 0.6%
安全な医療サービスの提供	710	60.8%			27.3%	10.8% 0.8%	4.48 0.1%
設備・環境	737	68.0%			25.5%	5.3% 1.1%	4.61 0.1%
患者相談窓口の利用のしやすさ	613	49.9%			22.3%	20.9% 2.1%	4.11 4.7%

### (3) その他ご意見

入院 106 件、外来 111 件の計 217 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「看護師の対応が非常によかった」「職員が笑顔で親切で好印象」など職員の対応に関する感謝や「隅々まで清掃されておりとても気持ちが良い」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、「医師・看護師がとても親切」「血の通った対応に安心する」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「病室の温度管理」に関するご意見をいただきました。外来では「診察・診療までの待ち時間」や「名乗り確認によるプライバシーの心配」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	53件	53件	0件	106件
外 来	34件	66件	11件	111件
合 計	87件	119件	11件	217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)