

令和5年度 患者満足度調査結果報告

当院では、令和5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ま、ご家族の皆様にはお礼申し上げます。
つきましては、調査結果の概要をここにご報告いたします。

1 調査の概要

(1) 調査基準日

【入院】令和5年10月2日（月）から令和5年10月31日（火）

【外来】令和5年10月2日（月）から令和5年10月4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 896 枚
調査票回収数 414 枚（回収率 46.2%）

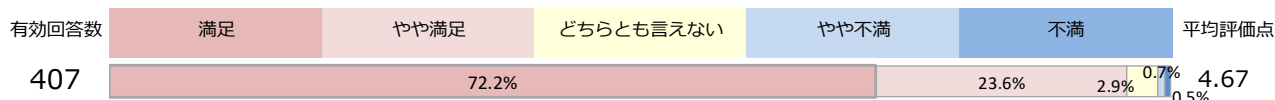
【外来】患者総数 1,470 枚
調査票回収数 739 枚（回収率 50.2%）

2 調査の結果

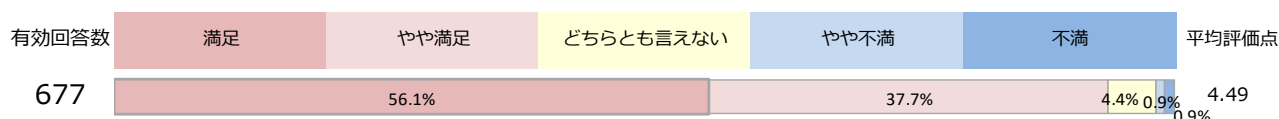
- ・「該当なし」及び無回答は母数から除外しています。
- ・平均評価点は、5段階評価を次のように点数化し、算出しています。
満足：5点、やや満足：4点、どちらとも言えない：3点、やや不満：2点、不満：1点

(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	410	76.6%			19.0%	2.7%	4.70
医師への質問や相談のしやすさ	406	74.9%			19.7%	3.9%	4.68
看護師の患者の話を聞く姿勢	410	81.5%			13.2%	3.4%	4.73
【接遇面】							
病院全体のあいさつ	410	81.5%			13.2%	3.4%	4.65
言葉づかいや態度 総合案内や受付	391	79.8%			16.1%	3.8%	4.75
各病棟受付	392	79.1%			15.8%	3.6%	4.72
医師	403	79.1%			15.8%	3.6%	4.75
看護師	401	78.8%			16.2%	2.5%	4.70
臨床検査	286	79.0%			16.1%	4.2%	4.72
放射線技師	287	78.0%			17.1%	3.8%	4.73
薬剤師	297	81.1%			15.8%	2.7%	4.78
リハビリスタッフ	157	76.4%			19.1%	4.5%	4.72
管理栄養士	177	72.9%			20.3%	5.6%	4.65
相談員(総合棟・トセター)	258	79.8%			15.9%	3.1%	4.75
【サービス体制面】							
プラザへの配慮	401	68.1%			24.4%	6.2%	4.60
安全な医療サービスの提供	400	77.3%			20.0%	2.3%	4.74
設備・環境	402	76.9%			17.2%	3.7%	4.69
食事の内容(メニュー・味など)	397	46.6%	28.7%	16.1%	5.5%	3.0%	4.11
入院中の不安などの相談のしやすさ	401	63.3%			25.9%	7.5%	4.49

【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	733	69.2%			25.8%	3.3% 0.8%	4.58
医師への質問や相談のしやすさ	731	66.6%			26.3%	5.2% 1.2%	4.56
看護師の患者の話を聞く姿勢	727	70.6%			21.0%	7.6% 0.3%	4.60
【接遇面】							
病院全体のあいさつ	673	66.4%			28.1%	4.5% 0.1%	4.57
言葉づかいや態度 総合案内や受付	665	72.5%			23.3%	3.9% 0.2%	4.67
各外来窓口受付	673	69.4%			23.8%	4.3% 1.2% 1.3%	4.60
医師	672	73.8%			22.0%	2.7% 1.0% 0.4%	4.65
看護師	656	75.0%			22.3%	2.3% 0.3% 0.2%	4.67
臨床検査	472	74.4%			21.6%	3.4% 0.4% 0.2%	4.65
放射線技師	417	74.6%			19.9%	4.1% 1.4%	4.68
薬剤師	333	72.1%			21.9%	6.0%	4.64
リハビリスタッフ	219	74.0%			18.7%	7.3%	4.63
管理栄養士	211	73.5%			20.4%	6.2%	4.56
相談員(総合相談センター)	268	72.0%			21.6%	6.3%	4.59
歯科衛生士	184	69.6%			21.7%	8.7%	4.59
【サービス体制面】							
待ち時間(受付から診察開始まで)	674	20.6%	29.7%	25.8%	17.4%	6.5%	3.36
待ち時間(診察終了から会計まで)	668	32.0%	32.9%	21.7%	10.0%	3.3%	3.66
プライバシーへの配慮	654	53.1%		26.5%	16.5%	3.2% 0.8%	4.27
安全な医療サービスの提供	648	61.1%		29.8%	8.3%	0.6% 0.2%	4.48
設備・環境	662	68.0%		27.0%	4.1% 0.9%	0.0%	4.61
当院相談窓口の利用のしやすさ	570	51.9%	24.9%	18.2%	1.1% 3.9%		4.11

(3) その他ご意見

入院 160 件、外来 109 件の計 269 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「親切にご対応いただきました」「安心して入院できました」など職員の対応に関する感謝や「食事が美味しかった」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、「気遣いができている」「医師・看護師が優しく対応してくれる」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「Wi-Fiの整備をしてほしい」や「職員間のコミュニケーション不足」に関するご意見をいただきました。外来では「待ち時間の長さ」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	94件	62件	4件	160件
外 来	40件	63件	6件	109件
合 計	134件	125件	10件	269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 渡辺 徹雄
サービス向上委員会
(問い合わせ先 経営医事課)