

# 令和6年度 患者満足度調査結果報告

当院では、令和6年10月に患者満足度調査を実施いたしました。ご協力いただいた皆さまにお礼申し上げます。

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) 調査期間

【入院】令和6年10月1日（火）から令和6年10月31日（木）まで

【外来】令和6年10月1日（火）から令和6年10月3日（木）まで

### (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) 調査票の配布数および回収数

【入院】配布数 718 枚  
回収数 368 枚（回収率 51.3%）

【外来】配布数 1,381 枚  
回収数 656 枚（回収率 47.5%）

## 2 調査の結果

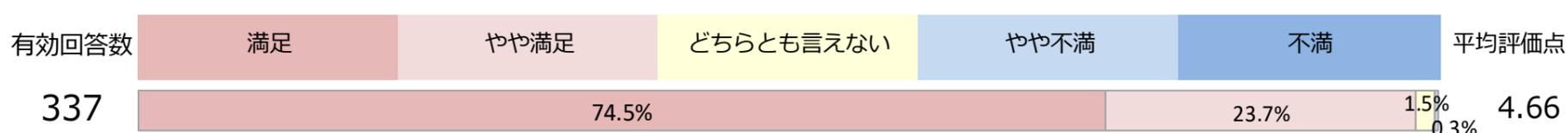
・「該当なし」及び無回答は母数から除外しています。

・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。

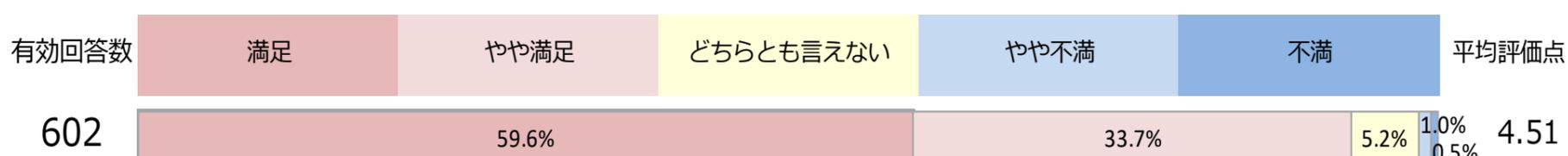
満足：5点、やや満足：4点、どちらともいえない：3点、やや不満：2点、不満：1点

### (1) 総合的な評価

#### 【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	352	75.3%			21.3%	2.2%	4.70
医師への質問や相談のしやすさ	349	71.6%			23.5%	4.3%	4.65
看護師の患者の話を聞く姿勢	350	83.1%			15.7%	0.9%	4.81
<b>【接遇面】</b>							
病院全体のあいさつ	335	75.5%			21.2%	2.7%	4.71
言葉づかいや態度 総合案内や受付	331	81.9%			14.8%	2.7%	4.78
各病棟受付	335	82.4%			14.9%	2.1%	4.78
医師	337	79.2%			18.1%	2.4%	4.76
看護師	336	84.2%			13.7%	1.8%	4.80
臨床検査	251	80.1%			16.3%	3.2%	4.75
放射線技師	240	80.0%			16.3%	3.3%	4.74
薬剤師	236	82.6%			14.4%	3.0%	4.79
リハビリスタッフ	156	82.7%			12.8%	3.9%	4.77
管理栄養士	156	84.6%			11.5%	3.9%	4.80
相談員(総合サポートセンター)	215	82.8%			12.6%	3.7%	4.77
歯科衛生士	93	82.8%			8.6%	8.6%	4.69
<b>【サービス体制面】</b>							
プライバシーへの配慮	334	73.1%			17.7%	7.7%	4.62
安全な医療サービスの提供	333	80.8%			17.4%	0.9%	4.76
設備・環境	336	76.2%			18.8%	3.5%	4.71
食事の内容(メニュー・味など)	325	47.7%	25.5%	16.6%	7.1%	3.1%	4.11
入院中の不安などの相談のしやすさ	330	70.0%			23.6%	5.8%	4.49

## 【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	652	72.7%			22.4%	3.7%	4.67
医師への質問や相談のしやすさ	652	69.9%			24.6%	4.3%	4.63
看護師の患者の話を聞く姿勢	643	73.7%			18.2%	7.3%	4.65
【接遇面】							
病院全体のあいさつ	606	69.4%			24.6%	5.6%	4.64
言葉づかいや態度 総合案内や受付	605	74.7%			21.8%	3.0%	4.71
各外来の窓口受付	605	74.9%			19.8%	3.8%	4.68
医師	605	76.9%			17.3%	3.8%	4.68
看護師	589	76.7%			19.4%	3.2%	4.72
臨床検査技師	425	74.6%			20.5%	4.5%	4.69
放射線技師	367	75.2%			19.3%	5.2%	4.70
薬剤師	291	77.3%			18.6%	4.1%	4.74
リハビリスタッフ	202	75.8%			17.3%	6.9%	4.69
管理栄養士	201	77.1%			17.4%	4.5%	4.71
相談員(総合案内センター)	261	78.2%			14.9%	6.1%	4.71
歯科衛生士	190	72.5%			19.1%	7.9%	4.64
【サービス体制面】							
待ち時間(受付から診察開始まで)	605	25.1%	28.6%	24.5%	15.4%	6.4%	3.51
待ち時間(診察終了から会計まで)	598	34.9%	30.8%	20.3%	10.0%	4.0%	3.83
プライバシーへの配慮	585	51.1%	29.1%	16.1%	2.9%	0.8%	4.27
安全な医療サービスの提供	571	61.3%	29.2%	8.9%	0.4%	0.2%	4.52
設備・環境	595	68.2%	25.4%	4.9%	1.2%	0.3%	4.60
患者相談窓口の利用のしやすさ	508	47.0%	27.0%	20.3%	1.8%	3.9%	4.12

### (3) その他ご意見

入院 117 件、外来 110 件の計 227 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」など職員の接遇に関する感謝や「設備が良いので安心」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、「信頼できる」「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「シャワー浴の時間が短い」等の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、患者さま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	80 件	35 件	2 件	117 件
外 来	56 件	47 件	7 件	110 件
合 計	136 件	82 件	9 件	227 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、皆さま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、皆さま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)