

令和元年度 病院毎（中央） 患者満足度調査結果について

1. 調査の内容・方法

調査期間	令和元年5月20日（月）～ 5月31日（金）					
回収結果	区分	配布枚数	回収枚数	回収率		
	入院	285	217	76.1%		
	外来	330	306	92.7%		
	合計	615	523	85.0%		
回収の年齢構成別割合						
	区分	19歳以下	20-39歳	40-69歳	70歳以上	年齢不明
	本人	1.4%	11.1%	44.2%	34.6%	0.0%
	付き添い	0.0%	3.2%	4.1%	1.4%	0.0%
	本人	2.0%	11.4%	56.9%	20.9%	0.3%
	付き添い	0.0%	2.3%	4.9%	1.3%	0.0%
	本人	1.7%	11.3%	51.6%	26.6%	0.2%
	付き添い	0.0%	2.7%	4.6%	1.3%	0.0%

※ 比率の計は端数処理により一致しないことがあること。

2. 調査結果の概要

（1）「職員の基本的な接し方」への評価

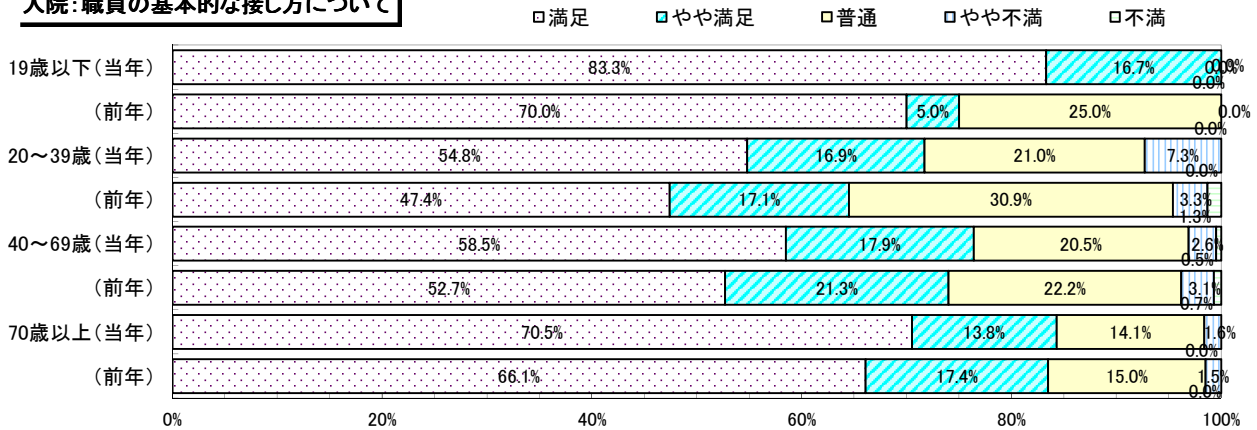
回答の割合をみると、入院と外来の計で、「満足・やや満足」74.5%、「普通」23.0%、「不満・やや不満」2.5%となっている。
 前回（平成30年度）調査と比較すると、「満足・やや満足」の割合（前回73.8%）が0.7ポイント増加しており、「不満・やや不満」の割合（前回3.1%）は0.6ポイント減少している。

年齢構成別でみると、入院では、「満足・やや満足」とした割合は、19歳以下が多く100.0%となっており、「不満・やや不満」とした割合では20～39歳の年代が多く7.3%となっている。
 外来でも「満足・やや満足」とした割合は40～69歳の年代が多く72.8%となっており、「不満・やや不満」とした割合では20～39歳以下の年代が多く3.6%となっている。

区分	満足・やや満足	普通	不満・やや不満
入院（当年）	78.9%	18.0%	3.1%
（前年）	76.1%	20.9%	3.0%
外来（当年）	71.3%	26.6%	2.1%
（前年）	71.9%	24.9%	3.2%
計（当年）	74.5%	23.0%	2.5%
（前年）	73.8%	23.1%	3.1%

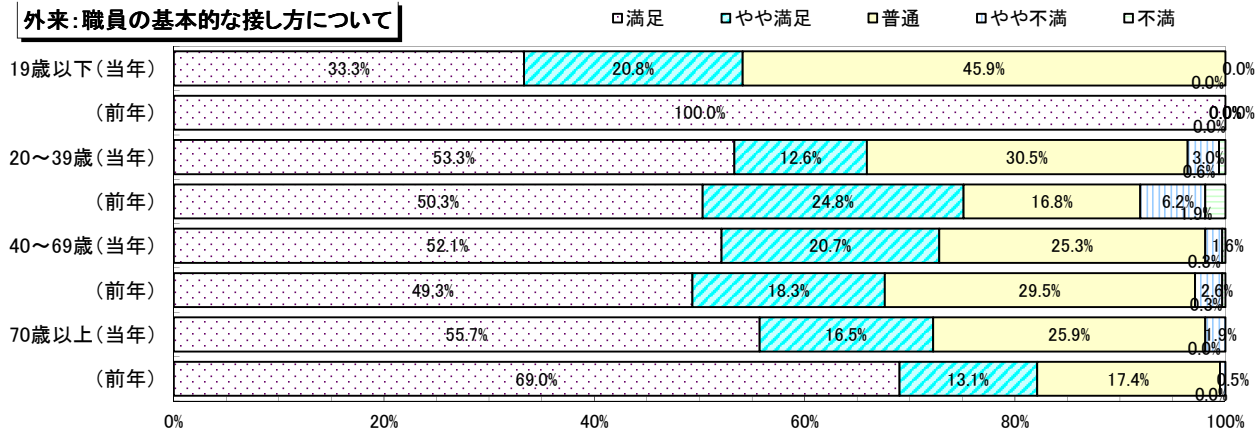
【年齢別構成の状況】

入院：職員の基本的な接し方について



2. 調査結果の概要（中央）

外来：職員の基本的な接し方について



(2) 「インフォームドコンセント(医師)」への評価

医師の「インフォームドコンセント」に対する回答の割合を見ると、入院と外来の計で、「満足・やや満足」74.8%、「普通」21.4%、「不満・やや不満」3.8%となっている。

前回(平成30年度)調査と比較すると、「満足・やや満足」の割合(前回73.0%)が1.8ポイント増加しており、「不満・やや不満」の割合(前回4.6%)は0.8ポイント減少となっている。

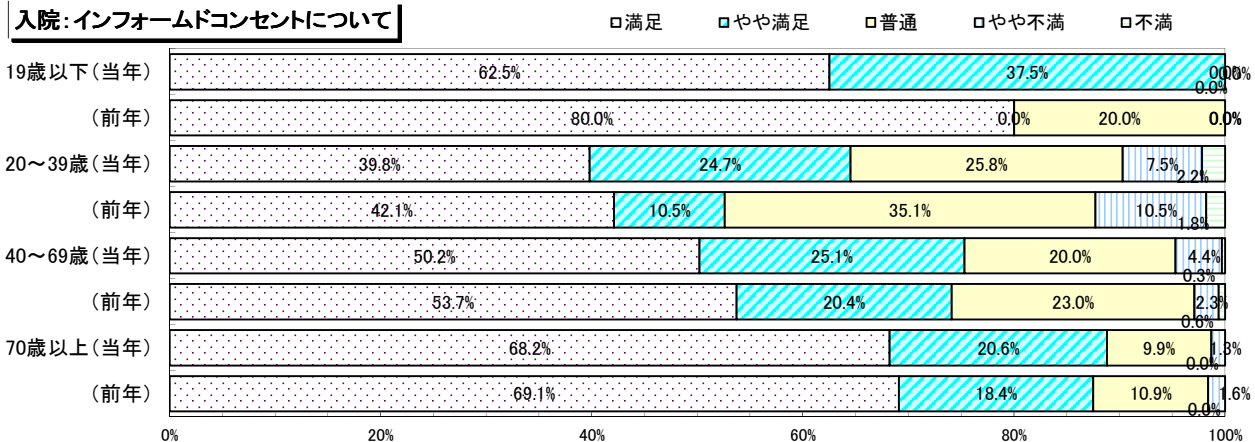
年齢構成別でみると、入院では、「満足・やや満足」とした割合は、19歳以下が多く100.0%となっており、「不満・やや不満」とした割合では20～39歳の年代が多く9.7%となっている。

外来では「満足・やや満足」とした割合は40～69歳の年代が多く74.0%となっており、「不満・やや不満」とした割合では20～39歳の年代が多く7.2%となっている。

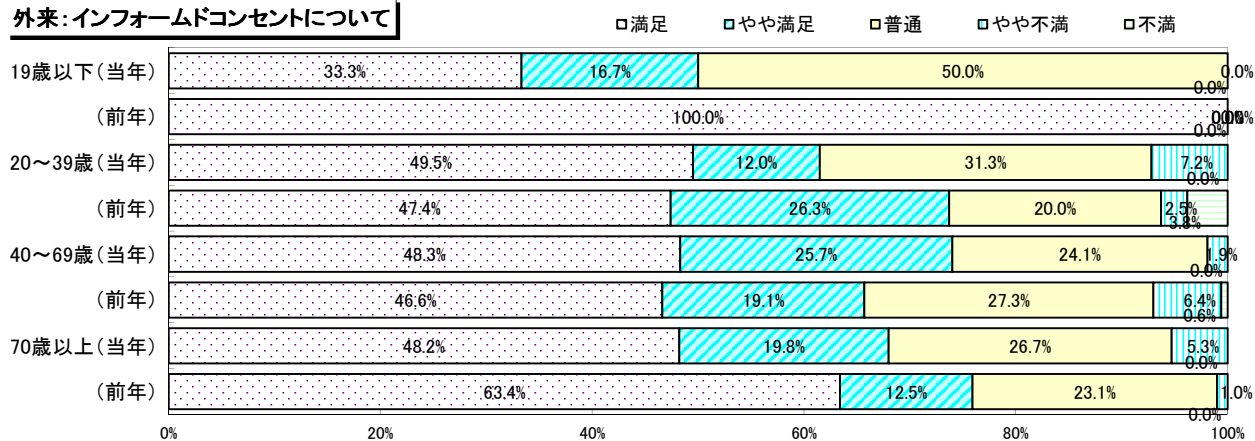
区分	満足・やや満足	普通	不満・やや不満
入院(当年)	78.9%	16.9%	4.2%
入院(前年)	75.8%	20.3%	3.9%
外来(当年)	70.4%	26.3%	3.3%
外来(前年)	69.2%	25.2%	5.6%
計(当年)	74.8%	21.4%	3.8%
計(前年)	73.0%	22.4%	4.6%

【年齢別構成の状況】

入院：インフォームドコンセントについて



外来：インフォームドコンセントについて



2. 調査結果の概要(中央)

(3) 「その他病院スタッフの説明」に対する評価

医師を除いた病院スタッフの説明に対する回答の割合を見ると、入院と外来の計で、「満足・やや満足」70.4%、「普通」27.2%、「不満・やや不満」2.4%となっている。

前回（平成30年度）調査と比較すると、「満足・やや満足」の割合（前回69.3%）が1.1ポイント増加しており、「不満・やや不満」の割合（前回2.8%）は0.4ポイント減少となっている。

区分	満足・やや満足	普通	不満・やや不満
入院（当年）	75.2%	22.3%	2.5%
（前年）	70.9%	26.5%	2.6%
外来（当年）	67.0%	30.8%	2.2%
（前年）	68.1%	29.0%	2.9%
計（当年）	70.4%	27.2%	2.4%
（前年）	69.3%	27.9%	2.8%

(4) 「その他」の調査項目

① 外来診察待ち時間について

		30分未満	30分 - 60分未満	1時間 - 2時間	2時間以上
予約有り	当年	29.7%	37.0%	27.6%	5.7%
	前年	27.3%	41.4%	27.3%	4.0%
予約無し	当年	0.0%	14.3%	28.6%	57.1%
	前年	26.1%	42.8%	23.5%	7.6%
合計	当年	29.0%	36.5%	27.6%	6.9%
	前年	26.8%	41.9%	25.7%	5.6%

② 会計待ち時間について

	10分未満	10分 - 30分未満	30分 - 1時間	1時間以上
当年	13.5%	64.0%	12.1%	10.4%
前年	21.9%	58.5%	12.2%	7.4%

③ 当院の選択理由について（上位3回答）

入院（当年）	①他病院からの紹介 45.1%	②外来通院している 21.7%	③救急搬送されたから 15.2%
（前年）	①他病院からの紹介 47.2%	②外来通院している 19.9%	③救急搬送されたから 12.7%
外来（当年）	①他病院からの紹介 50.9%	②外来通院している 18.7%	③専門医師がいる 9.0%
（前年）	①他病院からの紹介 38.6%	②外来通院している 17.3%	③専門医師がいる 12.1%

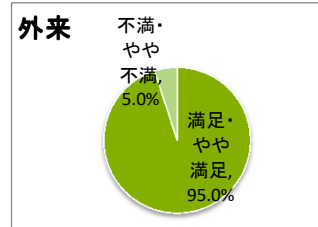
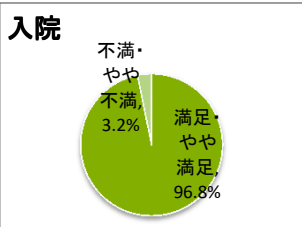
④ この病院（診療センター）での受診を家族や友人・知人に勧めたいかについて

	是非、勧めたい	勧めたい	普通・どちらともいえない	あまり勧めたくない	勧めたくない
入院（当年）	36.8%	35.5%	26.7%	0.5%	0.5%
（前年）	36.7%	31.4%	31.0%	0.9%	0.0%
外来（当年）	28.1%	28.8%	41.8%	1.0%	0.3%
（前年）	28.3%	26.1%	42.7%	1.1%	1.8%

(5) 「病院全体の満足度」に対する評価

入院における患者満足度（満足・やや満足の割合）は96.8%となっている。

前回（平成30年度）調査と比較すると、「満足・やや満足」の割合（前回97.7%）が0.9ポイント減少となっている。



外来における患者満足度は95.0%となっている。

前回（平成30年度）調査と比較すると、「満足・やや満足」の割合（前回97.1%）が2.1ポイント減少となっている。

	入院				外来			
	前年		当年		前年		当年	
	合計	割合	合計	割合	合計	割合	合計	割合
満足	127	70.5%	144	66.7%	132	63.8%	166	59.5%
やや満足	49	27.2%	65	30.1%	69	33.3%	99	35.5%
やや不満	3	1.7%	7	3.2%	4	1.9%	12	4.3%
不満	1	0.6%	0	0.0%	2	1.0%	2	0.7%
計	180	100.0%	216	100.0%	207	100.0%	279	100.0%

3. 今後の取組み

- （1）接遇やインフォームドコンセントについて、今後とも、患者さんを中心とした安全・安心な医療の提供を目指した取組みにより職員の意識を高めるとともに、適切な説明の実施、業務の標準化など、患者さんに寄り添ったサービスの徹底に取り組んでまいります。
- （2）外来の診察待ち時間について、予約制の拡大や見直しなどにより短縮に努めるほか、診察状況がわかる案内の表示など、身体的・精神的負担を軽減するための改善に取り組んでまいります。
- （3）その他、患者さんからのご意見・ご要望については、全職員で共有し、患者さんの視点から現状のサービスを見直し、改善できるところから着実に対応し取り組んでまいります。
また、現状のサービスにおいて評価頂いているものについては、継続して提供してまいります。
- （4）患者満足度調査について、利用される患者さんが病院に対して現在のサービスをどのように評価しているのか、また、どのようなサービスを望んでいるのかご意見をいただき、患者サービスの向上を図るための取組みとして継続して実施してまいります。

3. 今後の取組み（中央）