

令和5年度 病院毎（宮古） 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5年6月5日（月）～ 6月16日（金） | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|-----------------------|--------|--------|-------|---|----|-------|--------|--------|-------|------|----|------|-------|-------|-------|------|------|------|-------|-------|------|------|----|------|-------|-------|-------|------|------|------|------|-------|------|------|----|------|-------|-------|-------|------|------|------|------|-------|------|
| 回収結果 | 区分 | 配布枚数 | 回収枚数 | 回収率 | 回収の年齢構成別割合 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 入院 | 95 | 86 | 90.5% | <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>19歳以下</th> <th>20-39歳</th> <th>40-69歳</th> <th>70歳以上</th> <th>年齢不明</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>本人</td> <td>0.0%</td> <td>12.8%</td> <td>18.6%</td> <td>37.2%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>付き添い</td> <td>1.2%</td> <td>10.5%</td> <td>18.6%</td> <td>1.2%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>本人</td> <td>2.2%</td> <td>11.9%</td> <td>26.1%</td> <td>28.4%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>付き添い</td> <td>0.0%</td> <td>7.5%</td> <td>16.4%</td> <td>7.5%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>本人</td> <td>1.4%</td> <td>12.3%</td> <td>23.2%</td> <td>31.8%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>付き添い</td> <td>0.5%</td> <td>8.6%</td> <td>17.3%</td> <td>5.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table> | 区分 | 19歳以下 | 20-39歳 | 40-69歳 | 70歳以上 | 年齢不明 | 本人 | 0.0% | 12.8% | 18.6% | 37.2% | 0.0% | 付き添い | 1.2% | 10.5% | 18.6% | 1.2% | 0.0% | 本人 | 2.2% | 11.9% | 26.1% | 28.4% | 0.0% | 付き添い | 0.0% | 7.5% | 16.4% | 7.5% | 0.0% | 本人 | 1.4% | 12.3% | 23.2% | 31.8% | 0.0% | 付き添い | 0.5% | 8.6% | 17.3% | 5.0% |
| 区分 | 19歳以下 | 20-39歳 | 40-69歳 | 70歳以上 | 年齢不明 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 本人 | 0.0% | 12.8% | 18.6% | 37.2% | 0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 付き添い | 1.2% | 10.5% | 18.6% | 1.2% | 0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 本人 | 2.2% | 11.9% | 26.1% | 28.4% | 0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 付き添い | 0.0% | 7.5% | 16.4% | 7.5% | 0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 本人 | 1.4% | 12.3% | 23.2% | 31.8% | 0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 付き添い | 0.5% | 8.6% | 17.3% | 5.0% | 0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 外来 | 140 | 134 | 95.7% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 合計 | 235 | 220 | 93.6% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

※ 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

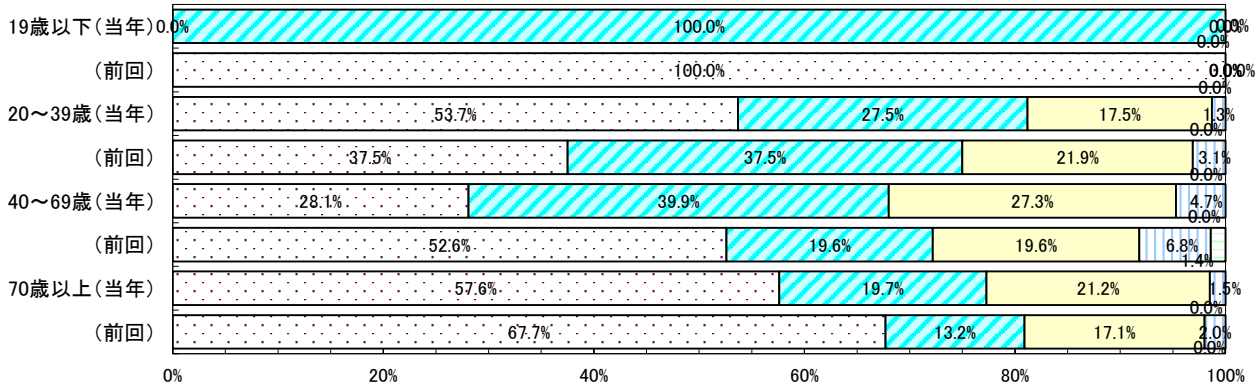
（1）「職員の基本的な接し方」への評価

| 区分 | 満足・やや満足 | 普通 | 不満・やや不満 |
|--------|---------|-------|---------|
| 入院（当年） | 75.0% | 22.4% | 2.6% |
| （前回） | 76.7% | 18.5% | 4.8% |
| 外来（当年） | 63.8% | 32.5% | 3.7% |
| （前回） | 52.3% | 44.2% | 3.5% |
| 計（当年） | 68.2% | 28.5% | 3.3% |
| （前回） | 61.9% | 34.1% | 4.0% |

【年齢別構成の状況】

入院：職員の基本的な接し方について

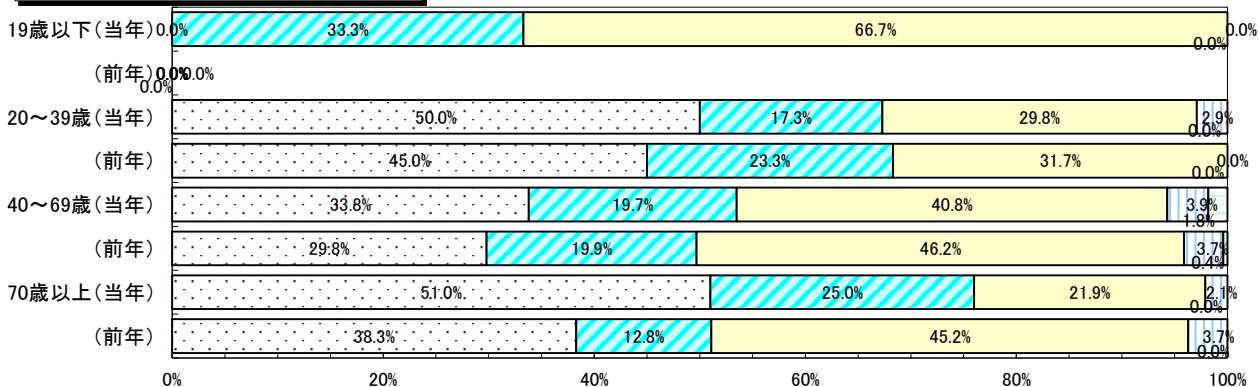
□満足 □やや満足 □普通 □やや不満 □不満



2. 調査結果の概要（宮古）

外来: 職員の基本的な接し方について

□満足 □やや満足 □普通 □やや不満 □不満



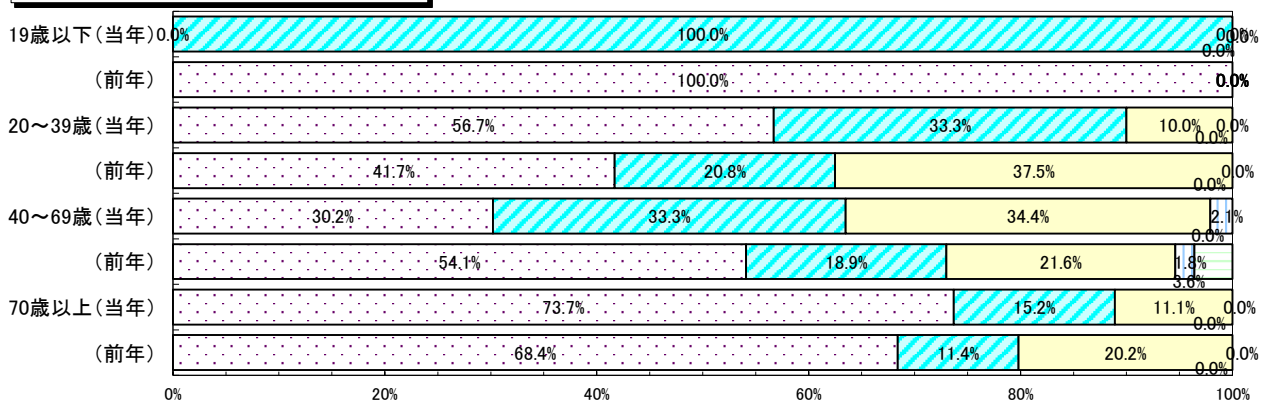
(2) 「インフォームドコンセント(医師)」への評価

| 区分 | 満足・やや満足 | 普通 | 不満・やや不満 |
|--------|---------|-------|---------|
| 入院(当年) | 79.8% | 19.4% | 0.8% |
| (前回) | 75.4% | 22.2% | 2.4% |
| 外来(当年) | 67.6% | 30.2% | 2.2% |
| (前回) | 54.6% | 42.3% | 3.1% |
| 計(当年) | 73.6% | 24.9% | 1.5% |
| (前回) | 64.9% | 32.4% | 2.7% |

【年齢別構成の状況】

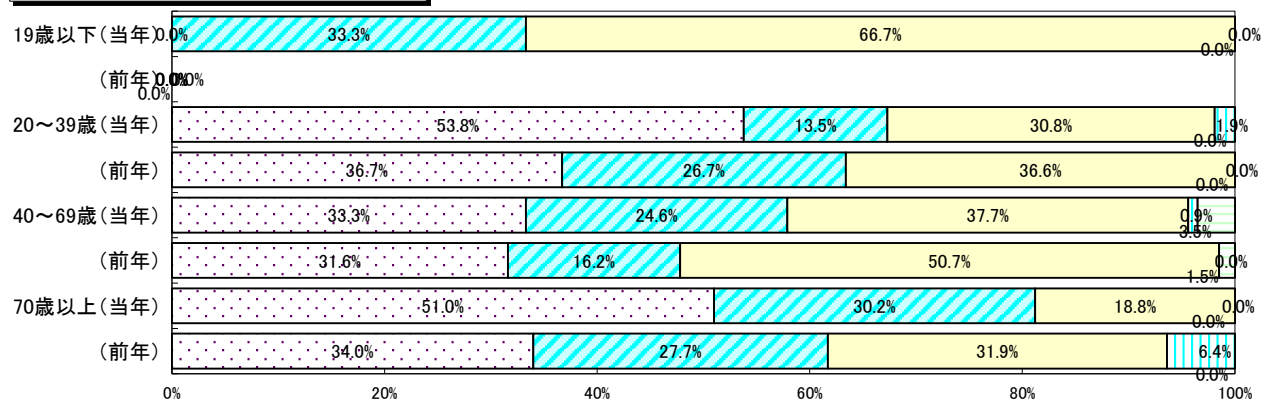
入院: インフォームドコンセントについて

□満足 □やや満足 □普通 □やや不満 □不満



外来: インフォームドコンセントについて

□満足 □やや満足 □普通 □やや不満 □不満



2. 調査結果の概要(宮古)

(3) 「その他病院スタッフの説明」に対する評価

| 区分 | 満足・やや満足 | 普通 | 不満・やや不満 |
|--------|---------|-------|---------|
| 入院（当年） | 67.7% | 28.8% | 3.5% |
| （前回） | 75.6% | 21.4% | 3.0% |
| 外来（当年） | 64.9% | 31.7% | 3.4% |
| （前回） | 50.4% | 47.1% | 2.5% |
| 計（当年） | 66.0% | 30.6% | 3.4% |
| （前回） | 60.3% | 37.0% | 2.7% |

(4) 「その他」の調査項目

① 外来診察待ち時間について

| 予約有り | 30分未満 | | 30分 - 60分未満 | | 1時間 - 2時間 | | 2時間以上 | |
|------|-------|-------|-------------|-------|-----------|----|-------|----|
| | 当年 | 割合 | 当年 | 割合 | 当年 | 割合 | 当年 | 割合 |
| 当年 | 17.1% | | 34.1% | | 36.4% | | 12.4% | |
| 前回 | 8.7% | | 33.3% | | 56.4% | | 1.6% | |
| 予約無し | 当年 | 20.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | | 0.0% | |
| 前回 | 25.0% | | 25.0% | | 50.0% | | 0.0% | |
| 合計 | 当年 | 17.2% | 35.8% | 35.1% | 11.9% | | | |
| 前回 | 9.2% | | 33.1% | | 56.2% | | 1.5% | |

② 会計待ち時間について

| 当年 | 10分未満 | | 10分 - 30分未満 | | 30分 - 1時間 | | 1時間以上 | |
|----|-------|----|-------------|----|-----------|----|-------|----|
| | 当年 | 割合 | 当年 | 割合 | 当年 | 割合 | 当年 | 割合 |
| 当年 | 16.4% | | 59.7% | | 12.7% | | 11.2% | |
| 前回 | 15.4% | | 56.2% | | 24.6% | | 3.8% | |

③ 当院の選択理由について（上位3回答）

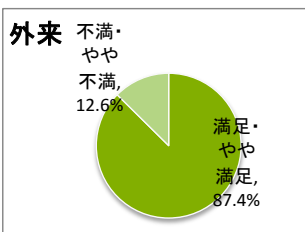
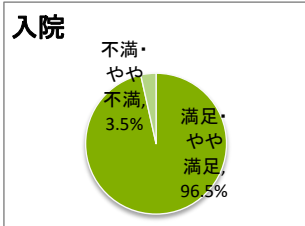
| | | | | | | |
|--------|-----------|-------|-----------|-------|------------|-------|
| 入院（当年） | ①他病院からの紹介 | 37.1% | ②外来通院している | 23.3% | ③自宅・職場に近い | 14.0% |
| （前回） | ①自宅・職場に近い | 0.0% | ②知人からの紹介 | 0.0% | ③外来通院している | 0.0% |
| 外来（当年） | ①他病院からの紹介 | 30.7% | ②外来通院している | 29.1% | ③自宅・職場に近い | 14.9% |
| （前回） | ①外来通院している | 37.5% | ②他病院からの紹介 | 30.8% | ③救急搬送されたから | 8.5% |

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 | |
|--------|---------|----|-------|----|--------------|----|-----------|----|--------|----|
| | 当年 | 割合 | 当年 | 割合 | 当年 | 割合 | 当年 | 割合 | 当年 | 割合 |
| 入院（当年） | 22.1% | | 32.6% | | 41.8% | | 1.2% | | 2.3% | |
| （前回） | 25.0% | | 35.7% | | 36.9% | | 0.0% | | 2.4% | |
| 外来（当年） | 12.0% | | 20.3% | | 61.7% | | 4.5% | | 1.5% | |
| （前回） | 8.5% | | 19.2% | | 70.0% | | 1.5% | | 0.8% | |

(5) 「病院全体の満足度」に対する評価

| | 入院 | | | | 外来 | | | |
|------|----|--------|----|--------|-----|--------|-----|--------|
| | 前回 | | 当年 | | 前回 | | 当年 | |
| | 合計 | 割合 | 合計 | 割合 | 合計 | 割合 | 合計 | 割合 |
| 満足 | 44 | 52.4% | 38 | 44.2% | 33 | 25.4% | 52 | 38.8% |
| やや満足 | 32 | 38.1% | 45 | 52.3% | 80 | 61.6% | 65 | 48.6% |
| やや不満 | 7 | 8.3% | 3 | 3.5% | 15 | 11.5% | 14 | 10.4% |
| 不満 | 1 | 1.2% | 0 | 0.0% | 2 | 1.5% | 3 | 2.2% |
| 計 | 84 | 100.0% | 86 | 100.0% | 130 | 100.0% | 134 | 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（宮古）