

# 令和5年度患者満足度調査 報告書

[令和6年3月実施]

茅ヶ崎市立病院業務改善・サービス向上委員会

## 調査の概要

### <調査目的と方針>

患者満足度調査を行い、患者の満足・不満足を可視化し、課題の洗い出しを行う。調査結果をもとに、院内環境の改善や職員の接遇力向上に資する取り組みにつなげます。

#### (1) 実施期間

令和6年2月29日（木）から3月8日（金）まで 9日間

#### (2) 実施方法

調査は無記名方式で、入院患者さん、外来患者さん及び健康管理センターを利用された方を対象にアンケート用紙を配布して実施しました。入院患者さんについては入院受付時に配布、外来患者さんについては各受付ブースにて配布、健康管理センターを利用された方にはセンター受付時に配布しました。記入については、患者さんご本人のほか、同行者の記入も可としました。また、アンケート用紙にQRコードを付し電子申請システムからの回答も可としました。

#### (3) 調査項目

質問項目の分野は、施設面、診察面、接遇面について、4段階で評価を行いました。

非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
1	2	3	4

#### (4) 回答の概要

##### i) 回答数及び回答率

	配布数	回答数	電子申請 回答	回答率	(参考) 前回実施時	
					回答数	回答率
入院	274	67	6	24.5%	52	19.0%
外来	約1,000	885	3	88.5%	985	98.5%
健康管理センター	54	42	0	77.8%	27	73.0%

##### ii) 回答者の属性

###### ○ 年齢

入院	回答数	割合
10歳未満	4	6.1%
10代	2	3.0%
20代	1	1.5%
30代	8	12.1%
40代	3	4.5%
50代	7	10.6%
60代	10	15.2%
70代	16	24.2%
80代	13	19.7%
90代	2	3.0%
総計	66	100.0%

外来	回答数	割合
10歳未満	113	13.6%
10代	41	4.9%
20代	31	3.7%
30代	45	5.4%
40代	84	10.1%
50代	107	12.9%
60代	119	14.3%
70代	163	19.6%
80代	116	14.0%
90代以上	12	1.4%
総計	831	100.0%

健康管理センター	回答数	割合
20代	3	7.1%
30代	7	16.7%
40代	11	26.2%
50代	14	33.3%
60代	6	14.3%
70代	1	2.4%
総計	42	100.0%

\* 回答がない場合は不明として総計から除外している（以降同様）

調査結果の概要

【入院患者】

○ 年齢（再掲）

入院	回答数	割合
10歳未満	4	6.1%
10代	2	3.0%
20代	1	1.5%
30代	8	12.1%
40代	3	4.5%
50代	7	10.6%
60代	10	15.2%
70代	16	24.2%
80代	13	19.7%
90代	2	3.0%
総計	66	100.0%

○ 病棟別

	回答数	割合
3階西	2	3.3%
3階東	10	16.4%
4階西	4	6.6%
4階東	5	8.2%
5階西	6	9.8%
5階東	15	24.6%
6階西	12	19.7%
6階東	7	11.5%
総計	61	100.0%

○ 診療科別

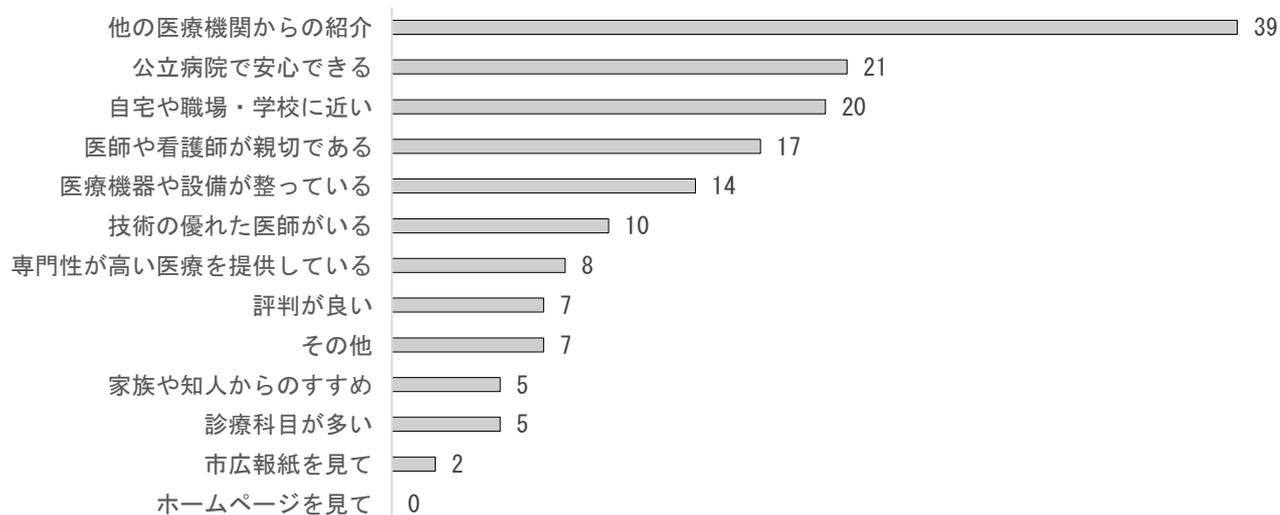
	回答数	割合
産婦人科	9	14.1%
消化器内科	9	14.1%
眼科	7	10.9%
歯科口腔外科	5	7.8%
小児科	5	7.8%
泌尿器科	5	7.8%
外科	4	6.3%
循環器内科	4	6.3%
整形外科	4	6.3%
耳鼻いんこう科	3	4.7%
消化器外科	3	4.7%
腎臓内科	2	3.1%
リウマチ科	1	1.6%
形成外科	1	1.6%
代謝内分泌内科	1	1.6%
乳腺外科	1	1.6%
皮膚科	1	1.6%
総計	64	100.0%

○ 来院経路（複数回答あり）

	回答数	割合
自動車	32	43.2%
バス	13	17.6%
徒歩	11	14.9%
タクシー	9	12.2%
自転車	5	6.8%
その他	2	2.7%
バイク	2	2.7%
総計	74	100.0%

## 《当院を選択した理由について（複数回答あり）》

「他の医療機関からの紹介」が最も回答数が多く全体の25%を占めており、地域支援病院としての一定の役割を果たしていると言えます。また「公立病院で安心できる」との回答が前回調査より回答数が2倍となっており、市内唯一の公立病院として、新型コロナウイルス感染症への対応など一定の評価が得られているものと考えています。



## 《施設面についての評価》（括弧内は平均点）

全ての項目において「やや満足」「非常に満足」との回答が80%を超えており、概ね満足していただけていると考えますが、「デイルームの設備」「本館2階売店」については15%を超えており、事業者とも本結果を共有しながら、患者さんが入院期間中により快適に過ごしていただけるようハード面・ソフト面双方の改善を図ります。

### 病院施設全体の使いやすさ 【平均3.4点】



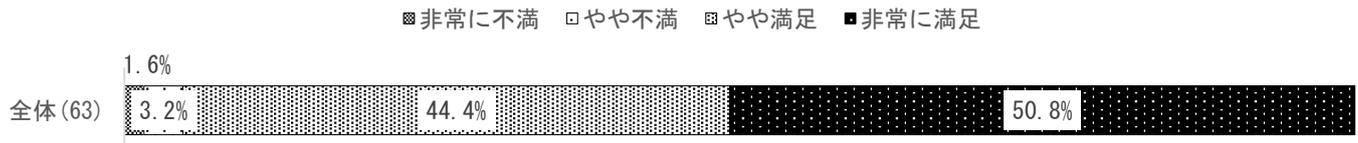
### バリアフリーへの対応 【平均3.5点】



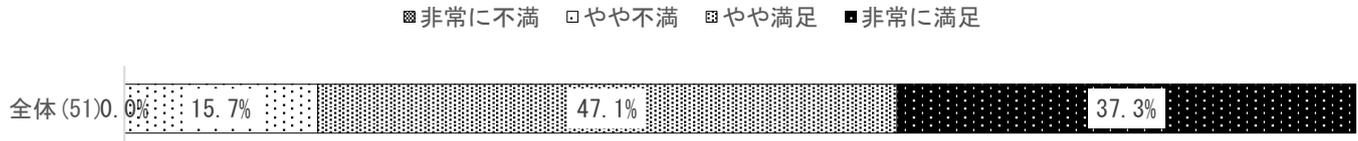
### ベッド周りの設備 【平均3.4点】



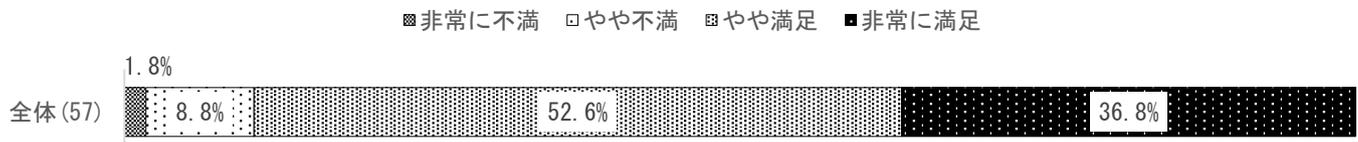
トイレ・洗面の設備 【平均 3.4 点】



デイルームの設備 【平均 3.2 点】



案内表示の分かりやすさ 【平均 3.2 点】



本館 2 階売店 【平均 3.1 点】



別棟 1 階コンビニエンスストアについて 【平均 3.4 点】



本館 7 階食堂 【平均 3.3 点】



駐車場 【平均 3.3 点】



## 《環境面についての評価》（括弧内は平均点）

「入院手続きのわかりやすさ」については、患者さんの立場に立ち、入院への不安をできるだけ減らし、専門用語をできるだけ誰にでもわかる平易な言葉で説明を行い、スムーズな手続きに努めます。また、「プライバシー保護への対応」については、患者さんの大切な情報を多く取り扱うことへの重要性・配慮について、研修などを通じて職員への啓発に努めてまいります。

### 入院手続きのわかりやすさ 【平均 3.3 点】



### 病室の居心地 【平均 3.3 点】



### 冷暖房の快適さ 【平均 3.3 点】

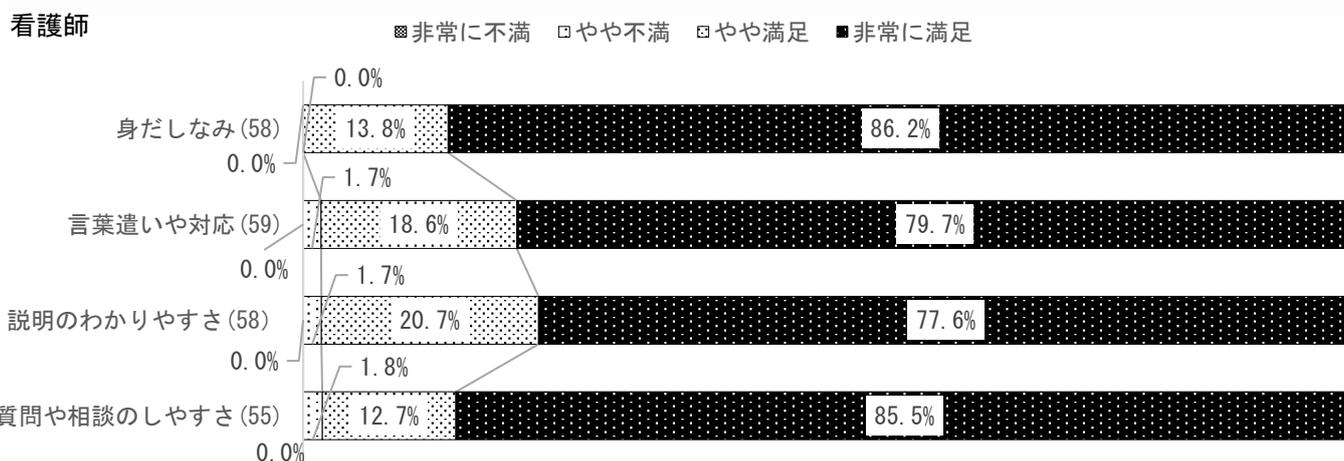
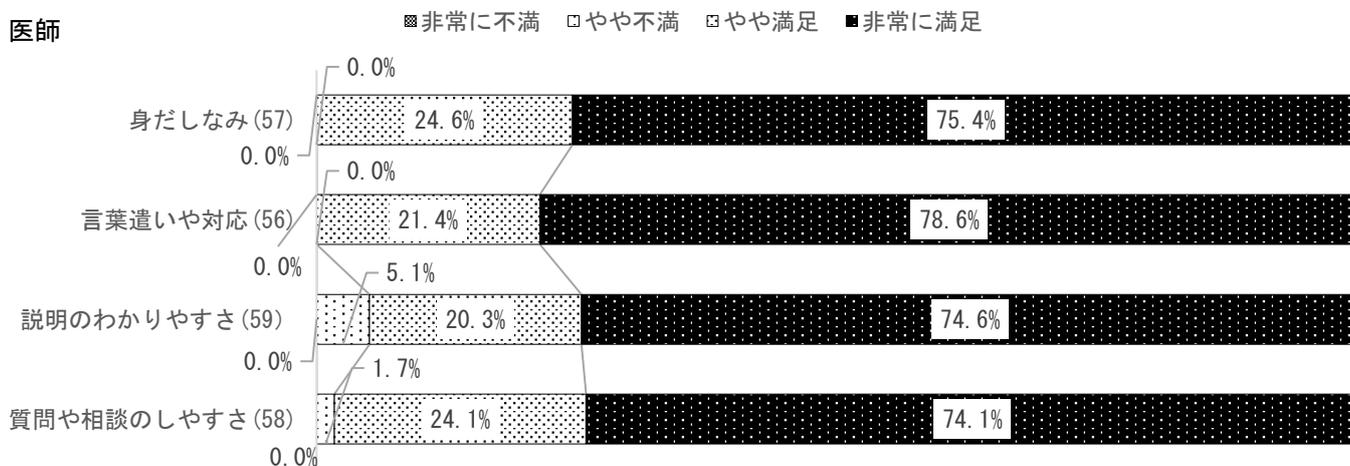


### プライバシー保護への対応 【平均 3.3 点】

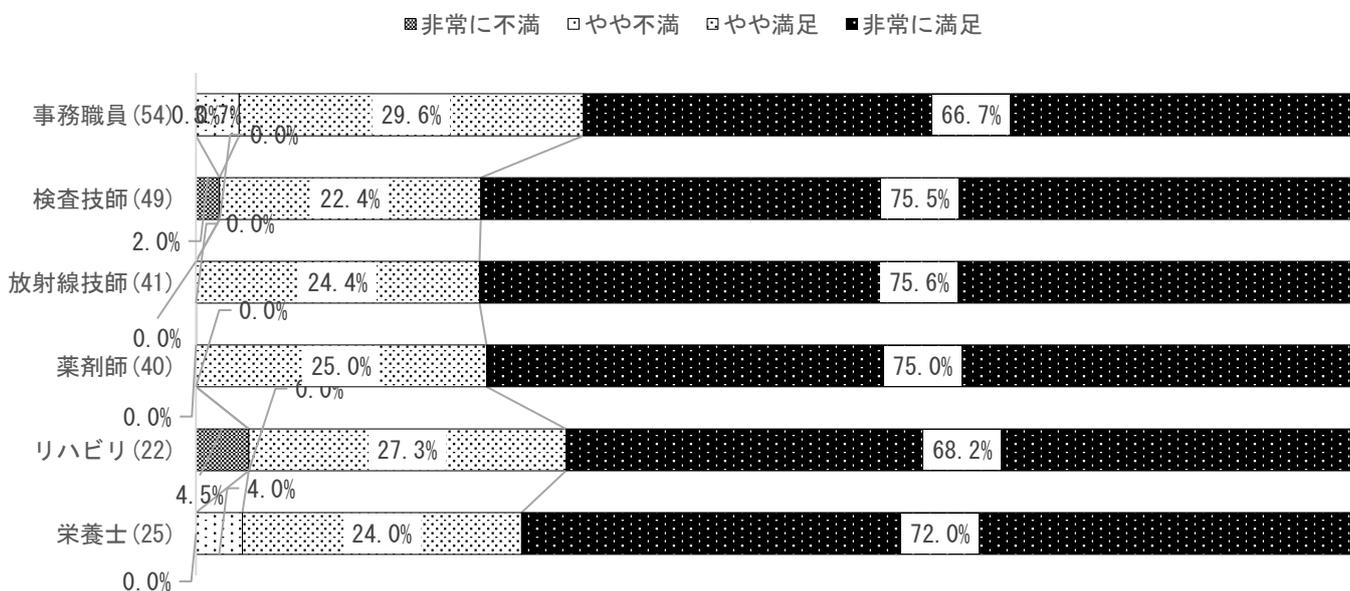


## 《 接 遇 》

接遇面については、概ね評価をいただいている結果となりましたが、委託事業者も含めてこの結果を共有し、今後も患者さんへより良い接遇を行うことができるよう研修などを通じて向上を図ります。



## その他の職種の言葉遣いや対応などについて



## 《総合的な評価》（括弧内は平均点）

「やや満足」＋「非常に満足」の割合が98.3%でした。患者さんが安心して入院生活を送ることができるよう、医療の質の向上はもちろんのこと接遇力向上など患者満足度向上に向けた取り組みを進めてまいります。

### 総合満足度 【平均3.6点】



## 【外来患者】

### ○ 年齢（再掲）

	回答数	割合
10歳未満	113	13.6%
10代	41	4.9%
20代	31	3.7%
30代	45	5.4%
40代	84	10.1%
50代	107	12.9%
60代	119	14.3%
70代	163	19.6%
80代	116	14.0%
90代以上	12	1.4%
総計	831	100.0%

### ○ 経路（複数回答あり）

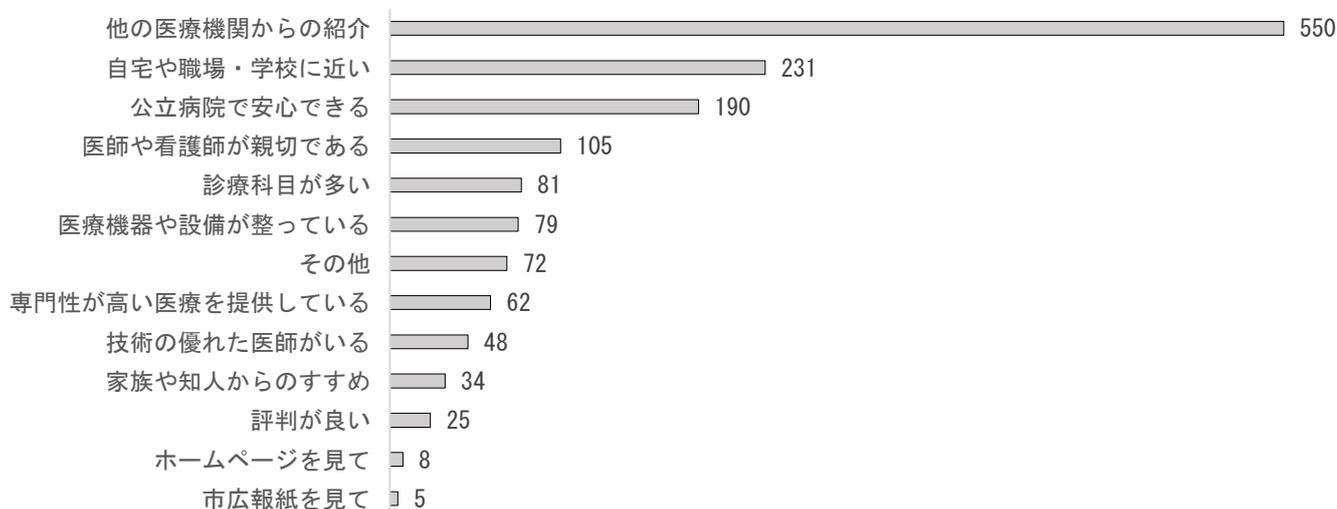
	回答数	割合
自動車	427	49.4%
バス	136	15.7%
自転車	112	12.9%
徒歩	89	10.3%
タクシー	68	7.9%
バイク	21	2.4%
その他	12	1.4%
総計	865	100.0%

### ○ 診療科別（複数回答あり）

	回答数	割合
整形外科	157	15.2%
小児科	144	13.9%
消化器内科	83	8.0%
代謝に内分泌内科	75	7.2%
産婦人科	70	6.8%
循環器内科	58	5.6%
眼科	56	5.4%
呼吸器内科	47	4.5%
リウマチ膠原病内科	42	4.1%
泌尿器	38	3.7%
歯科口腔外科	35	3.4%
耳鼻咽喉科	35	3.4%
脳神経内科	31	3.0%
乳腺外科	30	2.9%
皮膚科	27	2.6%
腎臓内科	24	2.3%
外科	23	2.2%
リハビリテーション科	20	1.9%
形成外科	16	1.5%
総合内科	7	0.7%
呼吸器外科	5	0.5%
脳神経外科	5	0.5%
放射線治療	3	0.3%
放射線診断	3	0.3%
精神神経科	2	0.2%
総計	1,036	100.0%

## 《当院を選択した理由について（複数回答あり）》

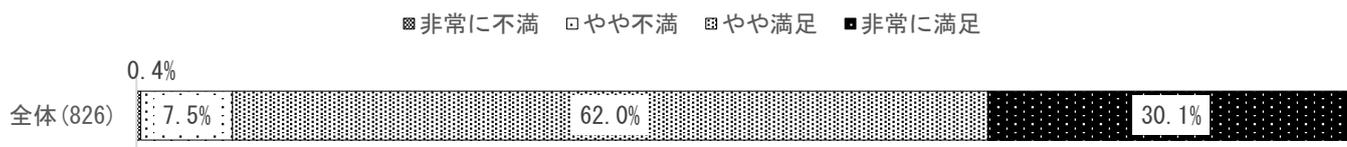
「他の医療機関からの紹介」が最も回答数が多く、全体の36.9%となっており、地域の医療機関との更なる連携が不可欠となっています。次いで「自宅や職場・学校に近い」「公立病院で安心できる」となっており、市民の皆さんにとって身近であり市内唯一の公立病院としての役割を今後も果たすことができるよう努めます。



## 《施設面への評価》（括弧内は平均点）

「やや不満」＋「非常に不満」の割合が20%を超えていた項目は、「本館2階売店」（20.3%）及び「駐車場」（30.8%）でした。駐車場については令和5年1月に案内表示や精算機のリニューアルを行い、施設面の改善を進めています。自由記述の中には駐輪場への言及もあり、今後、混雑緩和に向けた対応を行います。

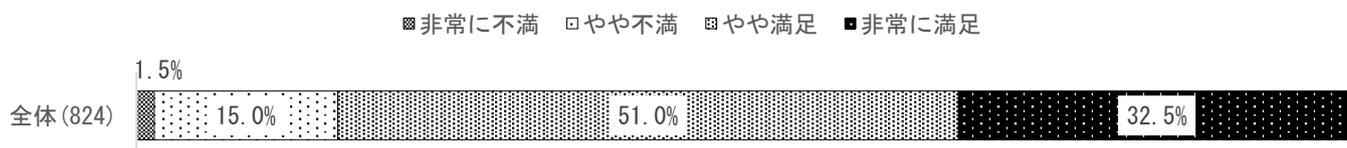
### 病院施設全体の使いやすさ 【平均3.2点】



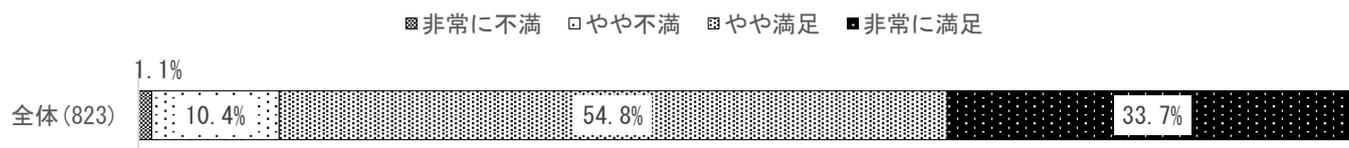
### バリアフリーへの対応 【平均3.3点】



### トイレ・洗面の設備 【平均3.1点】



案内表示の分かりやすさ【平均 3.2 点】



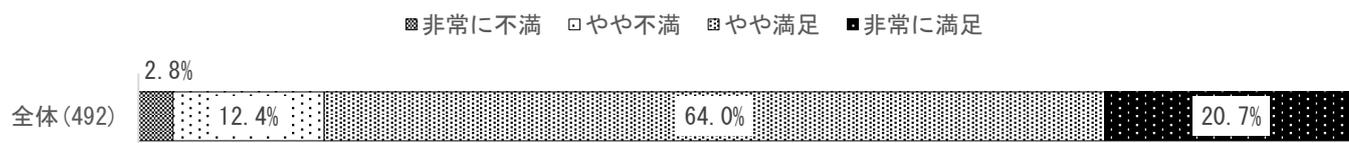
本館 2 階売店【平均 3.0 点】



別棟 1 階コンビニエンスストア【平均 3.3 点】



本館 7 階食堂【平均 3.0 点】



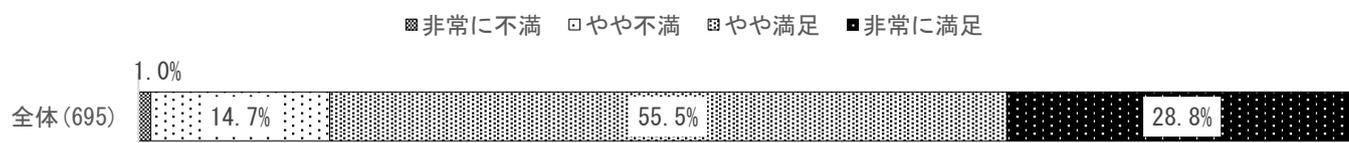
駐車場【平均 2.8 点】



《環境面への評価》（括弧内は平均点）

「診察までの待ち時間」について「やや不満」＋「非常に不満」の割合が 48.2% となっており、「検査までの待ち時間」についても 32.3% と高い割合となっています。予約枠を調整するなど待ち時間短縮に努めるとともに、WI-FI 環境の整備を行うなど、待合時間の患者さんの負担軽減につながる取組を進めます。

受診手続きのわかりやすさ【平均 3.1 点】



### 待合室の居心地【平均 2.9 点】



### 冷暖房の快適さ【今回 3.2 点】



### 診察までの待ち時間【今回 2.5 点】



### 検査までの待ち時間【今回 2.8 点】



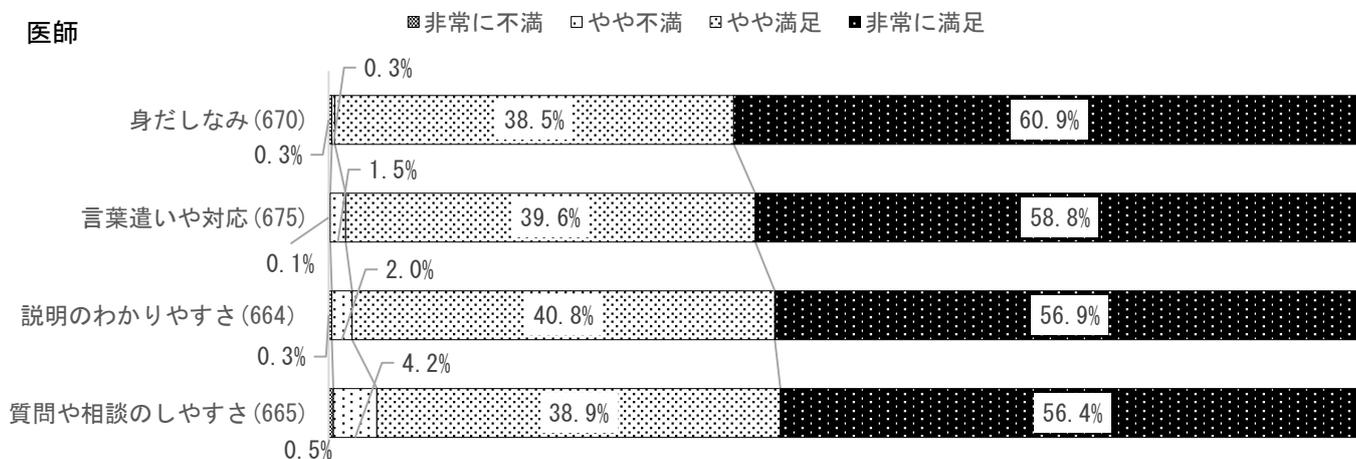
### プライバシー保護への対応【平均 3.2 点】



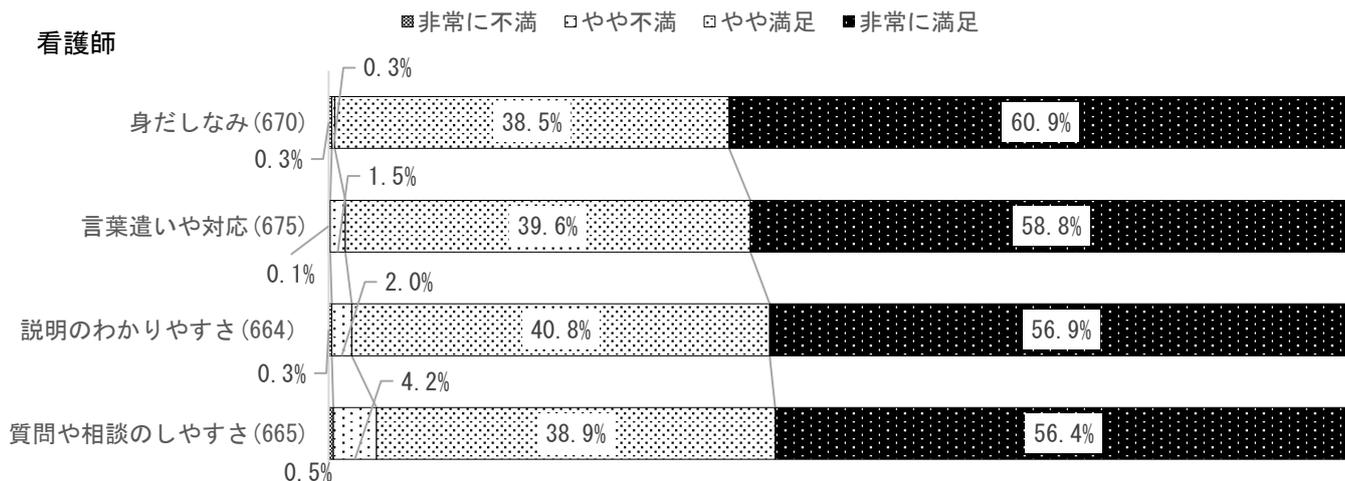
## 《待遇》

待遇面については、概ね評価をいただいている結果となりましたが、「やや不満」「非常に不満」と感じられている方も一定数いらっしゃいます。委託事業者も含めてこの結果を共有し、今後も患者さんへより良い待遇を行うことができるよう研修などを通じて向上を図ります。

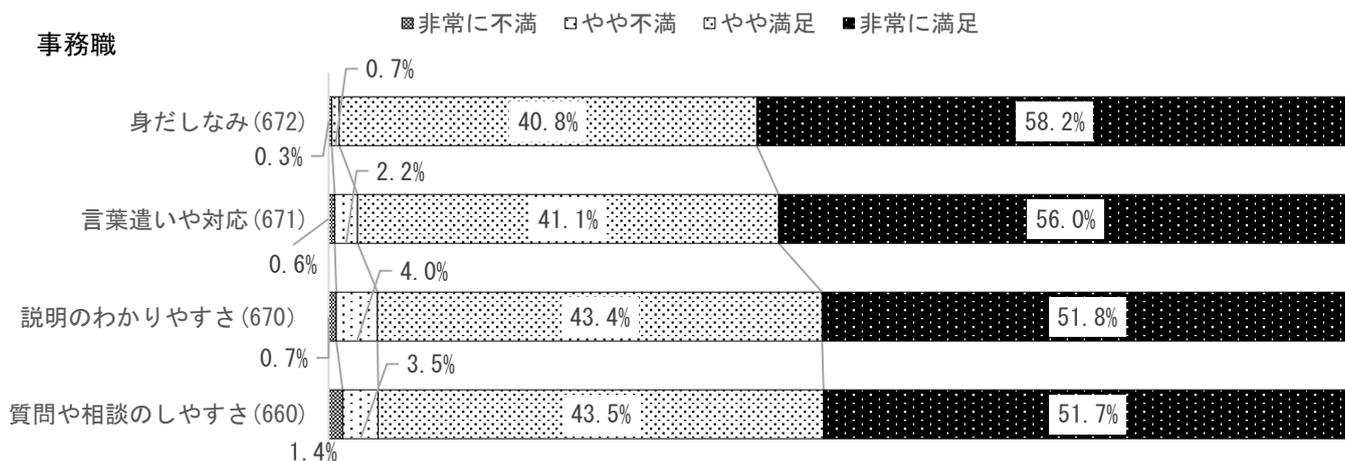
### 医師



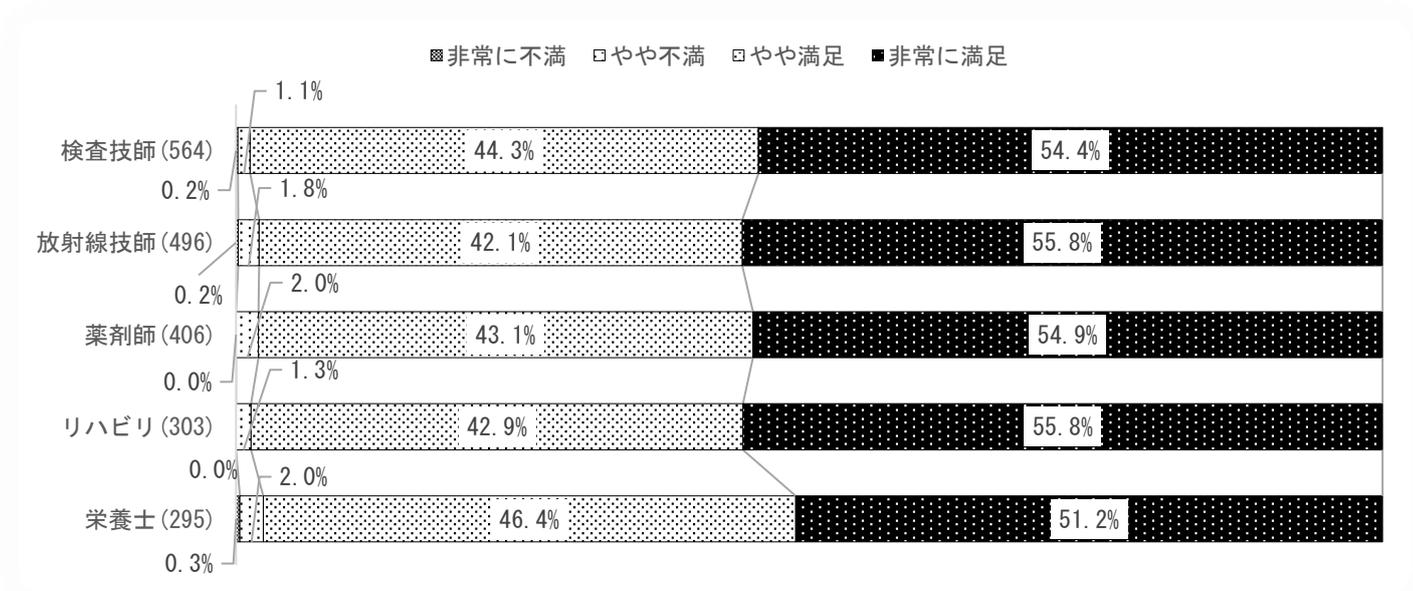
### 看護師



### 事務職



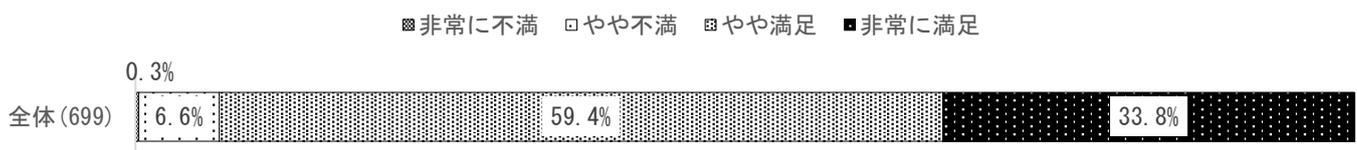
その他の職種の言葉遣いや対応などについて



《総合的な評価》（括弧内は平均点）

「やや満足」＋「非常に満足」の割合が93.2%となっており、概ね満足していただけているものと捉えておりますが、寄せられたご意見を参考に、ハード面・ソフト面双方の改善に向けた取り組みを進め、より良い医療サービスの提供を進めてまいります。

総合満足度【平均3.3点】



## 【健康管理センター】

### ○ 年齢（再掲）

	回答数	割合
20代	3	7.1%
30代	7	16.7%
40代	11	26.2%
50代	14	33.3%
60代	6	14.3%
70代	1	2.4%
総計	42	100.0%

### ○ 検査の種類

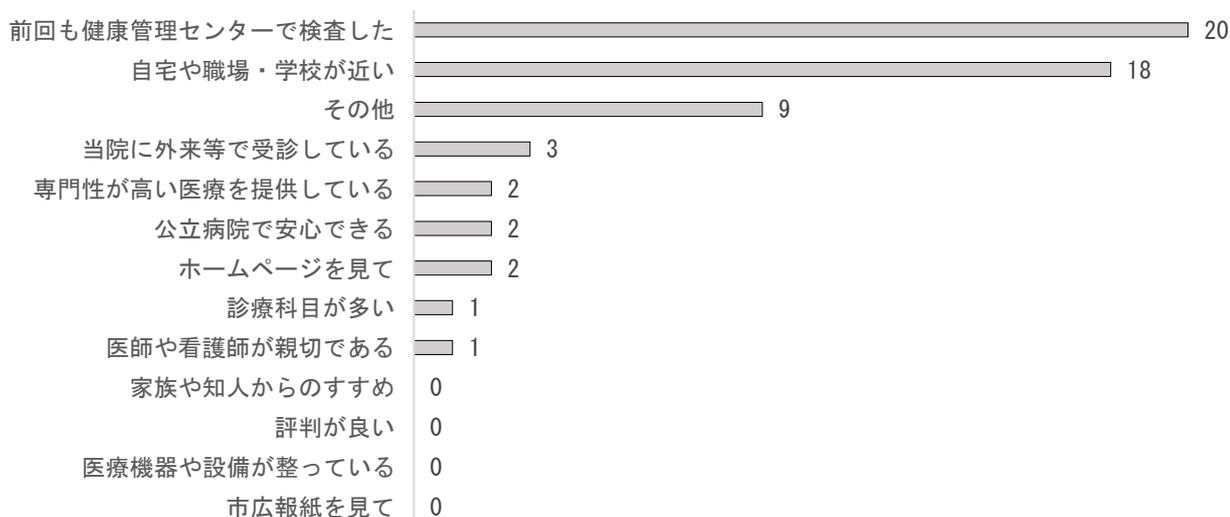
	回答数	割合
人間ドック	22	52.4%
一般健康診断	20	47.6%
総計	42	100.0%

### ○ 経路

	回答数	割合
タクシー	1	2.4%
バイク	5	11.9%
バス	2	4.8%
自転車	9	21.4%
自動車	21	50.0%
徒歩	4	9.5%
総計	42	100.0%

## 《当院を選択した理由について（複数回答あり）》

「前回は健康管理センターで検査した」が最も回答数が多く、42名の回答者のうち20名（47.6%）から回答がありました。また、健康管理センターの利用は、「自宅や職場・学校が近い」ことも特徴の一つです。「その他」については、9名のうち8名が職場から指定され当院にて受検しているとの回答でした。



## 《施設面への評価》（括弧内は平均点）

概ね「やや満足」＋「非常に満足」と回答していただいておりますが、「案内表示のわかりやすさ」や「駐車場」については、入院患者さん・外来患者さんにおいても他の項目より低い評価となっており、より多くの方に継続的に利用していただけるよう改善を進めます。

### 病院施設の使いやすさ【平均 3.5 点】



### バリアフリーへの対応【平均 3.5 点】



### トイレ・洗面の設備【平均 3.6 点】



### 案内表示のわかりやすさ【平均 3.4 点】



### 本館 2 階売店【平均 3.5 点】



### 別棟 1 階コンビニエンスストア【平均 3.5 点】



本館 7 階食堂【平均 3.5 点】



駐車場【平均 3.3 点】



《環境面への評価》（括弧内は平均点）

「プライバシー保護への対応」の項目について、「やや満足」＋「非常に不満」の割合が 14.7%となっており、その要因を調査し、改善に向けた取り組みを行います。

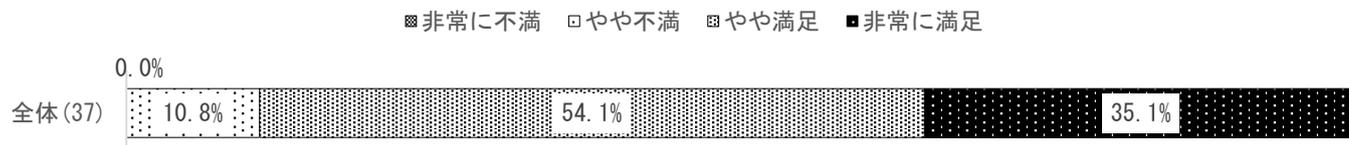
受診手続きの分かりやすさ【平均 3.5 点】



待合室の居心地【平均 3.4 点】



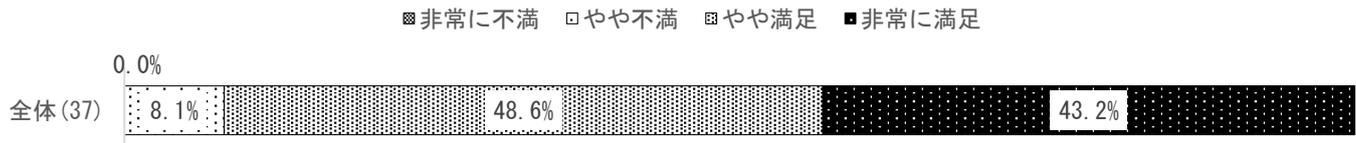
冷暖房の快適さ【平均 3.2 点】



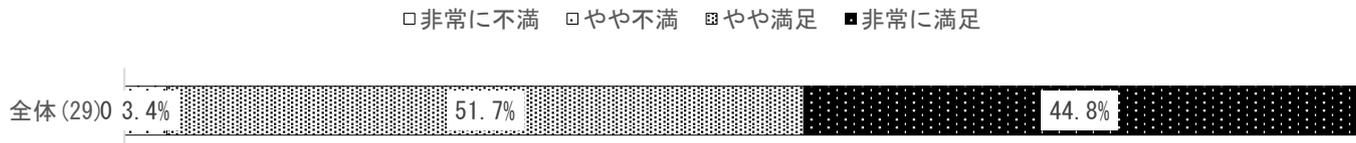
診察までの待ち時間【平均 3.3 点】



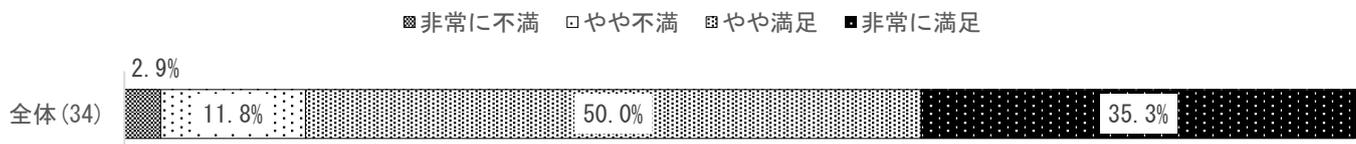
### 検査までの時間【平均 3.4 点】



### 検査結果【平均 3.4 点】



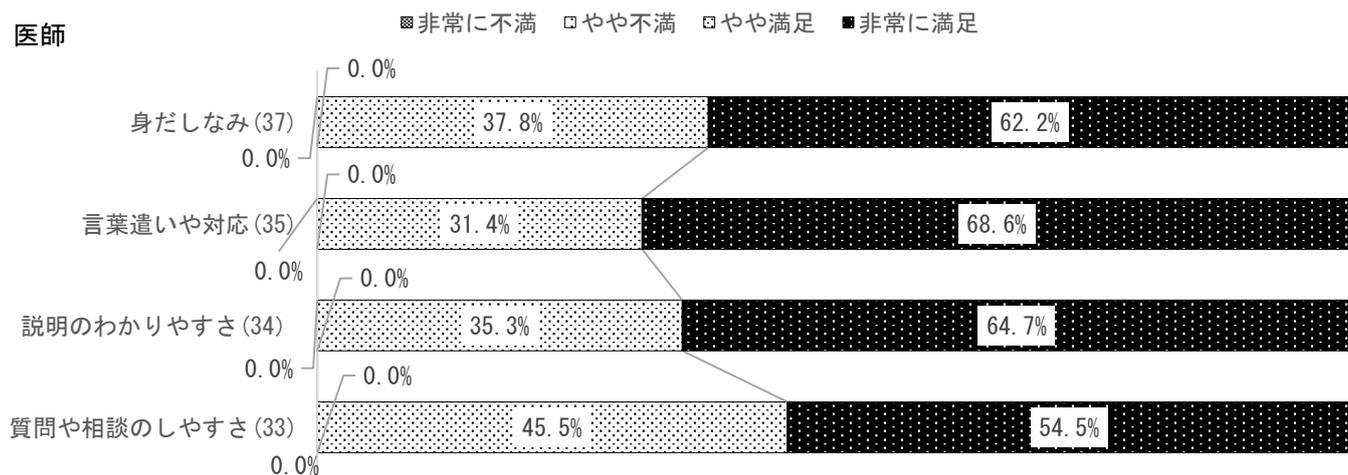
### プライバシー保護への対応【平均 3.2 点】



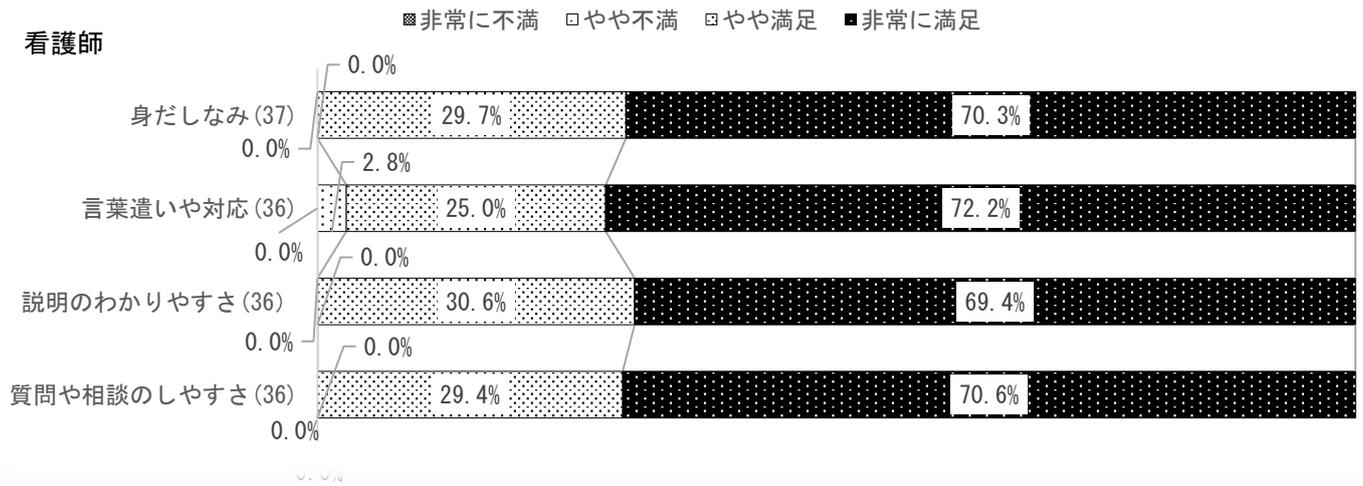
### 《待遇》

人間ドックや健診はくつろいだ雰囲気の中で、検査を受けていただくための待遇が求められます。今回の調査では、不満を感じる旨の回答はありませんでしたが、受検される方の立場に立ったわかりやすい説明を心がけるよう研修などを通じて待遇面の向上を図ります。

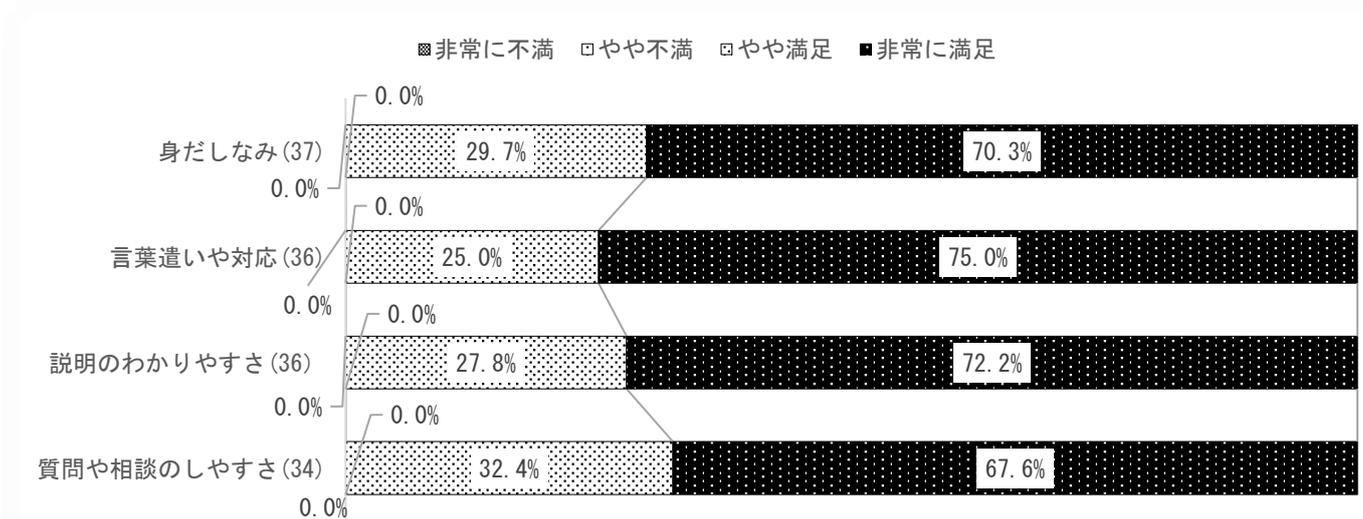
### 医師



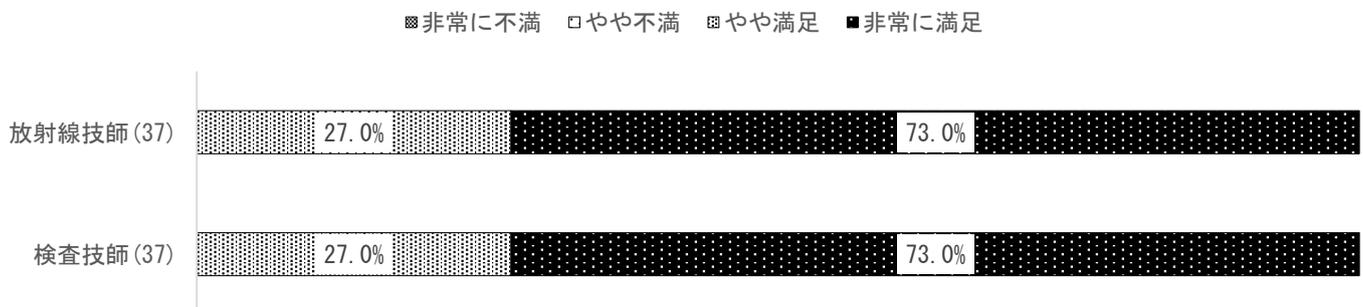
看護師



事務職



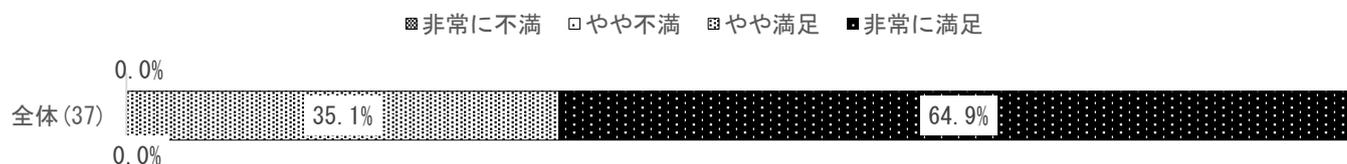
その他の職種の言葉遣いや対応など



## 《総合的な評価》（括弧内は平均点）

「やや満足」＋「非常に満足」の割合が100%となりました。この結果に甘んじることなく、多くの方に利用していただけるよう今後も検査コースの充実などを図り、継続して利用していただけるよう努めます。

### 総合満足度【平均3.6点】



### 【改善を望む事項やご意見など患者さんからの自由記述】（入院・外来・健康管理センター）

自由記述について、合計202件（入院25件、外来165件、健康管理センター12件）の貴重なご意見をいただきました。いただいたご意見をもとにサービス向上への取り組みを進めます。

主な意見と今後の方向性は以下のとおりです。

	項目	件数	割合	方向性
1	職員への謝意など好意的なコメント	45件	35.6%	いただいたコメントを真摯に受け止め、患者さんにより良い医療サービスが提供できるよう努めてまいります。接遇面については職員一人ひとりが心がけるとともに研修を通じて向上に努めてまいります。
2	職員の接遇面などについてのご指摘・ご意見	27件		
3	施設面へのご指摘	38件	18.8%	病院が竣工して約20年が経過し、時代のニーズに適合していかず、様々な不具合が発生しご迷惑をおかけしております。いただいたご意見を参考に、できる限りの改善に努めてまいります。
4	待ち時間に関するご意見	30件	14.9%	待ち時間の長い診療科について予約枠を調整するなど待ち時間短縮に努めてまいります。また、令和6年度には外来にWi-Fiサービスを導入することを予定しており、ごも待ち時間に資するサービスの検討などを進めてまいります。
5	駐車場・駐輪場に関するご意見	23件	11.4%	限られた敷地の中で非常に難しい状況ではありますが、患者さんと職員の駐輪スペースを分けるなどを検討しています。