

令和3年度 患者満足度調査結果について

1. 調査の内容・方法

調査の目的	県立病院が県民に提供している医療サービスについて、利用者がどのように受け止めているかを調査して評価を行い、必要な改善を実施しながらサービスの質を高めていくことを目的とする。（PDCAサイクル）																																																																
調査方法	<p>調査項目は病院等のふれあいポスト等への意見・提言件数を踏まえ、「職員の基本的な接し方（接遇）」及び「インフォームド・コンセント（説明と同意）」に重点を置き、設問に対する5段階の評価及び意見等の自由記載で構成するアンケート方式により、全県立病院等が一斉に調査を実施した。</p> <p>なお、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響等を考慮して調査を中止し、令和3年度は、多くの病院で面会措置等を継続しているなかで、付き添い者の記載等診療科や患者の年代に偏りなく調査のうえ必要な件数を回収することが困難と判断し、外来分のみ実施した。</p> <p>【参考】ふれあいポスト状況</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>意見・提言等（苦情）の件数</td> <td>559件</td> <td>539</td> <td>700</td> </tr> <tr> <td>うち「接遇」関係の割合</td> <td>39%</td> <td>49%</td> <td>43%</td> </tr> <tr> <td>うち「説明等」関係の割合</td> <td>22%</td> <td>20%</td> <td>20%</td> </tr> </tbody> </table>	区分	平成29年度	平成30年度	令和元年度	意見・提言等（苦情）の件数	559件	539	700	うち「接遇」関係の割合	39%	49%	43%	うち「説明等」関係の割合	22%	20%	20%																																																
区分	平成29年度	平成30年度	令和元年度																																																														
意見・提言等（苦情）の件数	559件	539	700																																																														
うち「接遇」関係の割合	39%	49%	43%																																																														
うち「説明等」関係の割合	22%	20%	20%																																																														
対象者	各病院等の1日平均患者数を基に、外来は、患者数の30%を目標として全病院等合計で2,170人へ調査を依頼した。																																																																
調査期間	令和3年11月22日（月）～12月3日（金）																																																																
回収結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>配布枚数</th> <th>回収枚数</th> <th>回収率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>入院</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>外来</td> <td>2,170</td> <td>2,132</td> <td>98.2%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>2,170</td> <td>2,132</td> <td>98.2%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="6">回収の年齢構成別割合</th> </tr> <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>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>付き添い</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>本人</td> <td>0.9%</td> <td>8.3%</td> <td>40.5%</td> <td>28.9%</td> <td>0.3%</td> </tr> <tr> <td>付き添い</td> <td>0.1%</td> <td>3.5%</td> <td>13.3%</td> <td>4.1%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>本人</td> <td>0.9%</td> <td>8.3%</td> <td>40.5%</td> <td>28.9%</td> <td>0.3%</td> </tr> <tr> <td>付き添い</td> <td>0.1%</td> <td>3.5%</td> <td>13.3%</td> <td>4.1%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table>	区分	配布枚数	回収枚数	回収率	入院	0	0	0.0%	外来	2,170	2,132	98.2%	合計	2,170	2,132	98.2%	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	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	付き添い	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	本人	0.9%	8.3%	40.5%	28.9%	0.3%	付き添い	0.1%	3.5%	13.3%	4.1%	0.0%	本人	0.9%	8.3%	40.5%	28.9%	0.3%	付き添い	0.1%	3.5%	13.3%	4.1%	0.0%
区分	配布枚数	回収枚数	回収率																																																														
入院	0	0	0.0%																																																														
外来	2,170	2,132	98.2%																																																														
合計	2,170	2,132	98.2%																																																														
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	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%																																																												
付き添い	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%																																																												
本人	0.9%	8.3%	40.5%	28.9%	0.3%																																																												
付き添い	0.1%	3.5%	13.3%	4.1%	0.0%																																																												
本人	0.9%	8.3%	40.5%	28.9%	0.3%																																																												
付き添い	0.1%	3.5%	13.3%	4.1%	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

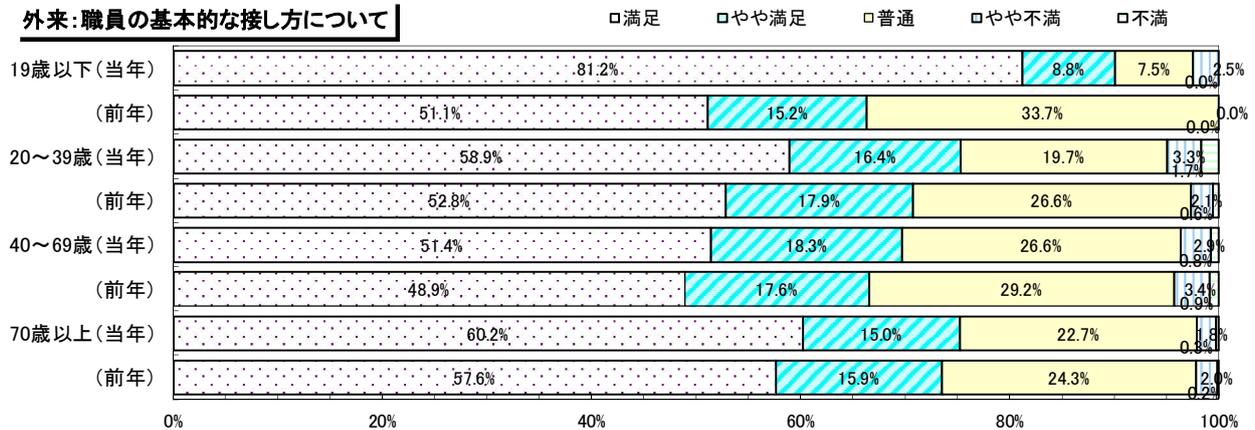
回答の割合をみると、「満足・やや満足」72.4%、「普通」24.3%、「不満・やや不満」3.3%となっている。

前回（令和元年度）調査に比較すると、「満足・やや満足」の割合（前回71.2%）が1.2ポイント増加しており、「不満・やや不満」の割合（前回3.7%）は0.4ポイント減少している。

年齢構成別でみると、外来では「満足・やや満足」とした割合は19歳以下が多く90.0%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5.0%となっている。

区分	満足・やや満足	普通	不満・やや不満
入院（今回）	0.0%	0.0%	0.0%
（前回）	74.4%	21.3%	4.3%
外来（今回）	72.4%	24.3%	3.3%
（前回）	69.2%	27.4%	3.4%
計（今回）	72.4%	24.3%	3.3%
（前回）	71.2%	25.1%	3.7%

外来：職員の基本的な接し方について



2. 調査結果の概要（医療局合計）

(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、「満足・やや満足」70.9%、「普通」24.6%、「不満・やや不満」4.5%となっている。

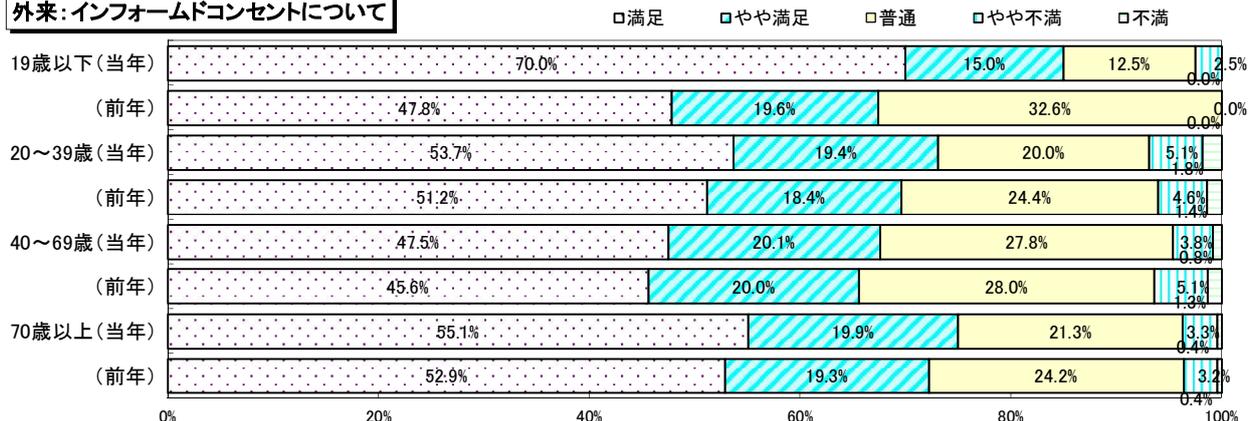
前回(令和元年度)調査に比較すると、「満足・やや満足」の割合(前回70.2%)が0.7ポイント増加しており、「不満・やや不満」の割合(前回4.9%)は0.4ポイント減少となっている。

年齢構成別でみると、外来では「満足・やや満足」とした割合は19歳以下が多く85.0%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6.9%となっている。

区分	満足・やや満足	普通	不満・やや不満
入院(今回)	0.0%	0.0%	0.0%
(前回)	72.5%	23.1%	4.4%
外来(今回)	70.9%	24.6%	4.5%
(前回)	68.1%	26.5%	5.4%
計(今回)	70.9%	24.6%	4.5%
(前回)	70.2%	24.9%	4.9%

【年齢別構成の状況】

外来:インフォームドコンセントについて



(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、「満足・やや満足」70.1%、「普通」27.6%、「不満・やや不満」2.3%となっている。

前回(令和元年度)調査に比較すると、「満足・やや満足」の割合(前回68.1%)が2.0ポイント増加しており、「不満・やや不満」の割合(前回3.1%)は0.8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(今回)	0.0%	0.0%	0.0%
(前回)	70.5%	25.9%	3.6%
外来(今回)	70.1%	27.6%	2.3%
(前回)	66.7%	30.5%	2.8%
計(今回)	70.1%	27.6%	2.3%
(前回)	68.1%	28.8%	3.1%

(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	今回 33.8%	36.7%	26.0%
	前回	31.1%	37.1%	26.5%	5.3%
予約無し	今回	28.7%	38.9%	24.2%	8.2%
	前回	34.5%	31.6%	25.6%	8.3%
合計	今回	32.3%	37.4%	25.4%	4.9%
	前回	32.2%	35.3%	26.2%	6.3%

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
今回	20.6%	58.4%	12.6%	8.4%
前回	21.5%	57.8%	11.4%	9.3%

③ 当院の選択理由について(上位3回答)

区分	①自宅・職場に近い	②知人からの紹介	③外来通院している
入院(当年)	0.0%	0.0%	0.0%
(前年)	31.5%	22.6%	17.6%
外来(当年)	29.7%	28.9%	20.1%
(前年)	27.8%	26.9%	22.1%

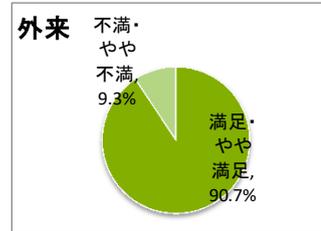
④ この病院(診療センター)での受診を家族や友人・知人に勧めたいかについて

	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(今回)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
(前回)	30.2%	30.4%	35.3%	1.8%	2.3%
外来(今回)	19.1%	22.1%	55.7%	1.5%	1.6%
(前回)	19.7%	22.5%	53.8%	2.4%	1.6%

2. 調査結果の概要(医療局合計)

(5) 「病院全体の満足度」に対する評価

外来における患者満足度(満足・やや満足の割合)は90.7%となっている。



	入院				外来			
	前回		今回		前回		今回	
	合計	割合	合計	割合	合計	割合	合計	割合
満足	774	57.8%	0	0.0%	1,027	48.4%	1,026	49.9%
やや満足	479	35.8%	0	0.0%	854	40.2%	839	40.8%
やや不満	61	4.6%	0	0.0%	207	9.8%	160	7.8%
不満	24	1.8%	0	0.0%	34	1.6%	30	1.5%
計	1,338	100.0%	0	0.0%	2,122	100.0%	2,055	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(医療局合計)