

平成30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	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。 【参考】ふれあいポスト等の状況 <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>27年度</th> <th>28年度</th> <th>29年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>意見・提言等（苦情）の件数</td> <td>693件</td> <td>521件</td> <td>559件</td> </tr> <tr> <td>うち「接遇」関係の割合</td> <td>46%</td> <td>42%</td> <td>39%</td> </tr> <tr> <td>うち「説明等」関係の割合</td> <td>20%</td> <td>28%</td> <td>22%</td> </tr> </tbody> </table>	区分	27年度	28年度	29年度	意見・提言等（苦情）の件数	693件	521件	559件	うち「接遇」関係の割合	46%	42%	39%	うち「説明等」関係の割合	20%	28%	22%																																														
区分	27年度	28年度	29年度																																																												
意見・提言等（苦情）の件数	693件	521件	559件																																																												
うち「接遇」関係の割合	46%	42%	39%																																																												
うち「説明等」関係の割合	20%	28%	22%																																																												
対象者	各病院等の1日平均患者数を基に、入院は、患者数の約50%を目標として全病院計で1,692人。外来は、患者数の30%を目標として全病院等合計で2,430人へ調査を依頼した。																																																														
調査期間	平成30年6月18日（月）～6月29日（金）																																																														
回収結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">区分</th> <th rowspan="2">配布枚数</th> <th rowspan="2">回収枚数</th> <th rowspan="2">回収率</th> <th colspan="5">回収の年齢構成別割合</th> </tr> <tr> <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 rowspan="2">入院</td> <td rowspan="2">1,692</td> <td rowspan="2">1,447</td> <td rowspan="2">85.5%</td> <td>本人</td> <td>0.6%</td> <td>12.3%</td> <td>34.3%</td> <td>27.2%</td> <td>0.5%</td> </tr> <tr> <td>付き添い</td> <td>0.1%</td> <td>2.7%</td> <td>15.5%</td> <td>6.9%</td> <td>0.1%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">外来</td> <td rowspan="2">2,430</td> <td rowspan="2">2,332</td> <td rowspan="2">96.0%</td> <td>本人</td> <td>0.8%</td> <td>9.5%</td> <td>42.2%</td> <td>24.5%</td> <td>0.2%</td> </tr> <tr> <td>付き添い</td> <td>0.3%</td> <td>4.7%</td> <td>13.8%</td> <td>3.7%</td> <td>0.1%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">合計</td> <td rowspan="2">4,122</td> <td rowspan="2">3,779</td> <td rowspan="2">91.7%</td> <td>本人</td> <td>0.7%</td> <td>10.6%</td> <td>39.2%</td> <td>25.5%</td> <td>0.3%</td> </tr> <tr> <td>付き添い</td> <td>0.2%</td> <td>3.9%</td> <td>14.4%</td> <td>4.9%</td> <td>0.1%</td> </tr> </tbody> </table>	区分	配布枚数	回収枚数	回収率	回収の年齢構成別割合					19歳以下	20～39歳	40～69歳	70歳以上	年齢不明	入院	1,692	1,447	85.5%	本人	0.6%	12.3%	34.3%	27.2%	0.5%	付き添い	0.1%	2.7%	15.5%	6.9%	0.1%	外来	2,430	2,332	96.0%	本人	0.8%	9.5%	42.2%	24.5%	0.2%	付き添い	0.3%	4.7%	13.8%	3.7%	0.1%	合計	4,122	3,779	91.7%	本人	0.7%	10.6%	39.2%	25.5%	0.3%	付き添い	0.2%	3.9%	14.4%	4.9%	0.1%
区分	配布枚数					回収枚数	回収率	回収の年齢構成別割合																																																							
		19歳以下	20～39歳	40～69歳	70歳以上			年齢不明																																																							
入院	1,692	1,447	85.5%	本人	0.6%	12.3%	34.3%	27.2%	0.5%																																																						
				付き添い	0.1%	2.7%	15.5%	6.9%	0.1%																																																						
外来	2,430	2,332	96.0%	本人	0.8%	9.5%	42.2%	24.5%	0.2%																																																						
				付き添い	0.3%	4.7%	13.8%	3.7%	0.1%																																																						
合計	4,122	3,779	91.7%	本人	0.7%	10.6%	39.2%	25.5%	0.3%																																																						
				付き添い	0.2%	3.9%	14.4%	4.9%	0.1%																																																						

※ 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」69.3%、「普通」26.8%、「不満・やや不満」3.9%となっている。前回（平成29年度）調査に比較すると、「満足・やや満足」の割合（前回69.0%）が0.3ポイント増加しており、「不満・やや不満」の割合（前回4.5%）は0.6ポイント減少している。

年齢構成別でみると、「満足・やや満足」とした割合は、入院では、19歳以下が多く87.5%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5.2%となっている。

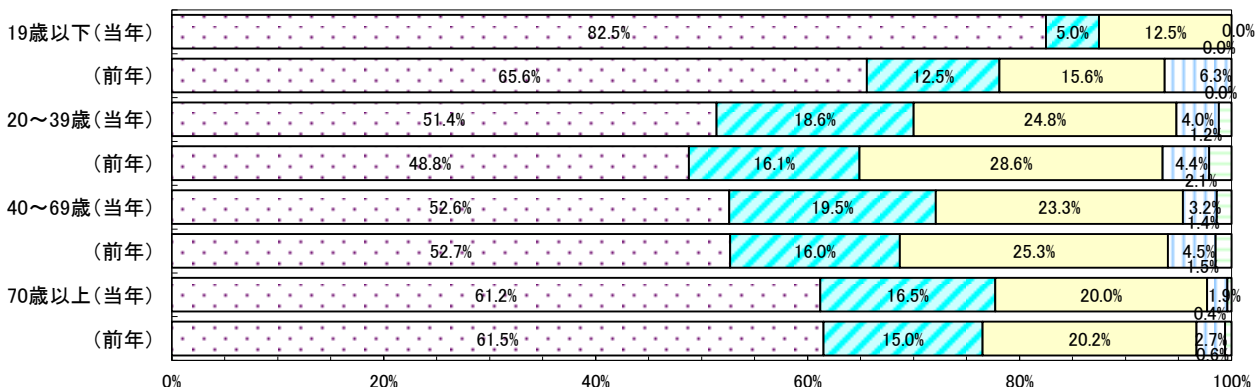
外来でも「満足・やや満足」とした割合は19歳以下が多く75.7%となっており、「不満・やや不満」とした割合では20～39歳の年代が多く6.0%となっている。

区分	満足・やや満足	普通	不満・やや不満
入院（当年）	73.9%	22.3%	3.8%
（前年）	70.6%	24.2%	5.2%
外来（当年）	66.5%	29.6%	3.9%
（前年）	67.9%	28.0%	4.1%
計（当年）	69.3%	26.8%	3.9%
（前年）	69.0%	26.5%	4.5%

【年齢別構成の状況】

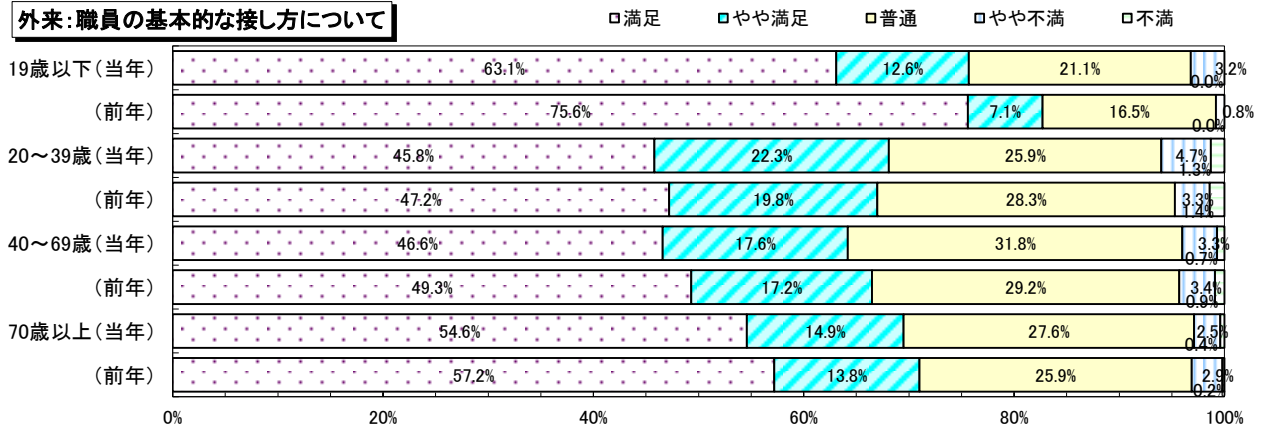
入院：職員の基本的な接し方について

□満足 □やや満足 □普通 □やや不満 □不満



2. 調査結果の概要（医療局合計）

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」への評価

回答の割合を見ると、入院と外来の計で、「満足・やや満足」66.9%、「普通」28.9%、「不満・やや不満」4.2%となっている。前回（平成29年度）調査に比較すると、「満足・やや満足」の割合（前回65.8%）が1.1ポイント増加しており、「不満・やや不満」の割合（前回4.5%）は0.3ポイント減少となっている。

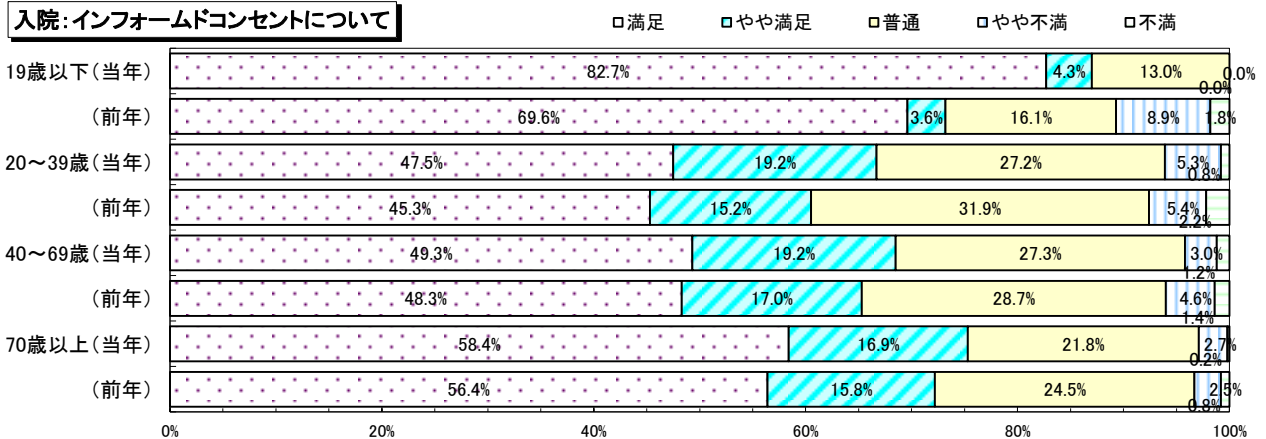
年齢構成別でみると、「満足・やや満足」とした割合は、入院では、19歳以下が多く87.0%となっており、「不満・やや不満」とした割合では20～39歳の年代が多く6.1%となっている。

外来でも「満足・やや満足」とした割合は19歳以下が多く75.0%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5.4%となっている。

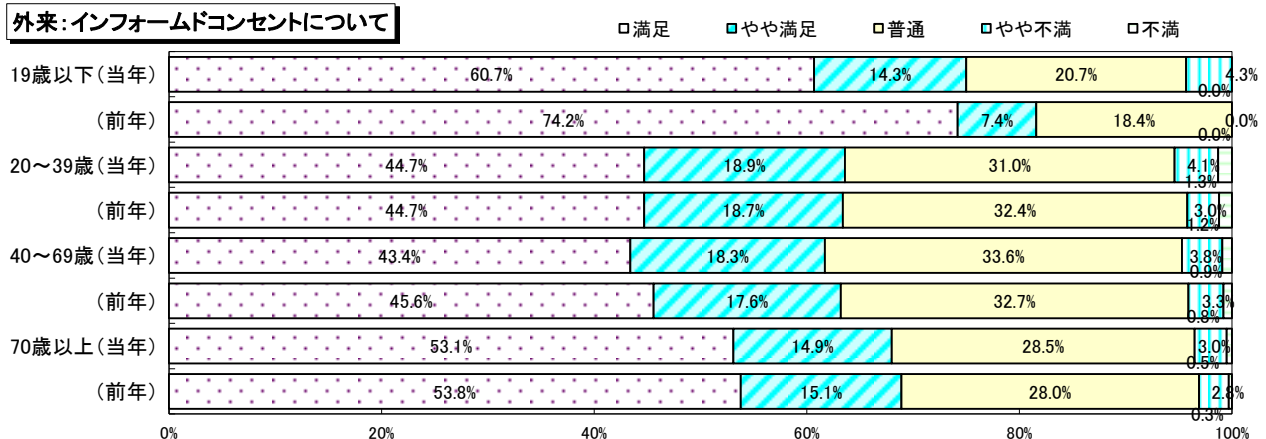
区分	満足・やや満足	普通	不満・やや不満
入院(当年)	70.7%	25.3%	4.0%
(前年)	66.7%	27.9%	5.4%
外来(当年)	64.0%	31.6%	4.4%
(前年)	65.0%	31.2%	3.8%
計(当年)	66.9%	28.9%	4.2%
(前年)	65.8%	29.7%	4.5%

【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



(3) 「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	30.4%	40.0%	24.6%	5.0%
	前年	31.5%	39.2%	24.3%	5.0%
予約無し	当年	28.4%	38.0%	25.7%	7.9%
	前年	27.1%	37.4%	26.8%	8.7%
合計	当年	29.5%	39.3%	25.0%	6.2%
	前年	29.6%	38.4%	25.4%	6.6%

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	24.1%	57.4%	10.3%	8.2%
前年	23.3%	56.5%	11.5%	8.7%

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	32.7%	②外来通院している	23.9%	③自宅・職場に近い	16.3%
（前年）	①他病院からの紹介	29.3%	②外来通院している	23.2%	③自宅・職場に近い	14.8%
外来（当年）	①外来通院している	30.5%	②他病院からの紹介	23.3%	③自宅・職場に近い	21.3%
（前年）	①外来通院している	30.2%	②他病院からの紹介	24.6%	③自宅・職場に近い	20.7%

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）	29.5%	28.9%	38.6%	1.6%	1.4%
（前年）	26.4%	27.5%	40.7%	1.8%	3.6%
外来（当年）	18.2%	22.8%	55.3%	2.0%	1.7%
（前年）	17.2%	25.3%	54.5%	1.8%	1.2%

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。