

調査概要

令和3年度患者満足度調査は、入院については11月15日から12月28日まで、外来については11月15日から11月23日までの期間で調査を実施した。入院は各病棟ごと事務が配付(手渡依頼)し、外来は各診療科で配布、回収箱により回収した。下記の表で示すとおり、昨年と比較して外来の回収率が低下したが、入院・外来で同程度の回収数を確保することができた。なお、清水病院経営計画における患者満足度調査の目標満足度は入院・外来ともに4.00以上としている。

入院に関する全体としての平均満足度は、昨年を下回り、4.28となっている。(5段階評価:昨年4.41)
 十分満足と答えた人の割合についても、41.7%と昨年(48.5%)を下回っている。

外来に関する全体としての平均満足度は、昨年とほぼ変わらず、4.20となっている。(5段階評価:昨年4.22)
 十分満足と答えた人の割合についても、34.8%と昨年(29.9%)を上回っている。

	今年度				昨年				
	計	うち入院	うち外来		計	うち入院	うち外来		
アンケート票配付枚数	1,190	730	460		1,150	700	450		
アンケート票回収枚数	746	368	378		770	355	415		
回収率		50.4%	82.2%			50.7%	92.2%		
記入者	本人	519	246	273	69.9%	577	265	312	75.3%
	付添	223	118	105	30.1%	189	87	102	24.7%
性別	男性	354	202	152	47.5%	351	162	189	45.8%
	女性	392	166	226	52.5%	415	191	224	54.2%
	その他	0	0	0	0.0%	0	0	0	0.0%
年齢	10歳未満	32	5	27	4.3%	29	12	17	3.8%
	10歳代	22	5	17	3.0%	27	7	20	3.5%
	20歳代	30	17	13	4.1%	35	18	17	4.6%
	30歳代	41	22	19	5.5%	49	29	20	6.4%
	40歳代	55	21	34	7.4%	71	29	42	9.3%
	50歳代	89	41	48	12.0%	104	42	62	13.6%
	60歳代	95	45	50	12.8%	118	53	65	15.4%
	70歳代	228	128	100	30.8%	197	98	99	25.8%
	80歳以上	148	83	65	20.0%	135	65	70	17.6%
交通手段	バス	38		38	9.8%	51		51	11.8%
	タクシー	17		17	4.4%	23		23	5.3%
	自家用車	297		297	76.5%	309		309	71.2%
	自転車	17		17	4.4%	19		19	4.4%
	徒歩	7		7	1.8%	15		15	3.5%
	その他	12		12	3.1%	17		17	3.9%
入院経験	入院はじめて	66	66		18.2%	81	81		23.3%
	他院あり	95	95		26.2%	76	76		21.8%
	当院あり	201	201		55.5%	191	191		54.9%
外来経験	通院はじめて	26		26	7.0%	8		8	1.9%
	2回目	27		27	7.3%	25		25	6.1%
	3~10回	101		101	27.2%	105		105	25.5%
	10回以上	218		218	58.6%	273		273	66.4%
予約来院	あり	300		300	81.3%	369		369	90.2%
	なし	69		69	18.7%	40		40	9.8%

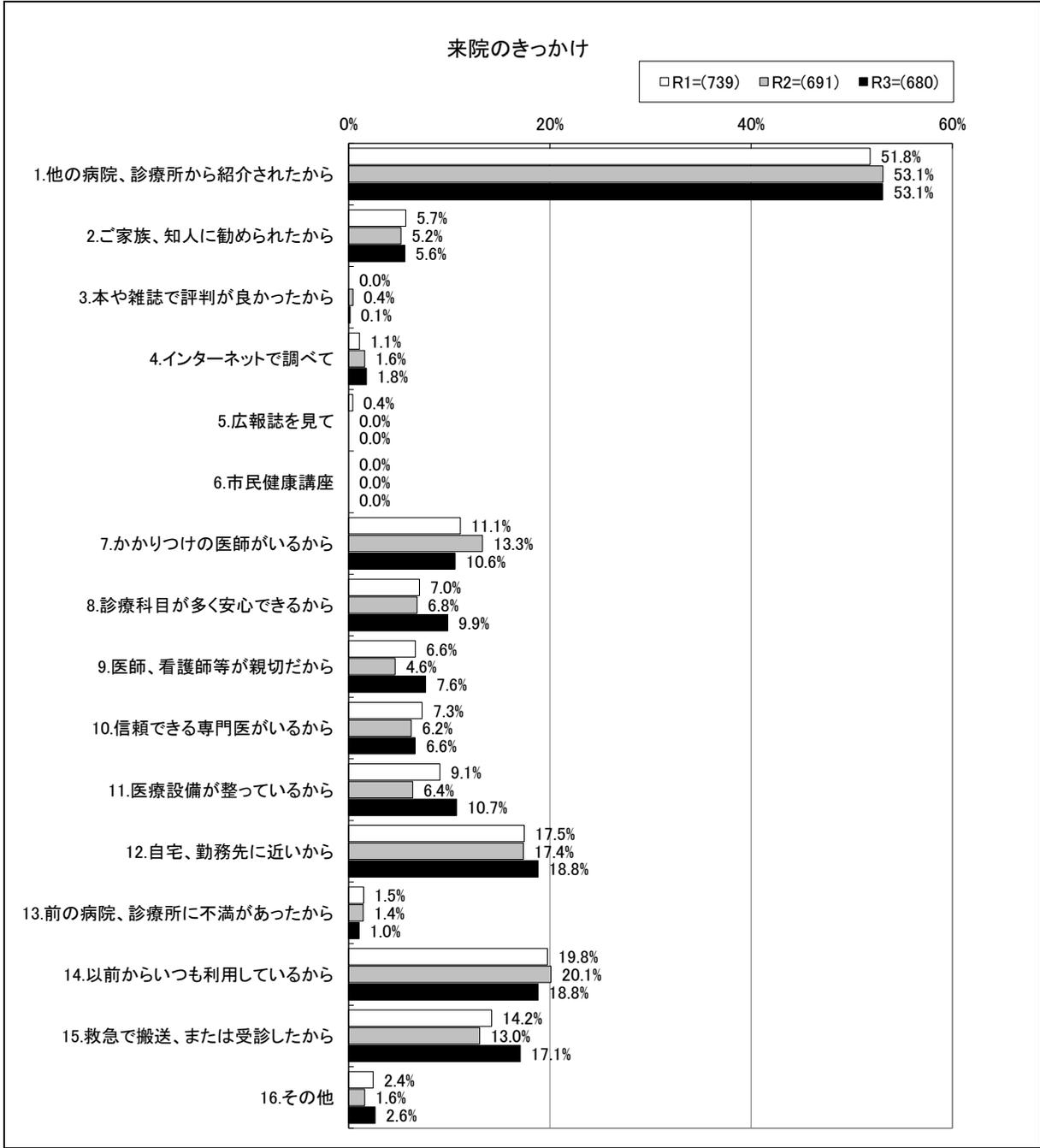
病棟

3A	3B	5A	5B	6A	6B	7A	回復リハ
49	47	63	60	63	46	31	8

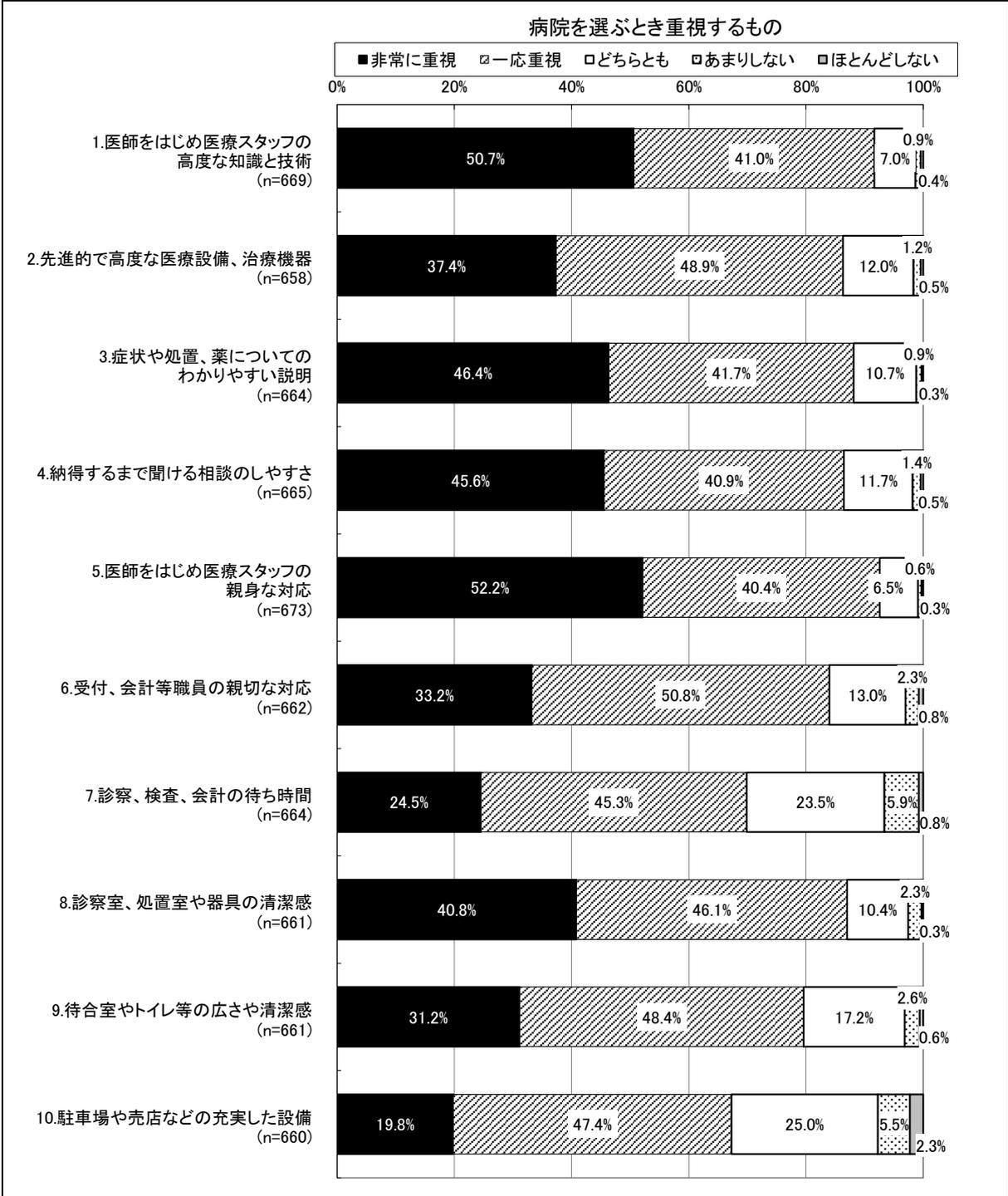
受診診療科
(複数回答)

内科	精神科	神経内科	腎臓内科	糖尿内科	呼吸器内科	消化器内科	循環器内科	血液内科	小児科
23	0	40	4	8	92	58	60	0	40
外科・消化器外科	整形外科	乳腺外科	脳神経外科	呼吸器外科	皮膚科	形成外科	血管外科	産婦人科	泌尿器科
49	130	0	50	8	51	2	1	79	50
眼科	耳鼻咽喉科	歯科口腔	リハビリ	血液浄化	放射線治療	市民健診	認知症患者	その他	
19	5	28	9	0	10	0	0	1	

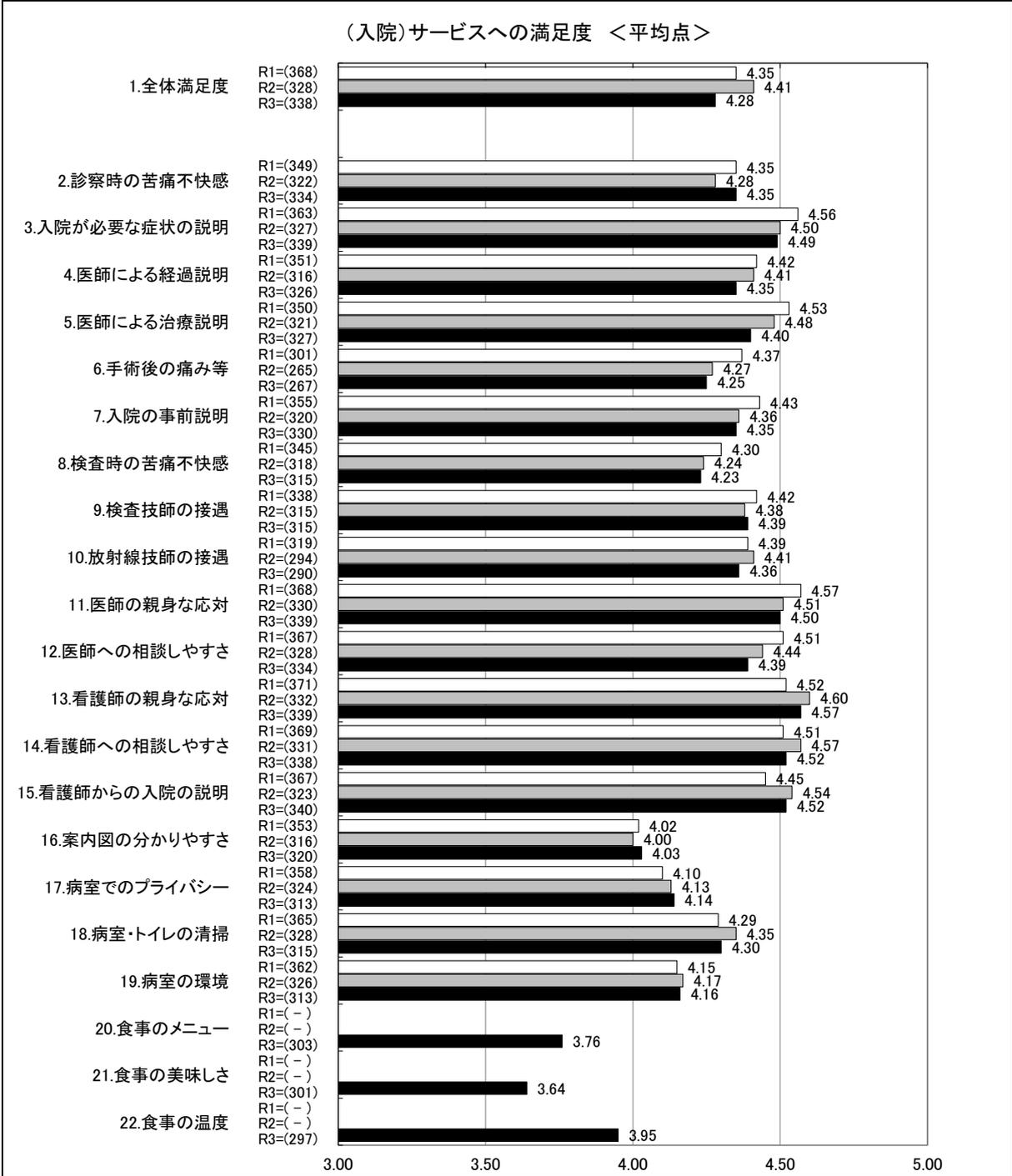
最も多かったのは「1.他の病院、診療所から紹介されたから」で、令和元年度に50%を超えて以来、横ばいに推移している。他の意見としては、「8.診療科目が多く安心できるから」、「9.医師、看護師等が親切だから」、「11.医療設備が整っているから」、「12.自宅、勤務先に近いから」、「15.救急で搬送、または受診したから」が昨年より増加している。一方で「7.かかりつけの医師がいるから」が昨年より減少している。



昨年とほぼ同じ傾向にあり、医師をはじめ医療スタッフの知識・技術、親身な対応の人的要素に関わるものが特に重視されている。ただし、いずれの項目も『重視する』という回答が7割程度で推移しているため、それぞれの項目で満足度の向上を図る必要がある。
 また、昨年と比較すると「5.医師をはじめ医療スタッフの親身な対応」、「8.診察室、処置室や器具の清潔感」を除くすべての項目で「非常に重視」の割合が増加している。

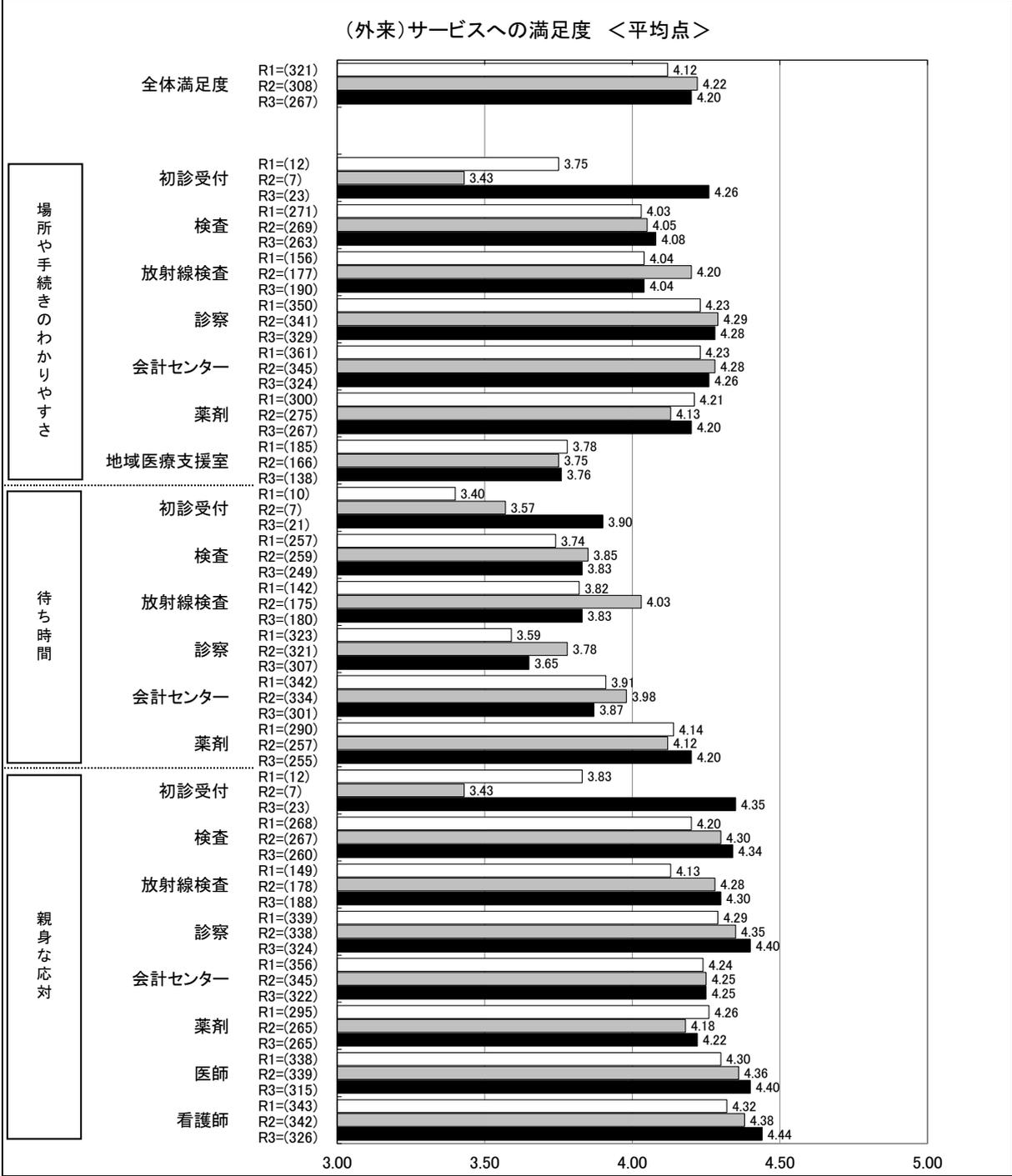


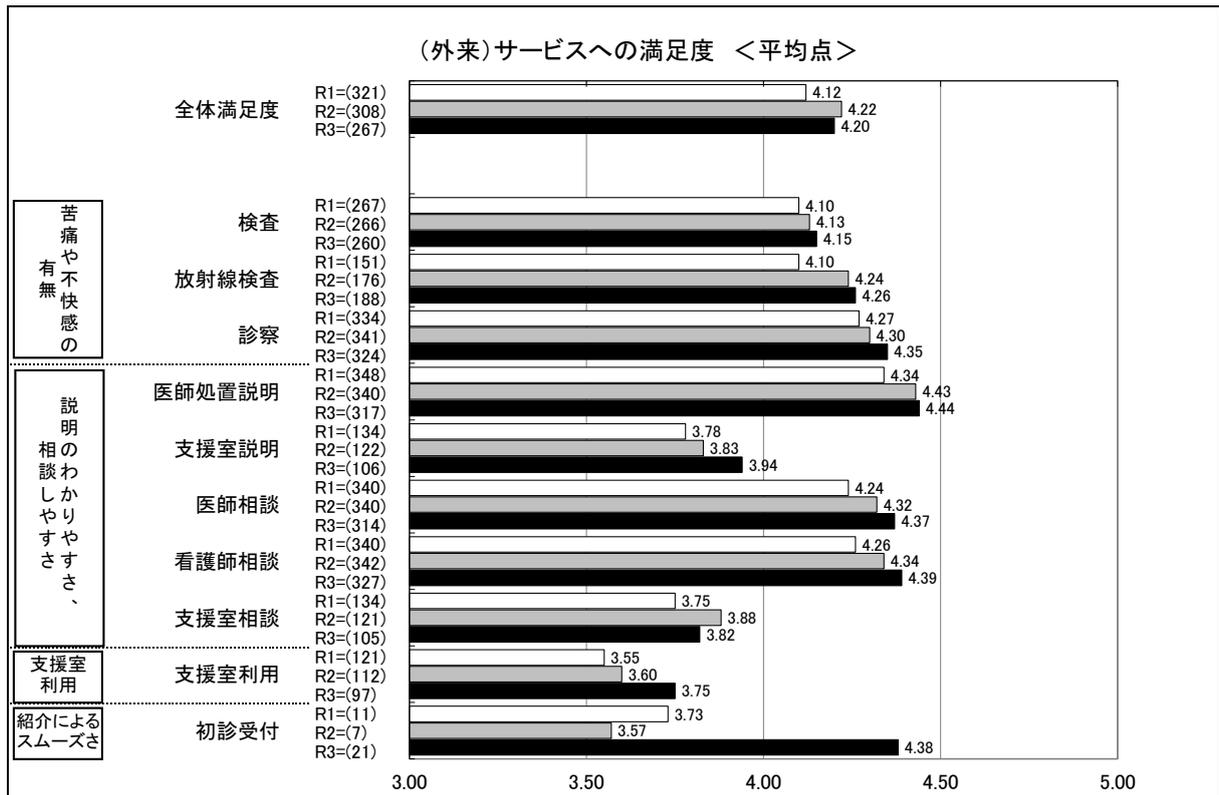
入院に関する満足度は、全体としての平均満足度で5段階中4.28と経営計画の目標を達成し、概ね良好な評価を受けている。
 一方、半数以上の設問では、満足度が昨年を下回っており、また、院内の食事に関する新たな調査項目の満足度がいずれも4.0未満となったため、昨年と比較して全体満足度が大きく減少した。



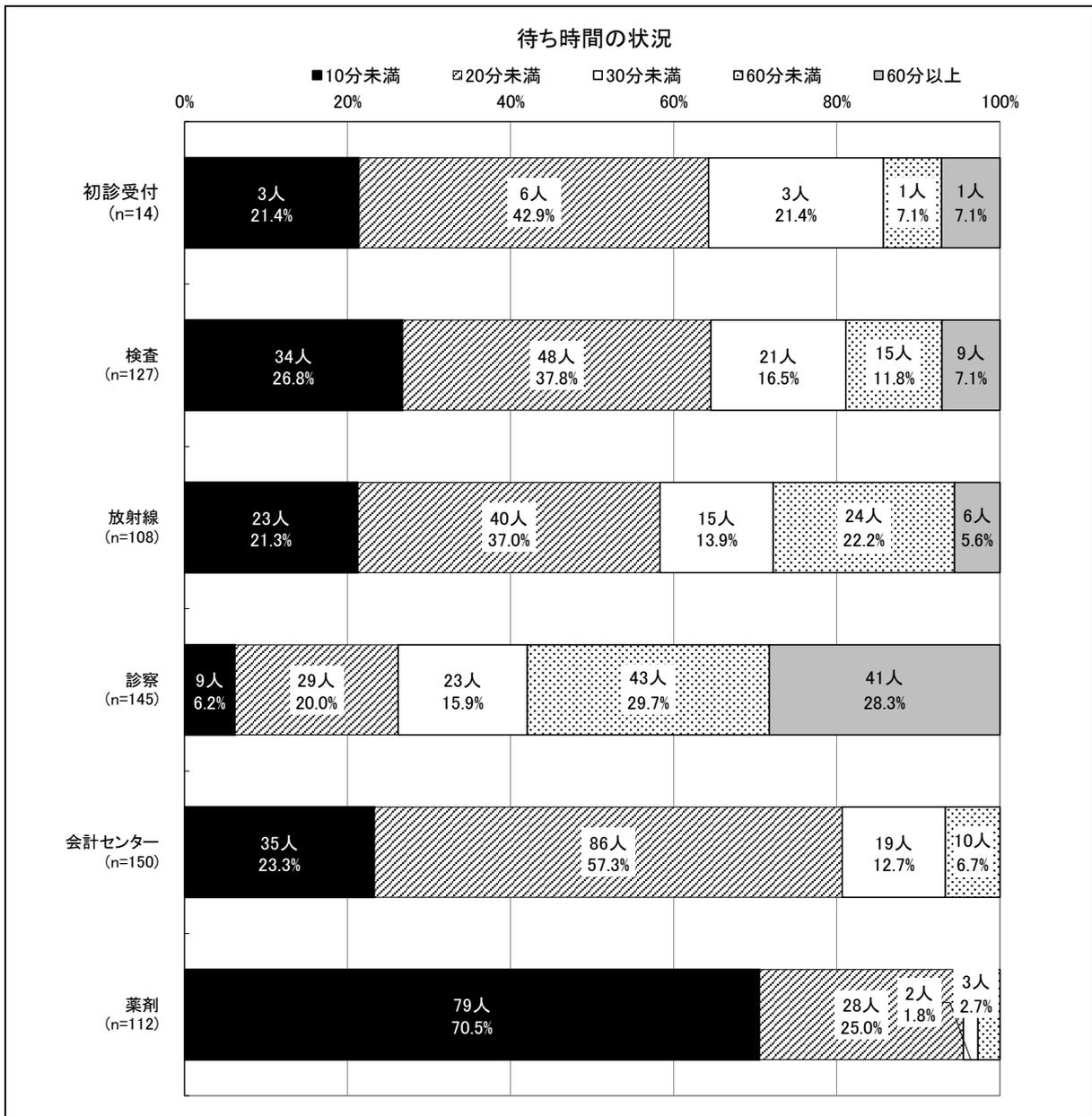
※20, 21, 22は令和3年度から追加された設問です。

外来に関する満足度は、全体としての平均満足度で5段階中4.20と概ね昨年と同様良好な評価を受けている。
 個別の設問をみると、「苦痛や不快感の有無」において、全ての項目の満足度が昨年を上回っている。一方で「待ち時間」においては、「薬剤」を除くすべての項目で満足度が昨年を下回っている。
 (※「初診受付」は各年度の回答者数の乖離が大きいため、考慮しない)

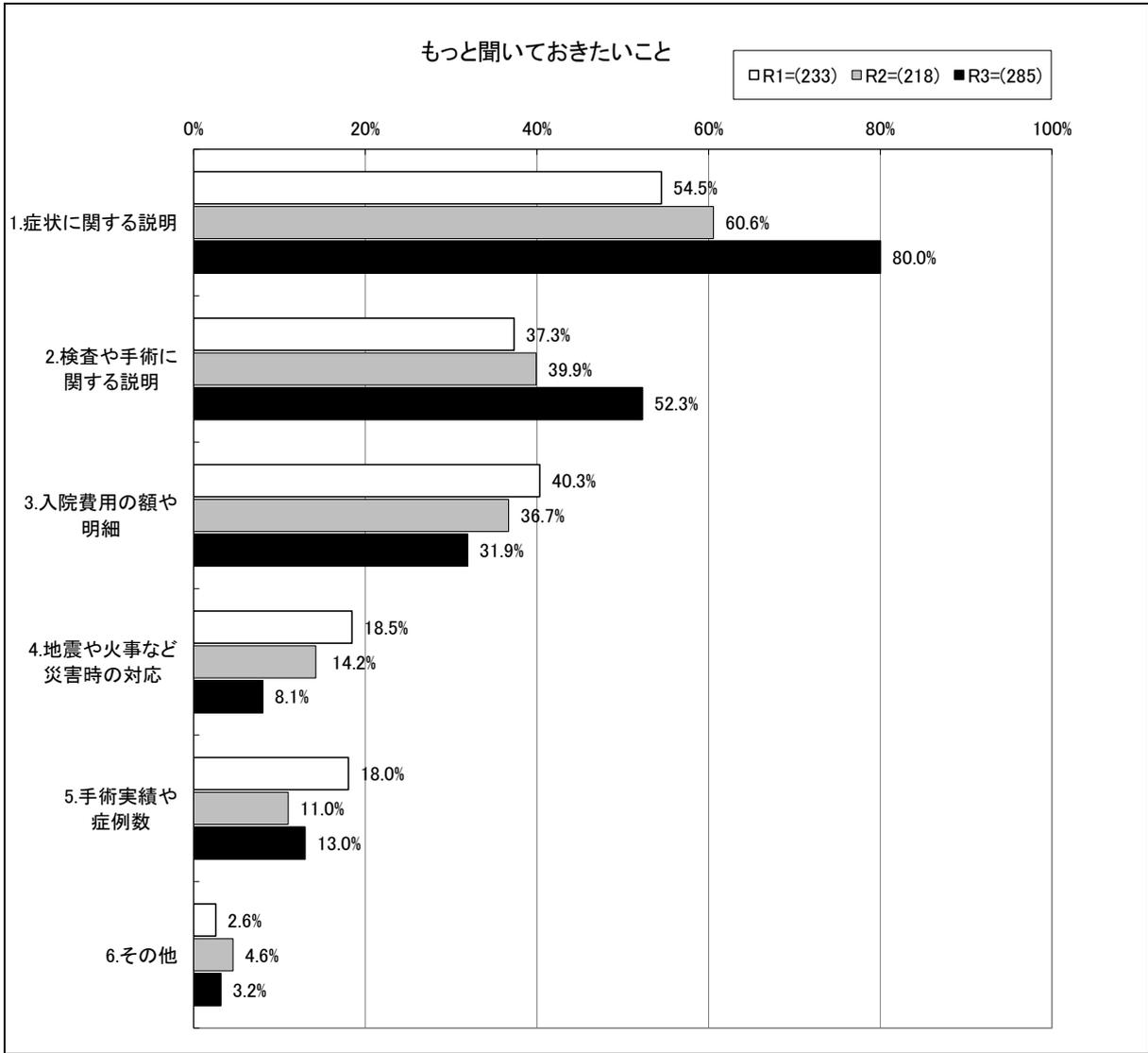




待ち時間の状況は、「薬剤」は70%以上が10分未満と回答している。
 一方、診察は、30分以上から60分未満(29.7%)と60分以上(28.3%)が合計で50%以上となっている。



昨年までの調査と同様の傾向で、患者自身の手術内容(「1.症状に関する説明」、「2.検査や手術に関する説明」、「3.入院費用の額や明細」)への関心が高い。
 また、過去2年の調査からの推移を見ると、「1.症状に関する説明」、「2.検査や手術に関する説明」が増加傾向にある一方で「3.入院費用の額や明細」、「4.地震や火事など災害時の対応」は減少傾向にある。



入院中にもっと聞いておきたいこと(その他具体的意見)

- ・術後の後遺症などについて
- ・面会ができないので入院中の状況
- ・洗濯のルールについて

利用した相談窓口については、「入退院支援センター窓口」(47.0%)が最も多く、次いで「総合相談窓口」(27.0%)、「病診連携窓口」(19.0%)であった。一方、「利用したことはない」が47.3%と過去2年の調査と比較して大きく増加している。相談窓口の説明については、いずれの窓口においても85%以上が理解できたと回答している。特に「入退院支援センター窓口」の評価が高く、93.5%が理解できたと回答している。また「病診連携窓口」においては、過去2年の調査からの推移を見ると、利用者数が増加傾向にあり、理解度も向上している。

