

# 令和3年度 患者満足度調査報告書(要約版) ～外来～



## 1 目的

大分県立病院が提供している医療サービスに対する患者様の要望・評価を把握し、医療サービスの一層の向上を図るとともに、運営のための基礎資料として活用する。

## 2 実施期間

令和3年7月5日(月)～令和3年7月16日(金)

## 3 対象

上記の期間中に来院された患者様

## 4 回収数

1,182枚

## 5 調査結果の概要

右に記載のとおり

### 調査結果① カテゴリ別の満足率

#### ●調査結果 - 満足率

各カテゴリ毎合計の「満足」、「やや満足」と答えた回答数の割合を表示しています。

カテゴリ合計の満足率	
総合 前回 (R2年度)	73.2% (70.5%)
人的サービス 前回 (R2年度)	82.6% (81.9%)
施設・機能 前回 (R2年度)	64.7% (60.1%)
情報管理 前回 (R2年度)	72.9% (72.0%)
時間管理 前回 (R2年度)	54.8% (52.3%)



●満足度…各設問の回答項目を数値化(満足:5点、やや満足:4点、普通:3点、やや不満:2点、不満:1点)した値の平均(合計点数を有効回答数で割った値)

●満足率…回答数計のうち、「満足」、「やや満足」と答えた数の割合



外来調査結果一覧

		病院全体		
		満足率	満足度	
人的サービス	問03 職員の言葉遣いや口調は明瞭でわかりやすいですか	86.7%	4.6	
	問04 職員は気軽に話しかけやすい雰囲気でしたか	82.5%	4.5	
	問05 職員はよく話を聞いてくれましたか	82.9%	4.5	
	問06 職員の服装や髪型に好感がもてましたか	80.6%	4.5	
	問07 検査・採血などの説明・方法は納得のいくものでしたか	84.7%	4.5	
	問08 医師の言葉遣いや接する態度はいかがですか	88.4%	4.6	
	問09 看護師の言葉遣いや接する態度はいかがですか	87.8%	4.6	
	問10 職員は検査や治療のとき、苦痛が少ないように工夫しましたか	82.2%	4.5	
	問11 職員は具合が悪くなった時すばやく対応しましたか	83.5%	4.5	
	問12 「病院コンシェルジュ」(総合案内・患者総合支援センター入口・自動精算機の近くで院内のご案内する職員のこと)の言葉遣いや接する態度はいかがですか	78.3%	4.4	
	問13 紹介患者受付窓口(①番)職員の説明や案内はわかりやすいですか	77.0%	4.4	
	問14 その他受付窓口(②～⑥番)職員の言葉遣いや接する態度はいかがですか	74.0%	4.3	
	問15 医師の診察前と後に看護師による面談はいかがですか	82.5%	4.5	
	<b>人的サービス 合計</b>		<b>82.6%</b>	<b>4.5</b>
	施設・機能	問16 トイレは清潔で使いやすいですか	84.7%	4.5
問17 外来の冷暖房・空調設備、清掃などの環境設備・衛生管理はよいですか		81.2%	4.4	
問18 食堂・売店・自動販売機などの院内設備は十分だと思いますか		64.1%	4.0	
問19 中央採血室は利用しやすいですか		72.8%	4.2	
問20 受付・診察・会計までの受診の流れはわかりやすいですか		71.0%	4.2	
問21 自動精算機は使いやすいですか		72.6%	4.2	
問22 外来の案内表示はわかりやすいですか		63.0%	4.0	
問23 1階のインターネットコーナーはいかがですか		41.1%	3.6	
問24 デジタルサイネージ(電光掲示板)の情報は役立ちますか		54.9%	3.9	
問25 紹介患者受付窓口の場所はわかりやすいですか		56.4%	3.9	
問26 医療相談室の場所はわかりやすいですか		48.0%	3.7	
問27 入院案内の場所はわかりやすいですか		51.4%	3.8	
問28 ファックス受付コーナー横に設置しているコインロッカー(無料)は利用しやすいですか		42.0%	3.6	
<b>施設・機能 合計</b>		<b>64.7%</b>	<b>4.1</b>	
情報管理	問29 入院案内書の内容や入院についての説明はわかりやすかったですか	69.0%	4.2	
	問30 医師から受けた病気や治療の説明には満足しましたか	80.5%	4.4	
	問31 あなたの知る権利(治療・検査等の説明)は守られていると思いますか	75.9%	4.3	
	問32 あなたのプライバシーを考慮した対応をしましたか	74.6%	4.3	
	問33 日常生活の指導を受けた方は、満足のいく内容でしたか	73.7%	4.3	
	問34 相談・指導を受けたいと思った時、職員は相談しやすかったですか	72.9%	4.3	
	問35 ホームページ上の「来院される方」への情報はわかりやすいですか	53.5%	3.8	
<b>情報管理 合計</b>		<b>72.9%</b>	<b>4.3</b>	
時間管理	問36 医師の診察時間には満足していますか	65.7%	4.1	
	問37 診察までの待ち時間には満足していますか	40.0%	3.3	
	問38 職員は診察・治療・検査がスムーズに受けられるよう調整しましたか	61.8%	4.0	
	問39 職員は待ち時間に対して、声掛けなど何らかの配慮をしましたか	52.2%	3.7	
<b>時間管理 合計</b>		<b>54.8%</b>	<b>3.8</b>	
総合	問40 当院の医療水準は高い方だと思いますか	80.9%	4.4	
	問41 受診にかかった費用は妥当だと思いますか	65.8%	4.1	
	問42 当院を他の人に紹介したいと思いますか	73.0%	4.3	
<b>総合 合計</b>		<b>73.2%</b>	<b>4.3</b>	

●有効回答数・・・「該当なし」、「無回答」を除く回答数の合計  
 ●満足率・・・回答数計のうち、「満足」、「やや満足」と答えた数の割合。  
 ●満足度・・・各設問の回答項目を数値化(満足:5点、やや満足:4点、普通:3点、やや不満:2点、不満:1点)した値の平均(合計点数を有効回答数で割った値)