

令和3年度 患者満足度調査の結果

サービス向上委員会事務局

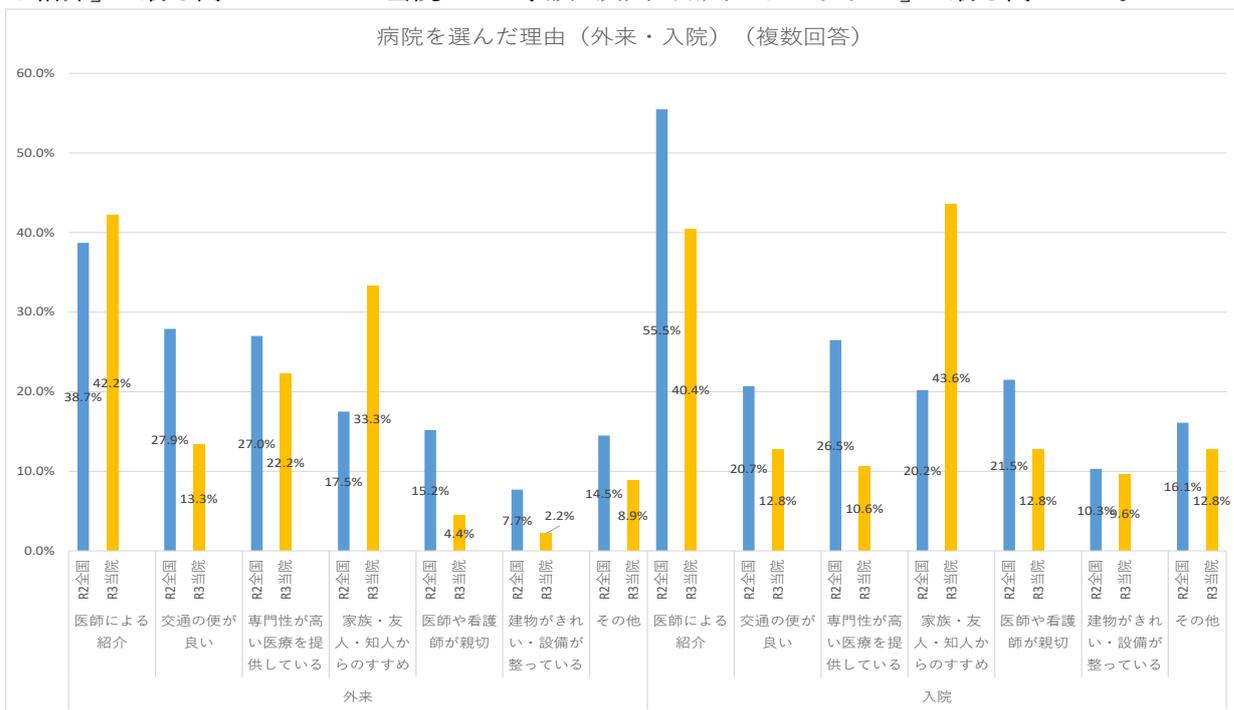
○調査期間：R4 2.1~2.28

○回答件数：入院103件（内訳 1-1病棟：22件、1-2病棟：0件、1-3病棟：17件、1-5病棟：0件、2-1病棟：12件、2-2病棟：18件、2-3病棟：34件）、外来50件

○当該調査の元となった厚労省によるR2受療行動調査結果との比較を実施。

1 病院を選んだ理由

この病院を選んだ理由があると回答した者について、選んだ理由を見ると、外来ではR2全国及びR3当院ともに「医師による紹介」が最も高く、入院でもR2全国では「医師による紹介」が最も高かったがR3当院では「家族・友人・知人からのすすめ」が最も高かった。



2 普段医療機関にかかる時の情報の入手先

普段、医療機関にかかる時に「情報を入手している者」は、外来ではR2全国が80%、R3当院も80%、入院ではR2全国が83%、R3当院が80.6%となっている。

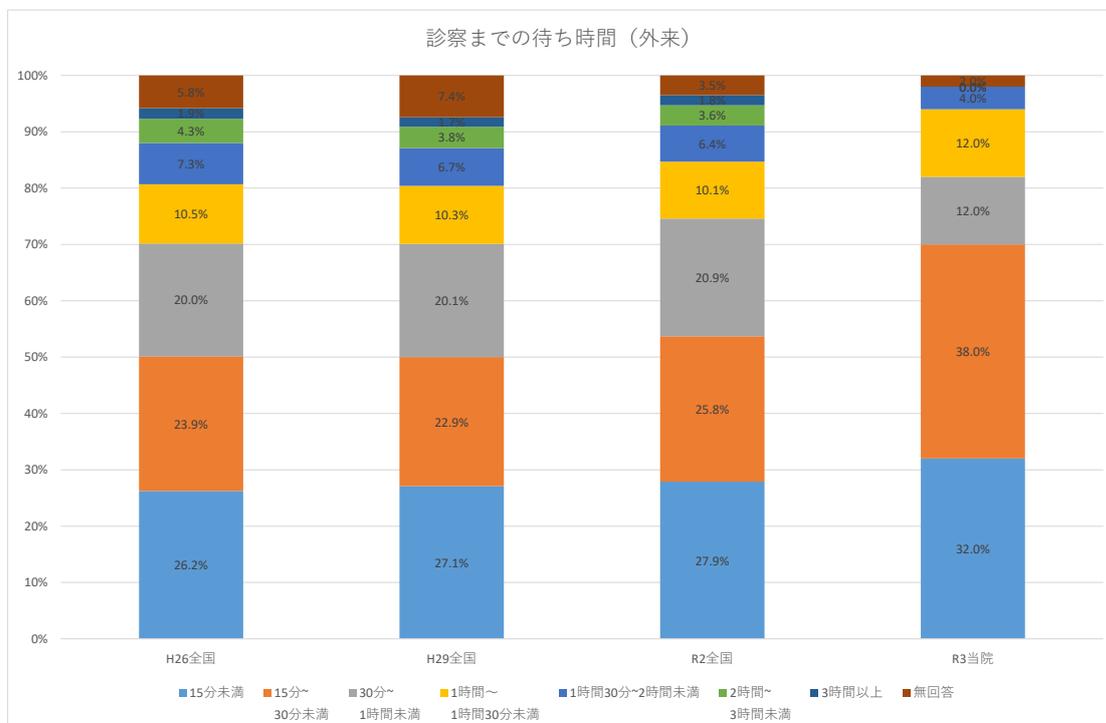
「情報を入手している」者について、情報の入手先をみると、いずれの場合でも「家族・知人・友人の口コミ」が最も高く、次いで外来では「医療機関が発信するインターネットの情報」、入院のR2全国では「医療機関の相談窓口」、入院のR3当院では「医療機関が発信するインターネットの情報」となっている。

外来入院別に見た普段医療機関に係る時の情報の入手先（複数回答）		情報の入手先（複数回答）													特に情報は入手していない		無回答
（単位：％）																	
区分	総数	情報を入手している	情報													その他	無回答
			医療機関の相談窓口	医療機関が発信するインターネットの情報	医療機関の看板やパンフレットなどの広告	行政機関の看板やパンフレット	行政機関の相談窓口	情報提供制度な	るインターネット	るインターネット	行政機関が発信するパンフレット	子掲示板、ブログ	情報（SNS、電	インターネット	関以外が発信する		
外来	R2全国	100.0%	80.0%	(100.0%)	(15.6%)	(23.5%)	(5.7%)	(2.3%)	(3.2%)	(3.8%)	(14.0%)	(4.7%)	(71.1%)	(10.6%)	17.2%	2.8%	
	R3当院	100.0%	80.0%	(100.0%)	(17.5%)	(42.5%)	(10.0%)	(5.0%)	(15.0%)	(2.5%)	(27.5%)	(7.5%)	(60.0%)	(5.0%)	12.0%	8.0%	
入院	R2全国	100.0%	83.0%	(100.0%)	(26.2%)	(18.3%)	(6.9%)	(5.3%)	(3.4%)	(4.0%)	(11.6%)	(5.5%)	(69.4%)	(12.3%)	14.7%	2.3%	
	R3当院	100.0%	80.6%	(100.0%)	(14.5%)	(18.1%)	(6.0%)	(3.6%)	(9.6%)	(3.6%)	(13.3%)	(3.6%)	(53.0%)	(13.3%)	16.5%	2.9%	

3 診察等までの待ち時間、診察時間（外来患者のみ）

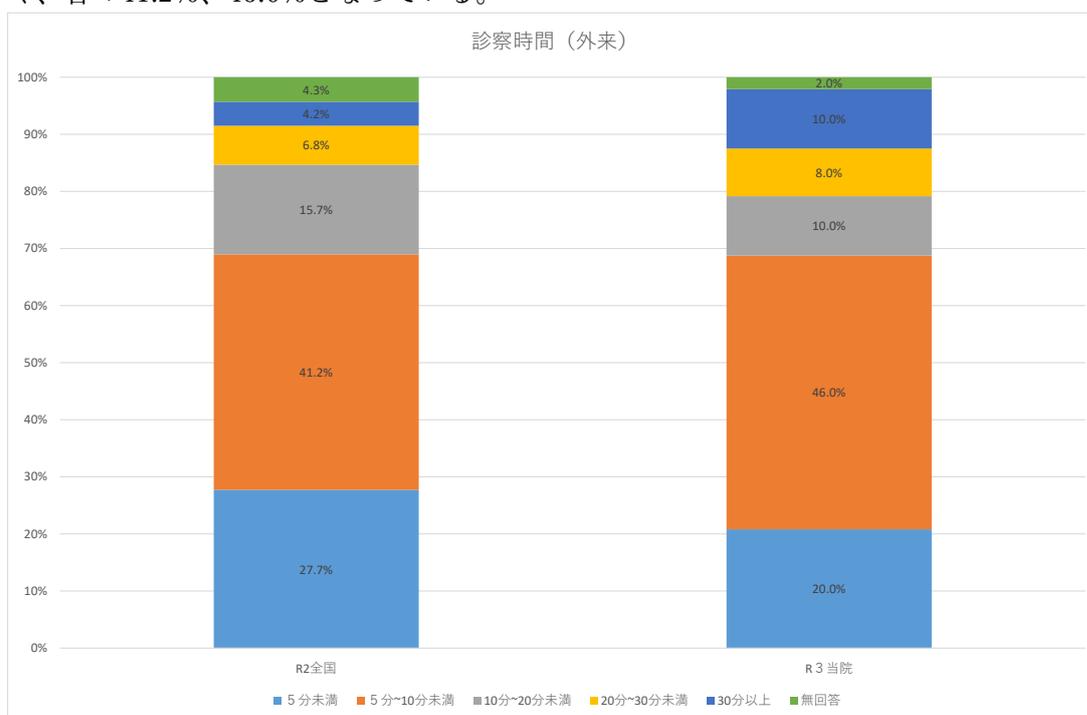
(1) 診察等までの待ち時間（外来患者のみ）

外来患者の診察等までの待ち時間を見ると、R2 全国での最多は「15 分未満」で 27.9%、R3 当院での最多は「15 分~30 分未満」で 38.0%。次いで、R2 全国では「15 分~30 分未満」で 25.8%、R3 当院では「15 分未満」で 32.0%となっている。



(2) 診察時間（外来患者のみ）

外来患者の診察時間をみると、R2 全国及び R3 当院ともに「5 分~10 分未満」が最も多く、各々41.2%、46.0%となっている。



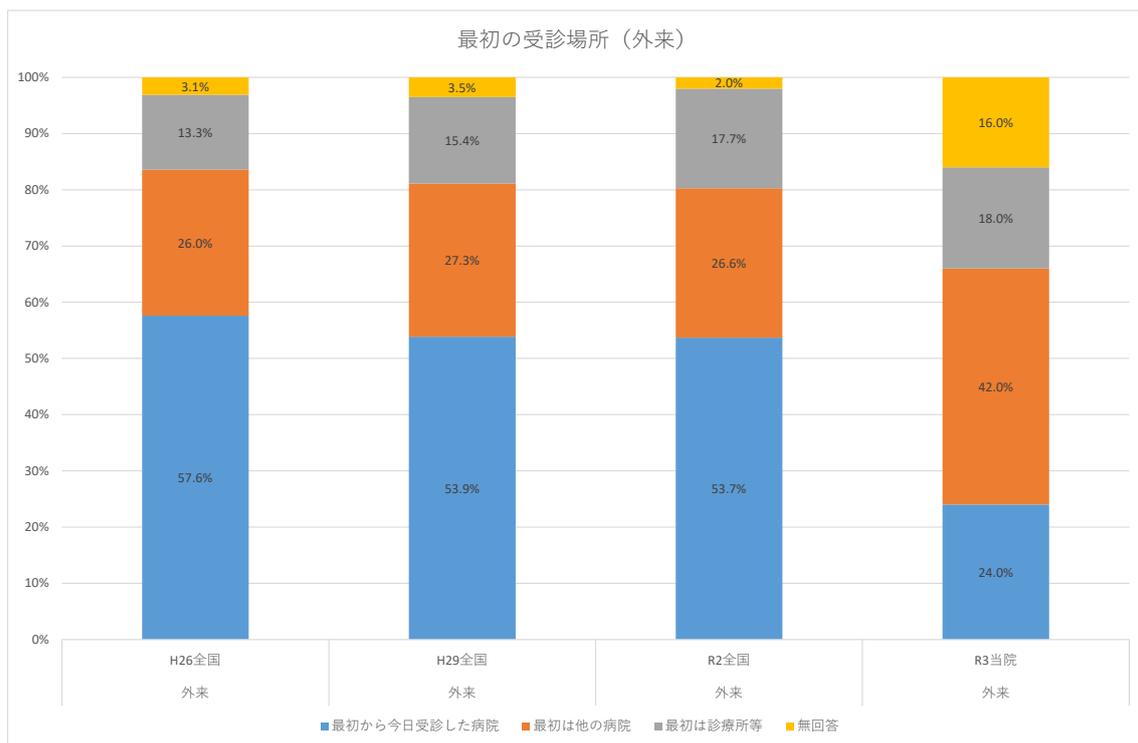
4 来院の目的（外来患者のみ）

来院の目的について外来患者の「診察・治療・検査などを受ける」者の内容を見ると、R2全国、R3当院ともに「定期的な診察と薬の処方を受ける」が最も高く、各々42.4%、60.0%となっている。

外来患者の来院の目的 (単位：%)											
	総数	診察・治療・検査などを受ける	症状を診てもらう	定期的な診察と薬の処方を受ける	リハビリテーション	検査を受ける、又は検査結果を聞く	予定された注射や処置	その他	健康診断・予防接種	無回答	
R2全国	100.0%	88.7% (100.0%)	(20.6%)	(42.4%)	(6.4%)	(19.6%)	(6.9%)	(4.1%)	6.1%	5.2%	
R3当院	100.0%	100.0% (100.0%)	(30.0%)	(60.0%)	(2.0%)	(2.0%)	(2.0%)	(4.0%)	-	0.0%	

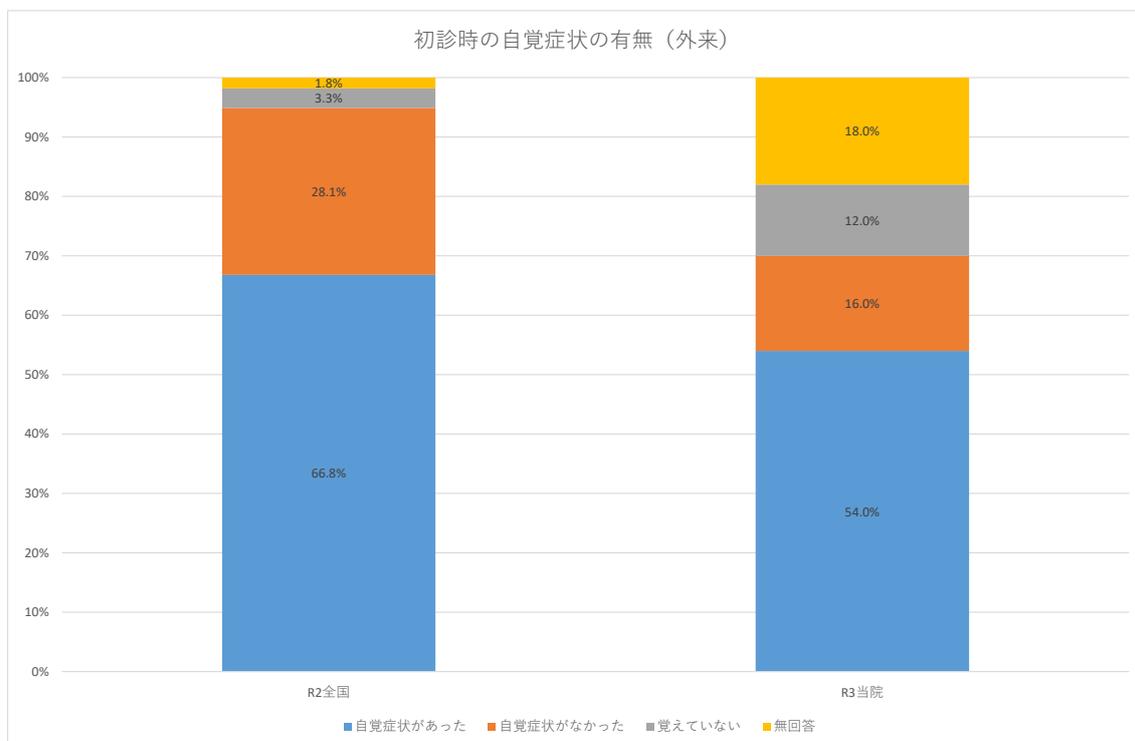
5 最初の受診場所（外来患者のみ）

外来患者が今回受診した病気や症状について最初に受診した場所を見ると、R2全国では「最初から今日受診した病院」が最も多く 53.7%、R3当院では「最初は他の病院」が最も多く 42.0%となっている。

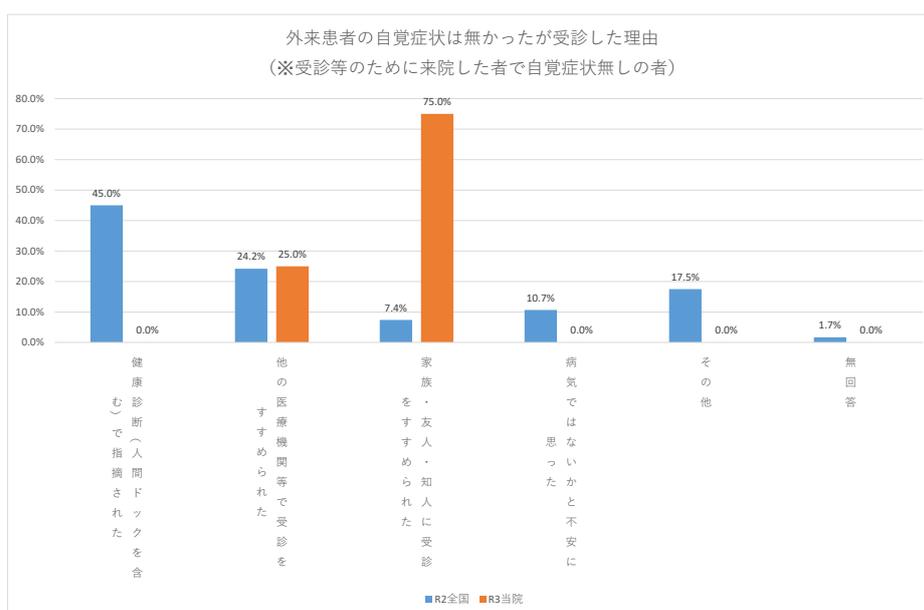


6 自覚症状（外来患者のみ）

外来患者が、今回受診した病気や症状を初めて医師に診てもらった時、「自覚症状があった」は R2 全国では 66.8%、R3 当院では 54.0%、「自覚症状がなかった」は R2 全国では 28.1%、R3 当院では 16.0%となっている。



「自覚症状がなかった」と回答した者の受診理由を見ると、R2 全国では「健康診断等で指摘された」が 45.0%と最も高く、R3 当院では「家族・知人・友人に受診をすすめられた」が 75.0%と最も高かった。



7 医師からの説明の有無、程度、説明に対する疑問や意見

(1) 医師からの説明の有無、説明の程度

病気や症状に対する診断や治療方針について、医師から「説明を受けた」者は、外来の R2 全国では 96.8%、R3 当院では 86.0%、入院の R2 全国では 94.4%、R3 当院では 88.3% となっている。また、医師から説明を受けた者について、説明は「十分だった」がいずれの場合でも最も高くなっている。

外来一入院別にみた医師からの説明の有無、説明の程度												
(単位：%)												
		総数	説明の有無							説明を受けていない	無回答	
			説明を受けた	説明は十分だった	十分だった	まあまあ十分だった	説明は十分ではなかった	あまり十分ではなかった	十分ではなかった			
外来	R2全国	100.0%	96.8%	(100.0%)	(94.5%)	(59.7%)	(34.8%)	(5.5%)	(4.0%)	(1.5%)	0.6%	2.6%
	R3当院	100.0%	86.0%	(86.0%)	(70.0%)	(40.0%)	(30.0%)	(16.0%)	(10.0%)	(6.0%)	0.0%	14.0%
入院	R2全国	100.0%	94.4%	(100.0%)	(92.9%)	(65.5%)	(27.4%)	(7.1%)	(4.6%)	(2.6%)	2.0%	3.6%
	R3当院	100.0%	88.3%	(88.3%)	(65.0%)	(40.8%)	(24.3%)	(23.3%)	(10.7%)	(12.6%)	6.8%	4.9%

(2) 医師から受けた説明に対する疑問や意見

医師から診断や治療方針の説明を受けた者について、疑問や意見を医師に「伝えられた」のは、外来の R2 全国では 87.5%、R3 当院では 83.7%、入院の R2 全国では 82.0%、R3 当院では 58.2% となっている。

外来一入院別にみた医師から受けた説明に対する疑問や意見											
(単位：%)											
		総数	説明に対する疑問や意見						疑問や意見は特になかった	無回答	
			伝えられた	十分に伝えられた	まあまあ伝えられた	伝えられなかった	あまり伝えられなかった	全く伝えられなかった			
外来	R2全国	100.0%	87.5%	43.4%	44.2%	6.2%	5.6%	0.6%	5.3%	1.0%	
	R3当院	100.0%	83.7%	44.2%	39.5%	9.3%	9.3%	0.0%	2.3%	4.7%	
入院	R2全国	100.0%	82.0%	47.0%	35.0%	8.4%	7.0%	1.4%	8.2%	1.4%	
	R3当院	100.0%	58.2%	25.3%	33.0%	29.7%	24.2%	5.5%	8.8%	3.3%	

8 今後の治療・療養の希望（入院患者のみ）

入院患者の今後の治療・療養の希望を見ると、R2 全国では「完治するまでこの病院に入院したい」が 45.1% で最も高かったが、R3 当院では「自宅から病院や診療所に通院しながら治療・療養したい」が 37.9% で最も高かった。

入院患者の今後の治療・療養の希望（入院）											
(単位：%)											
		総数	治療・療養の希望					その他	無回答		
			完治するまでこの病院に入院したい	他の病院や診療所に転院したい	介護を受けられる施設などで治療・療養したい	自宅で医師や看護師などの定期的な訪問を受けて、治療・療養したい	自宅から病院や診療所に通院しながら治療・療養したい				
入院	R2全国	100.0%	45.1%	2.0%	6.3%	3.7%	31.2%	7.3%	4.3%		
	R3当院	100.0%	26.2%	7.8%	3.9%	8.7%	37.9%	10.7%	4.9%		

9 退院の許可が出た場合の自宅療養の見通し（入院患者のみ）

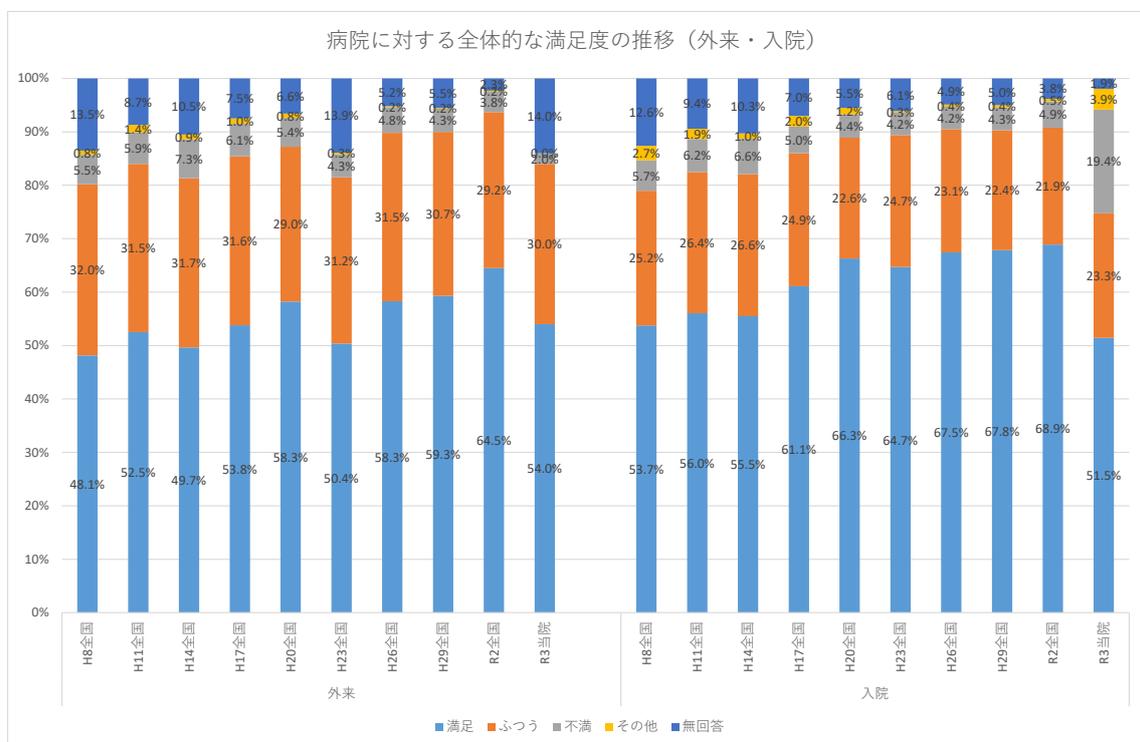
入院患者の退院許可が出た場合の自宅療養の見通しを見ると、「自宅で療養できる」はR2全国では58.0%、R3当院では57.3%となっている。「自宅で療養できない」と回答した者について、自宅療養を可能にする条件を見ると、R2全国では「入浴や食事などの介護が受けられるサービス」が39.3%で最も高いが、R3当院では「家族の協力」が25.0%で最も高くなっている。

		総数	自宅療養の見通し		自宅療養を可能にする条件（複数回答）											療養の必要がない	わからない	無回答
			自宅で療養できる	自宅で療養できない	家族の協力	介護が受けられるサービス	入浴や食事などの	通院手段の確保	医師、看護師などの定期的な訪問	療所への連絡体制	緊急時の病院や診療	（服薬・リハビリ指導など）	療養のための指導	（手すりの設置など）	療養のための改築			
入院	R2全国	100.0%	58.0%	25.0% (100.0%)	(34.7%)	(39.3%)	(23.5%)	(25.1%)	(23.3%)	(23.7%)	(21.4%)	(28.0%)	(24.1%)	(17.1%)	(4.3%)	3.3%	11.8%	1.9%
	R3当院	100.0%	57.3%	14.6% (100.0%)	(25.0%)	(7.1%)	(14.3%)	(7.1%)	(10.7%)	(7.1%)	(3.6%)	(3.6%)	(7.1%)	(10.7%)	(3.6%)	4.9%	20.4%	2.9%

10 満足度

(1) 病院に対する全体的な満足度

全体的な満足度を年次推移で見ると、「満足」していると回答した者の割合は、全国の外来は約5～6割程度、入院は約6～7割程度で推移しているが、R3当院では外来は54.0%、入院では51.5%となっている。



(2) 項目別満足度

項目別の満足度を見ると、「満足」していると回答した者の割合が高いのは、全国では外来、入院ともに「医師による診療・治療内容」「医師との対話」「医師以外の病院スタッフの対応」となっており、外来で約6割、入院で約7割となっている。R3当院の外来では「診察時のプライバシー保護の対応」「医師との対話」「医師以外の病院スタッフの対応」が、入院では「医師以外の病院スタッフの対応」「医師による診療・治療内容」「病室でのプライバシー保護の対応」が高くなっている。一方、「不満」として回答した者の割合が高いのは、外来では全国、当院ともに「診察までの待ち時間」、入院では全国、当院ともに「食事の内容」となっている。

