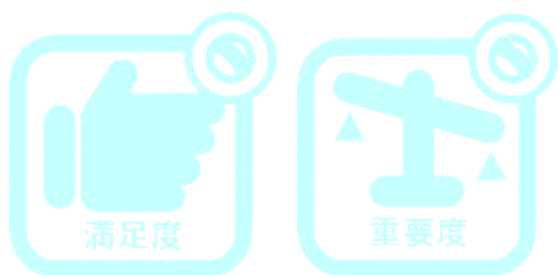


塩竈市立病院 利用者満足度調査 結果報告 (外来・在宅)

令和4年度



塩竈市立病院

令和5年4月

目次

I 調査の概要

1. 調査目的 2. 調査設計 3. 集計分析	2
4. 使用調査表	3

II 調査対象者の属性

1. 性別 2. 年代別 3. 主な居住地 4. 初診・再診の内訳	4
5. 受診診療科数 6. 受診診療科内訳（1）、（2） 7. 当院を選んだ理由	5

III 調査結果の分析

○ 医師について(1)（CS分析のための満足度等の出し方）	6
○ 偏差値とは 相関とは（詳しく知りたい人向け）	7
○ 医師について(2)、(3)	8
○ 看護師について	9
○ 事務職員・受付・会計職員について	10
○ 放射線技師・検査技師・薬剤師・栄養士について	12
○ 診療についての総合評価	13
○ クロス分析：①性別、②居住地、③診療科 と総合評価	14
○ CS分析：改善すべき項目はなにか	15

I 調査の概要

1. 調査目的

- ①現在の当院の外来利用者に対する接遇面の満足度を調査することにより、職員の対応やサービスの向上に役立てる。
- ②調査を定期的実施し、調査結果や改善活動等を公表することにより、対外的な PR 活動に活用する。
- ③当院が接遇面の改善に取り組んでいることを利用者に示す。

2. 調査設計

- ・調査対象 調査実施期間中の外来受診者
- ・調査内容 対象者の属性、職種別の接遇の評価、診療全体に対する評価、自由意見
- ・調査方法 前回までの対面調査を改め、無記名の投函による調査とした。
受付、会計窓口アンケート用紙と筆記用具を設置。
会計窓口付近に回収箱を設置し、投函していただく。
- ・調査期間 令和5年1月10日（火）～2月3日（金）
- ・回答数 133件（調査期間中の外来患者数は4,328名）

3. 集計分析

- ・調査対象の属性の集計、割合、前年度との比較
- ・各項目の単純集計数、前年度との比較
- ・各項目の満足率を算出、前年度との比較
- ・各項目の重要率を算出
- ・各項目の満足率と重要率から満足度と重要度を算出
- ・クロス分析
- ・CS分析
- ・自由記入項目を分類列挙

2022年度塩竈市立病院 患者満足度調査表

患者満足度調査へのご協力をお願い

日頃当院をご利用いただきありがとうございます。
 本調査は、当院の外来を受診される方々からのご意見をお伺いするため、平成28年よりアンケートを開始し、今回で7回目となります。
 ご協力いただきましたアンケート内容につきましては、今後のより良い診療の参考にさせていただきます。患者様に対するサービス等の向上に努めて参りたいと考えております。
 お手数ですが、調査へのご協力をよろしくお願い申し上げます。

塩竈市立病院 事業管理者兼院長 福原賢治

※本調査の回答につきましては、より良い診療の参考にさせていただく事を目的としています。本目的以外には使用いたしません。

ご記入にあたって

- ご回答にあたって、お名前を記入していただく必要はありません。
- ご回答は、次ページ以降の調査票に直接ご記入ください。
- 回答後は、外来会計窓口を設置してある回収箱へ投函ください。

【お問い合わせ先】

塩竈市立病院 経営改革室 塩竈市香津町7番1号
 電話 022-364-5521（内線337）
 FAX 022-364-5529

1. 患者様ご本人についてお答えください。

性別	男性・女性
年齢	10代・20代・30代・40代・50代・60代・70代・80代以上
主な居住地	・塩竈市 ・塩竈市以外（ ）
受診は何回目か	・初めて来た ・何度か来たことがある
本日受診された診療科	・総合内科 ・消化器内科 ・循環器内科 ・糖尿病内科 ・緩和医療内科 ・呼吸器内科 ・神経内科 ・心療内科 ・外科 ・小児科 ・整形外科 ・皮膚科 ・眼科 ・耳鼻咽喉科 ・婦人科 ・泌尿器科 ・禁煙外来 ・女性漢方外来 ・その他（ ）
当院を選んだ理由	・診療所からの紹介 ・他の病院からの紹介 ・住居、職場に近い ・交通の便が良い ・家族、知人からの勧め ・インターネットを見て ・総合病院だから ・医師が信頼できるから ・救急搬送されたから ・その他（ ）

2. 本日受診された科のスタッフの対応について評価をお願いします。

医師について	満足	やや満足	やや不満足	不満足
1. 言葉づかい・態度などはいかがでしたか	4	3	2	1
2. 個人情報に配慮した対応でしたか	4	3	2	1
3. 病状や検査結果の説明はわかりやすかったですか	4	3	2	1

看護師について	満足	やや満足	やや不満足	不満足
1. 言葉づかい・態度などはいかがでしたか	4	3	2	1
2. 個人情報に配慮した対応でしたか	4	3	2	1
3. 説明はわかりやすかったですか	4	3	2	1

事務職員・受付・会計職員について	満足	やや満足	やや不満足	不満足
1. 言葉づかい・態度などはいかがでしたか	4	3	2	1
2. 個人情報に配慮した対応でしたか	4	3	2	1
3. 説明はわかりやすかったですか	4	3	2	1

※下記は、検査や指導等により、医師・看護師・事務スタッフ以外と関わりがあった場合、その対応についてお聞かせください(該当職種に○をお願いします)

放射線技師・検査技師・薬剤師・栄養士	満足	やや満足	やや不満足	不満足
1. 言葉づかい・態度などはいかがでしたか	4	3	2	1
2. 個人情報に配慮した対応でしたか	4	3	2	1
3. 説明はわかりやすかったですか	4	3	2	1

3. (2. の設問で「やや不満・不満」とお答えした方に質問です。) 差支えなければ、「やや不満・不満」の理由をお聞かせください。

特定の職種の場合は○をお願いします。	医師 ・ 看護師 ・ 事務 ・ その他（ ）
_____ _____ _____ _____	

4. 本日の診療について総合評価をお願いします。また、差支えなければその理由をお願いします。

評 価	満足	やや満足	やや不満足	不満足
_____ _____ _____ _____				

5. その他ご意見等がありましたら、お聞かせください。

_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____

※貴重なご意見を賜りありがとうございました。
 回答いただいたアンケートについては、会計窓口を設置してある回収箱に投函ください。

II 調査対象者の属性

1. 性別	2022年度			2021年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.男性	61	45.9%		65	44.8%	
2.女性	70	52.6%		74	51.0%	
回答なし	2	1.5%		6	4.1%	
計	133			145		

2. 年代別	2022年度			2021年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1. ~19歳	5	3.8%		5	3.4%	
2. 20~29歳	5	3.8%		2	1.4%	
3. 30~39歳	5	3.8%		5	3.4%	
4. 40~49歳	9	6.8%		10	6.9%	
5. 50~59歳	16	12.0%		19	13.1%	
6. 60~69歳	26	19.5%		29	20.0%	
7. 70~79歳	33	24.8%		42	29.0%	
8. 80歳~	32	24.1%		29	20.0%	
回答なし	2	1.5%		4	2.8%	
計	133			145		

3. 主な居住地	2022年度			2021年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.市内	91	68.4%		103	71.0%	
2.市外	42	31.6%		42	29.0%	
計	133			145		

4. 初診・再診の内訳	2022年度			2021年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.初診	8	6.0%		5	3.4%	
2.再診	124	93.2%		138	95.2%	
3.回答なし	1	0.8%		2	1.4%	
計	133			145		

5. 受診している診療科数	2022年度			2021年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.一科のみ	121	91.0%		127	87.6%	
2.複数科	11	8.3%		15	10.3%	
3.回答なし	1	0.8%		3	2.1%	
計	133			145		

6. 受診した診療科の内訳(1)		総合内科	消化器内科	循環器内科	糖尿病内科	緩和医療内科	呼吸器内科	神経内科	心療内科	内科小計
2022年度	人数(人)	30	15	13	12	0	0	1	5	(76)
	構成比%	19.7	9.9	8.6	7.9	0.0	0.0	0.7	3.3	(50.0)
2021年度	人数(人)	28	4	13	11	0	1	3	2	(62)
	構成比%	16.8	2.4	7.8	6.6	0.0	0.6	1.8	1.2	(37.1)

6. 受診した診療科の内訳(2)		外科	小児科	整形外科	皮膚科	眼科	耳鼻科	婦人科	泌尿器科	女性漢方	その他	回答なし	計
2022年度	人数(人)	30	3	12	10	5	0	1	0	0	10	5	152
	構成比%	19.7	2.0	7.9	6.6	3.3	0.0	0.7	0.0	0.0	6.6	3.3	
2021年度	人数(人)	18	6	19	19	11	7	0	6	0	0	19	167
	構成比%	10.8	3.6	11.4	11.4	6.6	4.2	0.0	3.6	0.0	0.0	11.4	

※「6. 受診した診療科の内訳」は複数選択あり。「その他」にはリウマチ科、健診等を含む。

7. 受診に当たり当院を選んだ理由(複数選択あり)	2022年度			2021年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.診療所からの紹介	4	2.5%		14	7.6%	
2.他の病院からの紹介	17	10.7%		10	5.4%	
3.住居、職場に近い	41	25.8%		55	29.7%	
4.交通の便が良い	9	5.7%		12	6.5%	
5.家族、知人からの勧め	9	5.7%		11	5.9%	
6.インターネットを見て	1	0.6%		0	0.0%	
7.総合病院だから	37	23.3%		41	22.2%	
8.医師が信頼できるから	15	9.4%		16	8.6%	
9.救急搬送されたから	4	2.5%		1	0.5%	
10.その他	18	11.3%		20	10.8%	
11.回答なし	4	2.5%		5	2.7%	
計	159			185		

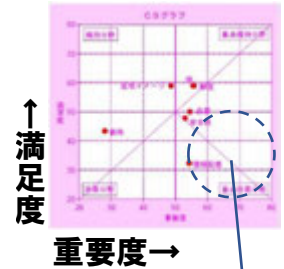
※「その他」には「かかりつけだから(前から通院しているから)」「健診で再検査になったから」「家族が通院・入院しているから」等を含む。

III 調査結果の分析

①**満足度調査**では、調査結果を使い、**CS分析**をして改善項目を見つけます。


使うのは各項目の**満足度**  と、各項目の評価と全体評価の**関係の深さを示す重要度**  です。


○CS分析用散布図の例





満足度が低く重要度が高いこのあたりが改善項目

②**満足率**から**満足度**、**重要率**から**重要度**を出します。
医師について(1)言葉づかい、態度などを例にとって算出してみます。

③有効回答数に対する**満足**の割合を**満足率**とします。
 各項目のばらつきをそろえるため、満足率を**偏差値に変換**したものが**満足度**  です。
 (※1 偏差値の説明は次頁で)

④医師について(1)の評価が総合評価にどのくらい関連があるかを調べるため**相関係数**を出します。これが**重要率**です。
 重要率を**偏差値に変換**したものが**重要度**  です。
 (※2 相関の説明は次頁で)

医師について(1)言葉づかい、態度などはいかがでしたか

	2022年度		2021年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足 (満足率%)	105	80.8%	115	79.9%
やや満足	22	16.9%	24	16.7%
やや不満	2	1.5%	3	2.1%
不満	1	0.8%	2	1.4%
有効回答数	130		144	
満足度 	51.87		55.63	
重要率 (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.5302		0.6233	
重要度 	48.75		48.60	



重要率(相関係数)は-1から+1の間をとります。+1に近いほど正の相関があり、関連が深いと考えられます。



※1 偏差値とは ※2 相関とは（詳しく知りたい人向け）

①満足度を偏差値に変換したものが**満足度**  です。では**偏差値**とは？

- 1.偏差値とは、データ項目ごとに平均点や標準偏差が違う場合に、それを同じものさしで比べるためのものです。
- 2.標準偏差とは、各データの偏差（平均からどのくらい離れているか）を二乗したものの平均（「分散」といいます。）の平方根をとったものです。ExcelではSTDEV.P関数を使います。


$$\text{標準偏差} = \sqrt{\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}$$

n	データの数
X _i	各データの値
\bar{X}	データの平均値

- 3.偏差値は、平均点に偏差値 50 を、標準偏差ひとつ分のずれに偏差値 10 を与えたものです。

$$\text{偏差値} = (\text{各データの値} - \text{平均値}) \div \text{標準偏差} \times 10 + 50$$

- 4.データが正規分布に従う場合、偏差値 40～60 の間に全体の 68%が、30～70 の間に 95%が入ります。

②重要率（相関係数）を偏差値に変換したものが**重要度**  です。では**相関**とは？

- 1.相関係数は、データ x と y の間の直線的な関係性の強さを表す指標です。
- 2.それぞれ n 個のデータ x と y について、「x と y の共分散」を「x の標準偏差と y の標準偏差の積」で割った値のことを x と y の相関係数といいます。ExcelではCORREL関数を使います。
- 3.「x と y の共分散」とは、「x の偏差」と「y の偏差」の積の平均で、下の式の分子部分です。

n 個の2変数データ $(x_1, y_1), (x_2, y_2), \dots, (x_n, y_n)$



$$r = \frac{s_{xy}}{s_x \times s_y} = \frac{\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2} \times \sqrt{\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}}$$



r	x と y の相関係数
s _{xy}	x と y の共分散
s _x	x の標準偏差
s _y	y の標準偏差
n	データの総数
(x _i , y _i)	i 番目のデータの値
\bar{x}	x の平均
\bar{y}	y の平均

- 4.相関係数は 1 に近いほど正の相関があることとなります。（-1 に近いと負の相関。0 は相関なし。）

医師の対応についての評価の続き

※医師について(1)はP6にあります。

医師について(2) 個人情報に配慮した対応でしたか				
	2022年度		2021年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	105	84.0%	106	77.4%
やや満足	17	13.6%	27	19.7%
やや不満	3	2.4%	3	2.2%
不満	0	0.0%	1	0.7%
有効回答数	125		137	
満足度 	67.70		39.33	
重要率 (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.5589		0.5705	
重要度 	53.07		39.40	

医師について(3) 病状や検査結果の説明はわかりやすかったですか				
	2022年度		2021年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	103	82.4%	112	80.0%
やや満足	19	15.2%	22	15.7%
やや不満	1	0.8%	4	2.9%
不満	2	1.6%	2	1.4%
有効回答数	125		140	
満足度 	59.86		56.54	
重要率 (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.5714		0.5321	
重要度 	54.96		32.71	



医師について(1)言葉づかい、態度など(P6)の満足度、重要度は前年度に比べて大きな変化はありませんでしたが、医師について(2)個人情報に配慮した対応については、満足度、重要度とも前年度を大きく上回りました。

満足率(%)の変化よりも満足度の変化がはるかに大きいのは、他の項目と比べて相対的に満足と感じる回答が今年度は多かったことによります。



医師について(3)説明のわかりやすさについては、重要度が大きく前年度を上回りました。

総合評価に対する関係性が大きくなったことを示します。

看護師の対応についての評価

看護師について(1)言葉づかい・態度などはいかかでしたか				
	2022年度		2021年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	104	81.3%	119	82.6%
やや満足	22	17.2%	19	13.2%
やや不満	1	0.8%	5	3.5%
不満	1	0.8%	1	0.7%
有効回答数	128		144	
満足度 	54.22		73.83	
重要率 (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.5689		0.7456	
重要度 	54.59		69.95	



看護師について(1)言葉づかい、態度などの満足度、重要度はいずれも前年度に比べて低下し、平均点に近くなりました。（偏差値なので50が平均となる）

看護師について(2)個人情報に配慮した対応でしたか				
	2022年度		2021年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	98	79.0%	107	78.7%
やや満足	23	18.5%	27	19.9%
やや不満	3	2.4%	1	0.7%
不満	0	0.0%	1	0.7%
有効回答数	124		136	
満足度 	43.35		47.87	
重要率 (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.5703		0.6487	
重要度 	54.80		53.04	

看護師について(2)個人情報に配慮した対応については、満足度が前年度より低下しました。満足率は上がっているのに満足度が下がったのは、他の項目の満足率が上がったことによります。

重要度が50を超えていて、総合評価に与える影響が大きいので、改善すべきポイントと考えられます。



看護師について(3)説明はわかりやすかったですか

	2022年度		2021年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	104	83.9%	112	80.6%
やや満足	19	15.3%	24	17.3%
やや不満	1	0.8%	2	1.4%
不満	0	0.0%	1	0.7%
有効回答数	124		139	
 満足度	67.07		60.31	
重要率 (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.6532		0.6255	
 重要度	67.31		48.99	

看護師について(3)説明のわかりやすさについては、満足度がさらに上昇し、重要度も60を超えました。
満足度が高く、総合評価に対しても大きな影響を持っているので、これを維持することが大切です。

事務職員・受付・会計職員の対応についての評価



事務職員・受付・会計職員について(1)言葉づかい・態度などはいかがでしたか

	2022年度		2021年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	103	80.5%	111	77.1%
やや満足	23	18.0%	26	18.1%
やや不満	2	1.6%	4	2.8%
不満	0	0.0%	3	2.1%
有効回答数	128		144	
 満足度	50.39		37.44	
重要率 (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.4332		0.7047	
 重要度	34.11		62.81	

事務職員・受付・会計職員について(1)言葉づかい・態度などについては、満足度が上がり、重要度が大きく低下しています。他の項目の総合評価に対する影響度が上がったことによります。

事務職員・受付・会計職員の対応についての評価の続き

事務職員・受付・会計職員について(2) 個人情報に配慮した対応でしたか



	2022年度		2021年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	98	78.4%	104	77.6%
やや満足	25	20.0%	26	19.4%
やや不満	2	1.6%	4	3.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%
有効回答数	125		134	
満足度 	40.26		40.90	
重要率 (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.4399		0.6780	
重要度 	35.12		58.16	

事務職員・受付・会計職員について(2) 個人情報に配慮した対応

については、満足度に変化なく、重要度がここでも大きく下がりました。

総合評価に関わる影響度合いが相対的に下がったこととなります。

事務職員・受付・会計職員について(3) 説明はわかりやすかったですか

	2022年度		2021年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	100	79.4%	105	79.5%
やや満足	25	19.8%	23	17.4%
やや不満	1	0.8%	3	2.3%
不満	0	0.0%	1	0.8%
有効回答数	126		132	
満足度 	44.99		53.57	
重要率 (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.4570		0.6416	
重要度 	37.71		51.79	



事務職員・受付・会計職員について(3) 説明のわかりやすさ

については、満足度、重要度とも下がりました。

(1)~(3)いずれも重要度の低下がみられますが、これが適正な評価かどうかは今後の推移を見る必要があります。

放射線技師・検査技師・薬剤師・栄養士の対応についての評価



放射線技師・検査技師・薬剤師・栄養士について(1)言葉づかい・態度などはいかがでしたか

	2022年度		2021年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	65	78.3%	75	78.1%
やや満足	17	20.5%	19	19.8%
やや不満	1	1.2%	1	1.0%
不満	0	0.0%	1	1.0%
有効回答数	83		96	
満足度 	39.83		44.26	
重要率 (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.5702		0.6304	
重要度 	54.79		49.86	

放射線技師・検査技師・薬剤師・栄養士について(1)言葉づかい・態度などについては、満足度が下がり、重要度が上がりました。

総合評価に関わる影響度合いが増して、改善すべき項目となっています。

放射線技師・検査技師・薬剤師・栄養士について(2)個人情報に配慮した対応でしたか



	2022年度		2021年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	63	77.8%	72	78.3%
やや満足	18	22.2%	18	19.6%
やや不満	0	0.0%	2	2.2%
不満	0	0.0%	0	0.0%
有効回答数	81		92	
満足度 	37.21		45.15	
重要率 (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.6139		0.5660	
重要度 	61.38		38.62	

放射線技師・検査技師・薬剤師・栄養士について(2)個人情報に配慮した対応についても、満足度が下がり、重要度は大きく上がりました。

総合評価に対して特に重要な改善項目となります。

放射線技師・検査技師・薬剤師・栄養士の対応についての評価の続き

放射線技師・検査技師・薬剤師・栄養士について(3)説明はわかりやすかったですか

	2022年度		2021年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	64	79.0%	72	78.3%
やや満足	17	21.0%	19	20.7%
やや不満	0	0.0%	1	1.1%
不満	0	0.0%	0	0.0%
有効回答数	81		92	
満足度 	43.26		45.15	
重要率 (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.4949		0.6088	
重要度 	43.42		46.08	

放射線技師・検査技師・薬剤師・栄養士について(3)説明のわかりやすさ

については、満足度、重要度とも50以下で推移しており、満足度も低いが重要度も高くないままとなっています。

診療についての総合評価

本日の診療について総合評価をお願いします

	2022年度		2021年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	80	76.9%	96	80.0%
やや満足	14	13.5%	21	17.5%
やや不満	9	8.7%	3	2.5%
不満	1	1.0%	0	0.0%
有効回答数	104		120	

総合評価の満足率は昨年度より3.1ポイントの低下となりました。

(満足+やや満足)÷有効回答数では2021年度が97.5、2022年度が90.4で低下の割合が大きくなっており、接遇改善に向けてさらなる努力が求められる結果となっています。

クロス分析（①性別、②居住地、③診療科と総合評価）

①性別と総合評価

	2022年度		2021年度	
	回答(満足)	満足率	回答(満足)	満足率
男性	46(36)	78.3%	56(44)	78.6%
女性	57(43)	75.4%	59(48)	81.4%
計	103(79)	76.7%	115(92)	80.0%

①性別と総合評価については、女性の満足率が前年に比べて下がっています。これは「やや不満」が増えたためであり、増えた診療科は各科にわたっています。

満足率は総合評価の4段階「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」のうち「満足」と回答した割合。以下同じ。

②居住地と総合評価については、市内居住者の満足率が下がっています。これは総数の減少のほとんどが「満足」の減であることによります。

③診療科と総合評価については、ある程度のサンプル数を確保するため、2021年度又は2022年度で受診者数(回答者数)が10人以上(複数受診を含む)をピックアップし、そのうち単科受診者の総合評価の満足度をだしました。(内科は総合内科、消化器内科、循環器内科、糖尿病内科を合わせたもの)

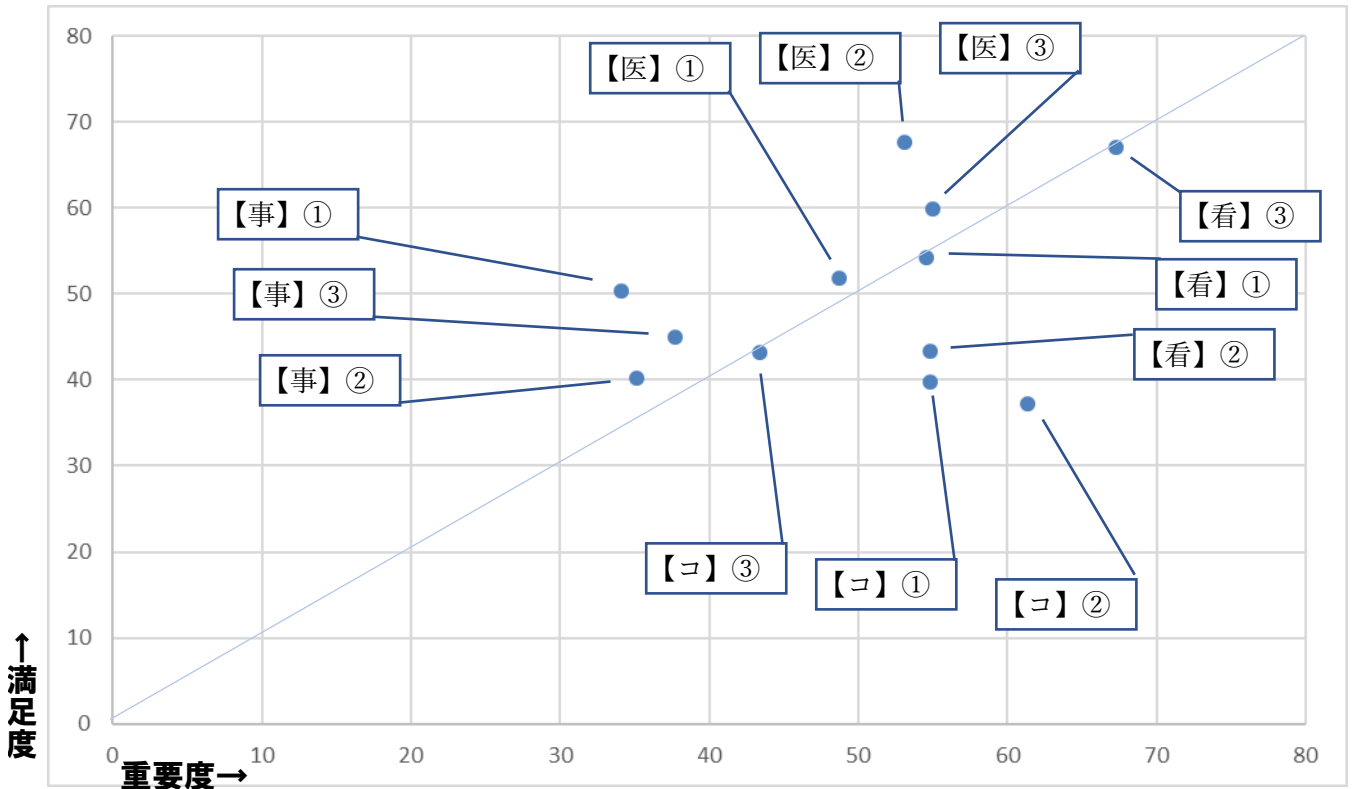
②市内居住、市外居住と総合評価

	2022年度		2021年度	
	回答(満足)	満足率	回答(満足)	満足率
市内居住	67(51)	76.1%	88(71)	80.7%
市外居住	37(29)	78.4%	32(25)	78.1%
計	104(80)	76.9%	120(96)	80.0%

③診療科と総合評価

	2022年度		2021年度	
	回答(満足)	満足率	回答(満足)	満足率
内科	46(31)	67.4%	35(24)	68.6%
外科	14(13)	92.9%	14(12)	85.7%
整形外科	7(6)	85.7%	10(10)	100.0%
皮膚科	5(5)	100.0%	11(11)	100.0%
眼科	2(2)	100.0%	9(7)	77.8%
計	74(57)	77.0%	79(64)	81.0%

CS分析：重要度と満足度による散布図（R4）：改善すべき項目は何か



スタッフの区分

- 【医】 医師
- 【看】 看護師
- 【事】 事務職員・受付・会計職員
- 【コ】 放射線技師・検査技師・薬剤師・栄養士

質問項目

- ①言葉づかい・態度などはいかがでしたか
- ②個人情報に配慮した対応でしたか
- ③説明はわかりやすかったですか

○CS グラフ（散布図）の見方

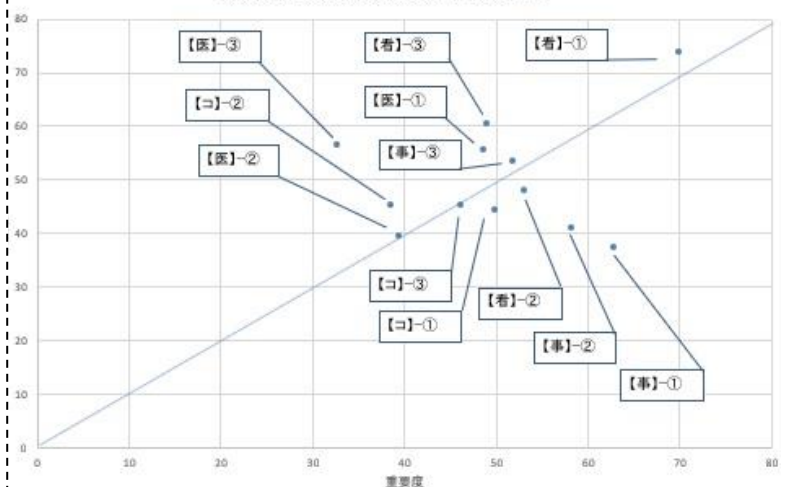
1. 重要度、満足度をそれぞれ偏差値で表しているため中央が平均値座標（50,50）となる。
2. 対角線(0,0)-(80,80)より右下が改善を要する項目となる。（重要度が高く、満足度が低い。）

【SC分析の結果】

看護師の②「個人情報に配慮した対応」及びコメディカルの①「言葉づかい・態度など」と②が改善を要する項目となる。ただし、コメディカルのより細かい職種分けは明らかでないため、自由記載欄等を参考にする必要がある。また今後アンケートの取り方に工夫を要する。

参考：R3 グラフ

外来患者接遇満足度調査（CSグラフ）R3.11



目次

I 調査の概要

1. 調査目的 2. 調査設計 3. 集計分析	2
4. 使用調査表	3

II 調査対象者の属性

1. 性別 2. 年代別 3. 主な居住地 4. 回答者の内訳	4
5. 利用したサービスの内訳 6. 受診に当たり当院を選んだ理由	5

III 調査結果の分析

○ 医師の対応について	6
○ 看護師の対応について	7
○ リハビリの対応について	7
○ ケアマネの対応について	8
○ その他のサービスの対応について	8
○ 総合評価について	9

I 調査の概要

1. 調査目的

- ①現在の当院の外来利用者に対する接遇面の満足度を調査することにより、職員の対応やサービスの向上に役立てる。
- ②調査を定期的実施し、調査結果や改善活動等を公表することにより、対外的な PR 活動に活用する。
- ③当院が接遇面の改善に取り組んでいることを利用者に示す。

2. 調査設計

- ・調査対象 調査実施期間中の当院在宅サービス利用者
- ・調査内容 対象者の属性、部門別の接遇の評価、診療全体に対する評価、自由意見
- ・調査方法 在宅サービス担当スタッフが訪問時にアンケートを配布
回収方法は、同封の返信用封筒で投函又は担当スタッフに手渡し
- ・調査期間 令和5年1月10日（火）～2月3日（金）
- ・回答数 29件

3. 集計分析

- ・調査対象の属性の集計、割合、前年度との比較
- ・各項目の単純集計数、前年度との比較
- ・各項目の満足率を算出、前年度との比較
- ・自由記入項目を分類列挙

4. 使用調査表

2022年度塩竈市立病院 患者満足度調査表

患者満足度調査へのご協力をお願い

日頃当院をご利用いただきありがとうございます。当院は自宅で療養生活を送る患者様やそのご家族の一助となるべく訪問診療をはじめとする在宅系サービスの充実に取り組んでおります。

さて、当院の在宅系サービス(訪問診療・訪問看護・訪問リハビリテーション等)を利用されていて、満足いただけておりますでしょうか。ずっと我慢して言いなかつたこと、当院へ伝えたいことはありませんか。小さなことでも構いませんので、お知らせください。今後の当院の改善のためにも忌憚ないご意見をぜひお願いいたします。

お手数ではございますが、調査へのご協力をよろしくお願い申し上げます。

塩竈市立病院 事業管理者兼院長 福原賢治

※本調査の回答につきましては、より良い診療の参考にさせていただきたく事を目的としています。本目的の以外には使用いたしません。

ご記入にあたって

- ご回答にあたって、お名前を記入していただく必要はありません。
- ご回答は、次ページ以降の調査票に直接ご記入ください。
- 回答後は、返信用封筒にて投函いただくか、訪問のスタッフにお渡しください。

【お問い合わせ先】

塩竈市立病院 経営改革室 塩竈市香津町7番1号
 電話 022-364-5521 (内線 337)
 FAX 022-364-5529

1.

リハビリについて	満足	やや満足	やや不満足	不満足
1.言葉づかい・態度などはいかがでしたか	4	3	2	1
2.個人情報に配慮した対応でしたか	4	3	2	1
3.説明はわかりやすかったですか	4	3	2	1

ケアマネについて	満足	やや満足	やや不満足	不満足
1.言葉づかい・態度などはいかがでしたか	4	3	2	1
2.個人情報に配慮した対応でしたか	4	3	2	1
3.説明はわかりやすかったですか	4	3	2	1

※下記は、他のサービスを利用されている場合、その対応についてお聞かせください(該当のサービスに○をお願いします)

栄養士・その他()	満足	やや満足	やや不満足	不満足
1.言葉づかい・態度などはいかがでしたか	4	3	2	1
2.個人情報に配慮した対応でしたか	4	3	2	1
3.説明はわかりやすかったですか	4	3	2	1

3. (2.の設問で「やや不満・不満」とお答えした方に質問です。) 差支えなければ、「やや不満・不満」の理由をお聞かせください

特定の職種の場合は○をお願いします。	医師・看護師・リハビリ・ケアマネ 栄養士・その他()
_____ _____ _____ _____ _____	

3.

1. 利用者様ご本人についてお答えください

性別	男性・女性
記入者	利用者本人・利用者の家族等・施設等の職員
利用者年齢	60代・70代・80代・90代・100代以上
主な居住地	・塩竈市・塩竈市以外()
ご利用されているサービス	・医師による訪問診療・看護師による訪問看護 ・リハビリスタッフによる訪問リハビリ ・ケアマネジャーによる居宅支援・栄養師による居宅栄養指導・レスパイト入院 ・その他()
当院を選んだ理由	・診療所からの紹介・他の病院からの紹介 ・住居・職場に近い・交通の便が良い・入院していた ・外来通院していた・家族・知人からの勧め ・インターネットを見て・総合病院だから ・医師が信頼できるから・救急搬送されたから ・その他()

2. 訪問したスタッフの対応について評価をお願いします。

医師について	満足	やや満足	やや不満足	不満足
1.言葉づかい・態度などはいかがでしたか	4	3	2	1
2.個人情報に配慮した対応でしたか	4	3	2	1
3.病状や検査結果の説明はわかりやすかったですか	4	3	2	1

看護師について	満足	やや満足	やや不満足	不満足
1.言葉づかい・態度などはいかがでしたか	4	3	2	1
2.個人情報に配慮した対応でしたか	4	3	2	1
3.説明はわかりやすかったですか	4	3	2	1

2.

4. 訪問系サービスの総合評価をお願いします。また、差し支えなければその理由もお願いします。

評 価	満足	やや満足	やや不満足	不満足

5. その他ご意見等がありましたら、お聞かせください。(今後の当院の改善のためにも、忌憚ないご意見をお願いします)

※貴重なご意見を賜り本当にありがとうございました。

4.

II 調査対象者の属性

1. 性別	2022年度			2021年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.男性	8	27.6%		20	46.5%	
2.女性	21	72.4%		22	51.2%	
回答なし	0	0.0%		1	2.3%	
計	29			43		

2. 年代別	2022年度			2021年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1. 60～69歳	1	3.4%		2	4.7%	
2. 70～79歳	1	3.4%		8	18.6%	
3. 80～89歳	7	24.1%		18	41.9%	
4. 90～99歳	19	65.5%		13	30.2%	
5. 100歳～	0	0.0%		0	0.0%	
回答なし	1	3.4%		2	4.7%	
計	29			43		

3. 主な居住地	2022年度			2021年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.市内	19	65.5%		30	69.8%	
2.市外	9	31.0%		11	25.6%	
3.回答なし	1	3.4%		2	4.7%	
計	29			43		


4. 回答者の内 訳	2022年度			2021年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.本人	1	3.4%		10	23.3%	
2.家族	21	72.4%		30	69.8%	
3.施設職員	7	24.1%		3	7.0%	
計	29			43		

5. 利用したサービスの内訳（複数選択あり）	2022年度			2021年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.訪問診療	21	36.2%		22	22.4%	
2.訪問看護	7	12.1%		19	19.4%	
3.リハビリ	12	20.7%		24	24.5%	
4.ケアマネ	10	17.2%		23	23.5%	
5.栄養士	0	0.0%		0	0.0%	
6.レスパイト	6	10.3%		9	9.2%	
7.その他	2	3.4%		1	1.0%	
計	58			98		

6. 受診に当たり当院を選んだ理由（複数選択あり）	2022年度			2021年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.入院していた	11	22.9%		19	28.8%	
2.外来に通院していた	11	22.9%		11	16.7%	
3.住居、職場に近い	4	8.3%		6	9.1%	
4.インターネットを見て	1	2.1%		0	0.0%	
5.他の病院からの紹介	6	12.5%		8	12.1%	
6.家族知人からの勧め	1	2.1%		1	1.5%	
7.医師が信頼できるから	3	6.3%		3	4.5%	
8.総合病院だから	4	8.3%		3	4.5%	
9.救急搬送されたから	1	2.1%		3	4.5%	
10.診療所からの紹介	3	6.3%		4	6.1%	
11.その他（※）	3	6.3%		8	12.1%	
計	48			66		


※その他は「包括センターからの紹介」「ケアマネからの紹介」「本人の希望」など。

III 調査結果の分析

在宅の調査については、満足度調査(CS分析)に必要な回答数(おおむね100件以上)に満たないため、**満足率**を算出するのみとし、満足度調査でなく、**接遇アンケート調査結果報告**としました。

Q.訪問したスタッフの対応について評価をお願いします。


医師の対応について

医師の対応と  満足率	2022年度					2021年度				
	満足	やや満足	やや不満	不満	計 満足率	満足	やや満足	やや不満	不満	計 満足率
1.言葉遣い、態度などはいかがでしたか	20	3	1	0	24 83.3%	25	3	0	0	28 89.3%
2.個人情報に配慮した対応でしたか	22	1	1	0	24 91.7%	22	5	0	0	27 81.5%
3.病状や検査結果の説明はわかりやすかったですか	20	4	0	0	24 83.3%	22	6	0	1	29 75.9%

医師の対応に関しては、「2.個人情報に配慮した対応」と「3.病状や検査結果の説明のわかりやすさ」について**満足率(満足の数/全体数)**が前年度より上がっています。


ただし、回答数が少ないため年度ごとの満足率も変動しやすくなっているため、その点も踏まえておく必要があります、このことは他の職種に関しても同様です。

看護師の対応について

看護師の対応 と満足率 	2022年度					2021年度				
	満足	やや満足	やや不満	不満	計満足率	満足	やや満足	やや不満	不満	計満足率
1.言葉遣い、態度などはいかがでしたか	21	2	1	0	24 87.5%	24	4	0	0	28 85.7%
2.個人情報に配慮した対応でしたか	22	0	2	0	24 91.7%	22	5	0	0	27 81.5%
3.説明はわかりやすかったですか	21	3	0	0	24 87.5%	22	6	0	0	28 78.6%


看護師の対応に関しては、3項目全てで満足率が上がっていますが、特に「2. 個人情報に配慮した対応」と「3. 説明のわかりやすさ」について前年度より大きく向上しています。

リハビリの対応について

リハビリの対応と満足率 	2022年度					2021年度				
	満足	やや満足	やや不満	不満	計満足率	満足	やや満足	やや不満	不満	計満足率
1.言葉遣い、態度などはいかがでしたか	15	2	0	0	17 88.2%	25	3	0	0	28 89.3%
2.個人情報に配慮した対応でしたか	15	2	0	0	17 88.2%	22	5	0	0	27 81.5%
3.説明はわかりやすかったですか	8	9	0	0	17 47.1%	20	6	0	0	26 76.9%


リハビリスタッフの対応については、「3. 説明のわかりやすさ」の満足率が前年度より大きく下がっています。

ケアマネの対応について

ケアマネの対応と 満足率 	2022年度					2021年度				
	満足	やや満足	やや不満	不満	計 満足率	満足	やや満足	やや不満	不満	計 満足率
1.言葉遣い、態度などはいかがでしたか	14	1	0	0	15 93.3%	27	2	0	0	29 93.1%
2.個人情報に配慮した対応でしたか	14	1	0	0	15 93.3%	25	4	0	0	29 86.2%
3.説明はわかりやすかったですか	6	9	0	0	15 40.0%	23	6	0	0	29 79.3%


ケアマネージャーの対応についても、「3.説明のわかりやすさ」の満足率が前年度より大きく下がっています。

その他のサービス（※）の対応について

その他の対応 と満足率 	2022年度					2021年度				
	満足	やや満足	やや不満	不満	計 満足率	満足	やや満足	やや不満	不満	計 満足率
1.言葉遣い、態度などはいかがでしたか	4	1	0	0	5 80.0%	9	1	0	0	10 90.0%
2.個人情報に配慮した対応でしたか	4	1	0	0	5 80.0%	8	1	0	0	9 88.9%
3.説明はわかりやすかったですか	1	4	0	0	5 20.0%	8	1	0	0	9 88.9%

※その他のサービスが何かは具体的に記載されていませんが、レスパイト入院等が考えられます。

総合評価について

総合評価と 満足率 	2022年度					2021年度				
	満足	やや満足	やや不満	不満	計 満足率	満足	やや満足	やや不満	不満	計 満足率
訪問系サービスの総合評価をお願いします	20	3	2	0	25 80.0%	29	6	0	0	35 82.9%