

## 令和6年度 患者満足度調査について

市立病院

市立病院では、基本方針にも掲げている「患者さん中心の医療の実践」を目指す取組として、毎年1回、患者満足度調査を実施しています。

令和5年12月21日付飯田市議会発「飯田市立病院の基本理念を実践するために一層の改善を求める要望書」を踏まえ、令和6年度の調査内容について報告を行います。

また、令和4年度から日本医療機能評価機構のシステム利用により、システムに参加した病院との比較や前年度比較が実施可能となっています。

## 1 調査の概要

- (1) 調査期間 入院 11月14日(木)～11月20日(水) 【7日間】  
外来 11月14日(木)～11月20日(水) 【5日間】 土日除く
- (2) 調査方法 調査表への記入及び携帯などWEBによる回答
- (3) 回答数 入院：147(前年度137)、 外来：490(前年度546)

## 2 調査結果

## (1) 入院患者満足度(経営強化プラン目標値:総合評価85%)

## ① 入院患者調査結果(4頁)

- ・総合評価・・・「とても満足」＋「やや満足」 87.0% (前年 91.2%) 【同規模病院 平均値:83.5%】
- ・職員の対応・・・看護師「とても満足」＋「やや満足」93.9%、事務職員は80.0%
- ・職員の接遇・・・「とても満足」＋「やや満足」89.1%
- ・食事の内容・・・「とても満足」＋「やや満足」72.6%
- ・療養環境(ベッドの寝心地、騒音など)・・・「とても満足」＋「やや満足」73.8%

## ② 入院患者調査ベンチマーク結果(5段階評価による点数での同規模病院との比較)

総合評価 4.50 【同規模病院平均値:4.38】

- ・平均点の高い項目: 病室・浴室・トイレなど、食事の内容の入院環境
- ・平均点の低い項目: 精神的なケア、プライバシー保護

## ③ 入院患者調査の前年度比較(6頁)

- ・総合評価は前年より低下したが、項目別では多くの項目で満足度(とても満足＋やや満足)が増加。  
(医師との対話+9.0%、事務職員の対応+9.1%、職員の接遇+7.6%、痛みや症状を和らげる対応+8.5%、精神的なケア+0.7%)
- ・前年度よりマイナスとなった2項目についても、ほぼ前年同様の数値  
(清掃の状況△0.2%、病室・浴室・トイレ△0.2%)

## (2) 外来患者満足度(経営強化プラン目標値:総合評価70%)

## ① 外来患者調査結果(5頁)

- ・総合評価・・・「とても満足」＋「やや満足」 72.9% (前年 69.4%) 【同規模病院 平均値:72.3%】
- ・診療までの待ち時間・・・「とても満足」＋「やや満足」31.7%
- ・診療時間・・・「とても満足」＋「やや満足」49.5%
- ・会計手続き・・・「とても満足」＋「やや満足」45.6%

- ・その他スタッフの対応・・・「とても満足」＋「やや満足」66.1%
- ・痛みや症状を和らげる対応・・・「とても満足」＋「やや満足」50.0%
- ・精神的なケア・・・「とても満足」＋「やや満足」49.9%

② 外来患者調査ベンチマーク結果（5段階評価による点数での同規模病院との比較）

総合評価 4.14 【同規模病院平均値:4.06】

- ・平均点の高い項目:看護師、事務職員の対応
- ・平均点の低い項目:診察までの待ち時間、診療時間、痛みや症状を和らげる対応  
精神的なケア、プライバシーの保護

③ 外来患者調査の前年度比較（6頁）

- ・総合評価、事務の対応、清掃の状況は「とても満足＋やや満足」がプラス。（総合評価は＋3.5%、事務の対応＋0.4%、清掃の状況＋7.0%）
- ・診察時間、診療までの待ち時間、医師との対話、痛みや症状を和らげる対応など10項目がマイナス。（診療までの待ち時間△3.9%、診療時間△4.0%、その他のスタッフの対応△3.7%、痛みや症状を和らげる対応△6.7%など）

3 具体的な記載内容

(1) 痛みや症状を和らげる対応

(人)

	内容	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満	計
入院	回答総数	93	32	16	2	1	144
	意見記載数	26	8	1	1	0	36
外来	回答総数	101	96	183	13	1	394
	意見記載数	12	4	9	4	0	29

○主な記載内容

- ・患者目線で対応し、安心感がある。
- ・痛みや発熱等の症状にしっかり対応してくれる。
- ・体をさすってくれたり、時折声かけをしてくれた。
- ・症状を聞いて、優しく薬の相談など親身な対応してくれる。
- ・風邪をひいたときの対応が出来ない。
- ・足腰、手が痛いがなかなか治らない。
- ・リハビリ指導が不足で家での仕方が分かりづらかった。
- ・痛みの具合がなかなか伝わらない。どのように言ったら伝わるのか分からない。

(2) 精神的なケア

	内容	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満	計
入院	回答総数	75	37	32	1	0	145
	意見記載数	26	8	1	1	0	36
外来	回答総数	107	92	193	6	1	399
	意見記載数	12	4	9	4	0	29

○主な意見内容

- ・術前等の言葉遣い、対応のやさしさや笑顔に感謝でした。
- ・痛みや苦しく、つらい気持ちなどを良く聞いてくれて安心する。
- ・背中をさすって、声かけをしてくれて嬉しかった。
- ・優しい口調で、丁寧に話を聞いてくれて安心した。
- ・痛みは本人しかわからない。仕方がないと思っている。

#### 4 令和6年度の取組内容

##### (1) 職員の対応、接遇等について

- ・ 新任職員への接遇、コミュニケーション能力、医療倫理等の研修会開催 5回
- ・ コンプライアンス研修会及び接遇研修会の開催 各1回
- ・ 長野自治体病院職員接遇研修会への参加 1回
- ・ 医師の接遇研修会の開催 2回
- ・ 職員身だしなみ調査の実施 1回
- ・ 委託業者との定期的会議及び情報交換の実施 月1回、年3回

##### (2) 受付、窓口等について

- ・ マイナンバー受付レーンの増設 1カ所→2カ所
- ・ 各科外来での医療証などの確認変更 各科外来での確認変更
- ・ 新規再来機の導入及びレイアウト変更 令和7年度導入・変更

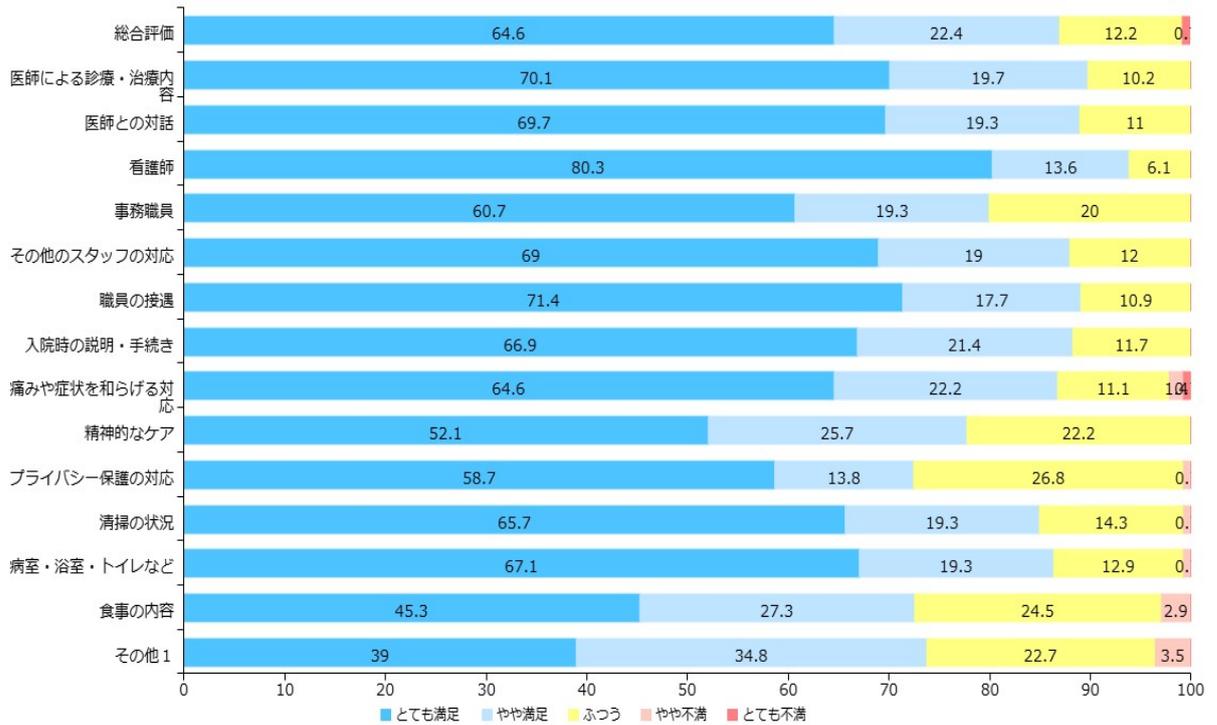
##### (3) 待ち時間対策について

- ・ 患者待ち時間調査の実施及び専門部会での対策の検討 調査年4回、部会7回
- ・ 待ち時間が長い診療科について個別検討 眼科対応、予約枠変更
- ・ マイナンバー保険証利用を踏まえた認証機器の増加 3台

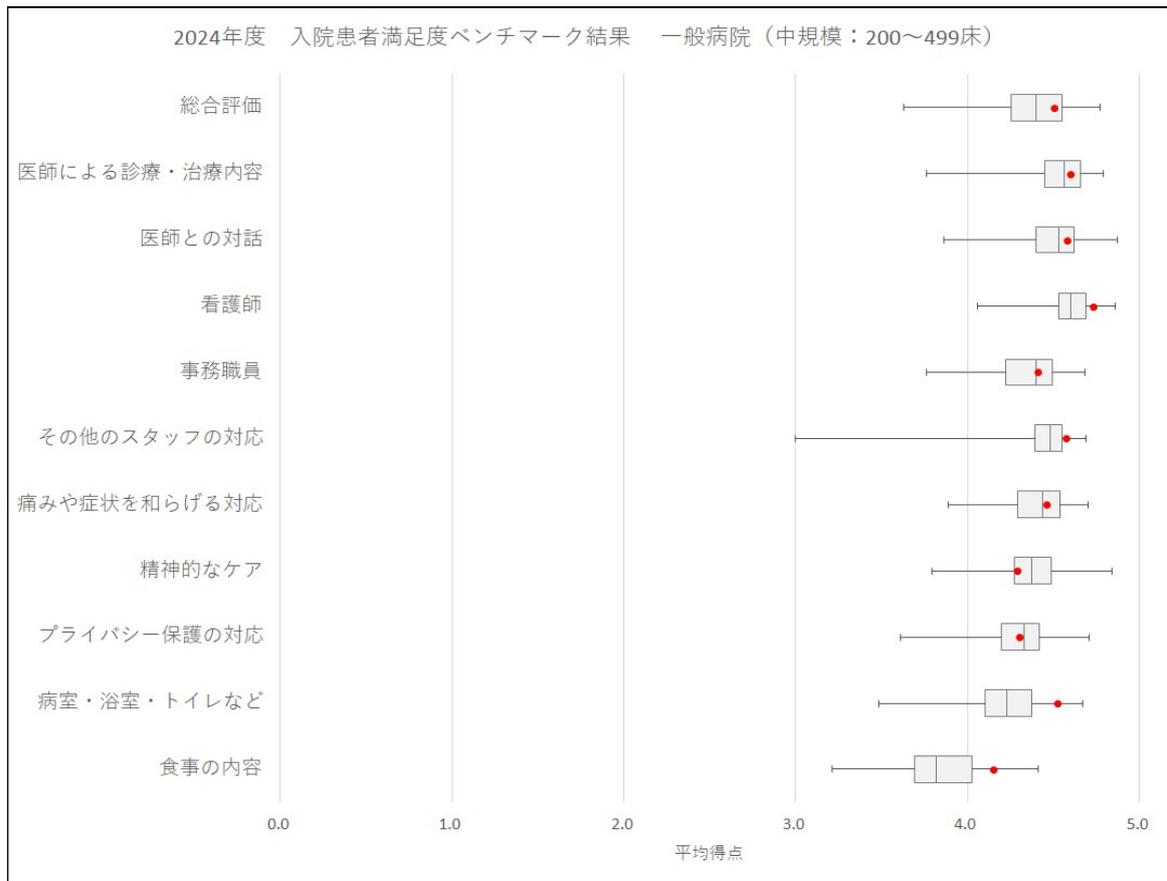
##### (4) その他

- ・ 患者・家族意見箱の意見を踏まえた対応及び情報共有 随時
- ・ トイレに荷物掛けフックの増設 実施

○入院患者満足度調査結果（病院全体レポート）



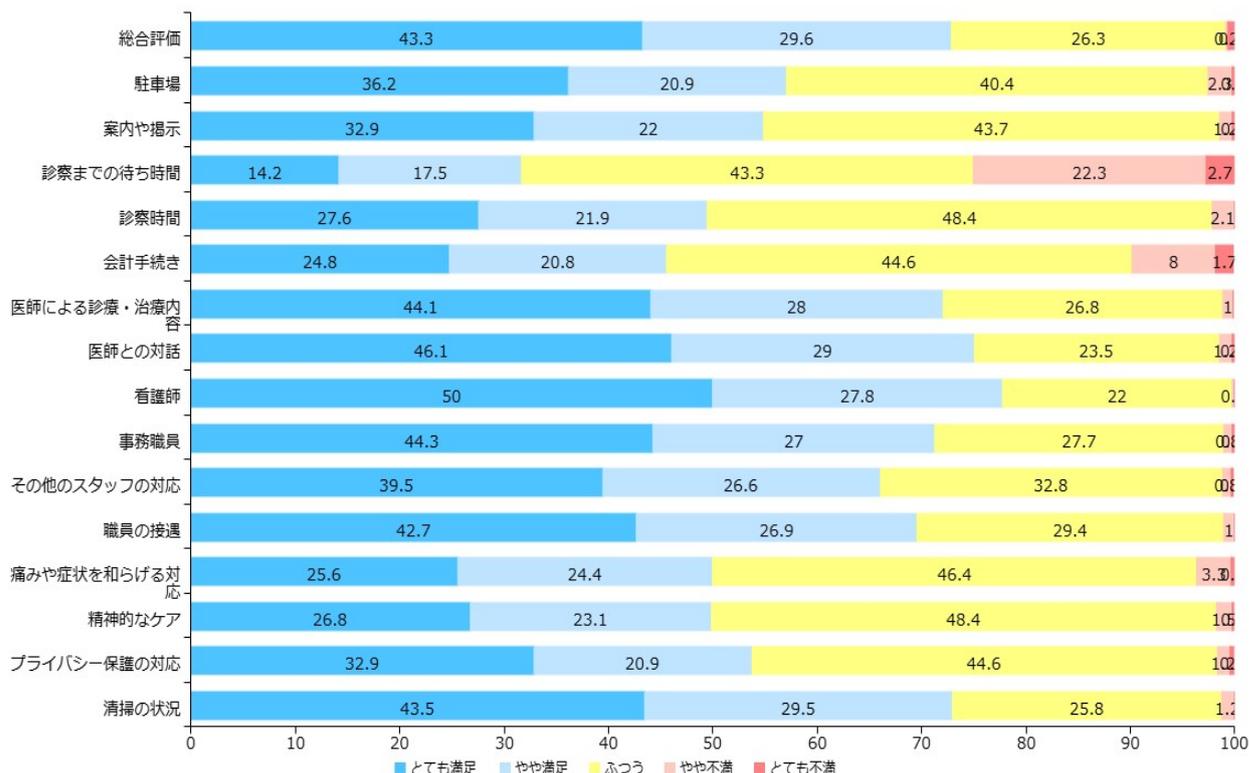
○入院患者調査におけるベンチマーク結果（全国同規模病院 200～499床）96病院との比較



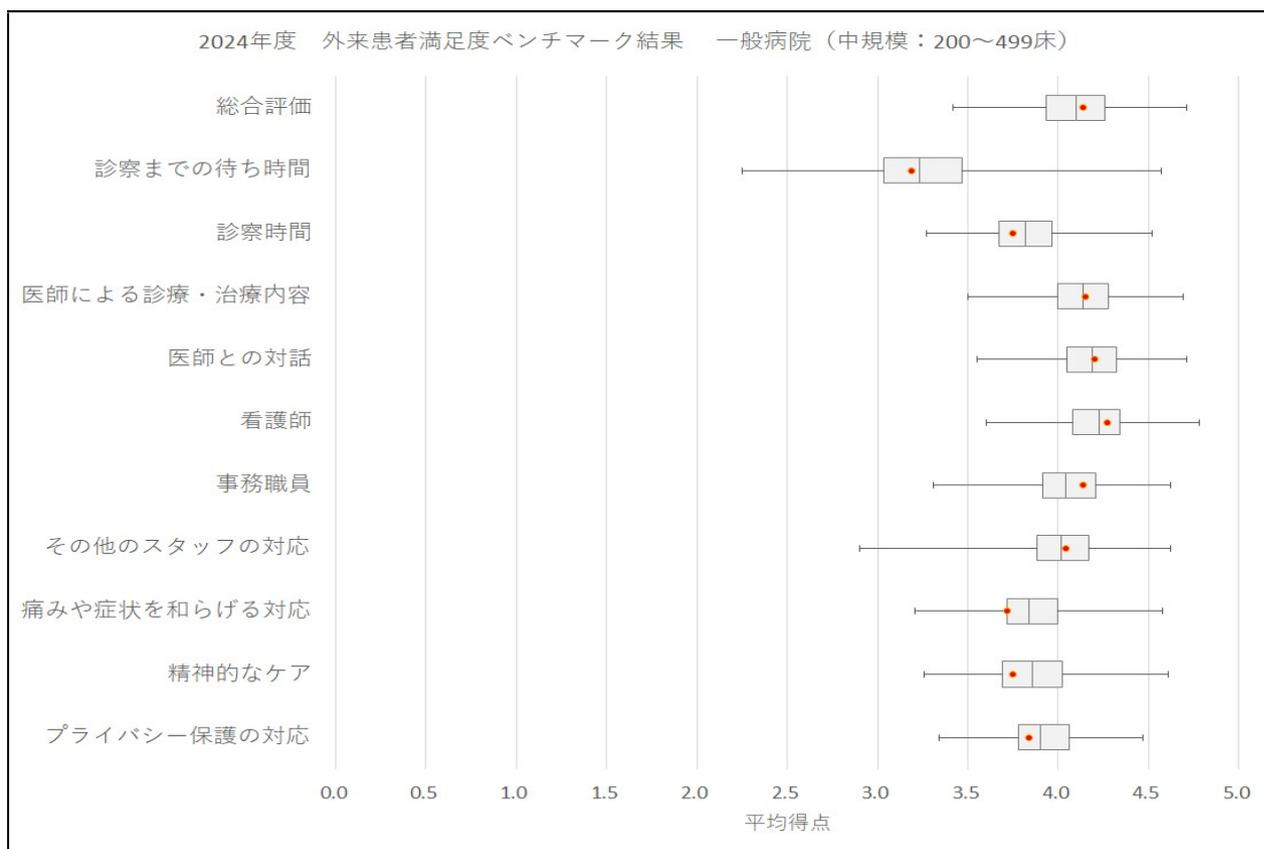
（参考）質問項目詳細補足

- 総合評価・・・飯田市立病院を親しい方にもすすめようと思えますか？
- その他のスタッフの対応・・・薬剤師・放射線・検査・リハビリなど
- 職員の接遇・・・あいさつ・言葉づかいなど
- その他1・・・ベッドの寝心地、夜間の騒音などの療養環境

○外来患者満足度調査結果(病院全体レポート)



○外来患者調査におけるベンチマーク結果(全国同規模病院 200~499床) 98病院との比較

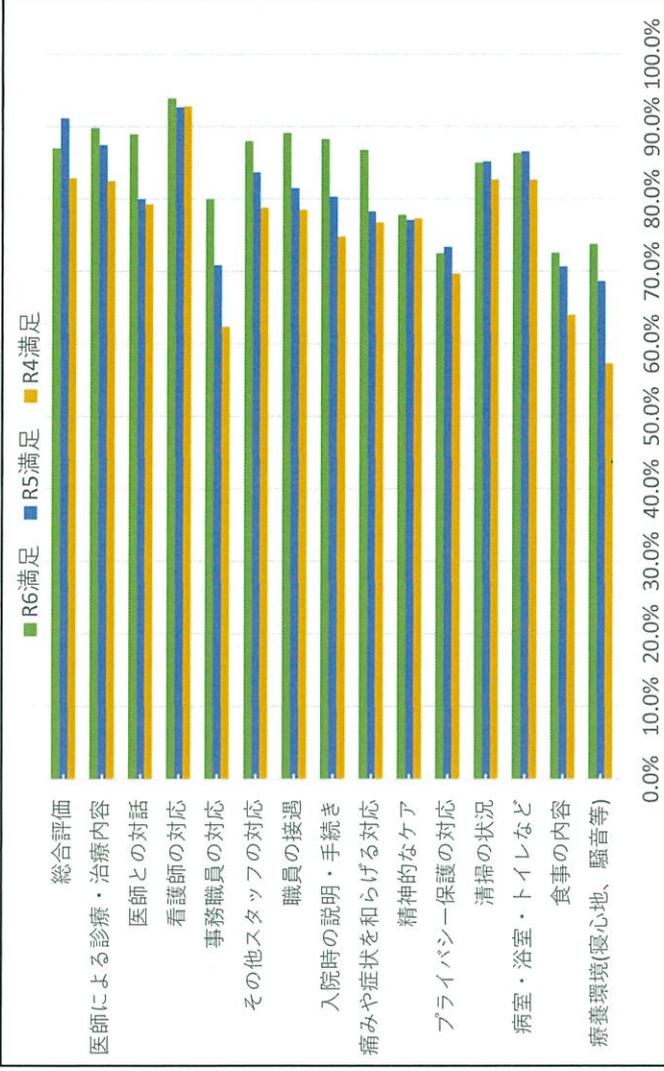


(参考) 質問項目詳細補足

- 総合評価・・・飯田市立病院を親しい方にもおすすめしたいと思いますか？
- 会計手続・・・会計手続(待ち時間) 事務職員・・・受付・各科窓口の対応)
- その他のスタッフの対応・・・薬剤師・放射線・検査・リハビリなど
- 職員の接遇・・・あいさつ・言葉づかいなど
- 清掃の状況・・・トイレなど

入院患者満足度調査

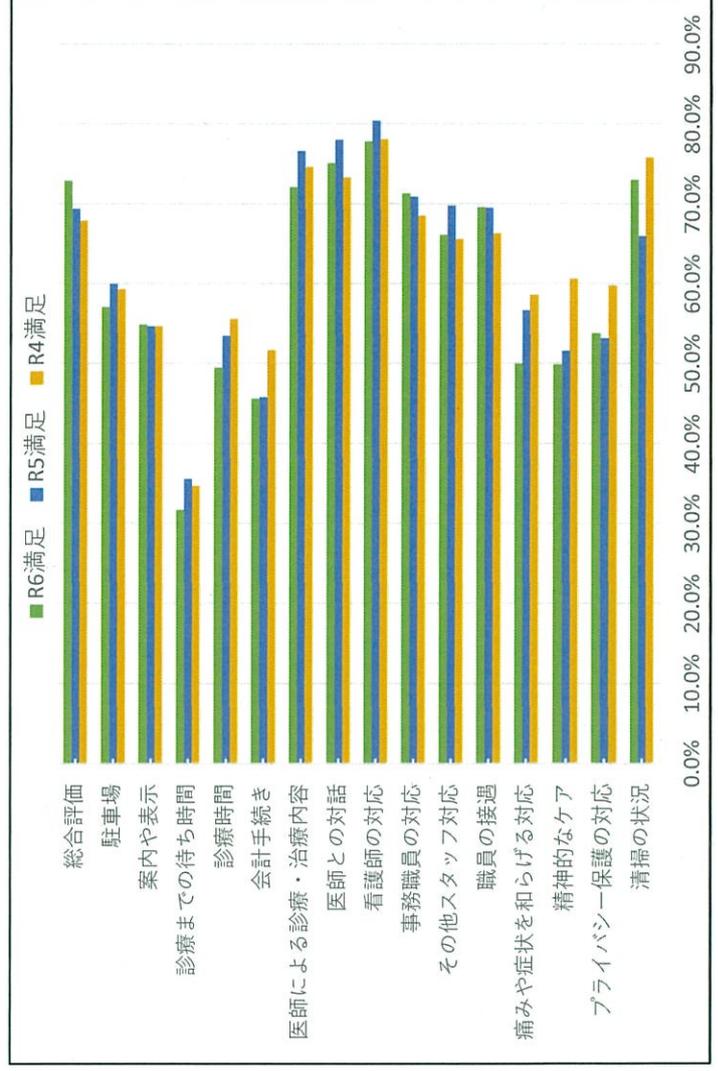
	①+②			④+⑤			対比	
	R6満足	R5満足	R4満足	R6不満	R5不満	R4不満	R6-R5	R6-R5
総合評価	87.0%	91.2%	82.9%	0.8%	0.8%	0.9%	-4.2%	0.0%
医師による診療・治療内容	89.8%	87.5%	82.5%	0.0%	1.5%	1.0%	2.3%	-1.0%
医師との対話	89.0%	80.0%	79.3%	0.0%	1.5%	0.9%	9.0%	-0.9%
看護師の対応	93.9%	92.7%	92.8%	0.0%	0.7%	1.8%	1.2%	-1.8%
事務職員の対応	80.0%	70.9%	62.4%	0.0%	0.7%	1.0%	9.1%	-1.0%
その他スタッフの対応	88.0%	83.7%	78.8%	0.0%	0.0%	0.0%	4.3%	0.0%
職員の接遇	89.1%	81.5%	78.5%	0.0%	0.0%	0.9%	7.6%	-0.9%
入院時の説明・手続き	88.3%	80.3%	74.8%	0.0%	2.3%	0.9%	8.0%	-0.9%
痛みや症状を和らげる対応	86.8%	78.3%	76.8%	2.1%	2.3%	2.0%	8.5%	0.1%
精神的なケア	77.8%	77.1%	77.3%	0.0%	1.4%	1.1%	0.7%	-1.1%
プライバシー保護の対応	72.5%	73.4%	69.7%	0.7%	2.2%	0.0%	-0.9%	0.7%
清掃の状況	85.0%	85.2%	82.7%	0.7%	0.0%	1.0%	-0.2%	-0.3%
病室・浴室・トイレなど	86.4%	86.6%	82.7%	0.7%	2.2%	1.0%	-0.2%	-0.3%
食事の内容	72.6%	70.7%	64.0%	2.9%	4.5%	7.0%	1.9%	-4.1%
療養環境(寝心地、騒音等)	73.8%	68.7%	57.3%	3.5%	3.7%	4.8%	5.1%	-1.3%



0

外来患者満足度調査

	①+②			④+⑤			対比	
	R6満足	R5満足	R4満足	R6不満	R5不満	R4不満	R6-R5	R6-R5
総合評価	72.9%	69.4%	67.9%	0.8%	1.7%	1.9%	3.5%	-1.1%
駐車場	57.1%	60.0%	59.3%	2.5%	5.4%	1.3%	-2.9%	1.2%
案内や表示	54.9%	54.7%	54.7%	1.4%	2.2%	1.4%	0.2%	0.0%
診療までの待ち時間	31.7%	35.6%	34.7%	25.0%	20.9%	21.0%	-3.9%	4.0%
診療時間	49.5%	53.5%	55.6%	2.1%	3.9%	3.4%	-4.0%	-1.3%
会計手続き	45.6%	45.8%	51.7%	9.8%	11.7%	8.6%	-0.2%	1.2%
医師による診療・治療内容	72.1%	76.6%	74.6%	1.1%	2.7%	3.2%	-4.5%	-2.1%
医師との対話	75.1%	78.0%	73.3%	1.4%	3.0%	2.8%	-2.9%	-1.4%
看護師の対応	77.8%	80.4%	78.1%	0.2%	0.9%	1.2%	-2.6%	-1.0%
事務職員の対応	71.3%	70.9%	68.5%	1.0%	1.1%	2.6%	0.4%	-1.6%
その他スタッフ対応	66.1%	69.8%	65.6%	1.0%	0.4%	1.0%	-3.7%	0.0%
職員の接遇	69.6%	69.5%	66.3%	1.0%	0.6%	2.0%	0.1%	-1.0%
痛みや症状を和らげる対応	50.0%	56.7%	58.6%	3.6%	2.6%	3.8%	-6.7%	-0.2%
精神的なケア	49.9%	51.6%	60.6%	1.7%	2.8%	2.7%	-1.7%	-1.0%
プライバシー保護の対応	53.8%	53.2%	59.8%	1.6%	1.6%	0.2%	0.6%	1.4%
清掃の状況	73.0%	66.0%	75.8%	1.2%	0.9%	1.7%	7.0%	-0.5%



※システム積算の関係で合計が100%にならない項目あり。

※①とても満足、②やや満足、③ふつう、④やや不満、⑤とても不満

# 令和6年度 飯田市立病院 入院患者満足度調査

アンケートへのご協力をお願いします。（入院中の方は現在の状況でご回答ください。）



こちらのQRコードからWEBでの回答もできます。  
WEB回答の場合は以下の調査票の記入は不要ですので、  
調査票はそのままお返しくください。  
院内Wi-Fiにつながっていると回答ができませんので、  
切っていたかどうか、手書きでご回答ください。

このアンケートは無記名ですので、お気兼ねなくありのままを安心してお答えください。  
個別のお返事はできませんので、あらかじめご了承ください。

○記入日	月	日			
以下の項目のいずれかに □ をご記入ください。					
○医師による診療・治療内容	□とても満足	□やや満足	□ふつう	□やや不満	□とても不満
○医師との対話	□とても満足	□やや満足	□ふつう	□やや不満	□とても不満
○看護師（看護師の対応）	□とても満足	□やや満足	□ふつう	□やや不満	□とても不満
○事務職員（事務職員の対応）	□とても満足	□やや満足	□ふつう	□やや不満	□とても不満
○その他のスタッフの対応（薬剤師・放射線・検査・リハビリなど）	□とても満足	□やや満足	□ふつう	□やや不満	□とても不満
○職員の接遇（あいさつ・言葉づかいなど）	□とても満足	□やや満足	□ふつう	□やや不満	□とても不満
○入院時の説明・手続き	□とても満足	□やや満足	□ふつう	□やや不満	□とても不満
○痛みや症状を和らげる対応	□とても満足	□やや満足	□ふつう	□やや不満	□とても不満
*具体的な内容をご記入ください。					
○精神的なケア	□とても満足	□やや満足	□ふつう	□やや不満	□とても不満
*具体的な内容をご記入ください。					

※特定の項目への記入もお願いします。

○プライバシー保護の対応	□とても満足	□やや満足	□ふつう	□やや不満	□とても不満					
○清掃の状況（病院全体）	□とても満足	□やや満足	□ふつう	□やや不満	□とても不満					
○病室・浴室・トイレなど	□とても満足	□やや満足	□ふつう	□やや不満	□とても不満					
○食事の内容	□とても満足	□やや満足	□ふつう	□やや不満	□とても不満					
○その他（ベッドの寝心地、夜間の騒音などの療養環境）	□とても満足	□やや満足	□ふつう	□やや不満	□とても不満					
○飯田市立病院を親しい方にもおすすめしたいと思いますか？	□すすめる	□まあまあすすめる	□どちらとも言えない	□あまりすすめない	□すすめない					
○院内のアメニティ施設（レストラン、コンビニ、自販機、理髪室など）についてのご意見・ご感想がございましたらお寄せください。										
○その他、当院全体についてのご意見・ご感想がございましたらお寄せください。										
○回答者	□患者や利用者の本人	□患者や利用者の家族	□患者や利用者の知人	□その他の関係者						
○利用者の性別	□男性	□女性								
○利用者の年齢	□10～9歳	□10代	□20代	□30代	□40代	□50代	□60代	□70代	□80代	□90代以上
○病棟	□3階東病棟	□3階西病棟	□4階東病棟	□4階西病棟	□5階東病棟	□5階西病棟	□6階東病棟	□6階西病棟	□周産期病棟	□その他
○入院の経緯	□他病院も含めて初めて □当院は初めて □当院の入院経験あり									

# 令和6年度 飯田市立病院 外来患者満足度調査

アンケートへのご協力をお願いします。



こちらのQRコードからWEBでの回答もできます。  
WEB回答の場合は以下の調査票の記入は不要ですので、  
調査票はそのままお返しください。  
院内Wi-Fiにつながっているご回答ができませんので、  
切ってくださいか、手書きでご回答ください。

このアンケートは無記名ですので、お気兼ねなくありのままを安心してお答えください。  
個別のお返事はできませんので、あらかじめご了承ください。

○記入日 月 日

以下の項目のいずれかに  をご記入ください。

○駐車場  
 とても満足  やや満足  ふつう  やや不満  とても不満

○案内表示や掲示物  
 とても満足  やや満足  ふつう  やや不満  とても不満

○診察までの待ち時間  
 とても満足  やや満足  ふつう  やや不満  とても不満

○診察時間  
 とても満足  やや満足  ふつう  やや不満  とても不満

○会計手続き (待ち時間)  
 とても満足  やや満足  ふつう  やや不満  とても不満

○医師による診療・治療内容  
 とても満足  やや満足  ふつう  やや不満  とても不満

○医師との対話  
 とても満足  やや満足  ふつう  やや不満  とても不満

○看護師 (看護師の対応)  
 とても満足  やや満足  ふつう  やや不満  とても不満

○事務職員 (受付・各科窓口の対応)  
 とても満足  やや満足  ふつう  やや不満  とても不満

○その他のスタッフの対応 (薬剤師・放射線・検査・リハビリなど)  
 とても満足  やや満足  ふつう  やや不満  とても不満

○職員の接遇 (あいさつ・言葉づかいなど)  
 とても満足  やや満足  ふつう  やや不満  とても不満

※ 横書きの項目への記入も願います。

○痛みや症状を和らげる対応  
 とても満足  やや満足  ふつう  やや不満  とても不満  
 ※ 具体的な内容をご記入ください。

○精神的なケア  
 とても満足  やや満足  ふつう  やや不満  とても不満  
 ※ 具体的な内容をご記入ください。

○プライバシー保護の対応  
 とても満足  やや満足  ふつう  やや不満  とても不満

○清掃の状況 (トイレなど)  
 とても満足  やや満足  ふつう  やや不満  とても不満

○飯田市立病院を親しい方にもすすめようと思えますか?  
 すずめる  まあまあすすめる  どちらともいえない  あまりすすめない  すすめない

○院内のアメニティ施設 (レストラン、コンビニ、自販機、理容室など)  
 についてのご意見・ご感想がございましたらお寄せください。

○その他、当院全体についてのご意見・ご感想がございましたらお寄せください。

○回答者  
 患者や利用者本人  患者や利用者の家族  患者や利用者の知人  その他の関係者

○利用者の性別  
 男性  女性

○利用者の年齢  
 0~9歳  10代  20代  30代  40代  50代  
 60代  70代  80代  90代以上

○今回の受診  
 初診  再診

○受診した診療科 (主な科を1つ)  
 内科  心臓血管センター  脳神経内科  外科  脳神経外科  整形外科  
 形成外科  小児科  皮膚科  泌尿器科  産婦人科  眼科  
 耳鼻いんご科  頭頸部外科  歯科  腔外科  麻酔科  
 リハビリテーション科  救命救急センター  内視鏡センター  
 腎センター  がん診療・緩和ケアセンター  がん相談支援センター  
 放射線治療センター

## 市立病院 利用者からの意見・感想内容及び対応について

### 1 意見箱の設置

外来及び各病棟の院内6カ所に意見箱を設置し、寄せられた意見・感想等については院内で情報共有、対応を行うとともに許可いただいた意見は病院内に掲示をしている。

### 2 意見・感想件数及び内容

内容 年度	感謝の意見		①職員対応 接遇等		②施設環境等		③受付、 窓口対応		④待ち時間		⑤診療、 検査関係		合計
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	
R3年度	43件	39%	28件	25%	19件	17%	11件	10%	7件	6%	3件	3%	111件
R4年度	49件	43%	21件	18%	25件	22%	14件	12%	3件	2%	3件	3%	115件
R5年度	40件	38%	20件	19%	22件	21%	17件	16%	6件	6%	0件	0%	105件
R6年度※	25件	35%	12件	16%	21件	29%	9件	13%	5件	7%	0件	0%	72件

※令和6年度については、4～11月(8カ月分)実績

### 3 具体的な意見及び対応状況

#### ①職員対応・接遇等

(※結果：◎対応済、○継続検討、×対応不可)

寄せられた意見	具体的な対応	結果※	対策と課題
体が動かず、水をこぼした時の看護師の言葉が冷たく悲しかった。	該当職場へ情報提供及び職場内で情報共有	○	接遇研修等研修会実施 コンプライアンス指導の 継続的な徹底
受付職員の私語を慎んでほしい。	各所属長から職員へ周知 委託業者へも指導依頼	○	
入院時に何も言わずにカーテンを開けられた。	所属長から職員へ指導	○	
面会時職員の姿は見えなかったが、指導なのか強い口調での言葉遣いが聞こえた。	該当職場へ情報提供及び職場内で情報共有	○	コミュニケーション研修 実施
子供が病気だと言われた親の気持ちを考えた対応をしてほしい。	診療部部内で情報共有、注意喚 起実施	○	医師への接遇研修実施
病状説明でリスク説明の必要性は理解するが、言葉を選び丁寧な対応をお願いしたい。		○	
面会時間前に来院した際、暑い中外で待たされた。	委託業者へ状況に応じた対応 の徹底指示	◎	
面会に家族証の提示を強く求められたが、前日の平日昼間は確認無く面会が出来た。	家族証の確認及び院内同一対 応の徹底	◎	

#### ②施設環境等

職員のプライバシー対応として、名札のフルネーム、写真掲載は改善したらどうか。	11月より氏(ふりがなあり)のみに変更	◎	
入院時の寝具にポケットをつけてほしい。	病衣管理上で実施困難	×	洗濯などで私物混入
病院横道路の歩道に木のツルや草が伸びて危険。	道路管理者へ連絡し対応	◎	
院内のFreeWi-Fiが繋がらない。	状況を確認して対応	◎	
トイレの荷物掛けのフックが高く高齢者や背の低い人は使いにくい。	院内サービス委員会で検討し新たに設置	◎	
窓ガラスに蜘蛛の巣や汚れがみられる。	清掃実施。委託業者に清掃の徹底依頼	◎	

#### ③受付、窓口対応

再診受付が混雑しているおり、再診受付機など利用した対策を検討してほしい。	保険証確認方法の改善、状況に応じ受付窓口を増設	○	新たな再診受付機検討
領収書の用紙がA4は嵩張るしもったいない。	患者要望からA4とした経緯あり、システム更新時検討	○	機器・システムの改修
請求書等を入れる封筒を用意してほしい。	必要な方への配布対応実施	◎	
マイナンバーカード専用レーンをつくるなど対策をしてほしい。	マイナンバーカード専用レーン設置、案内担当の配置	○	保険証廃止後の対応検討

#### ④待ち時間対応

予約受診で1時間以上待たされた。	院内で連携再確認	○	待ち時間調査年4回実施 特に長い眼科対応検討
内科診察はスムーズに呼ばれたが、次回の診察予約に1時間近く待たされた。	状況確認するも不明。継続して対応確認	○	
会計までに1時間以上かかった。		○	
連携がうまくいっていないのか、待ち時間が長い。	院内で連携再確認	○	