

外来患者アンケート結果報告

患者様からのご意見を今後のサービス提供に役立てるためのアンケートを次の要領で実施し集計を行いましたので、その結果を次のとおりお知らせいたします。

(集計結果・分析内容は専門の委託業者の作成によるものです。)

【調査期間】 令和4年11月30日
～令和4年12月13日

【総回答数】 200件

患者満足度調査について

調査の目的

本調査は、貴院を利用された患者様が貴院に対して感じておられる印象を、アンケートにより数値的に明らかにして今後の改善のポイントを明らかにすることが目的です。

今回実施したアンケートの各項目について、患者様からは多くの貴重なご意見をいただきました。これら意見のひとつひとつが、患者様から貴院がより地域に必要とされる医療機関として発展されるための期待を込めたメッセージとして受け止める必要があります。好意的な意見、厳しい指摘などもありますが、ぜひその意義をご認識いただき、今後にご活用ください。

評価方法

■ 得点について

質問項目に対する回答を点数化し、平均値を算出します。

たいへん良い…5点、良い…4点、普通…3点、悪い…2点、たいへん悪い…1点
平均値を「得点」とし、分析・比較を行います。

※1. 未回答の場合は集計に含みません。

※2. 得点は、小数点第2位を四捨五入します。

■ 重要度について

以下の項目について、患者様が「医療機関を選ぶ際の主なポイント3つ」に選んだ割合を「重要度」とし、評価得点とのポジショニングを行います。

1. 医師の印象
2. 医師の説明
3. 看護師の印象
4. 受付・会計の印象
5. 検査やお薬の説明
6. 院内の環境
7. 待ち時間
8. プライバシー

調査項目

以下の質問について調査を行いました。

- 1 医師の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 2 医師による診療の説明は分かりやすいですか？
- 3 看護師の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 4 受付、会計の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 5 院内の環境（明るさ、清潔さ、静かさ、臭い、室温等）は？
- 6 待ち時間はいかがですか？
- 7 検査やお薬についての説明は分かりやすいですか？
- 8 院内の案内表示は分かりやすいですか？
- 9 レントゲンスタッフの印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 10 リハビリスタッフの印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 11 電話対応はどうですか？

総合評価

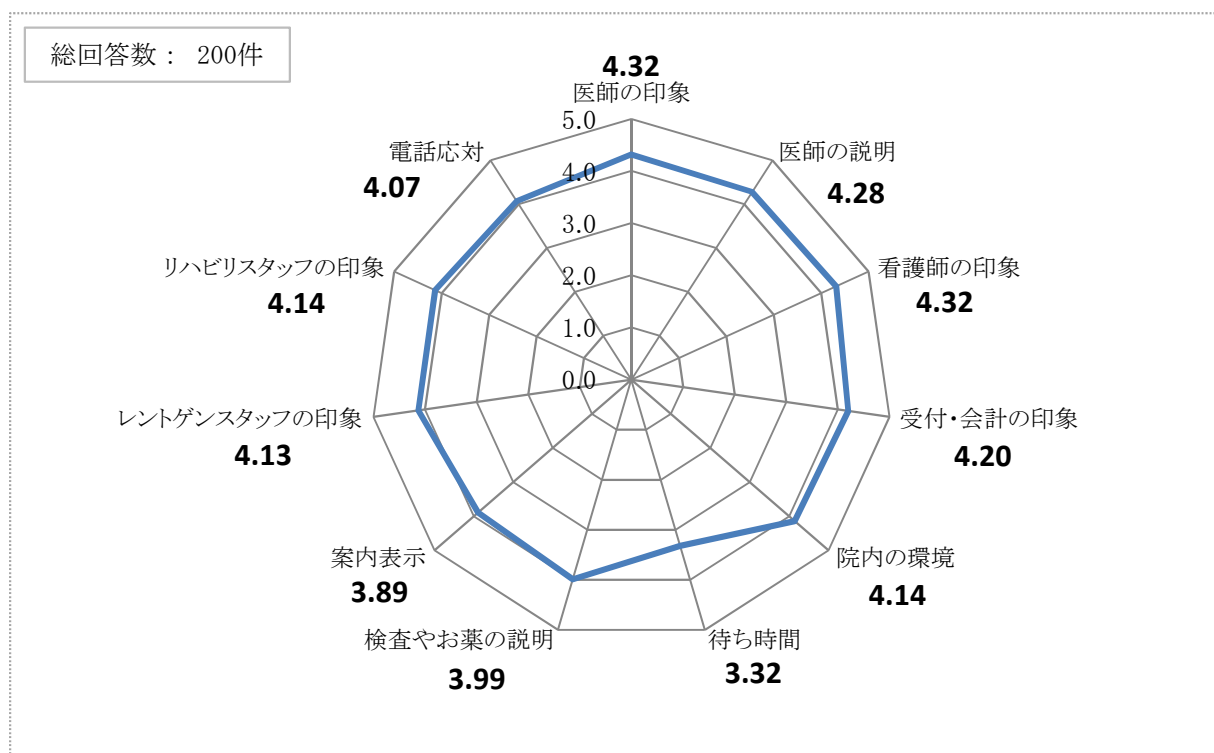
今回調査の平均得点 **4.07** 点

総評

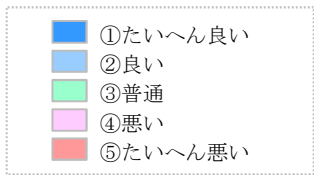
ほとんどの項目において良い結果が得られています。中でも、『医師の印象』、『看護師の印象』に対する評価は高く、貴院の強みと言えます。

ただし、『待ち時間』については低い評価のため、今後の課題とされます。

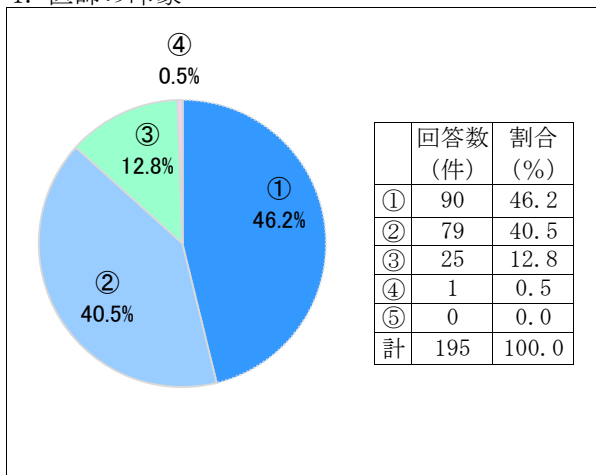
今回の結果、患者様の声で挙げた問題点を、ひとつひとつクリアにしていくことで、患者様からの信頼感はさらに高まり、満足度の向上につながると考えます。この結果を受けての具体的な取り組みを実践し、患者様へフィードバックすることで、さらに患者様の信頼を得られることと期待いたします。



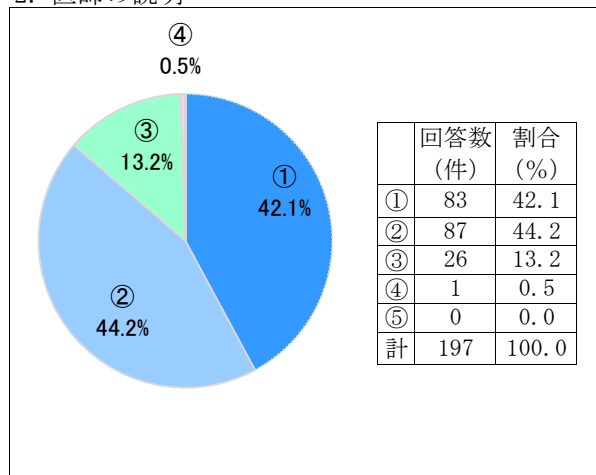
質問項目の集計結果



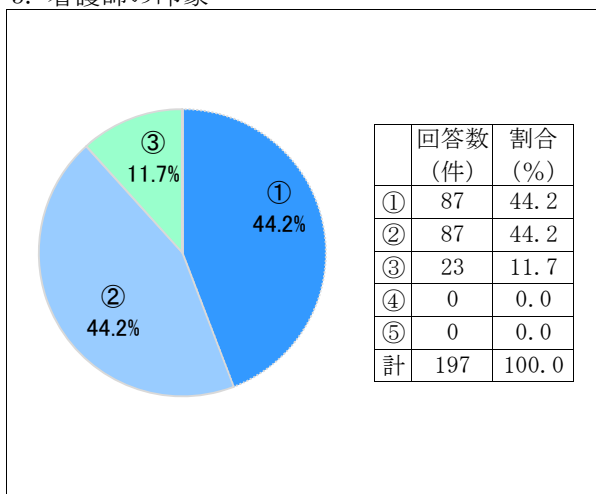
1. 医師の印象



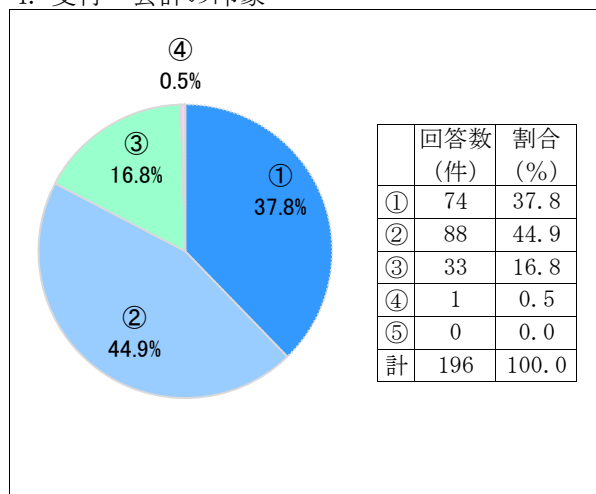
2. 医師の説明



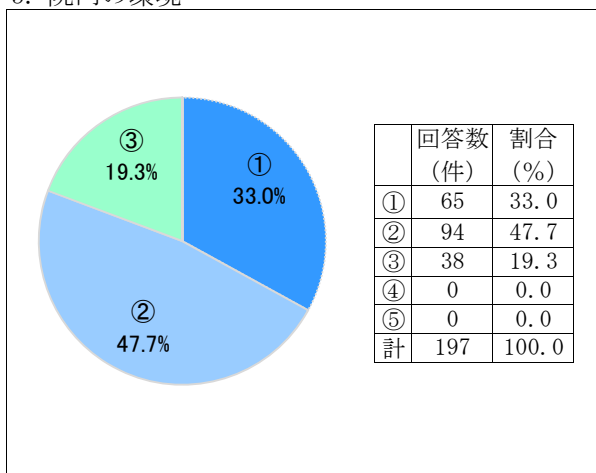
3. 看護師の印象



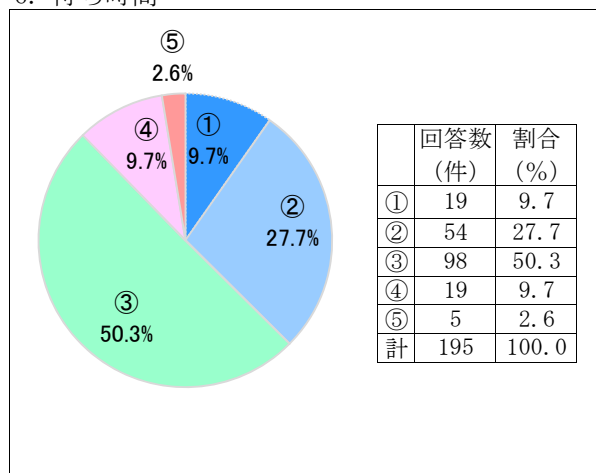
4. 受付・会計の印象

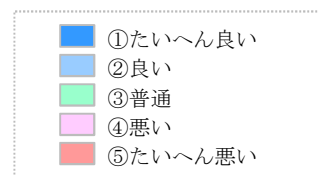


5. 院内の環境

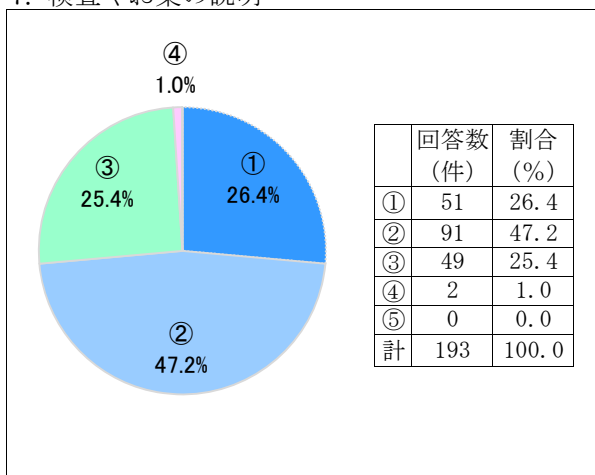


6. 待ち時間

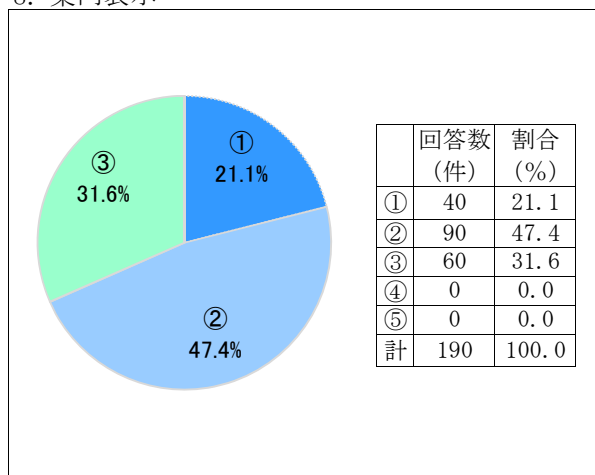




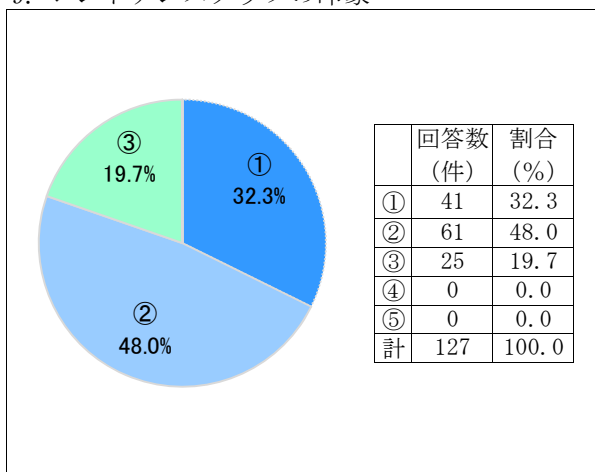
7. 検査やお薬の説明



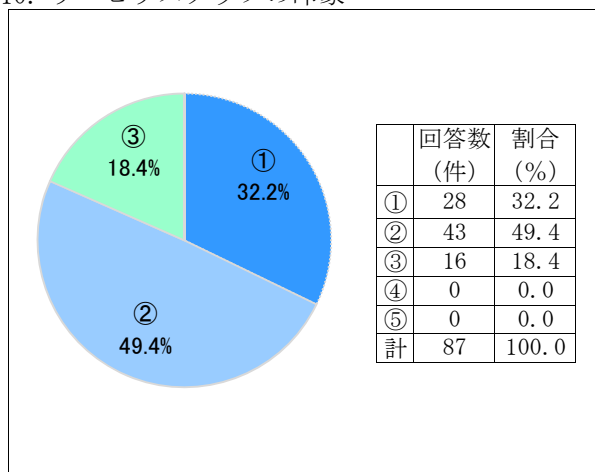
8. 案内表示



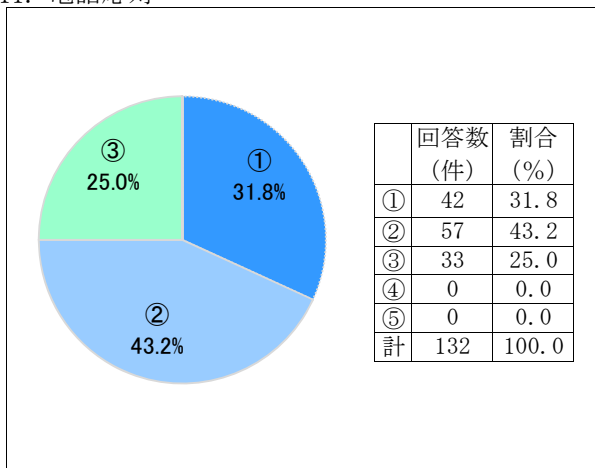
9. レントゲンスタッフの印象



10. リハビリスタッフの印象

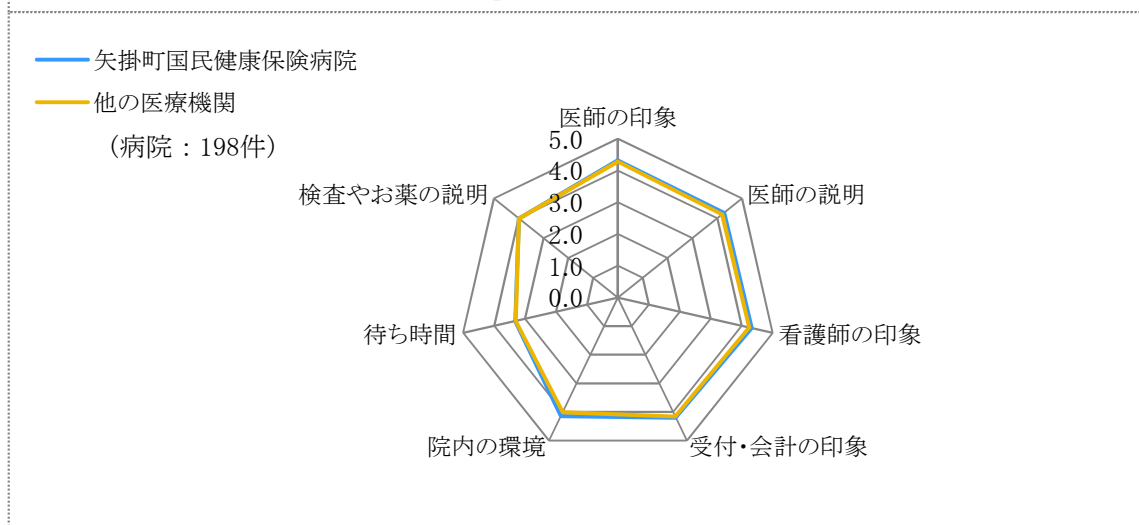
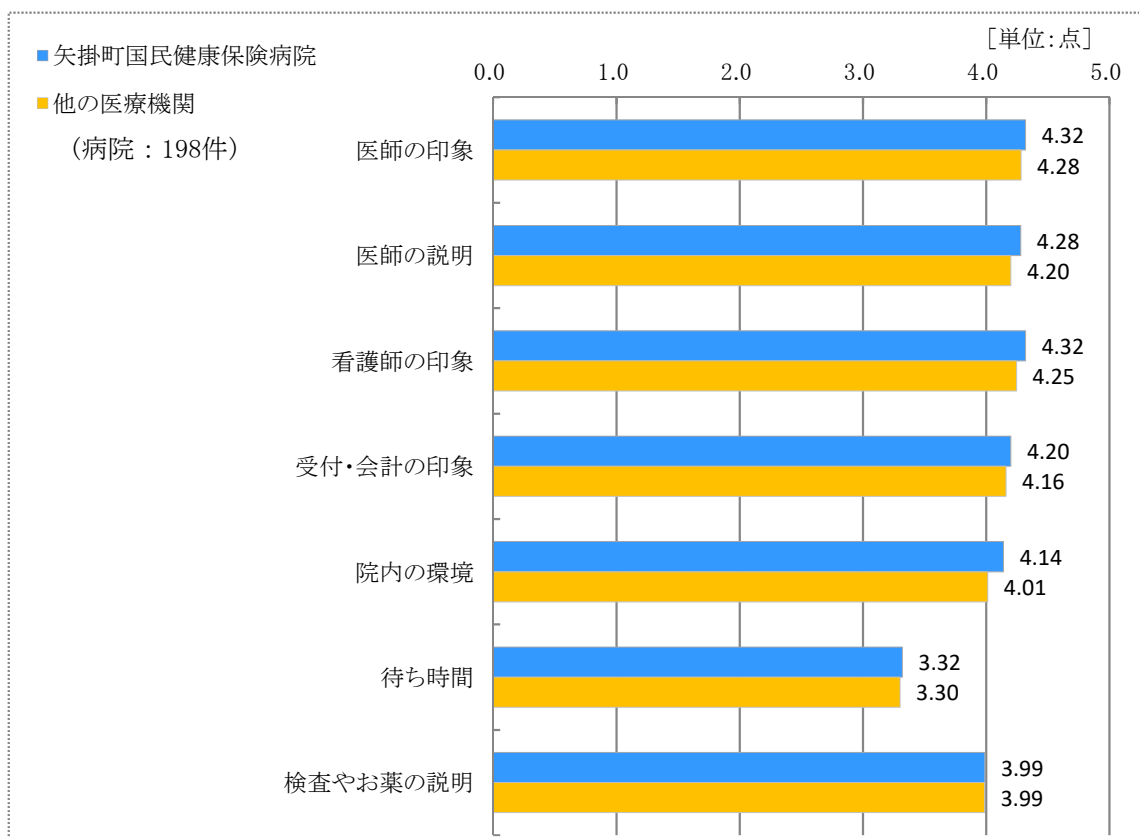


11. 電話応対



他の医療機関との比較

他の医療機関との比較は、貴院の今回調査の得点と、弊社がこれまで調査を実施した医療機関（198件）の平均得点を比較した結果です。他の医療機関と比べて
 最も良い項目（貴院の得点が他の医療機関と比べて最も高い項目） … 「院内の環境」
 最も悪い項目（貴院の得点が他の医療機関と比べて最も低い項目） … 該当なし



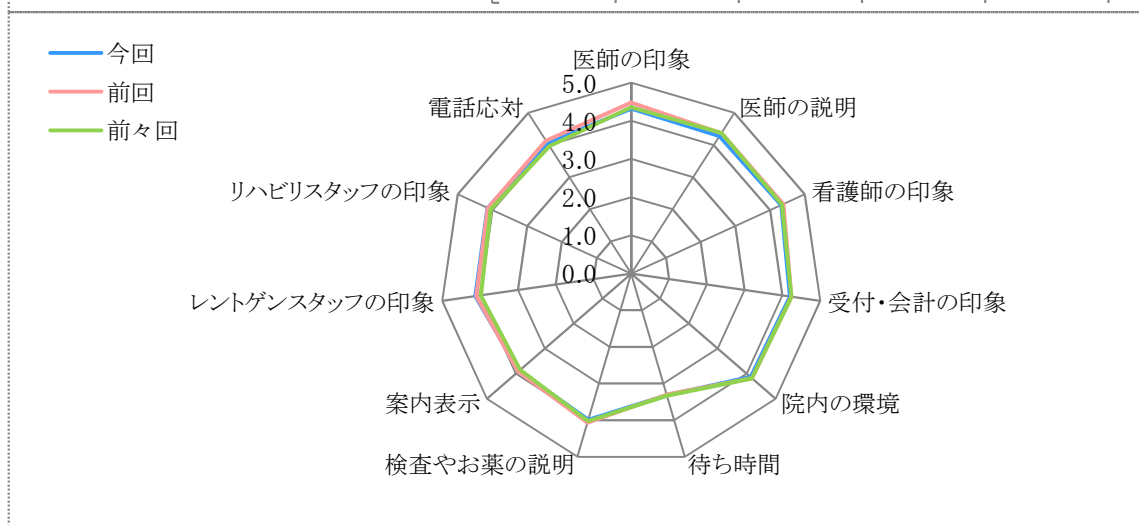
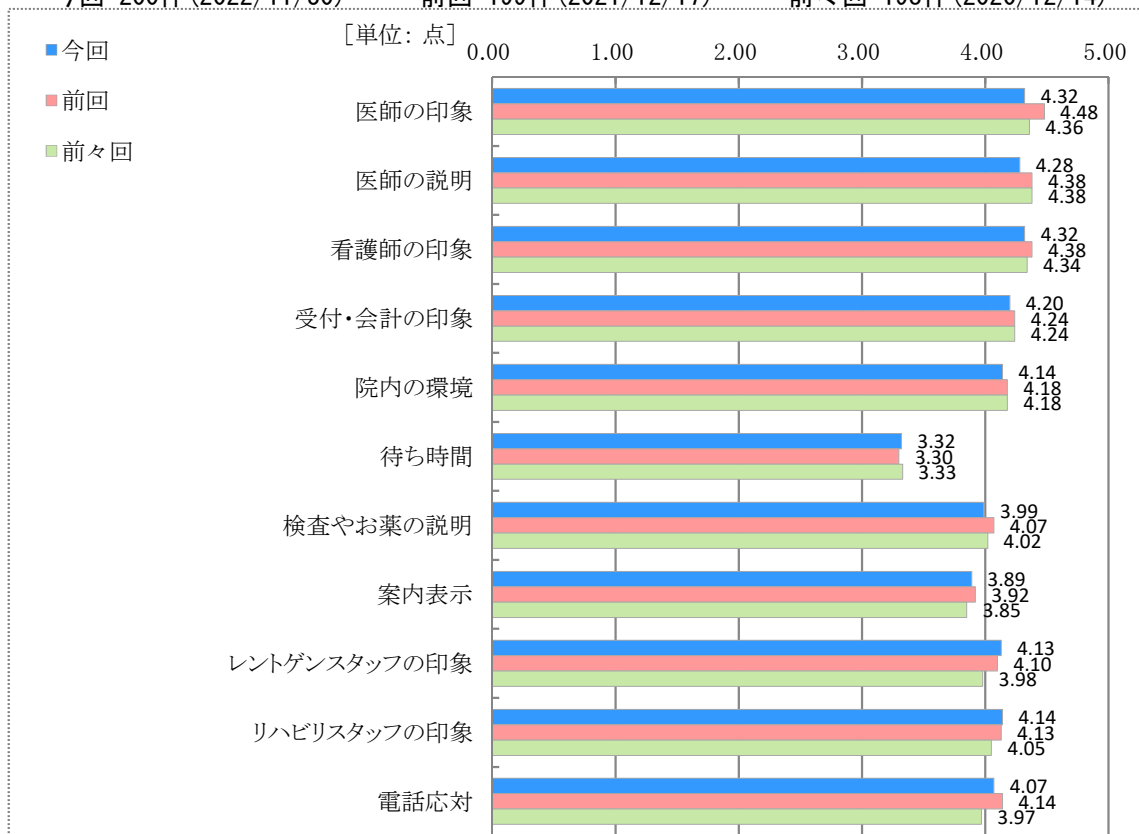
過去の得点との比較

過去の得点との比較は、貴院の今回調査の得点と、以前実施した調査（2020年12月、2021年12月）を比較した結果です。前回と比べて

最も得点が上がった項目 … 「レントゲンスタッフの印象」

最も得点が下がった項目 … 「医師の印象」

今回 200件 (2022/11/30) 前回 199件 (2021/12/17) 前々回 198件 (2020/12/14)

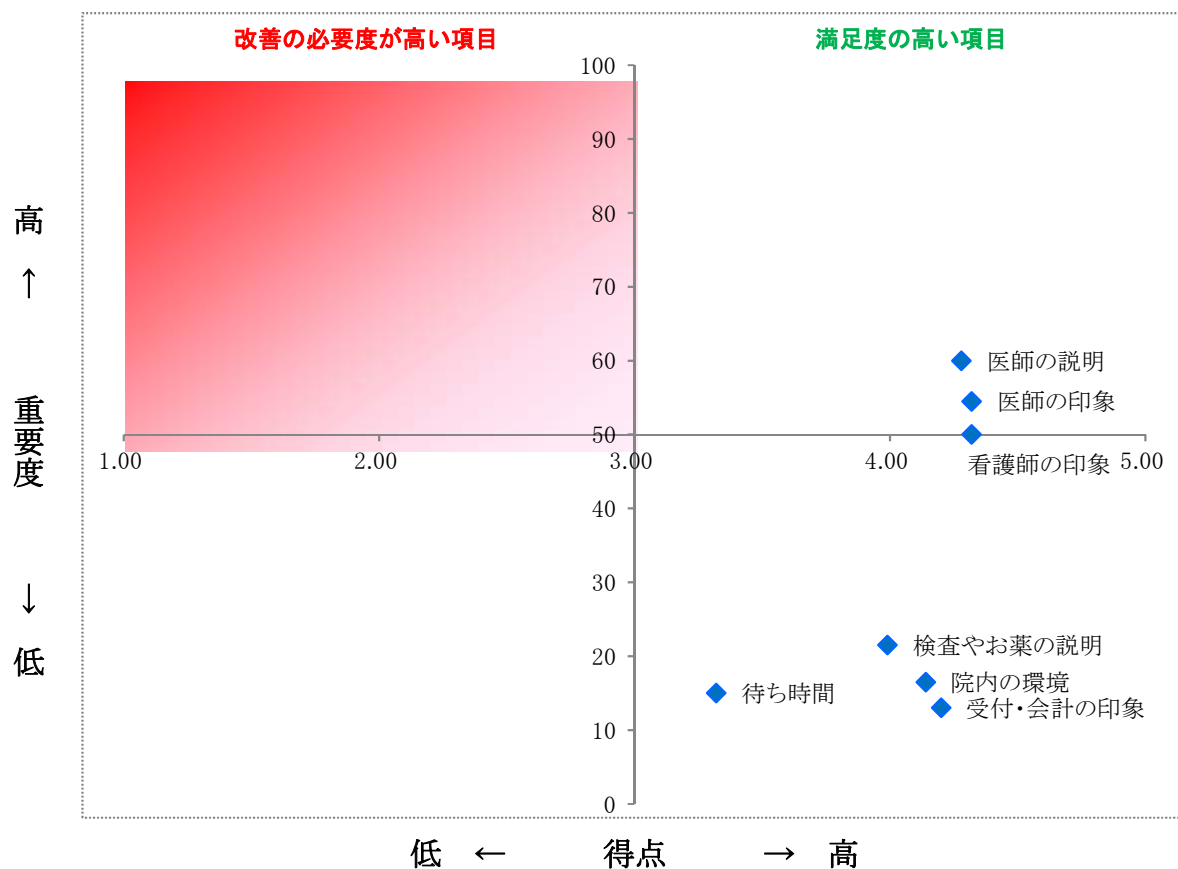


重要度との比較

重要度との比較は、貴院の今回調査の得点と、患者様が医療機関を選ぶ際に重要視された項目（アンケート用紙の最終項目）の選択割合（重要度）をポジショニングした結果です。グラフの赤のゾーンにある項目は、より改善の必要度が高い項目となります。

改善の必要度が高い項目には、集計上、該当していませんが、『待ち時間』について複数の改善要望の声があがっております。

ランク	項目	重要度	得点
1	医師の説明	60.0 %	4.28
2	医師の印象	54.5 %	4.32
3	看護師の印象	50.0 %	4.32
4	検査やお薬の説明	21.5 %	3.99
5	院内の環境	16.5 %	4.14
6	待ち時間	15.0 %	3.32
7	受付・会計の印象	13.0 %	4.20

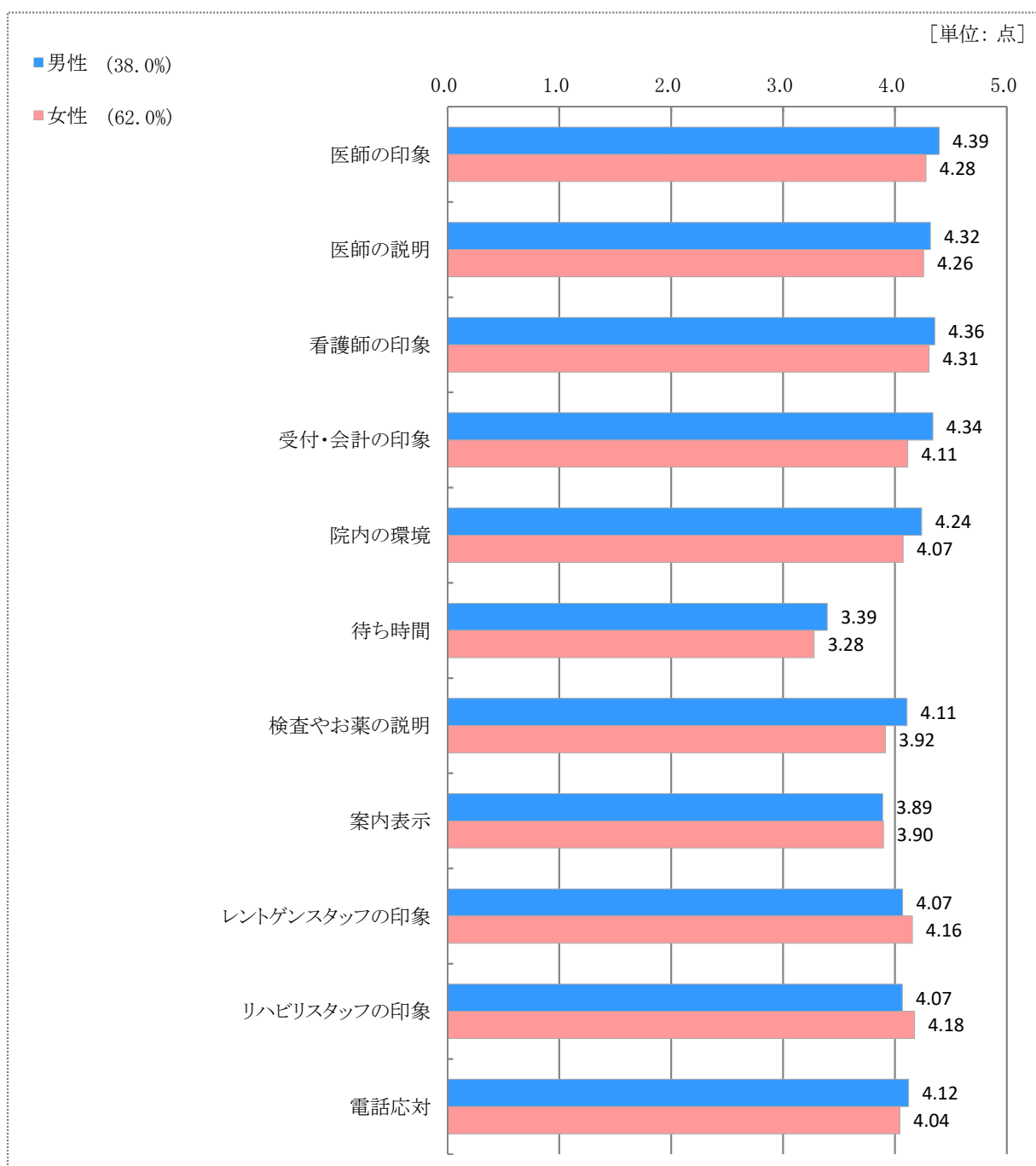


男女別の分析

今回調査の平均得点 **4.07** 点

■ 男性の平均得点 4.12 点

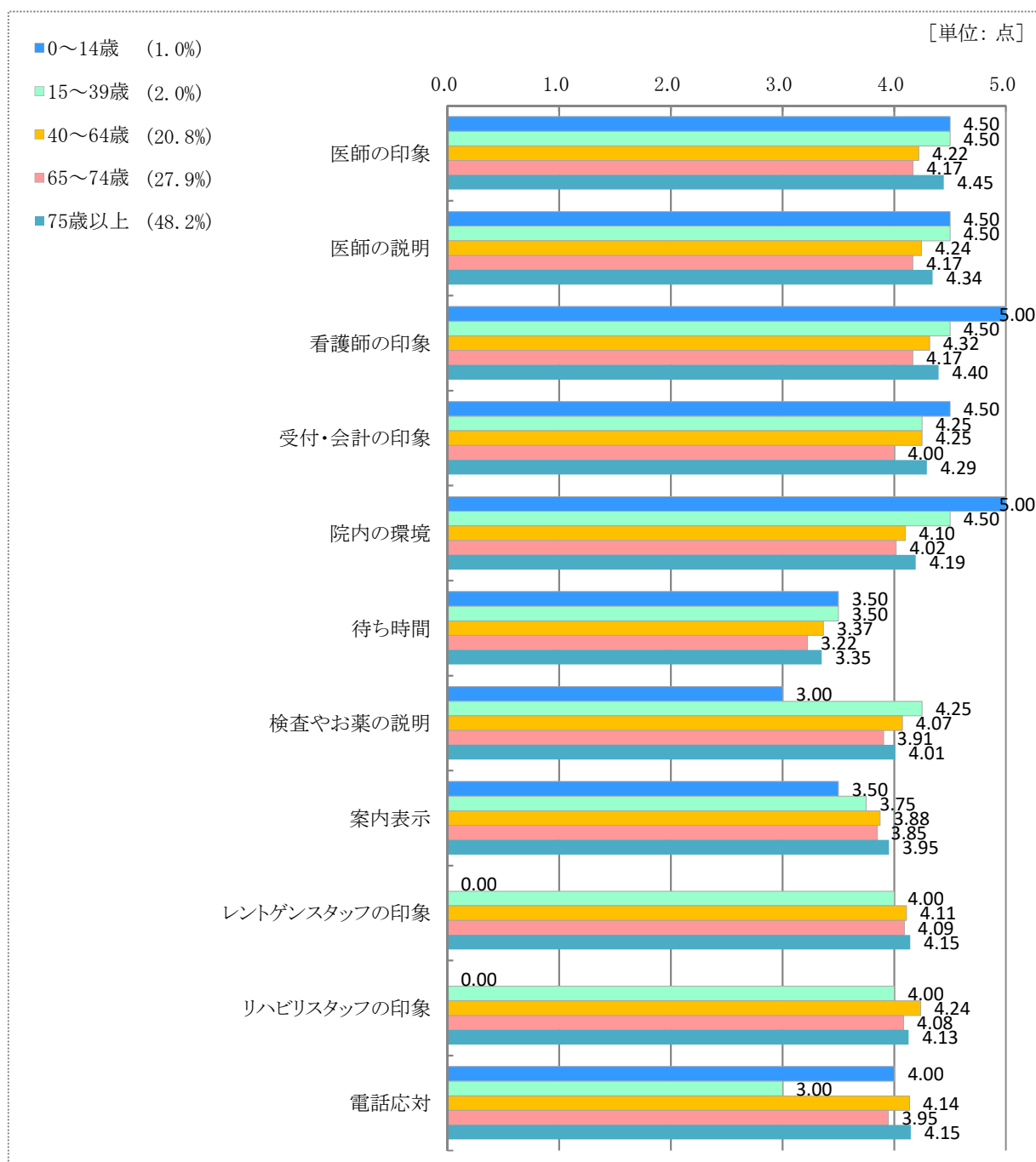
■ 女性の平均得点 4.04 点



年齢層別の分析

今回調査の平均得点 **4.07 点**

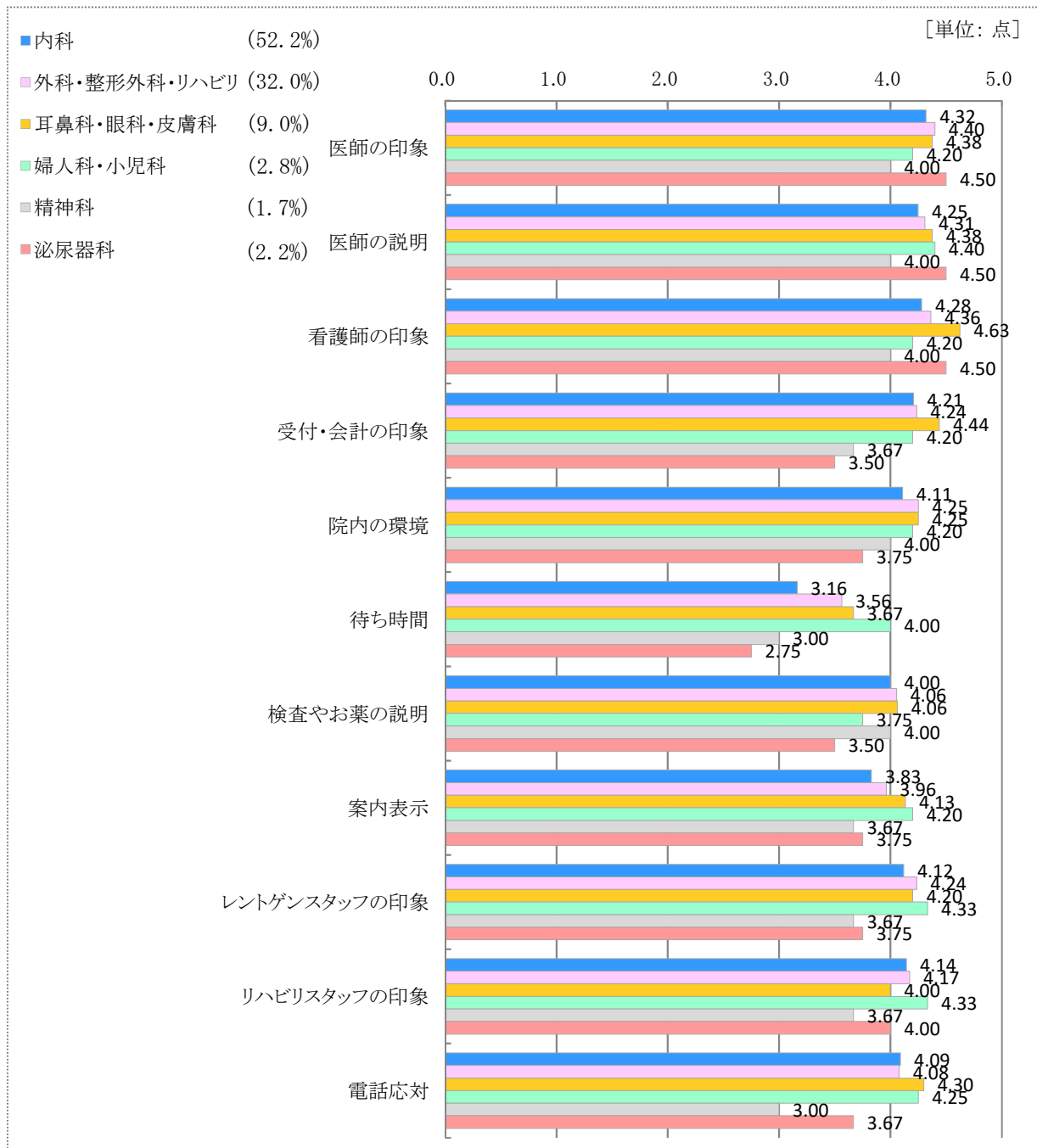
■ 0～14歳 の平均得点	4.18 点	■ 65～74歳の平均得点	3.95 点
■ 15～39歳の平均得点	4.13 点	■ 75歳以上の平均得点	4.13 点
■ 40～64歳の平均得点	4.07 点		



診療科目別の分析

今回調査の平均得点 **4.07 点**

- 内科 の平均得点 4.04 点
- 婦人科・小児科の平均得点 4.18 点
- 外科・整形外科・リハビリの平均得点 4.15 点
- 精神科 の平均得点 3.70 点
- 耳鼻科・眼科・皮膚科の平均得点 4.24 点
- 泌尿器科 の平均得点 3.83 点

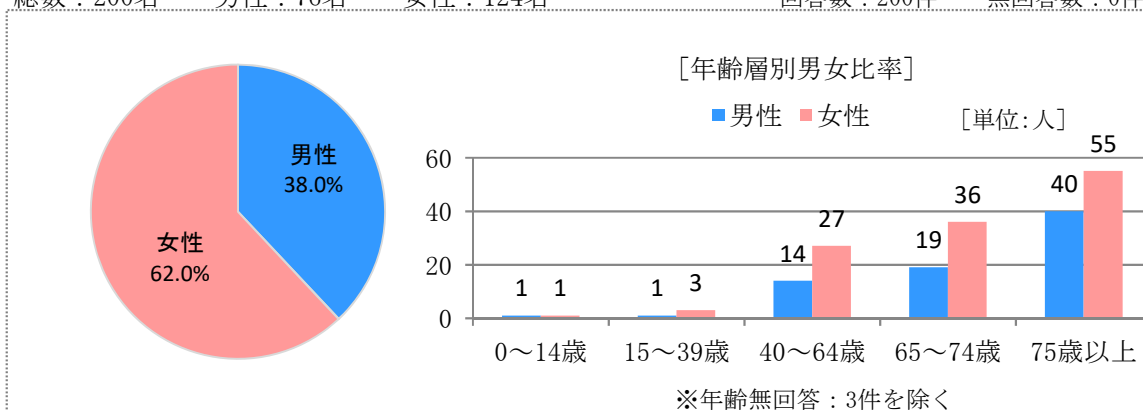


アンケートの対象

回答者の内訳

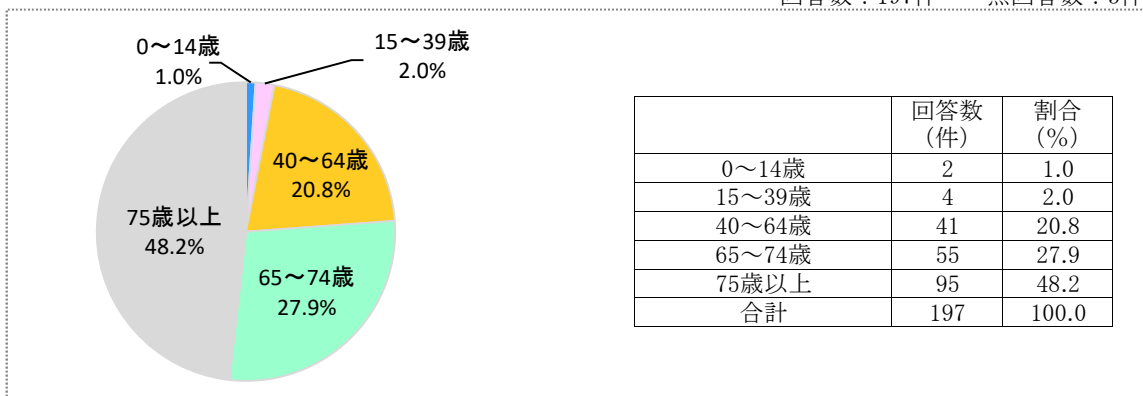
■ 性別

総数：200名 男性：76名 女性：124名 回答数：200件 無回答数：0件



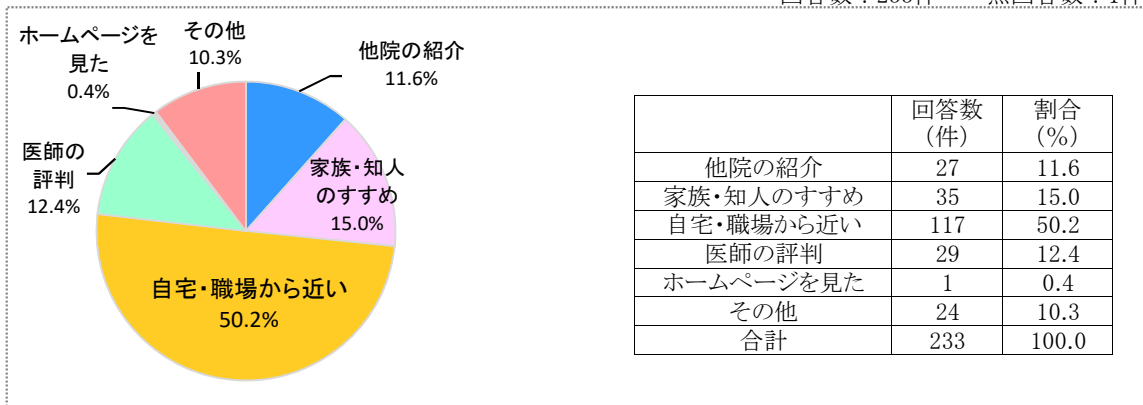
■ 年齢

回答数：197件 無回答数：3件



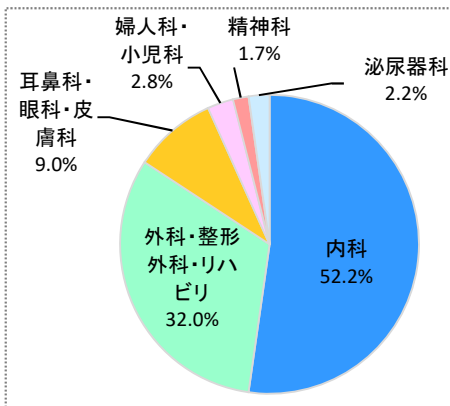
■ 選んだ理由 (複数回答)

回答数：233件 無回答数：1件



■ 診療科目

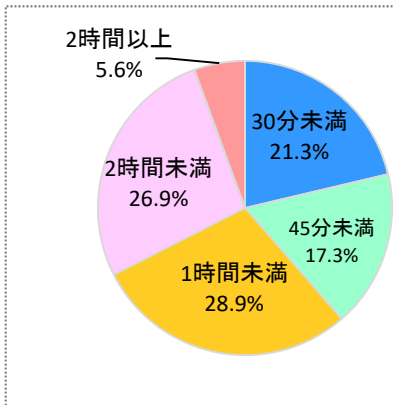
回答数：178件 無回答数：22件



	回答数 (件)	割合 (%)
内科	93	52.2
外科・整形外科・リハビリ	57	32.0
耳鼻科・眼科・皮膚科	16	9.0
婦人科・小児科	5	2.8
精神科	3	1.7
泌尿器科	4	2.2
合計	178	100.0

■ 滞在時間

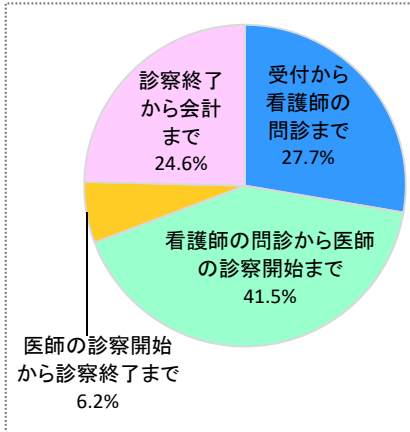
回答数：197件 無回答数：3件



	回答数 (件)	割合 (%)
30分未満	42	21.3
45分未満	34	17.3
1時間未満	57	28.9
2時間未満	53	26.9
2時間以上	11	5.6
合計	197	100.0

■ 待ち時間が長いと感じる時

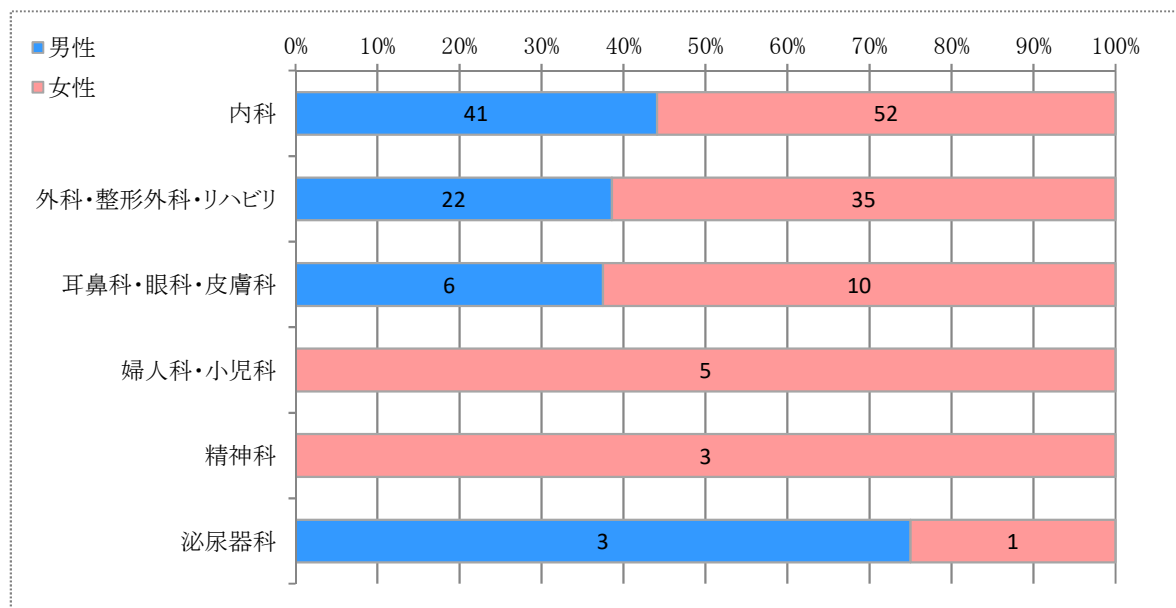
回答数：131件 無回答数：69件



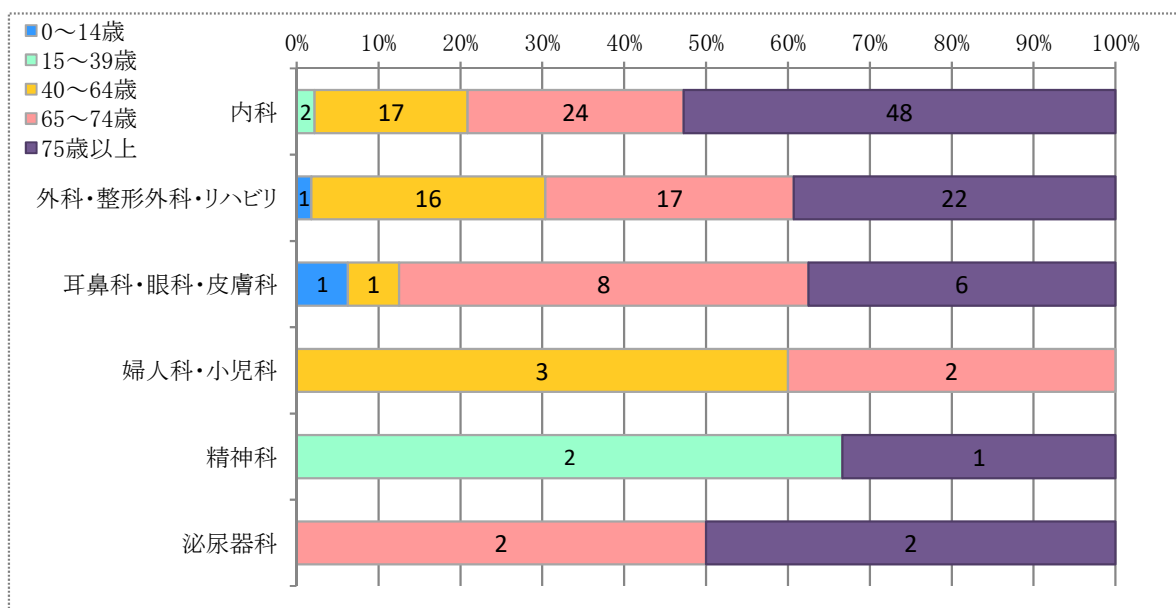
	回答数 (件)	割合 (%)
受付から看護師の問診まで	36	27.5
看護師の問診から医師の診察開始まで	54	41.2
医師の診察開始から診察終了まで	8	6.1
診察終了から会計まで	32	24.4
合計	131	100.0

診療科目の補足分析

クロス集計(性別・診療科目)



クロス集計(年齢層別・診療科目)



患者様の声

お褒めの言葉

- ・親切で良い。
- ・地域密着で身近に感じると同時に、プライバシーを尊重し、保護されていると思う。
- ・きれいになっている。
- ・あちこち病院へ行かなくても一か所で済む。
- ・明るい雰囲気になっていた。
- ・よく分かる説明だった。

ご不満・ご要望

- ・待ち時間にTVが視聴できれば良い。
- ・診察券入れのファイルがもう少しきれいな方が良い。
- ・待ち時間が長い。
- ・トイレの設備をすべて洋式にしてほしい。
- ・会計をもう少しスピード化が出来ないか。