

宇佐高田医師会病院

患者満足度簡易診断 結果報告書

調査対象： 外来

調査期間： 2023年10月16日 ～ 2023年11月17日

総回答数： 208 件

目次

患者満足度調査について	1
総合評価	2
質問項目の集計結果	3
他の医療機関との比較	5
重要度との比較	6
男女別の分析	7
年齢層別の分析	8
アンケートの対象	9
患者様の声	10
お問い合わせ先	

<< 別冊 >>

患者様の声(原文)

アンケート用紙(今回分)

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 院内のプライバシーは配慮されていると感じますか？
- 8 検査やお薬についての説明は分かりやすいですか？
- 9 当院を家族や知人等に勧めたいと思いますか？

総合評価

今回調査の平均得点 **4.20** 点

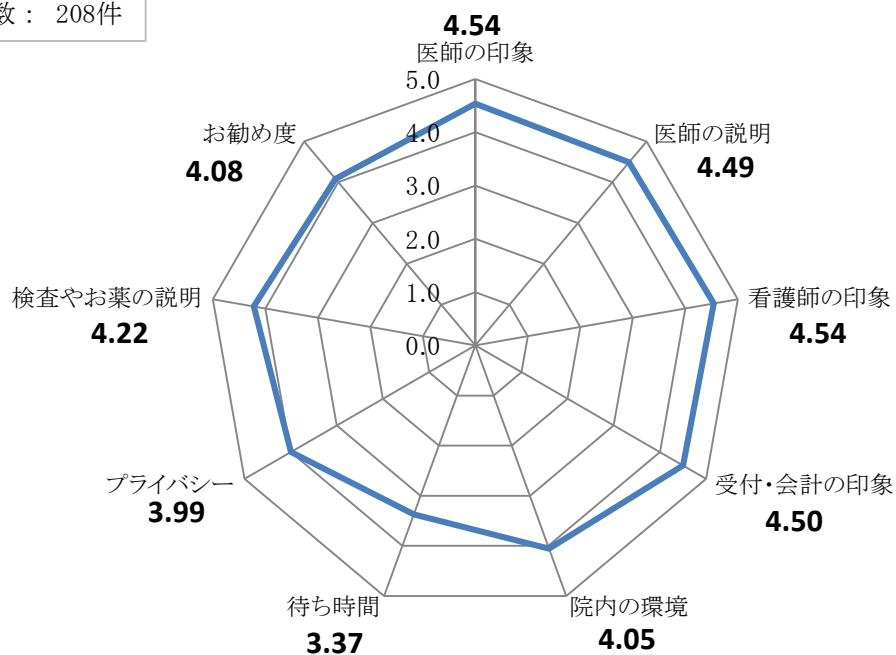
総評

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。

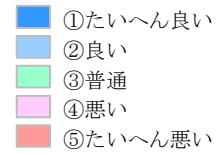
ただし、『待ち時間』については低い評価のため、今後の課題と思われます。

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。

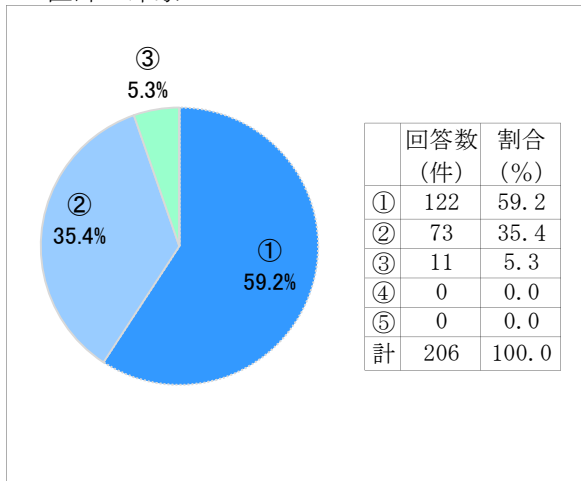
総回答数： 208件



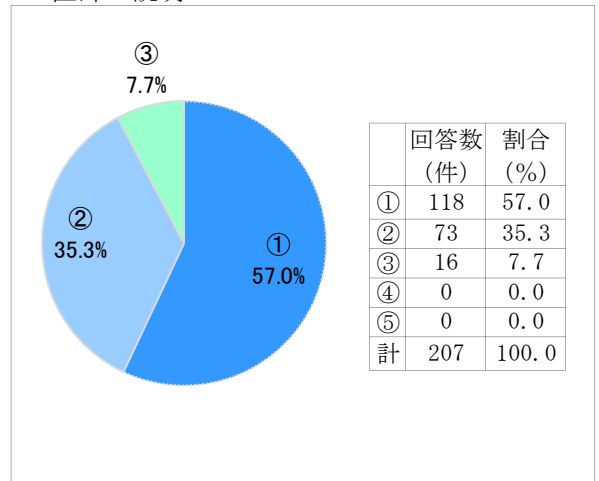
質問項目の集計結果



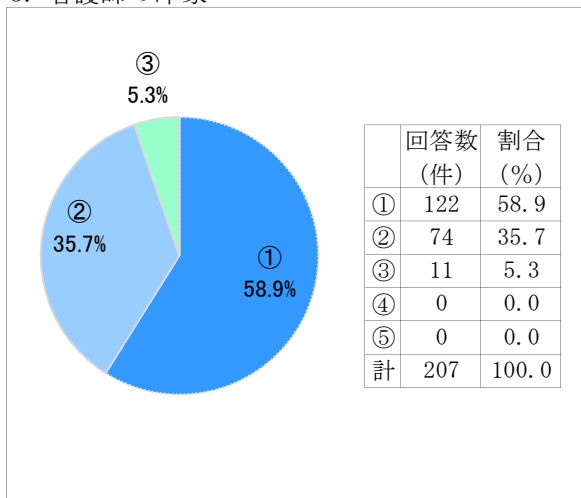
1. 医師の印象



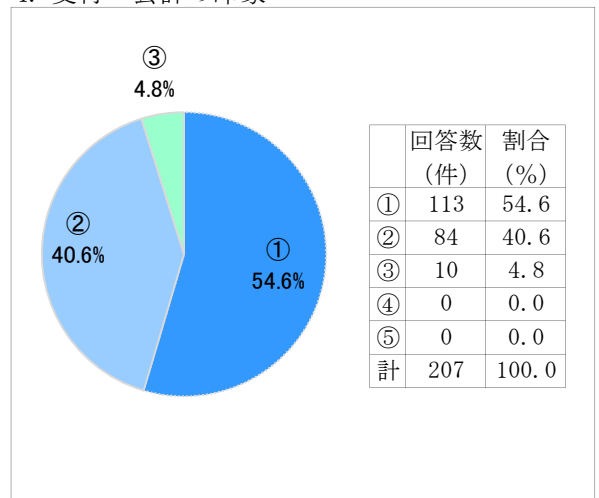
2. 医師の説明



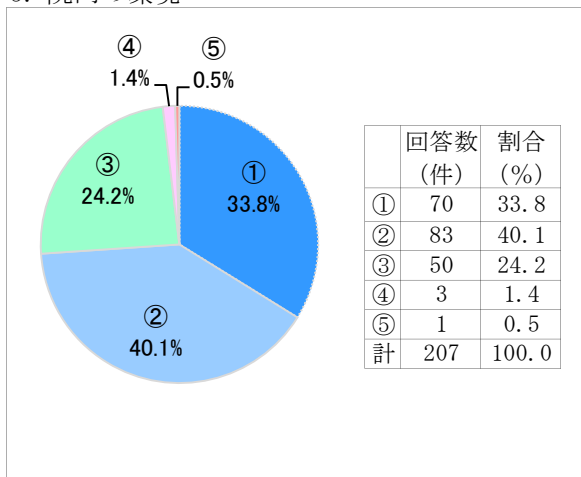
3. 看護師の印象



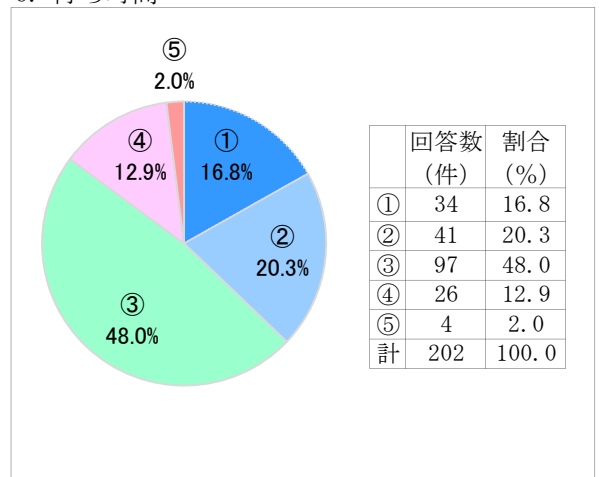
4. 受付・会計の印象

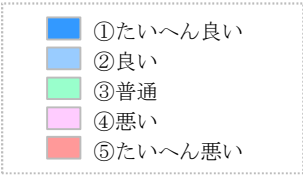


5. 院内の環境

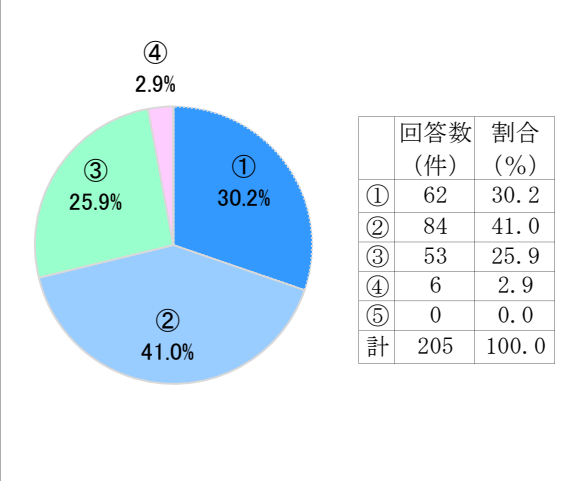


6. 待ち時間

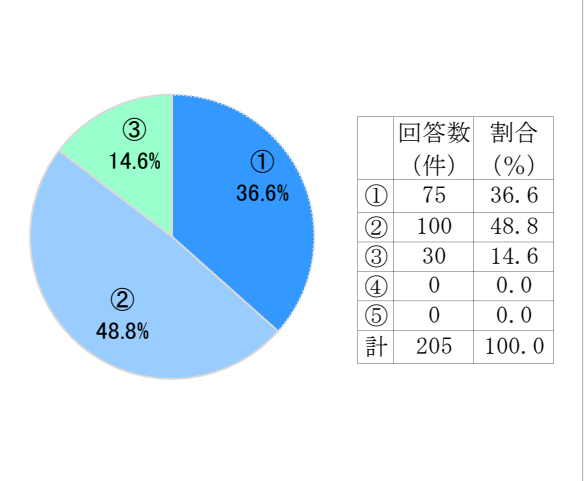




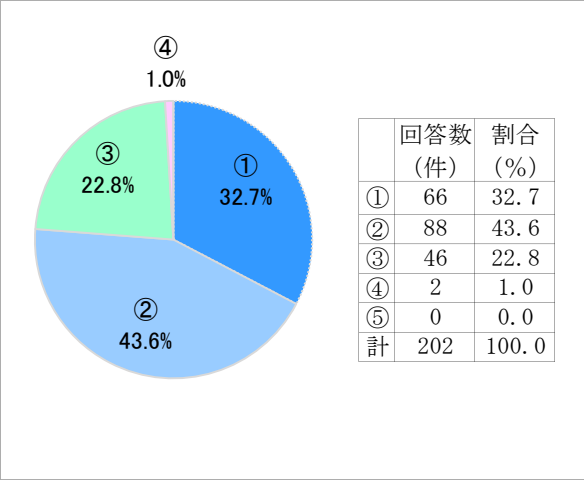
7. プライバシー



8. 検査やお薬の説明

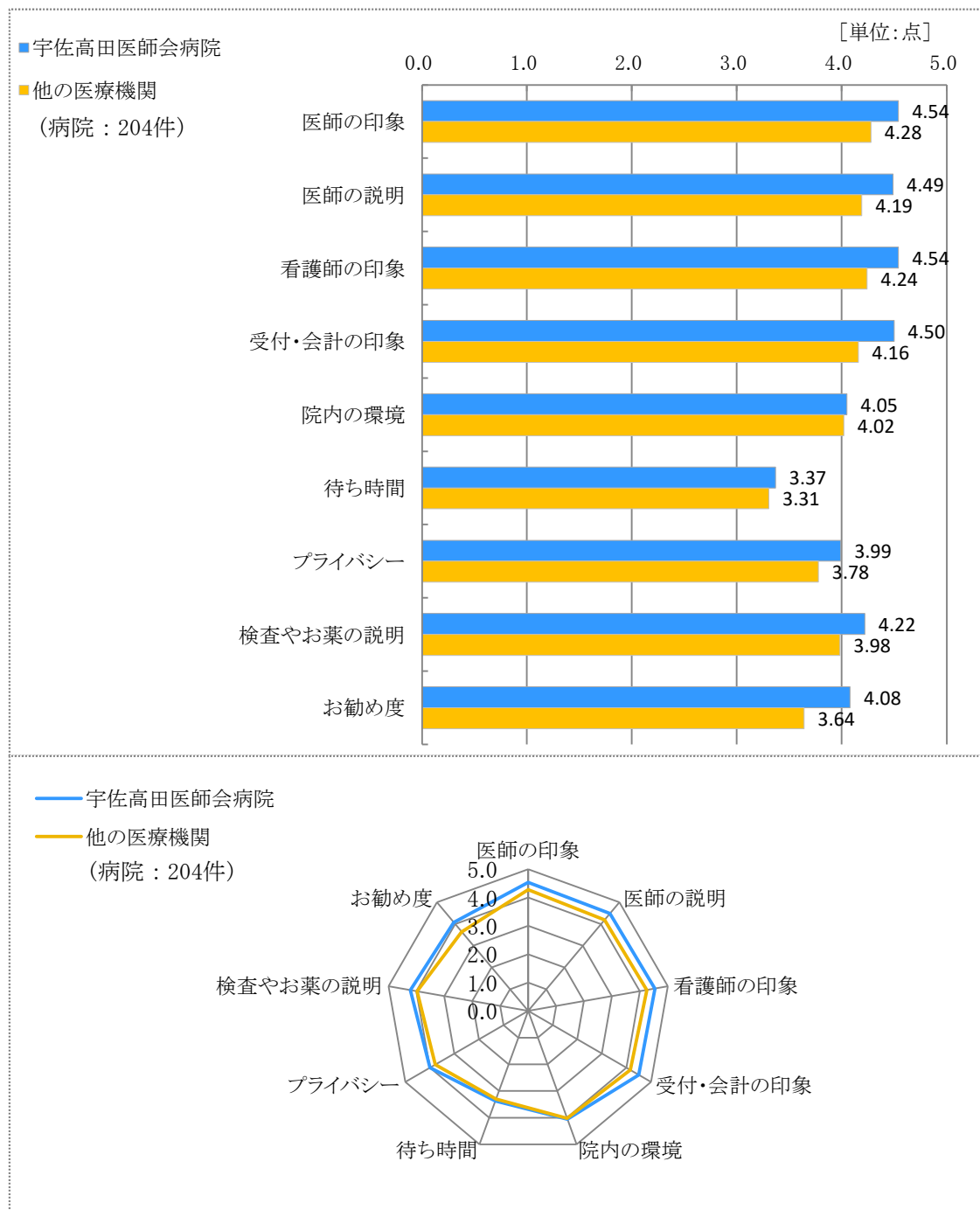


9. お勧め度



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（204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） … 「お勧め度」
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

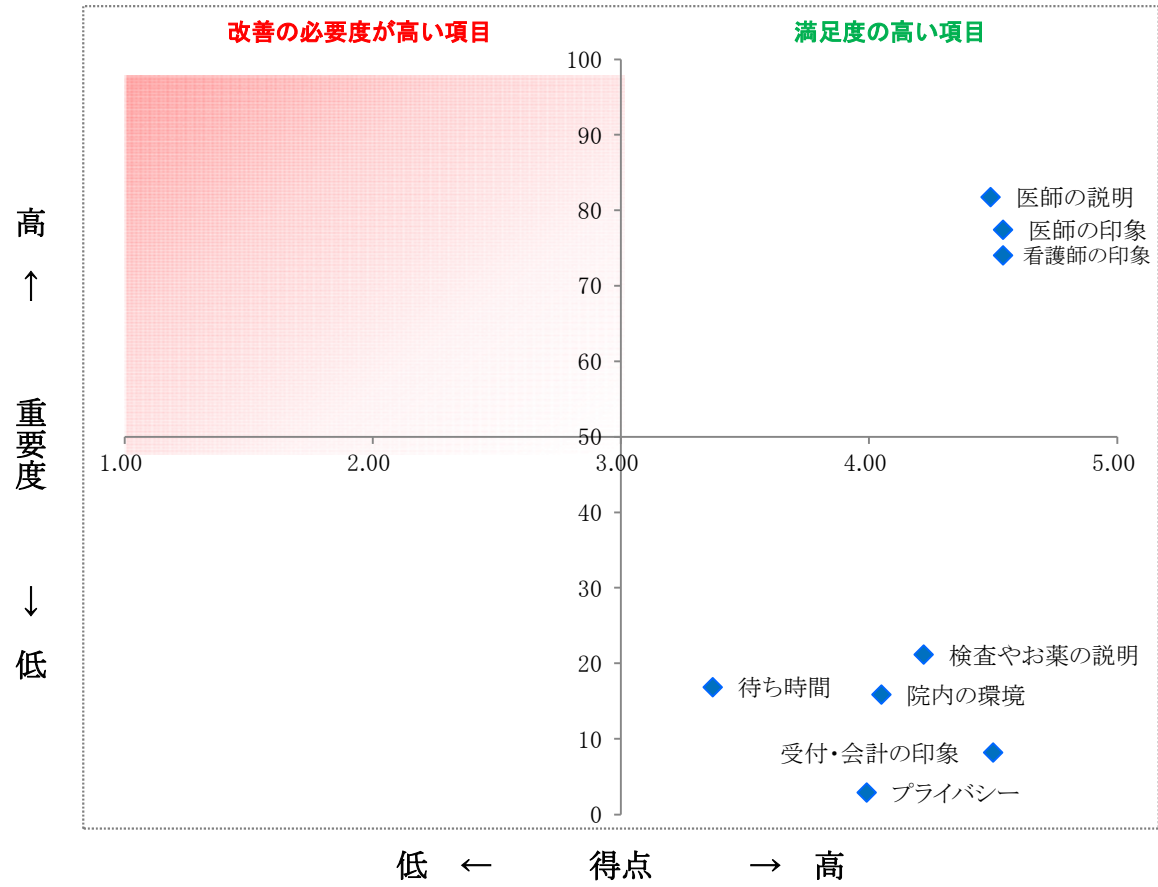


重要度との比較

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 … 該当なし

ランク	項目	重要度	得点
1	医師の説明	81.7 %	4.49
2	医師の印象	77.4 %	4.54
3	看護師の印象	74.0 %	4.54
4	検査やお薬の説明	21.2 %	4.22
5	待ち時間	16.8 %	3.37
6	院内の環境	15.9 %	4.05
7	受付・会計の印象	8.2 %	4.50
8	プライバシー	2.9 %	3.99

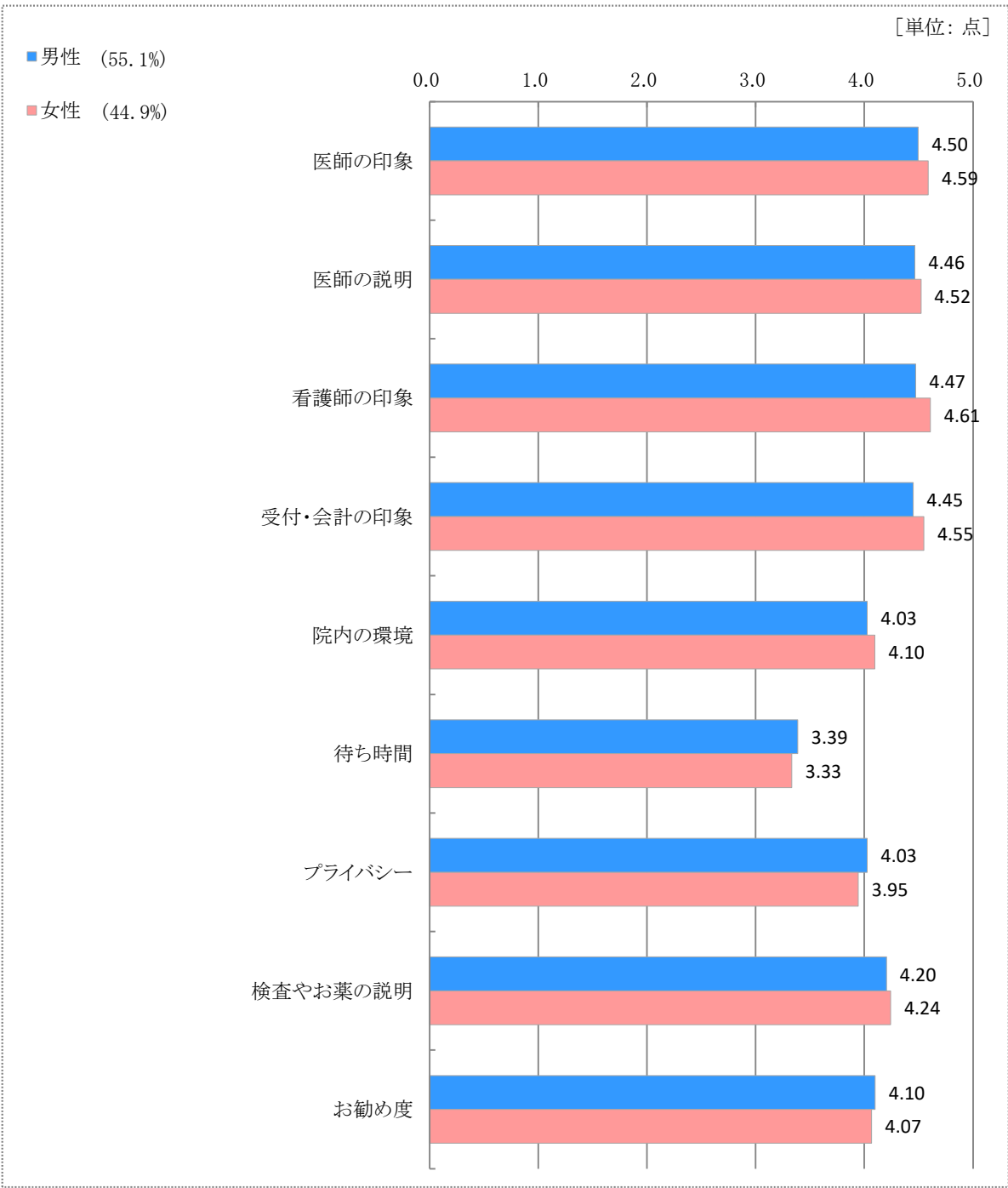


男女別の分析

今回調査の平均得点 4.20 点

■男性の平均得点 4.19 点

■女性の平均得点 4.22 点



年齢層別の分析

今回調査の平均得点 4.20 点

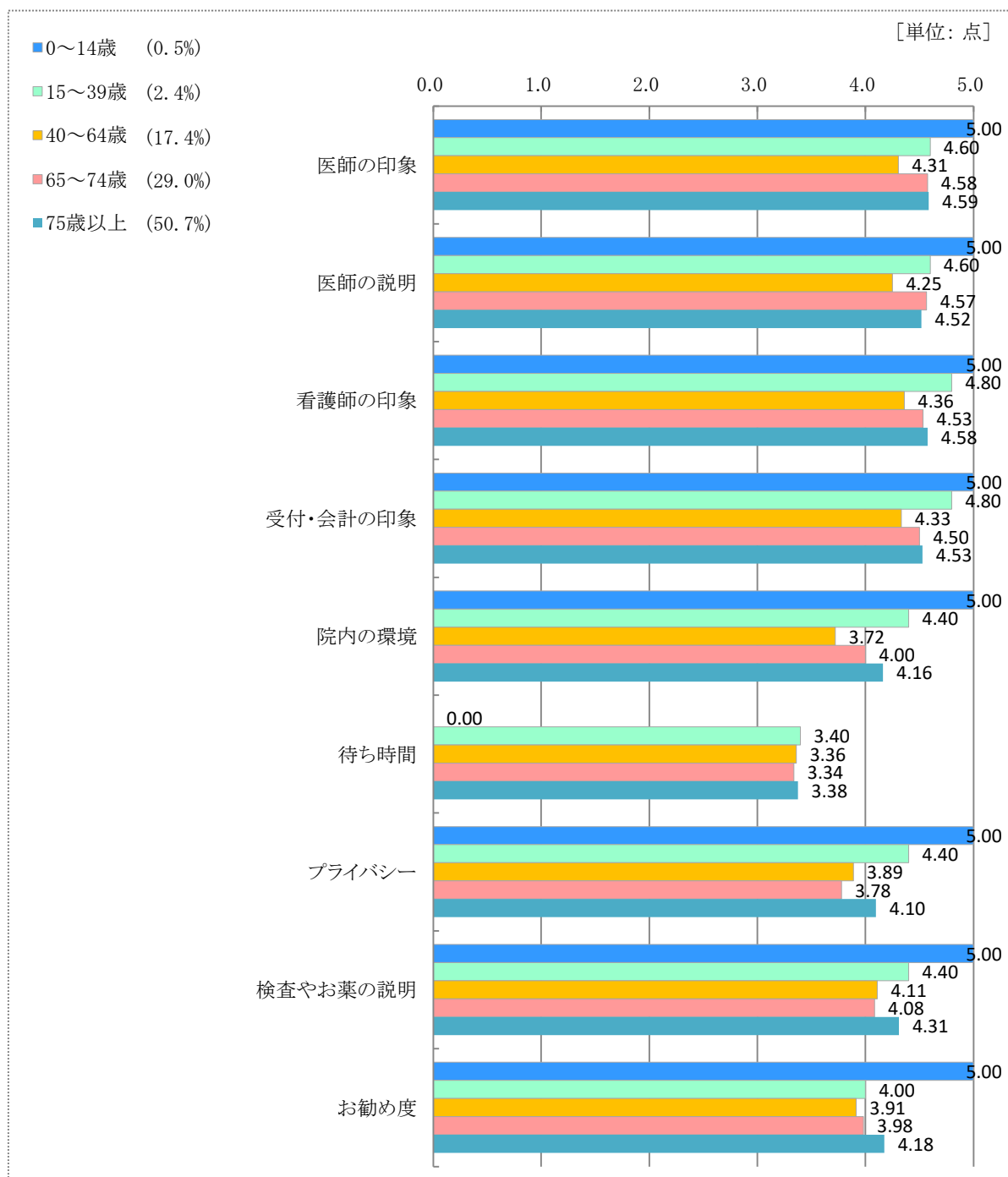
■0～14歳 の平均得点 5.00 点

■15～39歳の平均得点 4.38 点

■40～64歳の平均得点 4.03 点

■65～74歳の平均得点 4.15 点

■75歳以上の平均得点 4.26 点

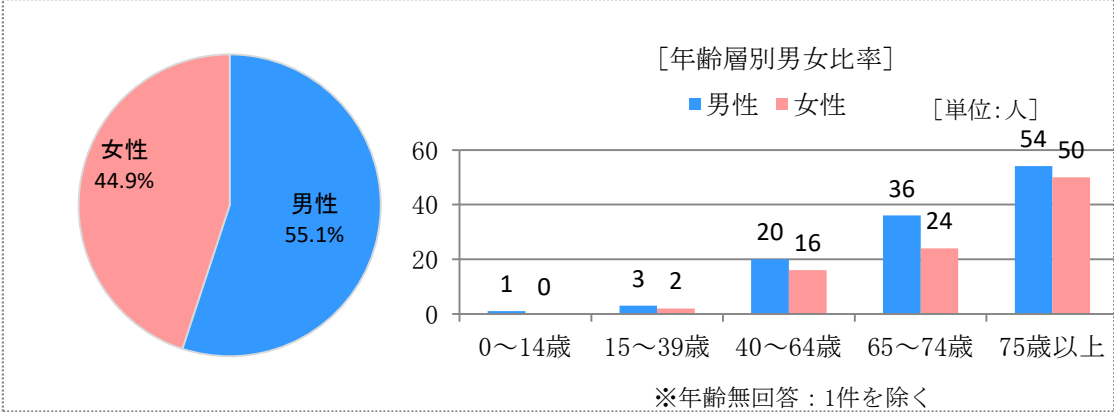


アンケートの対象

回答者の内訳

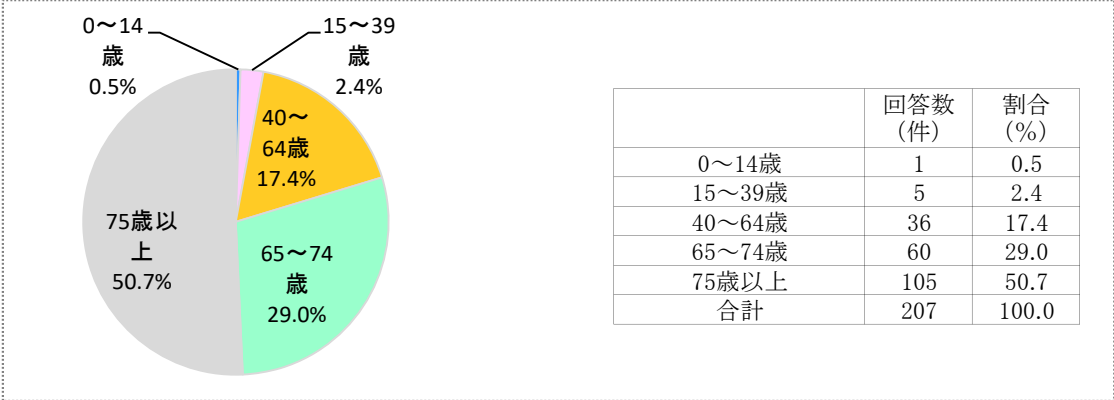
■ 性別

総数：207名 男性：114名 女性：93名 回答数：207件 無回答数：1件



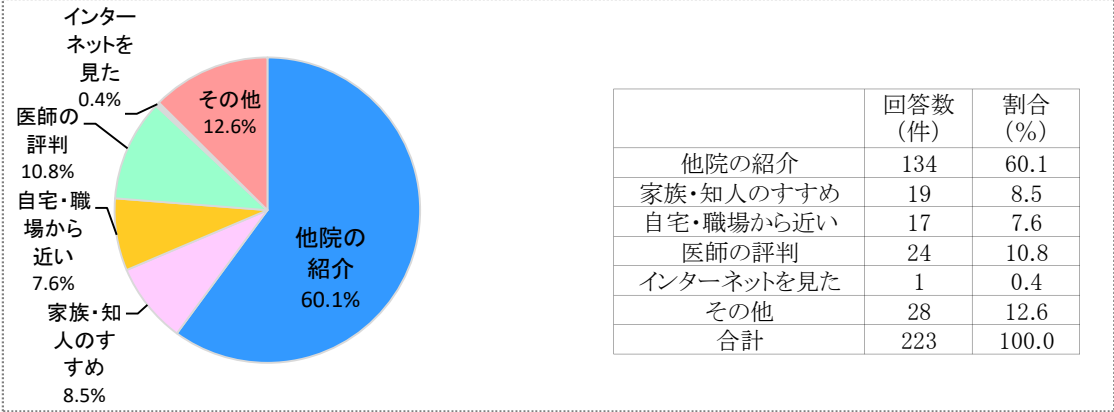
■ 年齢

回答数：207件 無回答数：1件



■ 選んだ理由（複数回答）

回答数：223件 無回答数：1件



患者様の声

お褒めの言葉

- ・医師と話しやすい。
- ・検査技師さんの説明や対応がとてもよかった。
- ・職員の働いている姿が非常にきびきびしていて大変良い印象を受けた。
- ・看護師さんの気配りは大変うれしい。看護師さんと話しをすると元気になるような気がする。
- ・先生や看護師さんが患者のことをとてもよく考えてくれるので安心できる。
- ・説明は大変わかりやすかった。
- ・外来の看護師さんのすごくやさしい対応、声かけ、その人を見ているとすごく落ち着く。
- ・半年に一度、診察を受けており、担当医が変わるのは不安ですが、申し送りはよくできている。

ご不満・ご要望

- ・説明に時間が足りなさそうに見える。
- ・待ち時間がとても長い。
- ・売店がキャッシュレス決済が出来たらいいと思う。
- ・診てもらえる診療科を増やして欲しい。
- ・先生が1年ごとに変わるのも、不安。情報がちゃんと伝わっているかも不安。
- ・トイレが使いづらい。
- ・駐車スペースをもう少し広くして欲しい。
- ・呼出しでプライバシーなし。