

外来患者満足度アンケート調査結果(平成29年2月実施)

アンケート調査概況

- 1) 調査日 平成29年2月20日 ~ 24日
- 2) 調査対象数: 700名 回答数: 646名

I. 回答者プロフィール

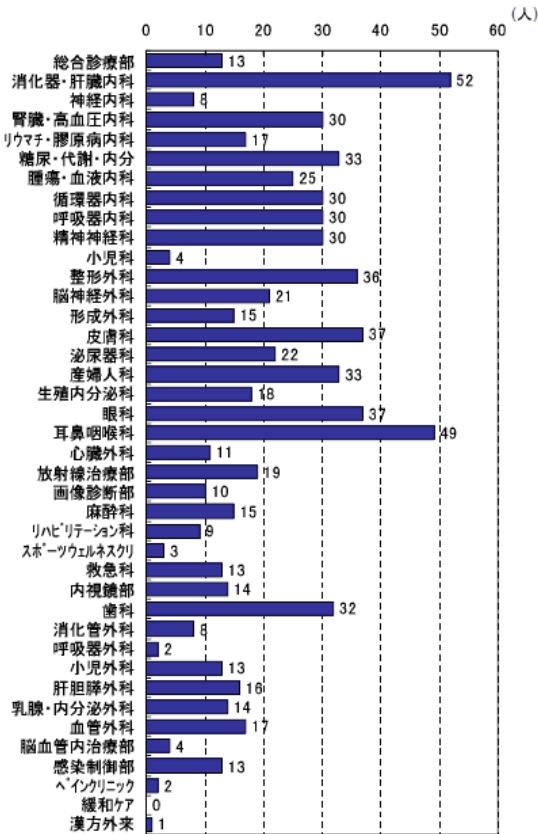
外来患者に対する満足度調査の属性は下記の通り。
対象のうち、再診患者が90.3%、予約有患者が90.1%を占めている。

〈外来患者様対象調査〉

1. 本日受診された科

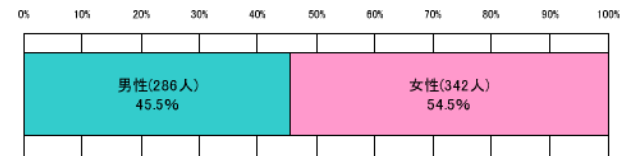
(複数回答)

総回答数(n)=756
回答者(n)=643人
無回答=3



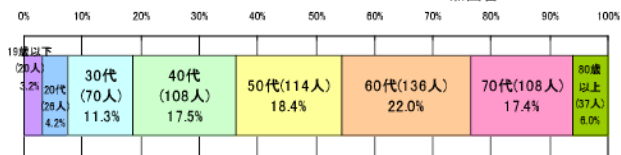
2. 性別

回答数(n)=628人
無回答=18



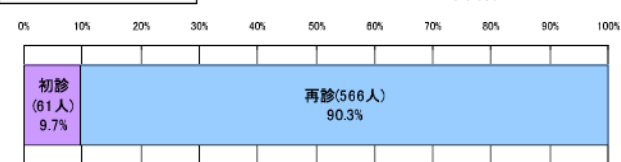
3. 年代

回答数(n)=619人
無回答=27



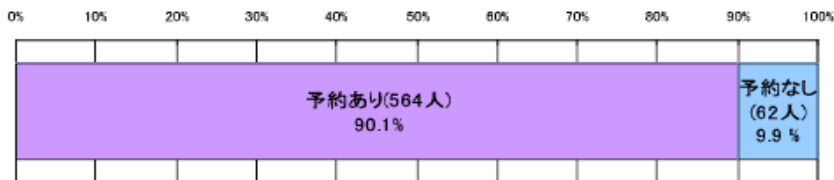
4. 本日のご来院

回答数(n)=627人
無回答=19



5. 本日の予約の有無

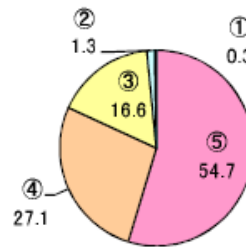
回答数(n)=626人
無回答=20



II. アンケート調査結果

A4. 医師の応対(言葉づかい、態度)、身だしなみに満足されましたか？

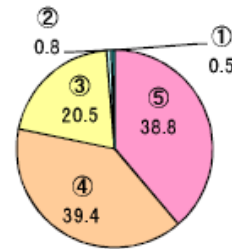
年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	339	152	102	8	4	605	45	605
	%	56.0	25.1	16.9	1.3	0.7	100.0	-	-
H27	数	358	185	110	5	2	660	24	660
	%	54.2	28.0	16.7	0.8	0.3	100.0	-	-
H28	数	335	166	102	8	2	613	33	613
	%	54.7	27.1	16.6	1.3	0.3	100.0	-	-



「満足」「ほぼ満足」と答えた人は81.8%で、「不満」「やや不満」と答えた人は1.6%となっています。評価されている項目であり、昨年度と比べてほぼ横ばいではありますが、一部に不満がある方もいます。フリーアンサーでは、「若い先生の態度が横柄で誠実な対処に欠けている」「マナー向上を願います」などの不満が見受けられました。

B1. 看護職員の応対(言葉づかい、態度)、身だしなみに満足されましたか？

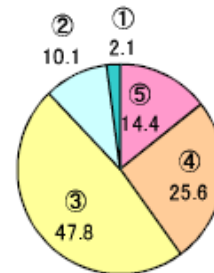
年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	252	199	141	7	2	601	49	601
	%	41.9	33.1	23.5	1.2	0.3	100.0	-	-
H27	数	243	223	146	8	2	622	62	622
	%	39.1	35.8	23.5	1.3	0.3	100.0	-	-
H28	数	231	235	122	5	3	596	50	596
	%	38.8	39.4	20.5	0.8	0.5	100.0	-	-



「満足」「ほぼ満足」と答えた人は78.2%、「不満」「やや不満」と答えた人は1.3%となっています。昨年度と比べて満足度が増加傾向となっており、全般的には評価されています。今後も患者さんが気軽に話しかけたり出来る雰囲気づくりを常に心がけることが望まれます。

E9. 診察室の構造・設備に満足されましたか？

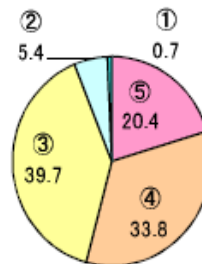
年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	106	162	274	45	4	591	59	591
	%	17.9	27.4	46.4	7.6	0.7	100.0	-	-
H27	数	121	163	252	47	12	595	89	595
	%	20.3	27.4	42.4	7.9	2.0	100.0	-	-
H28	数	84	149	278	59	12	582	64	582
	%	14.4	25.6	47.8	10.1	2.1	100.0	-	-



「満足」「ほぼ満足」と答えた人は40.0%、「不満」「やや不満」と答えた人は12.2%となっています。満足度の低い項目になっており、引き続き改善の取り組みが求められます。「患者の為の病院という気がしない。医者の為の施設としか思えない」との不満の声も寄せられています。

E1. 診察室・検査室・トイレなどの院内の案内表示は、分かりやすいものでしたか？

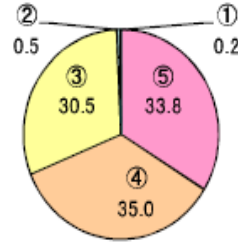
年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	161	188	215	27	4	595	55	595
	%	27.1	31.6	36.1	4.5	0.7	100.0	-	-
H27	数	165	198	220	21	5	609	75	609
	%	27.1	32.5	36.1	3.5	0.8	100.0	-	-
H28	数	121	201	236	32	4	594	52	594
	%	20.4	33.8	39.7	5.4	0.7	100.0	-	-



「満足」「ほぼ満足」と答えた人は54.2%、「不満」「やや不満」と答えた人は6.1%となっています。昨年度に比べて満足度が低くなっています。「館内が複雑なので、配置図の大きいものがあつたら良い」「検査で外来棟と中央棟との吹く往復が大変、かつ分かりづらい」などの意見が寄せられています。今後も院内表示の検討を行い、満足水準の向上に向けた行動の継続が望まれます。

D1. 来院されたときの受付職員の応対(言葉づかい、態度)、身だしなみに満足されましたか？

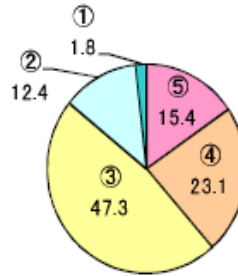
年度	⑤ ④ ③ ② ①					実回答	無回答 該当無	有効数	
	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満				
H26	数	214	189	173	5	2	583	67	583
	%	36.7	32.4	29.7	0.9	0.3	100.0	-	-
H27	数	201	209	189	6	3	608	76	608
	%	33.0	34.4	31.1	1.0	0.5	100.0	-	-
H28	数	192	199	173	3	1	568	78	568
	%	33.8	35.0	30.5	0.5	0.2	100.0	-	-



「満足」「ほぼ満足」と答えた人は68.8%、「不満」「やや不満」と答えた人は0.7%となっています。総合満足度にも影響を与える項目である為、昨年に引き続き、水準の維持・向上が望まれます。フリーアンサーでは、「受付対応が丁寧で親切だった」との好意的な意見がある一方、「早口」「もう少し、臨機応変に対応してほしい」などの改善を求める意見が寄せられています。

D3. 会計の待ち時間の長さはいかがでしたか？

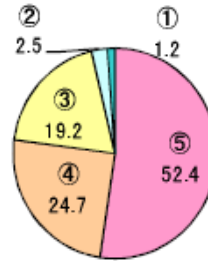
年度	⑤ ④ ③ ② ①					実回答	無回答 該当無	有効数	
	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満				
H26	数	88	150	246	73	21	578	72	578
	%	15.2	26.0	42.6	12.6	3.6	100.0	-	-
H27	数	120	142	236	77	20	595	89	595
	%	20.2	23.9	39.6	12.9	3.4	100.0	-	-
H28	数	85	127	260	68	10	550	96	550
	%	15.4	23.1	47.3	12.4	1.8	100.0	-	-



「満足」「ほぼ満足」と答えた人は38.5%、「不満」「やや不満」と答えた人は14.2%となっています。満足度の低い項目で、全体の待ち時間短縮のために積極的な改善が急務と捉え計画的な取り組みが今後も望まれます。

H2. 当院を他の方に紹介したいと思われますか？

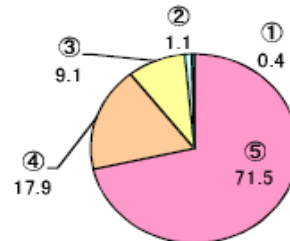
年度	⑤ ④ ③ ② ①					実回答	無回答 該当無	有効数	
	思う	少し思う	どちらでもない	あまり思わない	思わない				
H26	数	307	115	90	8	8	528	122	528
	%	58.1	21.8	17.1	1.5	1.5	100.0	-	-
H27	数	323	123	77	8	3	534	150	534
	%	60.5	23.0	14.4	1.5	0.6	100.0	-	-
H28	数	270	127	99	13	6	515	131	515
	%	52.4	24.7	19.2	2.5	1.2	100.0	-	-



「思う」「少し思う」と答えた人は77.1%となっています。「思わない」「あまり思わない」と答えた人は、3.7% (19人) となっています。患者の期待水準が高まっていることを見据え、満足水準の向上に向けてより一層の改善取り組みが望まれます。

H1. 今後も当院を利用したいと思われますか？

年度	⑤ ④ ③ ② ①					実回答	無回答 該当無	有効数	
	思う	少し思う	どちらでもない	あまり思わない	思わない				
H26	数	426	75	43	1	1	546	104	546
	%	78.0	13.7	7.9	0.2	0.2	100.0	-	-
H27	数	455	76	25	6	1	563	121	563
	%	80.8	13.5	4.4	1.1	0.2	100.0	-	-
H28	数	392	98	50	6	2	548	98	548
	%	71.5	17.9	9.1	1.1	0.4	100.0	-	-

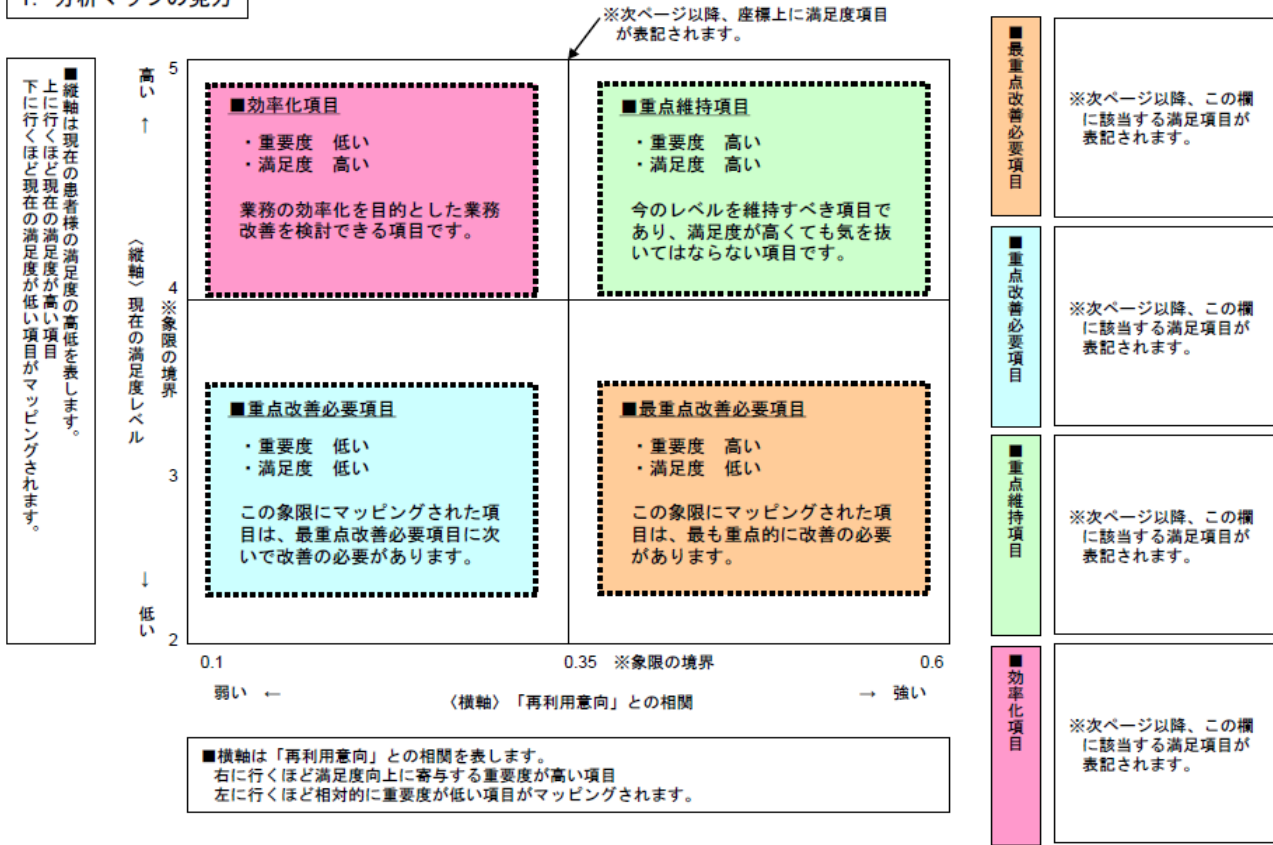


「思う」「少し思う」と答えた人は89.4%となっています。「思わない」「あまり思わない」と答えた人は、1.5% (8人) となっています。昨年に続き高い評価となっていますが、この水準を維持できるよう更なる改善取り組みが望まれます。フリーアンサーでも、「待ち時間の長さには不満を感じる事があるが、担当医の丁寧な説明、患者の話をよく聞いた上で対応してくれるので、結果的には満足」「医師、看護師、その他スタッフの方々、皆さんとても優しく丁寧でフレンドリーでこの病院へ来る事が出来て嬉しい」など好意的な意見が寄せられています。

Ⅲ、分析マップ

様々な項目の患者様満足度を伺う設問です。外来7つの項目で満足度を伺っています。

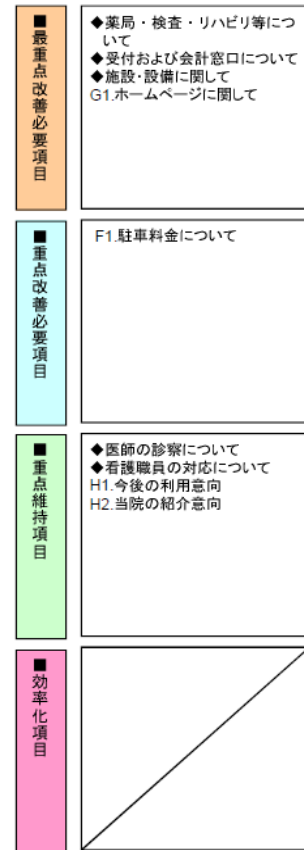
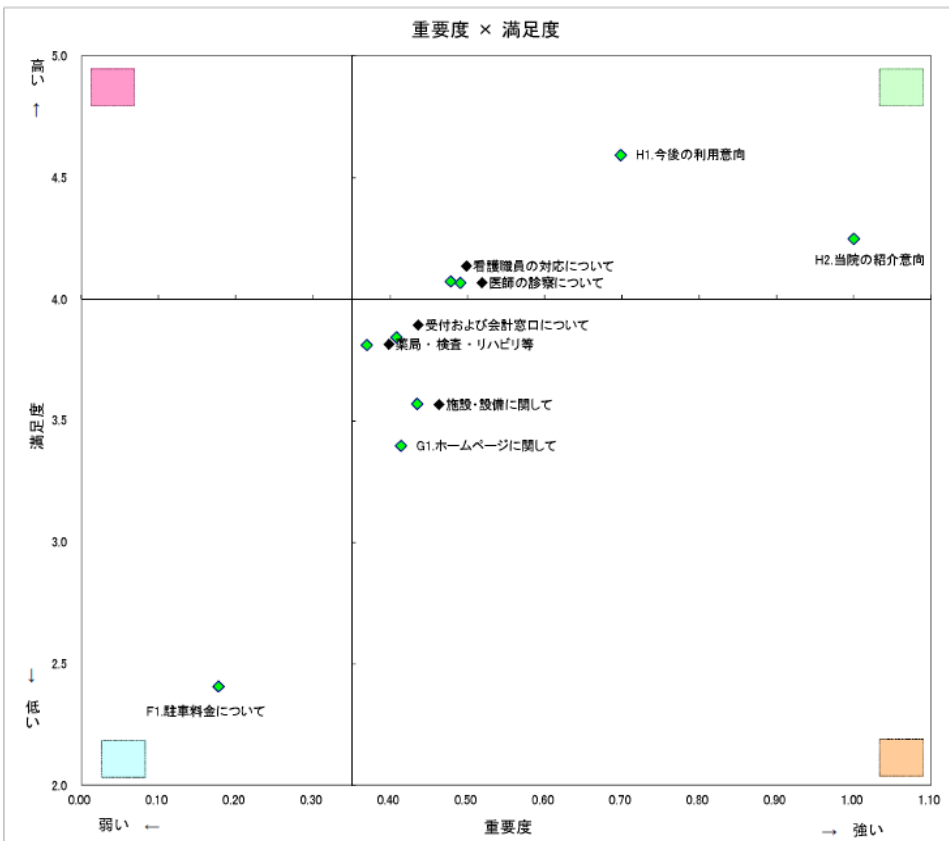
1. 分析マップの見方



●外来総合満足度分析

1. マップ

■中分類ごとの平均値



【総合評価】

全般的には、病院に対しての満足度は高く出ています。

「担当医師や看護職員」の技術、対応などからの信頼感が中心となっていると思われます。

今後も水準を維持する取り組みが望まれます。

また、外来患者の方からの一番多くの不満が、昨年度に続き「待ち時間の長さ」にあり、「診察」をはじめ院内全体での「待ち時間の長さ」改善が急務となっております。
その他「駐車場の狭さ、料金」「売店、一般食堂の魅力」など施設関連についても満足度が低く出ています。

入院患者満足度アンケート調査結果(平成29年2月実施)

アンケート調査概況

- 1) 調査日 平成29年2月1日 ~ 24日
- 2) 調査対象数: 700名 回答数: 501名

I. 回答者プロフィール

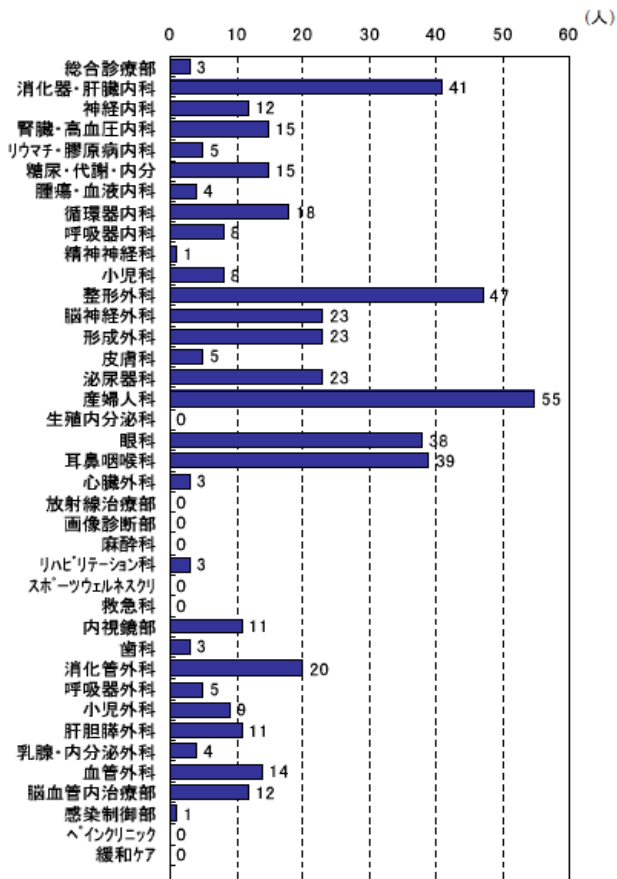
入院患者に対する満足度調査の属性は下記とおりです。

対象のうち1週間以内の入院患者が48.1%、4人部屋、6人部屋を合わせて78.2%を占めています。

〈入院患者様対象調査〉

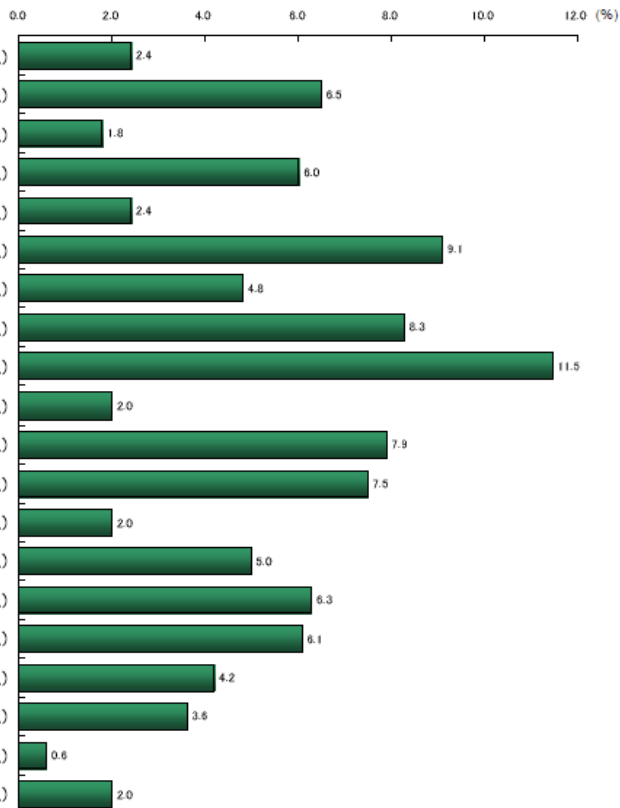
1. 入院されている診療科

回答数(n)=479人
無回答=22



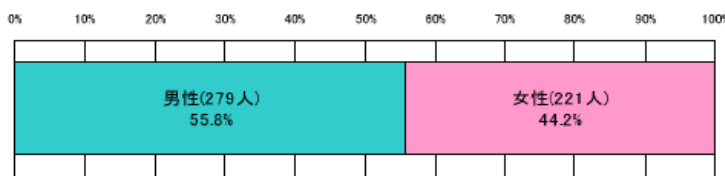
2. 入院されている病棟 階

回答数(n)=496人
無回答=5



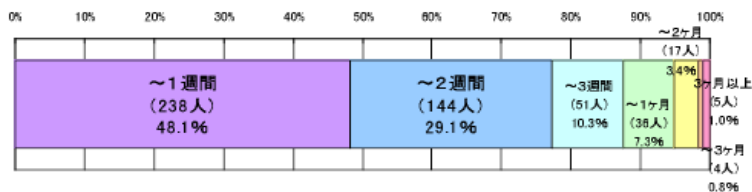
3. 性別

回答数(n)=500人
無回答=1



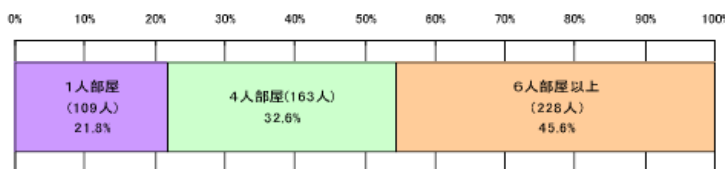
4. 入院期間

回答数(n)=495人
無回答=6



5. 部屋収容人数

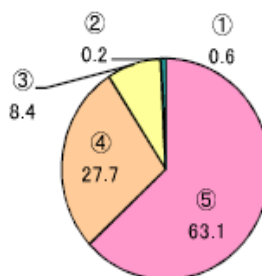
回答数(n)=500人
無回答=1人



II. アンケート調査結果

C6. 医師の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみに満足されましたか？

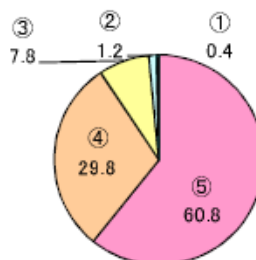
年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	311	144	57	4	2	518	18	518
	%	60.0	27.8	11.0	0.8	0.4	100.0	—	—
H27	数	300	125	43	2	1	471	15	471
	%	63.7	26.6	9.1	0.4	0.2	100.0	—	—
H28	数	309	136	41	1	3	490	11	490
	%	63.1	27.7	8.4	0.2	0.6	100.0	—	—



「満足」「ほぼ満足」と答えた人は90.8%、一方で「不満」「やや不満」と答えた人が0.8%となっています。昨年度に続き満足度の評価は高く、今後もこの水準の維持が望まれます。

D1. 看護職員の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみはいかがですか？

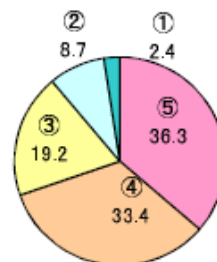
年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	329	146	42	4	1	522	14	522
	%	63.0	28.0	8.0	0.8	0.2	100.0	—	—
H27	数	290	141	39	5	2	477	9	477
	%	60.8	29.6	8.2	1.0	0.4	100.0	—	—
H28	数	298	146	38	6	2	490	11	490
	%	60.8	29.8	7.8	1.2	0.4	100.0	—	—



「満足」「ほぼ満足」と答えた人は90.6%、「不満」「やや不満」と答えた人が1.6%となっています。昨年度に続き高い満足水準が維持されています。今後もこの水準を維持するための看護職員の態度などに対する取り組みが求められます。

A4. 病室の設備(テレビ、ロッカー、カーテン等)に満足されましたか？

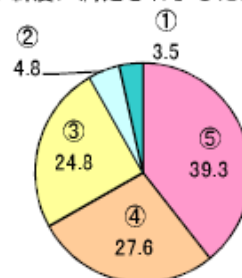
年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	197	180	115	31	8	531	5	531
	%	37.1	33.9	21.7	5.8	1.5	100.0	—	—
H27	数	210	137	109	23	1	480	6	480
	%	43.8	28.5	22.7	4.8	0.2	100.0	—	—
H28	数	179	165	95	43	12	494	7	494
	%	36.3	33.4	19.2	8.7	2.4	100.0	—	—



「満足」「ほぼ満足」と答えた人は69.7%、一方で「不満」「やや不満」と答えた人は11.1%となっています。昨年度より満足度の水準が低くなっており、設備・備品に関する意見、要望が多数あり改善の取り組みが求められます。

A13. 病衣類のレンタルをご利用の方にお尋ねします。着心地・料金・交換等、レンタル制度に満足されましたか？

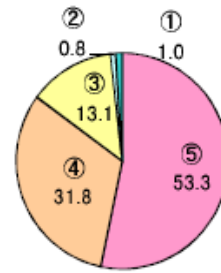
年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	59	33	24	5	5	126	410	126
	%	46.8	26.2	19.0	4.0	4.0	100.0	—	—
H27	数	54	39	18	7	1	119	367	119
	%	45.4	32.8	15.1	5.9	0.8	100.0	—	—
H28	数	57	40	36	7	5	145	356	145
	%	39.3	27.6	24.8	4.8	3.5	100.0	—	—



「満足」「ほぼ満足」と答えた人は66.9%、「不満」「やや不満」と答えた人は8.3%となっています。昨年度より満足度の水準が低くなっており、フリーアンサーでは、「病衣類のレンタルは高い」など料金体系に関する不満の声もあります。満足水準を高めるための改善・向上を検討する取り組みが望まれます。

B2. 受付職員の応対(言葉づかい、態度)、身だしなみはいかがですか？

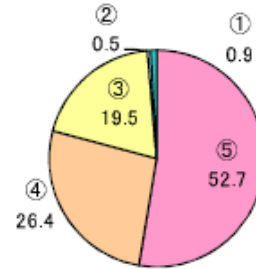
年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	252	169	73	3	4	501	35	501
	%	50.3	33.7	14.6	0.6	0.8	100.0	-	-
H27	数	240	155	60	7	2	464	22	464
	%	51.7	33.4	13.0	1.5	0.4	100.0	-	-
H28	数	261	156	64	4	5	490	11	490
	%	53.3	31.8	13.1	0.8	1.0	100.0	-	-



「満足」「ほぼ満足」と答えた人は85.1%、「不満」「やや不満」と答えた人は1.8%となっています。高い満足度の水準が維持されていますので、今後も継続して取り組みが望まれます。

D7. 患者さんのプライバシーの保護に関して満足されましたか？

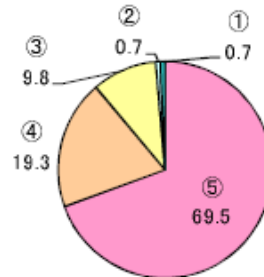
年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	236	127	84	5	2	454	82	454
	%	52.0	28.0	18.5	1.1	0.4	100.0	-	-
H27	数	215	129	76	1	2	423	63	423
	%	50.8	30.5	18.0	0.2	0.5	100.0	-	-
H28	数	229	115	85	2	4	435	66	435
	%	52.7	26.4	19.5	0.5	0.9	100.0	-	-



「満足」「ほぼ満足」と答えた人は79.1%、一方で「不満」「やや不満」と答えた人が1.4%(6名)となっています。昨年度に続き、病室での病歴説明について不満の声が挙がっています。プライバシー保護に対する対応は、病院にとって重要な課題です。この項目においては不満がゼロになる改善の取り組みが望まれます。

H2. 当院を他の方に紹介したいと思われますか？

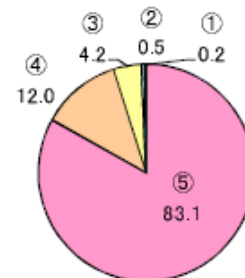
年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	317	75	46	3	3	444	92	444
	%	71.4	16.9	10.3	0.7	0.7	100.0	-	-
H27	数	297	75	37	2	4	415	71	415
	%	71.5	18.1	8.9	0.5	1.0	100.0	-	-
H28	数	285	79	40	3	3	410	91	410
	%	69.5	19.3	9.8	0.7	0.7	100.0	-	-



「思う」「少し思う」と答えた人は88.8%、「思わない」「あまり思わない」と答えた人は1.4%となっています。高い評価となっています。昨年度に引き続き、全体的な満足度の維持への取り組み及び諸種の課題に重要度に応じて優先順位をつけ、確実に改善していく取り組みが求められます。

H1. 今後も当院を利用したいと思われますか？

年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		思う	少し思う	どちらともいえない	あまり思わない	思わない			
H26	数	386	58	16	2	2	464	72	464
	%	83.2	12.5	3.5	0.4	0.4	100.0	-	-
H27	数	337	65	15	4	1	422	64	422
	%	79.9	15.4	3.6	0.9	0.2	100.0	-	-
H28	数	358	52	18	2	1	431	70	431
	%	83.1	12.0	4.2	0.5	0.2	100.0	-	-

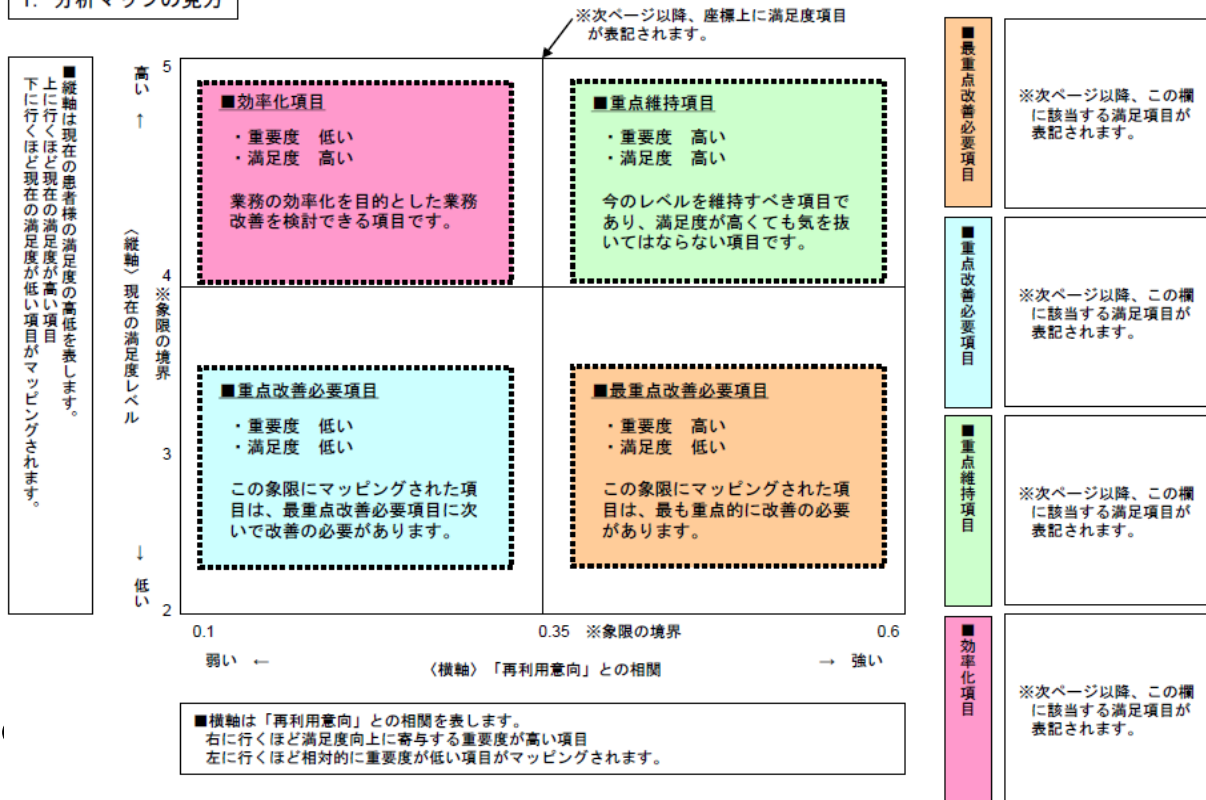


「思う」「少し思う」と答えた人は95.1%、「思わない」「あまり思わない」と答えた人は、0.7%となっています。フリーアンサーでは「どのスタッフも気持ちよく丁寧に対応していただき、快適な入院生活だった。」などの医師、看護師、職員への感謝のコメントが寄せられています。引き続きこの水準を維持する為に全職員の継続的な取り組みが望まれます。

Ⅲ、分析マップ

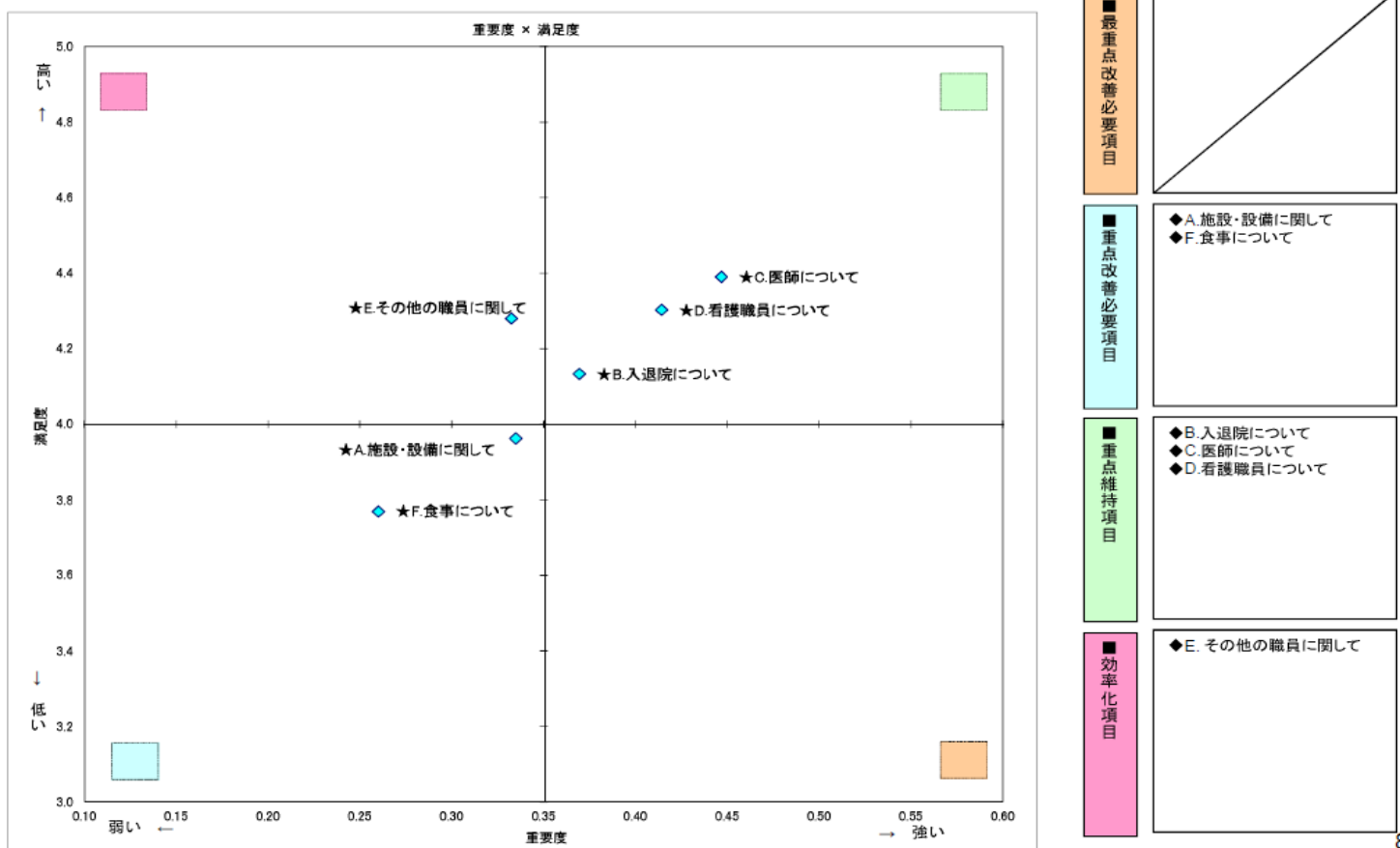
様々な項目の患者様満足度を伺う設問です。入院7つの項目で満足度を伺っています。

1. 分析マップの見方



1. マップ

■ 中分類ごとの平均値



【総合評価】

一般的に満足度の高いものは昨年度に続き「医師や看護職員」についてであり、高い技術、適切な対応などによる信用度が評価されており、フリーアンサーでは感謝コメントが多数寄せられました。この水準を維持する取り組みが今後も引き続き望まれます。

逆に一般的に満足度の低い項目としては、「施設」について、売店、一般食堂の施設充実化、個室の設備・料金体系、「食事」については、メニューと味などがあり、満足度を高める改善の取り組みが望まれます。