

2020 年度 獨協医科大学埼玉医療センター

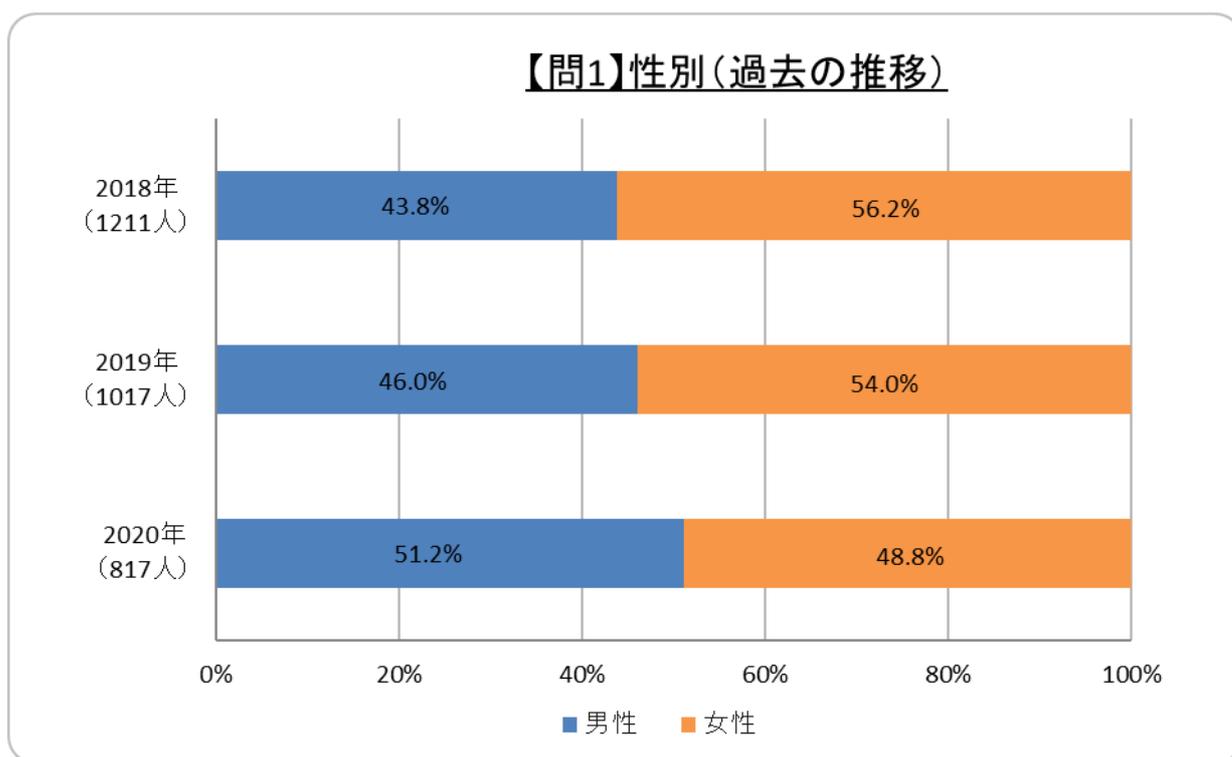
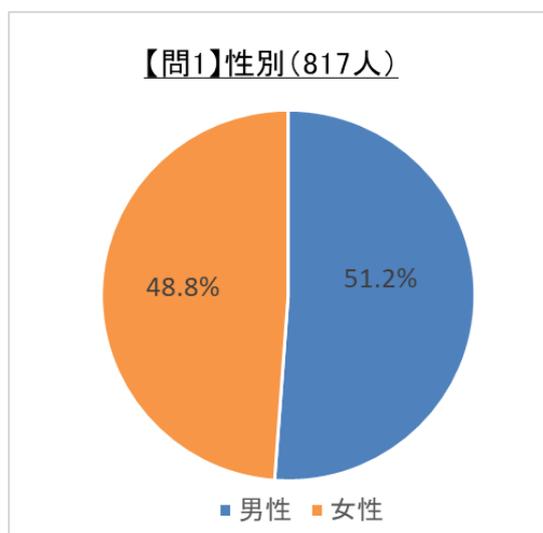
患者満足度調査（外来）

結果報告

設問内容

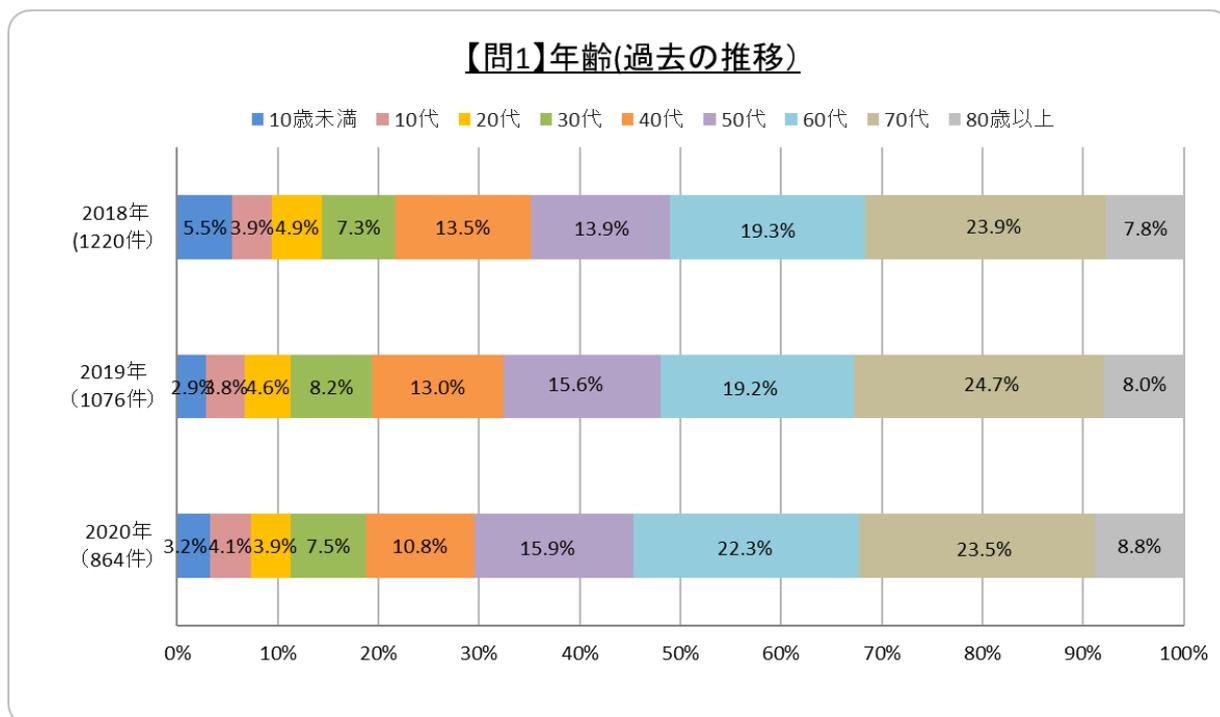
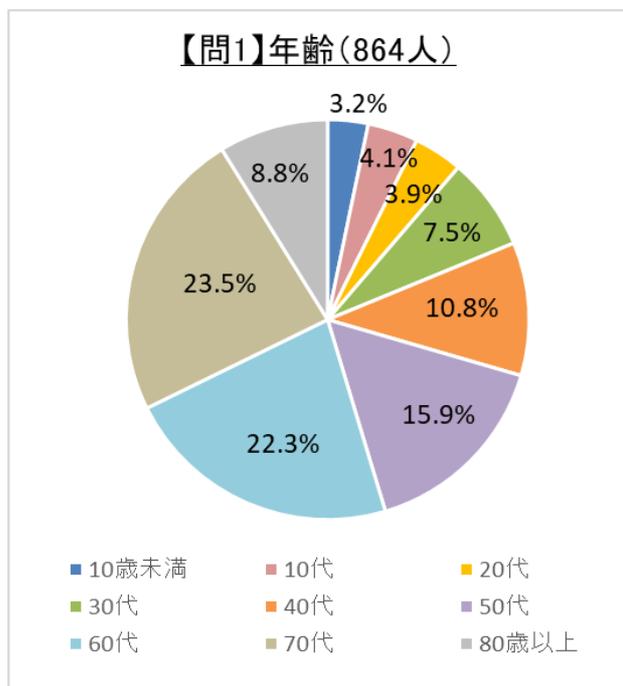
- 問 1: 受診された方の性別とご年齢を教えてください。
- 問 2: 本日受診された診療科はどちらですか？
- 問 3: 当院を選ばれた理由をお聞かせください。(複数回答可)
- 問 4: 本日、診察の予約はありましたか？
- 問 5: 医師についてお伺いします。
- 問 6: 看護師についてお伺いします。
- 問 7: お薬についてお伺いします。
- 問 8: 職員についてはいかがでしたか？
- 問 9: 院内の環境についてはいかがでしたか？
- 問 10: 空調と照明についてお伺いします。
- 問 11: 職員はあなたの待ち時間について、何らかの配慮をしましたか？
- 問 12: それぞれの待ち時間はいかがでしたか？
- 問 13: 最も待ち時間を改善して欲しいのは？
- 問 14: 上で挙げた項目の待ち時間はどのくらいでしたか？
- 問 15: 患者支援窓口についてお伺いします。
- 問 16: 当院の評価は0～10のどれにあたりますか？
- 問 17: 全体としてこの病院に満足していますか？
- 問 18: 友人や御家族に当院を勧めますか？

【問 1-1】 受診された方の性別を教えてください。



男性（48.8%）の方が
女性（51.2%）より少ない結果となった。
例年に比べて男性の割合が増加した。

【問 1-2】 受診された方のご年齢を教えてください。



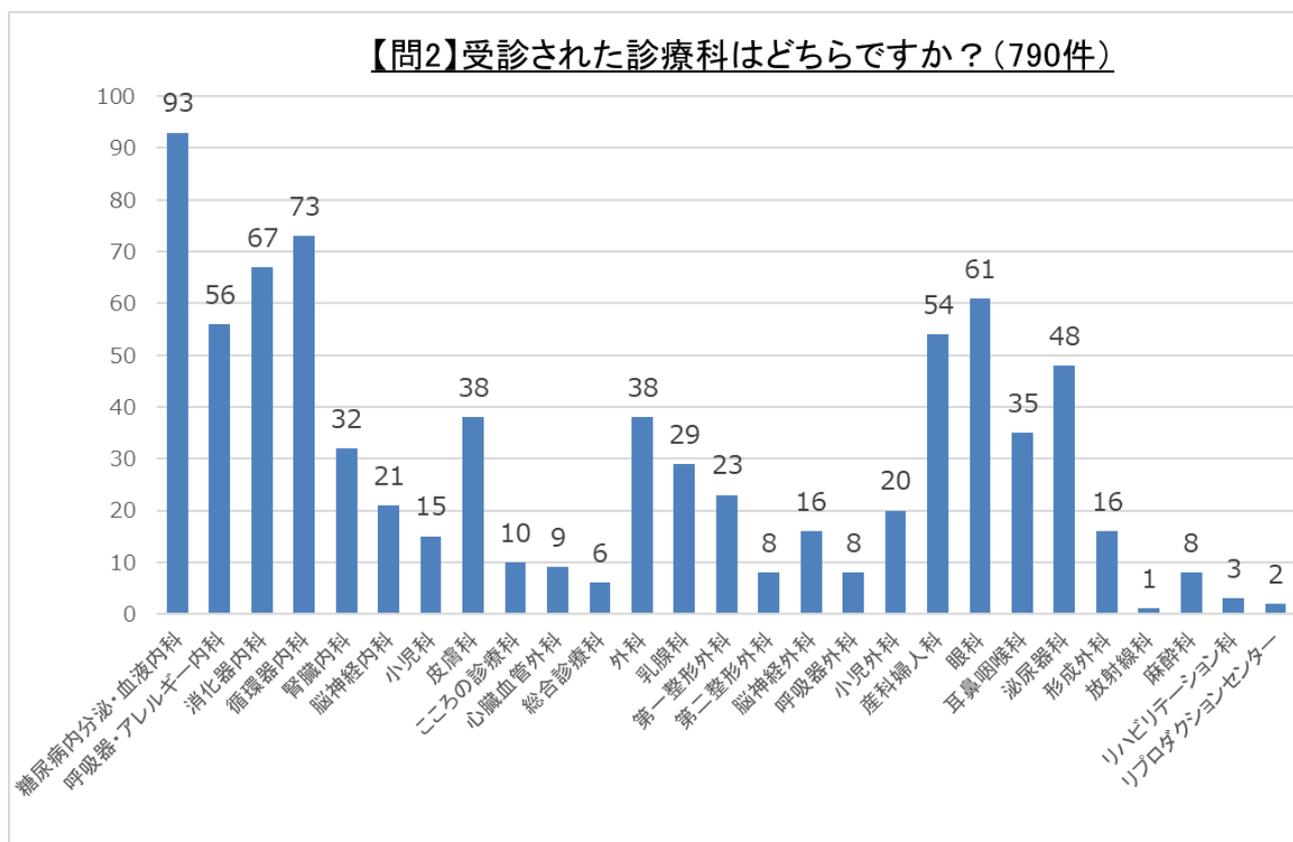
「50歳以上」の患者さんが7割近くを占める。

最も多い年齢層が「70代」(23.5%)、

最も少ない年齢層が「10歳未満」(3.2%)。

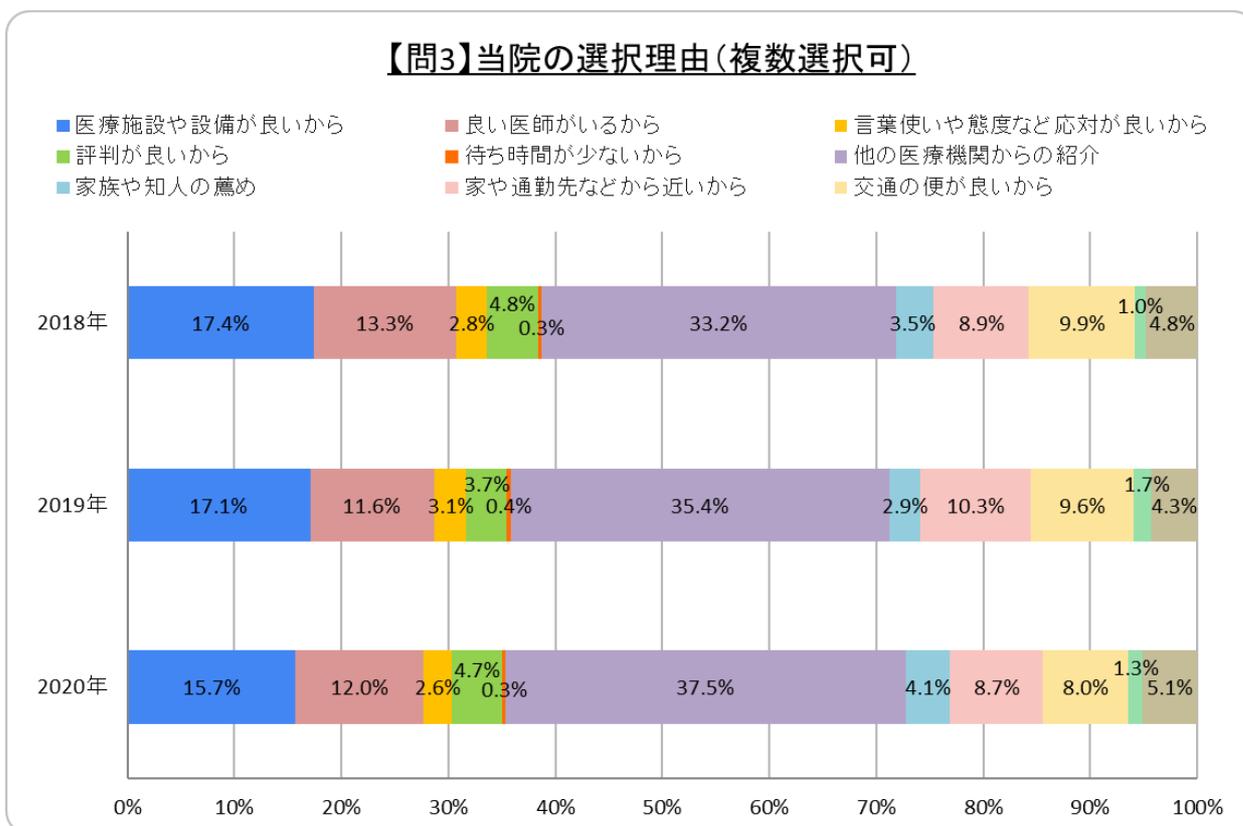
これらの割合はほぼ例年どおりだが、「60代」の割合が増え、「40代」の割合が減少した。

【問2】本日受診された診療科はどちらですか？（複数回答）



糖尿病内分泌・血液内科（93件）、
循環器内科（73件）、消化器内科（67件）の順に多く、
全体的にみても、内科系の患者が多いことがわかる。

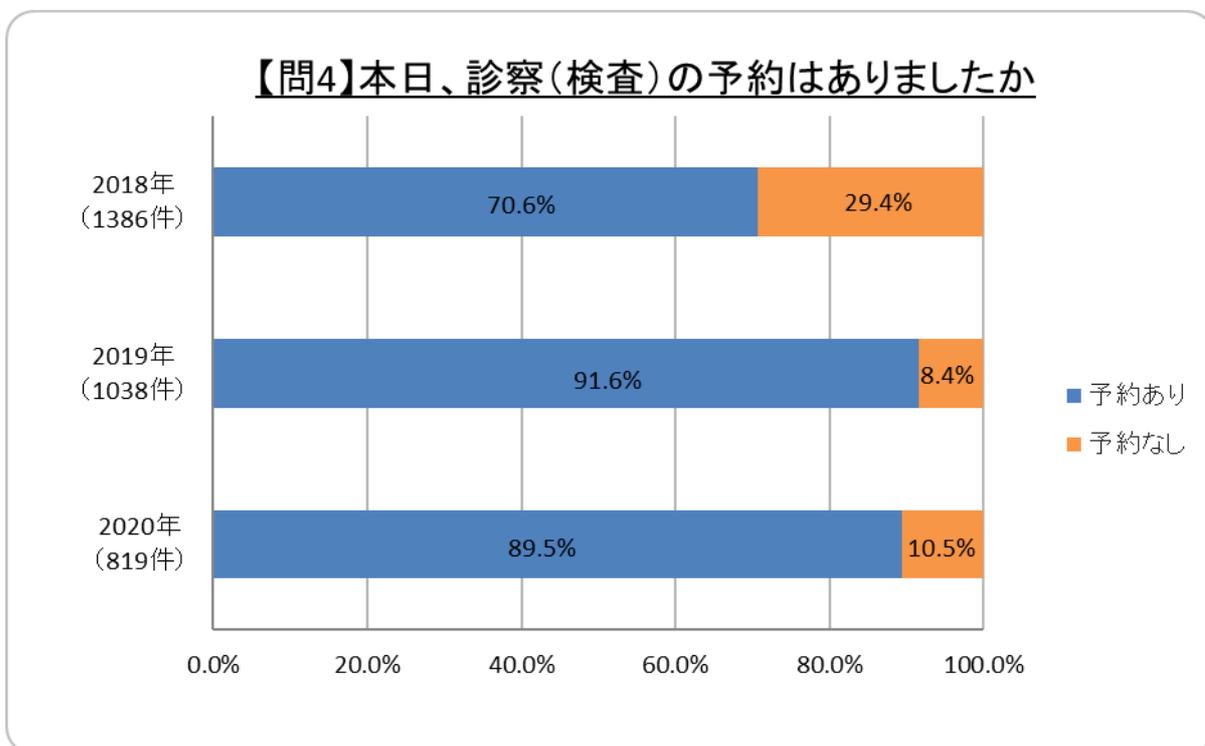
【問3】 当院を選ばれた理由をお聞かせください。(複数回答可)



当院を選ばれた理由については、「他の医療機関からの紹介」37.5%と圧倒的に多かった。続いて、「医療施設や設備が良いから」が15.7%、「良い医師がいるから」が12.0%となっていた。大学病院という機能を鑑み、自然な結果といえる。

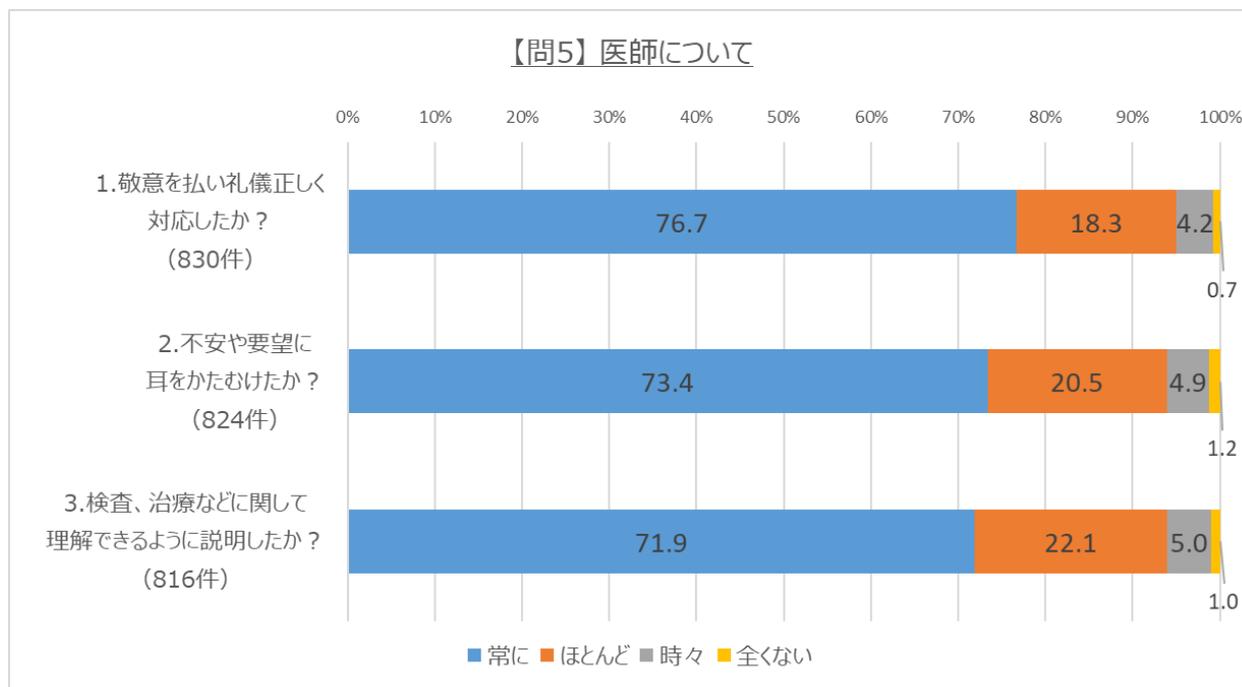
前年に比べて、「評判が良いから」「家族や知人の薦め」が増加、「医療施設や設備が良いから」が減少した結果となった。

【問4】本日、診察の予約はありましたか？



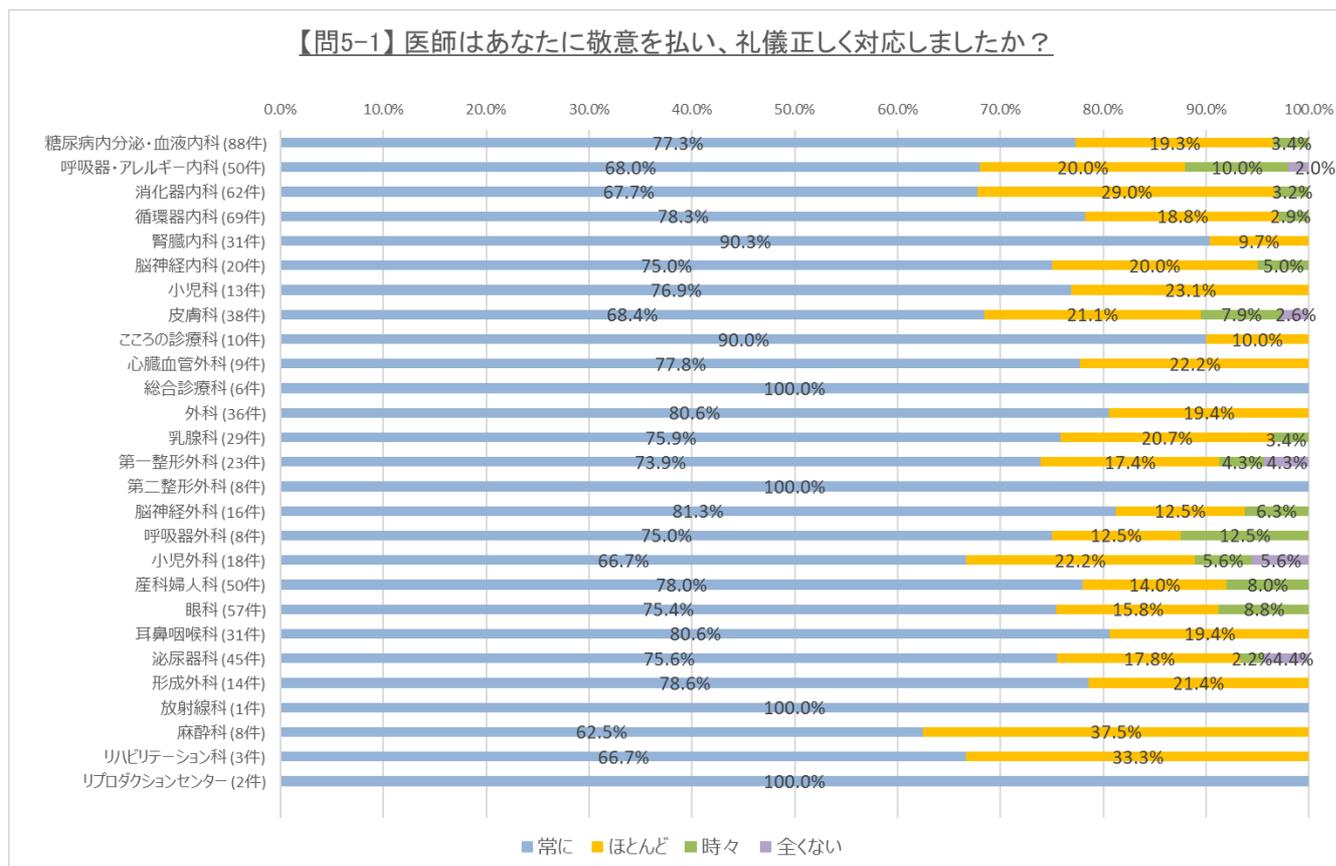
2018年から比べて、2019年、2020年は「予約あり」の割合が増加していて、改善されている。2020年は前年に比べて、「予約あり」の割合が若干であるが減少している。

【問5】 医師についてお伺いします。

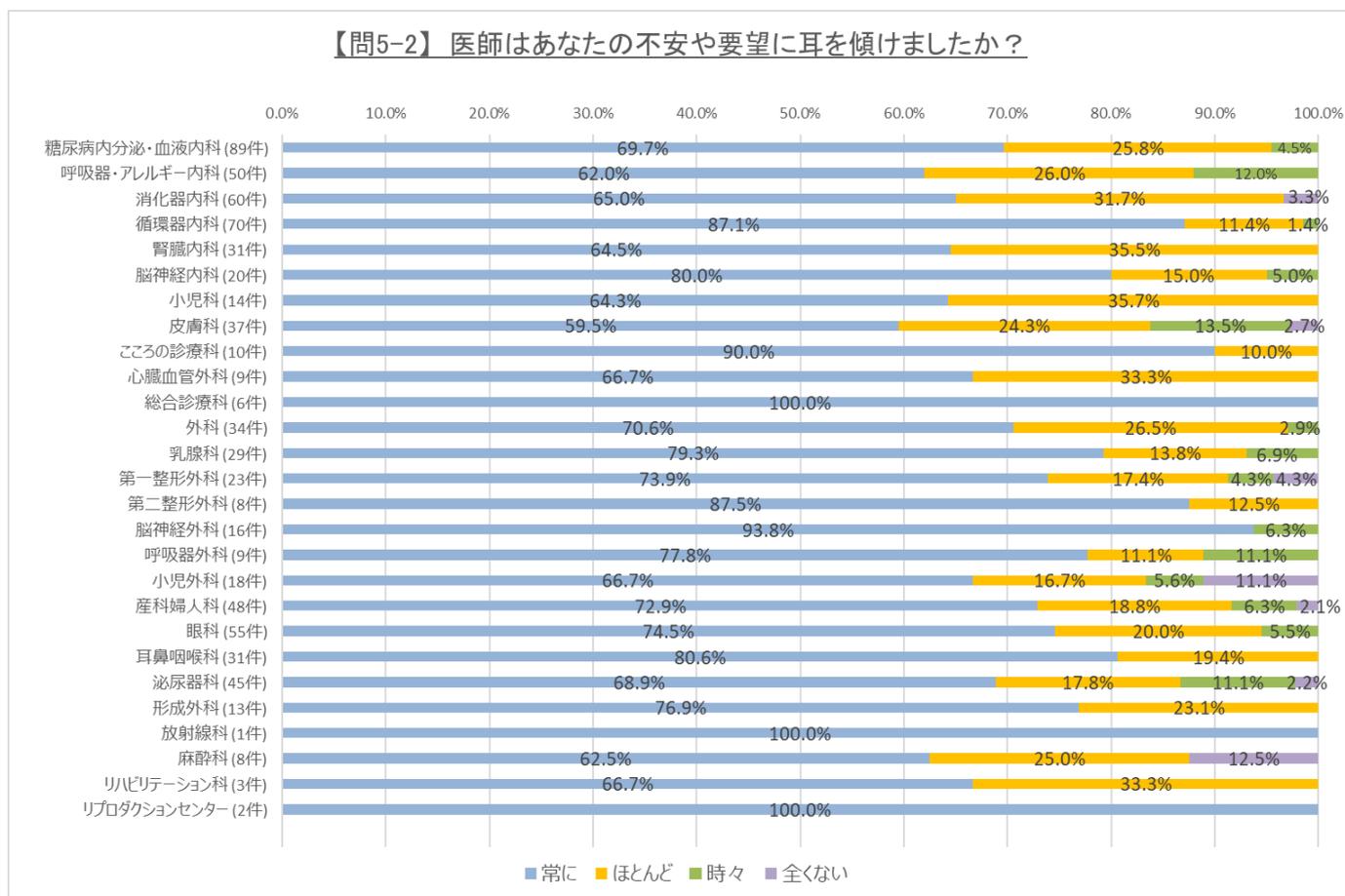


いずれの項目も「常に」「ほとんど」が9割以上を占めた。

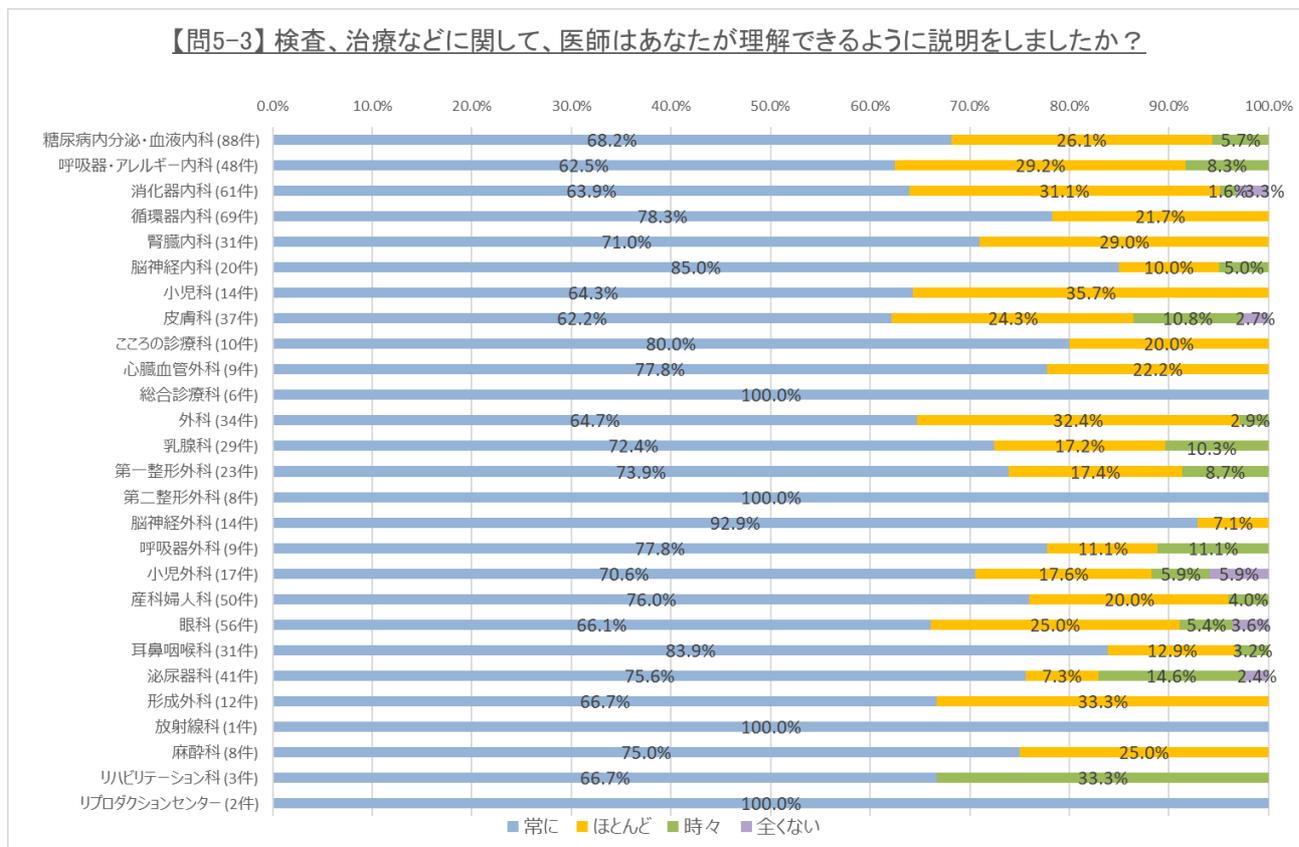
【問 5-1】 医師の敬意と礼儀について



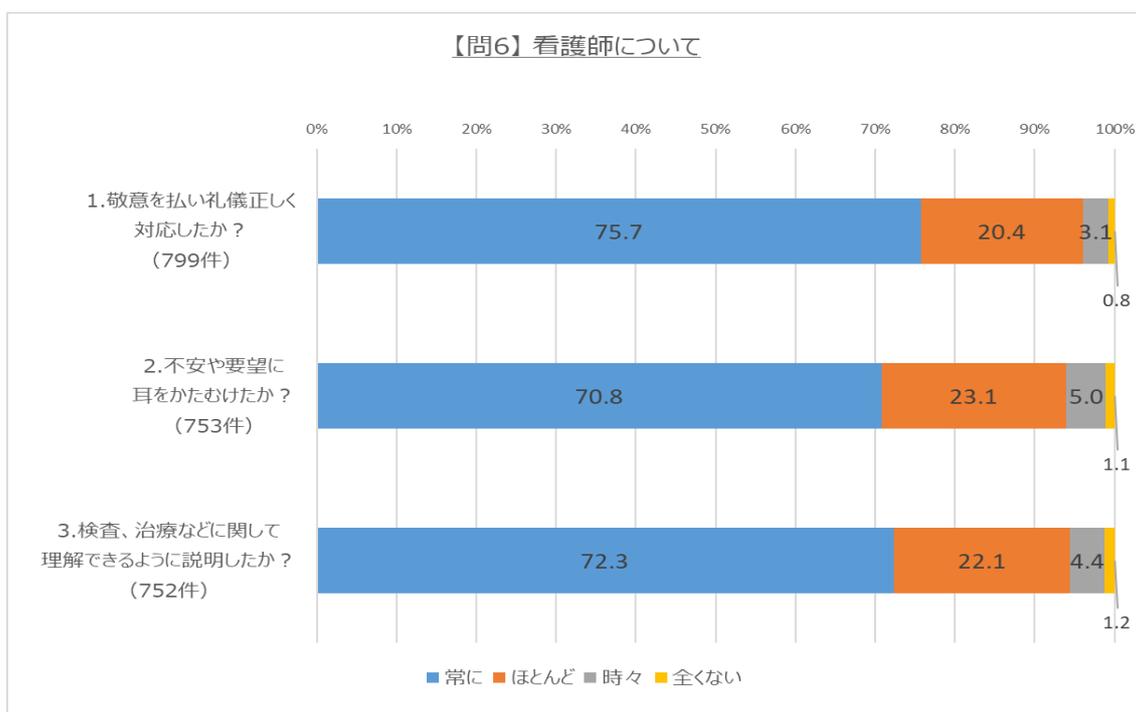
【問 5-2】 医師の患者への配慮について



【問 5-3】 医師の患者への説明について

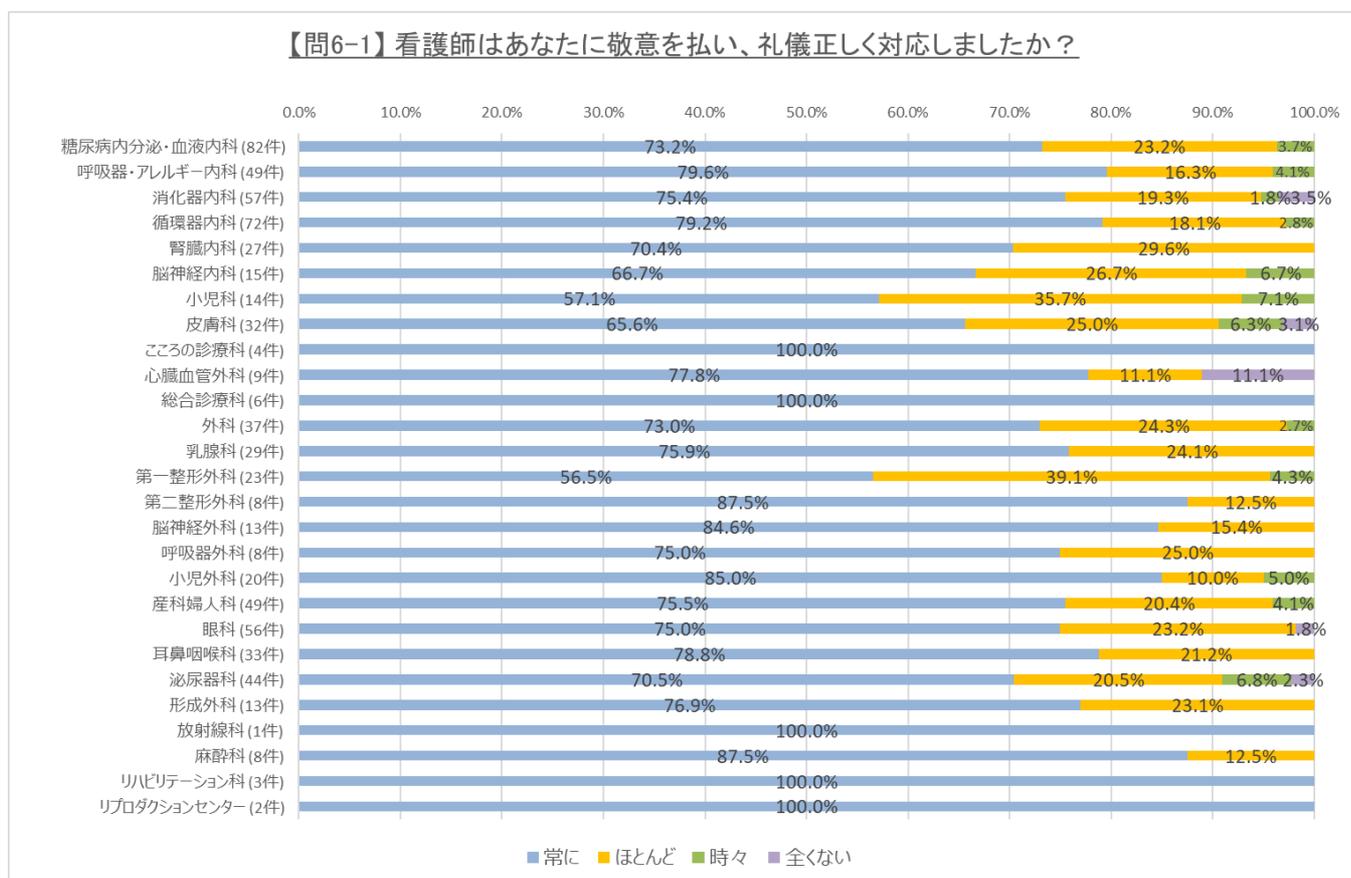


【問6】 看護師についてお伺いします。

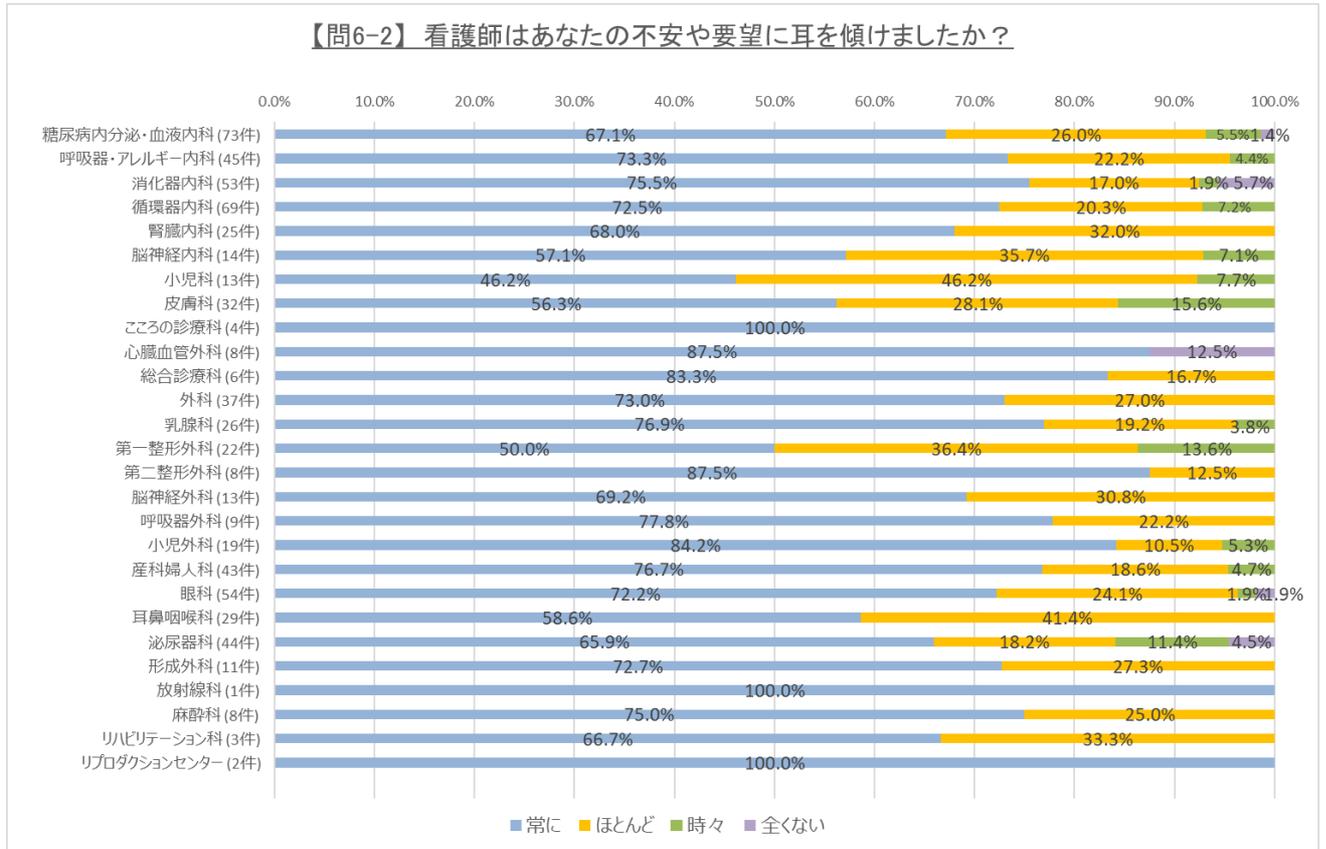


いずれの項目も「常に」「ほとんど」が9割以上を占めた。

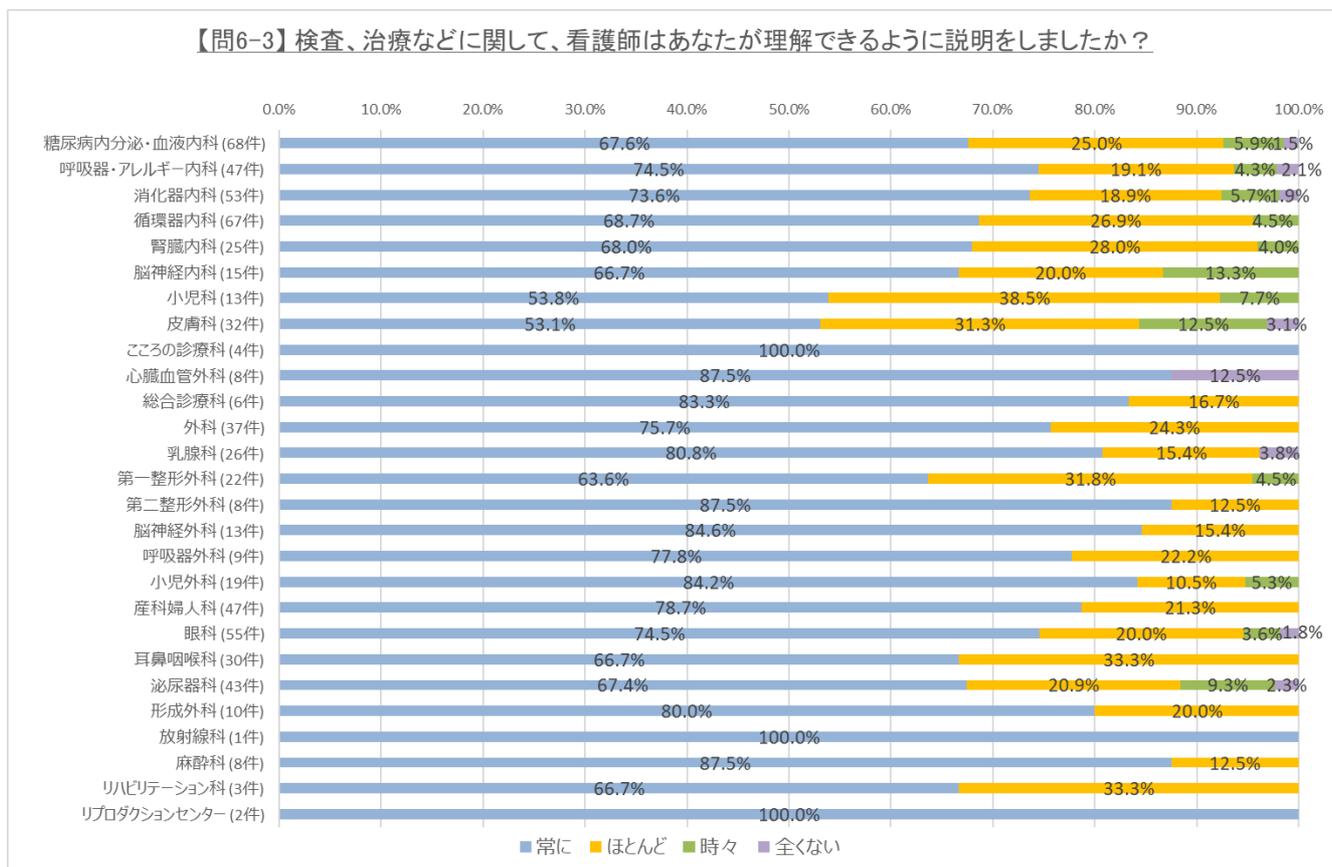
【問 6-1】 看護師の敬意と礼儀について



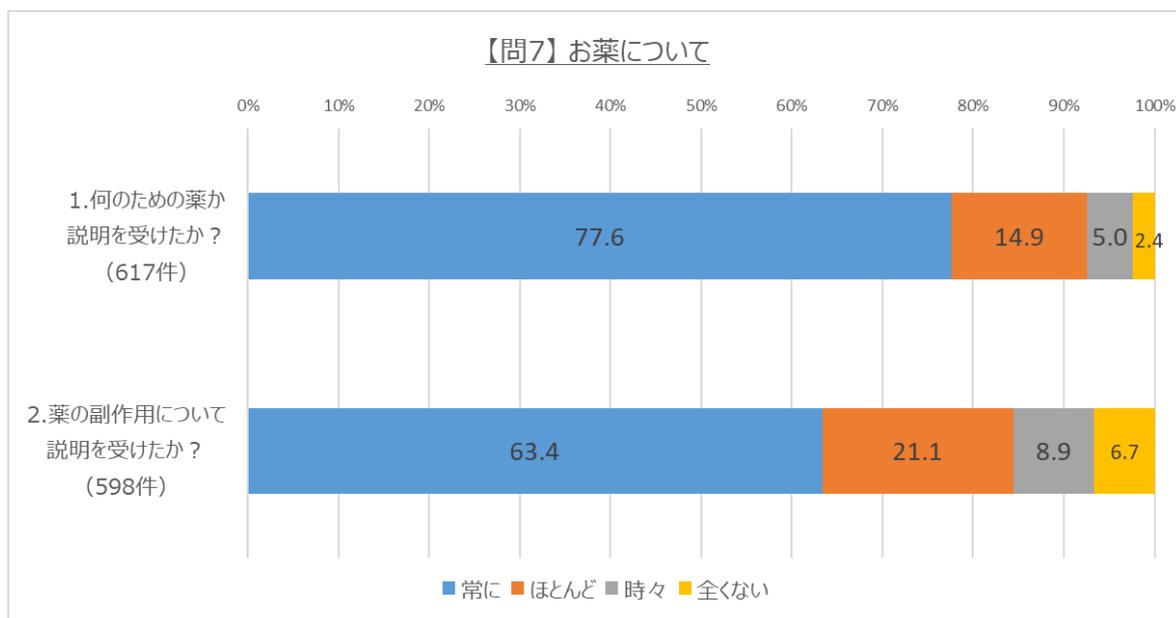
【問 6-2】 看護師の患者への配慮について



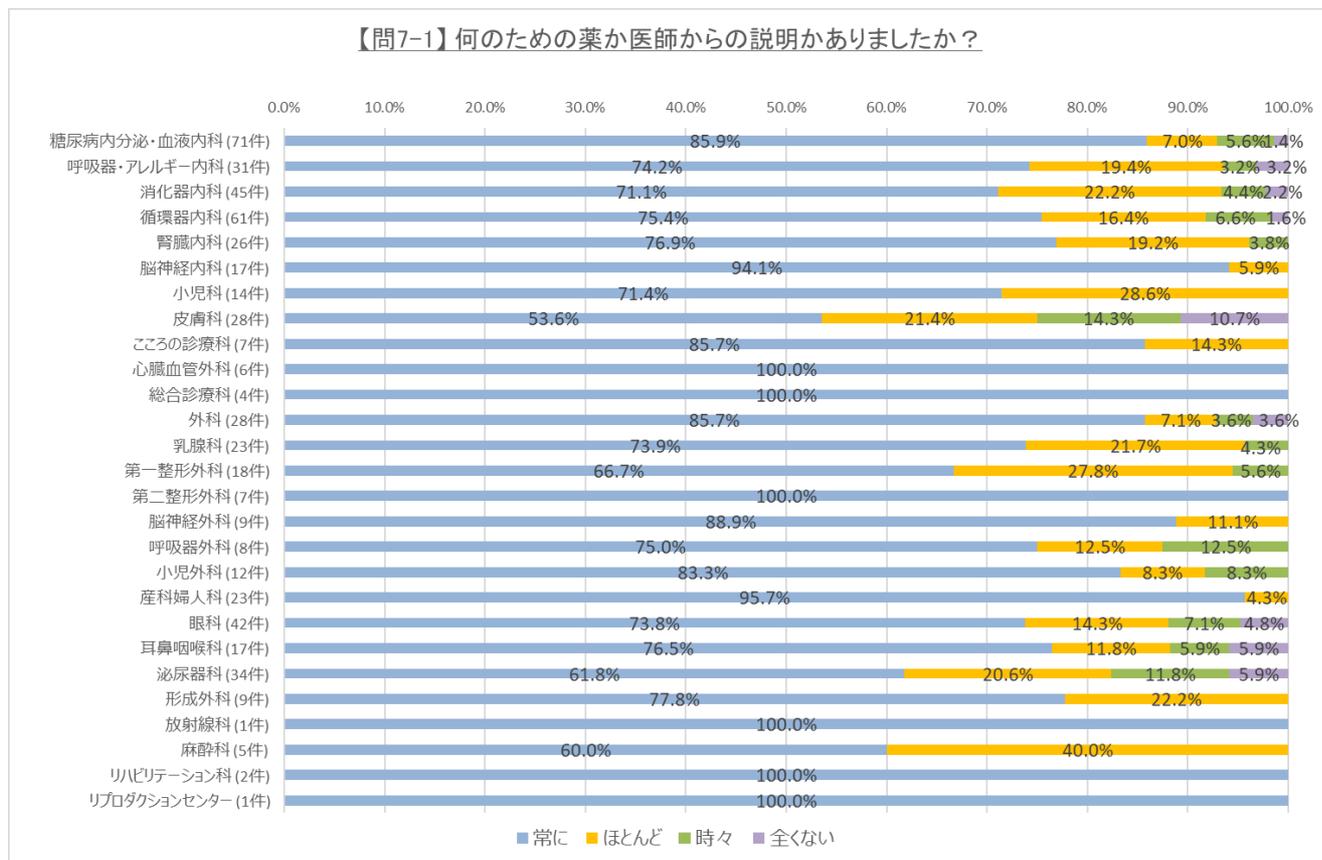
【問 6-3】 看護師の患者への説明について



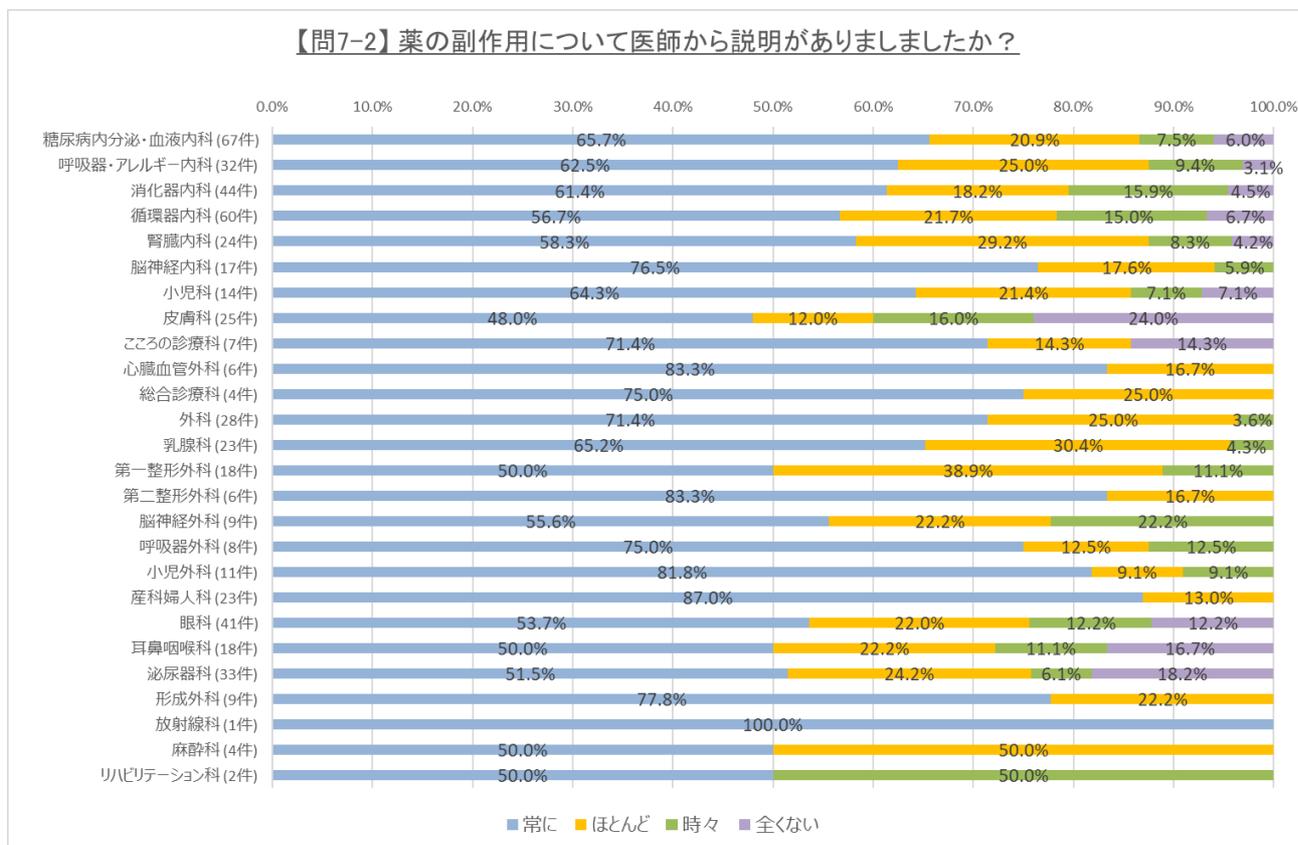
【問7】 お薬についてお伺いします。



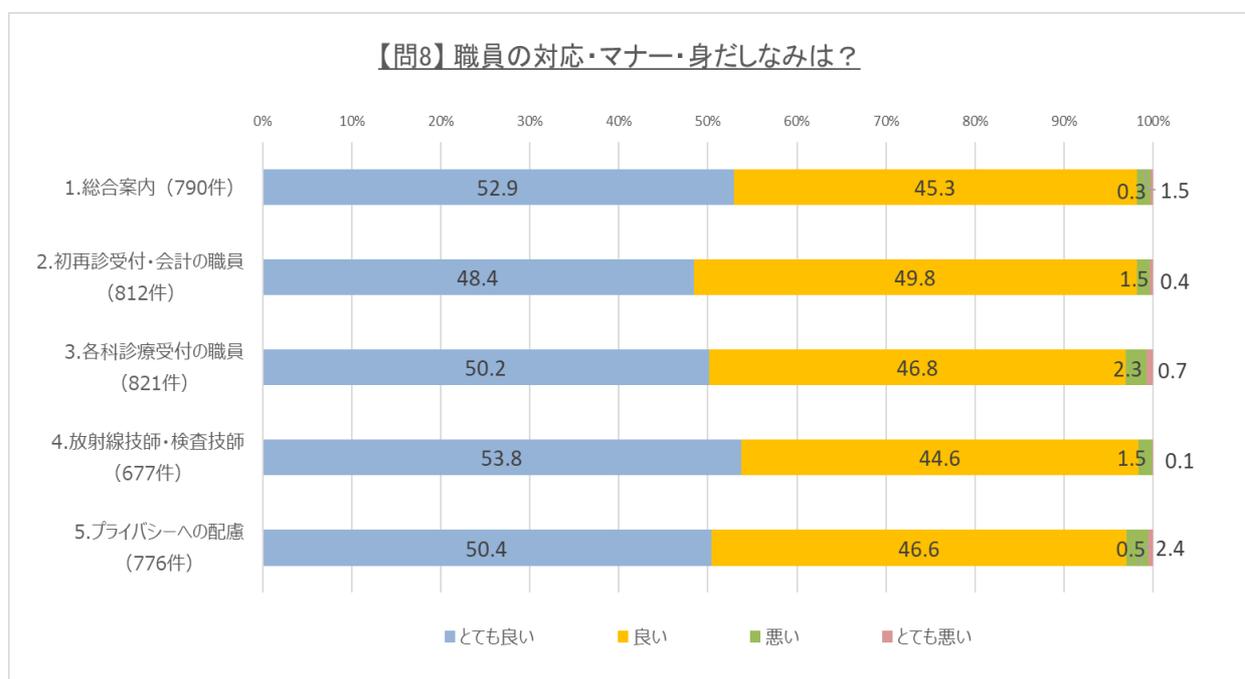
【問 7-1】 薬の説明について



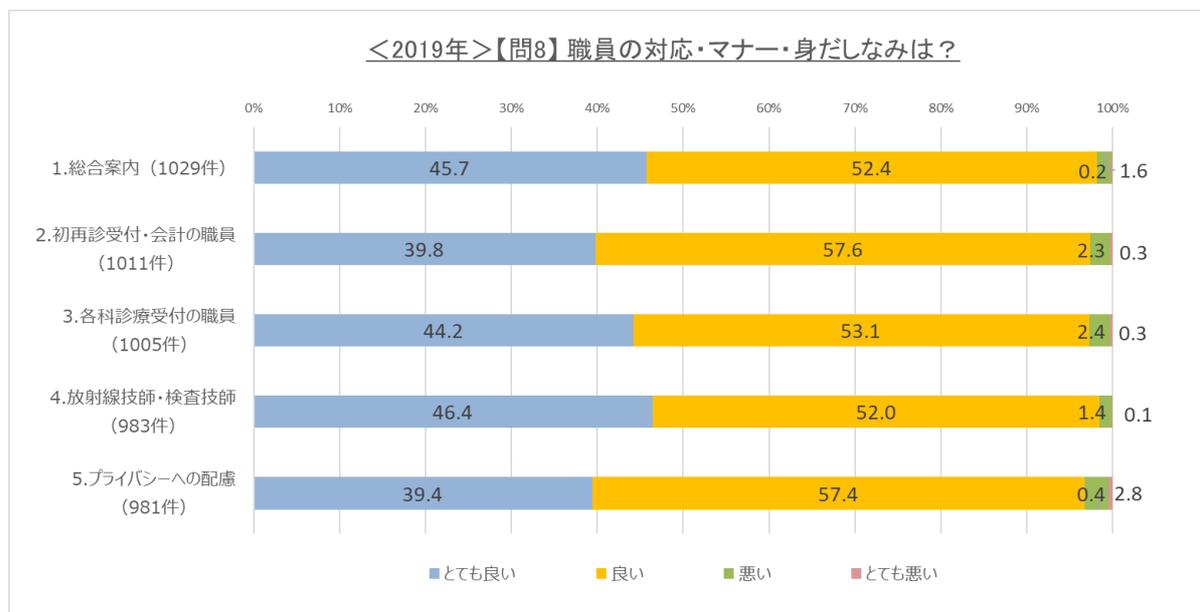
【問7-2】薬の副作用の説明について



【問8】 職員についてお伺いします。

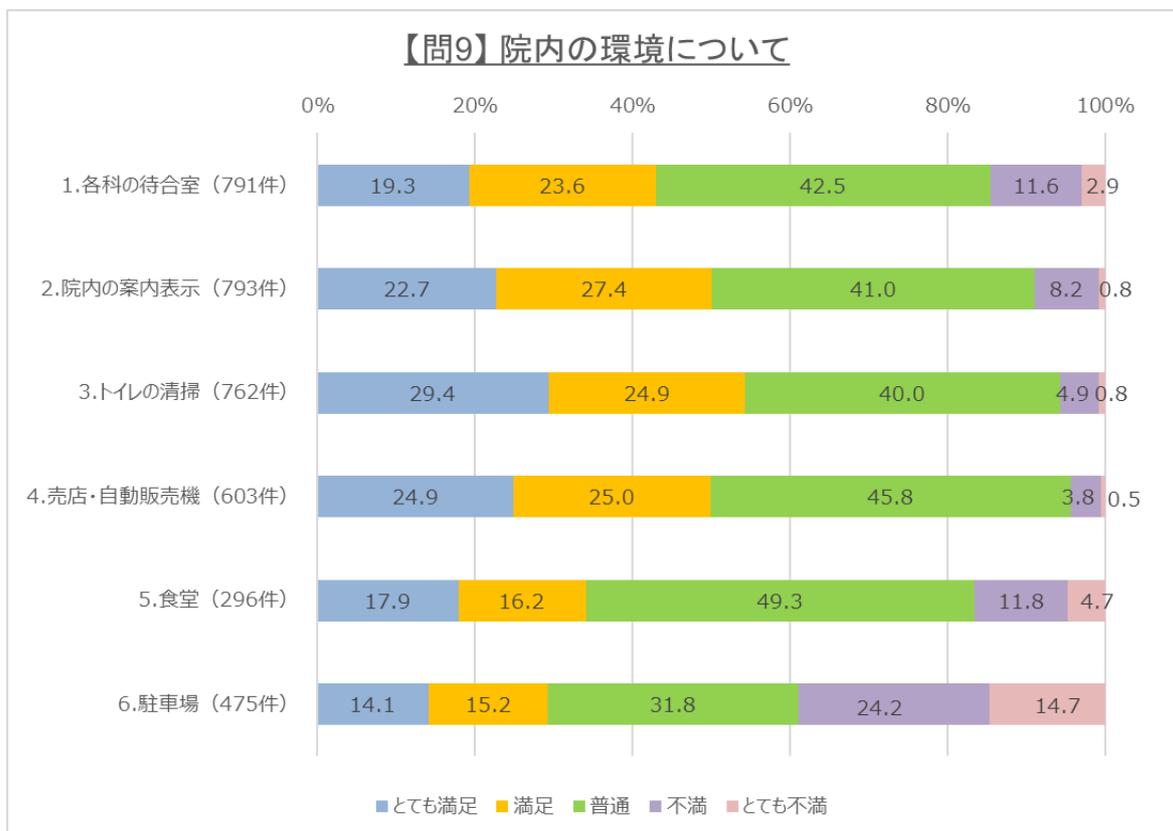


いずれの項目も「とても良い」「良い」でほとんどを占めている。
放射線技師・検査技師 (53.8%)、総合案内 (52.9%) で「とても良い」の割合が特に高くなっている。



いずれの項目も前年よりも「とても良い」の割合が高くなっている。

【問9】 院内の環境についてお伺いします。



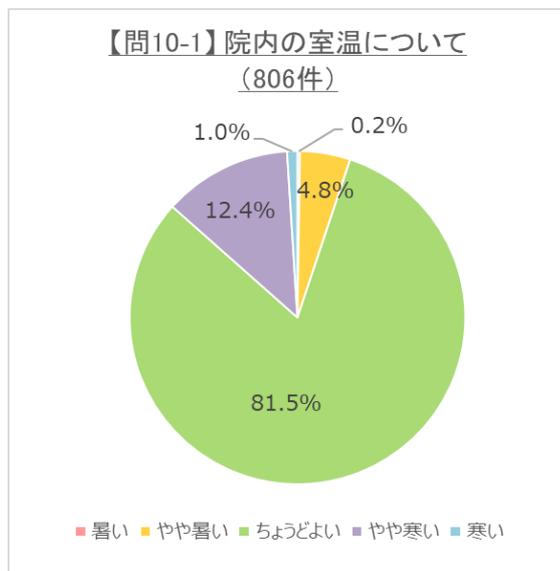
「とても満足」「満足」が多く、満足度の評価が高かったのは

- トイレの清掃 (54.3%)
- 院内の案内表示 (50.1%)

逆に「不満」「とても不満」が多かったのは

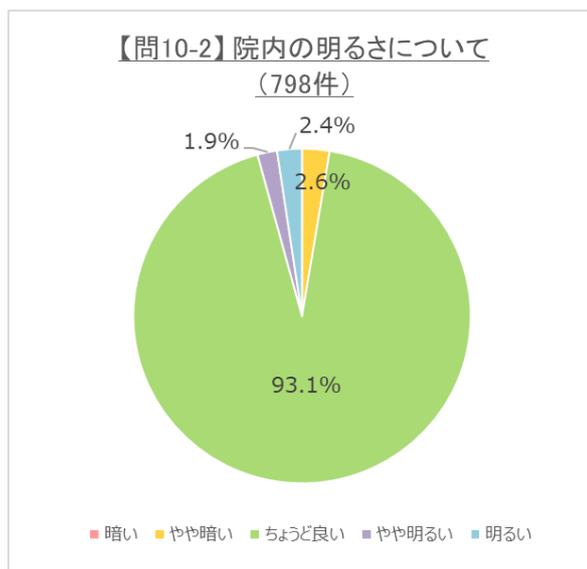
- 駐車場 (38.9%)
- 食堂 (16.5%)
- 各科の待合室 (14.5%)

【問 10-1】 院内の室温についてお伺いします。



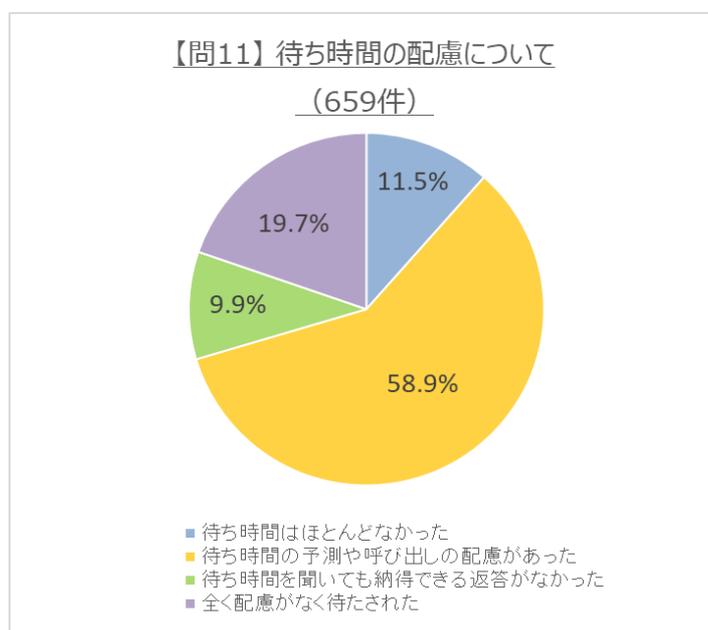
【院内の室温】について、「ちょうどよい」が約 81.5%で、「寒い」1.0%、「やや寒い」12.4%と「暑い」「やや暑い」と感じる人よりも多いことがわかった。

【問 10-2】 院内の明るさについてお伺いします。



【院内の明るさ】について、「ちょうどよい」が約 93.1%でほとんどを占めているが、「明るい」「やや明るい」と感じている人が 4.3%と「暗い」「やや暗い」と感じている人よりも多いこともわかった。

【問 11】 スタッフはあなたの待ち時間について、何らかの配慮をしましたか？



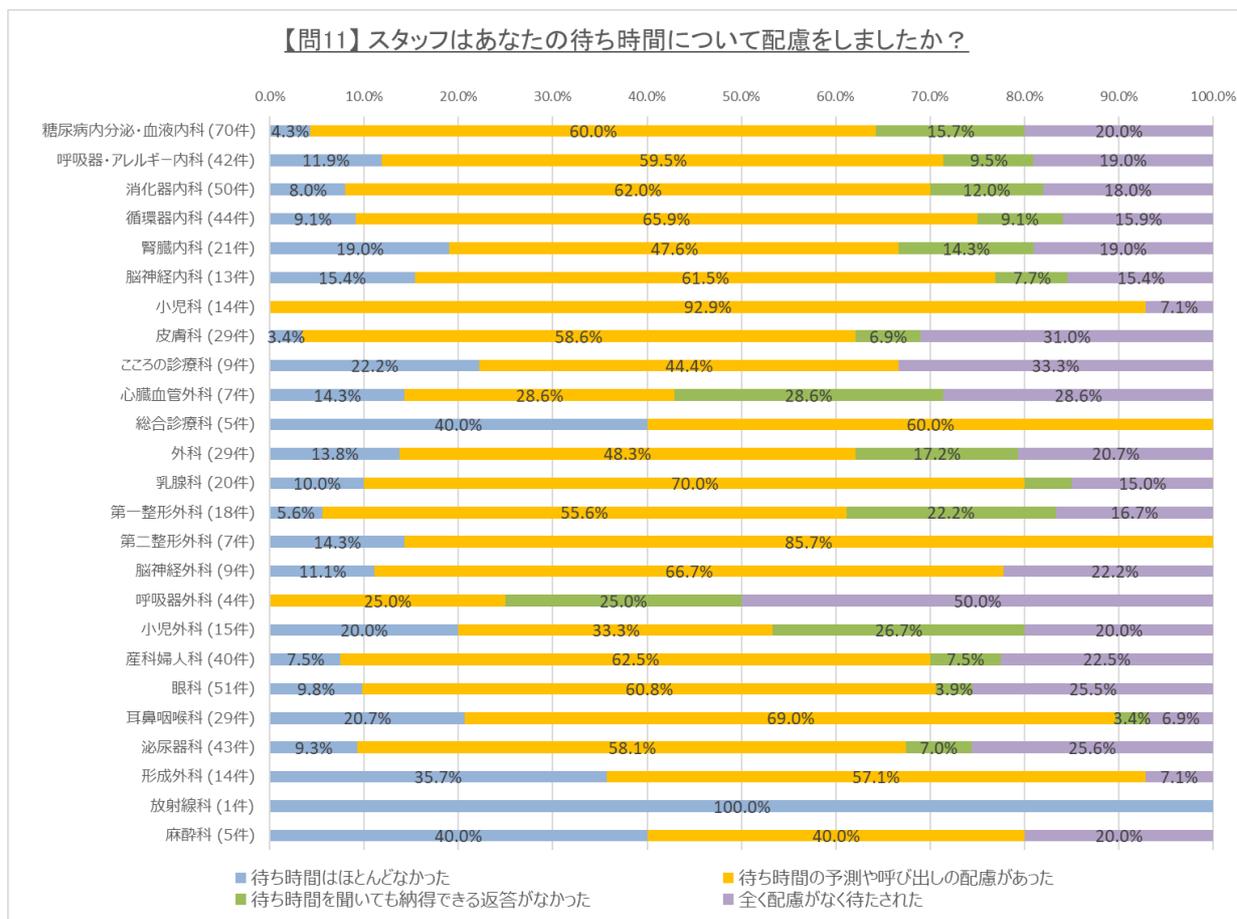
「待ち時間はほとんどなかった」、または「待ち時間への配慮があった」のは約7割となった。

- 「全く配慮がなく待たされた」(9.9%)
- 「待ち時間を聞いても納得できる返答がなかった」(19.7%)

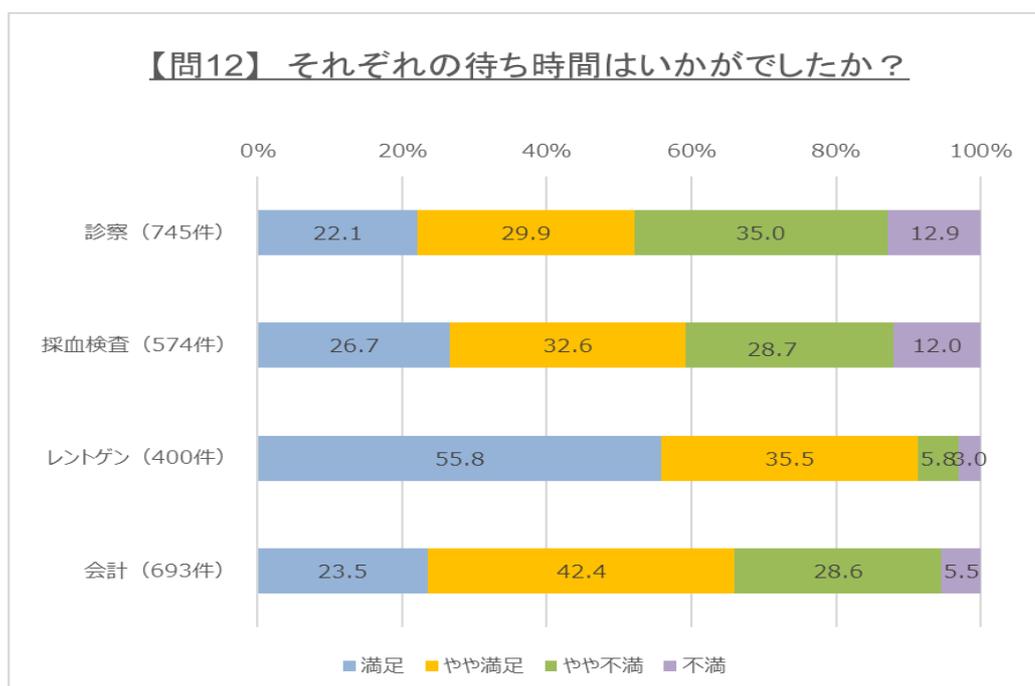
をあわせて29.6%となる結果となった。

以下に診療科別に示す。

【問 11-1】 スタッフの待ち時間への配慮について



【問12】それぞれの待ち時間はいかがでしたか？



診察の待ち時間： 「満足」「やや満足」52.0% > 「不満」「とても不満」47.9%
 検査の待ち時間： 「満足」「やや満足」59.3% > 「不満」「とても不満」40.7%
 レントゲンの待ち時間： 「満足」「やや満足」91.3% > 「不満」「とても不満」8.7%
 会計の待ち時間： 「満足」「やや満足」65.9% > 「不満」「とても不満」34.1%

【レントゲンの待ち時間】ではほとんどが満足の回答で、【会計の待ち時間】ではやや不満の回答があるものの満足が多い結果となった。

一方、【診察の待ち時間】【採血検査の待ち時間】に「不満」「やや不満」の回答が多い結果となった。

以下に各項目の過去の推移を示す。

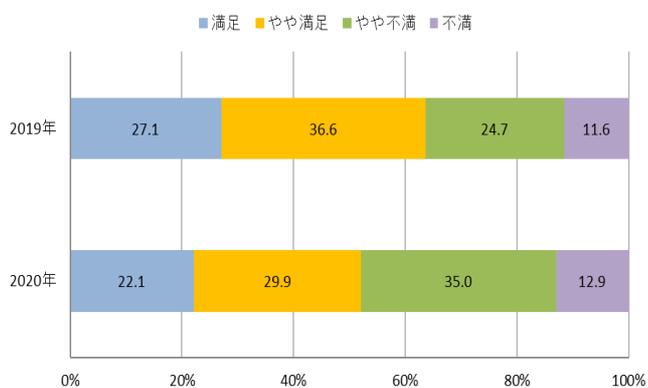
2019年から「ふつう」という回答をなくしたため、過去2年間の推移となっている。

【レントゲンの待ち時間】は、ほぼ前年と同じ結果となった。

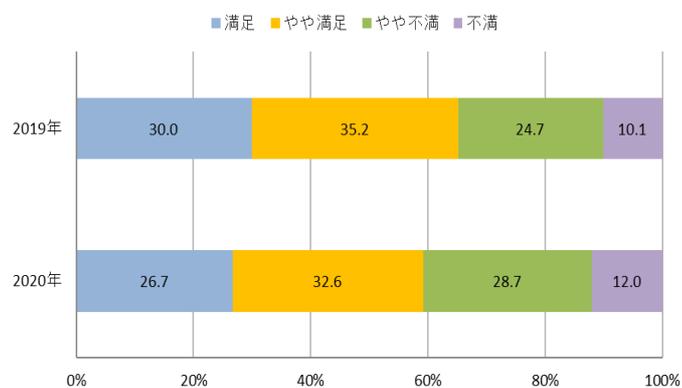
一方、【診察の待ち時間】【検査の待ち時間】【会計の待ち時間】で前年に比べて、「満足」が減っていて、「不満」が増えていることがわかる。

特に【診察の待ち時間】については、「満足」と「不満」で半々となっているので、改善が必要である。

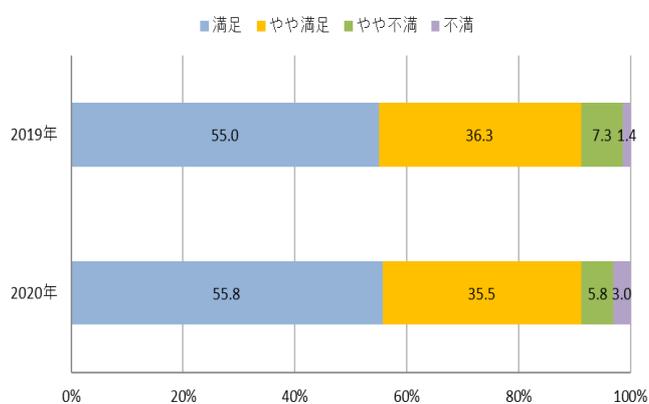
【問12】診察時間についてご意見をお聞かせください



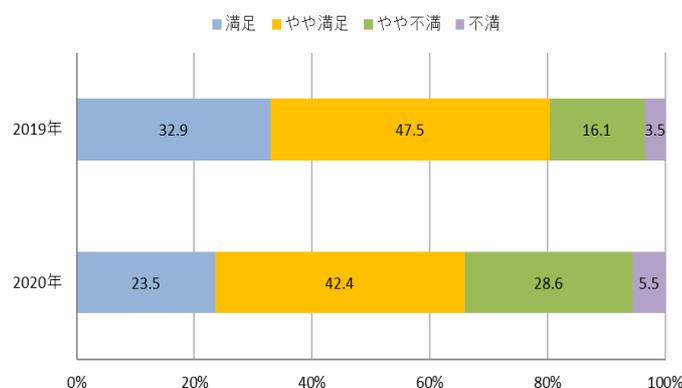
【問12】採血検査についてご意見をお聞かせください



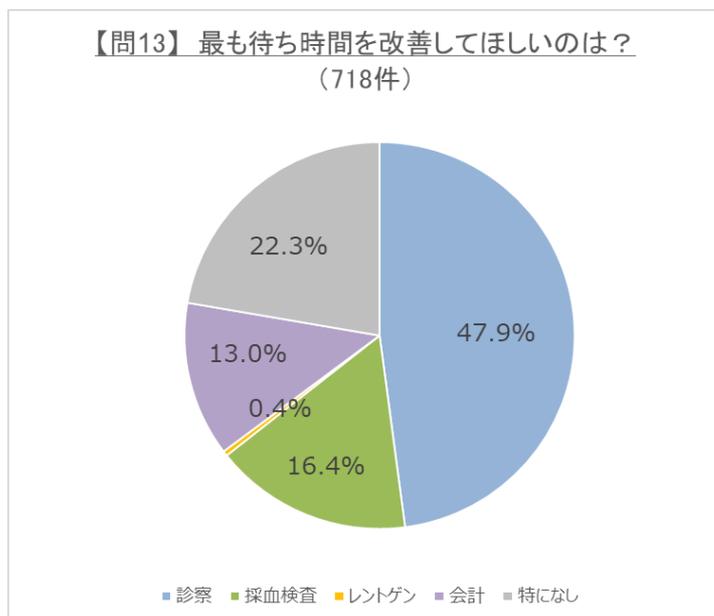
【問12】レントゲンについてご意見をお聞かせください



【問12】会計についてご意見をお聞かせください



【問 13】 最も待ち時間を改善してほしいのは？



改善してほしい待ち時間の順位は

1. 【診察の待ち時間】 47.9%
2. 【採血検査の待ち時間】 16.4%
3. 【会計の待ち時間】 13%

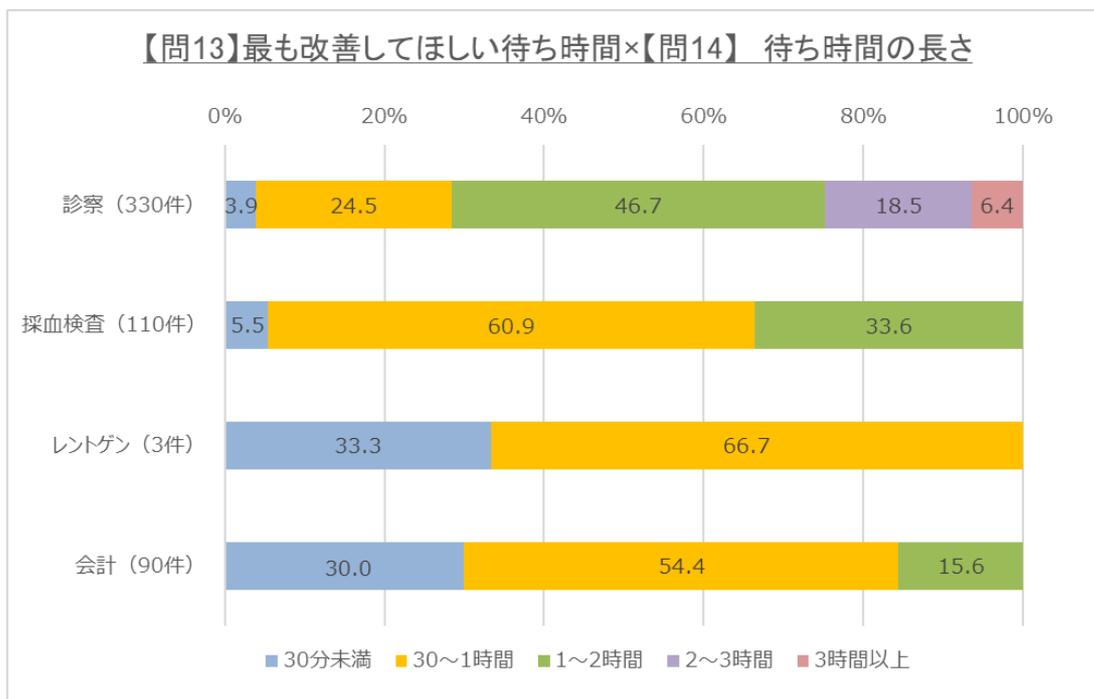
レントゲンについては、ほぼ改善要望がない。

ほぼ前年と同じ結果となり、【診察待ち時間】の改善要望が一番多かった。

【会計の待ち時間】については、前年 9%から 13%に増加、

【採血検査の】については、前年 18%から 16.4%に減少した。

【問 14】 上で挙げた項目の待ち時間はどのくらいでしたか？



【診察】では1時間以上待たされると、約7割が改善を望んでいる。

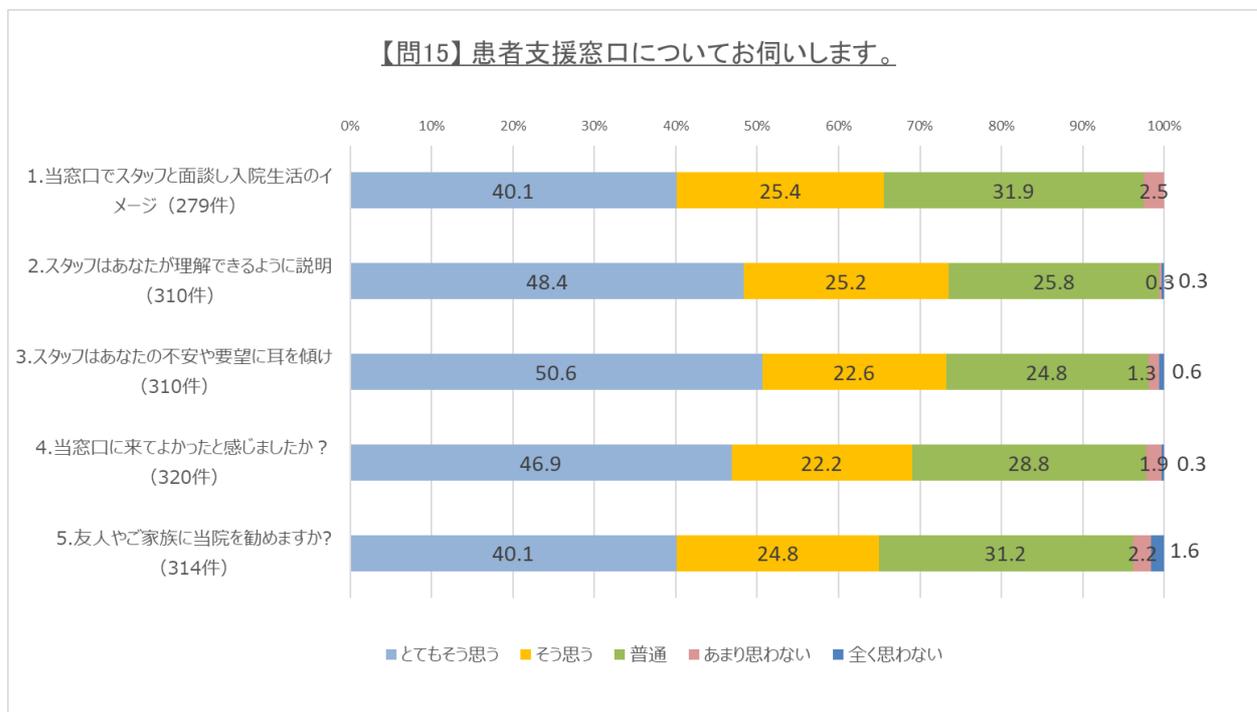
【検査】では30分以上待たされると、ほぼ全員が改善を希望。

【レントゲン】では待ち時間が30分未満であっても約3割が改善を希望している。

【会計】では待ち時間が30分未満であっても約3割が改善を希望している。

一方で、【診察】では「3時間以上」待たされた割合が6.4%、「2時間以上」待たされた割合が18.5%と割合が高い点にも留意したい。

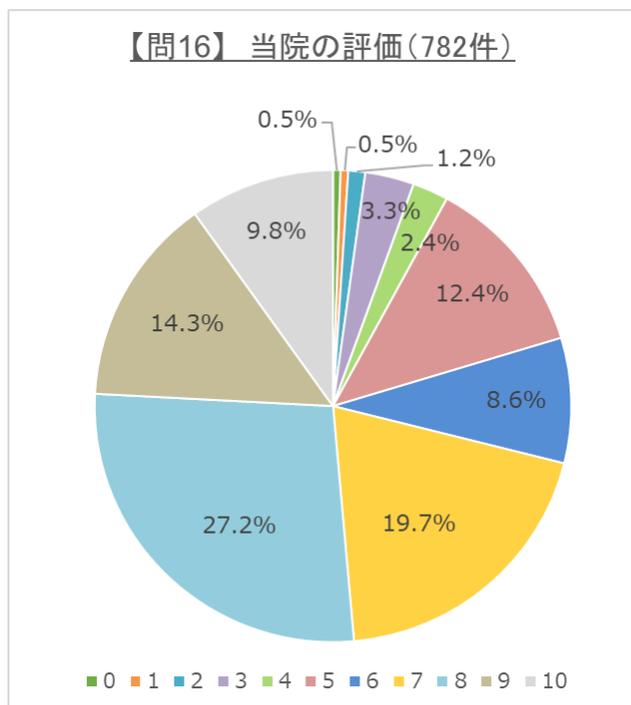
【問 15】 患者支援窓口についてお伺いします。



「とてもそう思う」「そう思う」について、全ての項目で約 65%を超えた結果となった。

【スタッフはあなたが理解できるように説明したか】が 73.6%で一番割合が高く、次に【スタッフはあなたの不安や要望に耳を傾けたか】が 73.2%、【当窓口に来てよかったと感じましたか】が 69.1%であった。

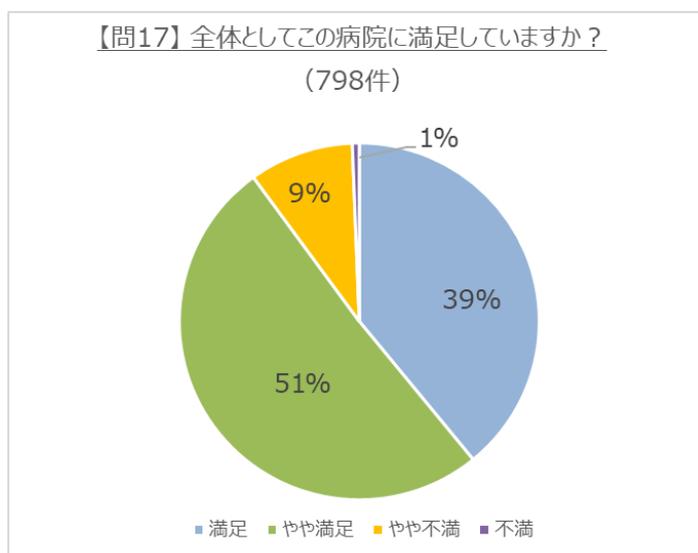
【問 16】 当医院の評価は 0～10 のどれにあたりますか？



点数	人数	割合	累計割合
0	4	0.5%	100.0%
1	4	0.5%	99.5%
2	9	1.2%	99.0%
3	26	3.3%	97.8%
4	19	2.4%	94.5%
5	97	12.4%	92.1%
6	67	8.6%	79.7%
7	154	19.7%	71.1%
8	213	27.2%	51.4%
9	112	14.3%	24.2%
10	77	9.8%	9.8%
平均点	7.2		

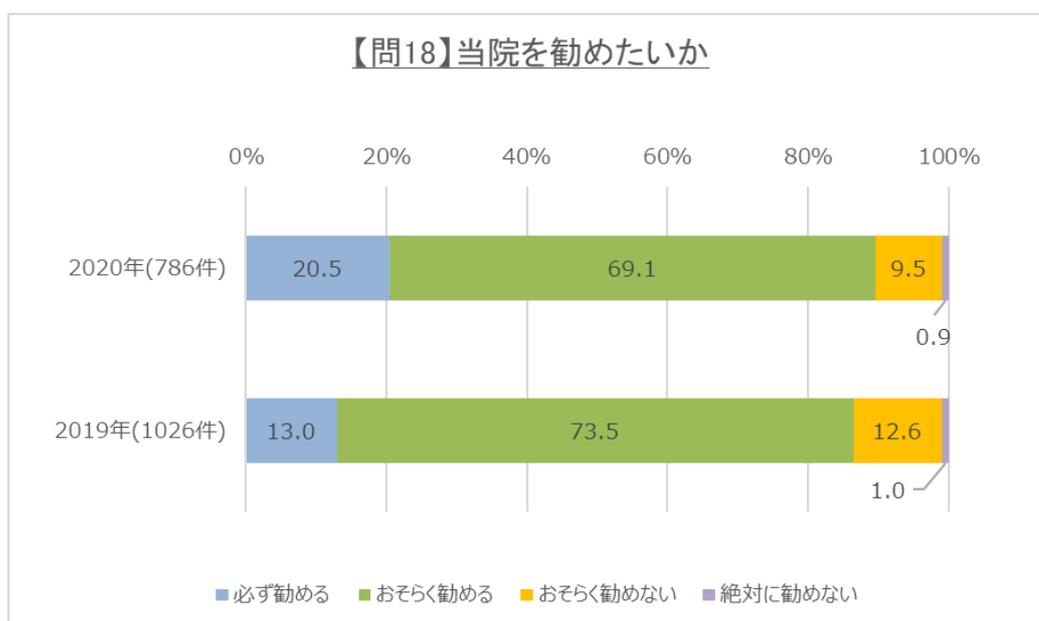
7 点以上が 7 割以上を占め、0 点はわずか 0.5%、10 点は 9.8% 得られた。
平均点は 7.2 点で前年の 6.6 点と比べても高評価となった。

【問17】全体としてこの病院に満足していますか？



9割が「満足」「やや満足」と答えた。「不満」は1%のみ、みられた。ほぼ前年と同じ結果となった。

【問17】友人や御家族に当医院を勧めますか？



「必ず勧める」「おそらく勧める」で9割近くを占めた。前年と比べても「必ず勧める」の回答が増え、「勧めない」の回答が減っている。

CS ポートフォリオ分析による今後の改善点

当院の総合満足度を上げるためにはどのようにしたらよいかについて CS ポートフォリオ分析を実施。改善項目を洗い出した。

	満足度 (y 軸)	重要度 (x 軸)
医師は不安や要望に耳を傾けたか	4.40	0.80
医師は理解できるように説明	4.42	0.10
看護師は敬意を払い礼儀正しく対応	4.57	1.50
看護師は理解できるように説明	4.44	0.87
総合案内での対応・身だしなみ	4.30	3.26
受付・会計の職員の対応・身だしなみ	4.26	0.24
各科診療受付の職員の対応・身だしなみ	4.24	0.21
放射線技師・検査技師の対応・身だしなみ	4.26	1.67
プライバシーへの配慮	4.21	0.22
診察の待ち時間	3.30	2.73
各科の待合室	3.45	0.78
院内の案内表示	3.64	0.69
トイレの清掃	3.80	0.26
売店・自動販売機	3.67	1.60
食堂	3.37	0.68
駐車場	2.93	0.26

- 重要度…重回帰分析によって得られた t 値
(=目的変数(総合満足度)への影響度を示す指標)の絶対値
- 満足度…各項目の平均値

※1 問 16 の評価を目的変数として重回帰分析を行い、重要度を算出した

※2 重回帰分析の変数は最大 16 までしかとれないため、問 16 の評価と相関の高い項目を上から順に抽出し、算出した

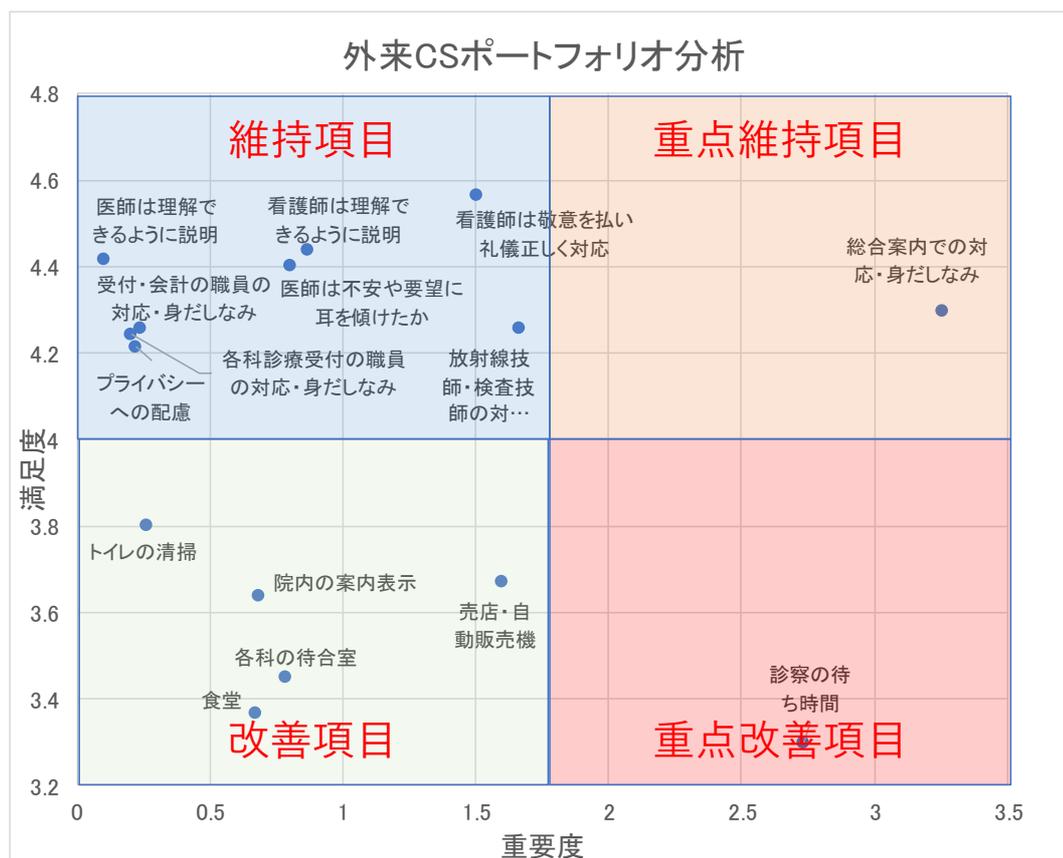
※3 4 段階評価の選択肢については、5 段階に換算し、満足度として算出した

※4 寄与率、つまり式全体の精度の高さを示す「重決定 $R^2=0.31$ 」となった。 R^2 値は 1 に近いほど相関性の高い重回帰分析といえるため、今回の分析は参考的な結果として参照してほしい

CS ポートフォリオとして

- 重点改善項目…満足度低、重要度高
- 改善項目…満足度低、重要度低
- 重点維持項目…満足度高、重要度高
- 改善項目…満足度高、重要度低

の4つの事象に分けた結果が以下となる。



最も重点的に改善すべきは

【診察の待ち時間】で、外来患者にとって診察の待ち時間は大変重要で、特に新型コロナウイルス禍で、待ち時間が長くなることは患者にとっても不満が増加する要因になるので改善することが急務である。

重点的に維持すべきは

【総合案内での対応・身だしなみ】であった。

病院の窓口ともなる総合案内での対応・マナーや身だしなみは、患者にとって安心や信頼に繋がるため、これからも患者への敬意や礼儀などの対応を維持されていくと良いと思われる。

改善すべきは

【売店・自動販売機】【トイレの清掃】【院内の案内表示】【各科の待合室】【食堂】

売店・自動販売機、トイレの清掃、待合室、食堂、院内の案内表示についての満足度は、他の質問項目に比べても低く、また病院全体への評価にもつながるため、今後、改善が求められる。