

**2023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)**

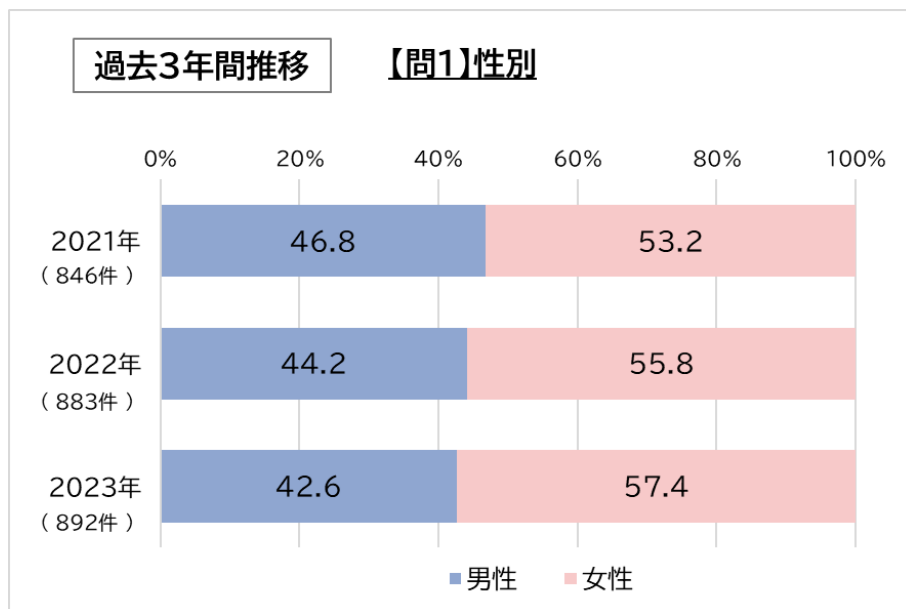
結果報告書

設問項目

- 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。
- 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： 問13で挙げた項目の待ち時間はどのくらいでしたか。
- 問15： 昨年と比べてそれぞれの待ち時間はいかがでしたか。
- 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19： 当院のホームページについて

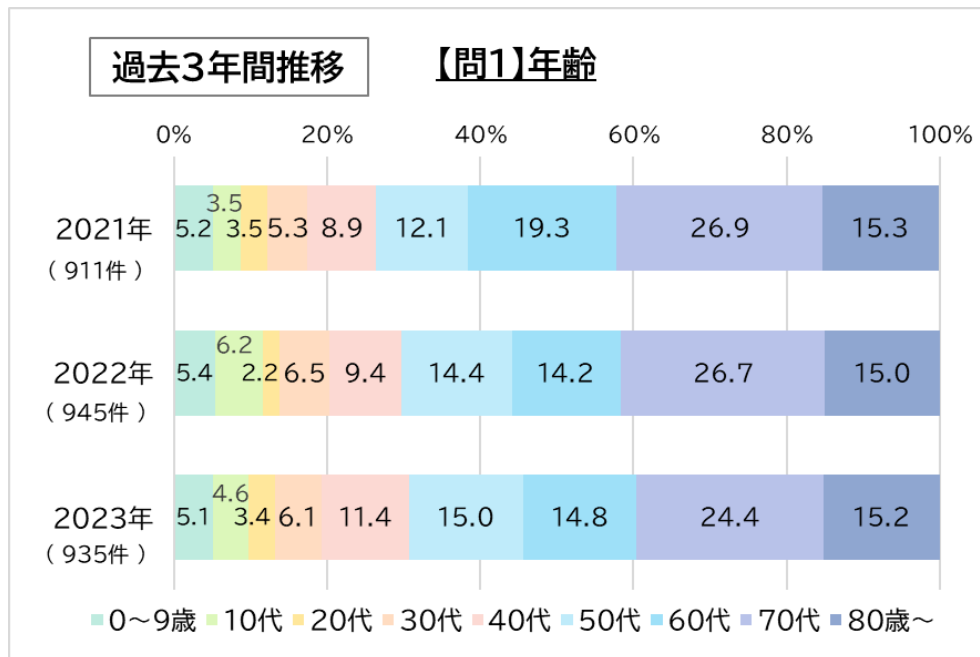
以下、集計結果

【問1－1】性別



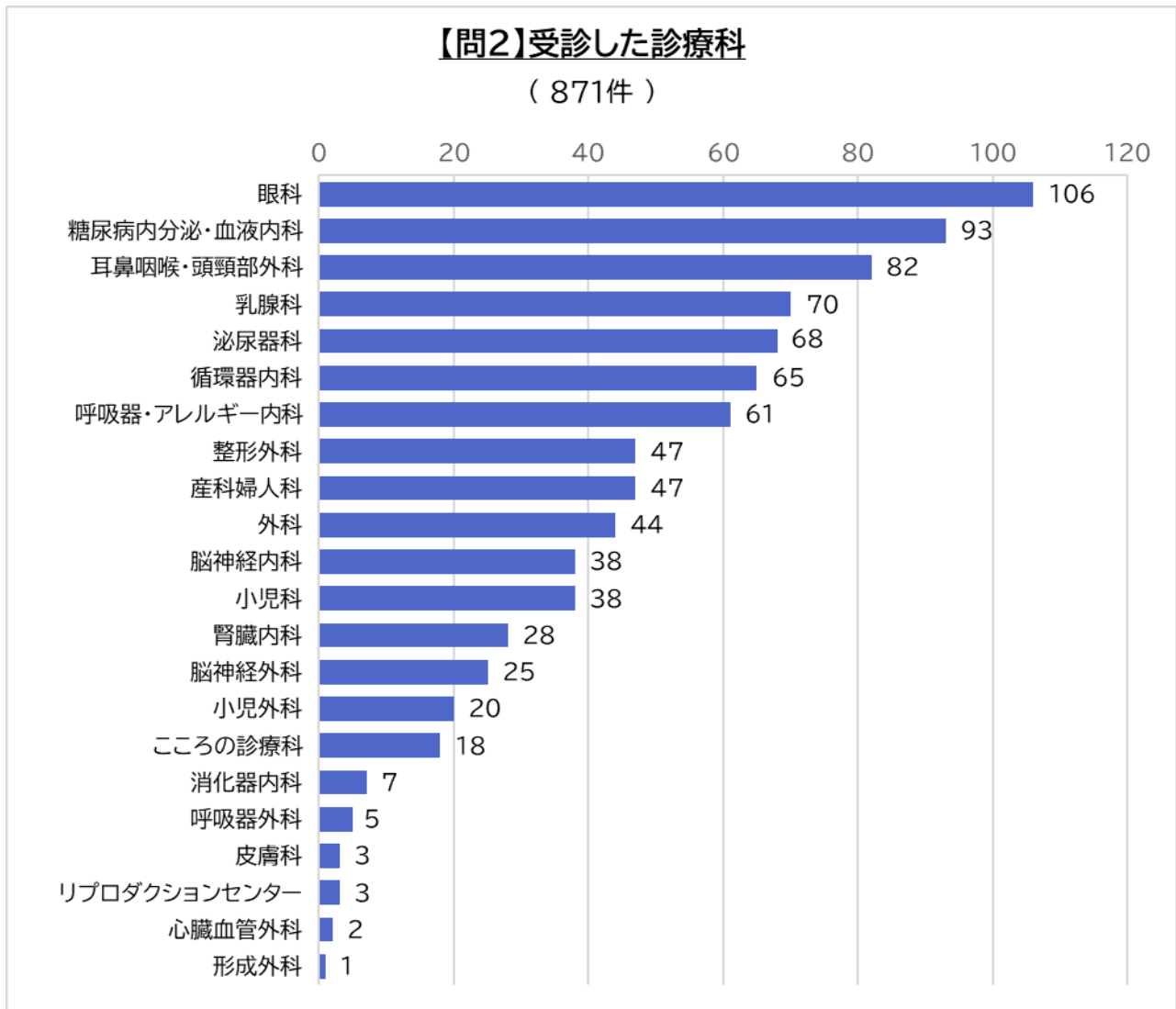
男性(42.6%)の方が、女性(57.4%)より低い結果となった。
前年に比べて女性の割合が増加した。

【問1－2】年齢



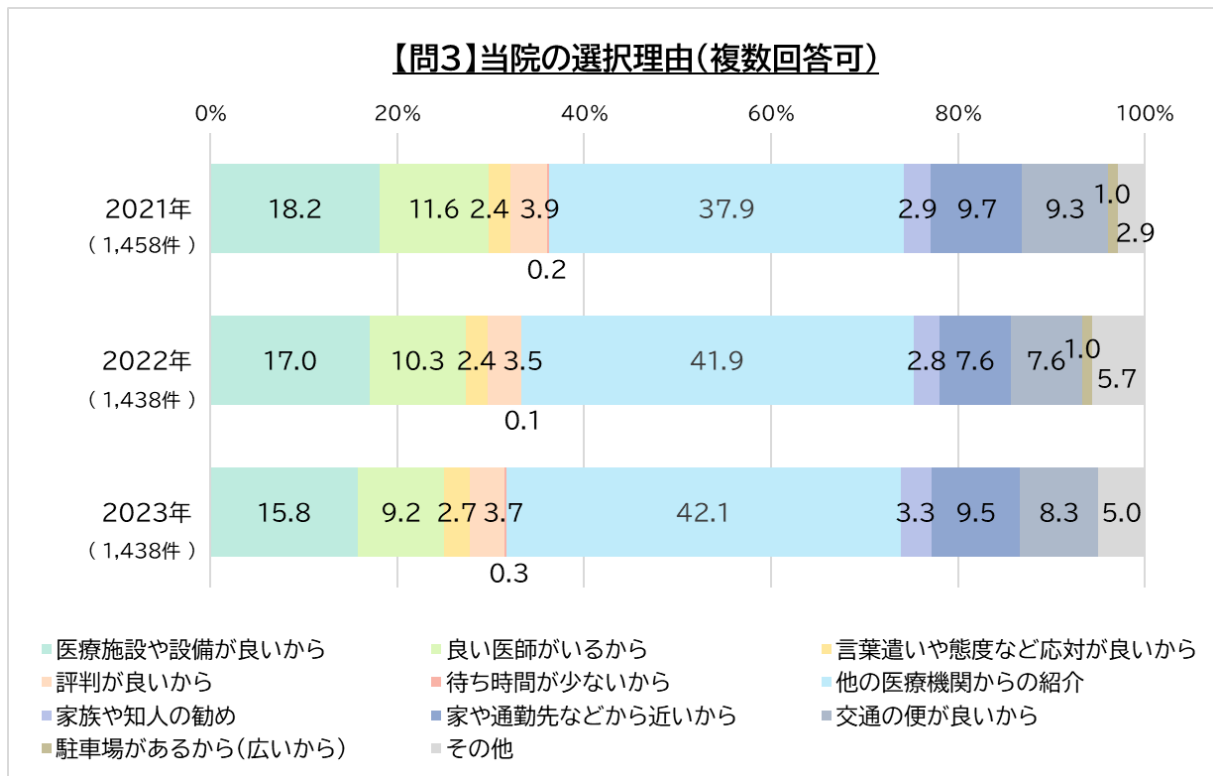
最も多い年齢層が「70代」24.4%、最も少ない年齢層が「20代」3.4%、「60代以上」の患者で約54.4%を占めた。

【問2】本日受診された診療科はどちらですか。



眼科(106件)、糖尿病内分泌・血液内科(93件)、耳鼻咽喉・頭頸部外科(82件)、乳腺科(70件)、泌尿器科(68件)、循環器内科(65件)、呼吸器・アレルギー内科(61件)の順に多かった。

【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、

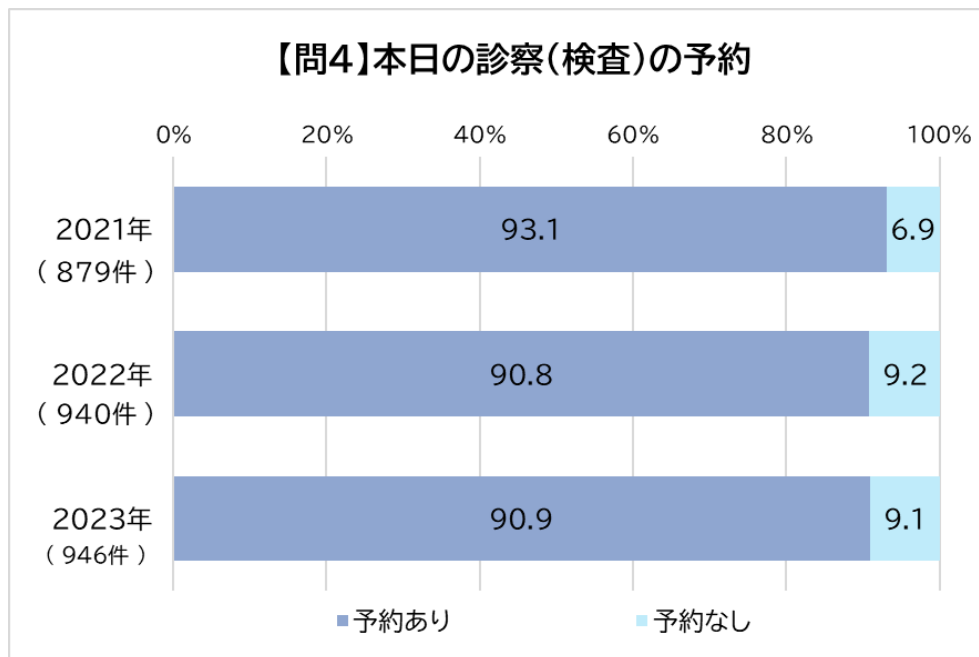
「他の医療機関からの紹介」42.1%と圧倒的に多かった。

続いて、「医療施設や設備が良いから」15.8%、「家や通勤先などから近いから」9.5%、「良い医師がいるから」9.2%であった。

前年に比べて、

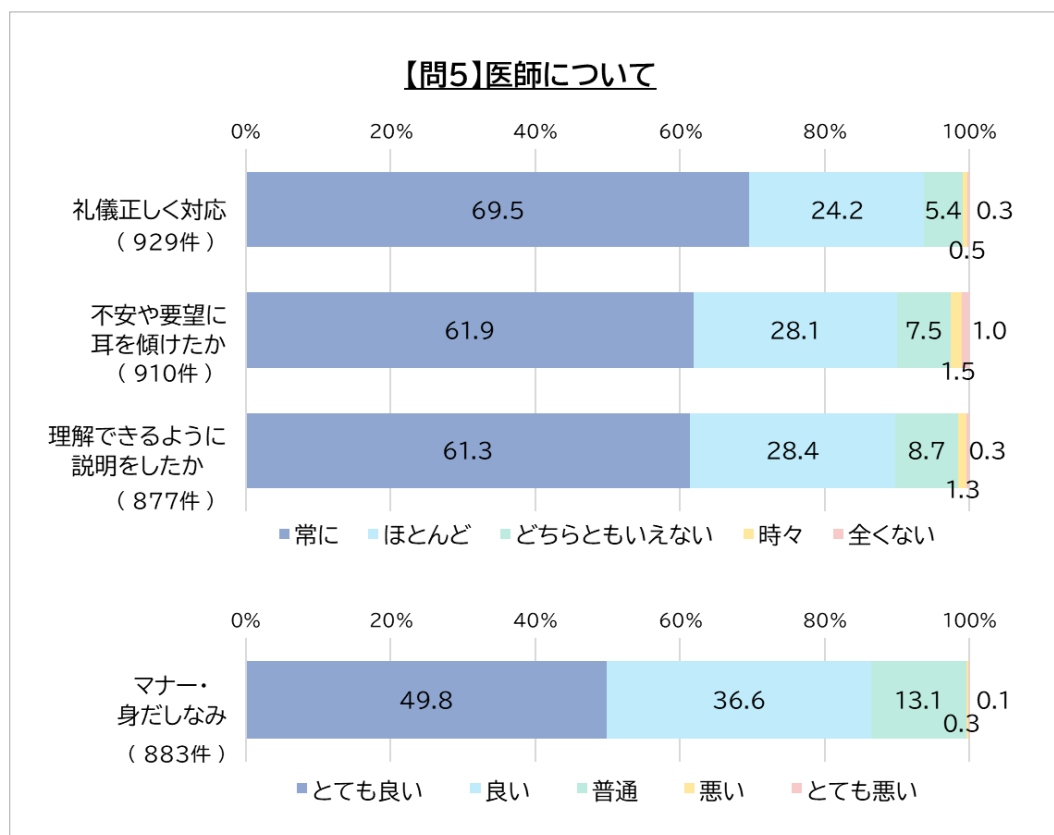
「他の医療機関からの紹介」、「家や通勤先から近いから」、「交通の便が良いから」が増加、「医療施設や設備が良いから」、「良い医師がいるから」が減少した。

【問4】本日、診察の予約はありましたか。

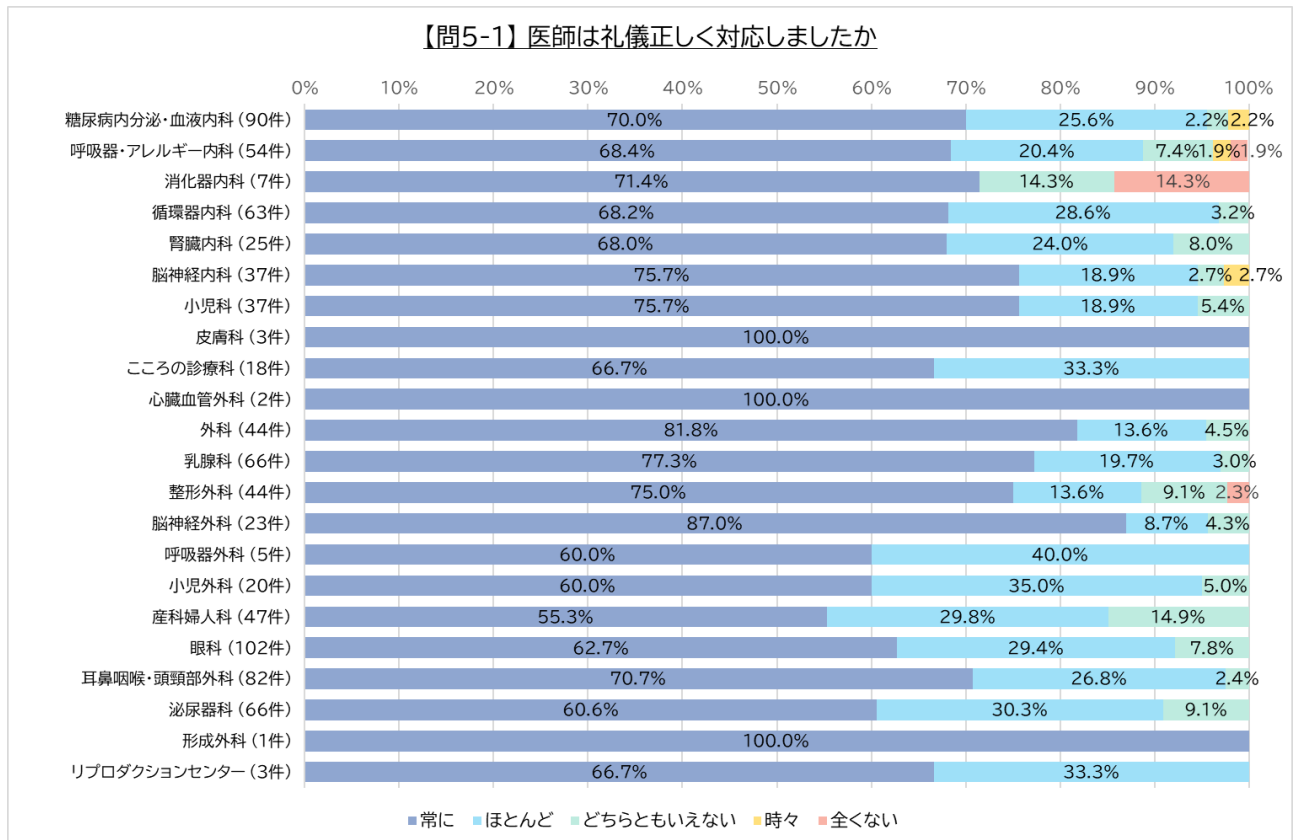


診察の予約について、
「予約あり」90.9%、「予約なし」9.1%、
前年に比べて、ほぼ同様の結果となった。

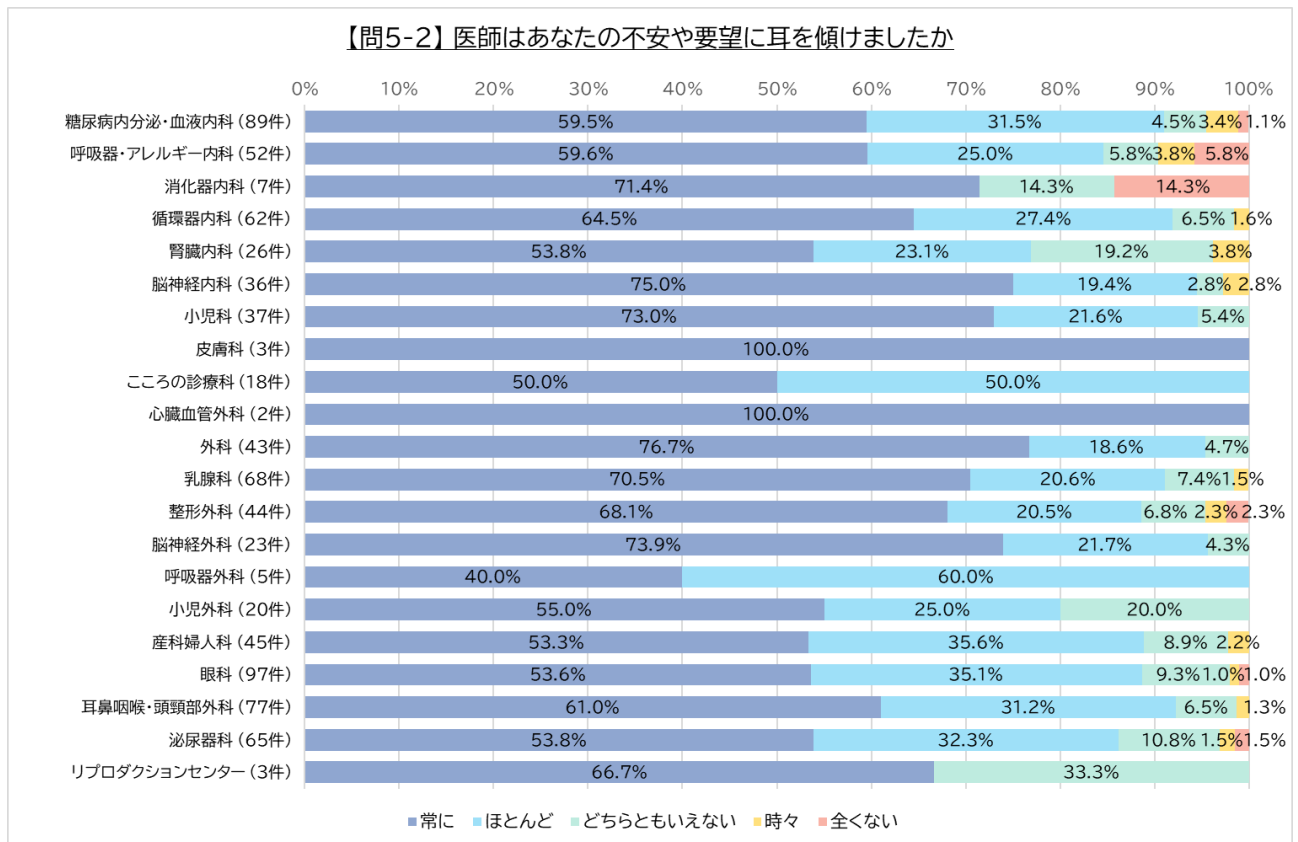
【問5】医師についてお伺いします。



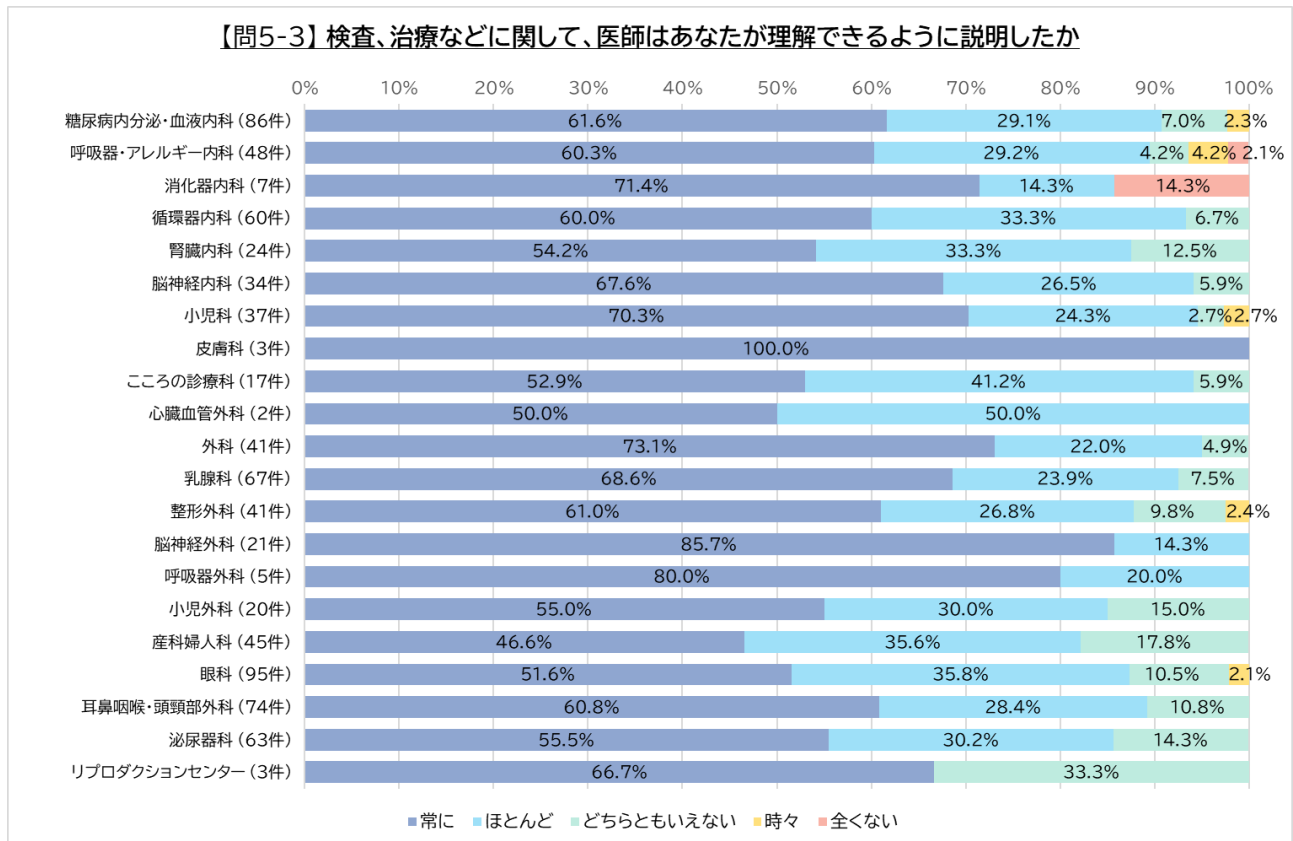
【問5-1】医師は礼儀正しく対応しましたか。



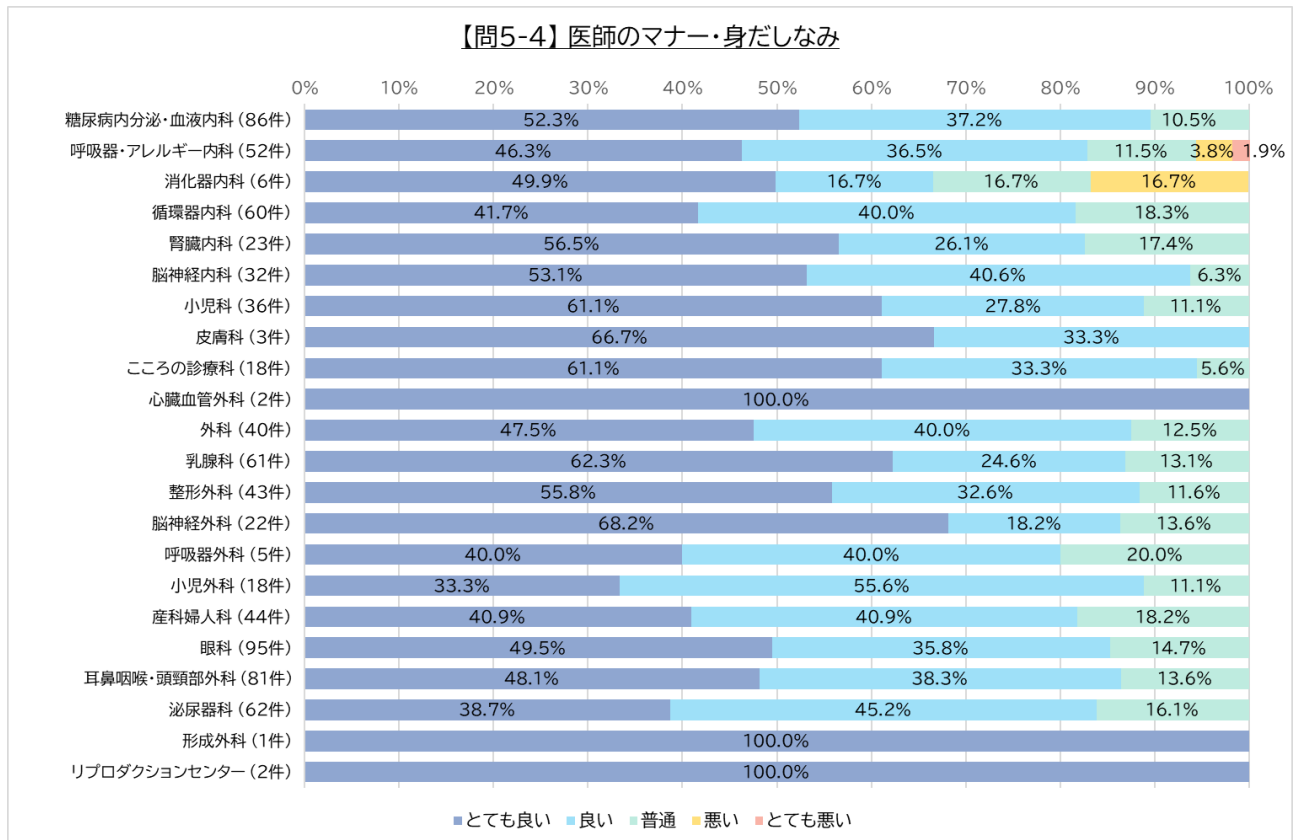
【問5-2】医師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか。



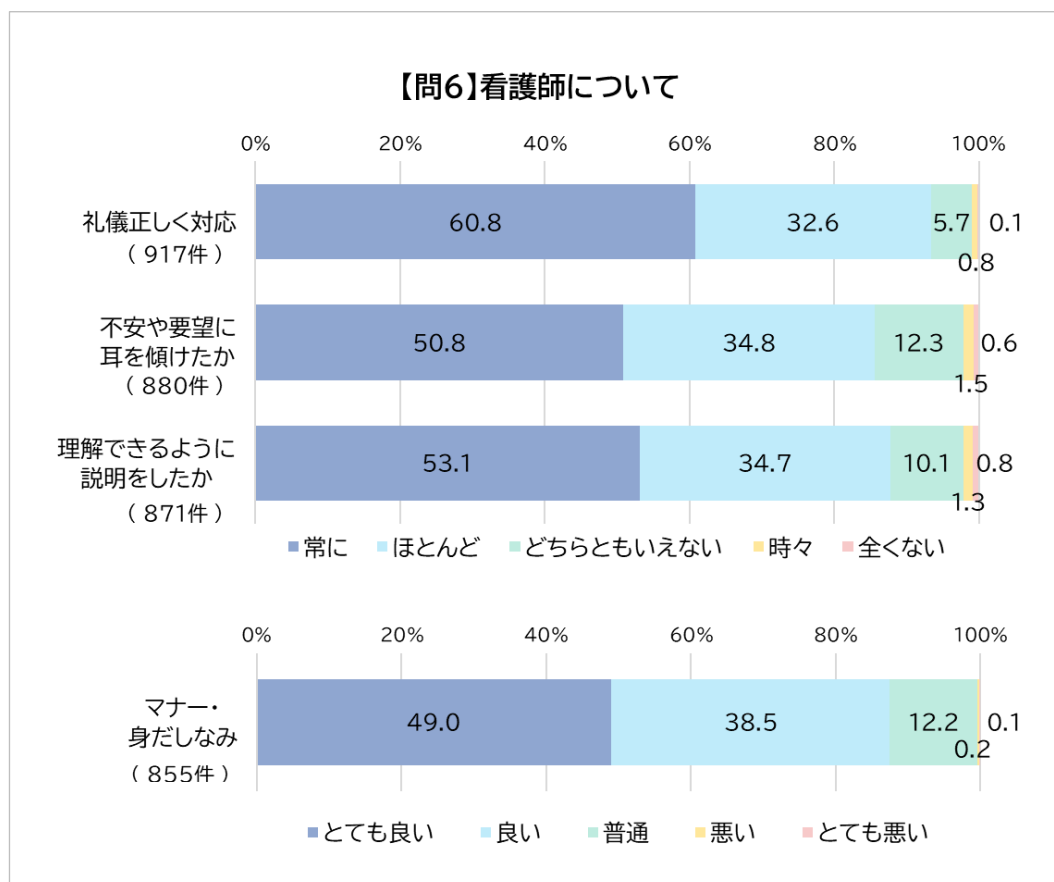
【問5-3】検査、治療などに関して、医師はあなたが理解できるように説明をしましたか。



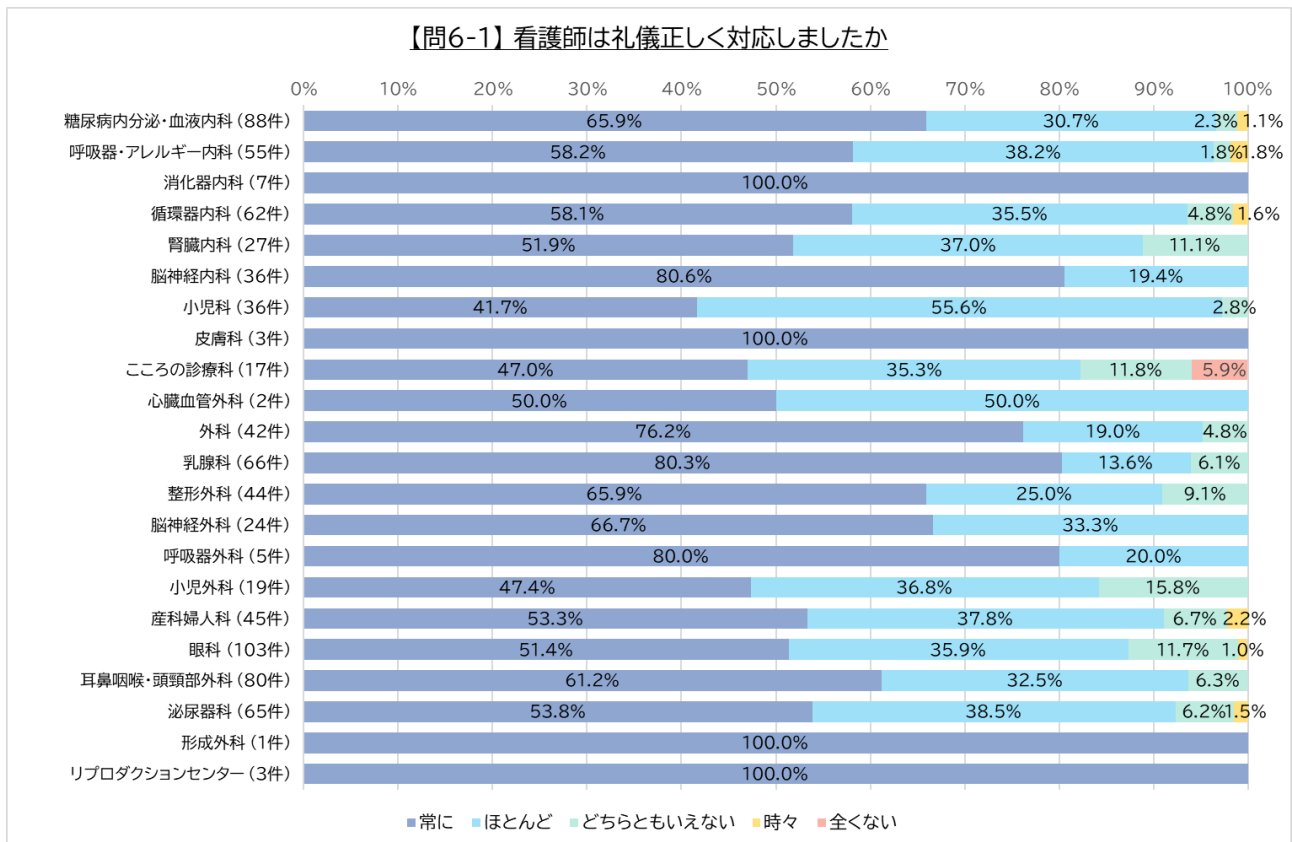
【問5-4】医師のマナー・身だしなみについて



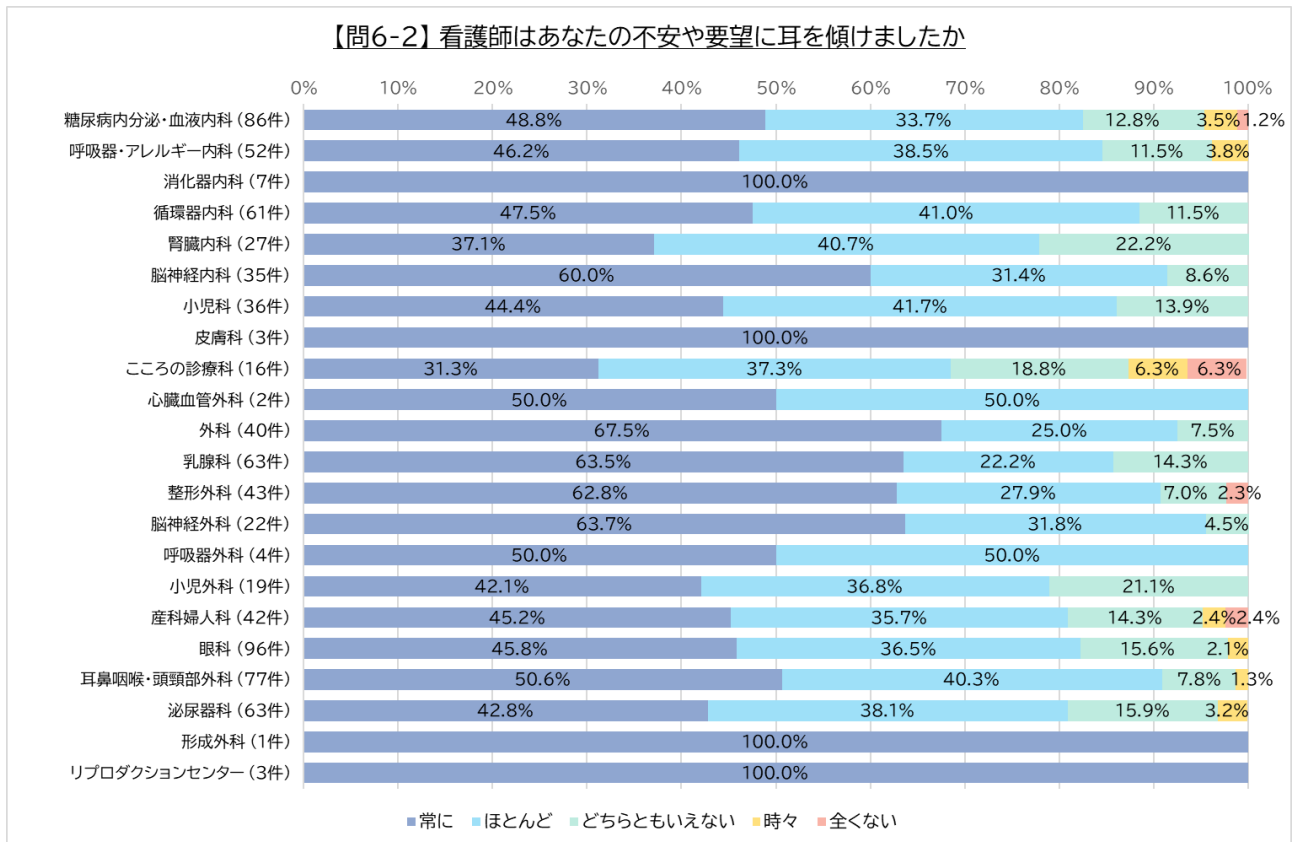
【問6】看護師についてお伺いします。



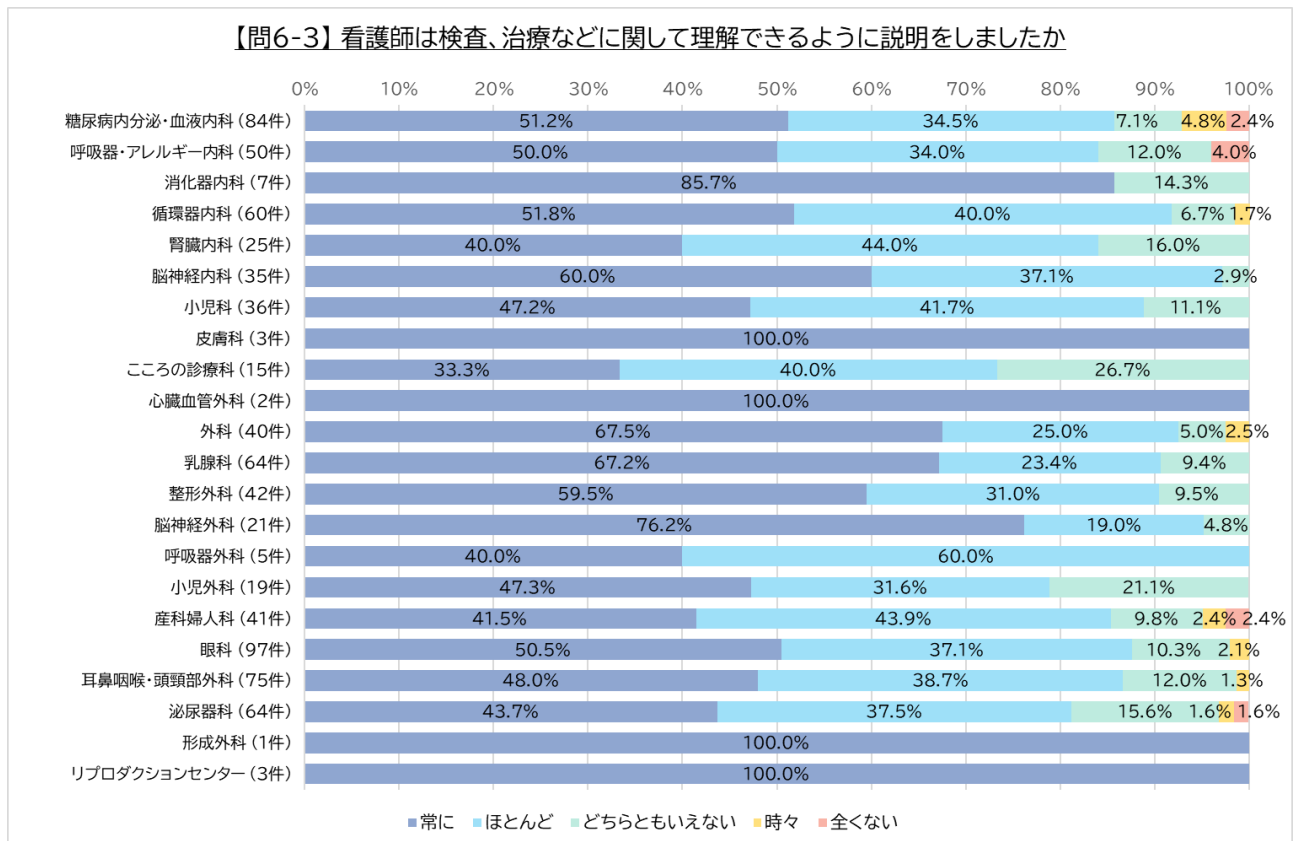
【問6-1】看護師は礼儀正しく対応しましたか。



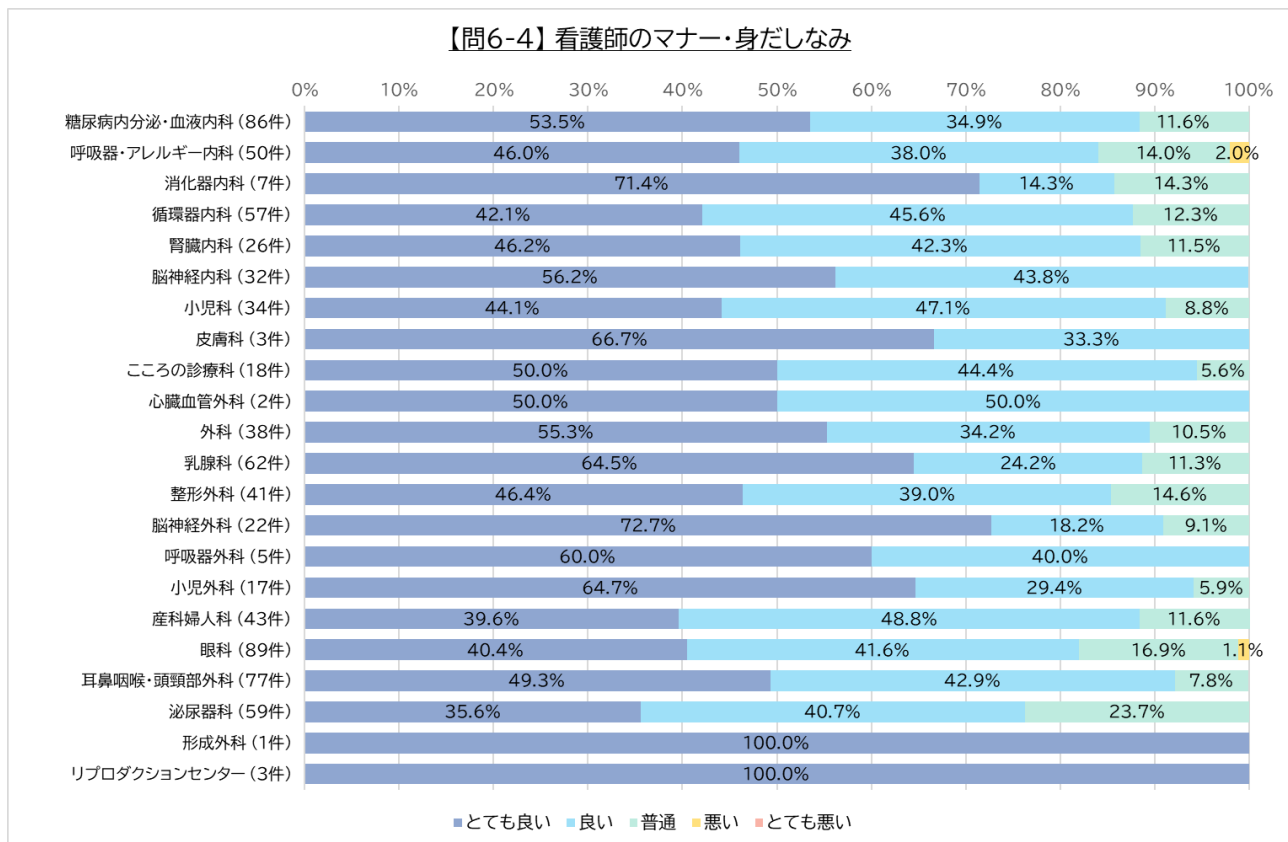
【問6-2】看護師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか。



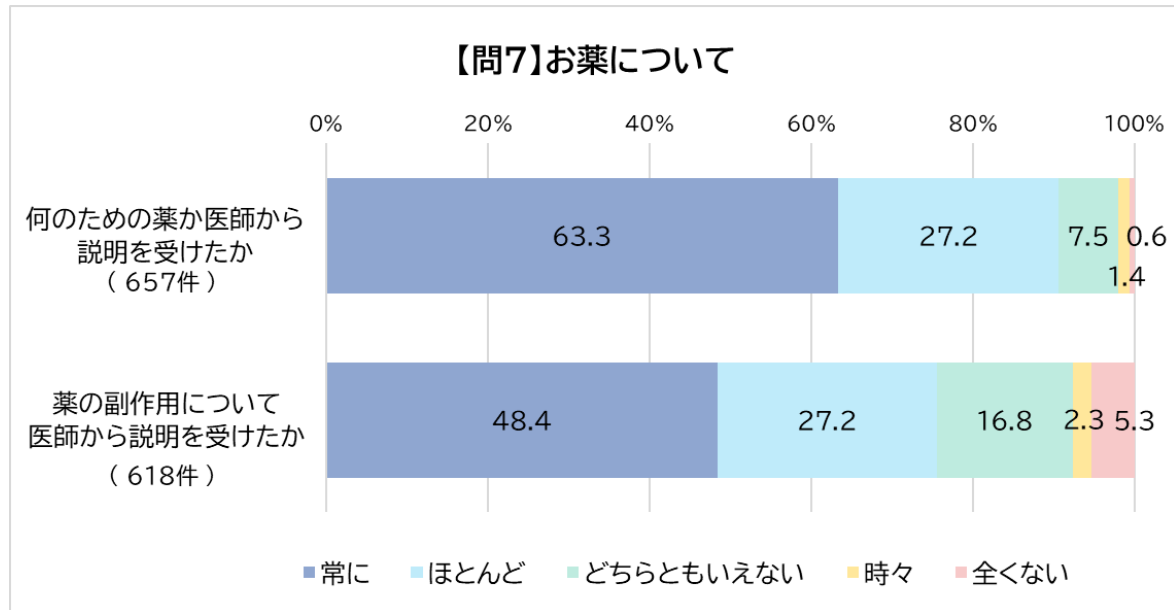
【問6－3】検査、治療などに関して、看護師はあなたが理解できるように説明をしましたか。



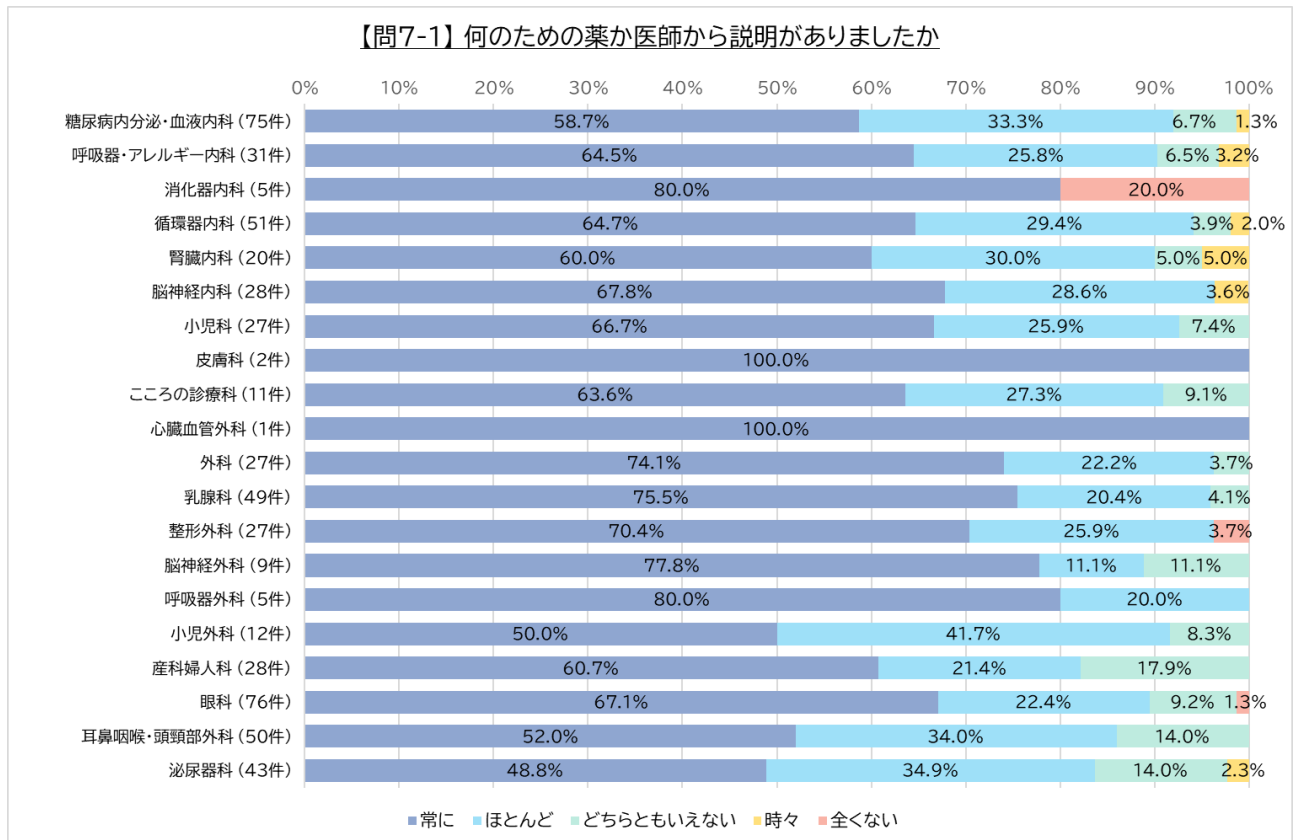
【問6-4】看護師のマナー・身だしなみについて



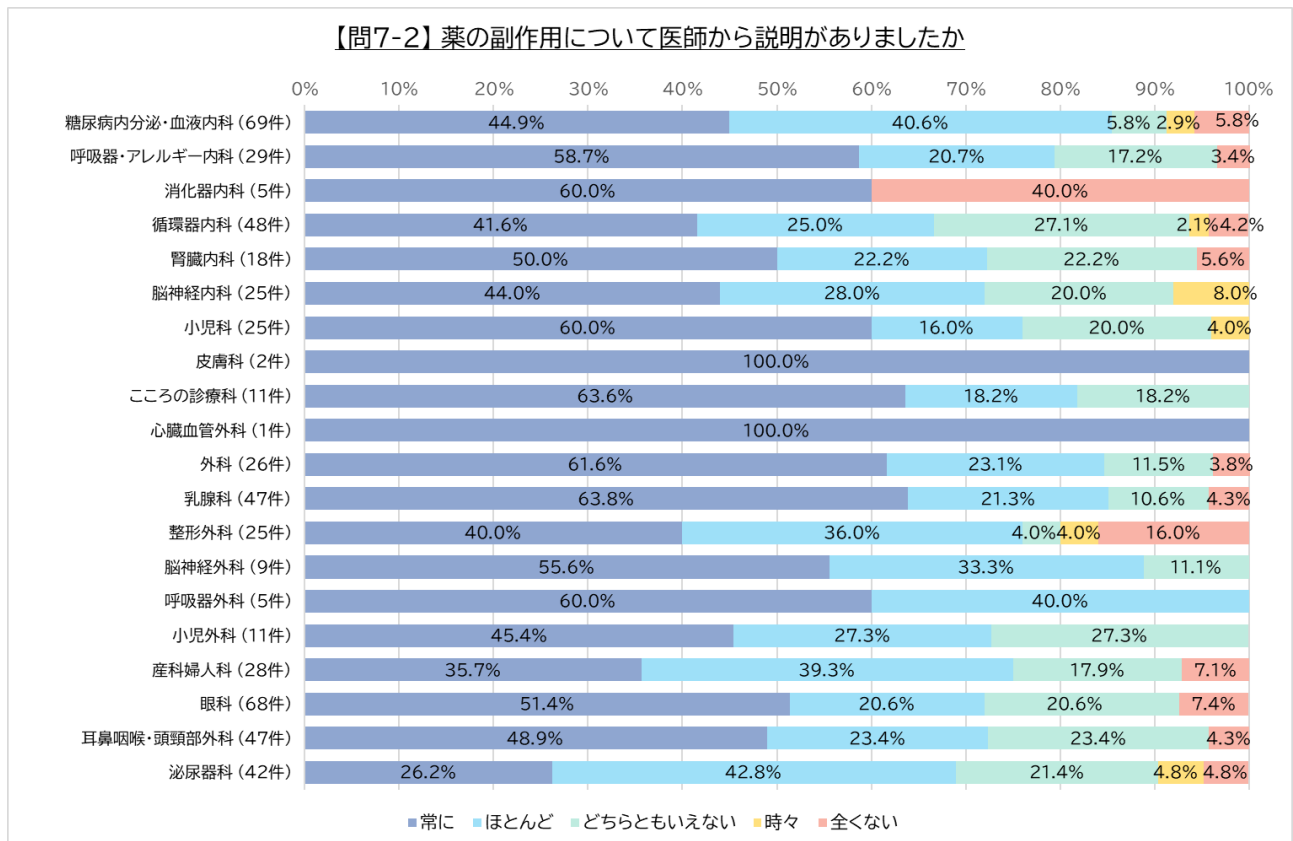
【問7】お薬についてお伺いします。



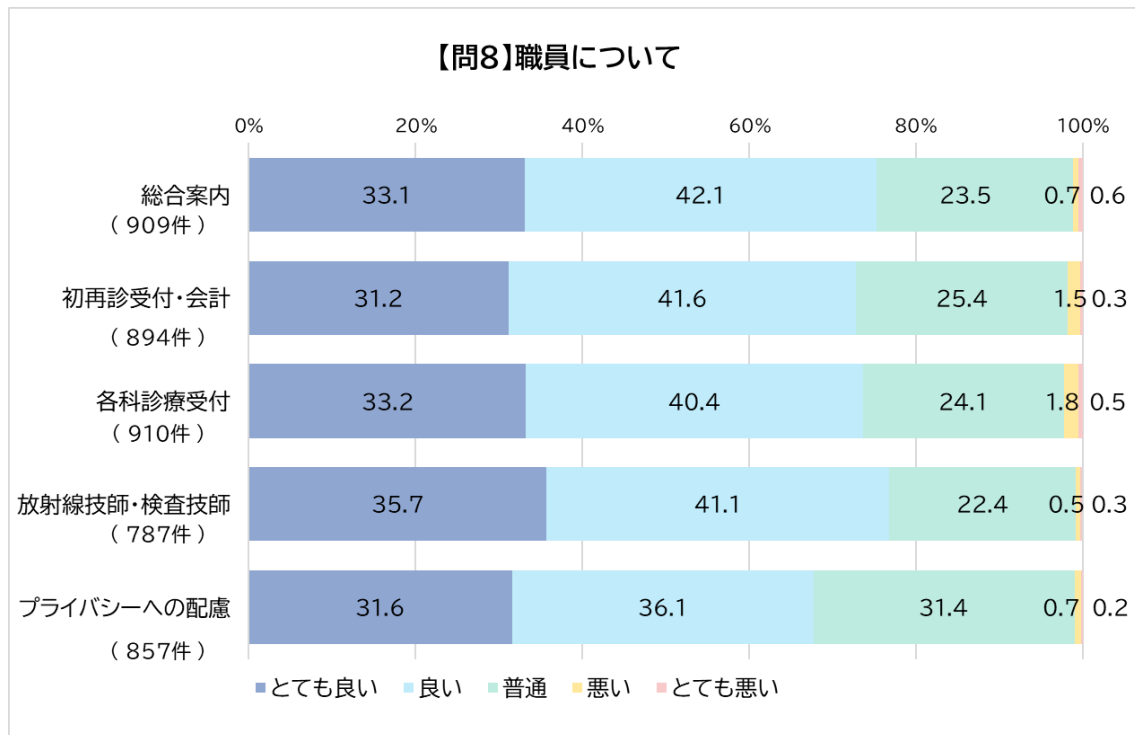
【問7-1】何のための薬か医師から説明がありましたか。



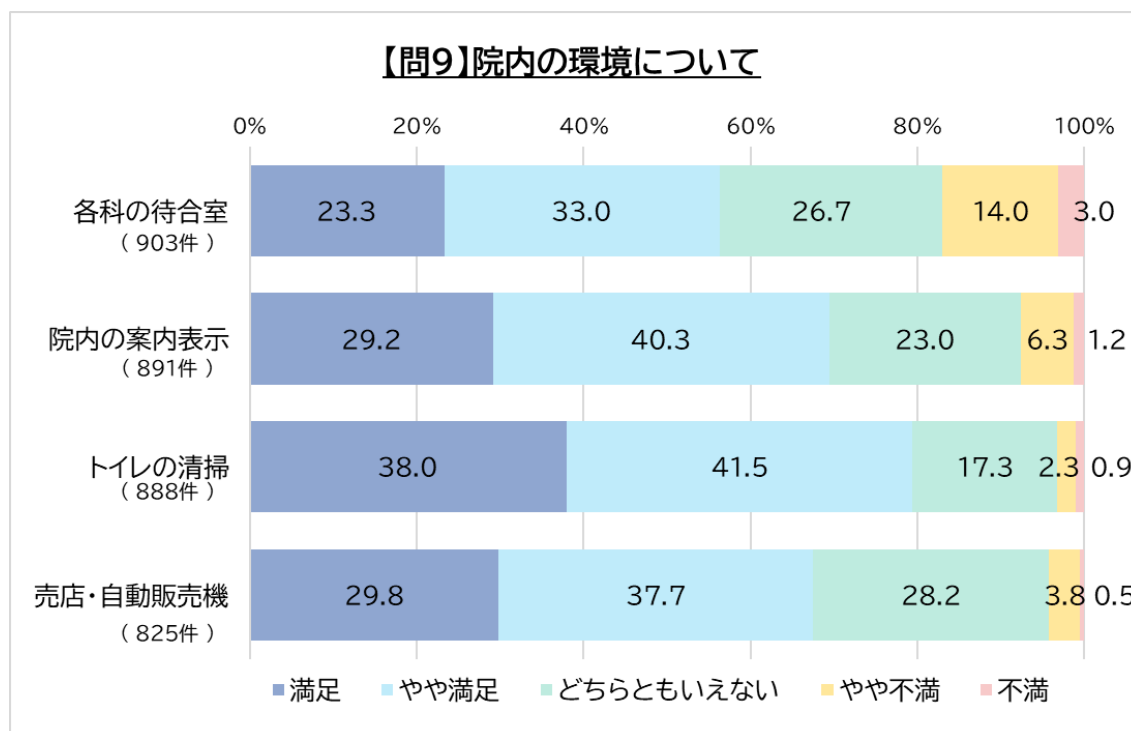
【問7-2】薬の副作用について医師から説明がありましたか。



【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。

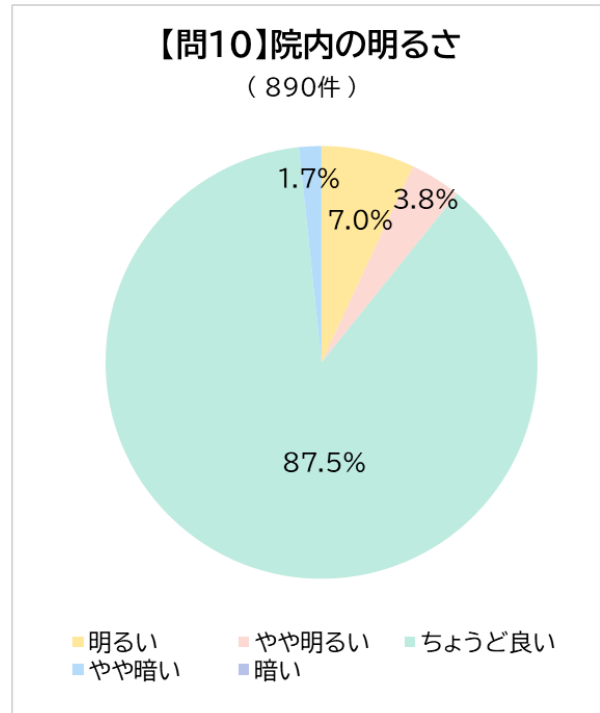
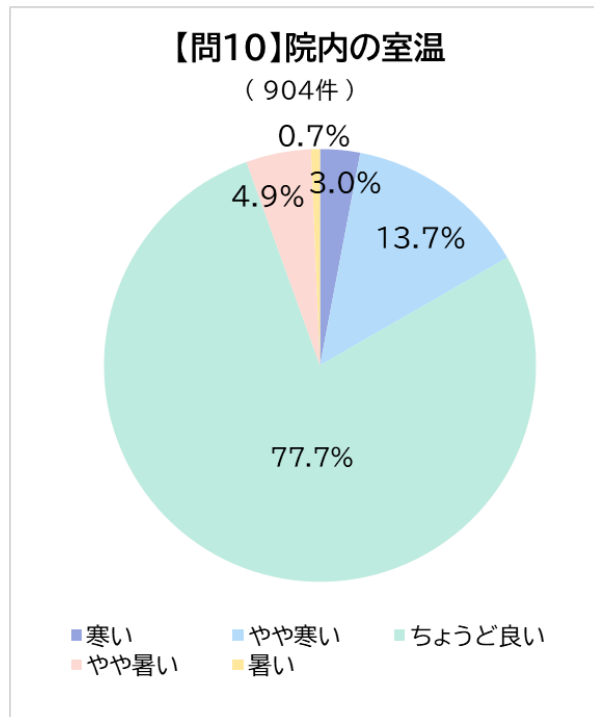


院内の環境について、

「とても不満」「不満」が多かったのは、【各科の待合室】【院内の案内表示】であった。

前年に比べて、全項目で「とても不満」「不満」が少なかった。

【問10】空調と照明についてお伺いします。



【院内の室温】について

「ちょうど良い」77.7%、「寒い」と「やや寒い」を合わせて16.7%であった。

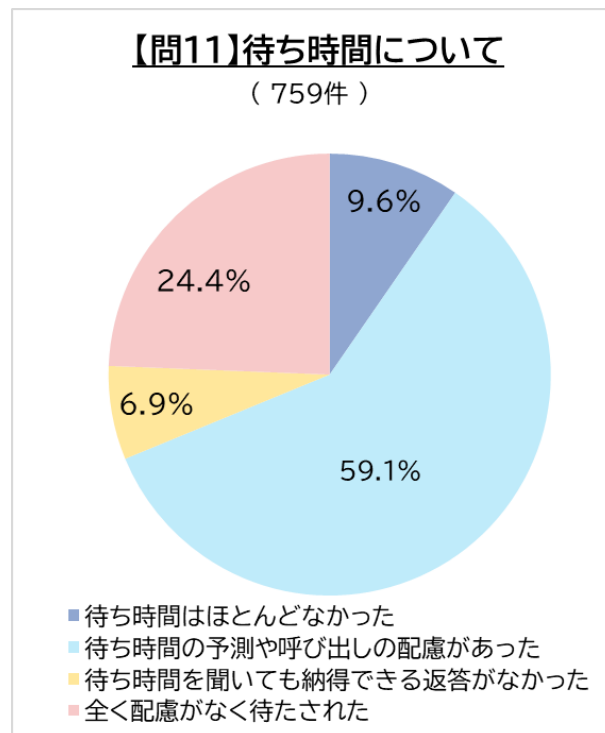
前年とほぼ同じ結果であった。

【院内の明るさ】について

「ちょうど良い」約87.5%、「明るい」と「やや明るい」を合わせて10.8%であった。

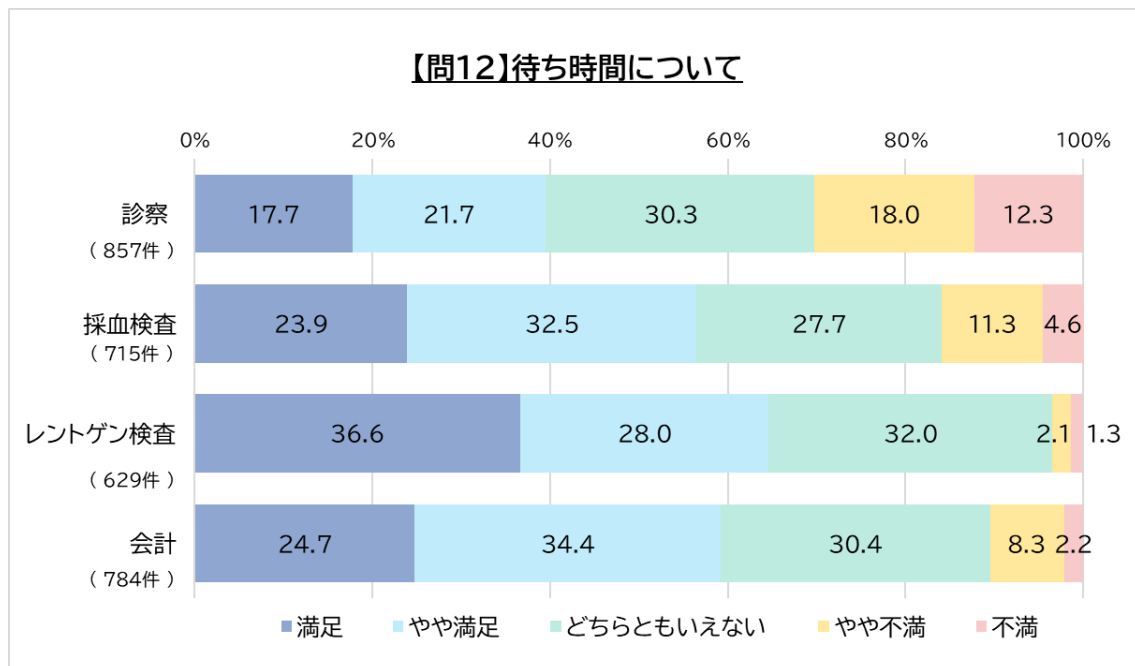
前年5.4%とくらべて、若干「明るい」と「やや明るい」の回答が増えた。

【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。



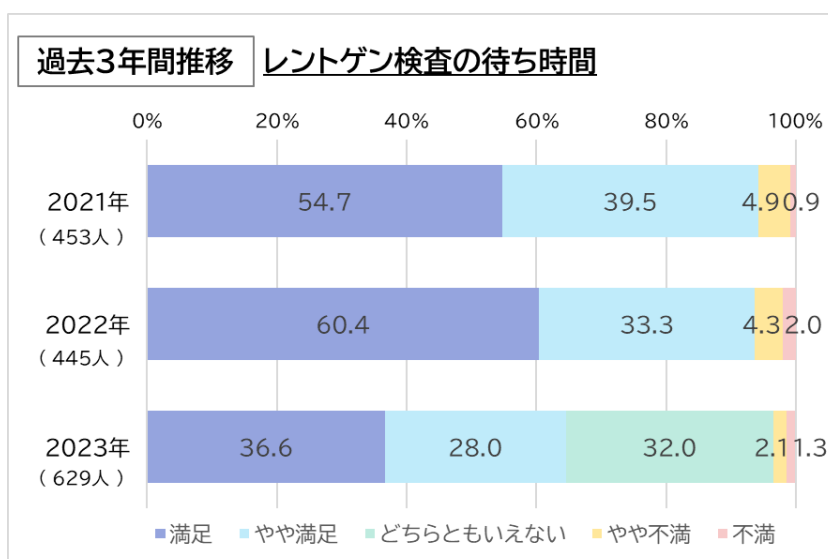
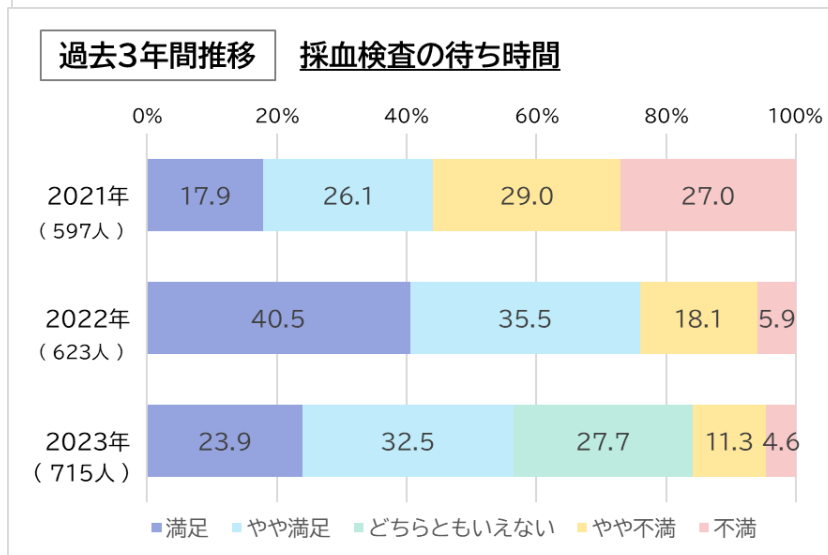
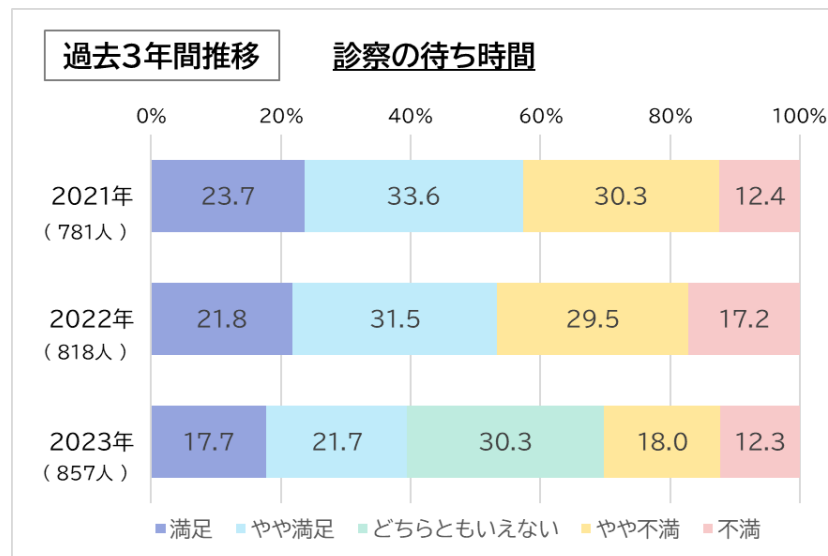
待ち時間について、
「待ち時間はほとんどなかった」9.6%、「待ち時間への配慮があった」59.1%で、
前年に比べて増えた。

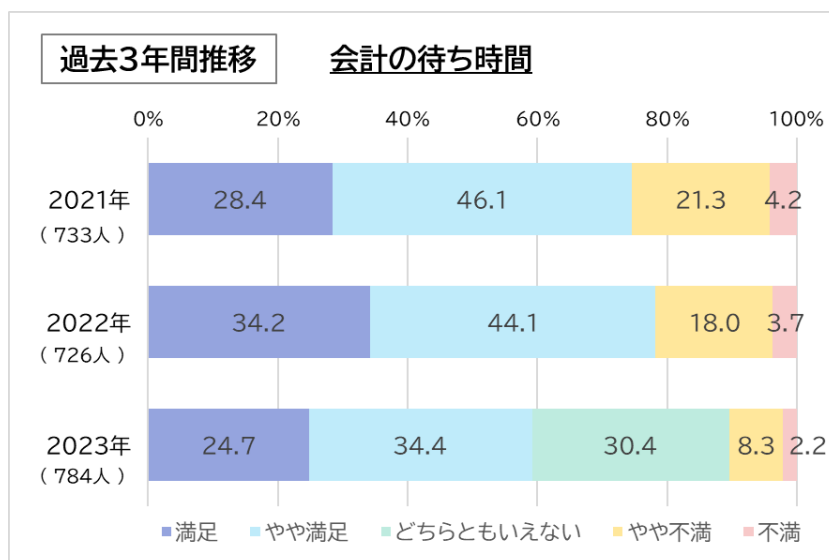
【問12】それぞれの待ち時間はいかがでしたか。



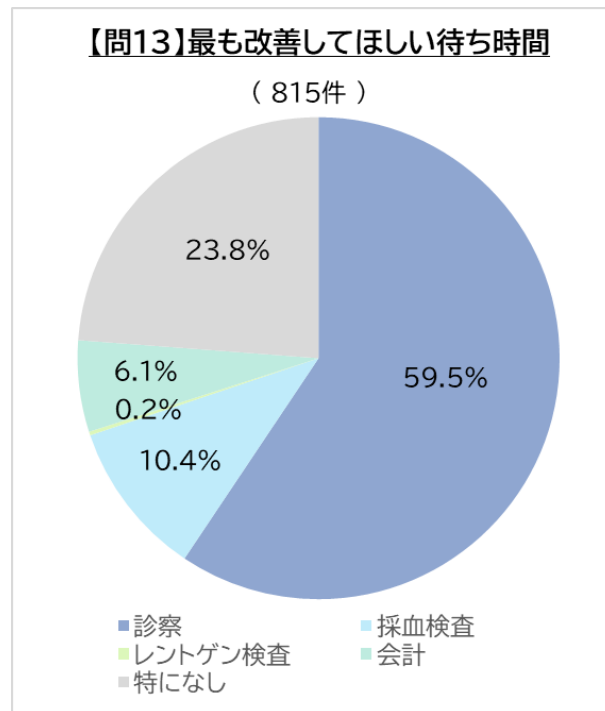
【レントゲン検査の待ち時間】では、「不満」「やや不満」の回答は少なく、
【診察の待ち時間】【採血検査の待ち時間】では、「不満」「やや不満」の回答が多かった。

以下に各項目の過去の推移を示す。





【問13】 最も待ち時間を改善してほしいのは。



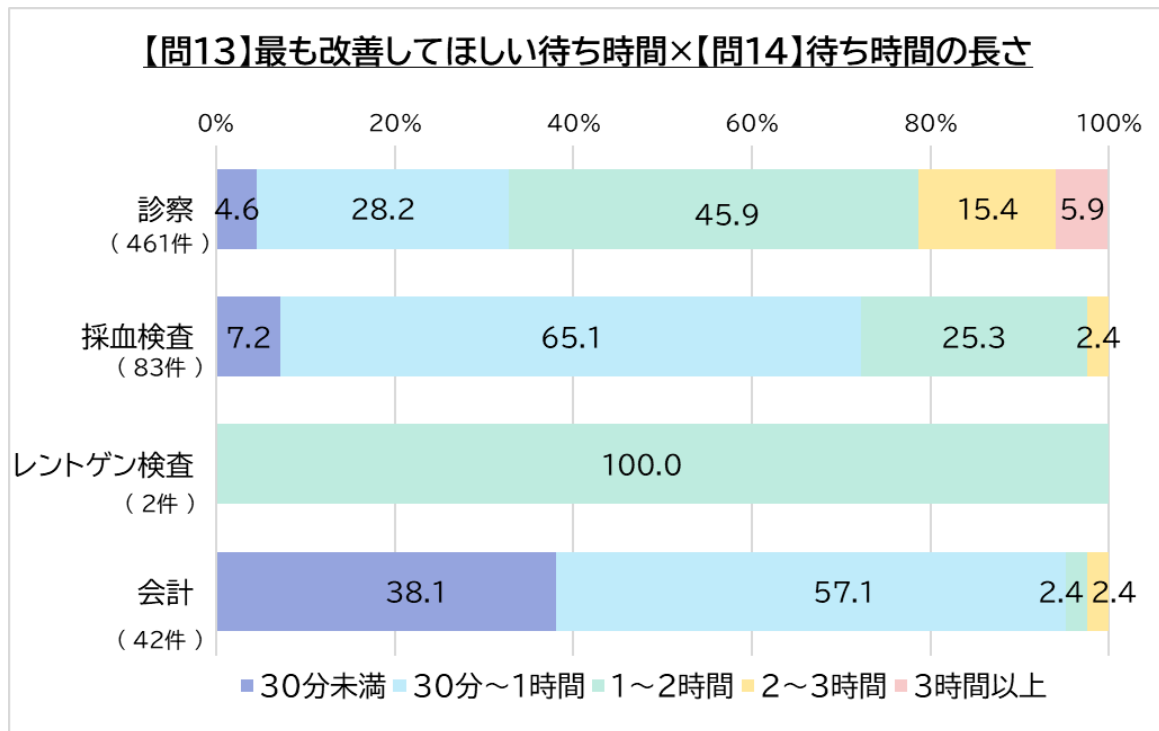
改善してほしい待ち時間は、多い順に

1. 【診察の待ち時間】59.5%
2. 【採血検査の待ち時間】10.4%
3. 【会計の待ち時間】6.1%

レントゲン検査の待ち時間については、ほぼなかった。

前年と比べて、【会計の待ち時間】は、待ち時間の改善の希望が少なくなった。

【問14】 問13で挙げた項目の待ち時間はどのくらいでしたか。

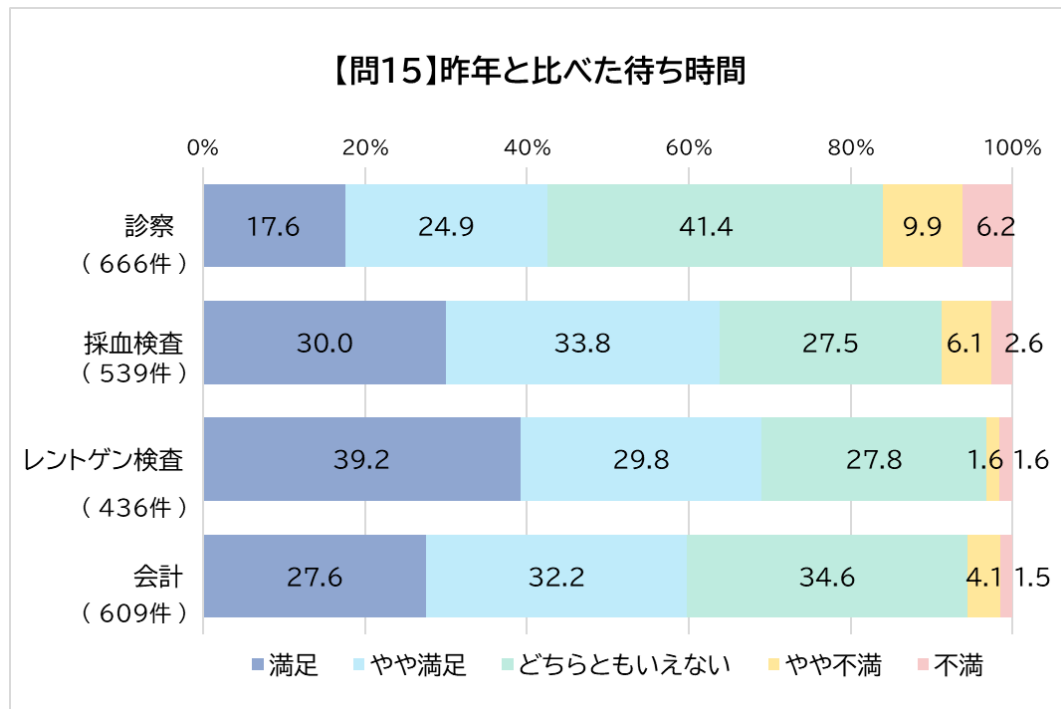


【診察】 30分以上待たされると、約9割が改善を希望

【採血検査】 30分以上待たされると、約9割が改善を希望

【会計】 30分以上待たされると、約6割が改善を希望

【問15】 昨年と比べてそれぞれの待ち時間はいかがでしたか。

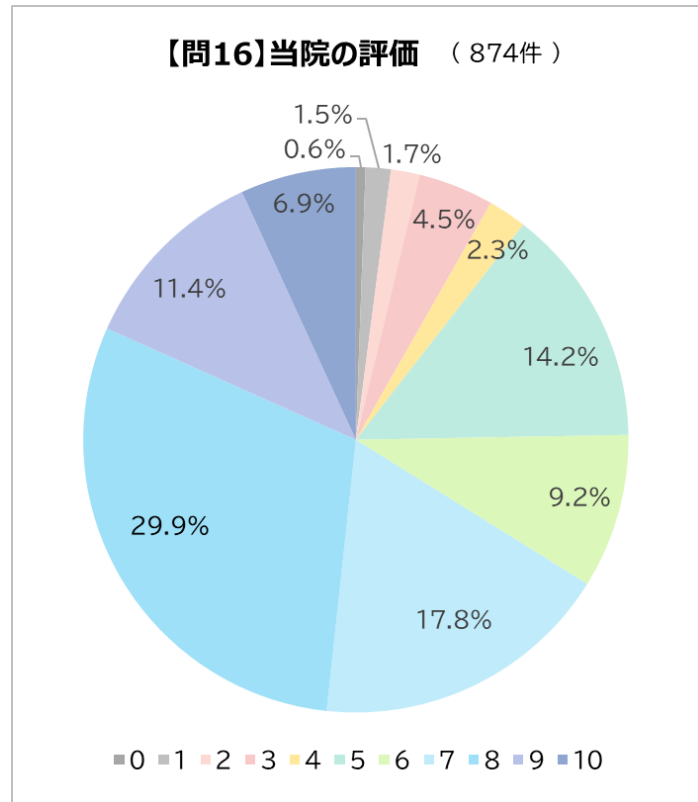


昨年と比べた待ち時間で「満足」「やや満足」が多い順は以下の通りであった。

1. 【レントゲン検査】
2. 【採血検査】
3. 【会計】
4. 【診察】

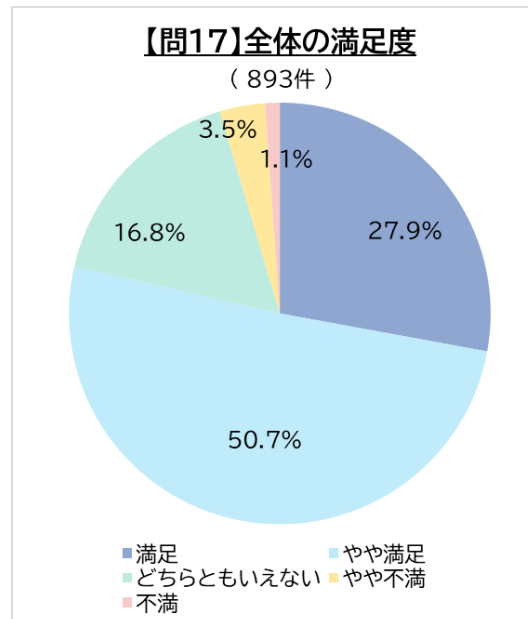
【問16】当院の評価は0～10のどれにあたりますか。

点数	人数	割合
0	5	0.6%
1	13	1.5%
2	15	1.7%
3	39	4.5%
4	20	2.3%
5	124	14.2%
6	80	9.2%
7	156	17.8%
8	262	29.9%
9	100	11.4%
10	60	6.9%
計	874	100.0%
平均点	6.9	

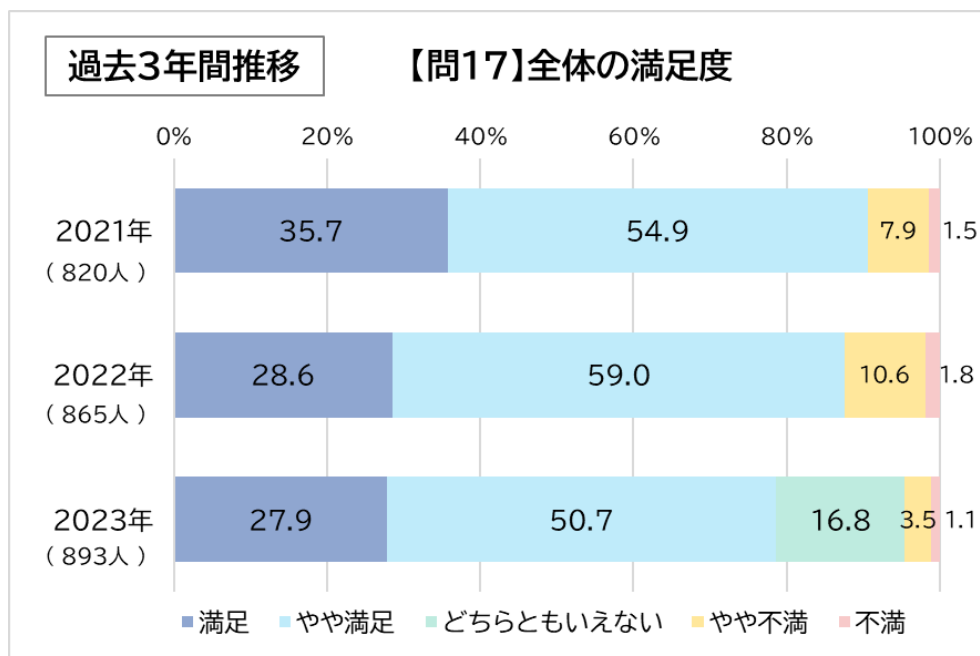


7点以上が約66%を占め、0点は0.6%、10点は6.9%得られた。
平均点は6.9点で前年と同じ結果であった。

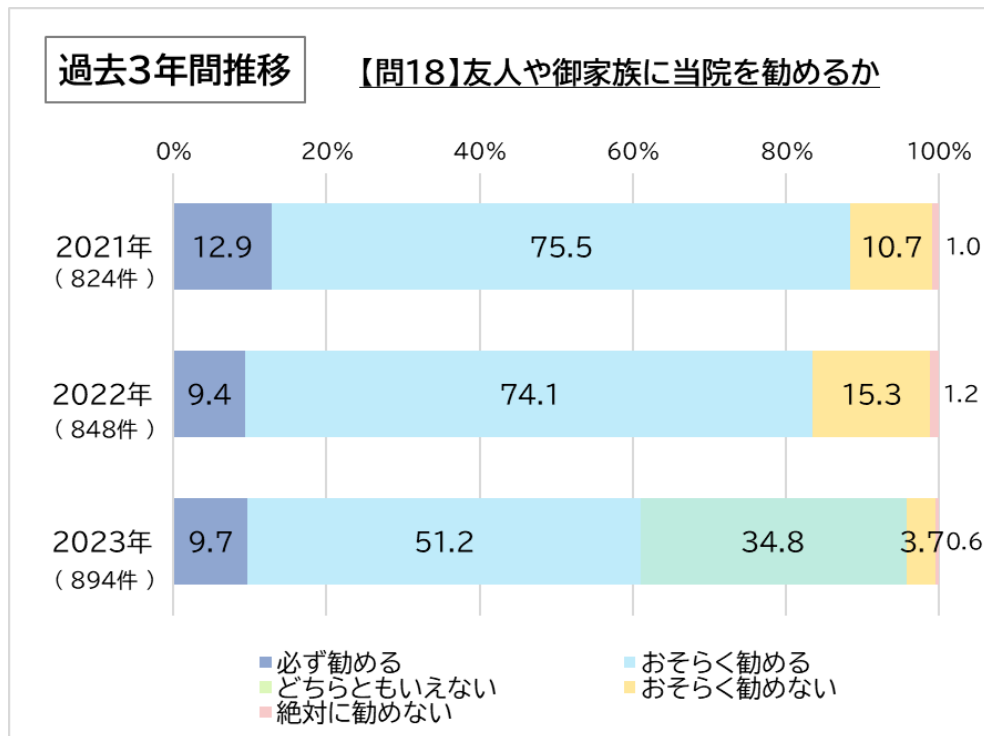
【問17】全体としてこの病院に満足していますか。



「満足」「やや満足」の回答で8割近くを占め、「不満」は1.1%のみみられた。
前年に比べて、「不満」「やや不満」の回答は減少した。



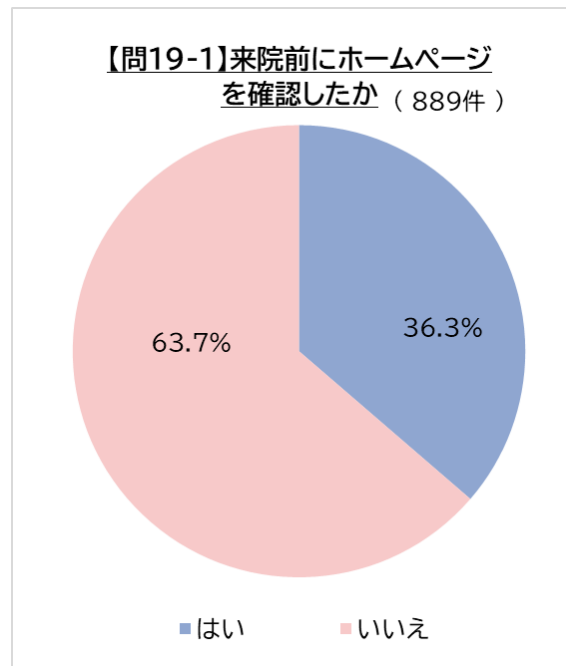
【問18】友人や御家族に当院を勧めますか。



「必ず勧める」「おそらく勧める」で60.9%であった。

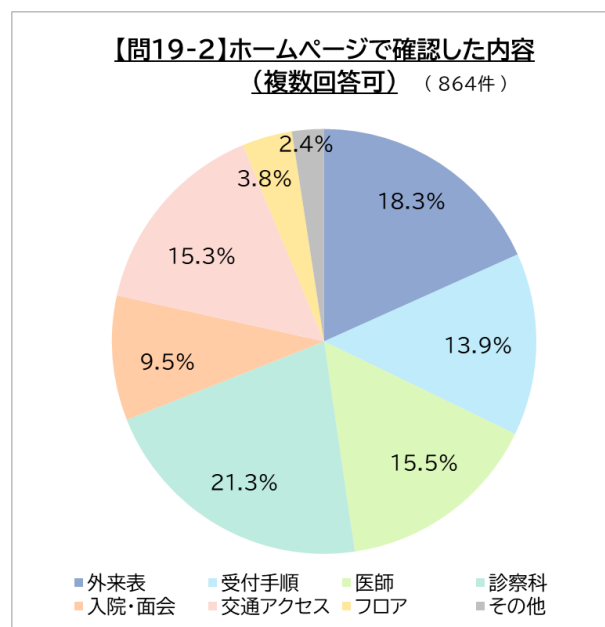
前年と比べて、「絶対に勧めない」「おそらく勧めない」の回答が減った。

【問19－1】来院前にホームページを確認しましたか。



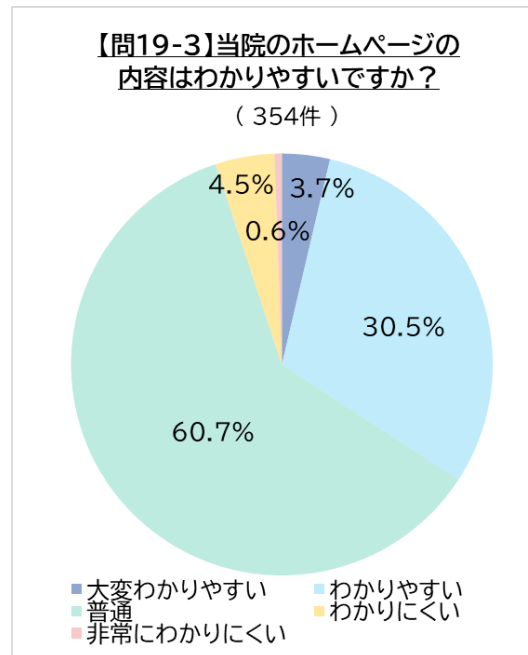
「はい」36.3%、「いいえ」63.7%であった。

【問19－2】確認した内容はどちらですか。



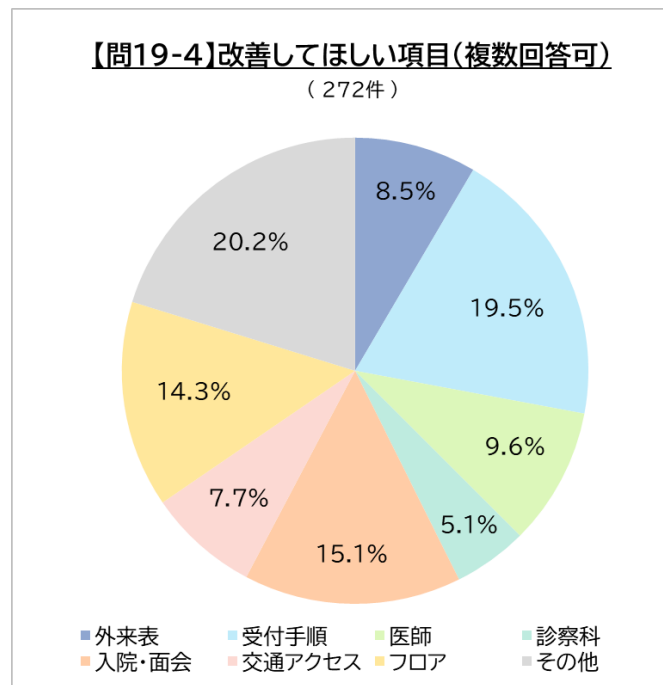
ホームページで確認した内容で多かったのは、「診察料」(21.3%)、「外来表」(18.3%)、「医師」(15.5%)、「交通アクセス」(15.3%)であった。

【問19－3】当院のホームページの内容はわかりやすいですか。



「非常にわかりにくい」0.6%、「わかりにくい」4.5%で、「普通」60.7%が多かった。

【問19－4】改善してほしい項目はありますか。(複数回答可)



改善してほしい項目は、

「受付手順」19.5%、「入院・面会」15.1%、「フロア」14.3%であった。

CSポートフォリオ分析による今後の改善点(数値)

総合満足度を上げるためにどこを重点的に改善すべきかの優先順位がわかるCSポートフォリオ分析を実施した。

	満足度(縦軸)	重要度(横軸)
医師)礼儀正しく対応	4.62	1.69
医師)理解できるように説明	4.48	3.10
看護師)礼儀正しく対応	4.56	1.49
看護師)不安・要望への傾聴	4.37	1.82
看護師)理解できるように説明	4.39	0.78
看護師)マナー・身だしなみ	4.39	1.81
総合案内での対応	4.10	0.94
初再診受付・会計の職員の対応	4.07	0.91
各科診療受付の職員の対応	4.08	1.02
放射線技師・検査技師の対応	4.13	0.17
プライバシーへの配慮	4.03	0.22
各科待合室	3.65	1.01
院内の案内表示	3.91	0.35
売店・自動販売機	3.98	2.86
診察の待ち時間	3.14	4.53
会計の待ち時間	3.74	4.35

- 満足度…各項目の平均値
- 重要度…【問17】の満足度に対して、各項目がどれくらい影響しているかを示す値

CSポートフォリオ分析による今後の改善点(図)

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
- 維持項目…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。

