

2021 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）

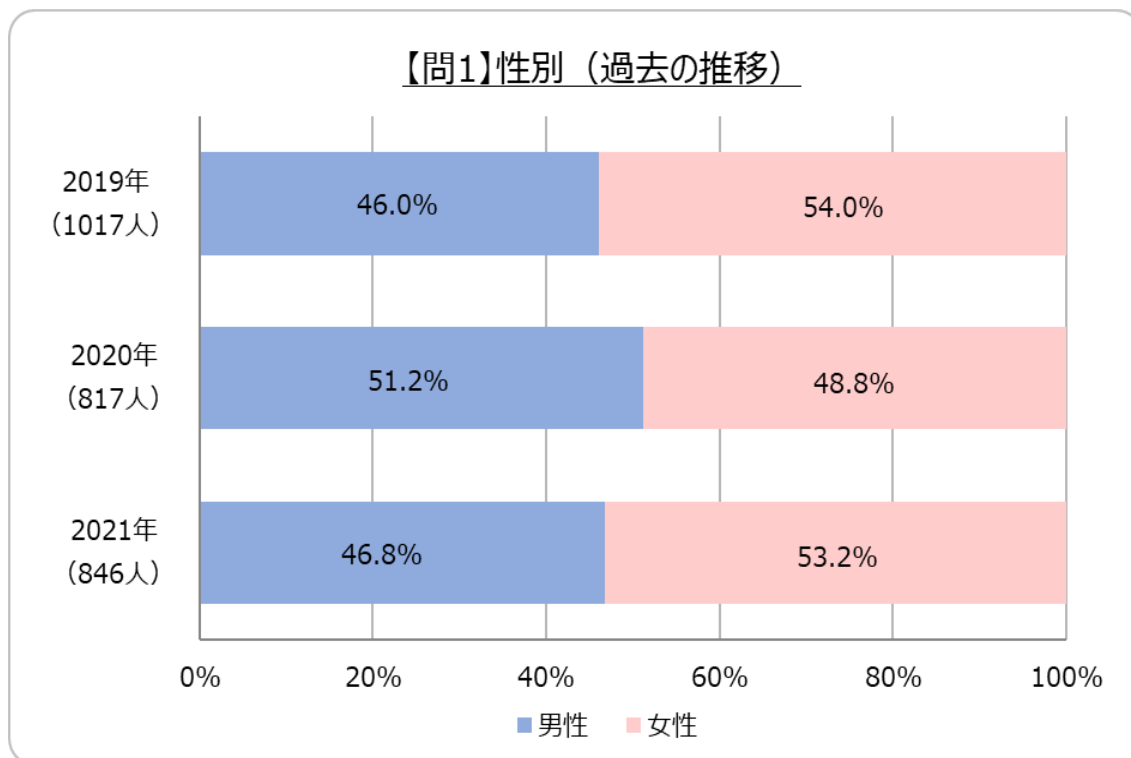
結果報告書

今回の設問項目は以下の通りである

- 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: 本日受け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、何等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: 総合患者支援センター在宅医療部門について（今年度新設した質問項目）
- 問 17: 当院の評価は0～10のどれにあたりますか。
- 問 18: 全体としてこの病院に満足していますか。
- 問 19: 友人や御家族に当院を勧めますか。

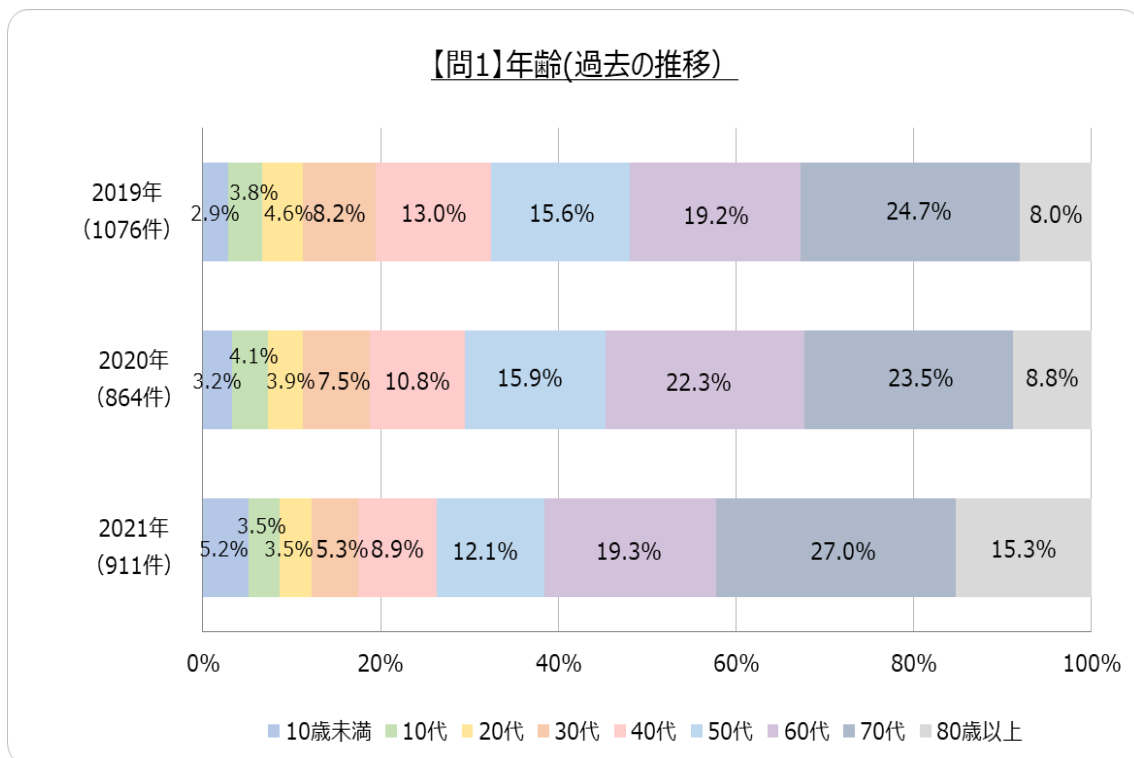
以下、集計結果

【問 1-1】性別



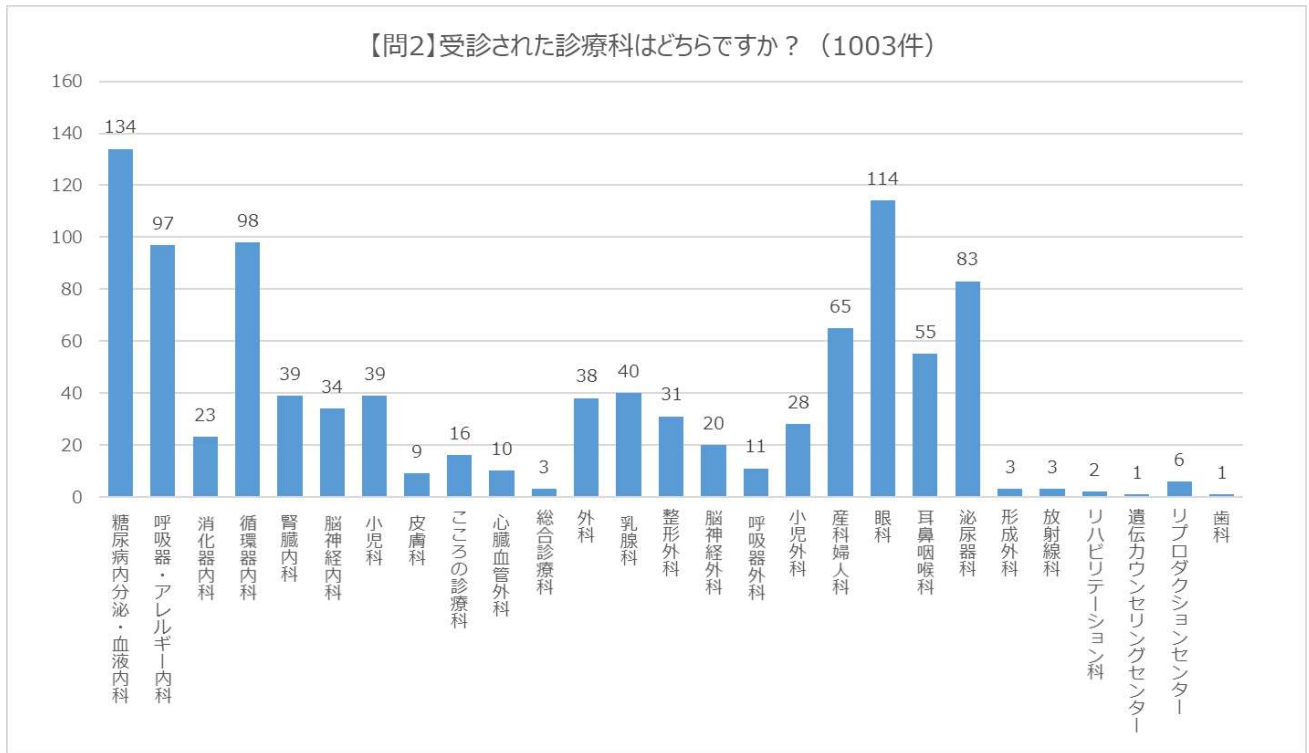
男性（46.8%）の方が
女性（53.2%）より低い結果となった。
前年に比べて男性の割合が減少した。

【問 1-2】 年齢



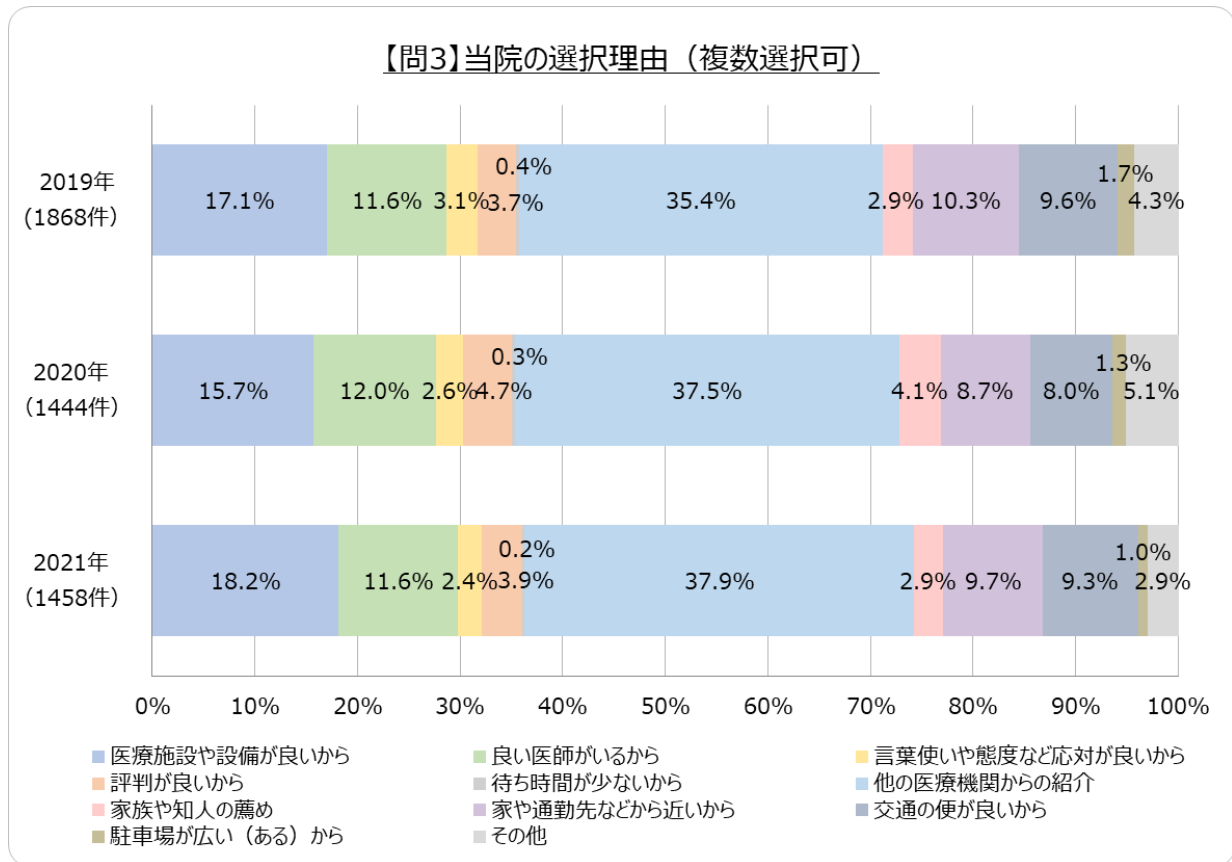
最も多い年齢層が「70～79 歳」(27.0%)、最も少ない年齢層が「10～19 歳」、「20～29 歳」(3.5%)、「60 歳以上」の患者で約 60%であった。

【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（134件）、
 眼科（114件）、循環器内科（98件）、呼吸器・アレルギー内科（97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」37.9%と圧倒的に多かった。

続いて、

「医療施設や設備が良いから」18.2%、「良い医師がいるから」11.6%であった。

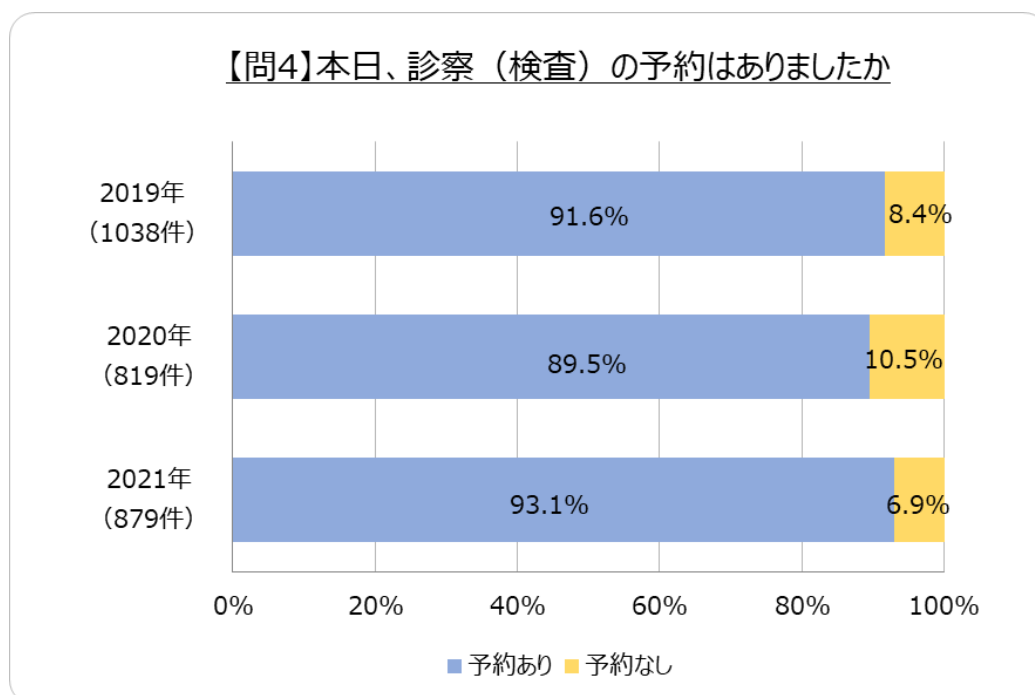
大学病院という機能を鑑み、自然な結果といえる。

前年に比べて、

「医療施設や設備が良いから」「家や通勤先から近いから」、「交通の便が良いから」が増加、

「家族や知人の薦め」が減少した。

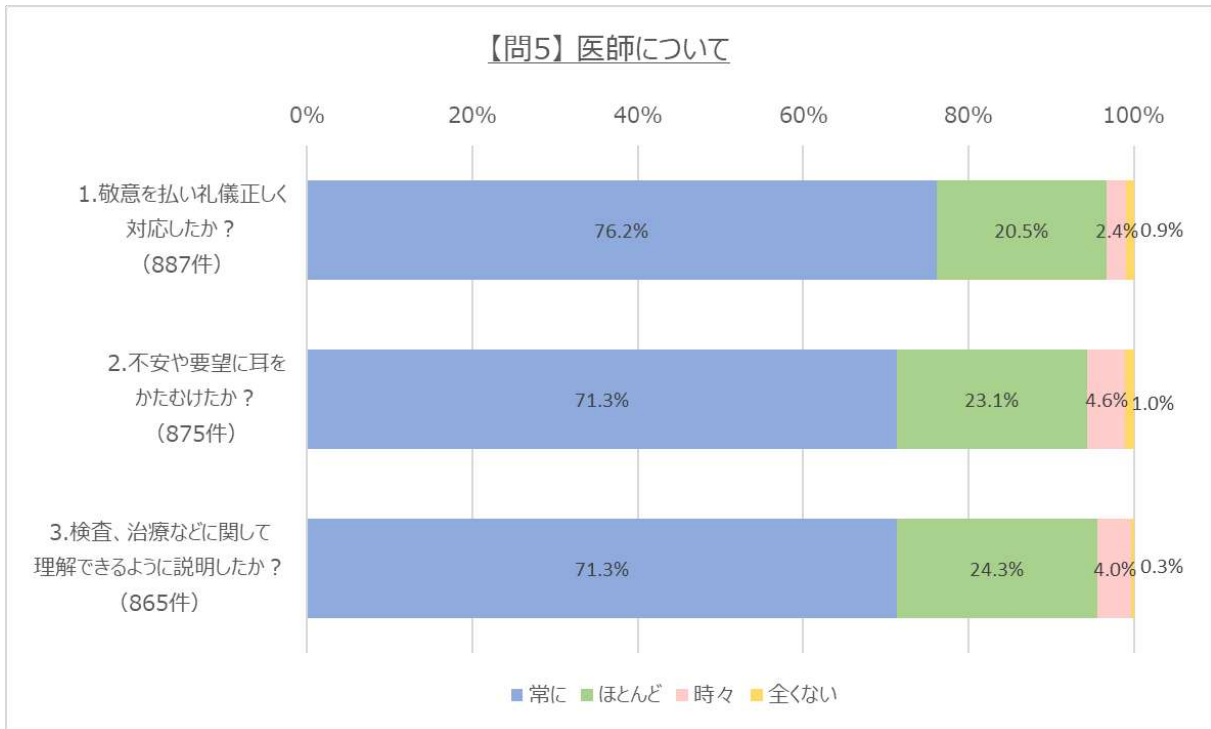
【問4】 本日、診察の予約はありましたか。



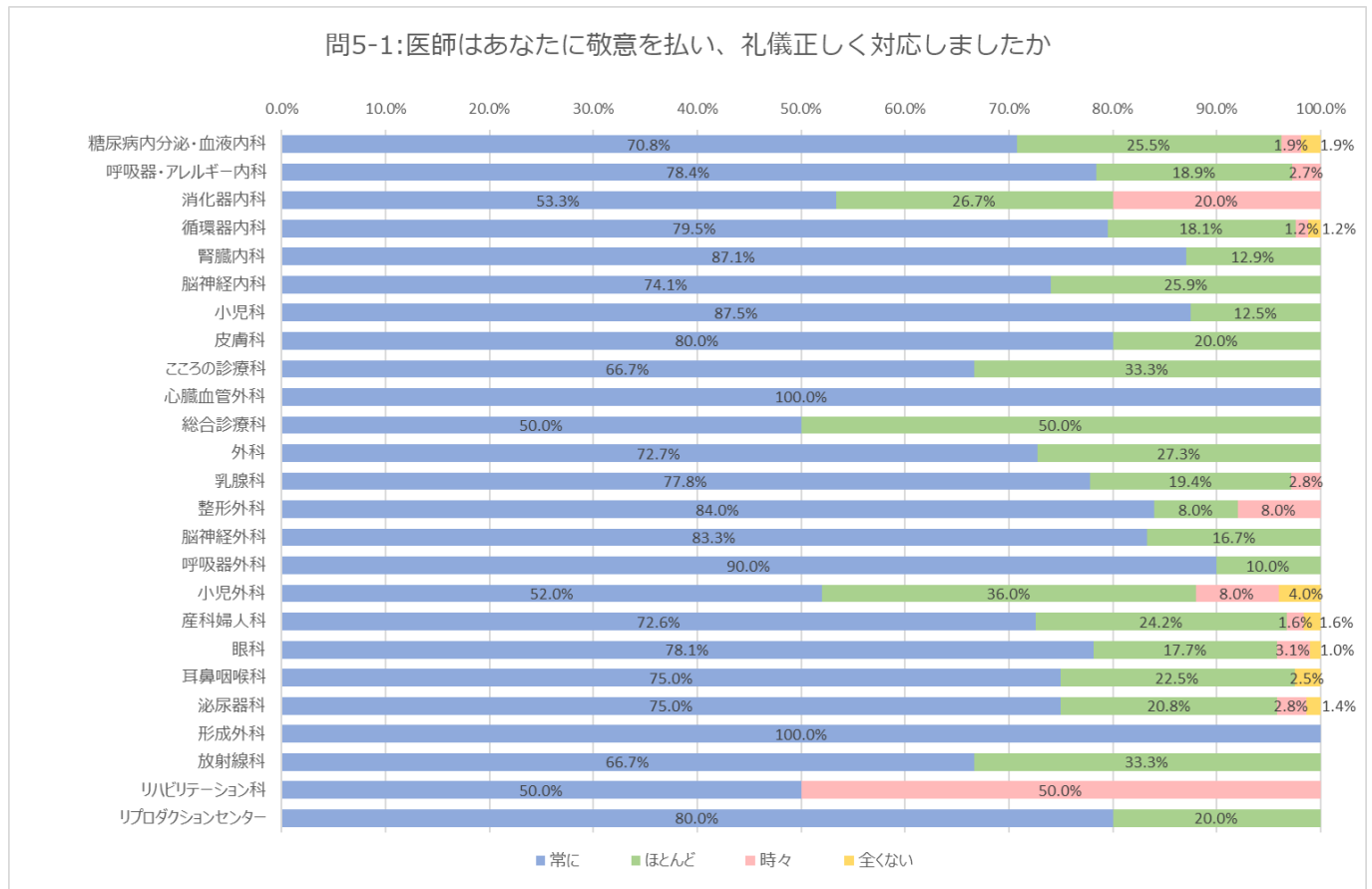
「予約あり」93.1%、「予約なし」6.9%であった。

2019年、2020年に比べて、「予約あり」の割合が増加した。

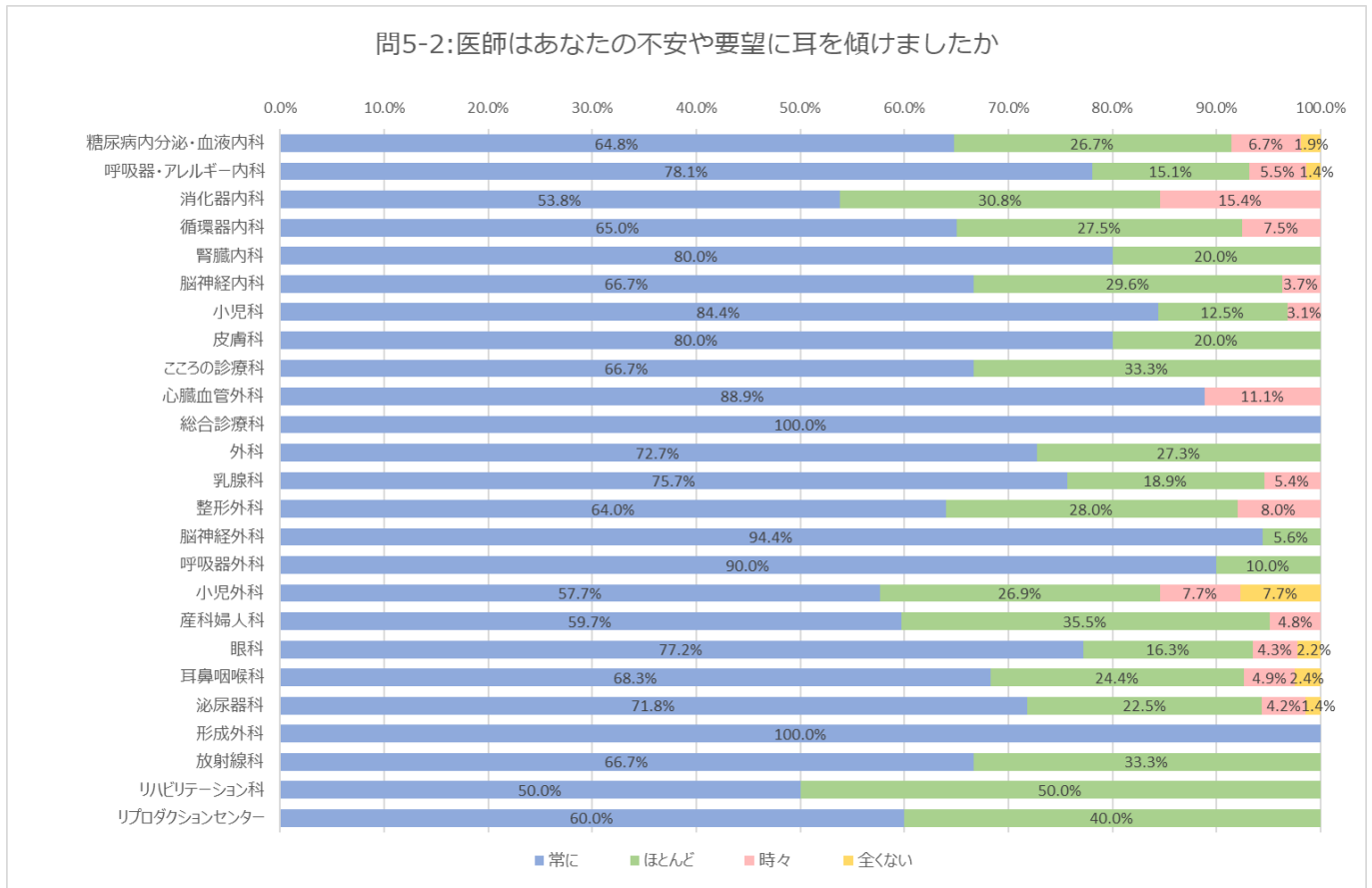
【問5】 医師についてお伺いします。



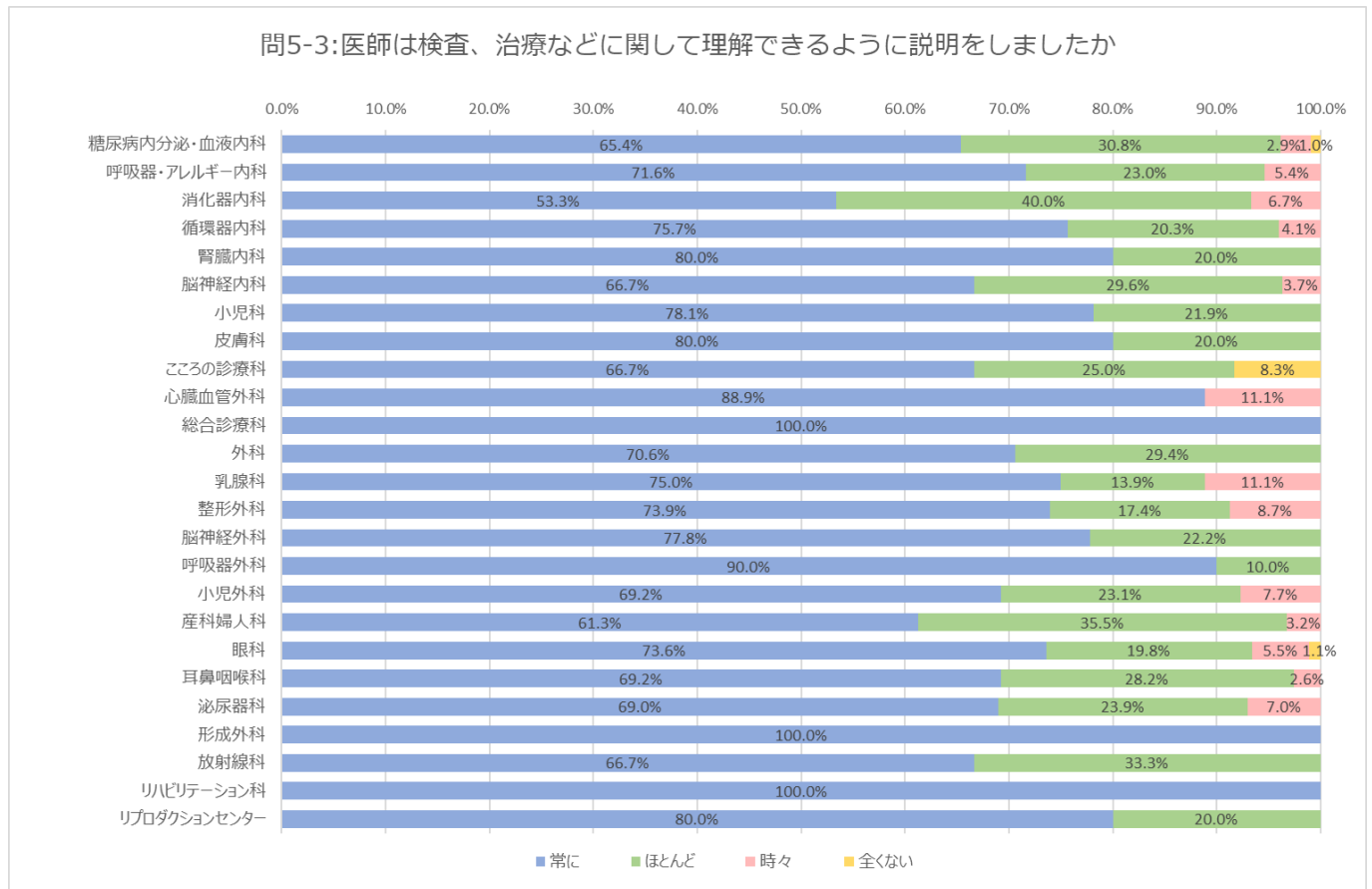
【問 5-1】 医師の敬意と礼儀について



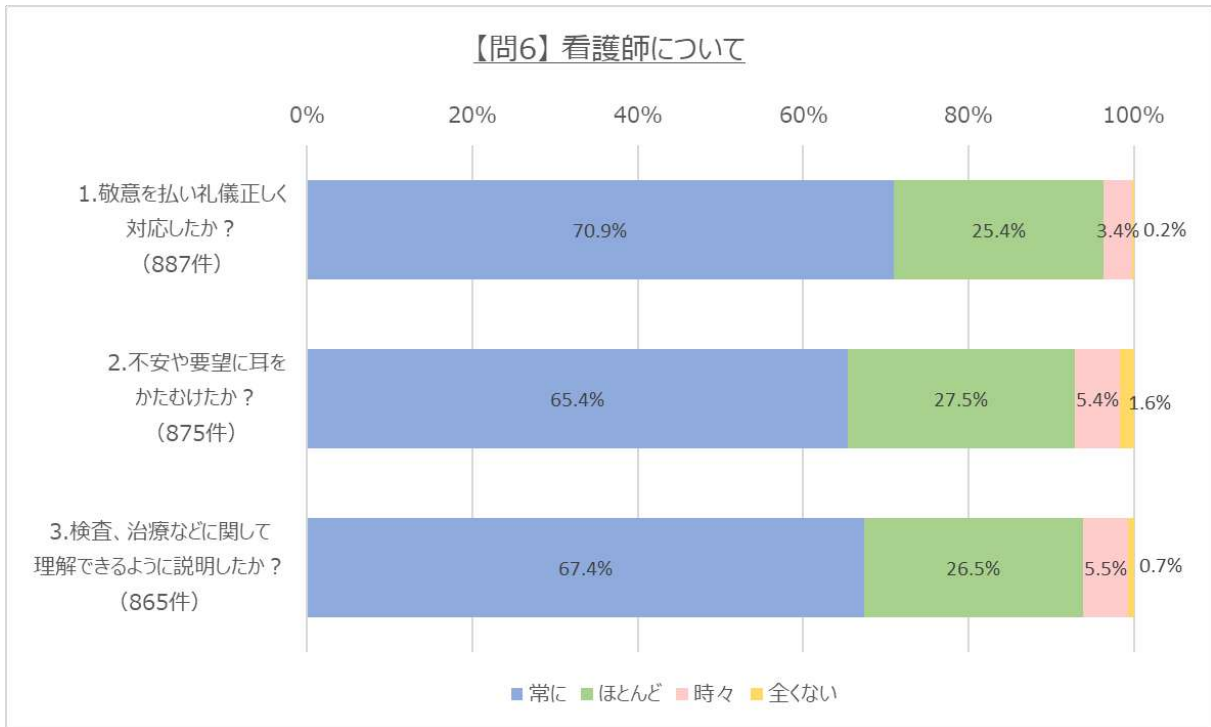
【問 5-2】 医師の患者への配慮について



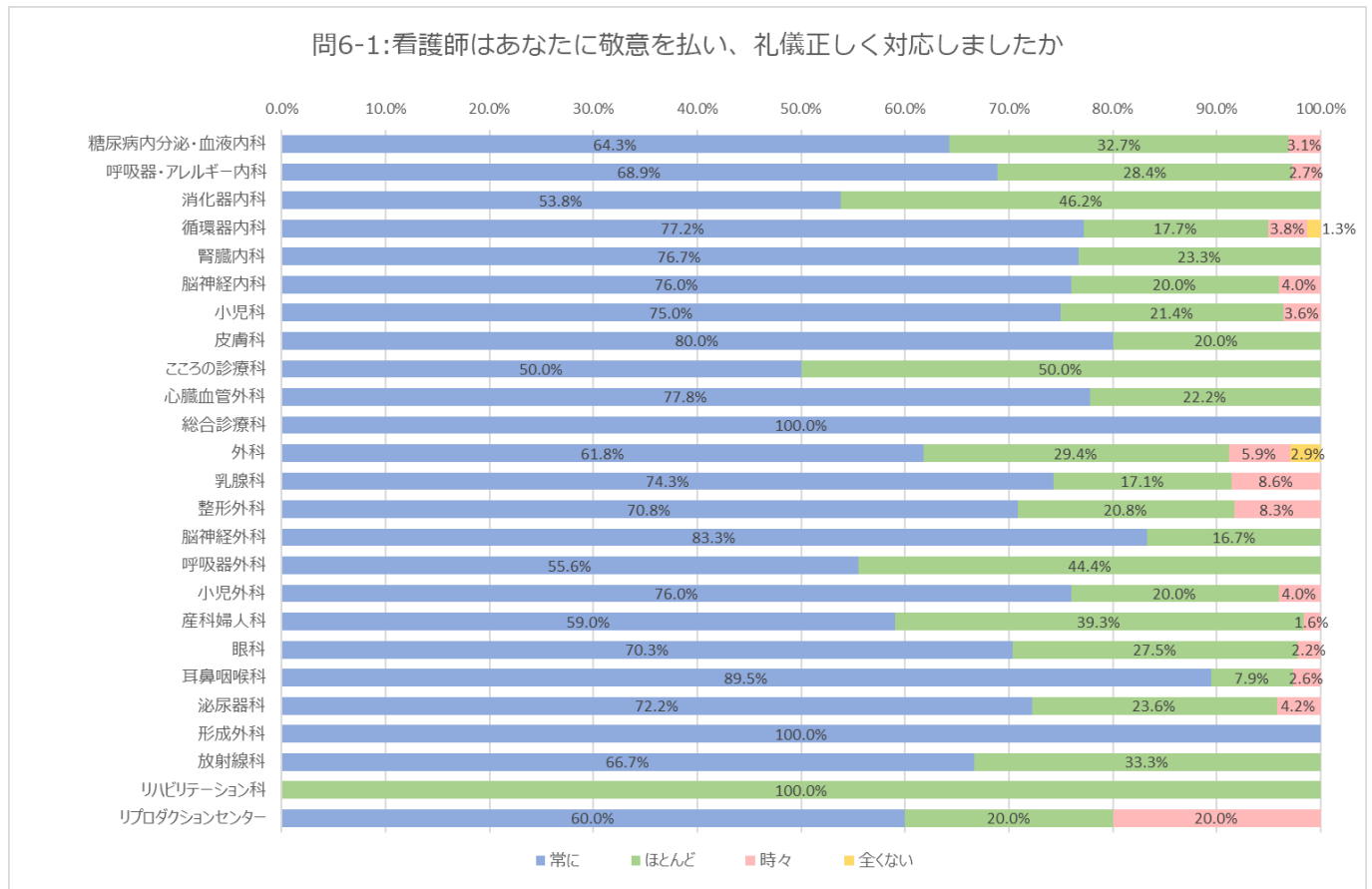
【問 5-3】 医師の患者への説明について



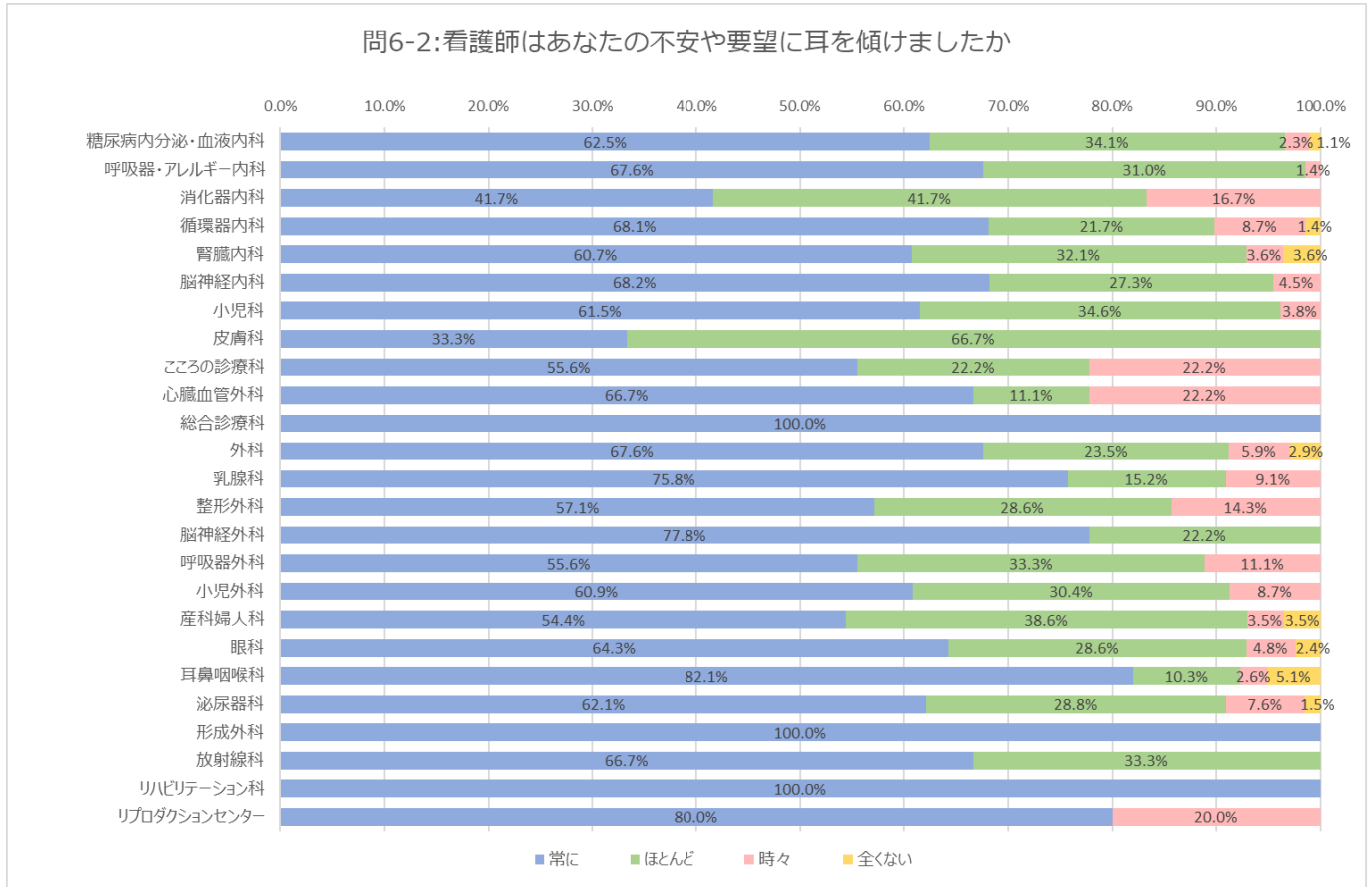
【問6】 看護師についてお伺いします。



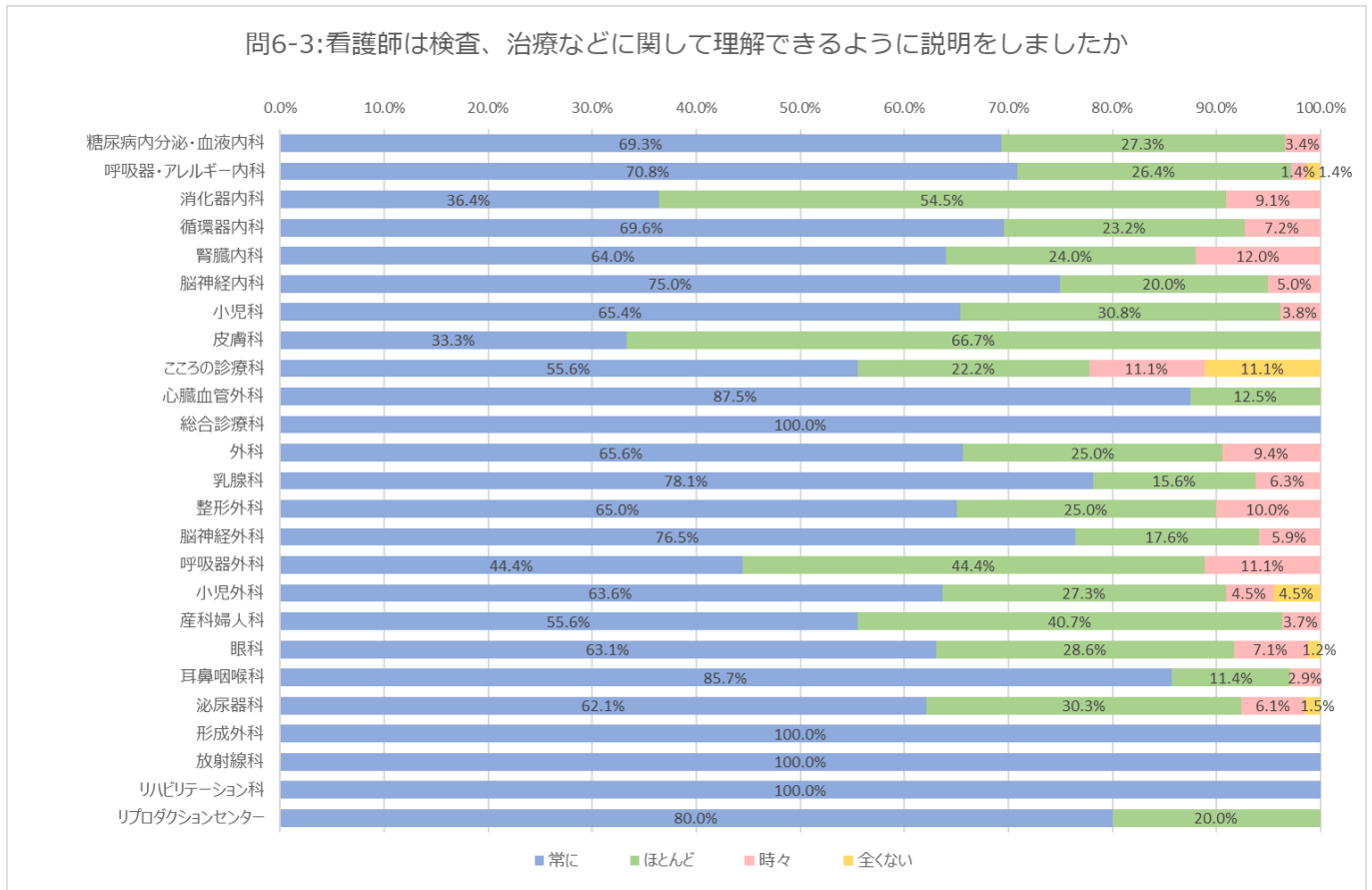
【問 6-1】 看護師の敬意と礼儀について



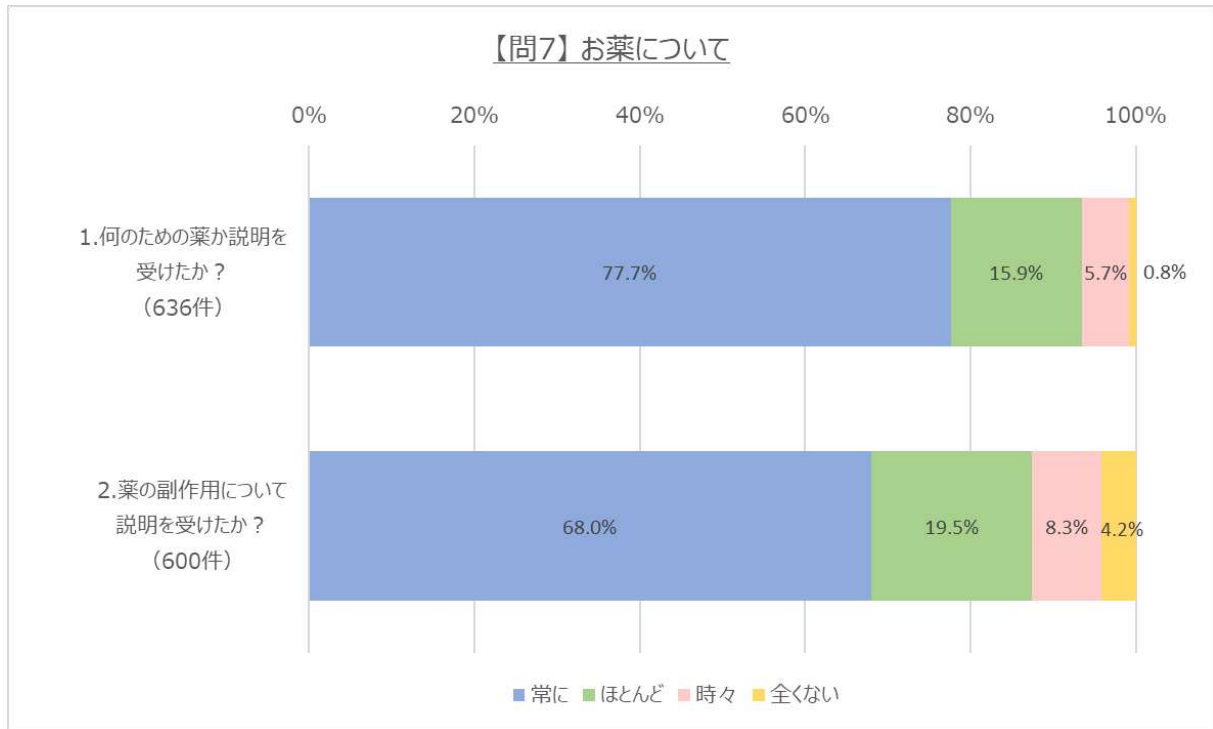
【問 6-2】 看護師の患者への配慮について



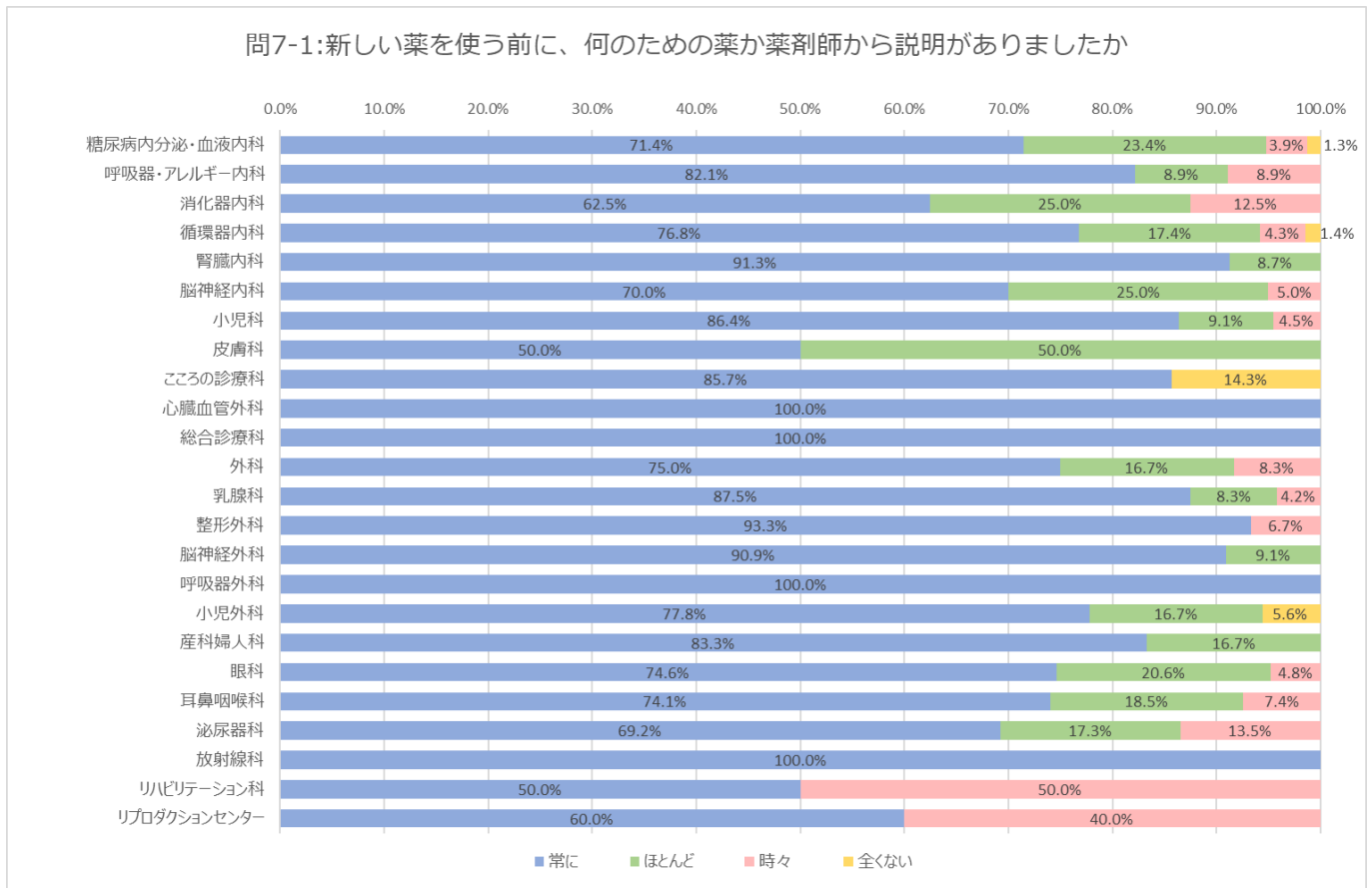
【問 6-3】 看護師の患者への説明について



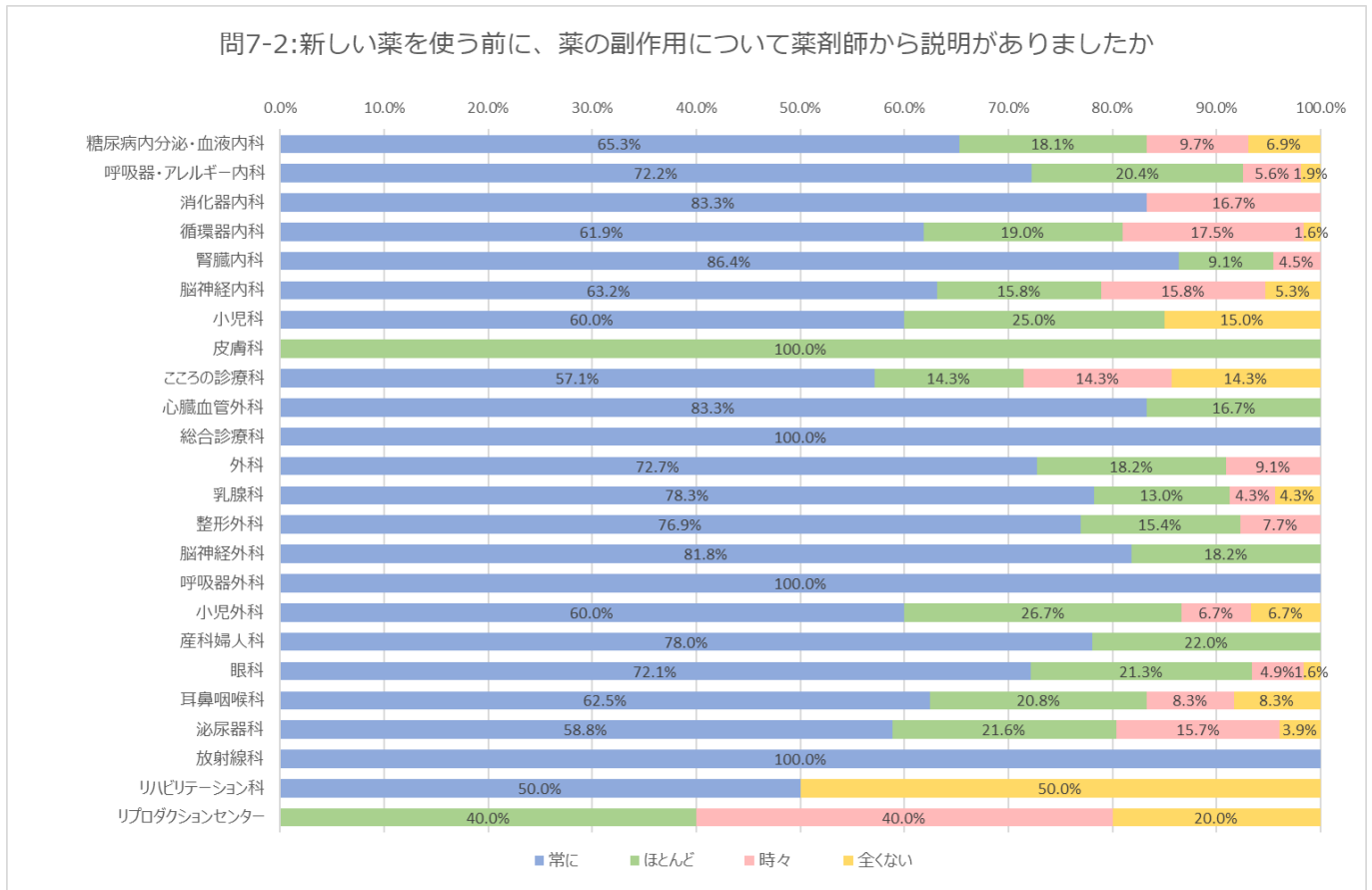
【問7】 お薬についてお伺いします。



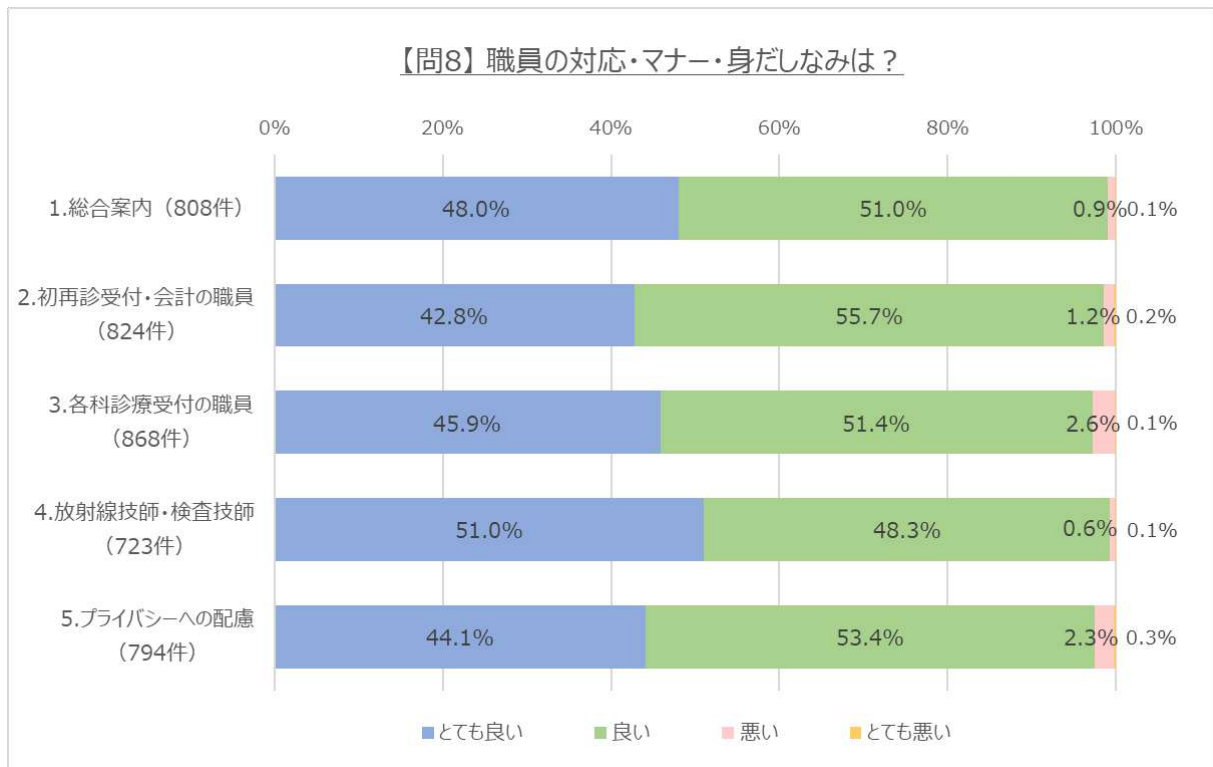
【問 7-1】薬の説明について



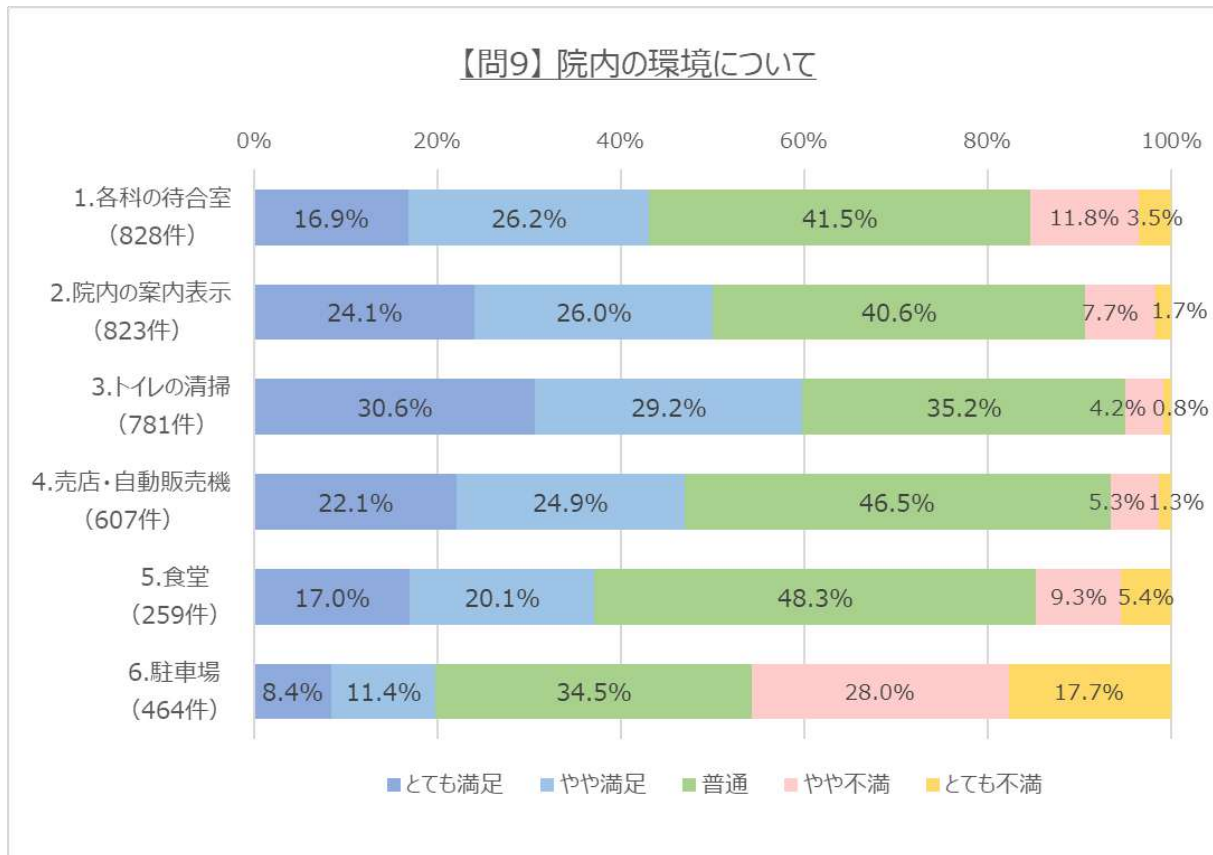
【問 7-2】薬の副作用の説明について



【問8】 職員についてお伺いします。



【問9】 院内の環境についてお伺いします。



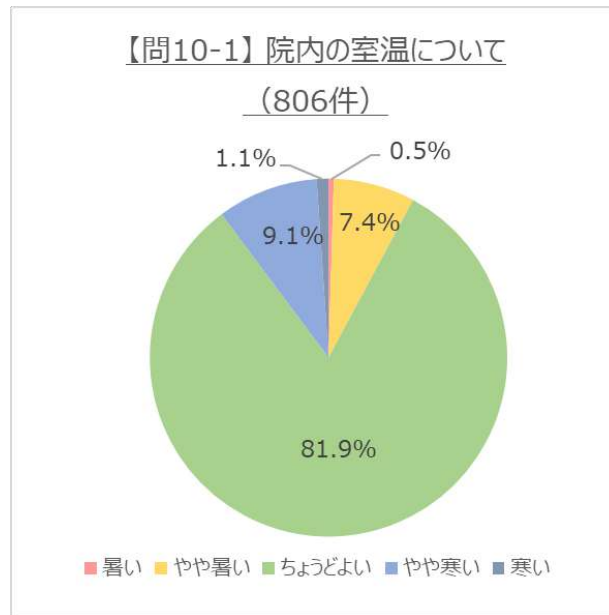
「とても満足」「やや満足」が多かったのは

- トイレの清掃 (59.8%)
- 院内の案内表示 (50.1%)

逆に「やや不満」「とても不満」が多かったのは

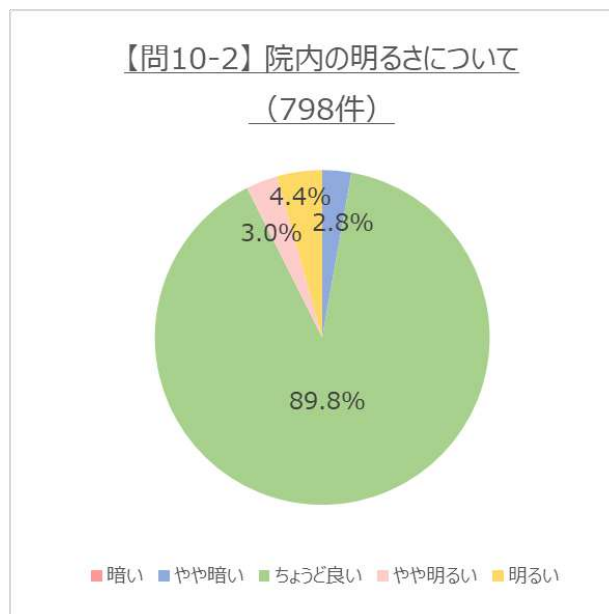
- 駐車場 (45.7%)
- 各科の待合室 (15.3%)
- 食堂 (14.7%)

【問 10-1】 院内の室温についてお伺いします。



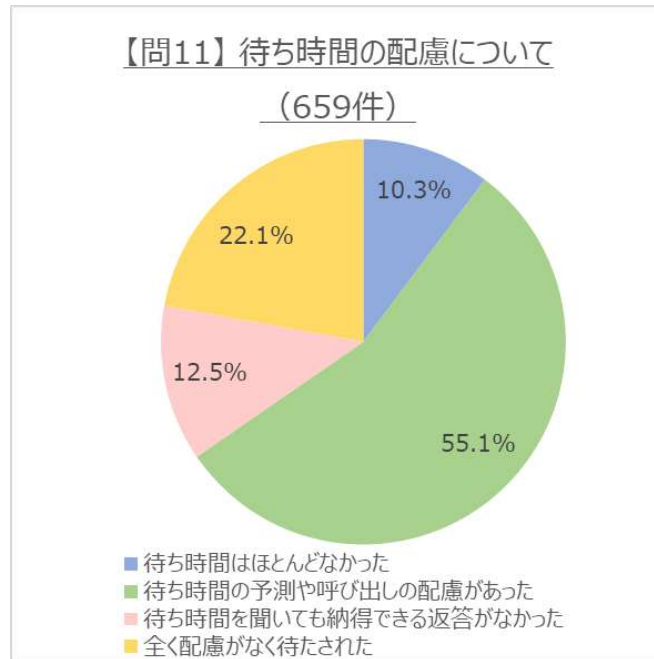
【院内の室温】について、「ちょうどよい」が約 81.9%で、「寒い」1.1%、「やや寒い」9.1%で、若干「暑い」「やや暑い」と感じる人よりも多かった。

【問 10-2】 院内の明るさについてお伺いします。



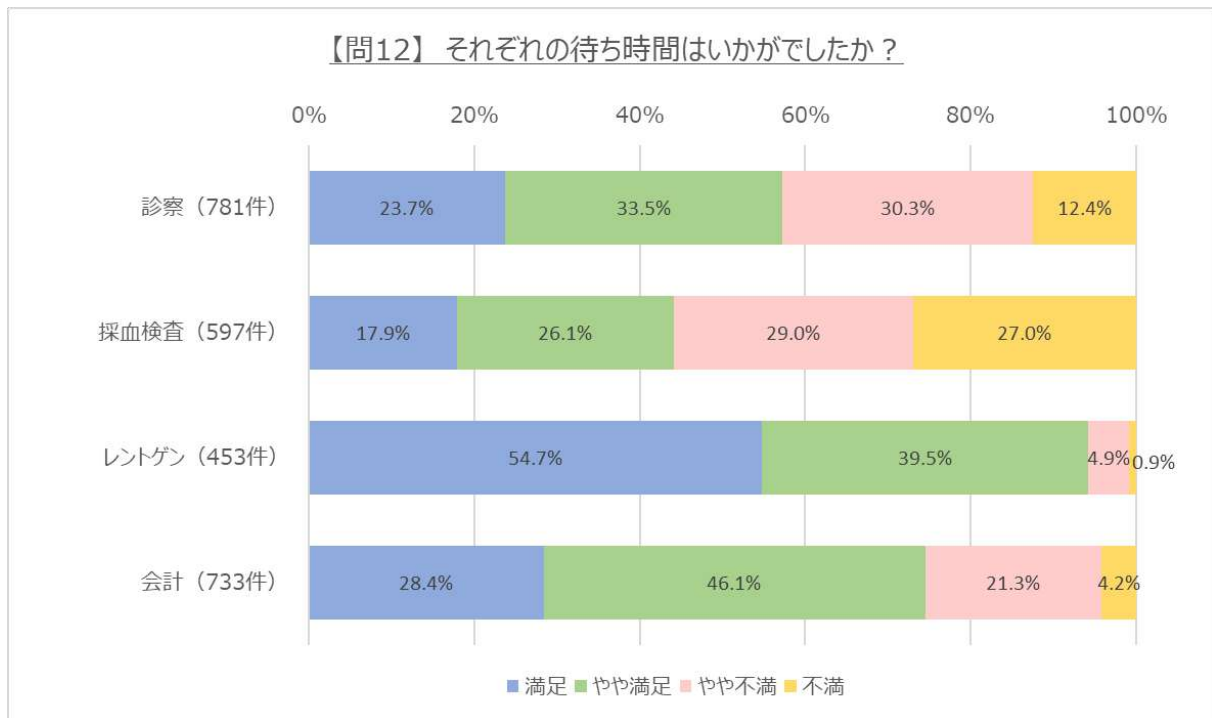
【院内の明るさ】について、「ちょうどよい」が約 89.8%でほとんどを占めているが、「明るい」「やや明るい」が 7.4%と「暗い」「やや暗い」より多かった。

【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。



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

【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」 57.2% > 「不満」「とても不満」 42.7%

検査の待ち時間： 「満足」「やや満足」 44.0% < 「不満」「とても不満」 56.0%

レントゲンの待ち時間： 「満足」「やや満足」 94.2% > 「不満」「とても不満」 5.8%

会計の待ち時間： 「満足」「やや満足」 74.5% > 「不満」「とても不満」 25.5%

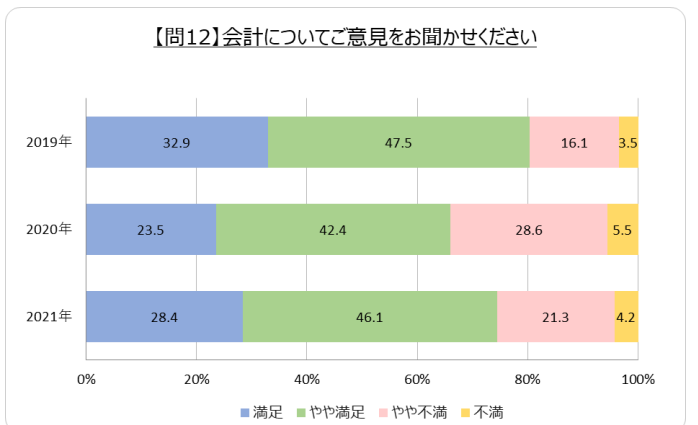
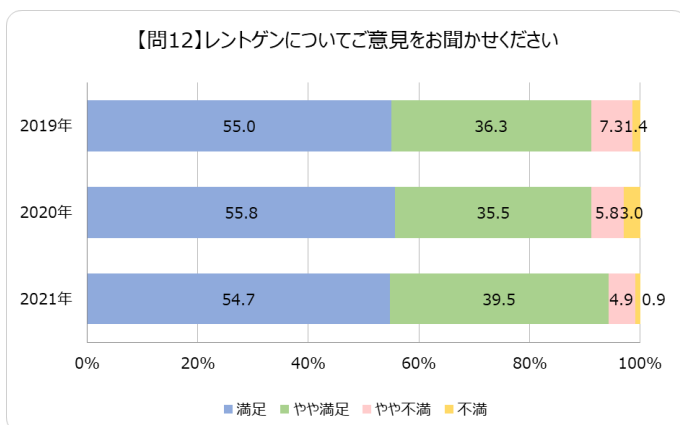
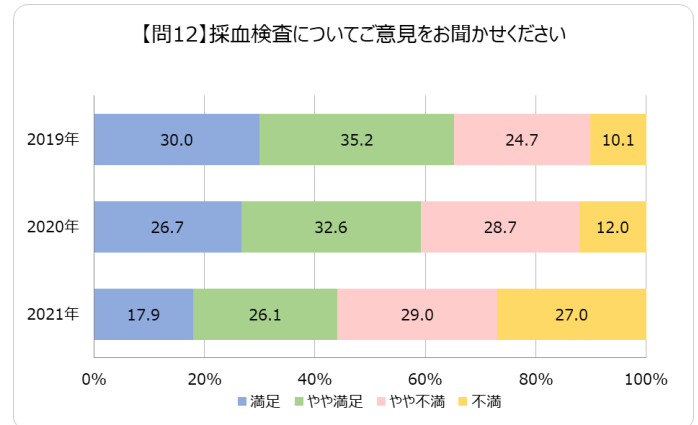
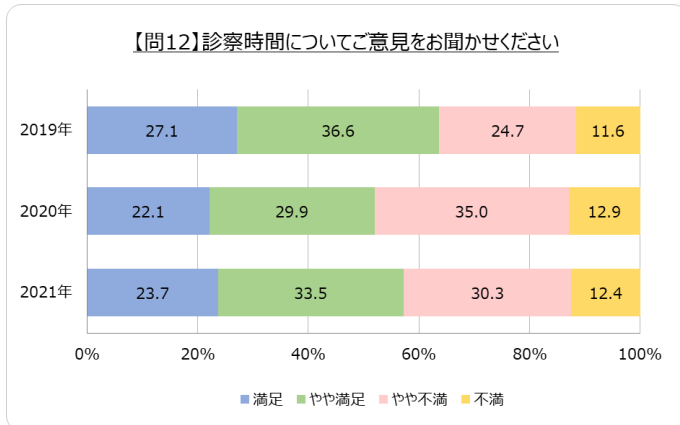
【レントゲンの待ち時間】ではほとんどが満足の回答で、【会計の待ち時間】ではやや不満の回答があるものの満足が多い結果となった。

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」が多い結果となった。

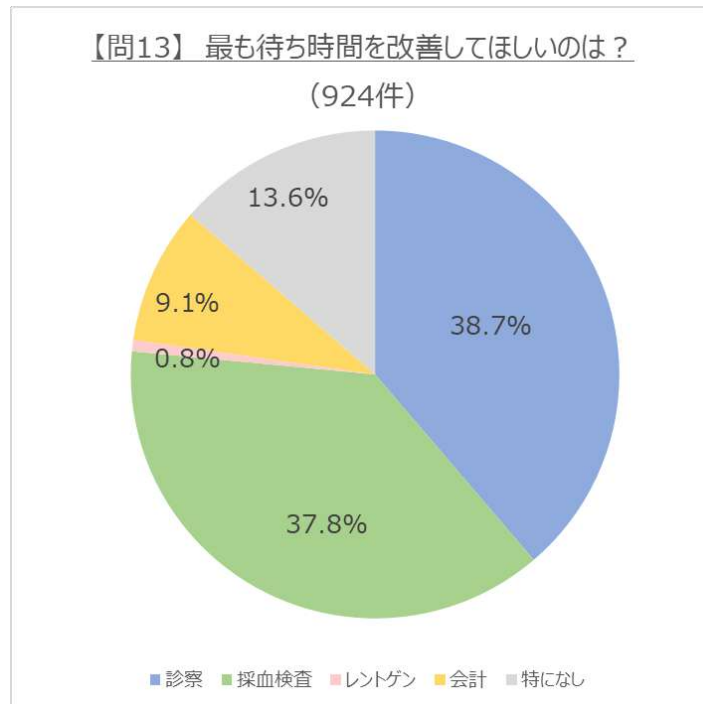
以下に各項目の過去の推移を示す。

【診察の待ち時間】【レントゲンの待ち時間】【会計の待ち時間】で前年に比べて、「満足」「やや満足」が増えている。

一方、【検査の待ち時間】で前年に比べて「不満」「やや不満」が増え、半数以上を占める結果となった。



【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】 38.7%
2. 【採血検査の待ち時間】 37.8%
3. 【会計の待ち時間】 9.1%

レントゲンについては、ほぼなかった。

前年と比較すると

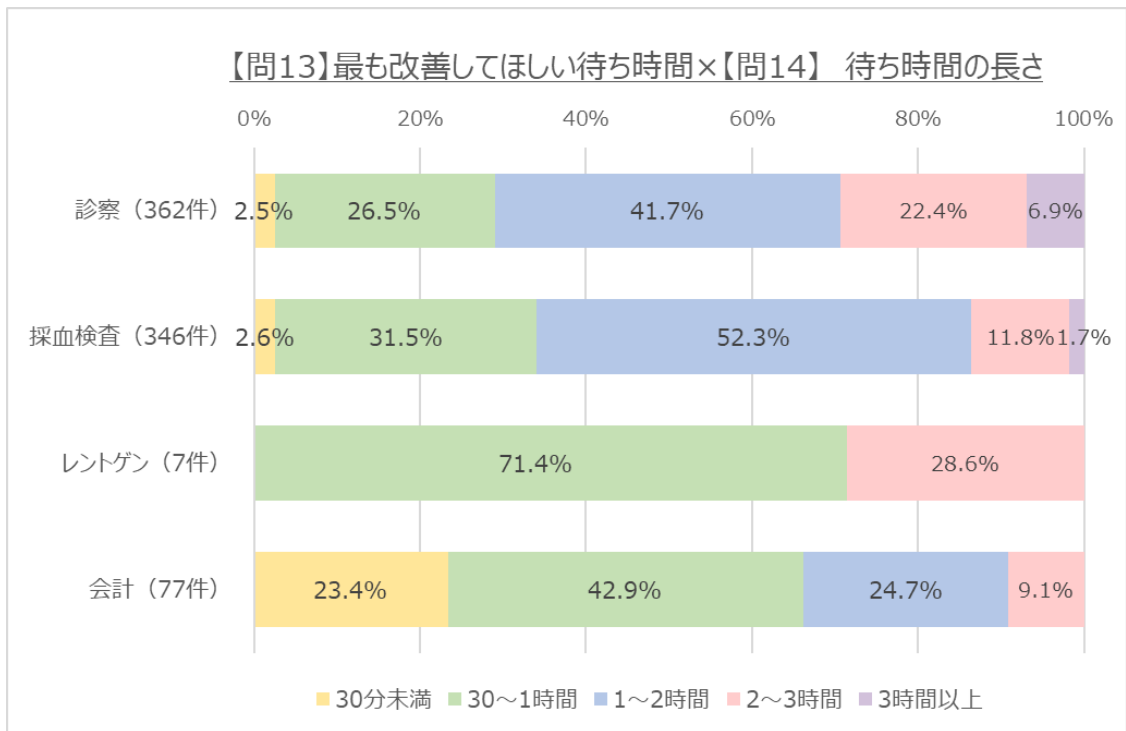
【診察待ち時間】 前年 47.9%から 38.7%に減少

【会計の待ち時間】 前年 13%から 9.1%に減少

【採血検査の待ち時間】 前年 16.4%から 37.8%に増加

と、採血検査の待ち時間について最も改善してほしい回答が大幅に増加した。

【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】 1時間以上待たされると、約7割が改善を希望

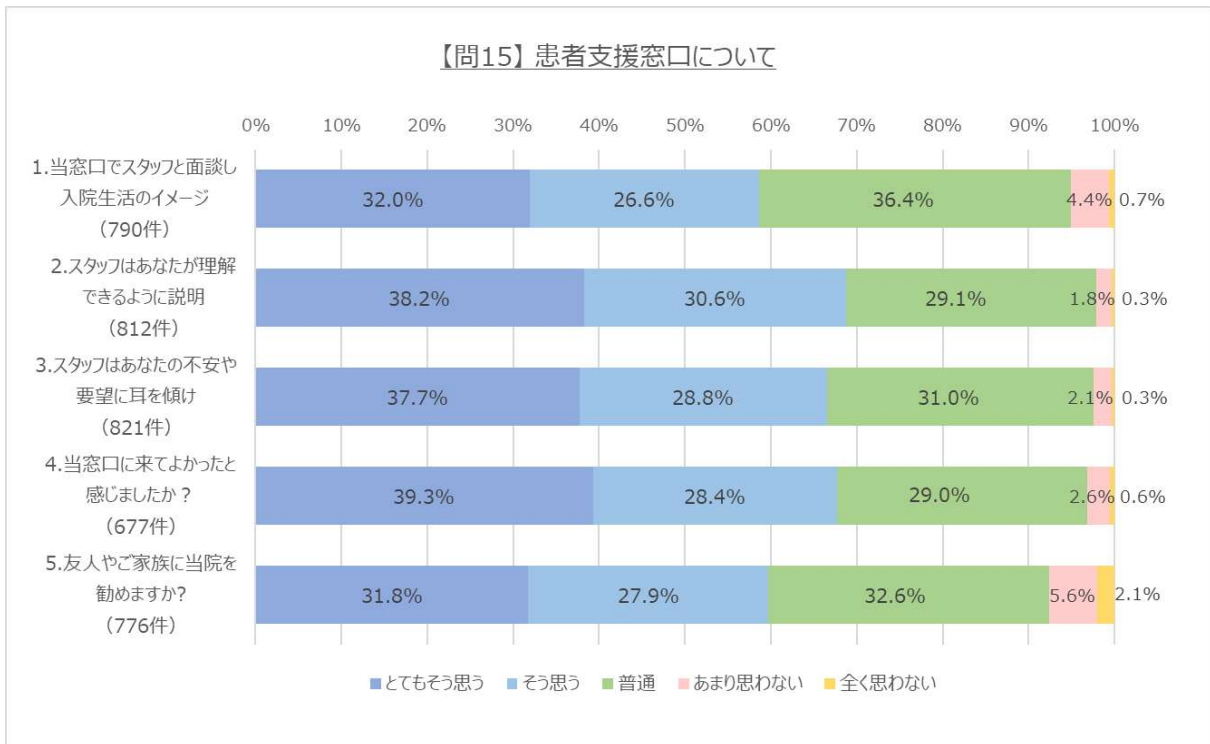
【検査】 1時間以上待たされると、約7割が改善を希望

【レントゲン】 30分以上待たされると、全員が改善を希望

【会計】 30分以上待たされると、約8割が改善を希望

一方で、**【診察】**では「3時間以上」待たされた割合が6.9%、「2時間以上」待たされた割合が22.4%と割合が高くなっている。

【問 15】 患者支援窓口についてお伺いします



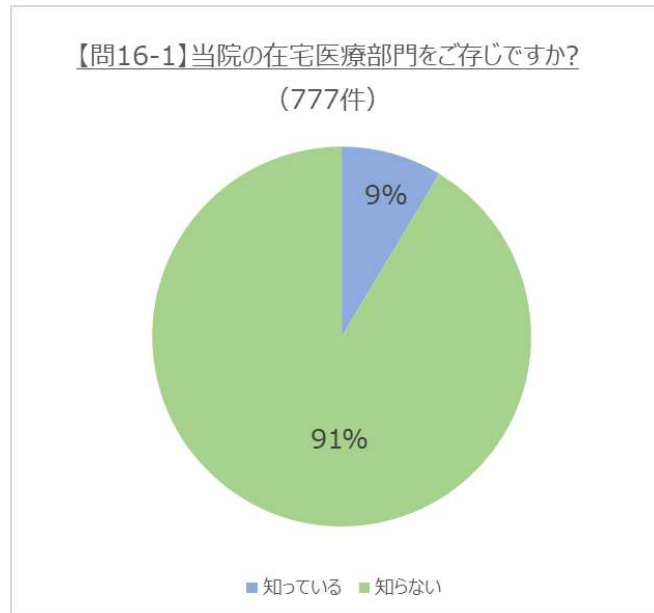
「とてもそう思う」「そう思う」について、全ての項目で約 60%～70%の結果となった。

【スタッフはあなたが理解できるように説明したか】

「とてもそう思う」「そう思う」合わせて 68.6%で一番割合が高く、
【当窓口でスタッフと面談し入院生活のイメージがついたか】 58.6%、
【友人やご家族に当院を勧めますか】 59.7%で他の項目より低かった。

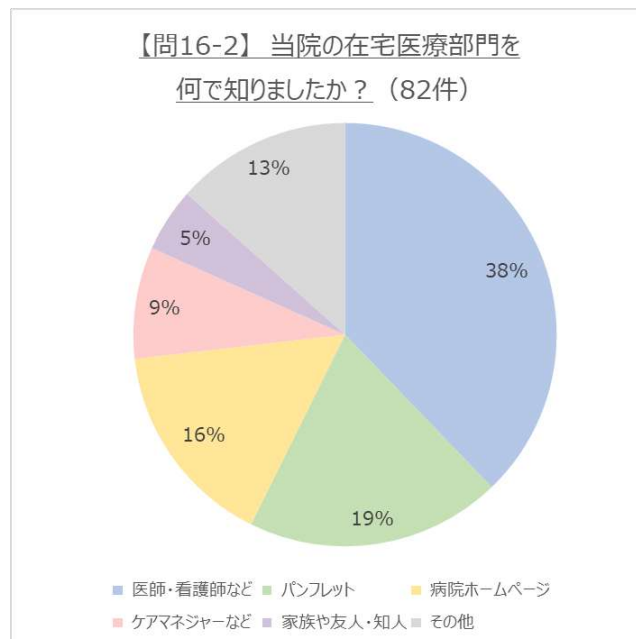
【問 16】 総合患者支援センター在宅医療部門について

【問 16-1】 当院の在宅医療部門をご存じですか。



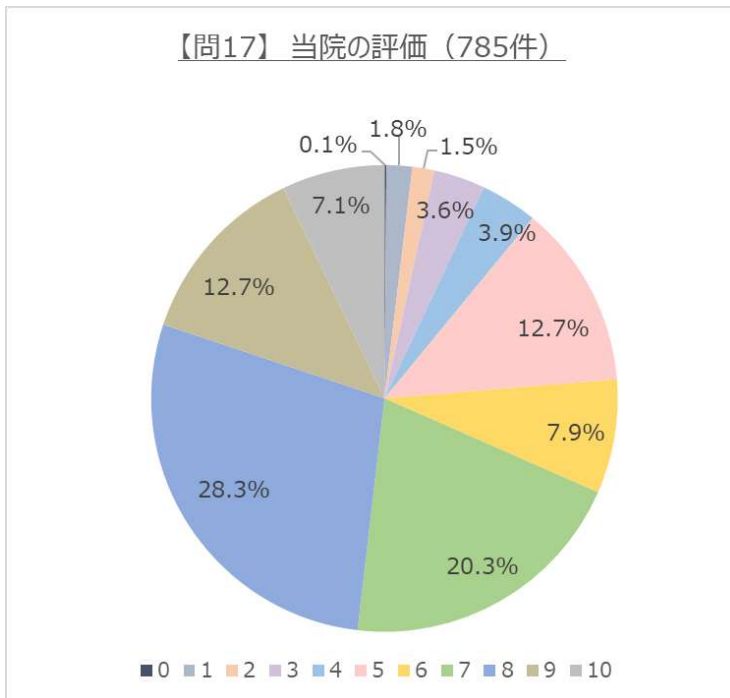
「知らない」が91%、「知っている」が9%であった。

【問 16-2】 当院の在宅医療部門を何で知りましたか？



「医師・看護師など」が38%、「パンフレット」が19%、「病院ホームページ」が16%であった。

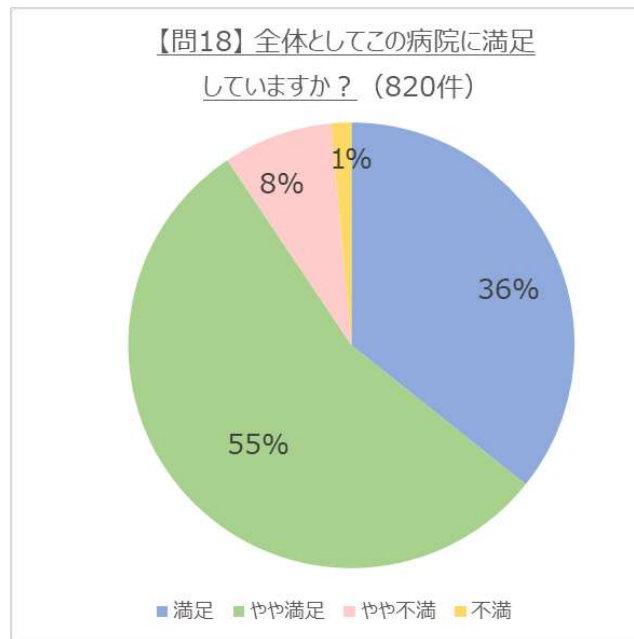
【問 17】 当医院の評価は 0～10 のどれにあたりますか。



点数	人数	割合
0	1	0.1%
1	14	1.8%
2	12	1.5%
3	28	3.6%
4	31	3.9%
5	100	12.7%
6	62	7.9%
7	159	20.3%
8	222	28.3%
9	100	12.7%
10	56	7.1%
	785	100%
平均点	7.0	

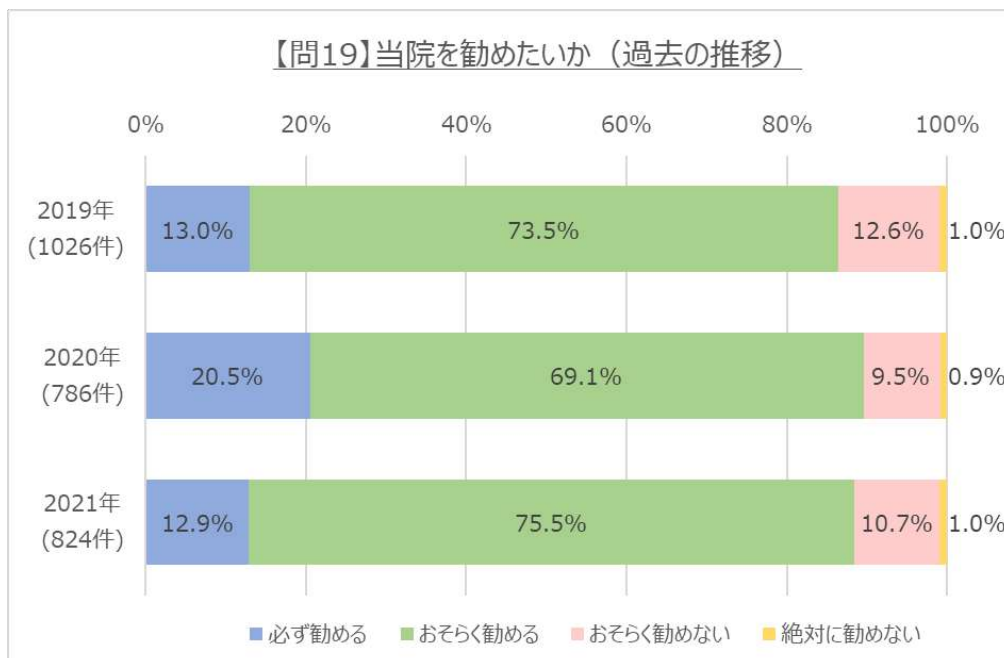
7 点以上が 7 割以上を占め、0 点はわずか 0.1%、10 点は 7.1% 得られた。
 平均点は 7.0 点で前年の 7.2 点とほぼ同じ結果であった。

【問 18】 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 19】 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「必ず勧める」の回答が減り、「おそらく勧める」の回答が増えた。

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）敬意を払い礼儀正しく対応	4.57	0.22
医師）不安・要望への傾聴	4.46	1.91
看護師）不安・要望への傾聴	4.48	1.16
看護師）理解できるように説明	4.50	1.02
総合案内での対応	4.20	1.67
初再診受付・会計の職員の対応	4.16	1.22
各科診療受付の職員の対応	4.16	0.26
各科の待合室	3.47	0.00
院内案内表示	3.65	1.17
トイレ清掃	3.81	1.79
売店・自動販売機	3.61	1.54
食堂	3.33	1.93
待ち時間）診察	3.14	2.88
待ち時間）採血検査	3.01	1.00
待ち時間）レントゲン検査	4.25	3.35
待ち時間）会計	3.64	1.29

- 満足度…各項目の平均値
- 重要度…【問 18】の評価に対して、各項目がどれくらい影響しているかを示す値

※1 問 18 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 重回帰式の精度の高さは「 $R^2=0.54$ 」となった。 R^2 値は 1 に近いほど精度の高い分析結果といえる

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
- 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。

