

医療法人橘会 東住吉森本病院 様



患者満足度簡易診断 結果報告書

調査対象： 外来

調査期間： 2020年12月1日 ～ 2020年12月25日

総回答数： 115 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	6
重要度との比較	7
男女別の分析	8
年齢層別の分析	9
診療科目別の分析	10
アンケートの対象	11
診療科目の補足分析	13
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 検査やお薬についての説明は分かりやすいですか？
- 6 院内の環境（明るさ、清潔さ、静かさ、臭い、室温等）は？
- 7 待ち時間はいかがですか？
- 8 院内のプライバシーは配慮されていると感じますか？
- 9 当院を家族や知人等に勧めたいと思いますか？
- 10 レントゲンや心電図などの検査室の職員の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 11 診察までの待ち時間はいかがですか？
- 12 院内の案内表示は分かりやすいですか？
- 13 本日の診療に満足されましたか？

総合評価

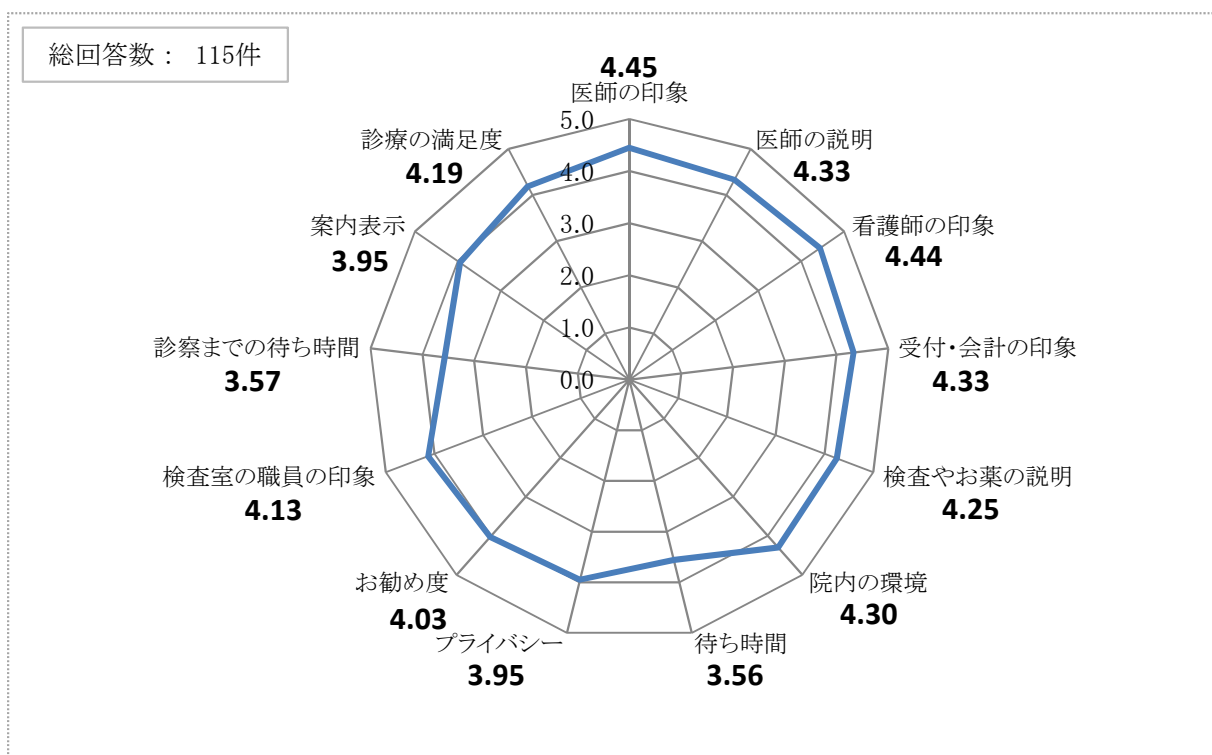
今回調査の平均得点 **4.11** 点

総評

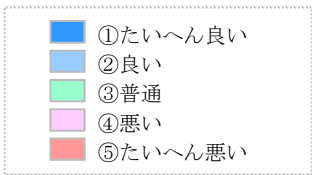
ほとんどの項目において良い結果が得られています。中でも、『医師の印象』に対する評価は高く、貴院の強みと言えます。

ただし、『待ち時間』については低い評価のため、今後の課題とされます。

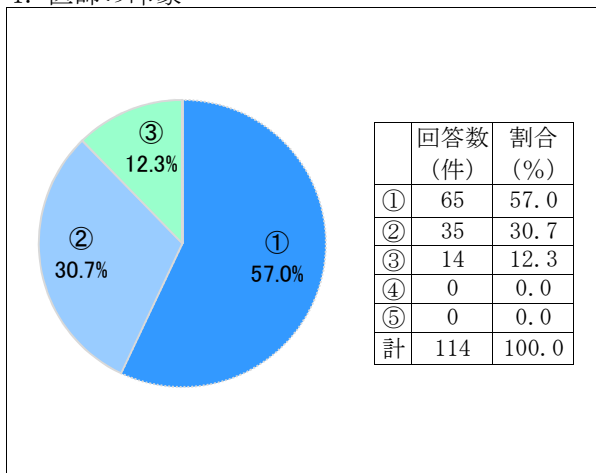
今回の結果、患者さんの声で挙げた問題点を、ひとつひとつクリアにしていくことで、患者さんからの信頼感はさらに高まり、満足度の向上につながると考えます。この結果を受けての具体的な取り組みを実践し、患者さんへフィードバックすることで、さらに患者さんの信頼を得られることと期待いたします。



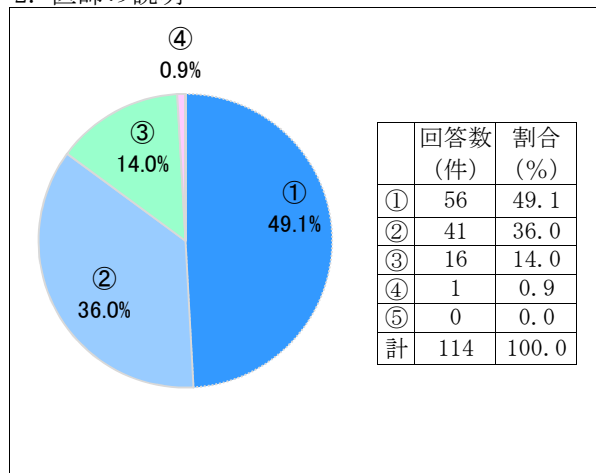
質問項目の集計結果



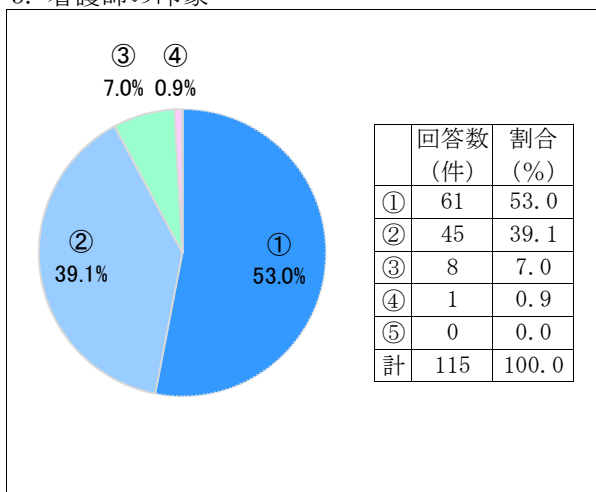
1. 医師の印象



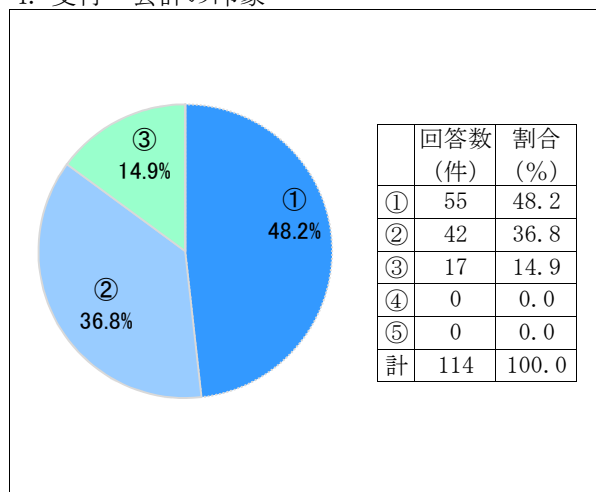
2. 医師の説明



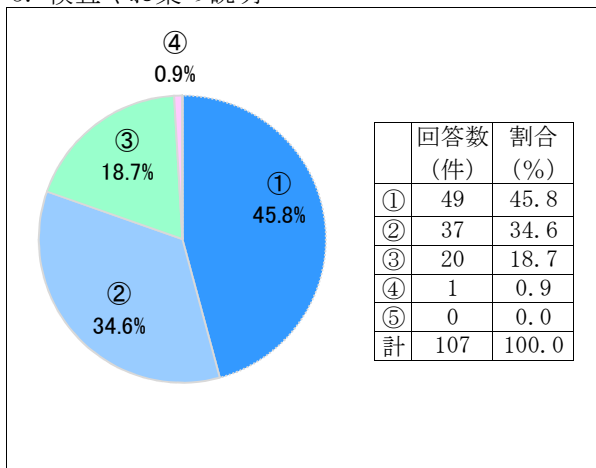
3. 看護師の印象



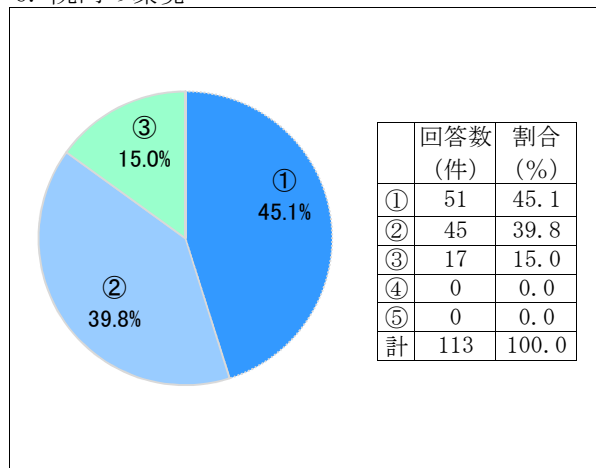
4. 受付・会計の印象

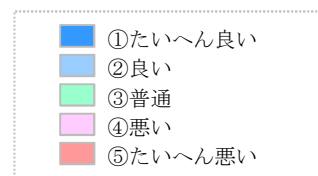


5. 検査やお薬の説明

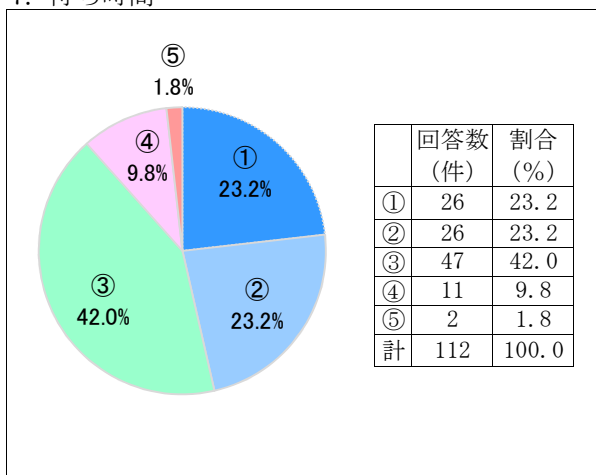


6. 院内の環境

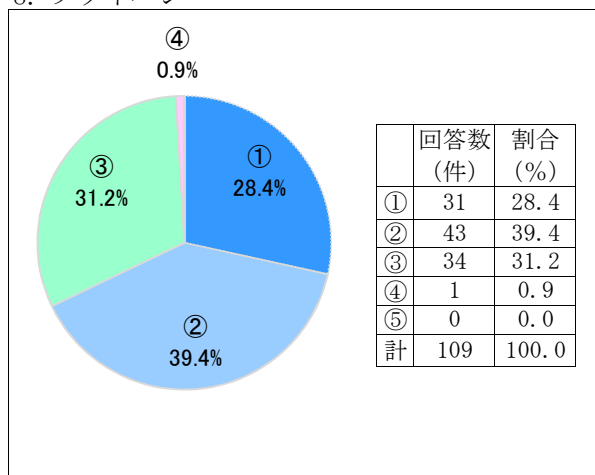




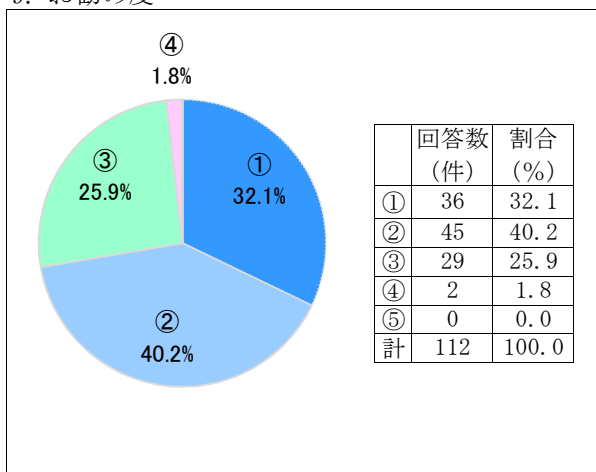
7. 待ち時間



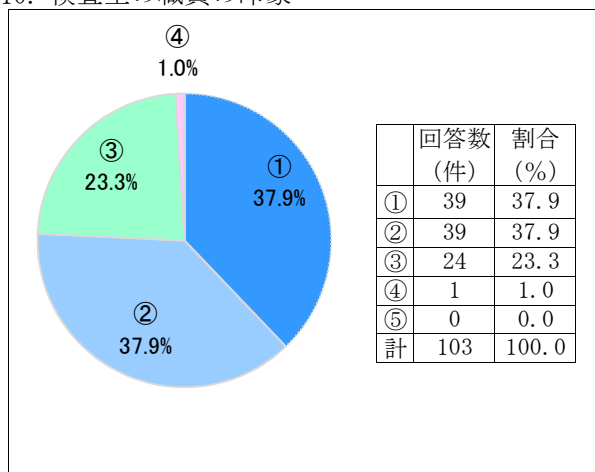
8. プライバシー



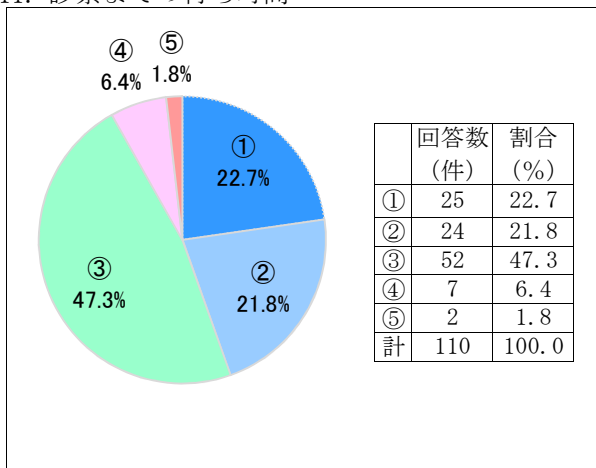
9. お勧め度



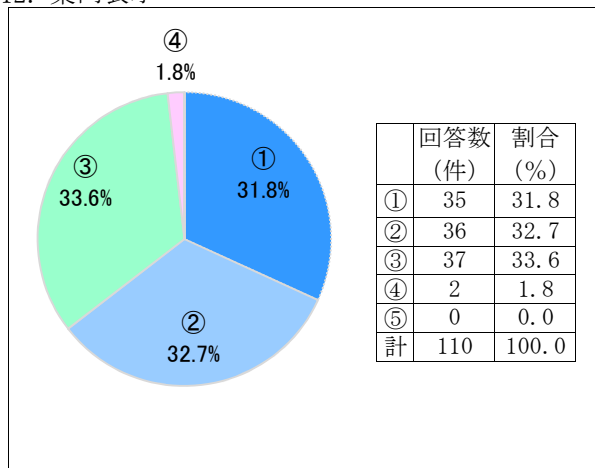
10. 検査室の職員の印象

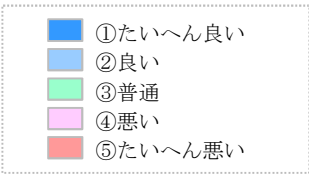


11. 診察までの待ち時間

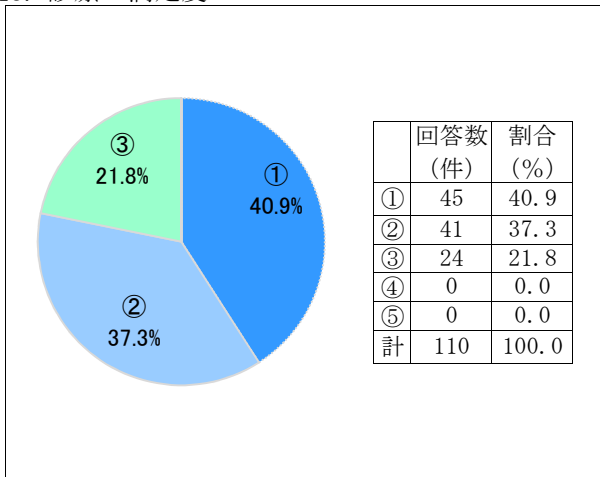


12. 案内表示





13. 診療の満足度

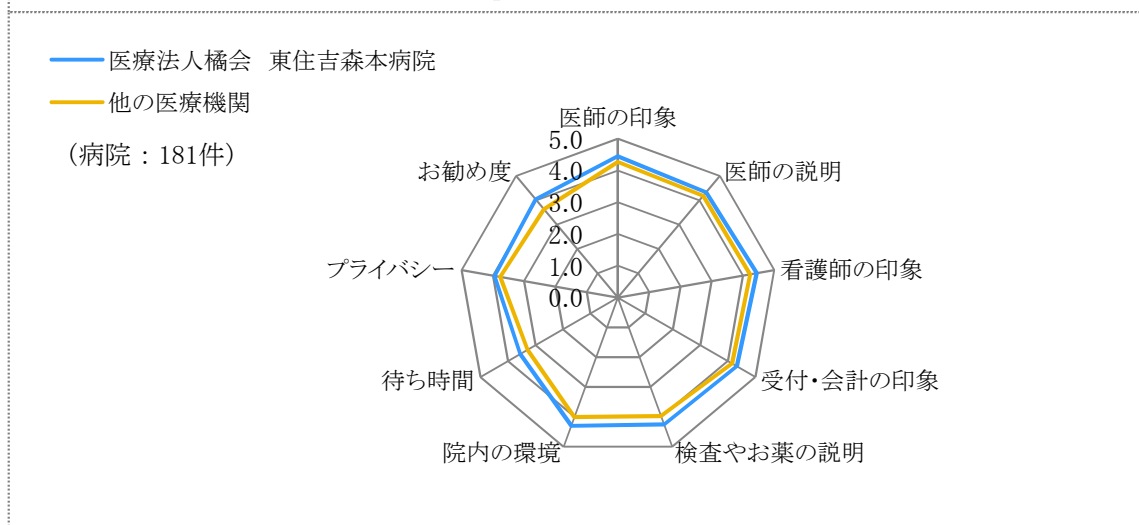
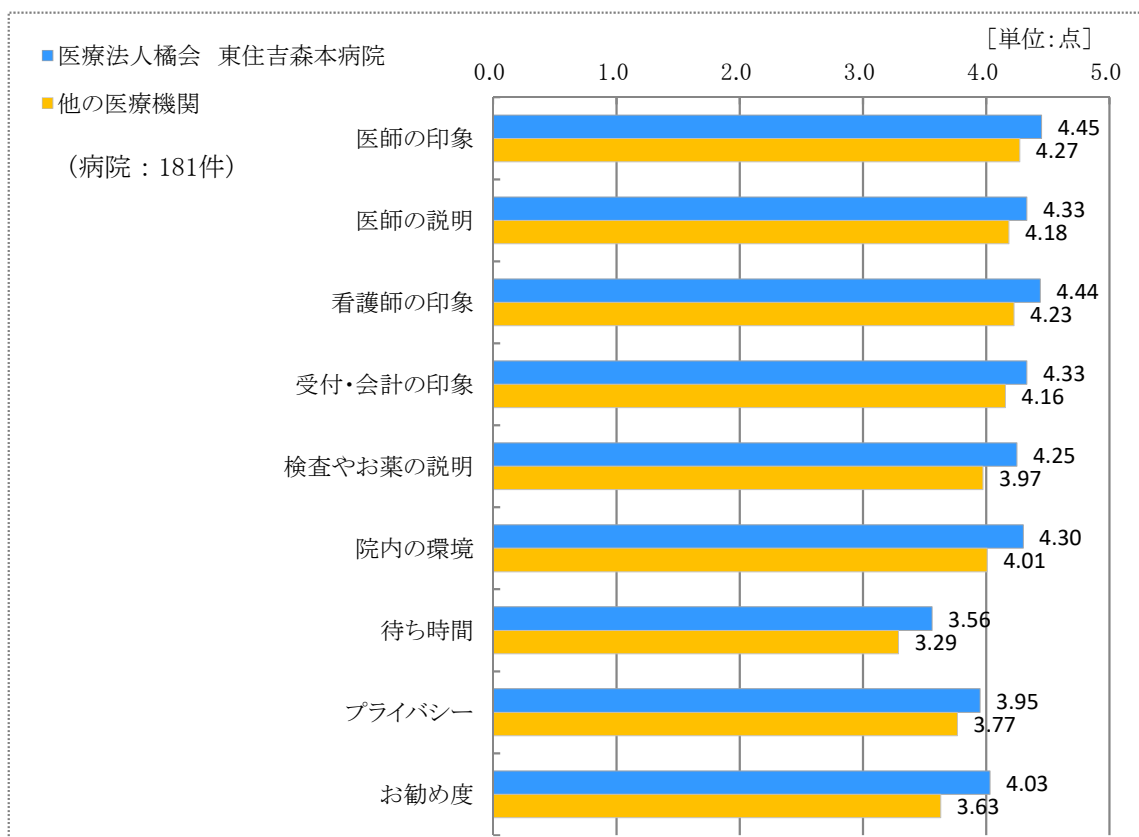


他の医療機関との比較

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（181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



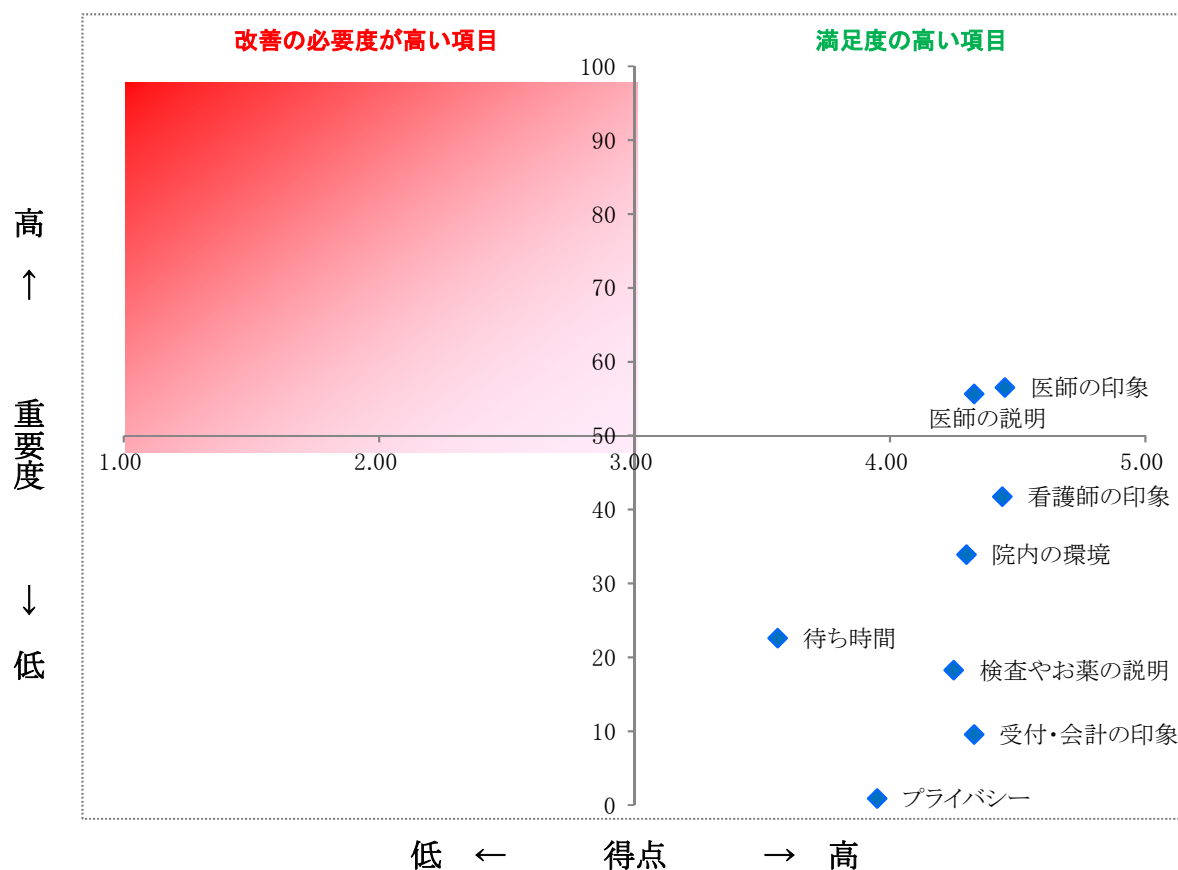
※値が0となっている質問項目は、実施されていない項目です。

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	医師の印象	56.5 %	4.45
2	医師の説明	55.7 %	4.33
3	看護師の印象	41.7 %	4.44
4	院内の環境	33.9 %	4.30
5	待ち時間	22.6 %	3.56
6	検査やお薬の説明	18.3 %	4.25
7	受付・会計の印象	9.6 %	4.33
8	プライバシー	0.9 %	3.95

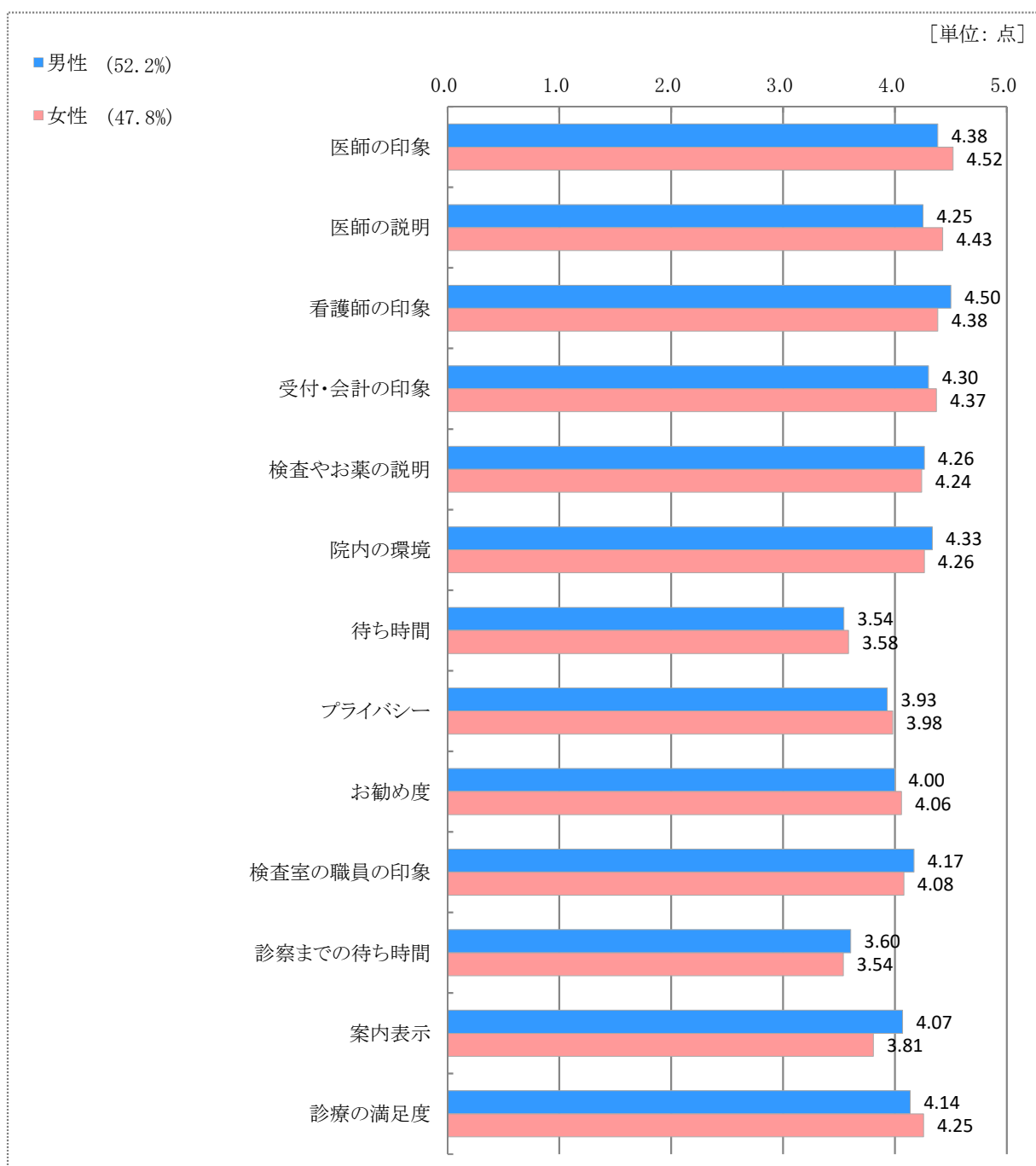


男女別の分析

今回調査の平均得点 **4.11** 点

■男性の平均得点 4.12 点

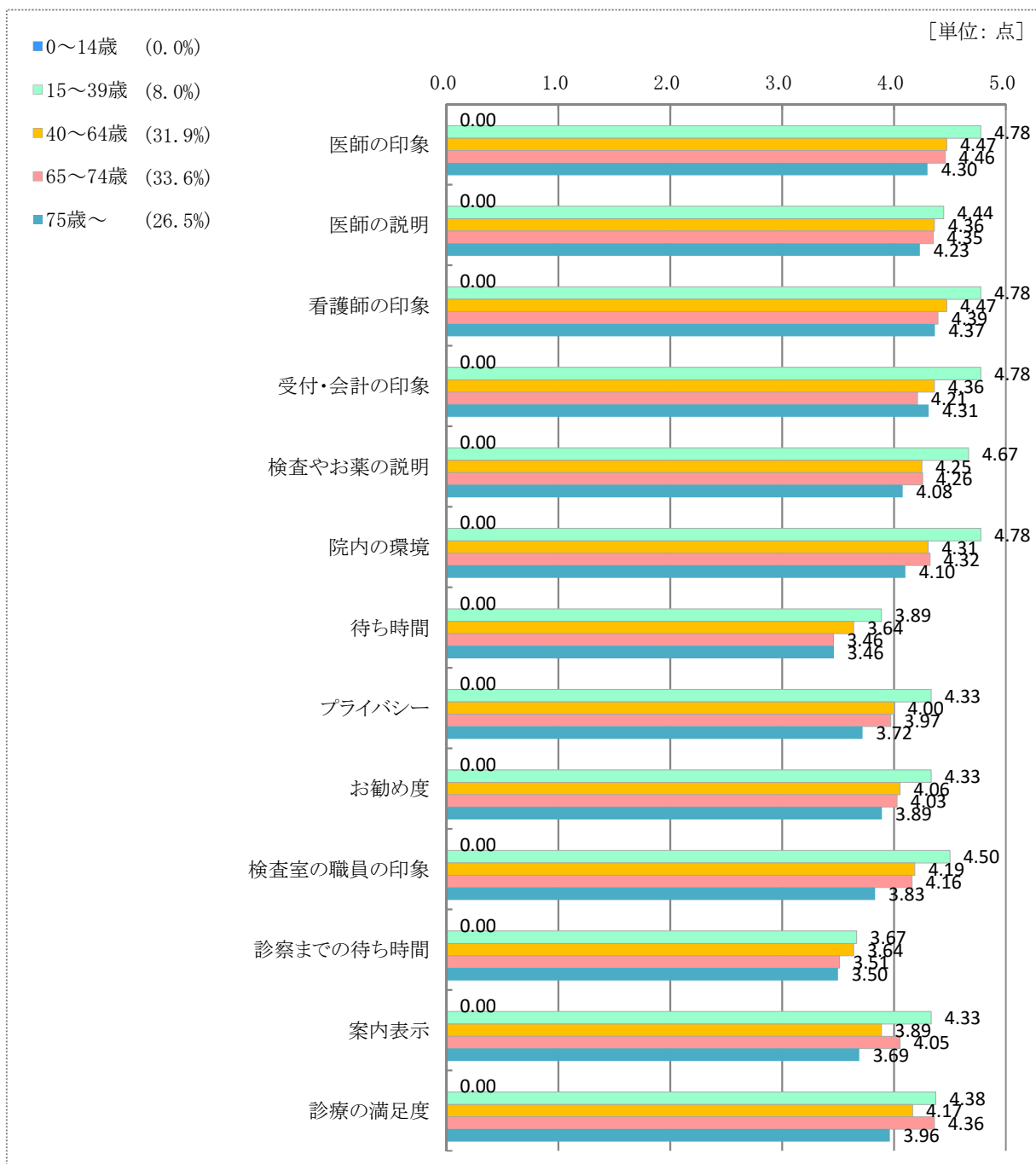
■女性の平均得点 4.12 点



年齢層別の分析

今回調査の平均得点 **4.11 点**

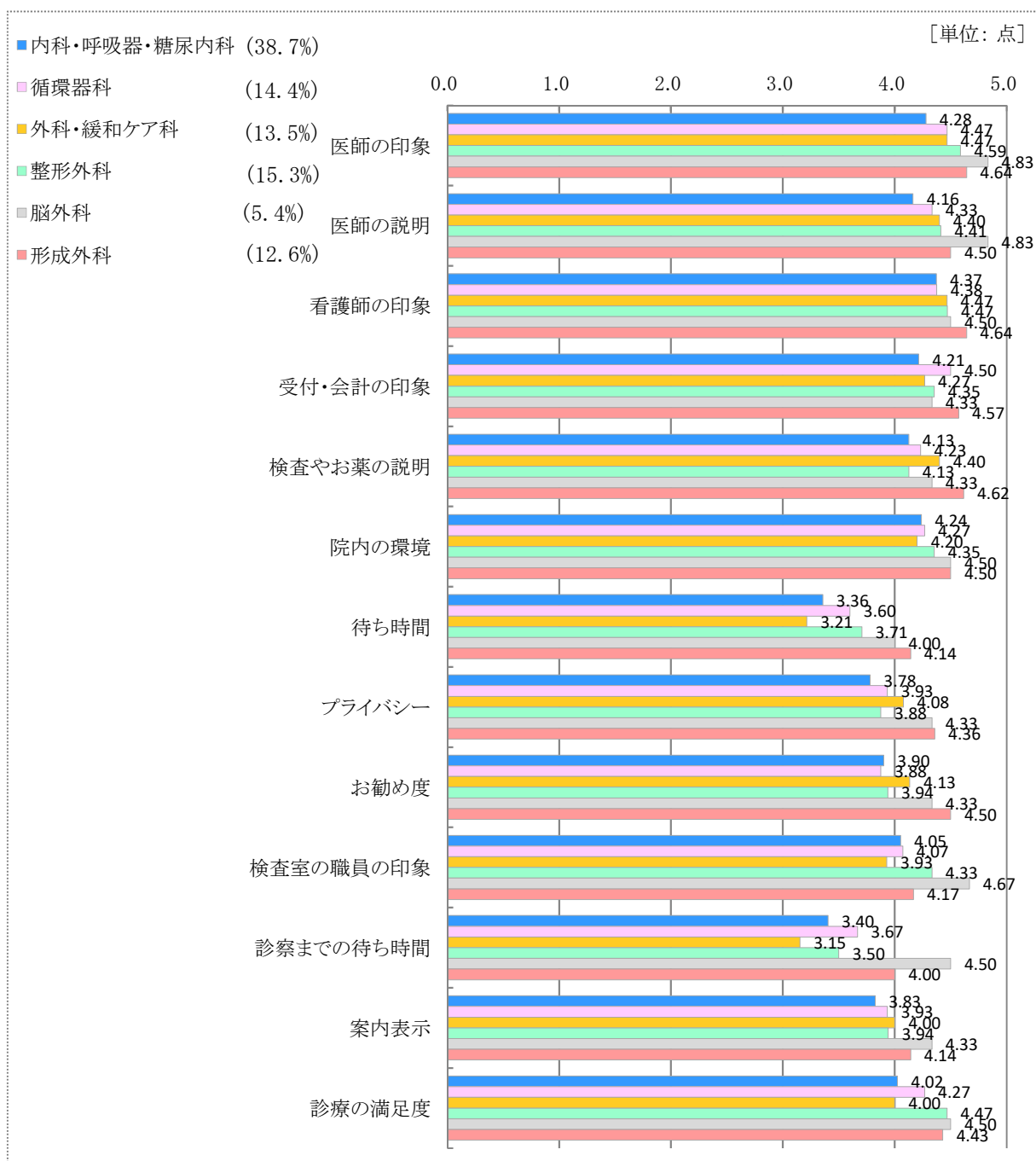
- 0～14歳 の平均得点 0.00 点
- 15～39歳 の平均得点 4.43 点
- 40～64歳 の平均得点 4.14 点
- 65～74歳 の平均得点 4.12 点
- 75歳～ の平均得点 3.97 点



診療科目別の分析

今回調査の平均得点 **4.11 点**

- 内科・呼吸器・糖尿内科の平均得点 3.98 点
- 循環器科 の平均得点 4.12 点
- 外科・緩和ケア科の平均得点 4.07 点
- 整形外科 の平均得点 4.16 点
- 脳外科 の平均得点 4.46 点
- 形成外科 の平均得点 4.40 点

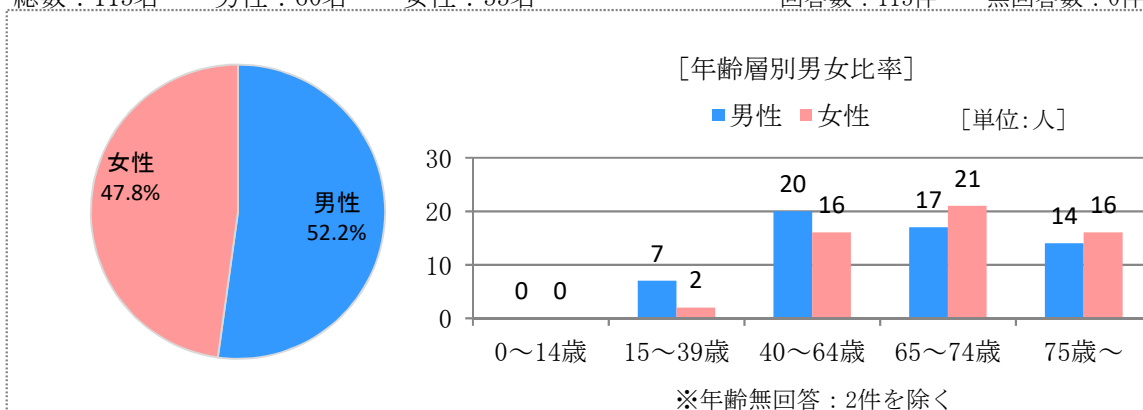


アンケートの対象

回答者の内訳

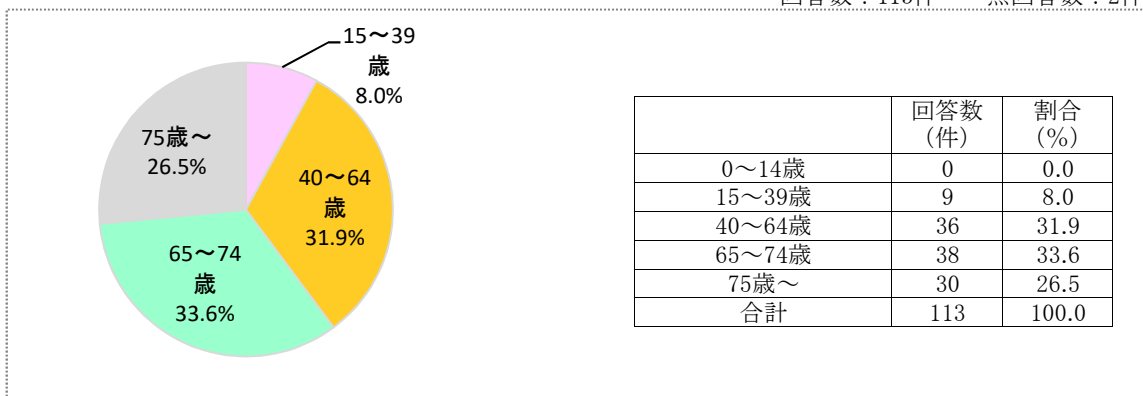
■ 性別

総数：115名 男性：60名 女性：55名 回答数：115件 無回答数：0件



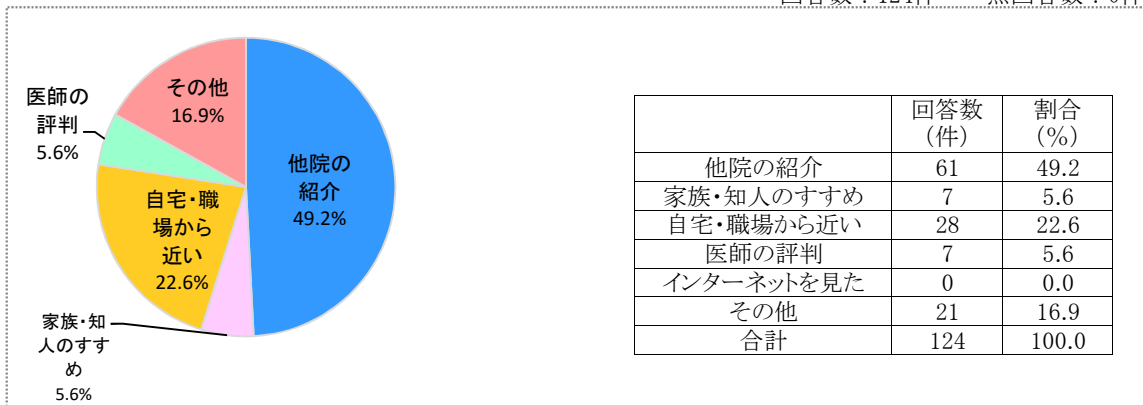
■ 年齢

回答数：113件 無回答数：2件



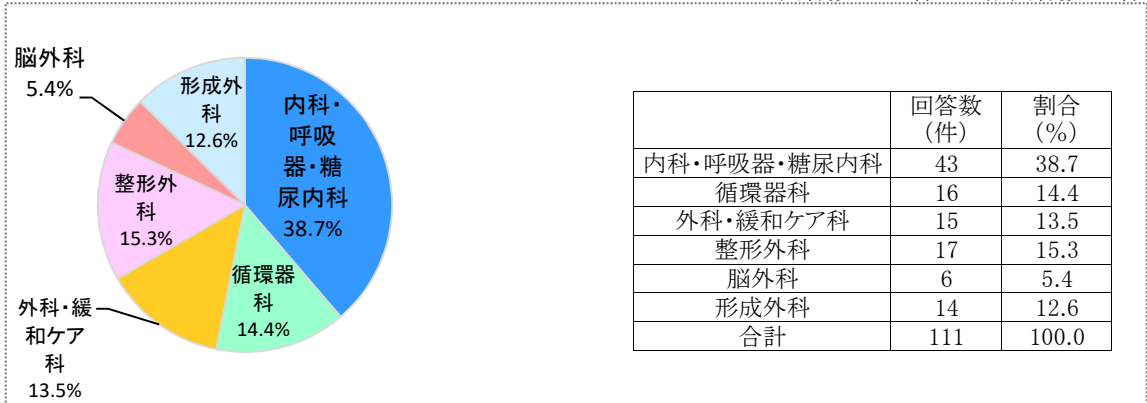
■ 選んだ理由 (複数回答)

回答数：124件 無回答数：0件



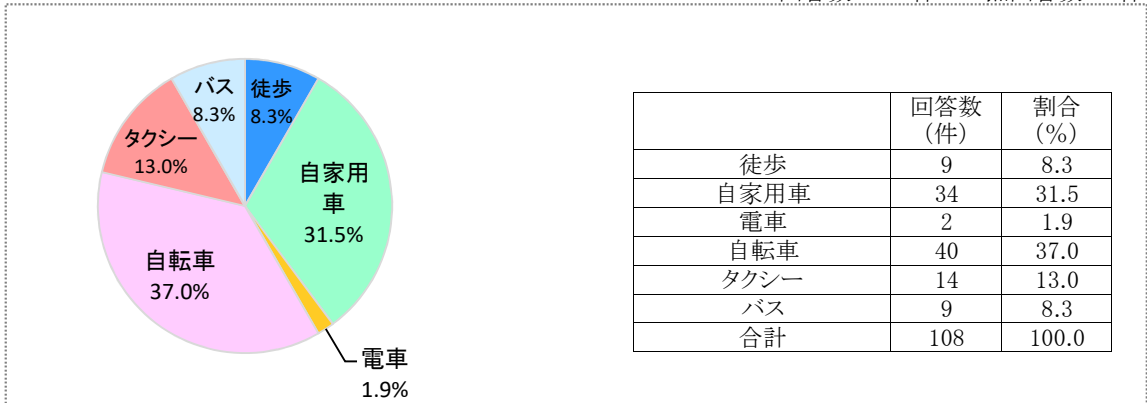
■ 診療科目

回答数：111件 無回答数：4件



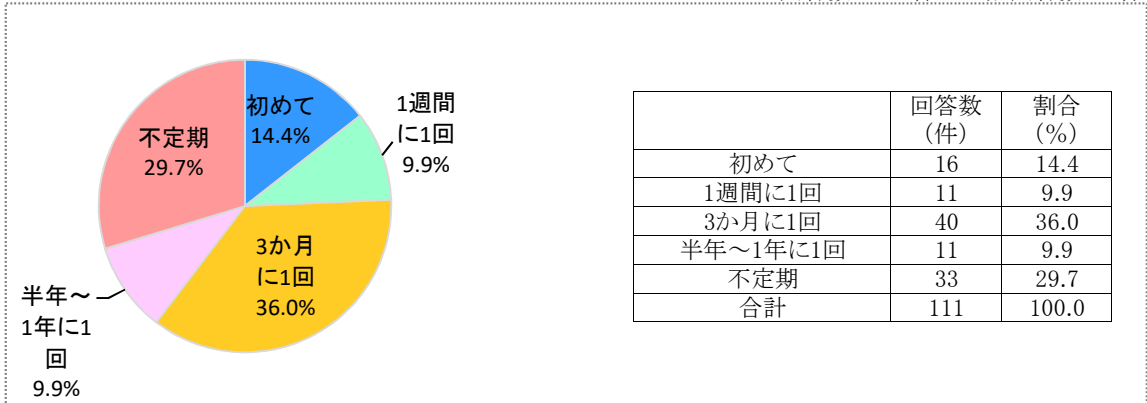
■ 交通手段

回答数：108件 無回答数：7件



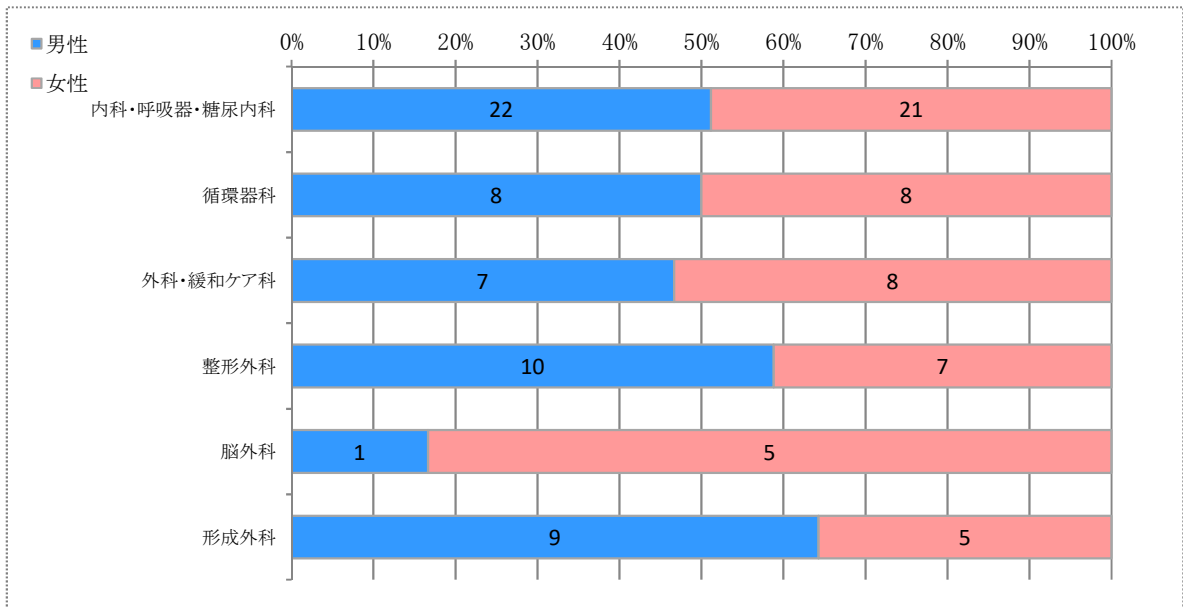
■ 受診頻度

回答数：111件 無回答数：4件

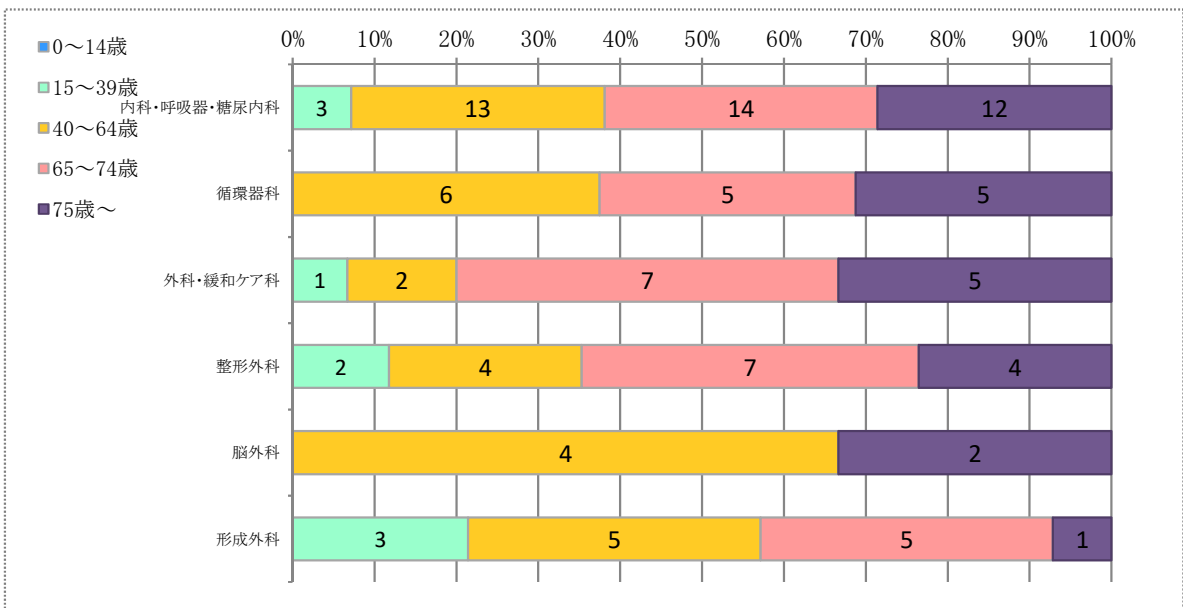


診療科目の補足分析

クロス集計(性別・診療科目)



クロス集計(年齢層別・診療科目)



お問い合わせ先

今回のアンケート報告書は、総合メディカル株式会社サクシードメンバーズグループが作成しました。ご質問等がありましたら下記までお問い合わせください。

担当拠点：大阪支店

作成：総合メディカル株式会社
サクシードメンバーズ担当

〒810-0001

福岡市中央区天神2-14-8 福岡天神センタービル11階

会員専用フリーダイヤル：0120-394-075

会員専用メールアドレス：kaiin@sogo-medical.co.jp



よい医療は、よい経営から

総合メディカル株式会社

患者満足度簡易診断 結果報告書 << 別冊 >>

患者様の声(原文)

アンケート用紙(今回分)

■お褒めの言葉

※患者様からいただいたコメントを原文どおり記載しております。

No.	性別	年齢	診療科目	コメント
1	女性	40～64歳	内科・呼吸器・糖尿内科	待ち時間が予約外だったのに短かったので良かった。
2	男性	75歳～	内科・呼吸器・糖尿内科	良いと思います。
3	女性	65～74歳	内科・呼吸器・糖尿内科	医師の良い印象、我が事のように親身になってくださる。特にやぶさこ先生、武田先生(呼吸器科)、高木先生(循環器)、数年前に特にお世話になった八木匠先生(救急)ありがとうございました。
4	女性	65～74歳	循環器科	やさしく接していただき、満足でした。ありがとうございました。
5	女性	75歳～	外科・緩和ケア科	明るくて広々した受付が良い印象です。
6	男性	65～74歳	外科・緩和ケア科	若い看護師が多くて良い。
7	男性	65～74歳	外科・緩和ケア科	スタッフの皆様の対応が良かったです。
8	女性	75歳～	外科・緩和ケア科	いつも御世話になっています。貴院に何度助けをいただいたか。感謝致します。スタッフの皆様は細やかな心配りをしていただき有難うございます。
9	女性	40～64歳	整形外科	初診の時は、かなり時間がかかったけど、2回目以降は、そんなに待つこともなく、ストレスもなくなりました。
10	男性	15～39歳	形成外科	医師の方も看護師の方も、とてもよい印象でした。今後お願いします。
11	男性	40～64歳	形成外科	ばっちりです。
12	女性	75歳～	形成外科	以前入院した事も有りますがとっても親切で良かったです。今回も親切でとても好感がもてます。有りありがとうございます。

■ ご不満・ご要望

※患者様からいただいたコメントを原文どおり記載しております。

No.	性別	年齢	診療科目	コメント
1	女性	65～74歳	内科・呼吸器・糖尿内科	会計の待ち時間が短縮されたらと思います。
2	男性	65～74歳	内科・呼吸器・糖尿内科	診察待ち時間が理解できない程長い。医師担当変わりすぎ。
3	男性	75歳～	循環器科	診療科目が少ない。診察開始の時間が守られていない。予約にも意味がない。
4	男性	40～64歳	循環器科	時々待ち時間が長い時がある。
5	女性	75歳～	外科・緩和ケア科	会計の待ち時間が長すぎる。
6	女性	40～64歳	脳外科	会計の待ち時間が長い。
7	男性	40～64歳	形成外科	原則マスクを付けて院内に入りますが、忘れた場合どうなりますか？院内の売店には売っていると思いますが、入る前に置いておいた方が良いでしょう。
8	男性	75歳～	-	会計をもっと早くしてほしい。