

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： 2022年11月25日 ～ 2023年2月10日

総回答数： 118 件



よい医療は、よい経営から

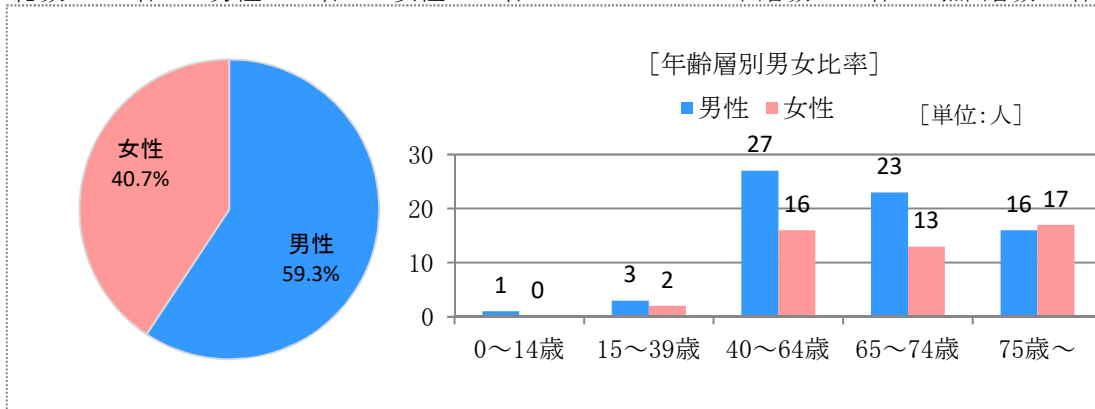
総合メディカル株式会社

# アンケートの対象

## 回答者の内訳

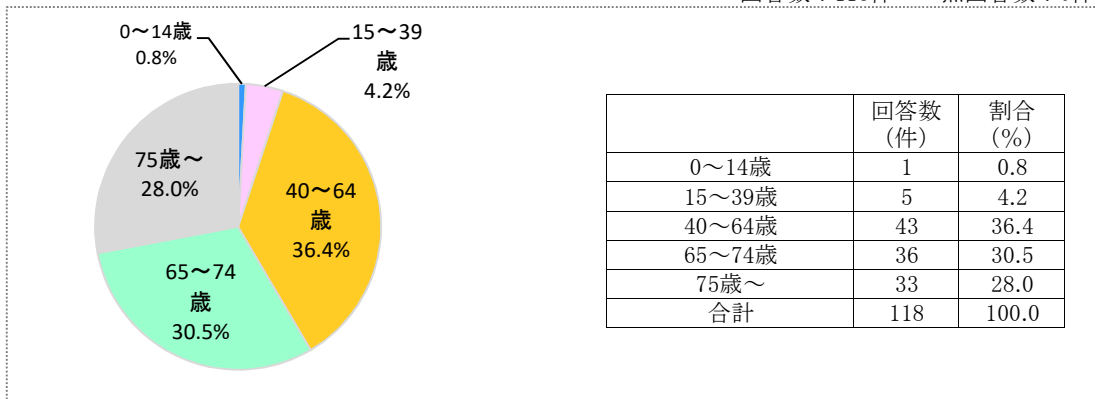
### ■ 性別

総数：118名 男性：70名 女性：48名 回答数：118件 無回答数：0件



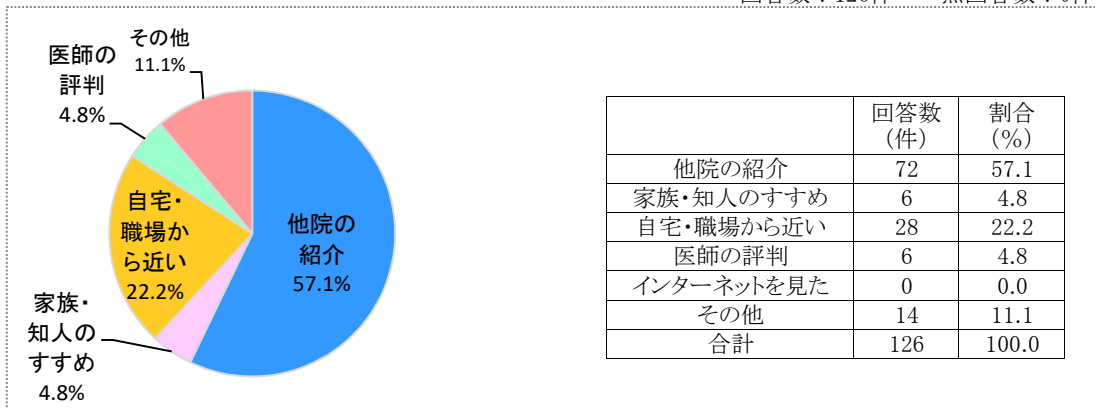
### ■ 年齢

回答数：118件 無回答数：0件



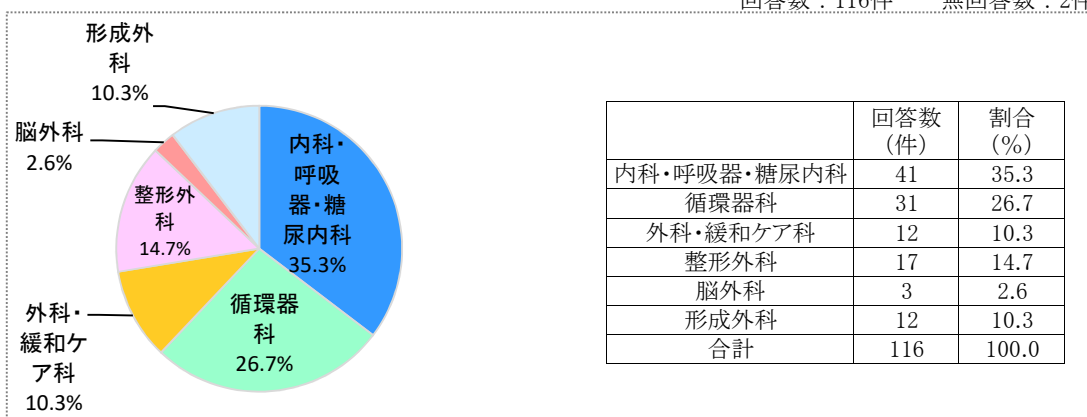
### ■ 選んだ理由 (複数回答)

回答数：126件 無回答数：0件



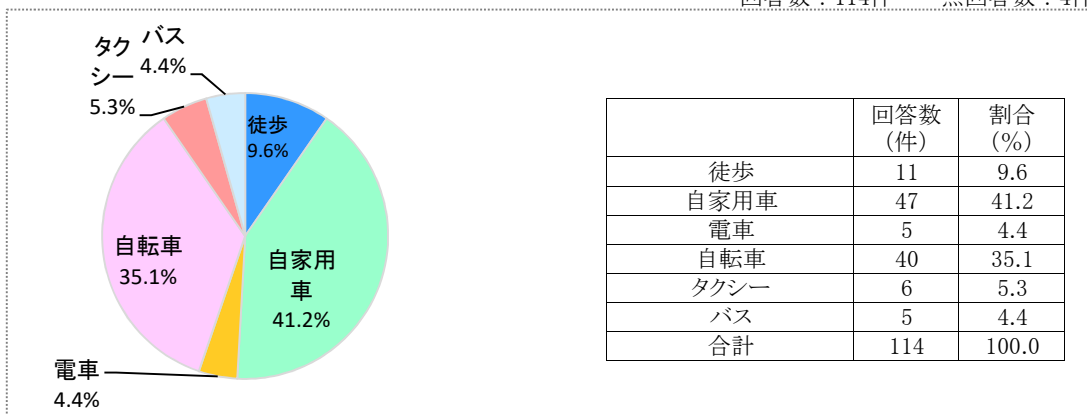
■ 診療科目

回答数：116件 無回答数：2件



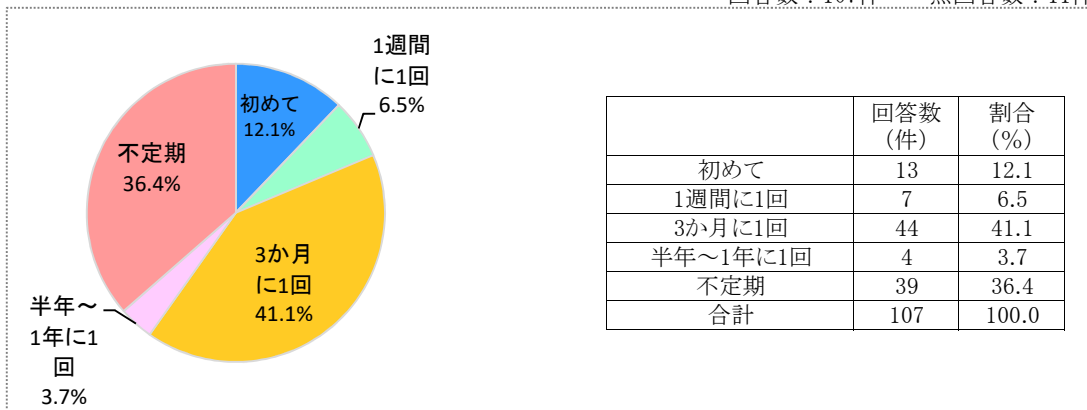
■ 交通手段

回答数：114件 無回答数：4件



■ 受診頻度

回答数：107件 無回答数：11件



# 総合評価

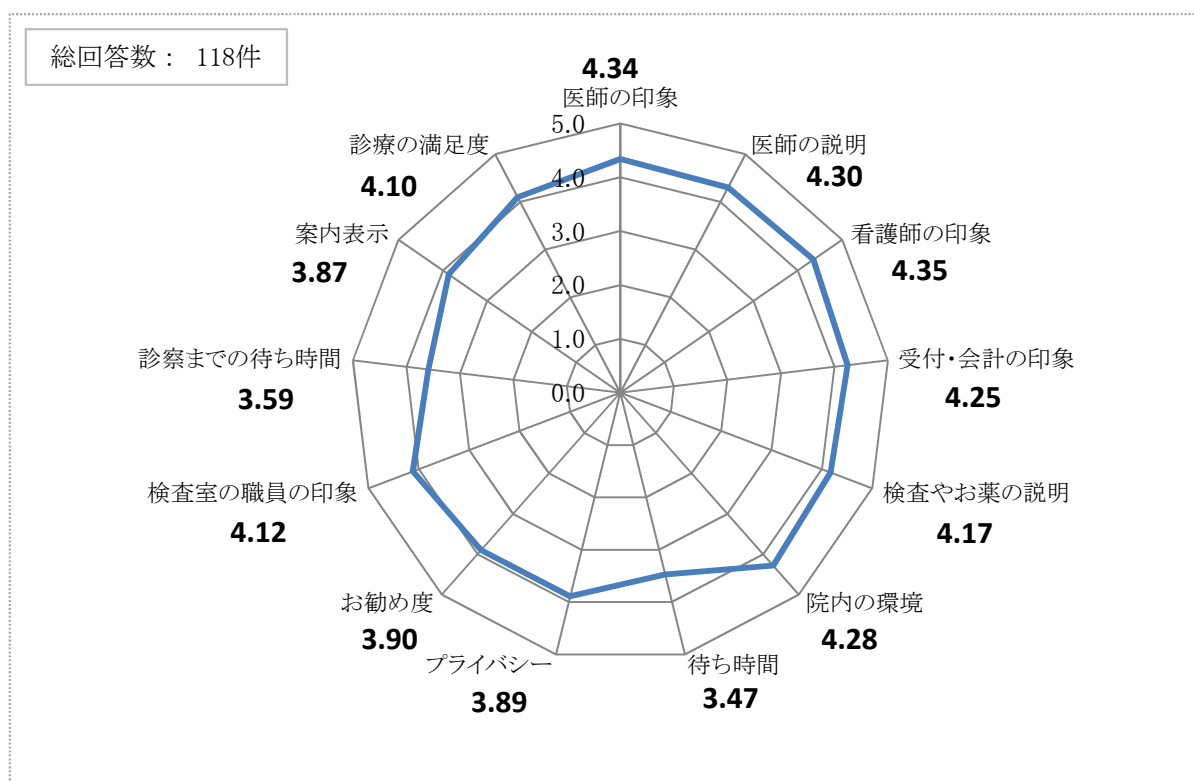
今回調査の平均得点 **4.05** 点

## 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、『看護師の印象』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、患者様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、患者様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、患者様へフィードバックすることで、さらに患者様の信頼を得られることと期待いたします。

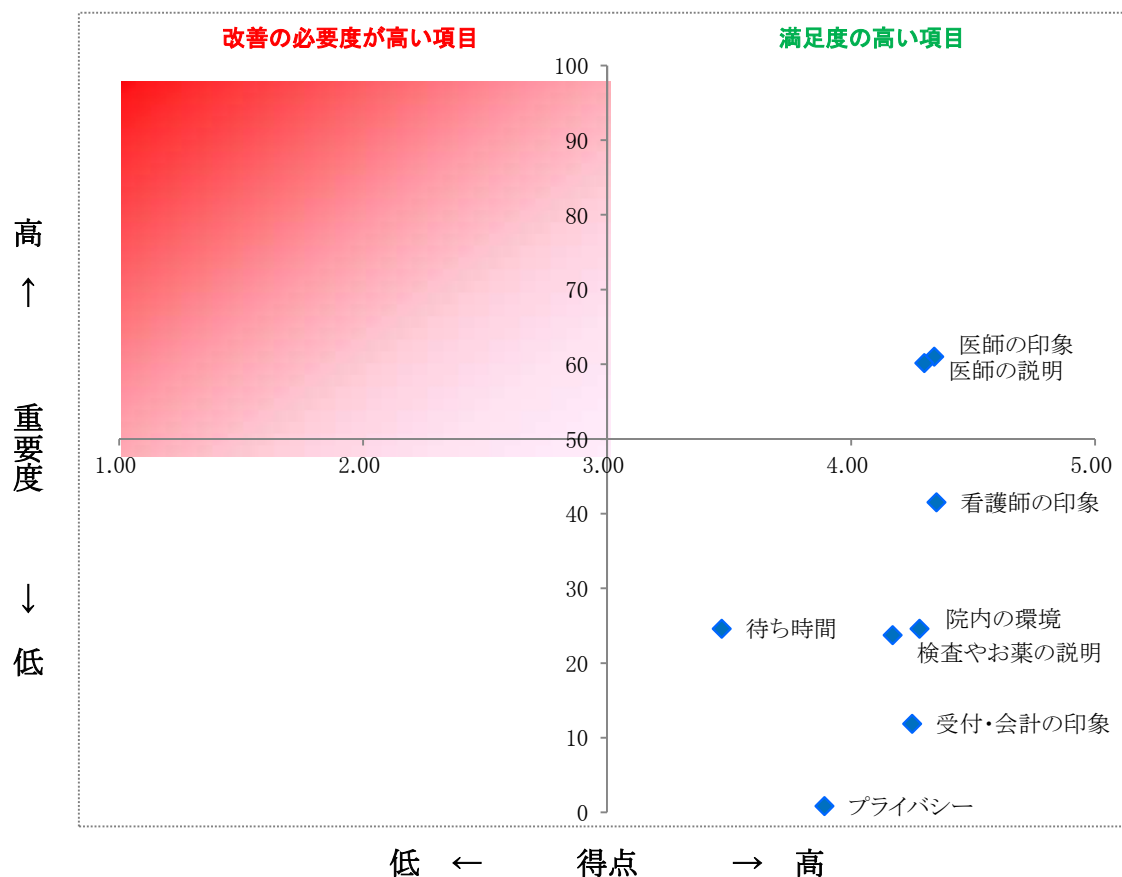


# 重要度との比較

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。

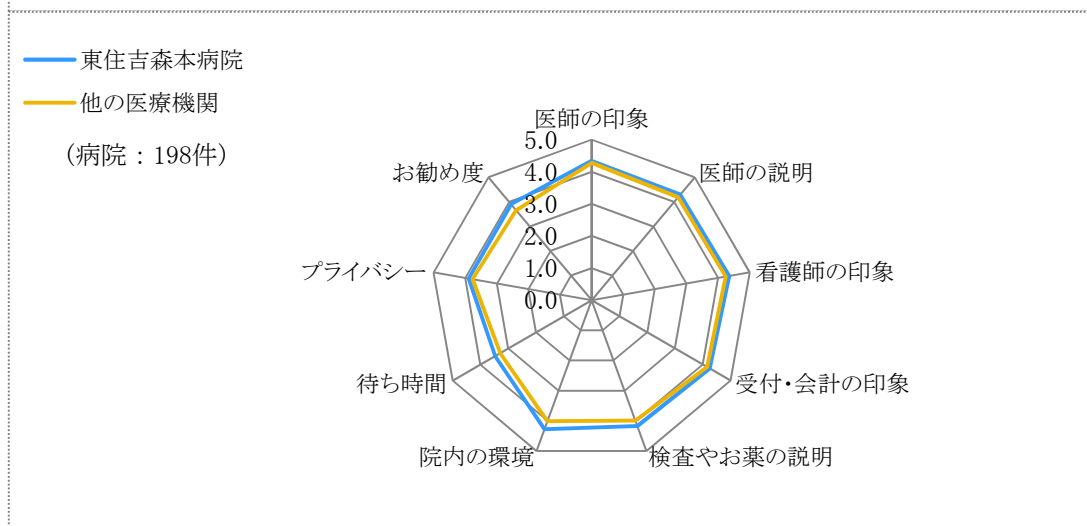
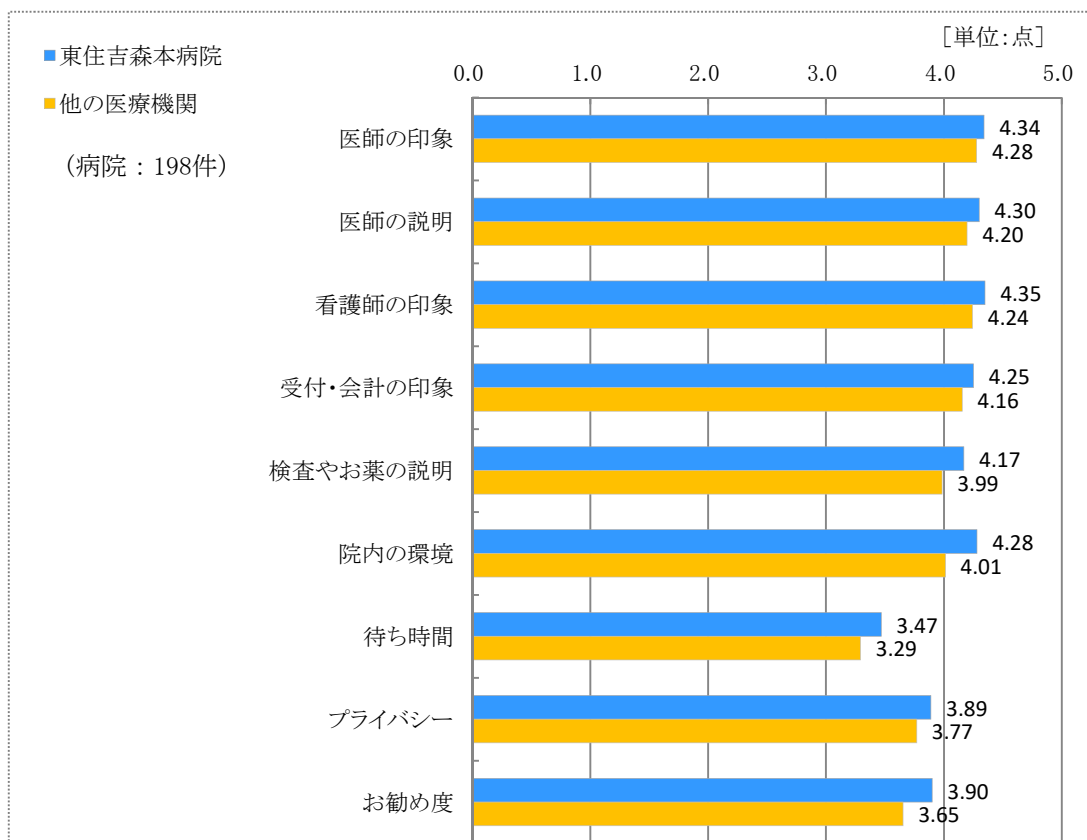
改善の必要度が高い項目 … 該当なし

ランク	項目	重要度	得点
1	医師の印象	61.0 %	4.34
2	医師の説明	60.2 %	4.30
3	看護師の印象	41.5 %	4.35
4	待ち時間	24.6 %	3.47
5	院内の環境	24.6 %	4.28
6	検査やお薬の説明	23.7 %	4.17
7	受付・会計の印象	11.9 %	4.25
8	プライバシー	0.8 %	3.89



# 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（198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（貴院の得点が高い項目） … 「院内の環境」  
 最も悪い項目（貴院の得点が高い項目） … 該当なし



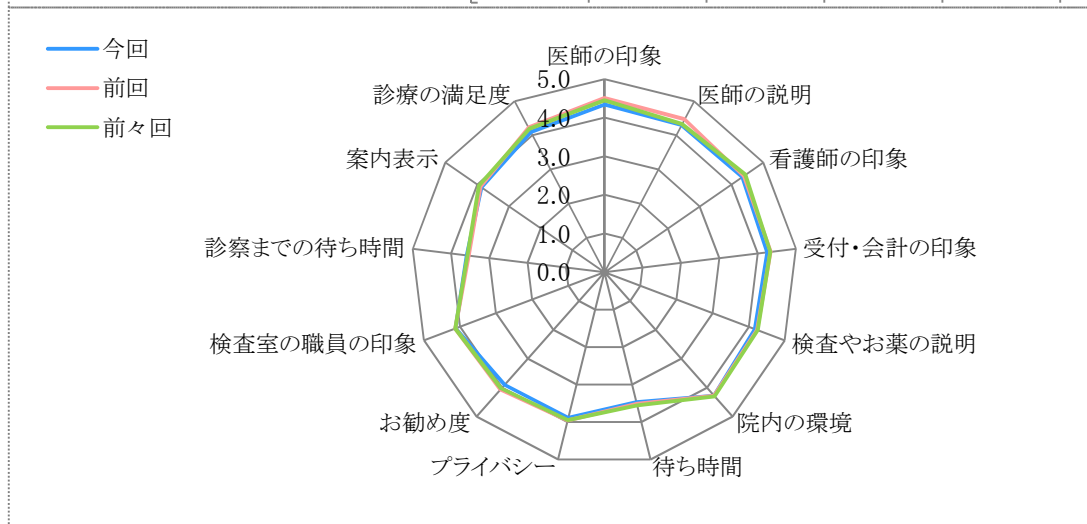
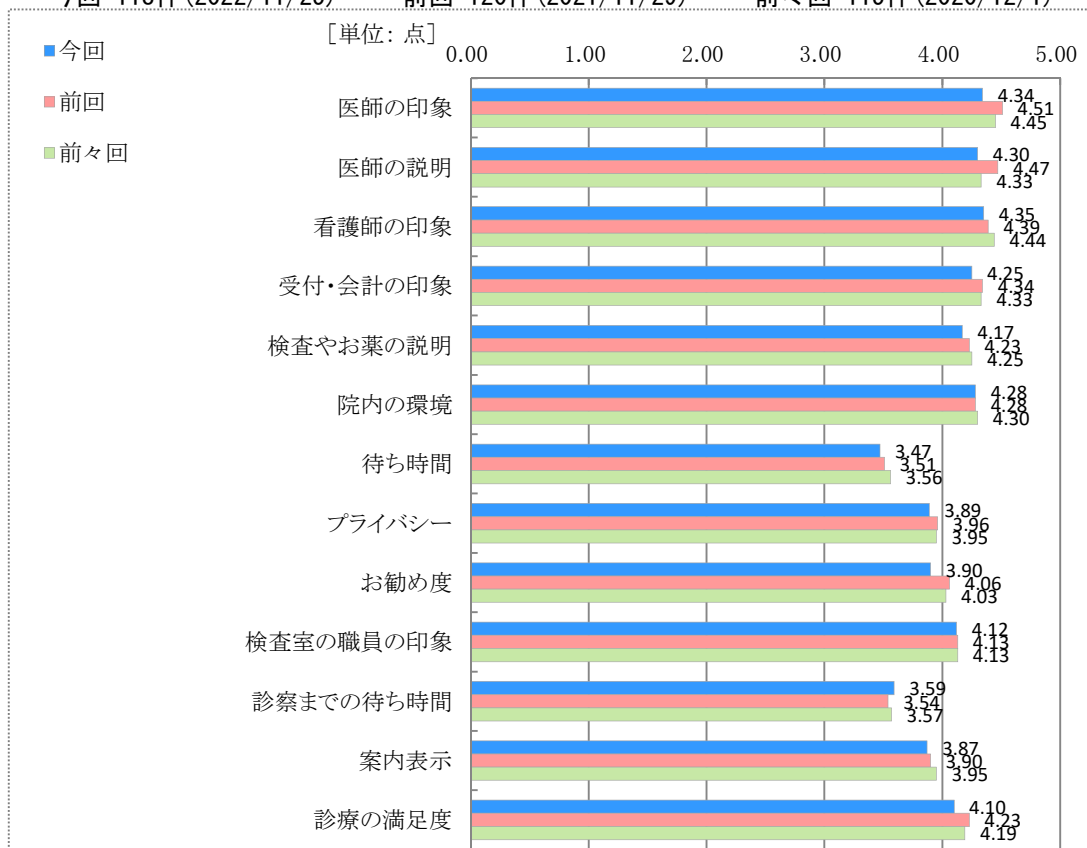
# 過去の得点との比較

過去の得点との比較は、貴院の今回調査の得点と、以前実施した調査（2020年12月、2021年11月）を比較した結果です。前回と比べて

最も得点が上がった項目 … 「診察までの待ち時間」

最も得点が下がった項目 … 「医師の印象」 「医師の説明」

今回 118件(2022/11/25)      前回 120件(2021/11/29)      前々回 115件(2020/12/1)

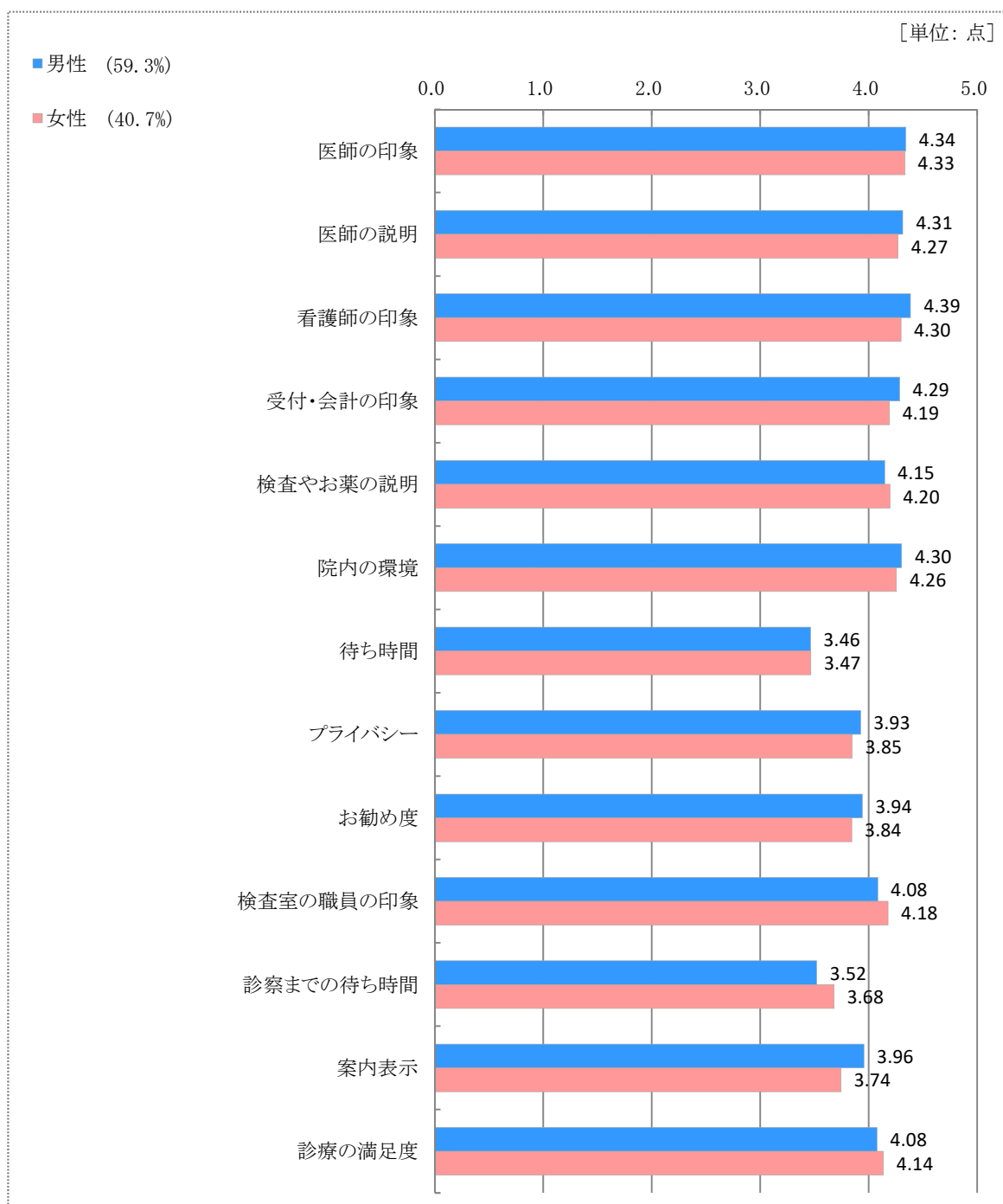


# 男女別の分析

今回調査の平均得点 **4.05** 点

■男性の平均得点 4.06 点

■女性の平均得点 4.03 点

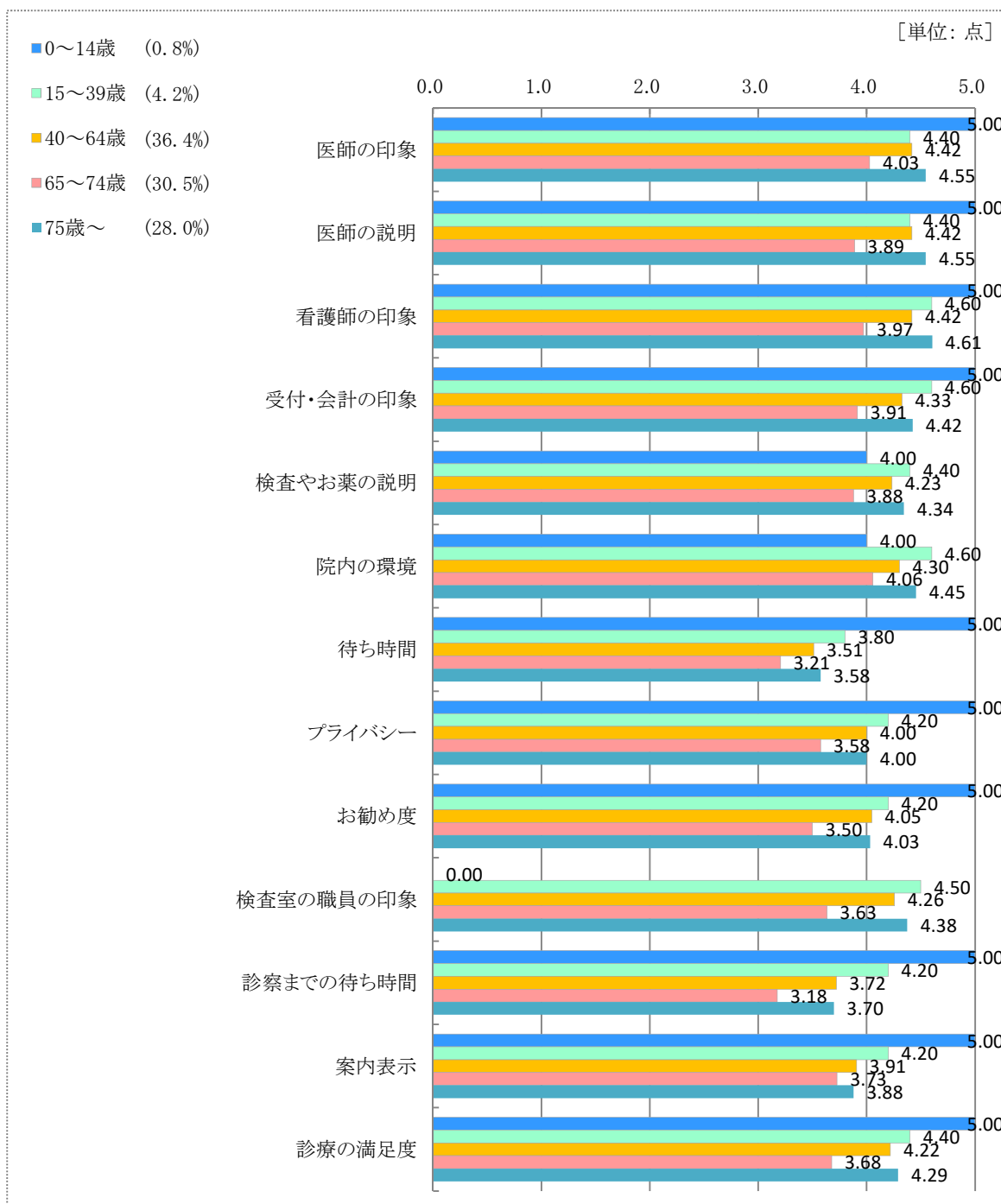




# 年齢層別の分析

今回調査の平均得点 **4.05 点**

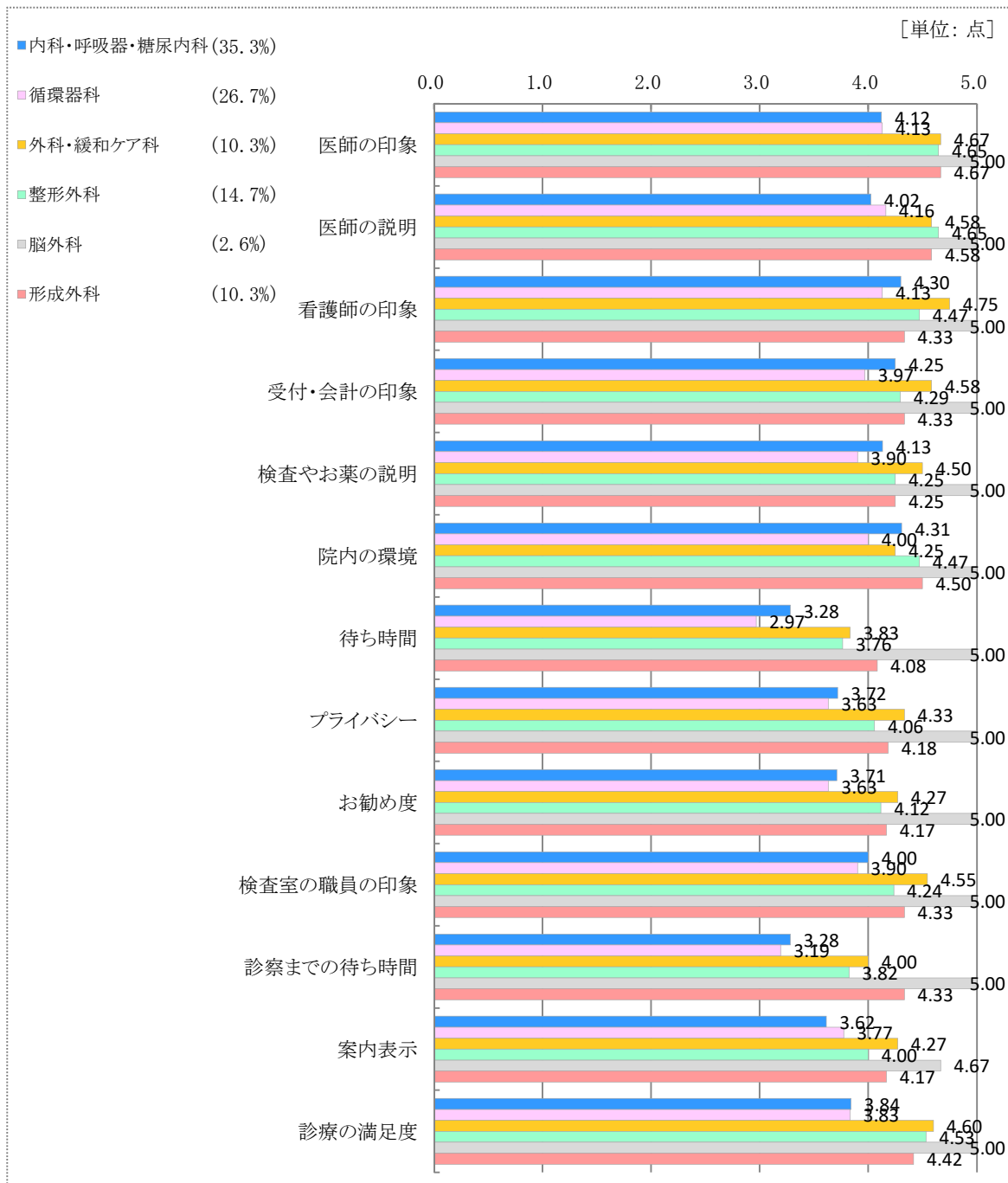
- 0～14歳 の平均得点 4.83 点
- 15～39歳 の平均得点 4.34 点
- 40～64歳 の平均得点 4.14 点
- 65～74歳 の平均得点 3.72 点
- 75歳～ の平均得点 4.21 点



# 診療科目別の分析

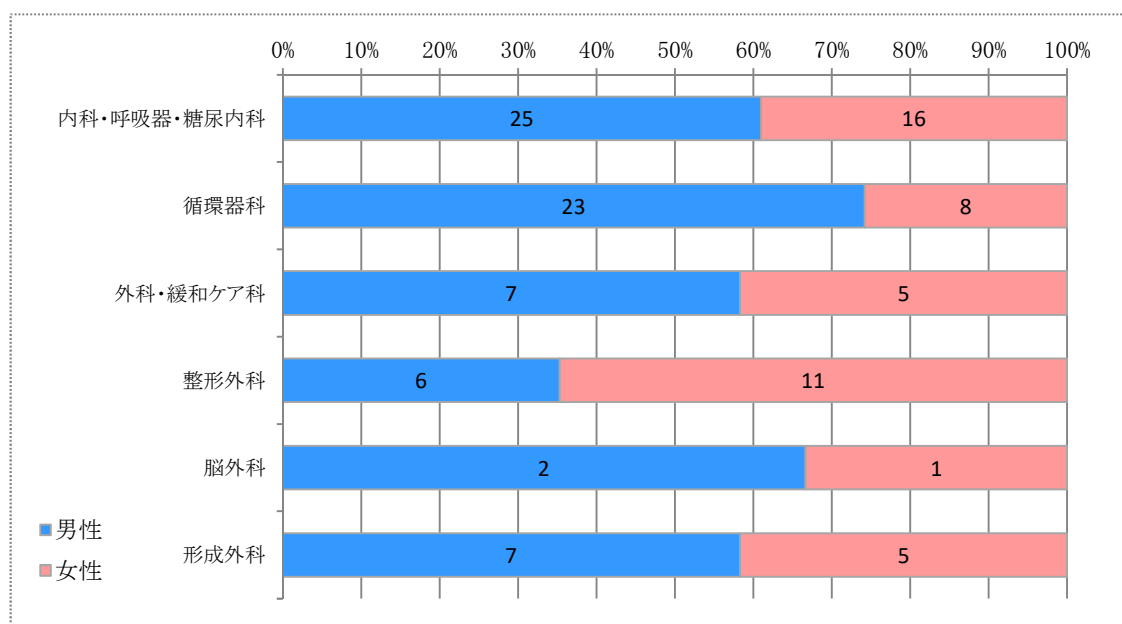
今回調査の平均得点 **4.05 点**

- 内科・呼吸器・糖尿内科の平均得点 3.89 点
- 循環器科 の平均得点 3.79 点
- 外科・緩和ケア科の平均得点 4.40 点
- 整形外科 の平均得点 4.25 点
- 脳外科 の平均得点 4.97 点
- 形成外科 の平均得点 4.34 点

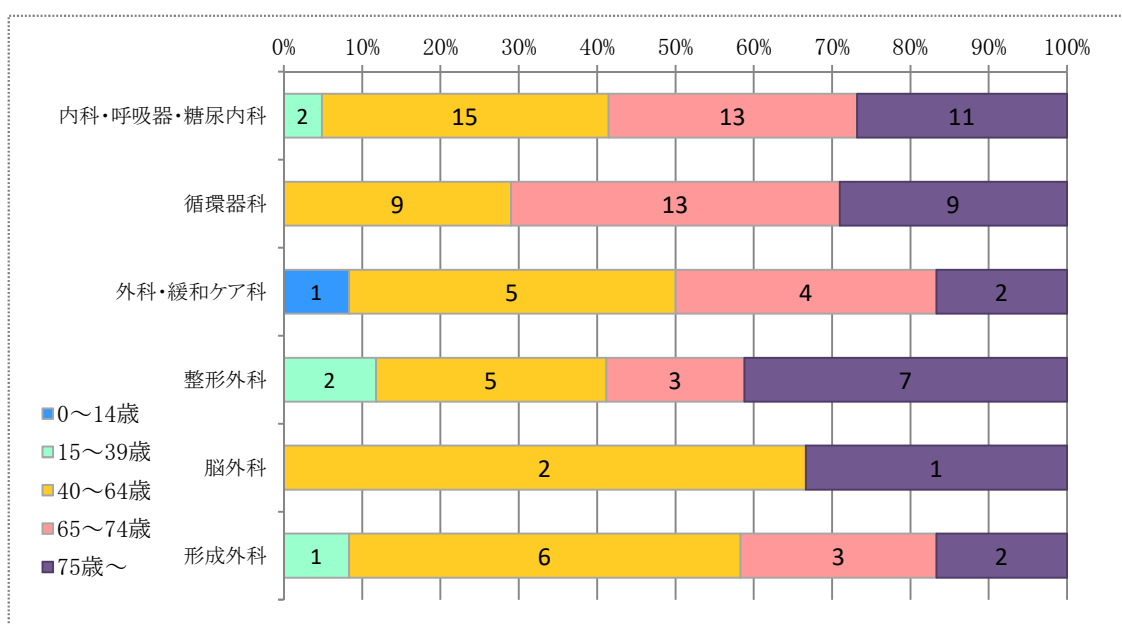


# 診療科目の補足分析

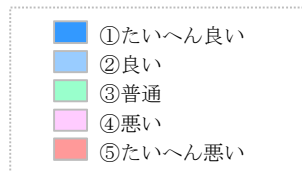
## クロス集計(性別・診療科目)



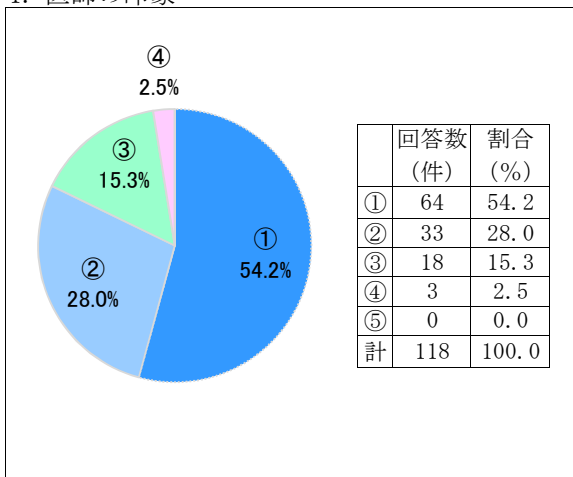
## クロス集計(年齢層別・診療科目)



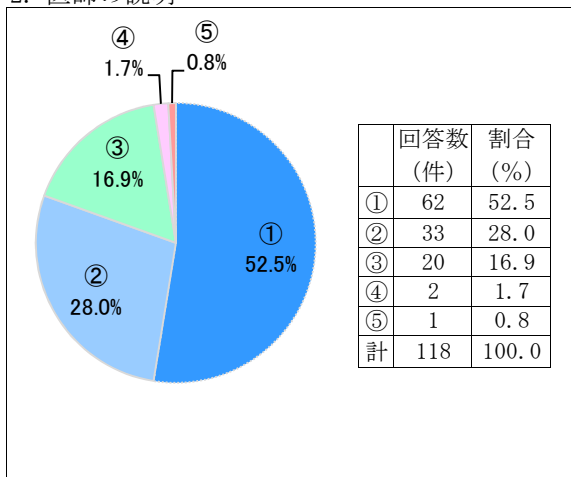
# 質問項目の集計結果



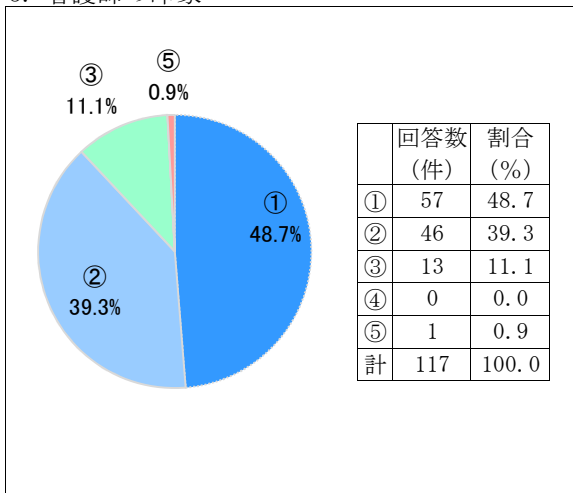
1. 医師の印象



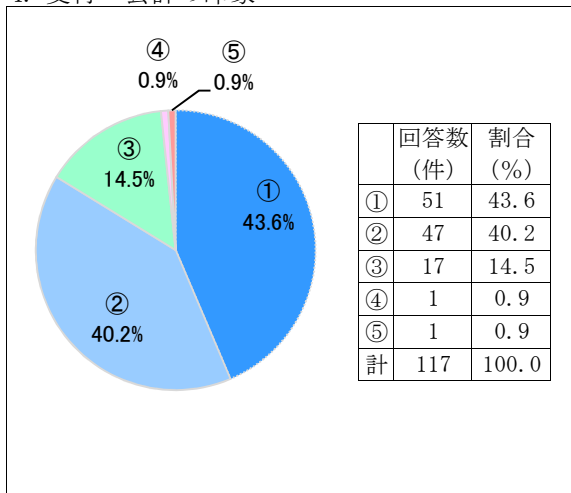
2. 医師の説明



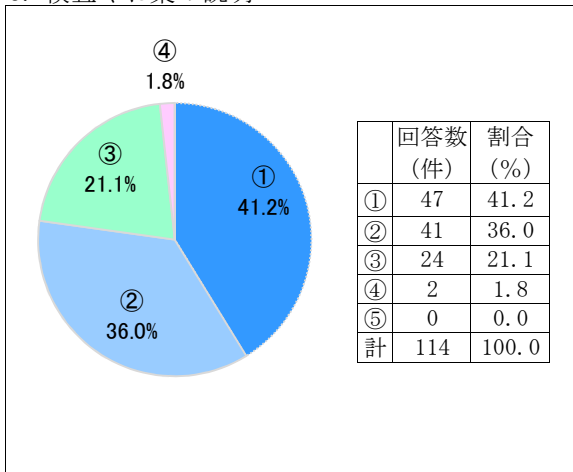
3. 看護師の印象



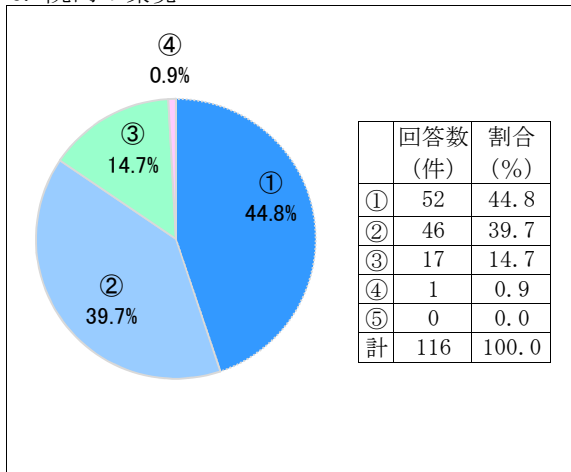
4. 受付・会計の印象

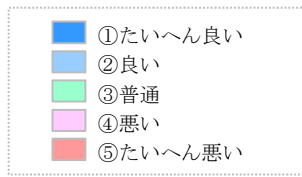


5. 検査やお薬の説明

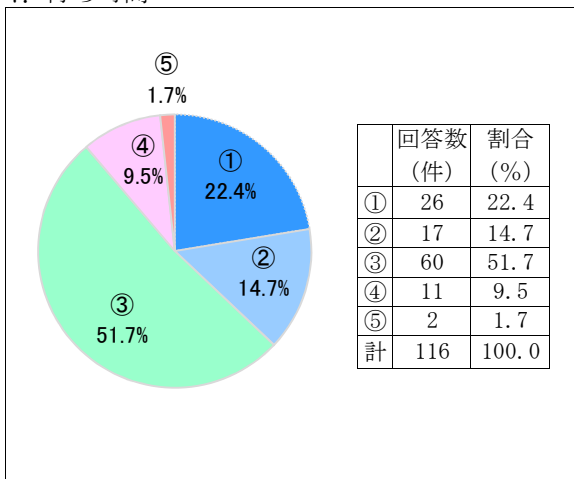


6. 院内の環境

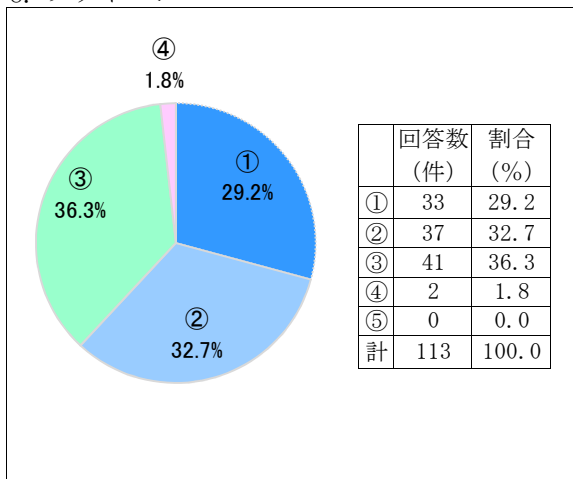




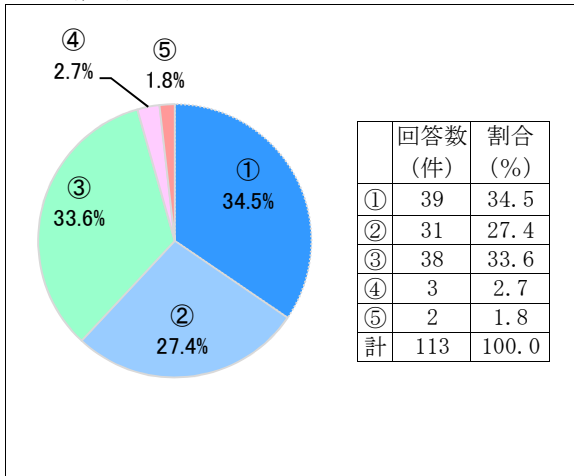
7. 待ち時間



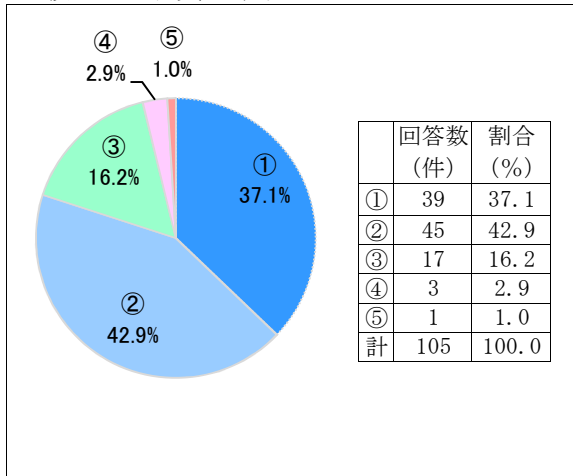
8. プライバシー



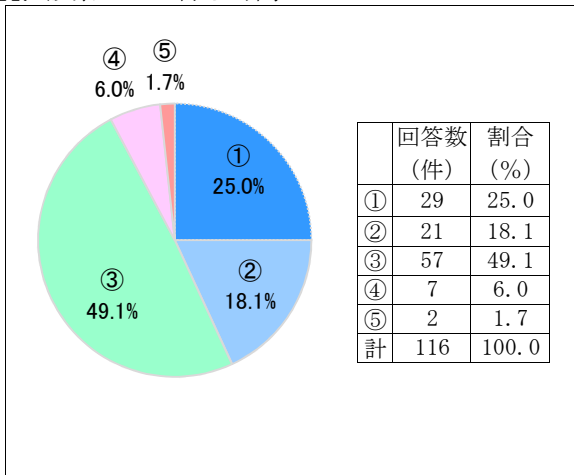
9. お勧め度



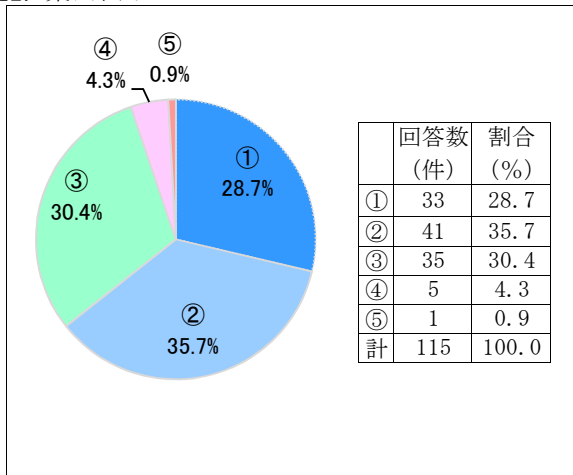
10. 検査室の職員の印象

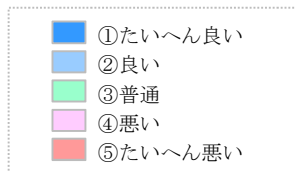


11. 診察までの待ち時間



12. 案内表示





13. 診療の満足度

