

矢掛町国民健康保険病院 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： 2015年12月7日 ~ 2015年12月18日
総回答数： 100 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	5
過去の得点との比較	6
重要度との比較	7
男女別の分析	8
年齢層別の分析	9
アンケートの対象	10
患者様の声	12
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 院内の環境（明るさ、清潔さ、静かさ、臭い、室温等）は？
- 6 待ち時間はいかがですか？
- 7 検査やお薬についての説明は分かりやすいですか？
- 8 院内の案内表示は分かりやすいですか？
- 9 レントゲンスタッフの印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 10 リハビリスタッフの印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 11 電話対応はどうですか？

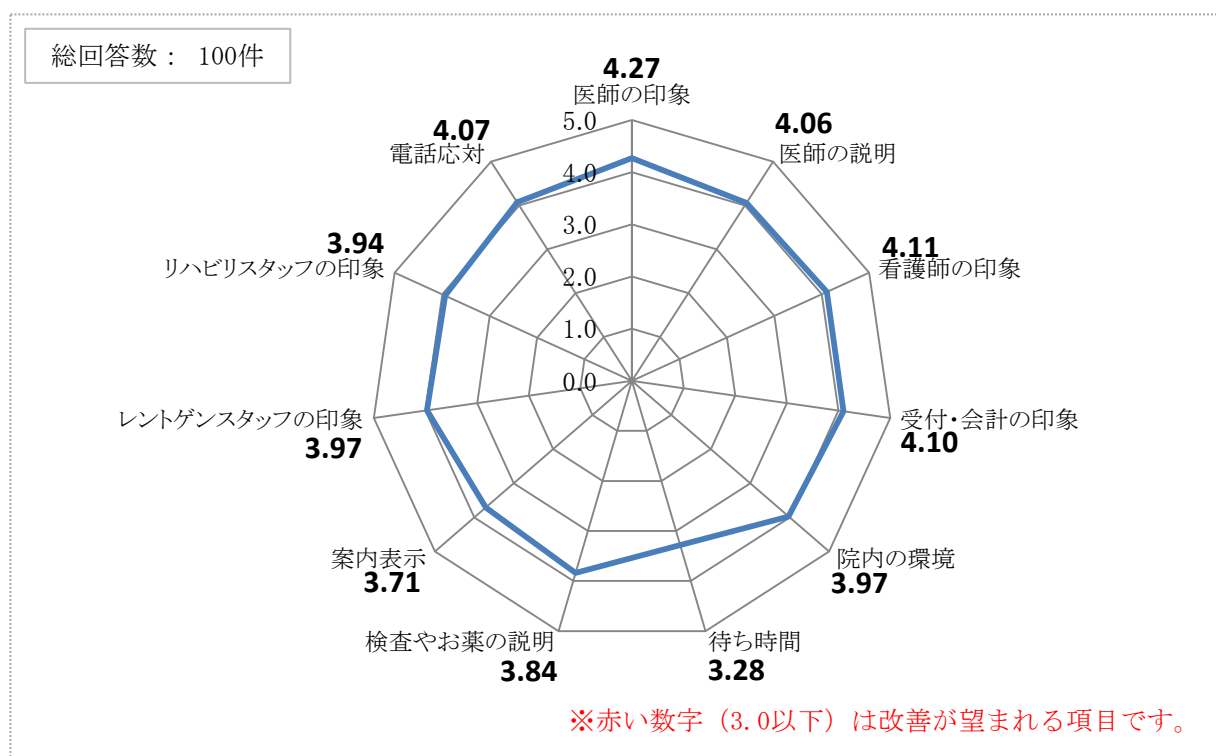
総合評価

今回調査の平均得点 **3.94** 点

総評

「医師の印象」をはじめ他のスタッフの印象について良い評価が出ております。特に案内係については、親切だとお褒めの言葉が目立ちました。一方、「待ち時間」について不満・要望の声が目立ちましたので、今後の対策が必要と考えられます。

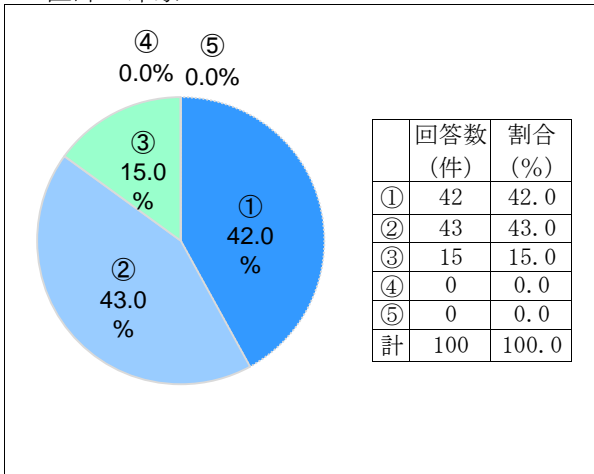
今回の結果、患者さんの声で挙げた問題点を、ひとつひとつクリアにしていくことで、患者さんからの信頼感はさらに高まり、満足度の向上につながると考えます。この結果を受けての具体的な取り組みを実践し、患者さんへフィードバックすることで、さらに患者さんの信頼を得られることと期待いたします。



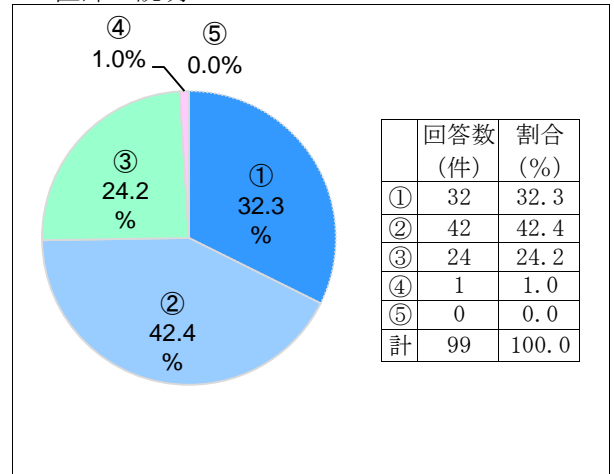
質問項目の集計結果



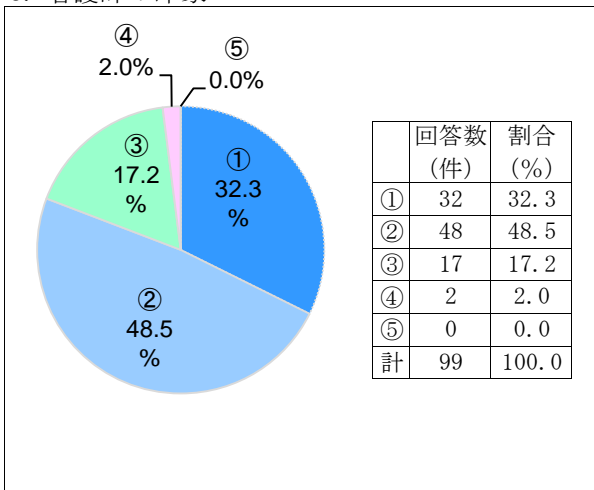
1. 医師の印象



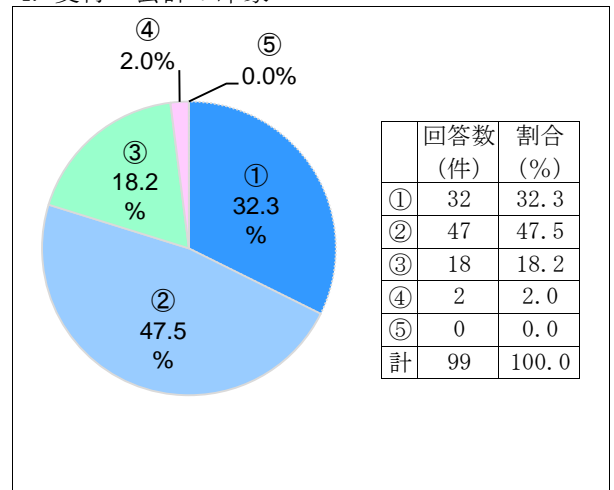
2. 医師の説明



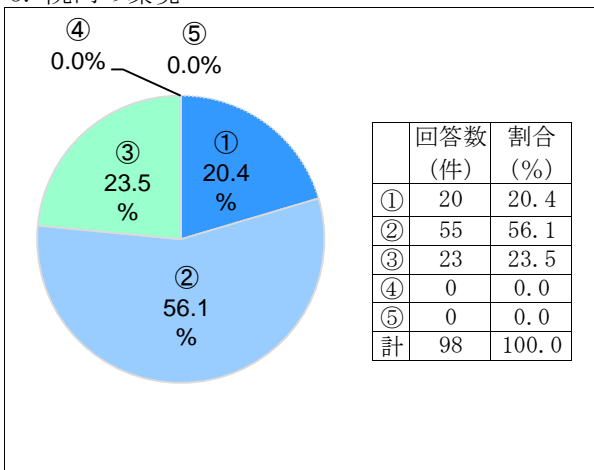
3. 看護師の印象



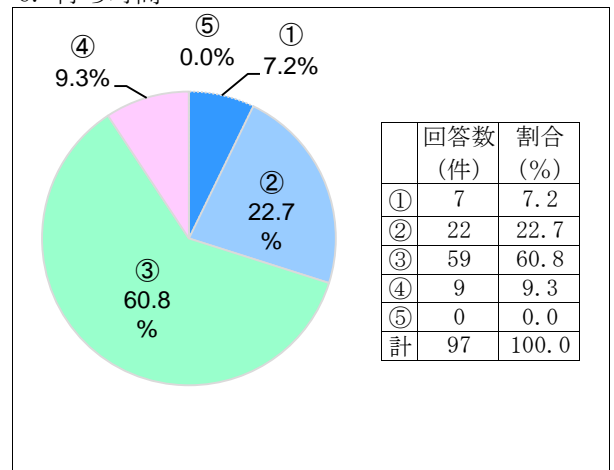
4. 受付・会計の印象

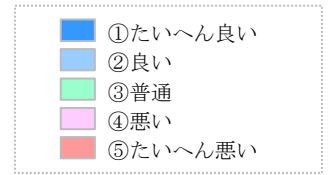


5. 院内の環境

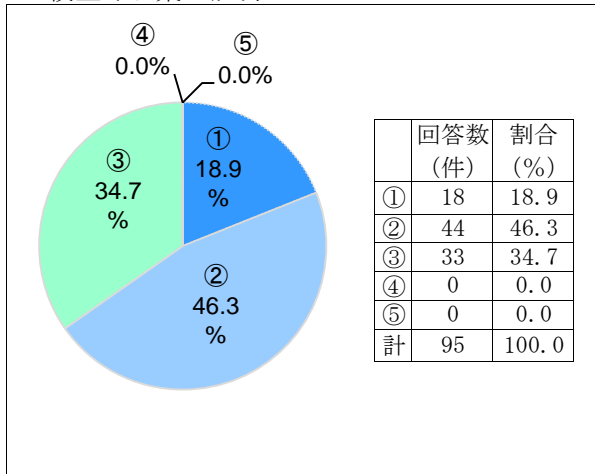


6. 待ち時間

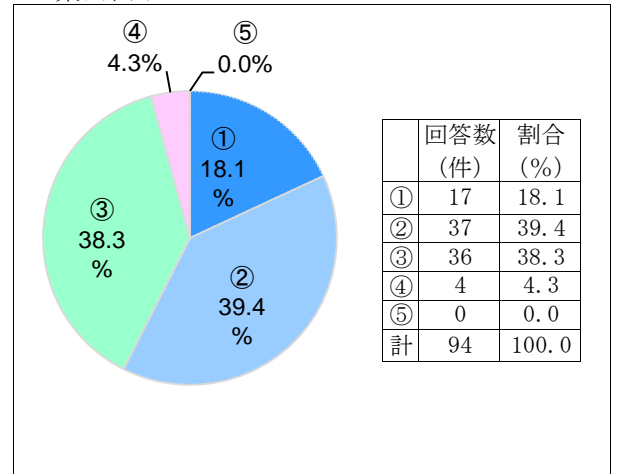




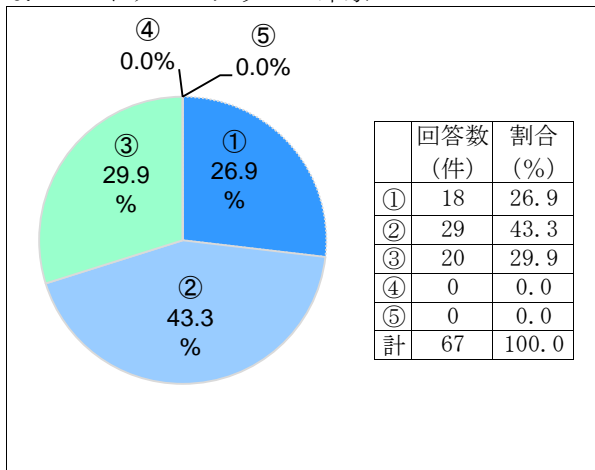
7. 検査やお薬の説明



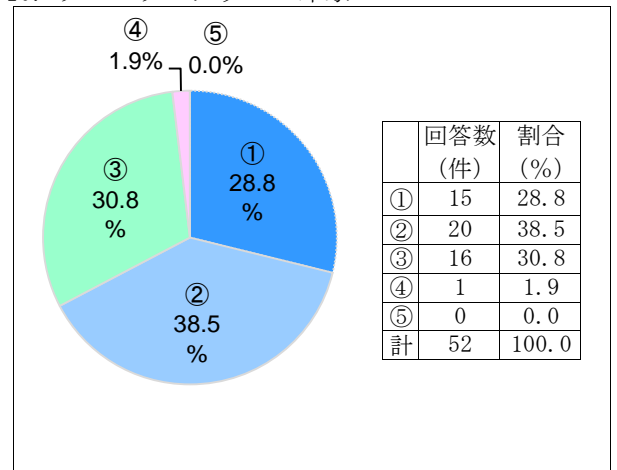
8. 案内表示



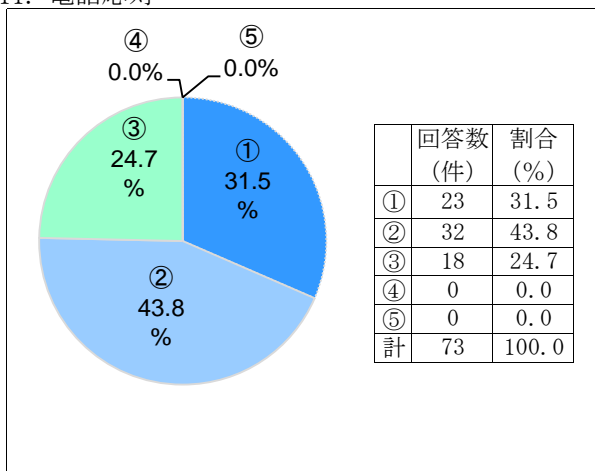
9. レントゲンスタッフの印象



10. リハビリスタッフの印象



11. 電話応対

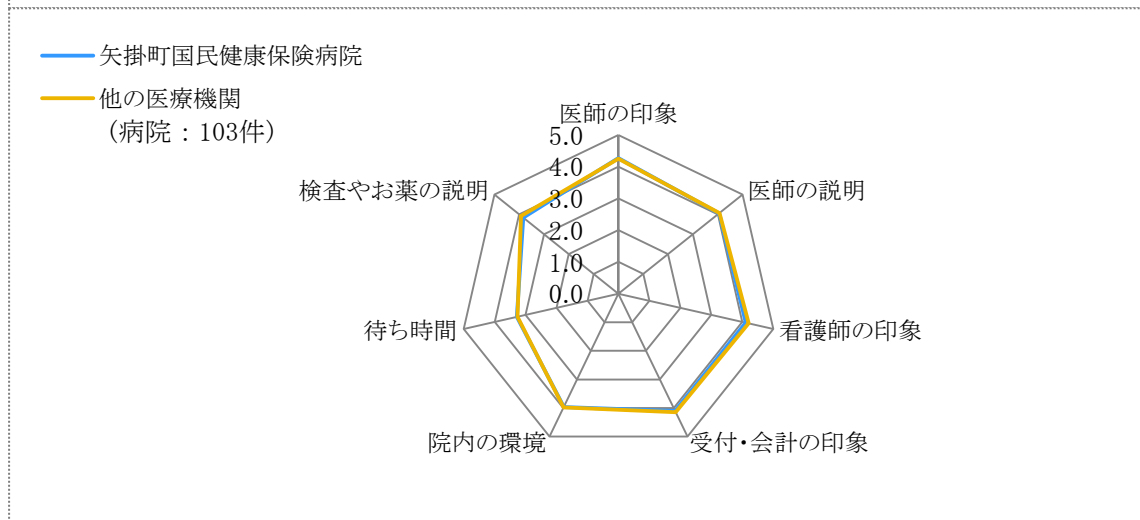
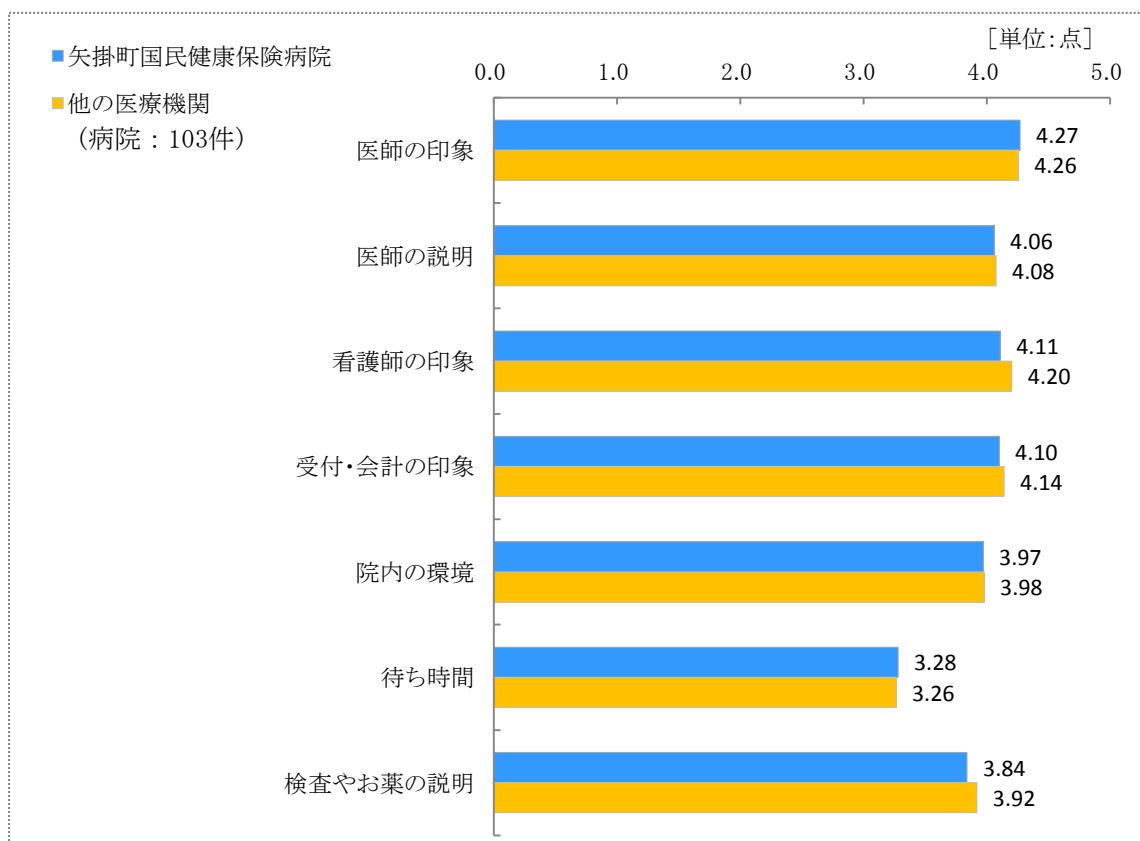


他の医療機関との比較

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（103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） … 「待ち時間」

最も悪い項目（貴院の得点が低い項目） … 「看護師の印象」



※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。

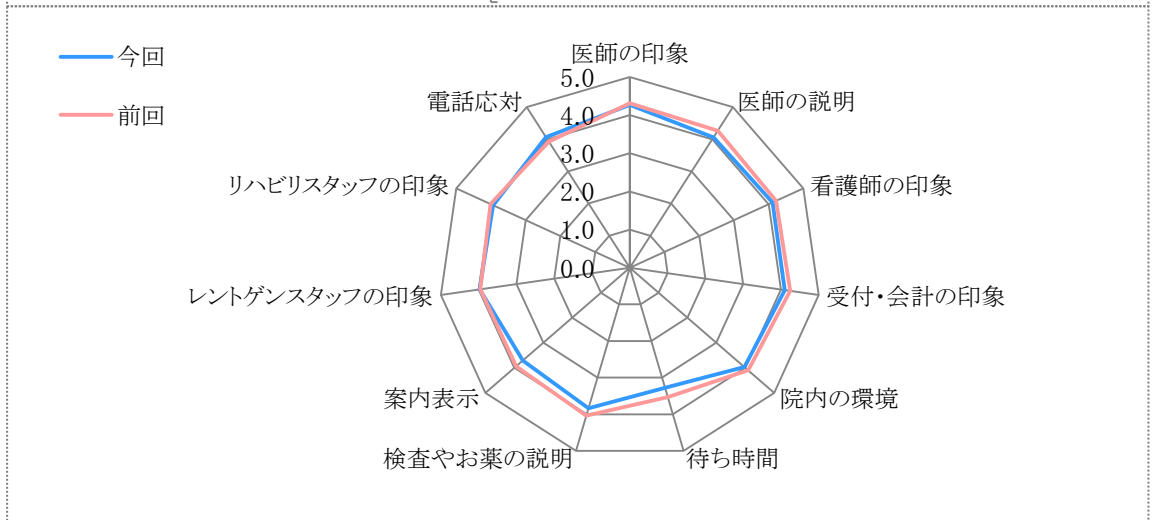
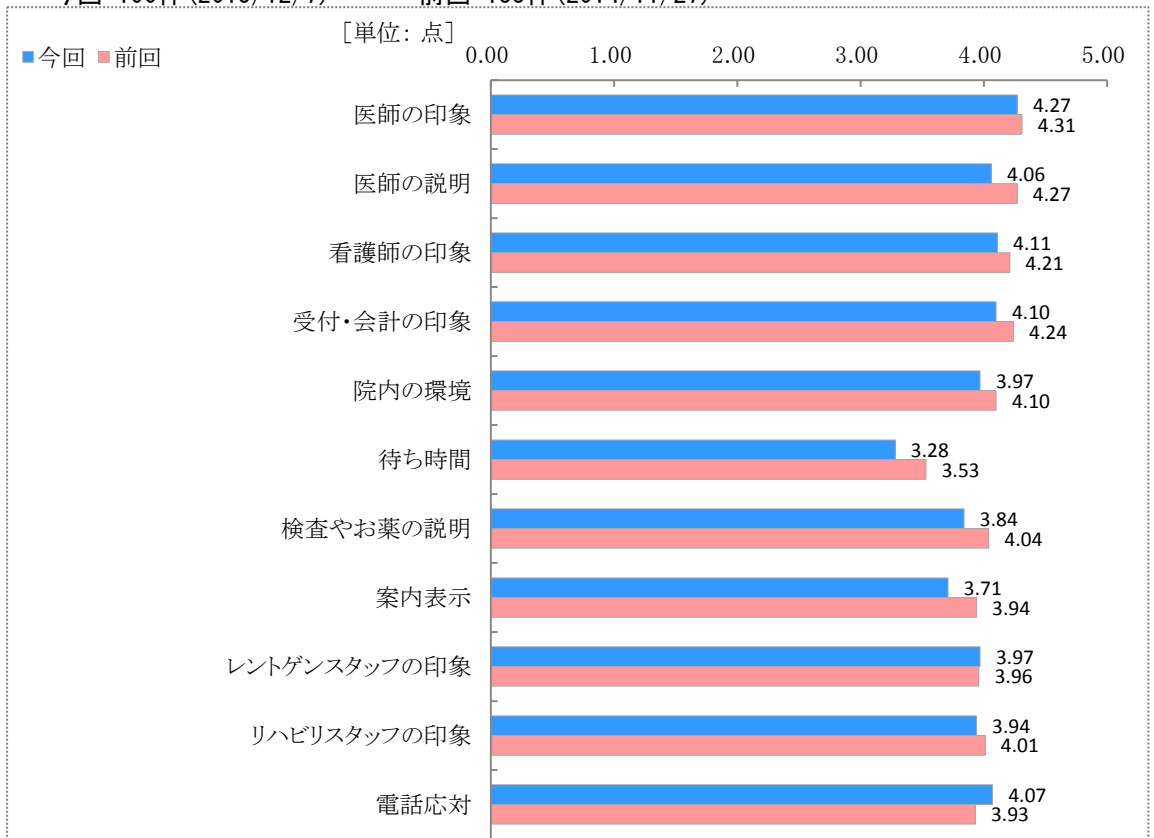
過去の得点との比較

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（2014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 … 「電話対応」

最も得点が下がった項目 … 「待ち時間」

今回 100件 (2015/12/7) 前回 133件 (2014/11/27)



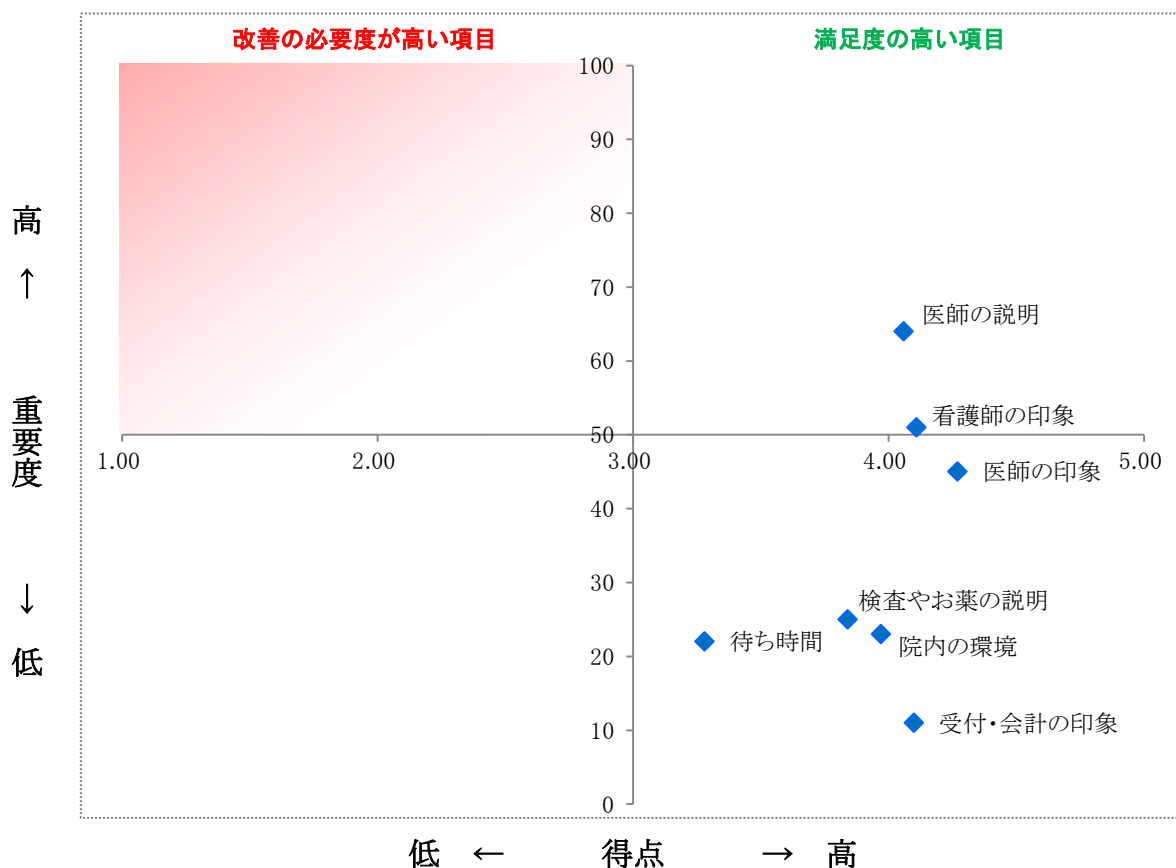
※値が0となっている質問項目は、実施されていない項目です。

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	医師の説明	64.0 %	4.06
2	看護師の印象	51.0 %	4.11
3	医師の印象	45.0 %	4.27
4	検査やお薬の説明	25.0 %	3.84
5	院内の環境	23.0 %	3.97
6	待ち時間	22.0 %	3.28
7	受付・会計の印象	11.0 %	4.10

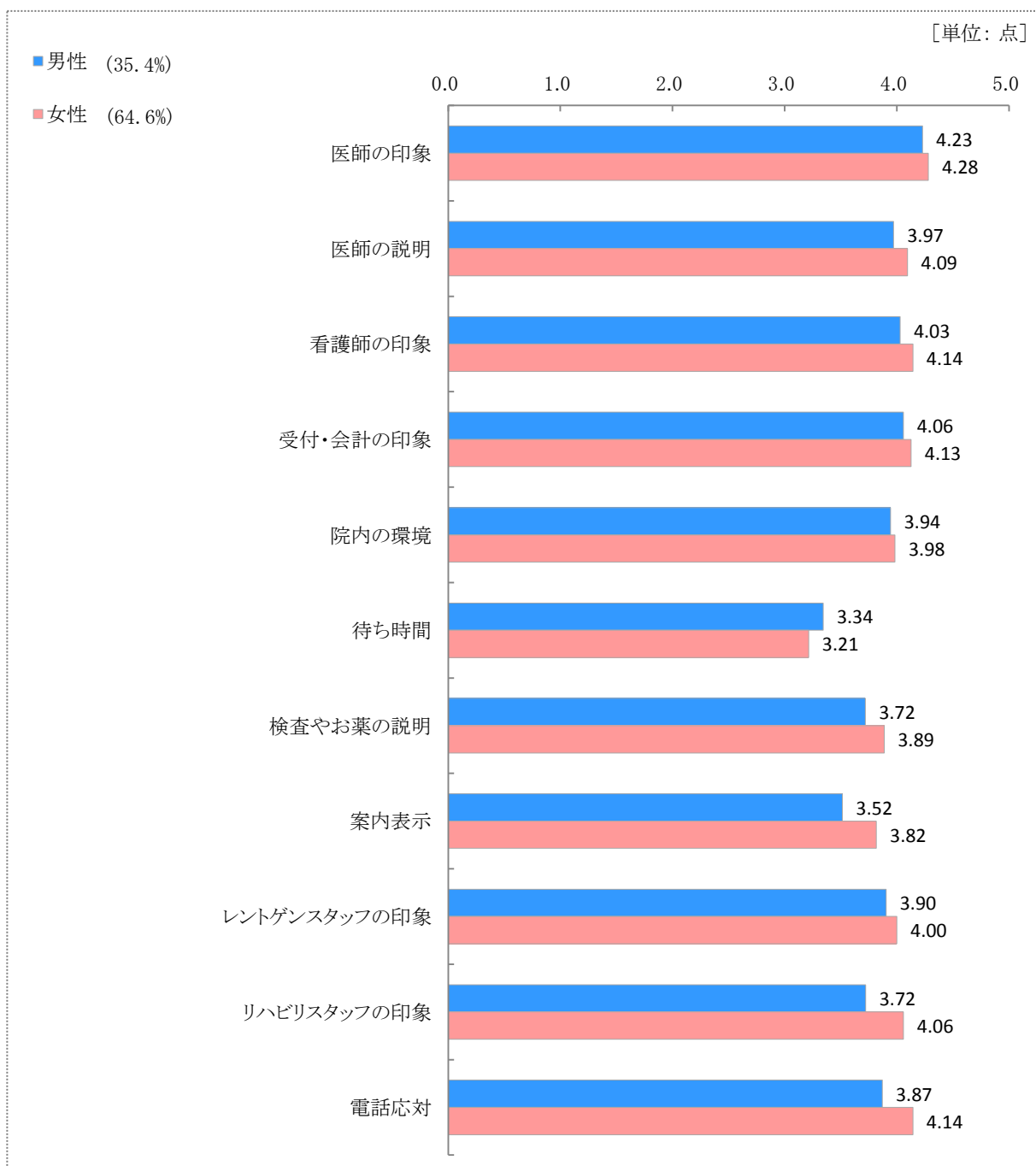


男女別の分析

今回調査の平均得点 **3.94** 点

■ 男性の平均得点 3.85 点

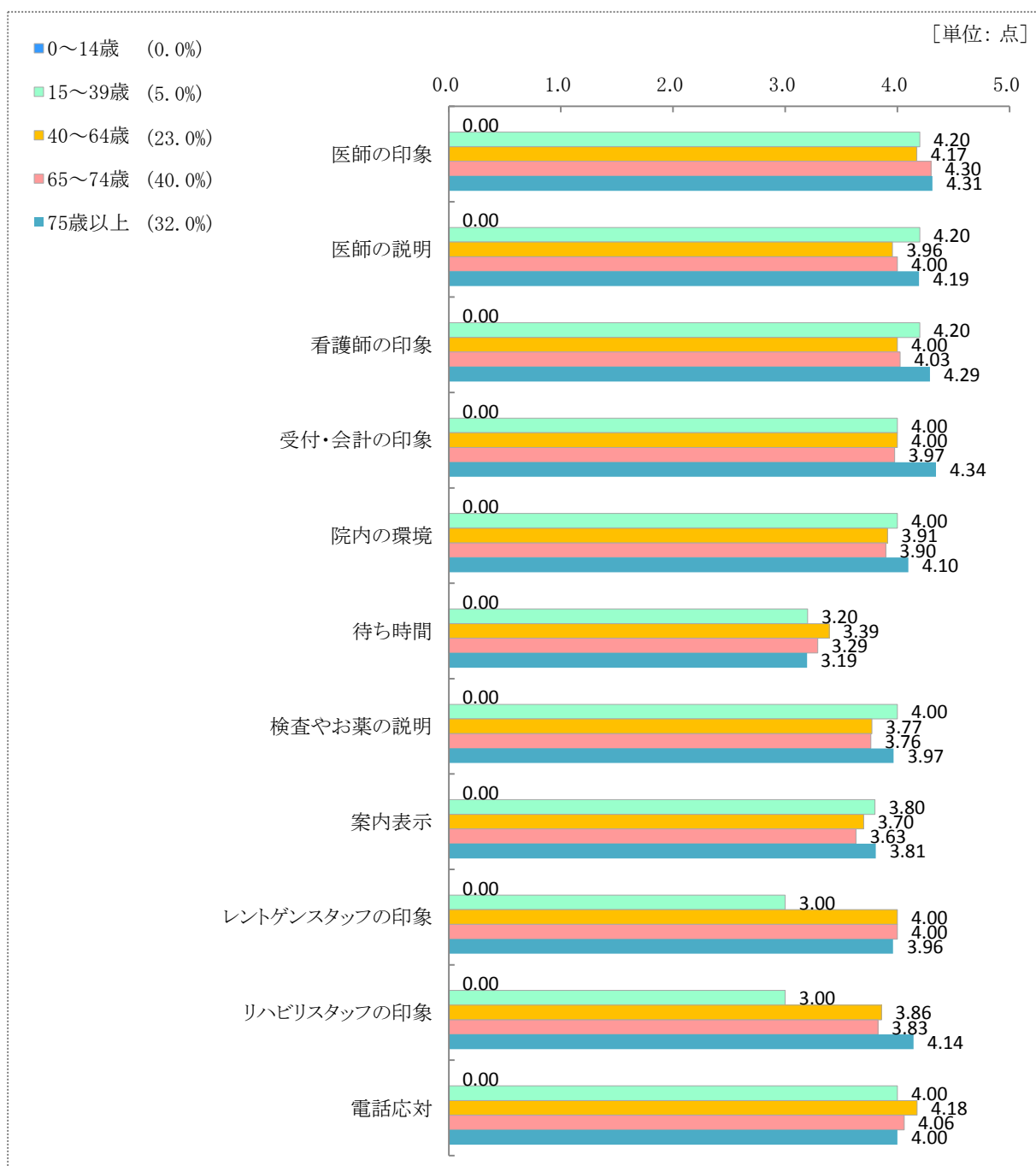
■ 女性の平均得点 3.97 点



年齢層別の分析

今回調査の平均得点 **3.94 点**

■ 0～14歳 の平均得点	0.00 点	■ 65～74歳の平均得点	3.89 点
■ 15～39歳の平均得点	3.91 点	■ 75歳以上の平均得点	4.03 点
■ 40～64歳の平均得点	3.90 点		

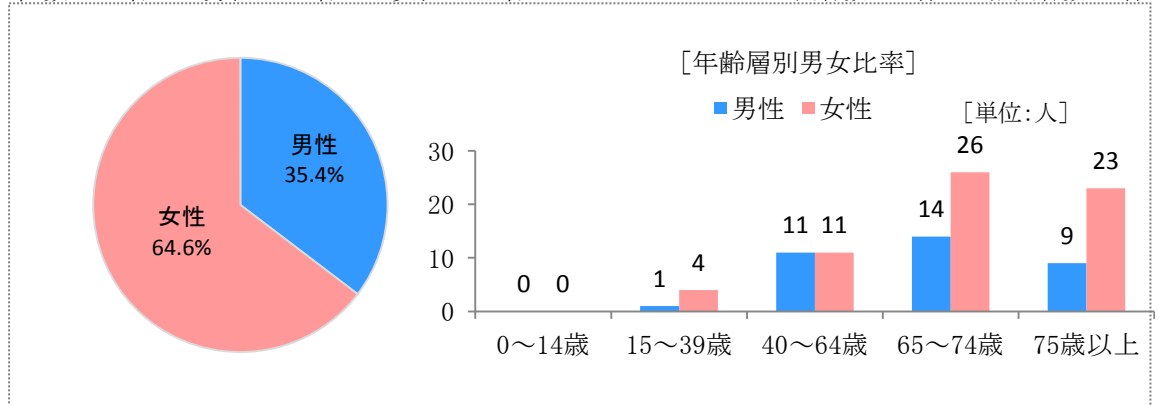


アンケートの対象

回答者の内訳

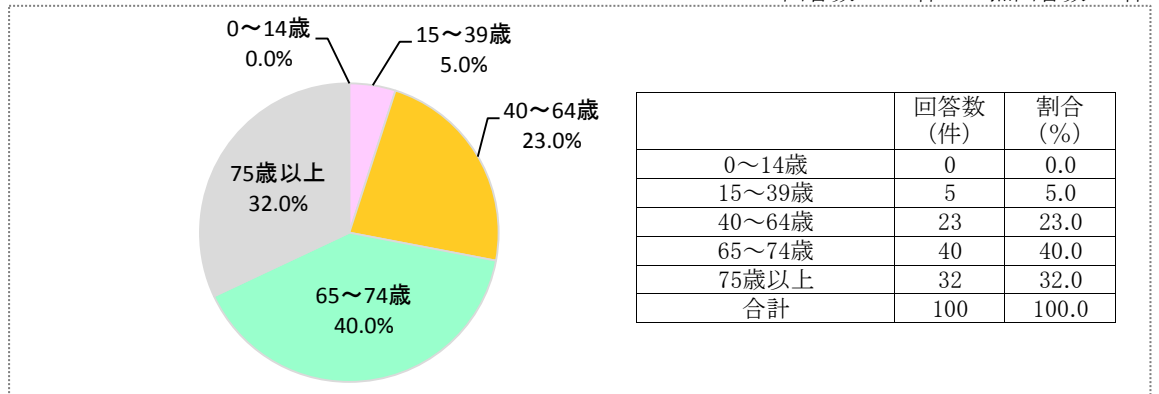
■ 性別

総数：99名 男性：35名 女性：64名 回答数：99件 無回答数：1件



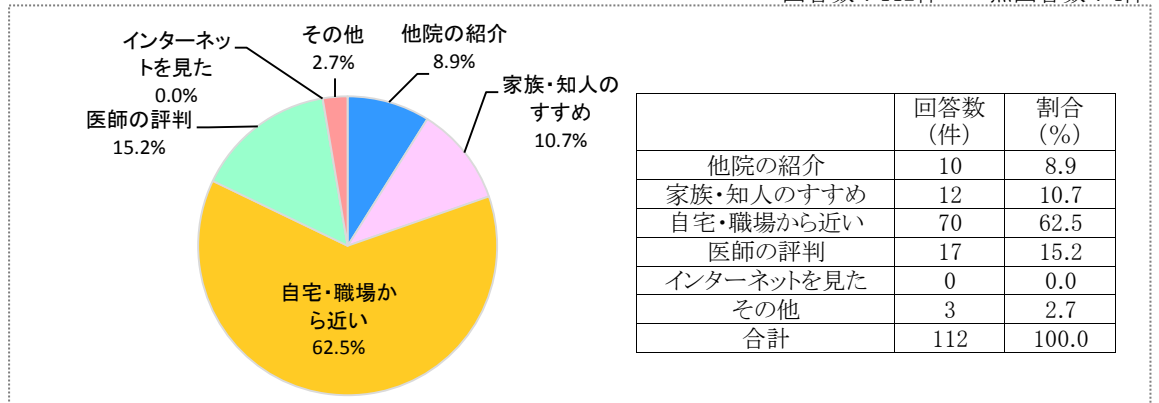
■ 年齢

回答数：100件 無回答数：0件



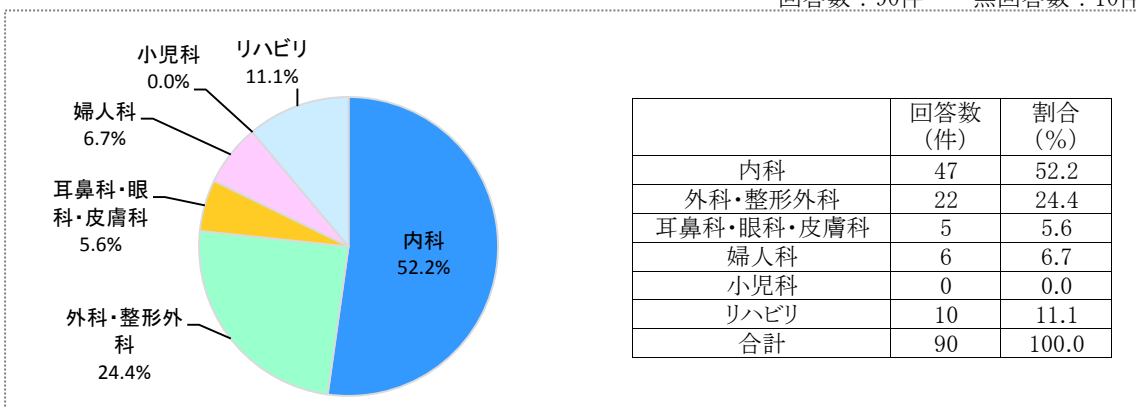
■ 選んだ理由 (複数回答)

回答数：112件 無回答数：4件



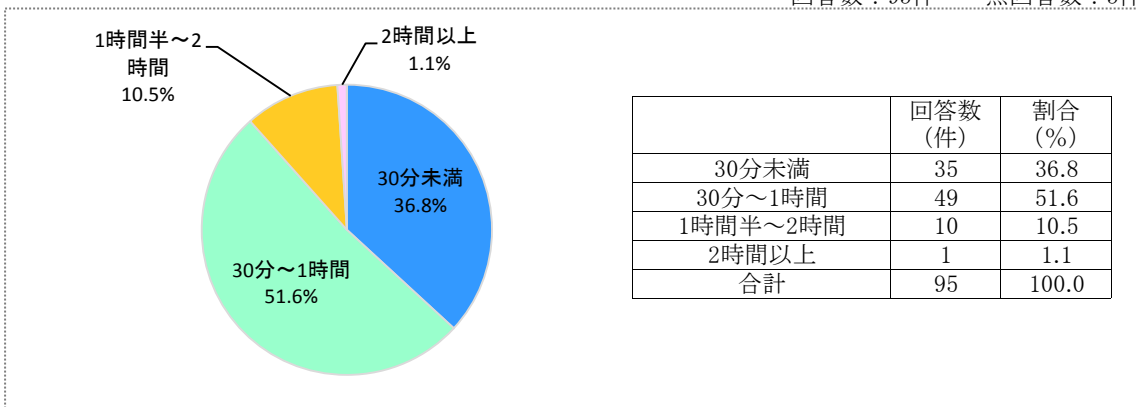
■ 診療科目

回答数：90件 無回答数：10件



■ 待ち時間について

回答数：95件 無回答数：5件



患者様の声

お褒めの言葉

- ・案内係の人の細かな気遣いに感謝しています。
- ・医師の説明がよく分かり、話しやすいです。
- ・受付、看護師さん親切で助かります。
- ・スタッフの対応が親切でとても良かったです。
- ・夜間に急を要する病気の時、親切に受け付けて診て下さるのでとても安心です。
- ・リハビリの先生が親身になり助言をしてくださることよいと思っています。

ご不満・ご要望

- ・待ち時間がもう少し早いとよいと思います。
- ・採血の時に何度か取れなくて血管が細いから仕方ないといわれて対応が不満に思います。
- ・私自身が高齢になった事もあり医師のマスク越しの説明が聞き取りにくい時が多々あります。
- ・もう少し笑顔があればいろいろなことがききやすいです。
- ・車椅子のスペースがいつもあいてない。スペースを増やしてほしいです。