

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： 2017年12月4日 ～ 2018年1月12日  
総回答数： 103 件

# 総合評価

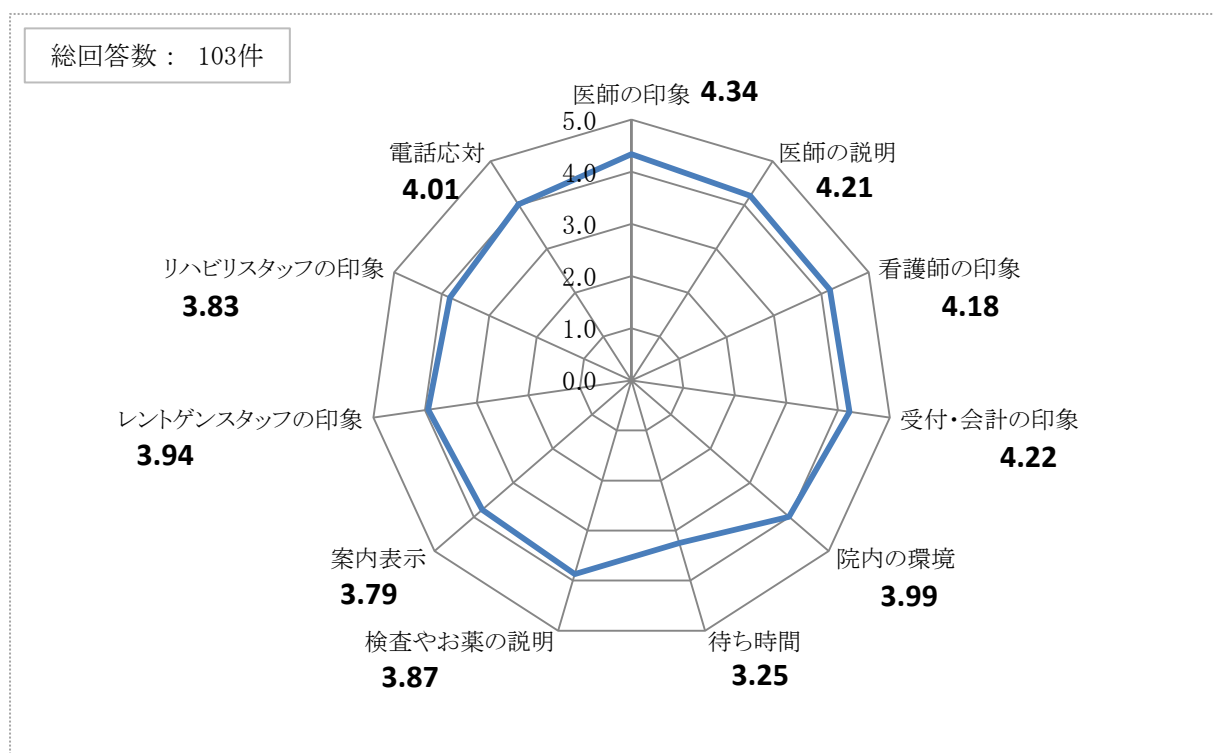
今回調査の平均得点 **3.97** 点

## 総評

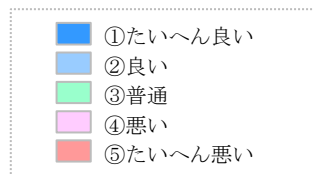
ほとんどの項目において良い結果が得られています。中でも、『医師の印象』に対する評価は高く、貴院の強みと言えます。

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。

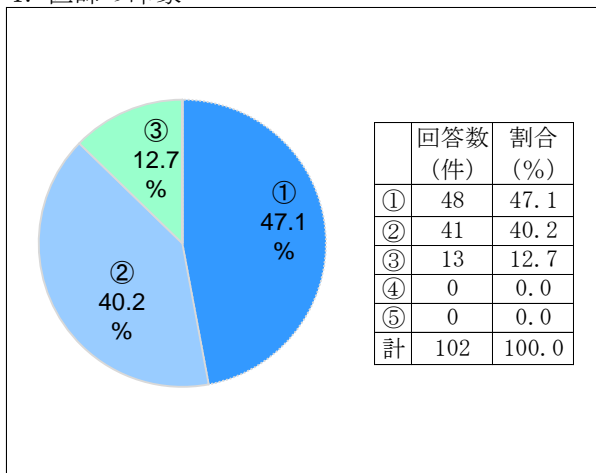
今回の結果、患者さんの声で挙げた問題点を、ひとつひとつクリアにしていくことで、患者さんからの信頼感はさらに高まり、満足度の向上につながると考えます。この結果を受けての具体的な取り組みを実践し、患者さんへフィードバックすることで、さらに患者さんの信頼を得られることと期待いたします。



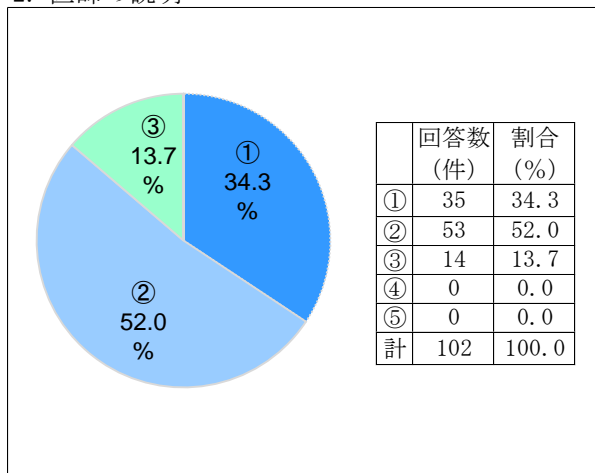
# 質問項目の集計結果



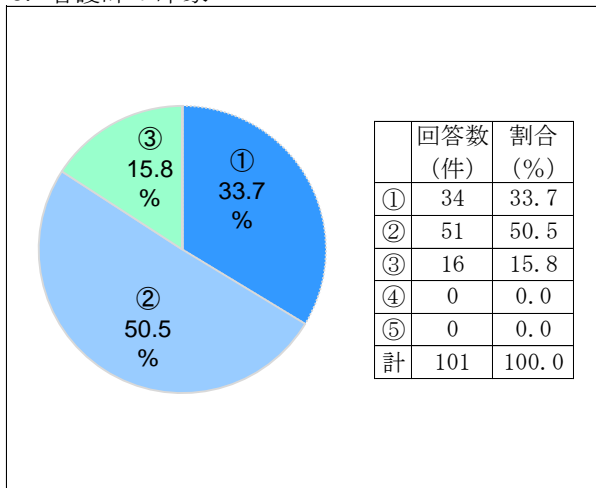
1. 医師の印象



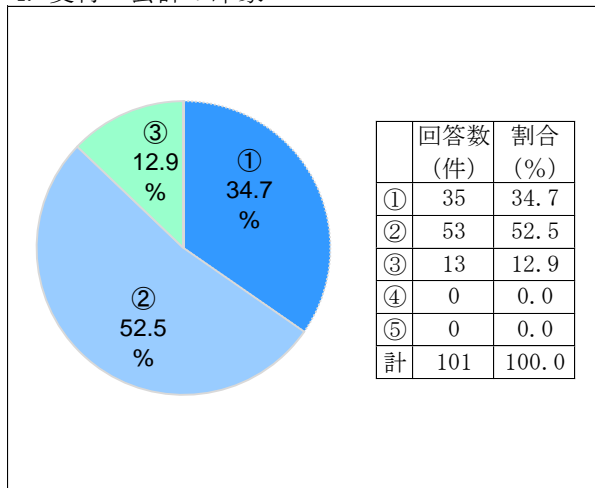
2. 医師の説明



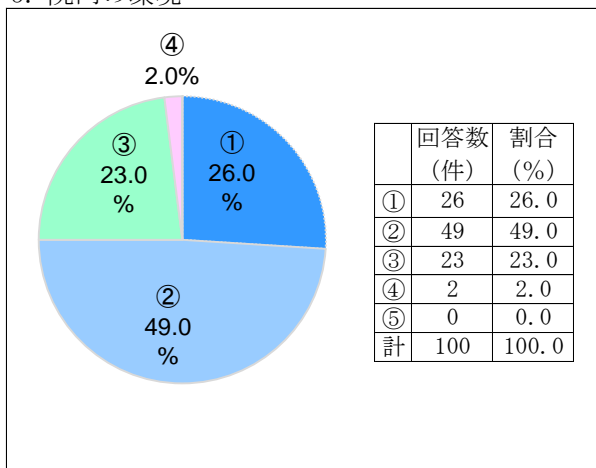
3. 看護師の印象



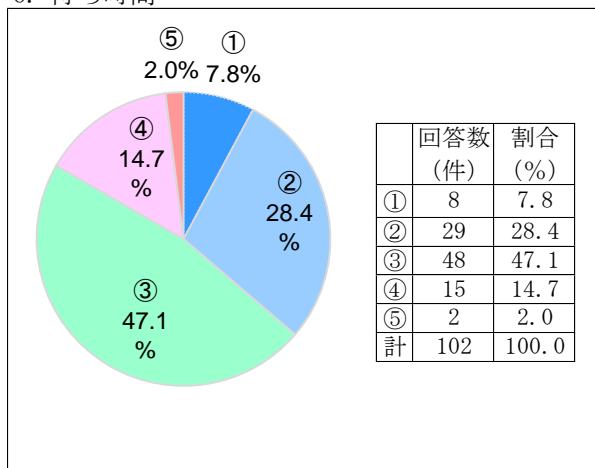
4. 受付・会計の印象

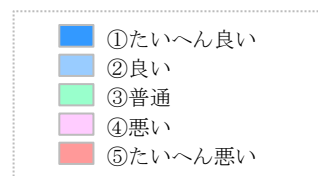


5. 院内の環境

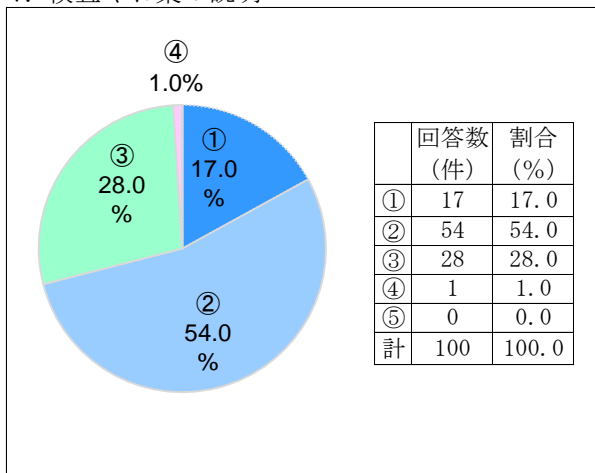


6. 待ち時間

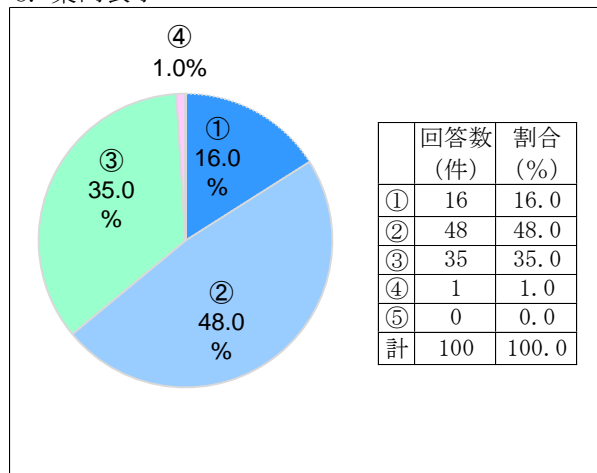




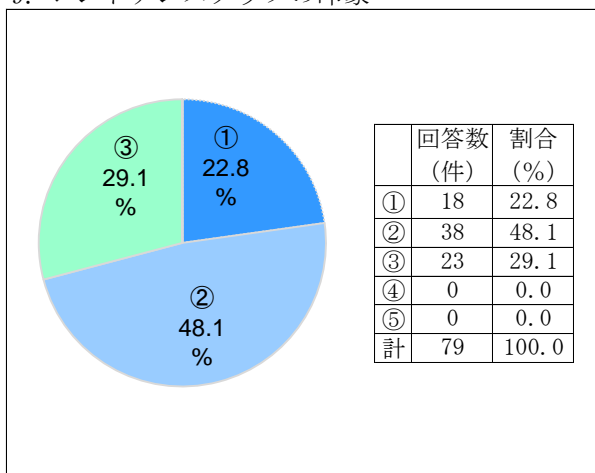
7. 検査やお薬の説明



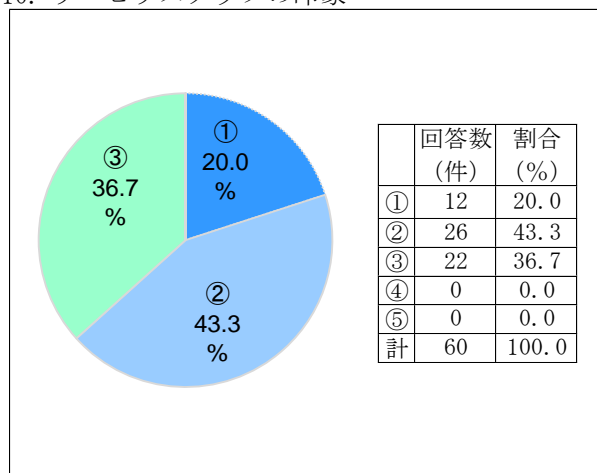
8. 案内表示



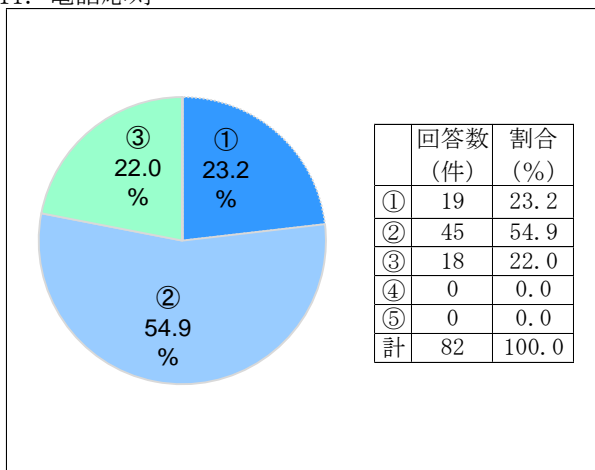
9. レントゲンスタッフの印象



10. リハビリスタッフの印象



11. 電話応対

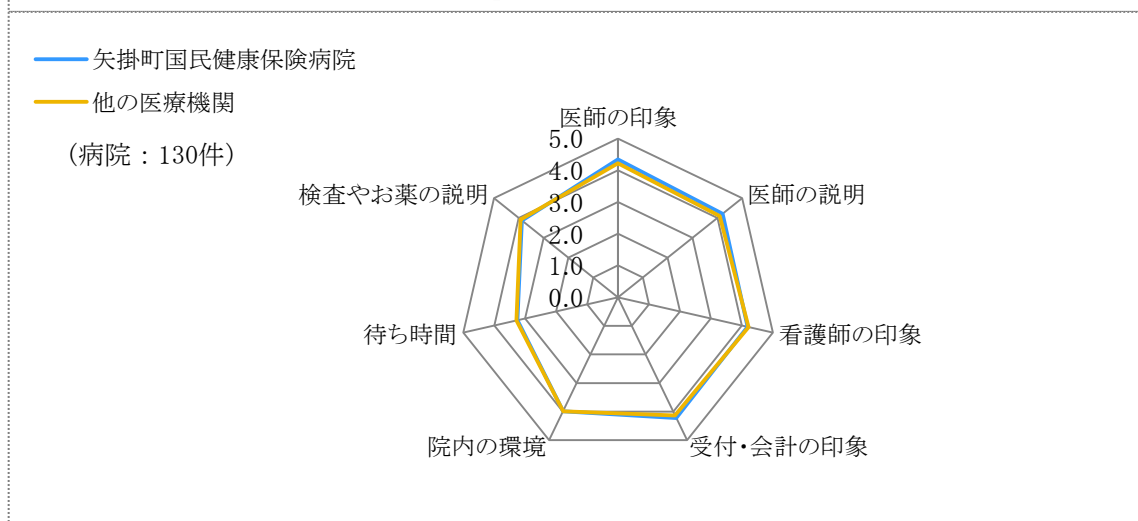
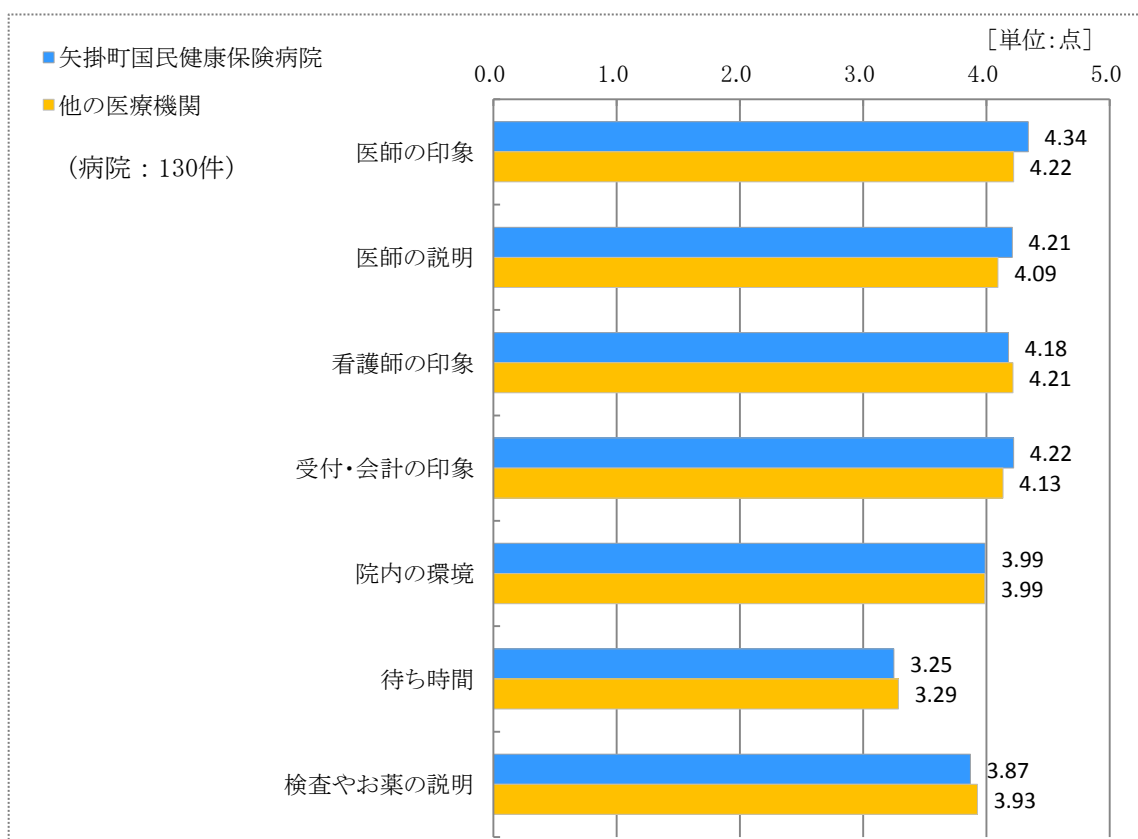


# 他の医療機関との比較

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（130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） … 「医師の印象」

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） … 「検査やお薬の説明」



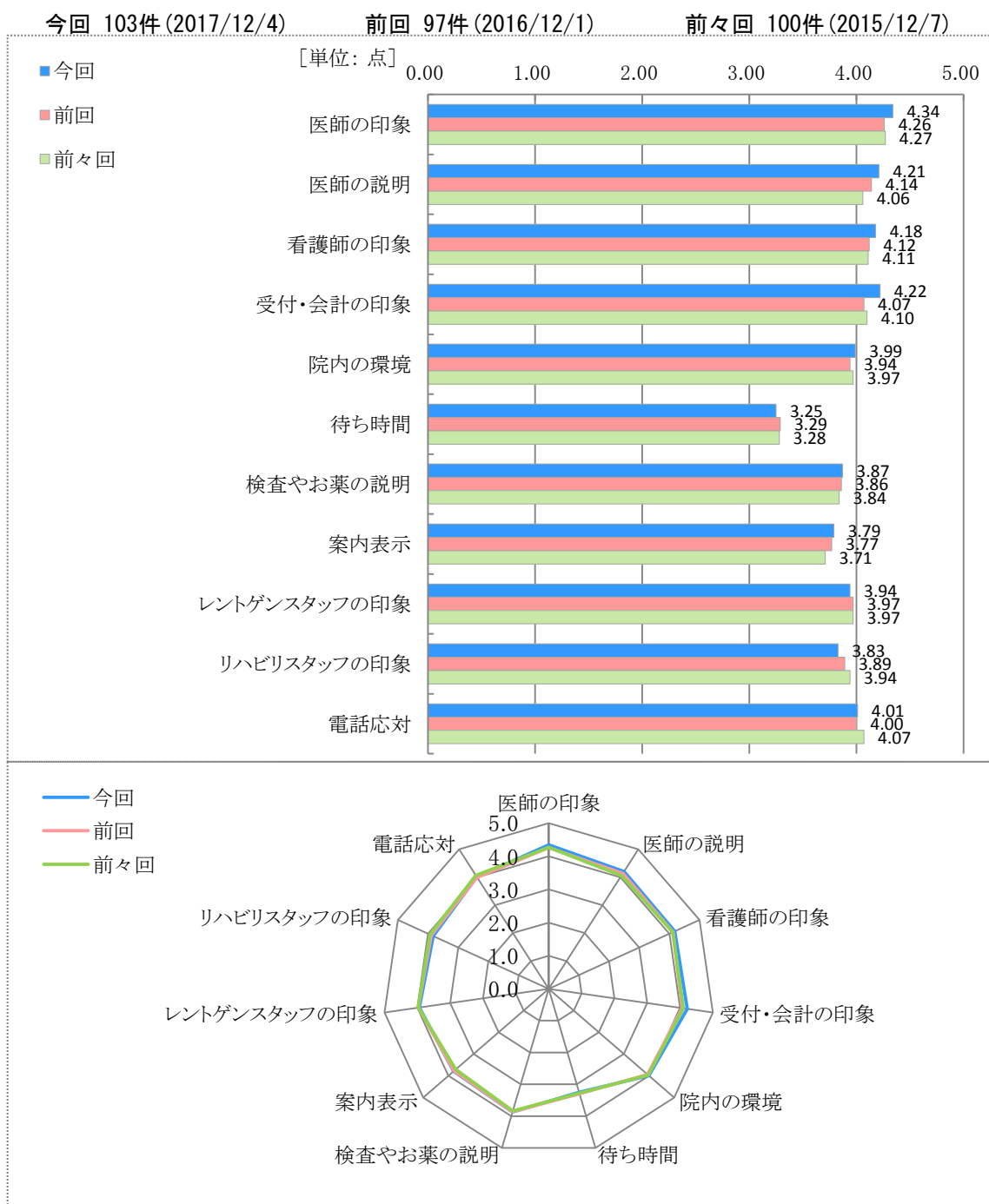
※値が0となっている質問項目は、実施されていない項目です。

# 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（2015年12月、2016年12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 … 「受付・会計の印象」

最も得点が下がった項目 … 「リハビリスタッフの印象」



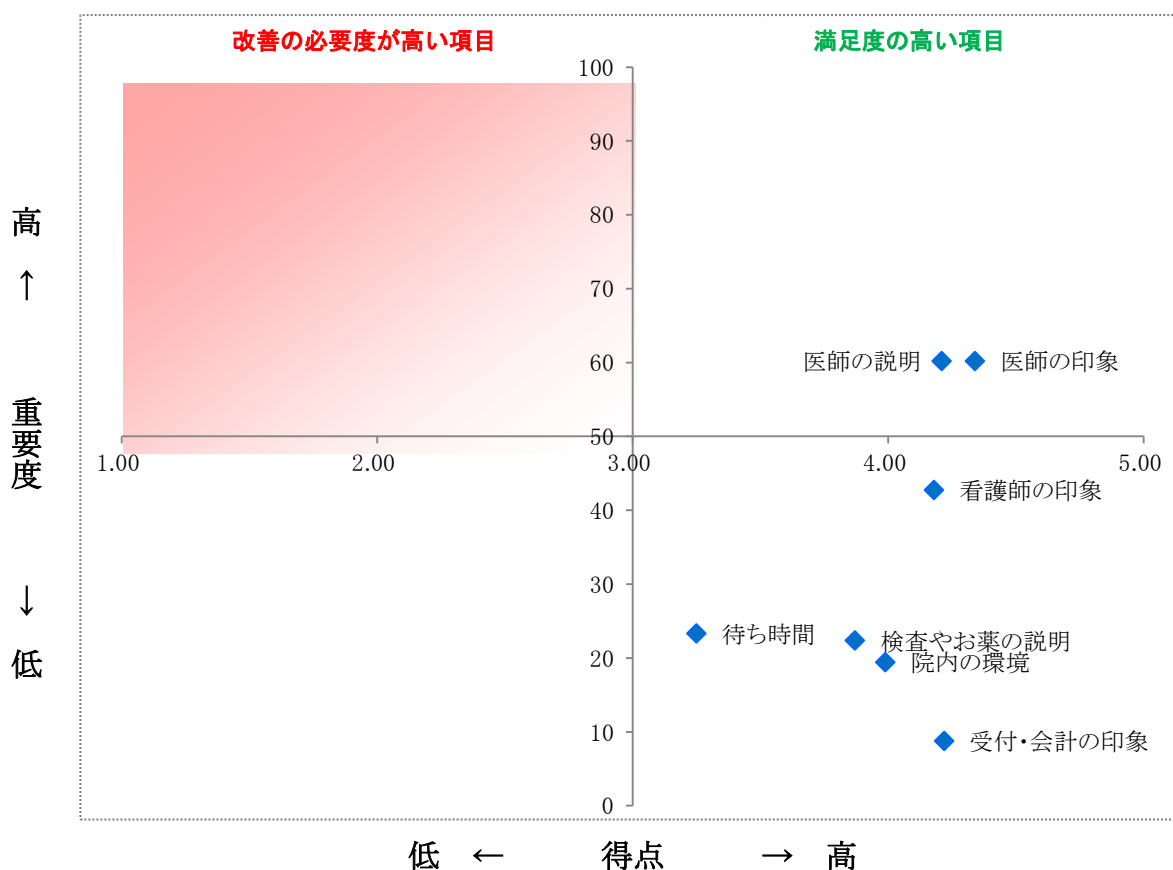
※値が0となっている質問項目は、実施されていない項目です。

# 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	60.2 %	4.21
2	医師の印象	60.2 %	4.34
3	看護師の印象	42.7 %	4.18
4	待ち時間	23.3 %	3.25
5	検査やお薬の説明	22.3 %	3.87
6	院内の環境	19.4 %	3.99
7	受付・会計の印象	8.7 %	4.22

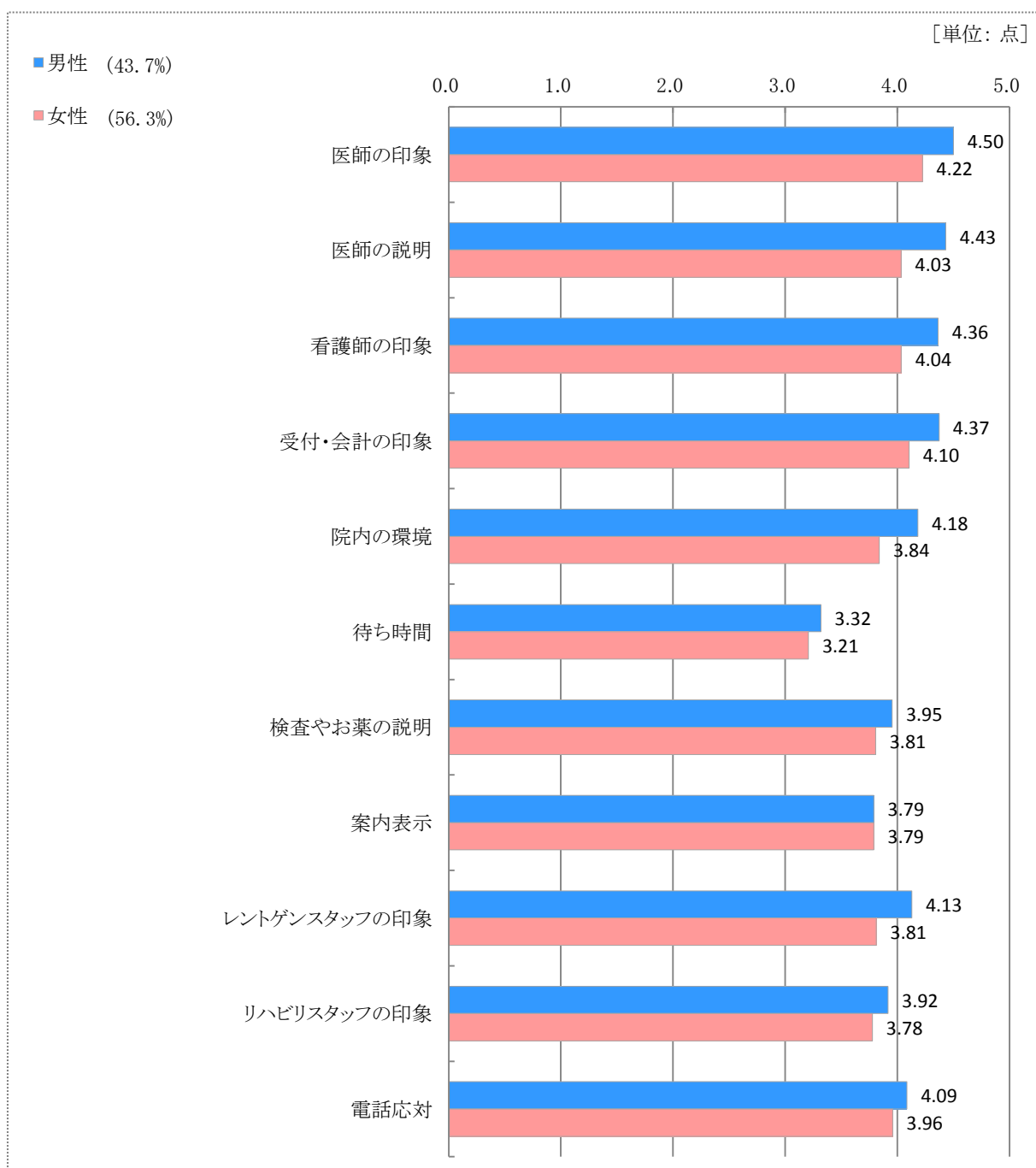


# 男女別の分析

今回調査の平均得点 **3.97** 点

■ 男性の平均得点 4.10 点

■ 女性の平均得点 3.87 点

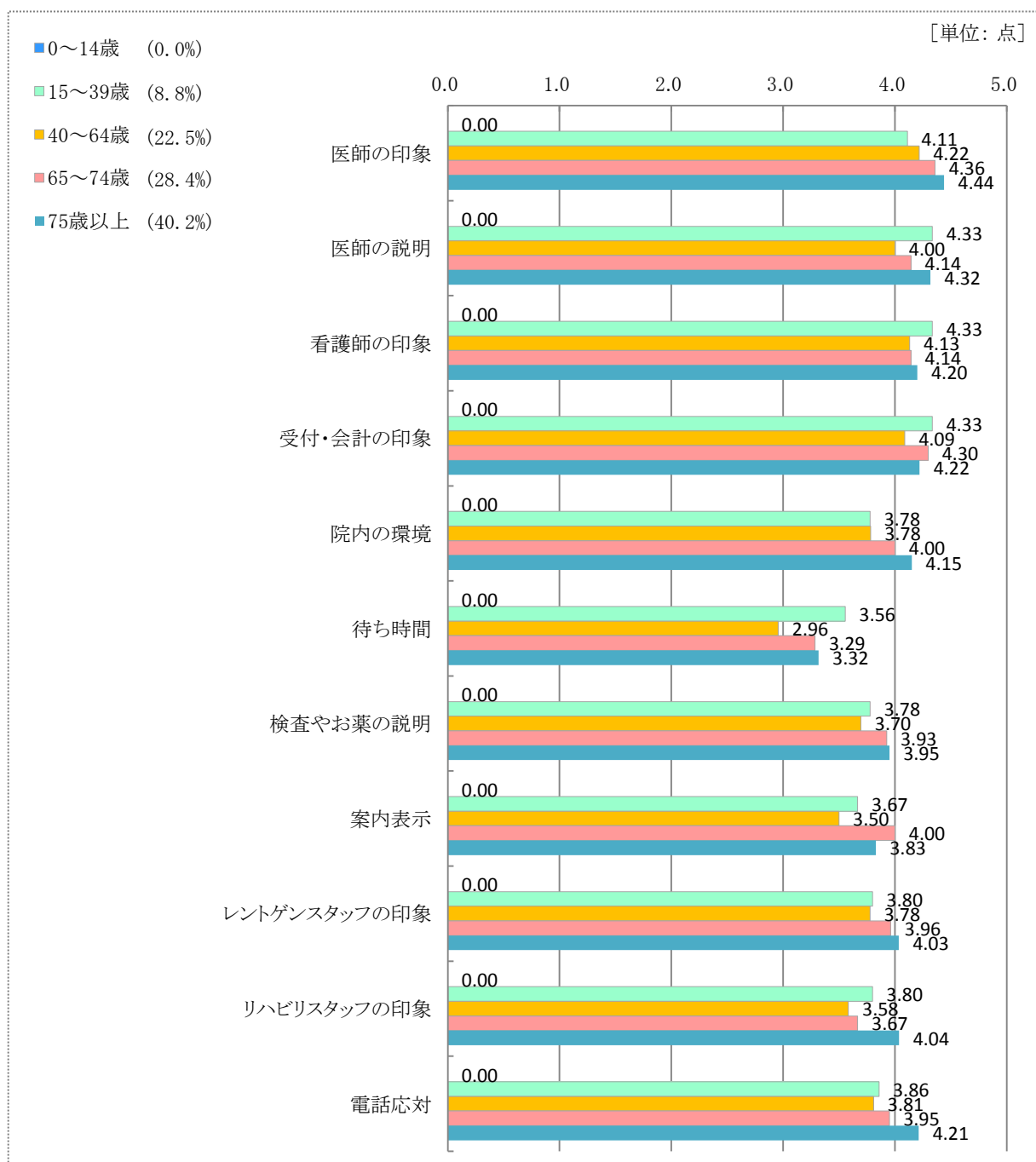




# 年齢層別の分析

今回調査の平均得点 **3.97 点**

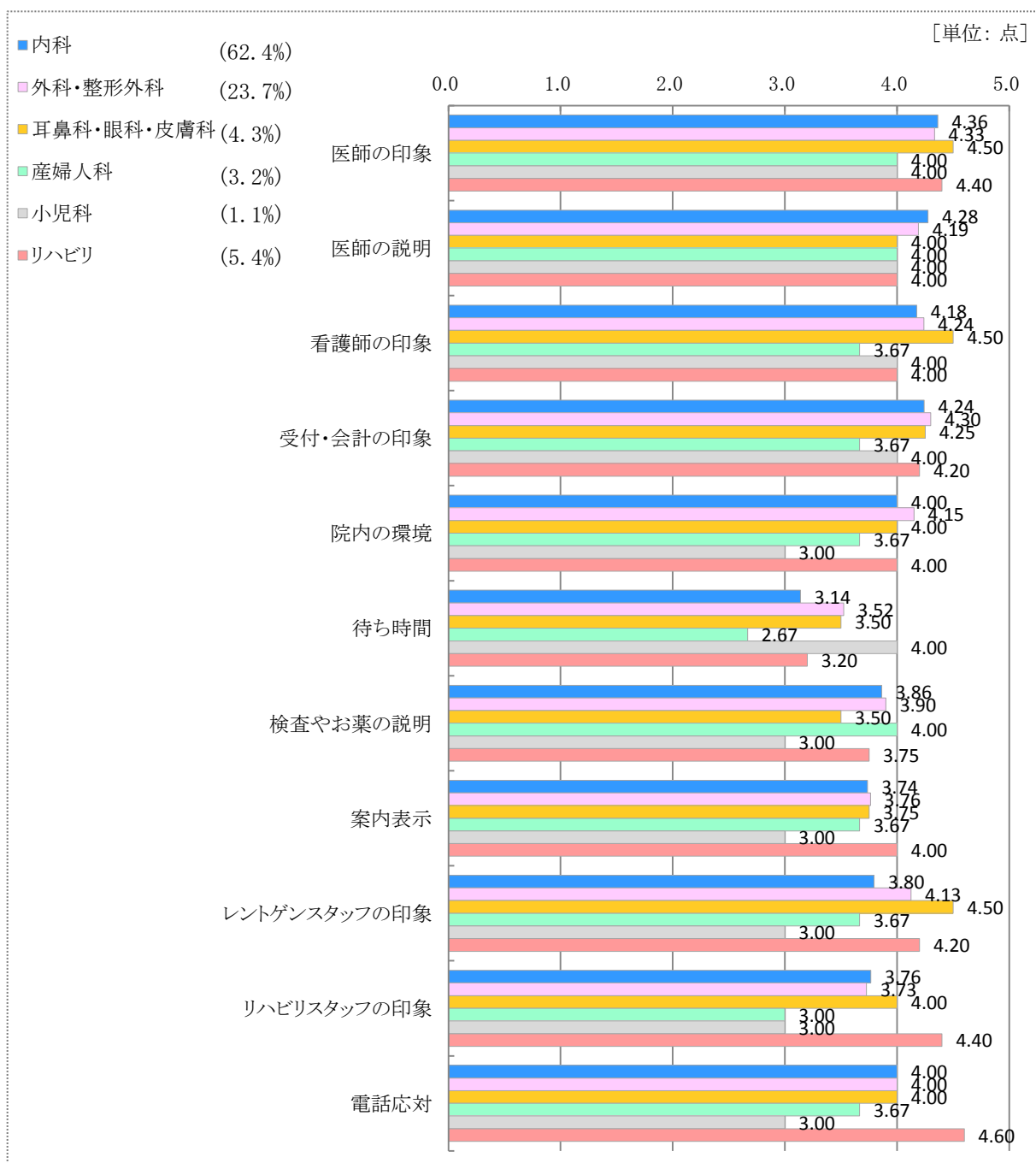
■ 0～14歳 の平均得点	0.00 点	■ 65～74歳の平均得点	3.99 点
■ 15～39歳の平均得点	3.96 点	■ 75歳以上の平均得点	4.06 点
■ 40～64歳の平均得点	3.79 点		



# 診療科目別の分析

今回調査の平均得点 **3.97 点**

■内科	の平均得点	3.95 点	■産婦人科	の平均得点	3.65 点
■外科・整形外科	の平均得点	4.03 点	■小児科	の平均得点	3.45 点
■耳鼻科・眼科・皮膚科	の平均得点	4.03 点	■リハビリ	の平均得点	4.08 点

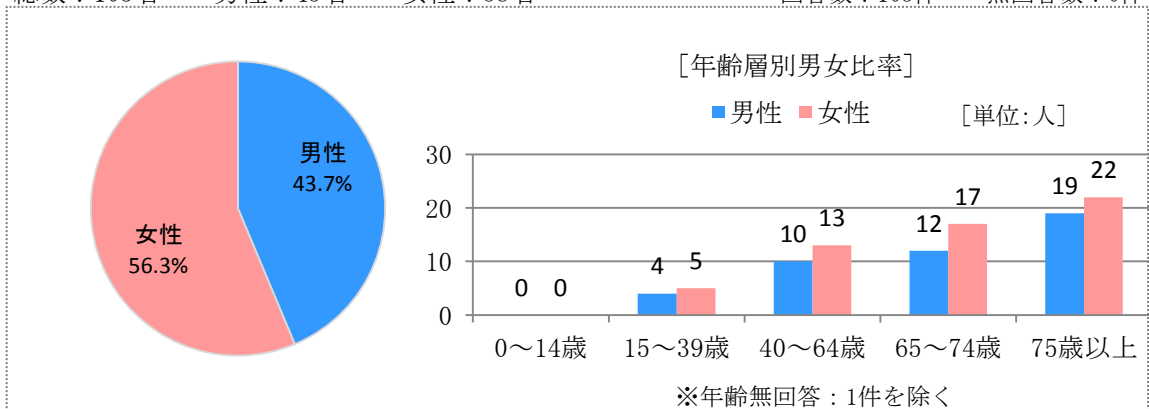


# アンケートの対象

## 回答者の内訳

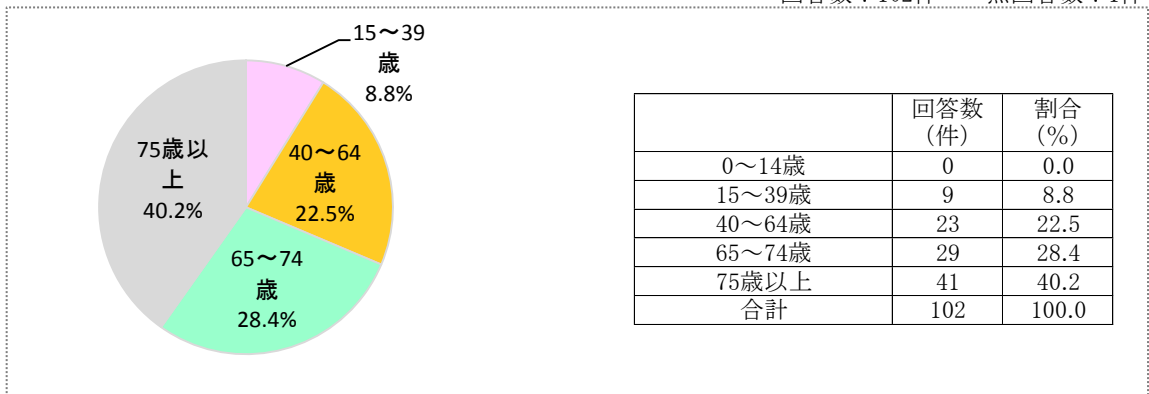
### ■ 性別

総数：103名 男性：45名 女性：58名 回答数：103件 無回答数：0件



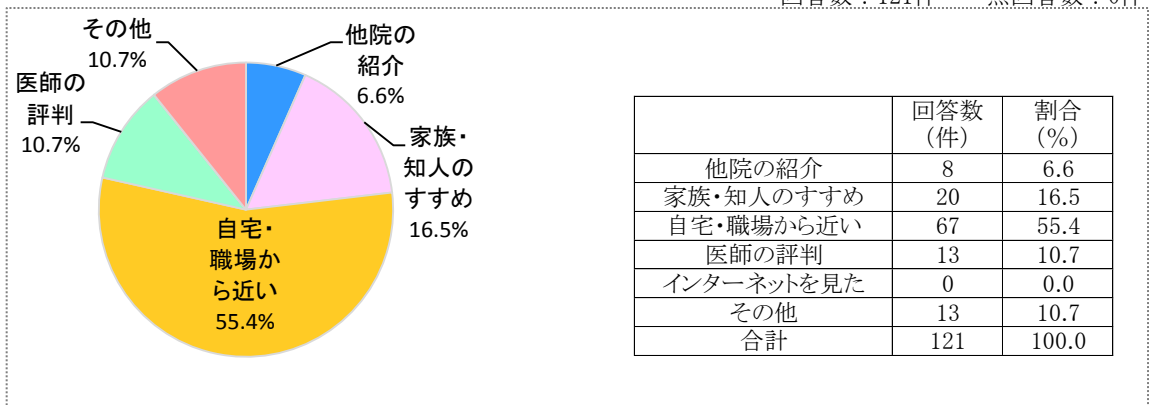
### ■ 年齢

回答数：102件 無回答数：1件



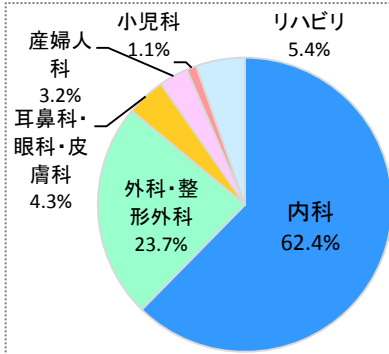
### ■ 選んだ理由（複数回答）

回答数：121件 無回答数：0件



■ 診療科目

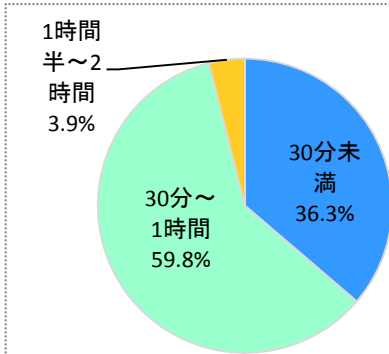
回答数：93件 無回答数：10件



	回答数 (件)	割合 (%)
内科	58	62.4
外科・整形外科	22	23.7
耳鼻科・眼科・皮膚科	4	4.3
産婦人科	3	3.2
小児科	1	1.1
リハビリ	5	5.4
合計	93	100.0

■ 待ち時間について

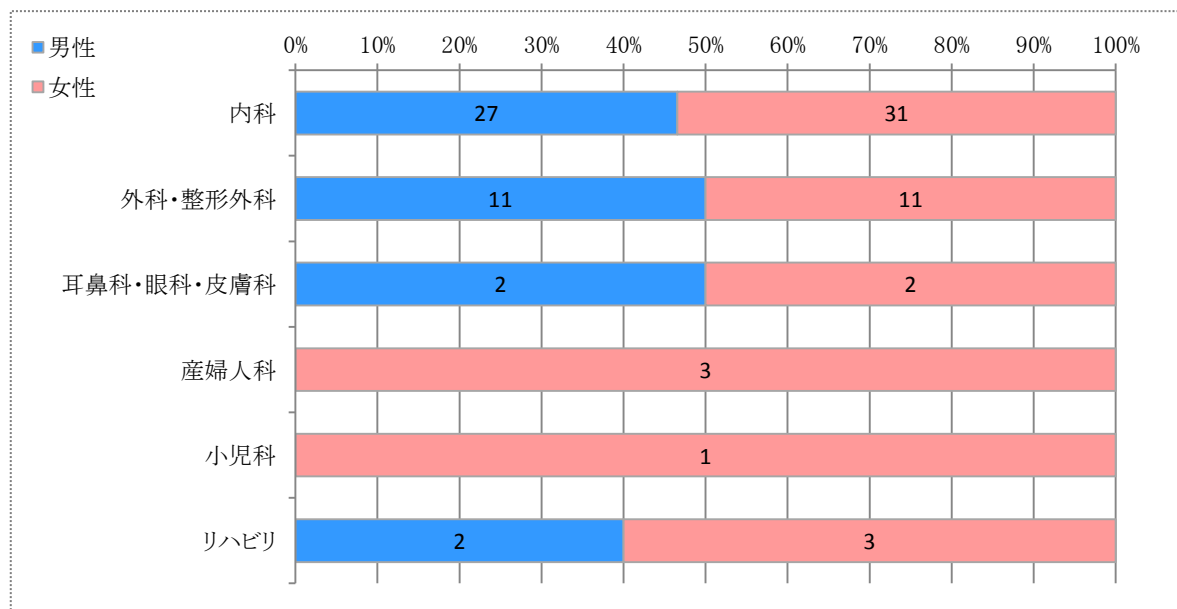
回答数：0件 無回答数：1件



	回答数 (件)	割合 (%)
30分未満	37	36.3
30分～1時間	61	59.8
1時間半～2時間	4	3.9
2時間以上	0	0.0
合計	102	100.0

# 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)

