

特定医療法人共和会 共和病院 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： 2024年4月22日 ～ 2024年4月26日

総回答数： 230 件

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 送迎サービスは使いやすいですか？
- 11 当院のホームページは見やすいですか？

総合評価

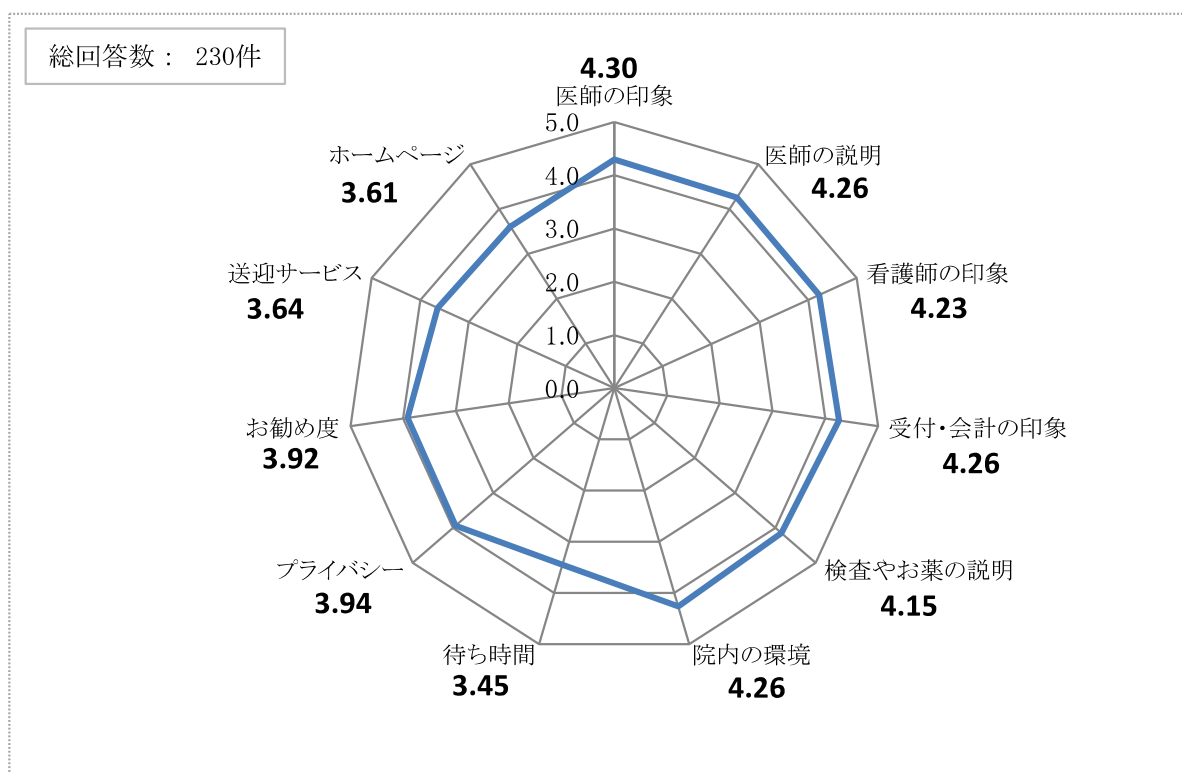
今回調査の平均得点 **4.00** 点

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。

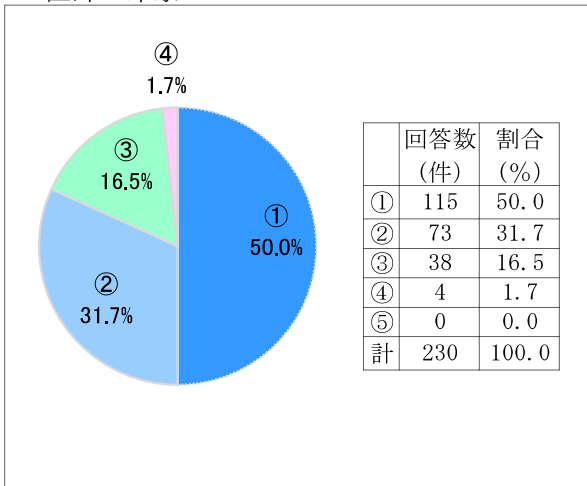
今回の結果、患者さんの声で挙げた問題点を、ひとつひとつクリアにしていくことで、患者さんからの信頼感はさらに高まり、満足度の向上につながると考えます。この結果を受けての具体的な取り組みを実践し、患者さんへフィードバックすることで、さらに患者さんの信頼を得られることと期待いたします。



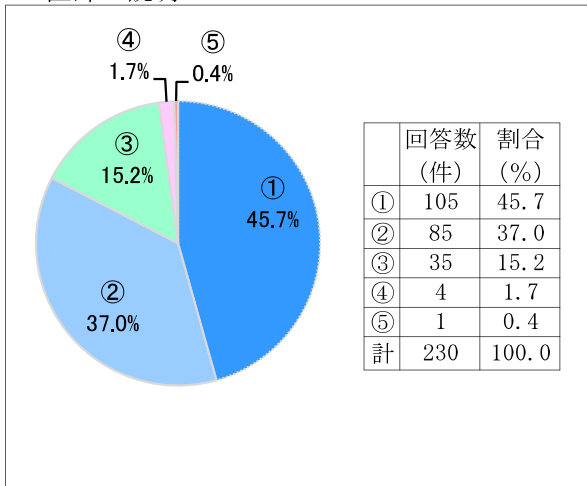
質問項目の集計結果



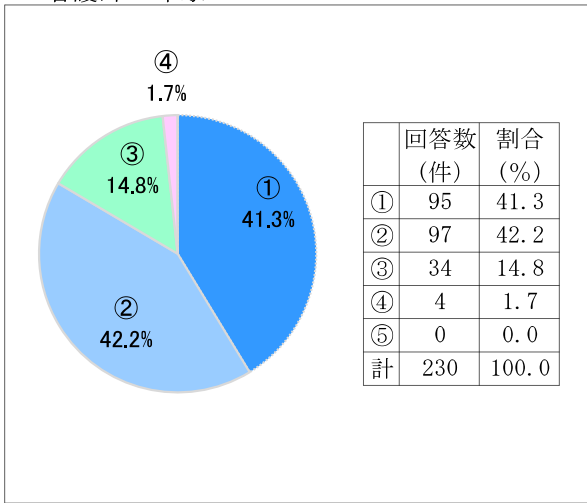
1. 医師の印象



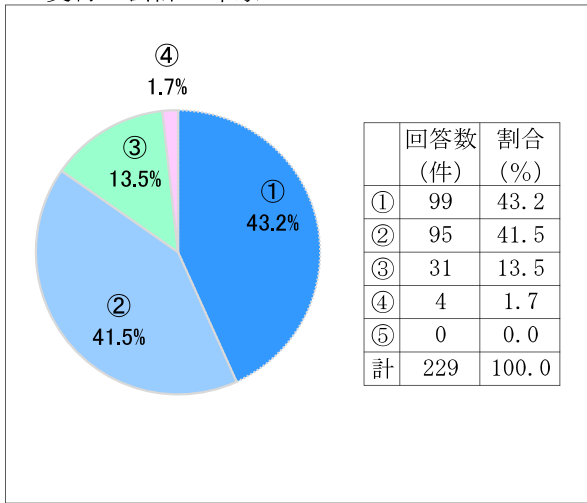
2. 医師の説明



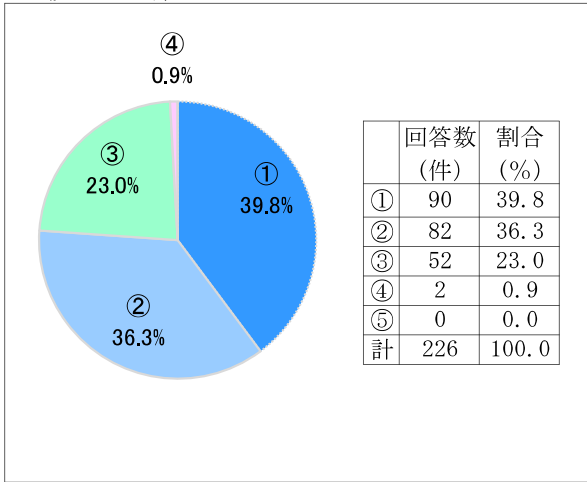
3. 看護師の印象



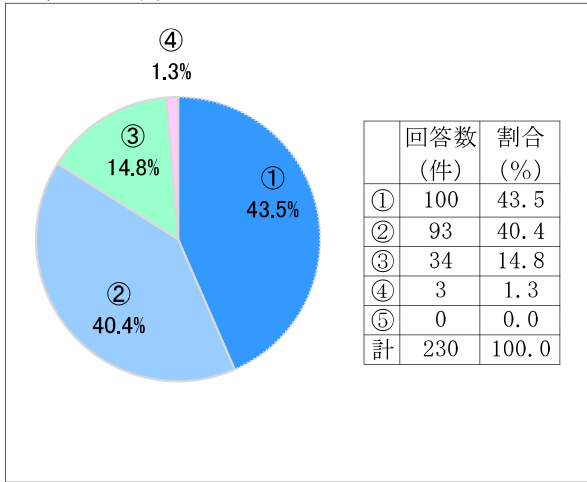
4. 受付・会計の印象



5. 検査やお薬の説明

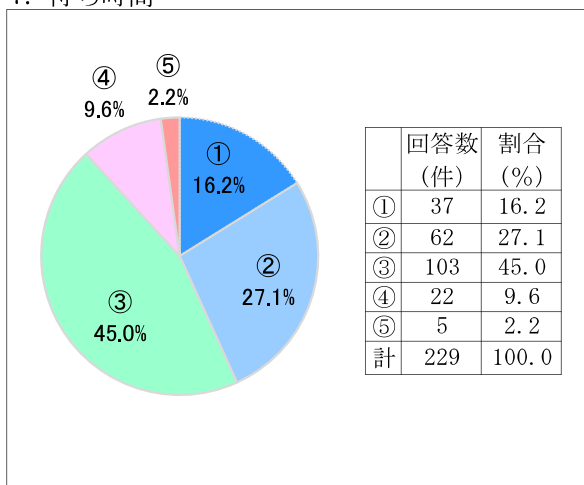


6. 院内の環境

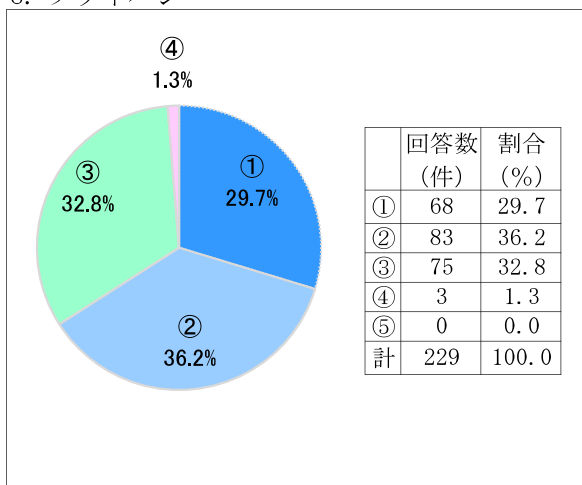




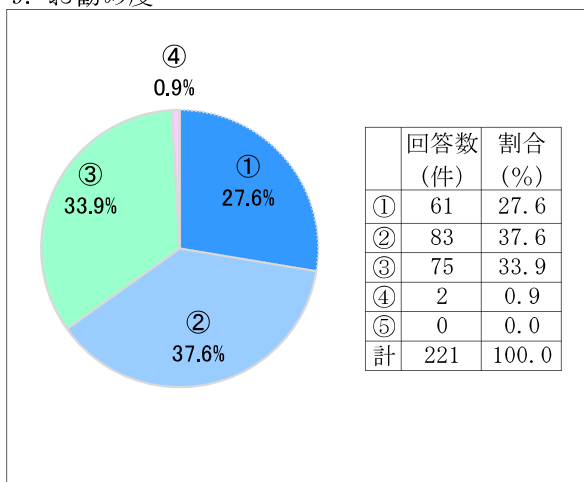
7. 待ち時間



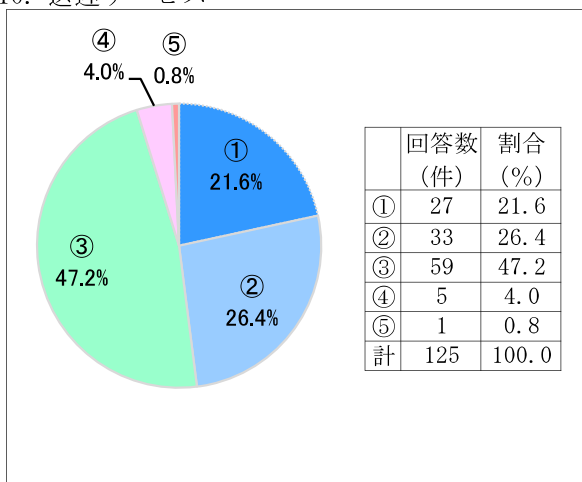
8. プライバシー



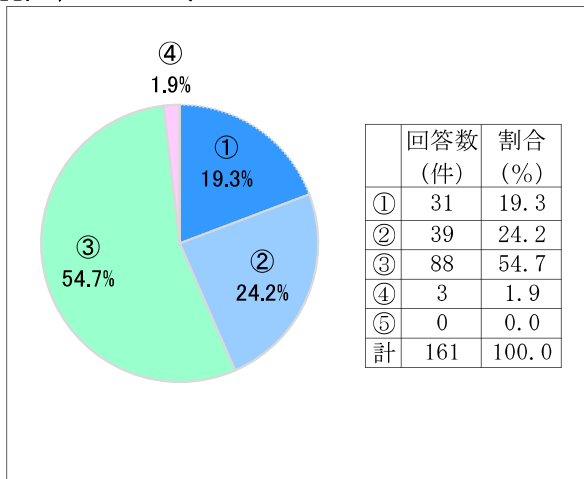
9. お勧め度



10. 送迎サービス

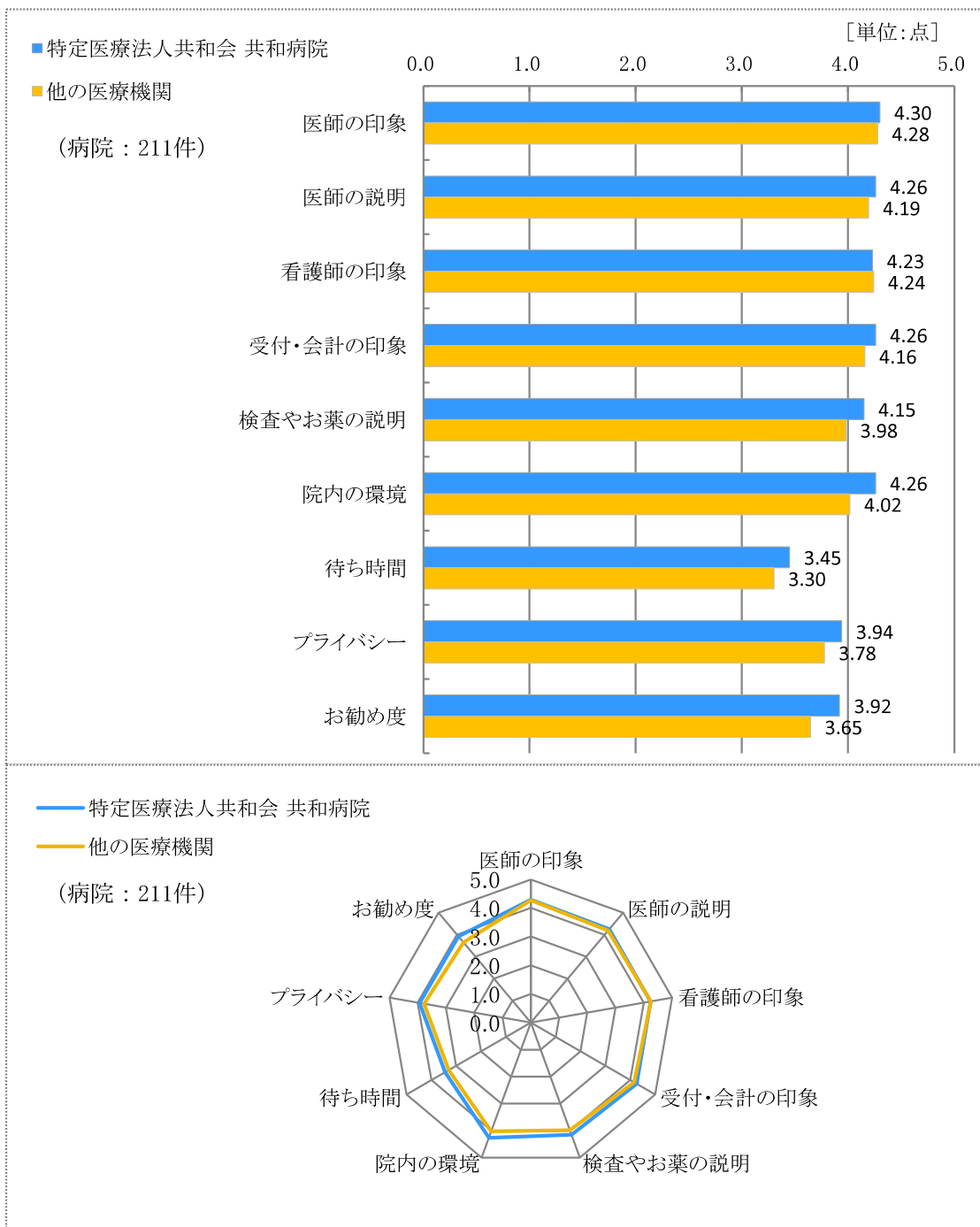


11. ホームページ



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（211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）…「看護師の印象」

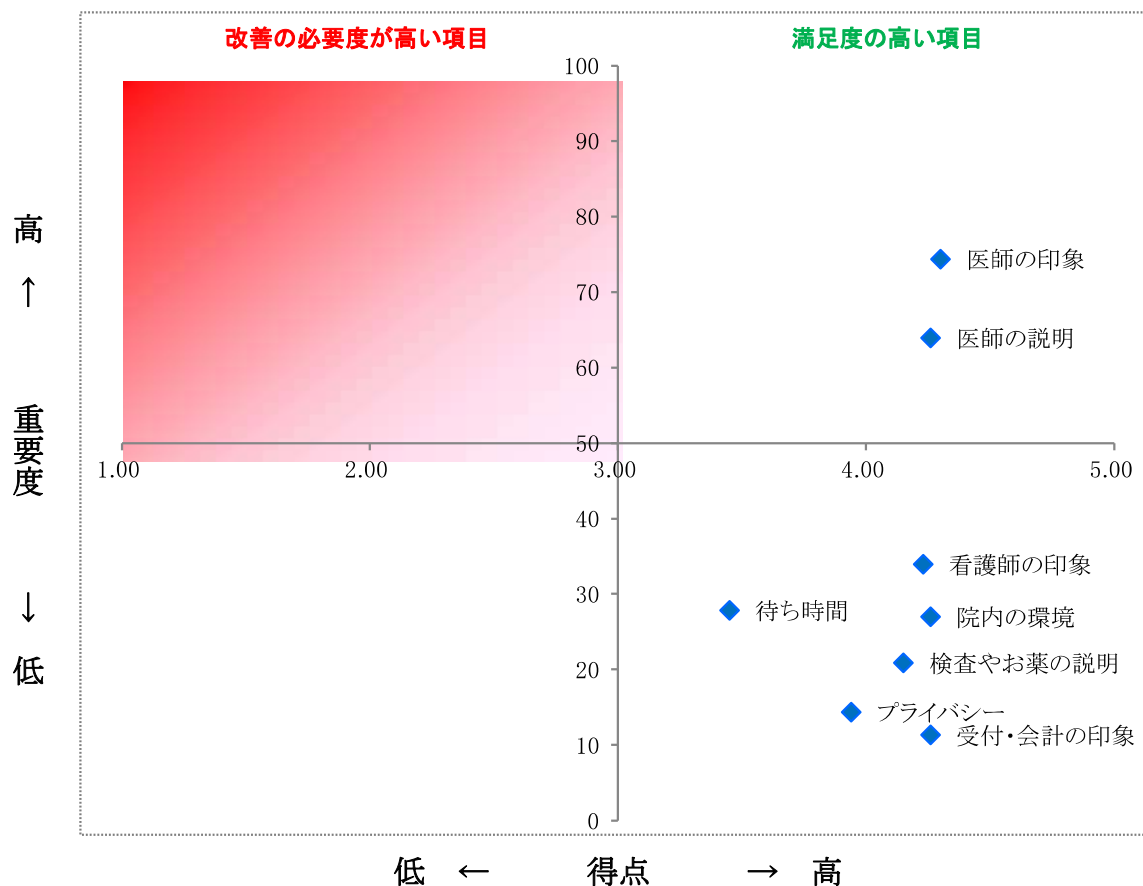


重要度との比較

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。

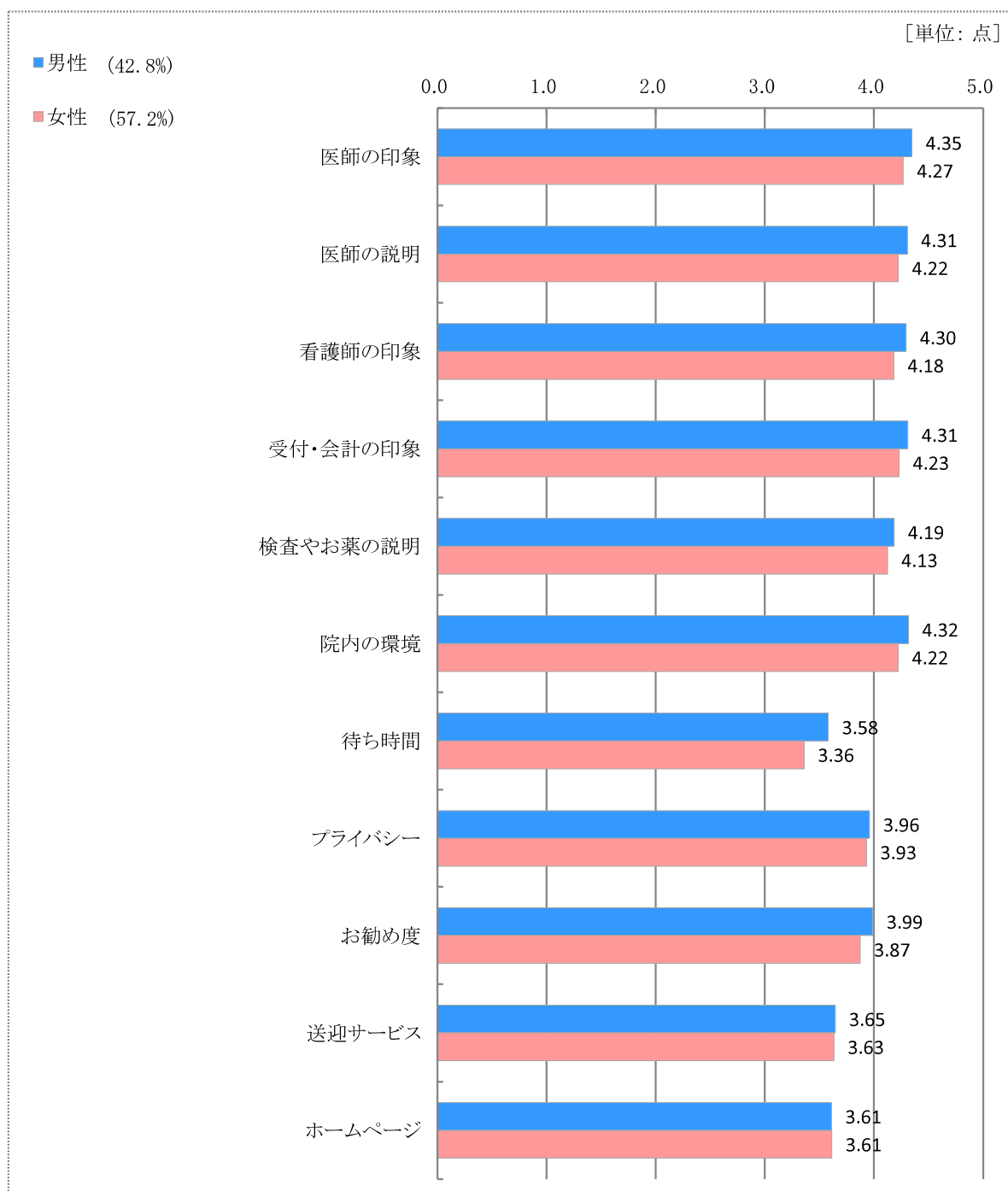
改善の必要度が高い項目 … 該当なし

ランク	項目	重要度	得点
1	医師の印象	74.3 %	4.30
2	医師の説明	63.9 %	4.26
3	看護師の印象	33.9 %	4.23
4	待ち時間	27.8 %	3.45
5	院内の環境	27.0 %	4.26
6	検査やお薬の説明	20.9 %	4.15
7	プライバシー	14.3 %	3.94
8	受付・会計の印象	11.3 %	4.26



男女別の分析

今回調査の平均得点 **4.00** 点
 ■ 男性の平均得点 4.07 点
 ■ 女性の平均得点 4.00 点

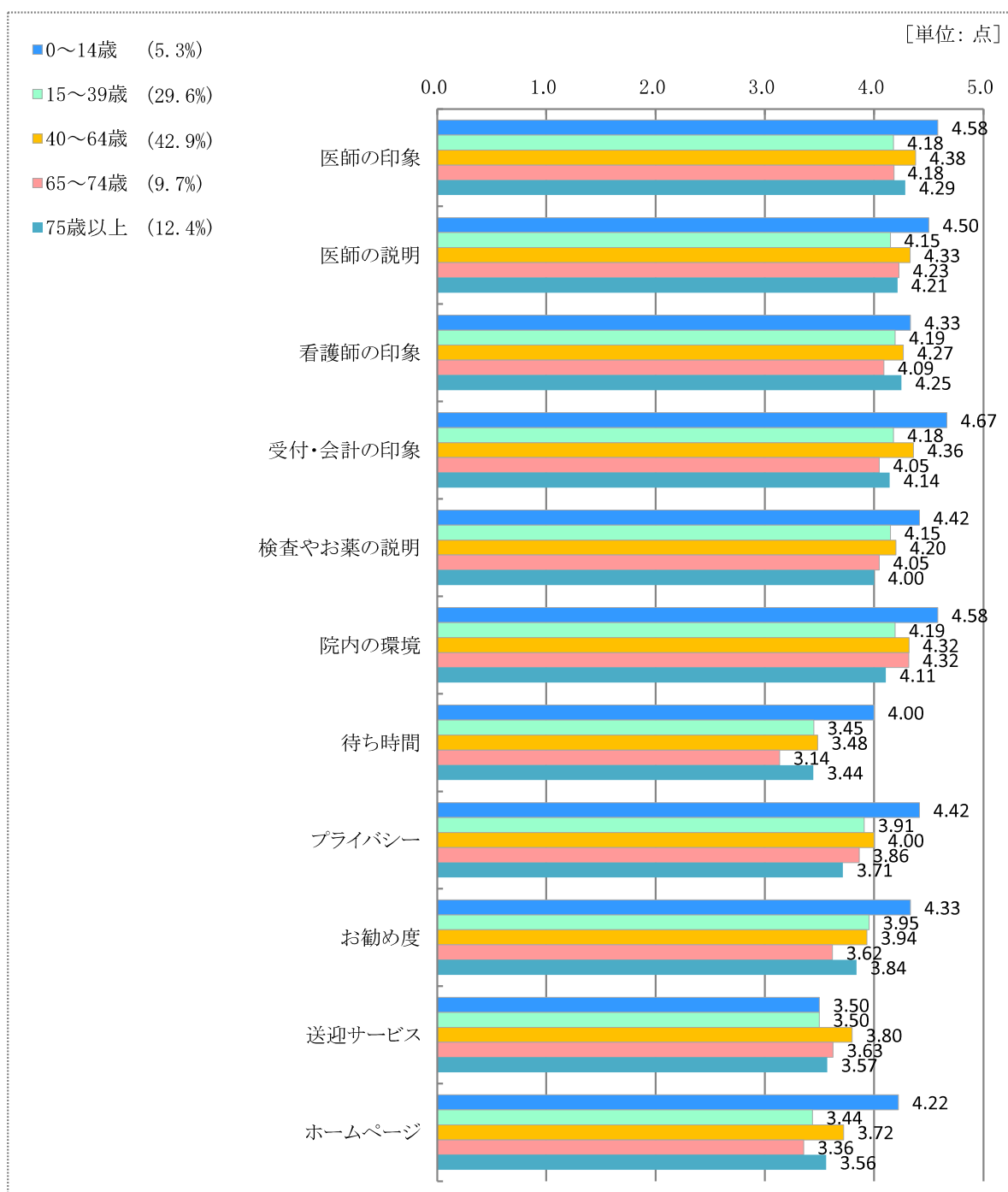


年齢層別の分析

今回調査の平均得点 **4.00 点**

- 0～14歳 の平均得点 4.38 点
- 15～39歳 の平均得点 3.96 点
- 40～64歳 の平均得点 4.10 点

- 65～74歳 の平均得点 3.90 点
- 75歳以上の平均得点 3.96 点

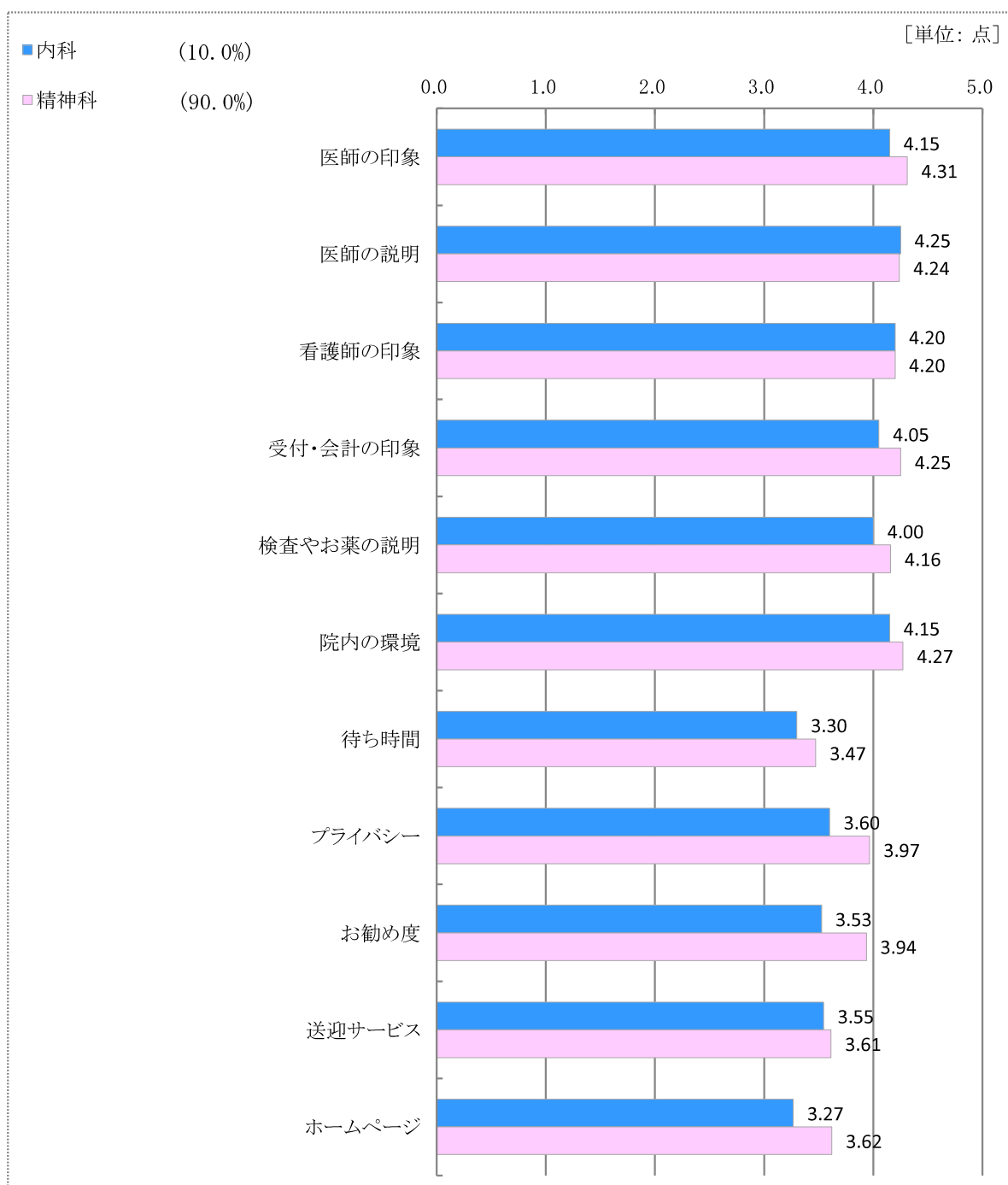


診療科目別の分析

今回調査の平均得点 **4.00 点**

■内科 の平均得点 3.85 点

■精神科 の平均得点 4.03 点

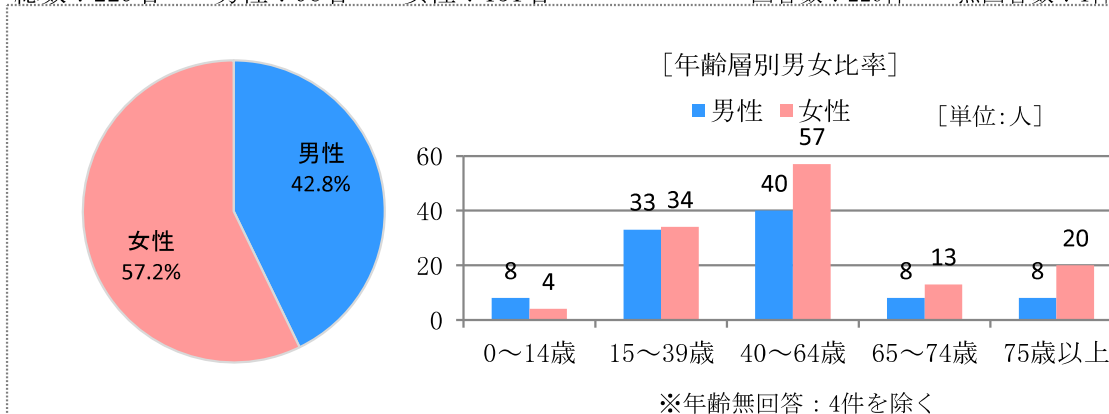


アンケートの対象

回答者の内訳

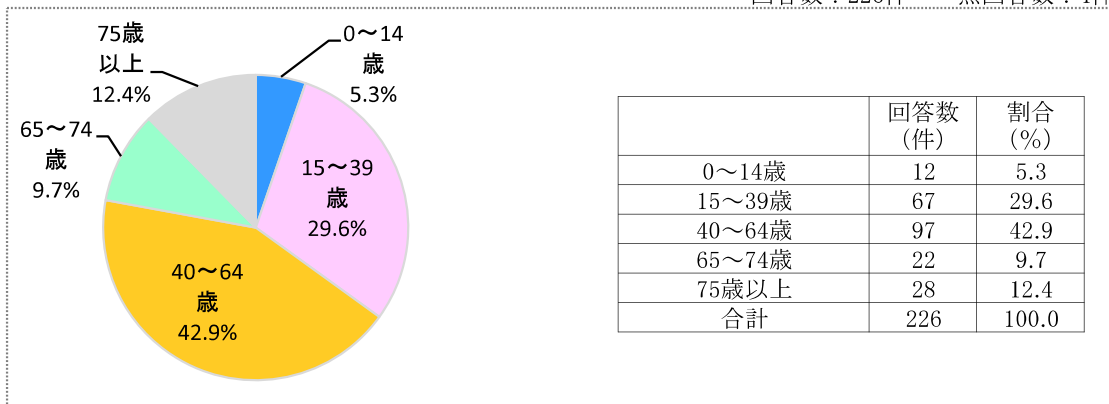
■ 性別

総数：229名 男性：98名 女性：131名 回答数：229件 無回答数：1件



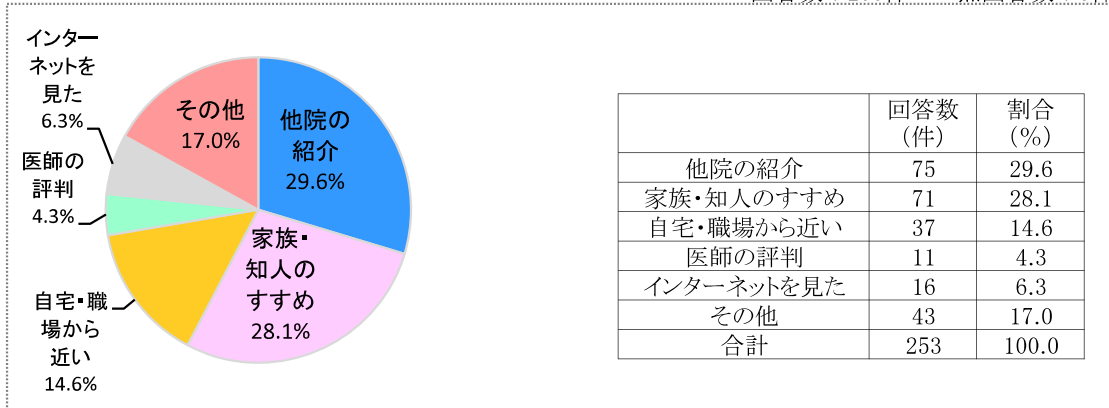
■ 年齢

回答数：226件 無回答数：4件



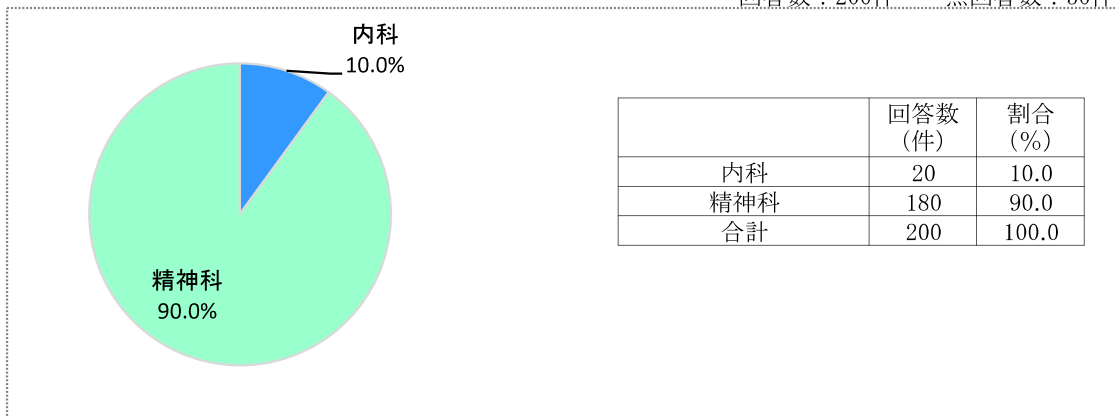
■ 選んだ理由 (複数回答)

回答数：253件 無回答数：3件



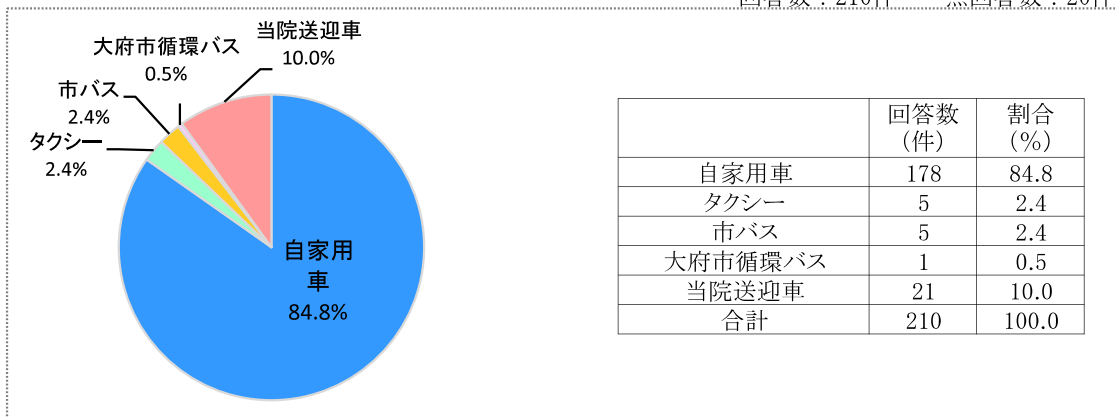
■ 診療科目

回答数：200件 無回答数：30件



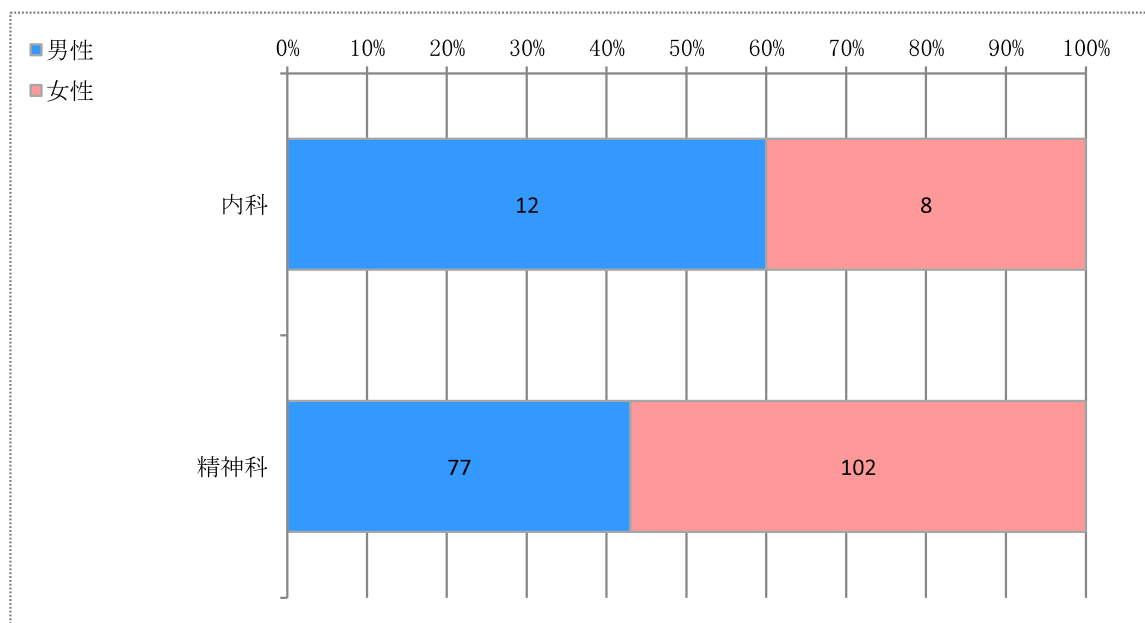
■ 交通手段

回答数：210件 無回答数：20件

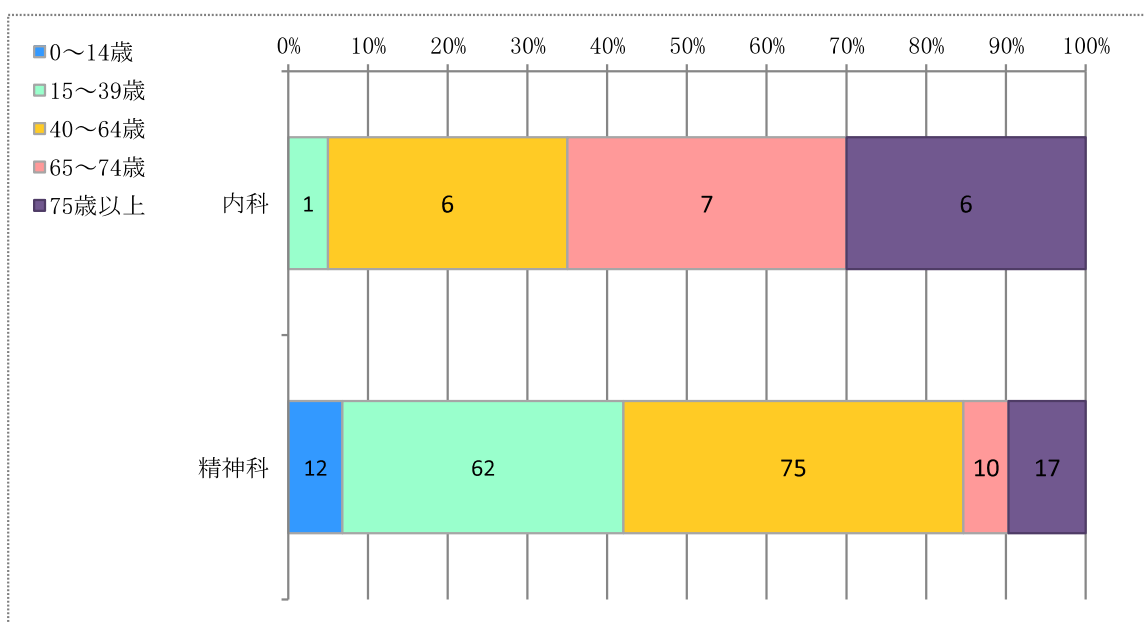


診療科目の補足分析

クロス集計(性別・診療科目)



クロス集計(年齢層別・診療科目)



患者様の声

お褒めの言葉

- ・お医者さんや看護師さん、スタッフさん、とても親切で、通院しやすい。
- ・行動障害への支援チームがあること。
- ・しっかりみてくれて、主治医とデイケアなどもスタッフの対応が良い。
- ・全体に清潔感があり、先生や看護師さんや他のスタッフのかたも皆さん感じが良い。
- ・先生がとても親身に話をきいて下さるので安心して通院できる。ロビーの熱帯魚がいて、いやされる。
- ・体調不良で予約日に行けない時も親切に、次回予約をして頂いた。

ご不満・ご要望

- ・伝票などのクリアファイルの持ち歩き、受け渡しが面倒。
- ・リハビリがある時の受け付けのタイミングがわかりづらい。
- ・待ち時間が長いことがあるので改善してほしい。
- ・次回予約を、患者家族に確認してから決めて欲しい。
- ・医師によって、診察の開始時間が異なり、早めに来て待ち時間がすごく長いのが気になる。お手洗いの出入口付近に消毒液があると助かる。
- ・電光掲示板を見そびれて、自分の順番が来てることに気付くのが遅れることがある。番号の読み上げをしてけると嬉しい。