

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10月22日 ～ 2024年10月25日

総回答数： 303 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

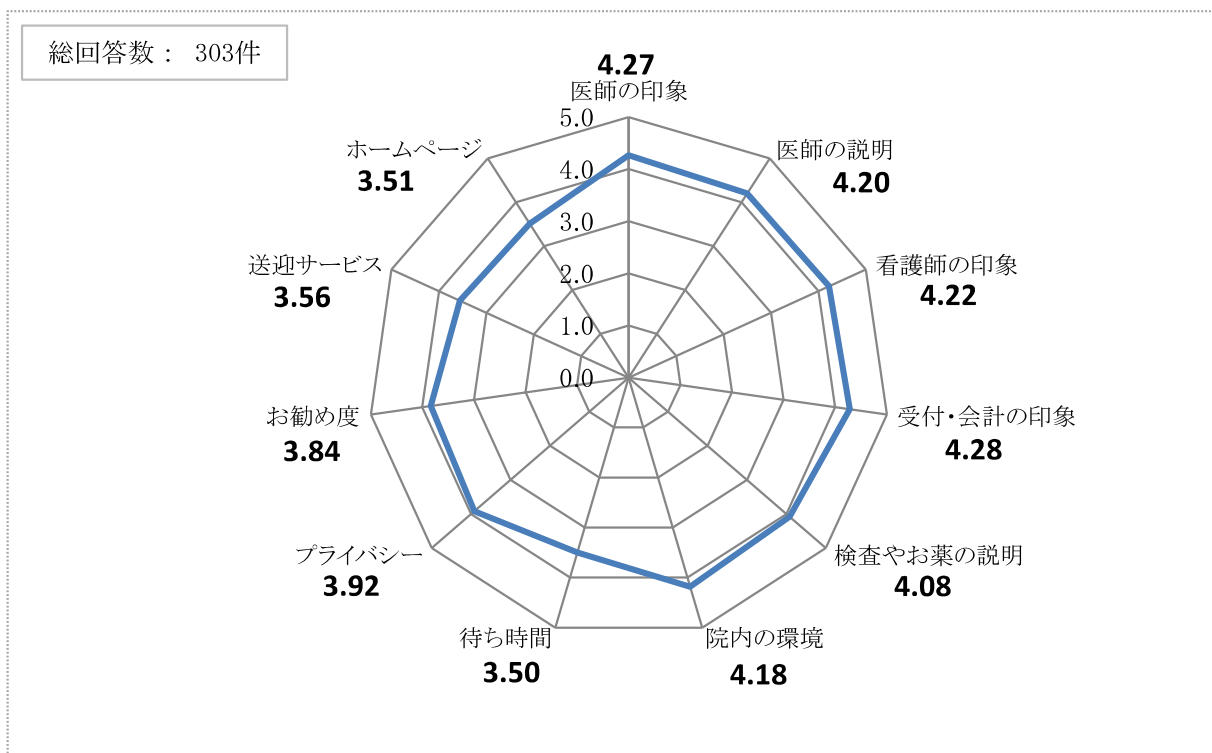
今回調査の平均得点 **3.96** 点

## 総評

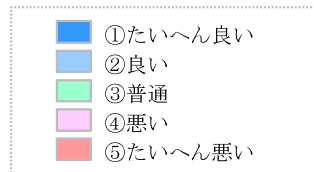
ほとんどの項目において良い結果が得られています。中でも、『受付・会計の印象』に対する評価は高く、貴院の強みと言えます。

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。

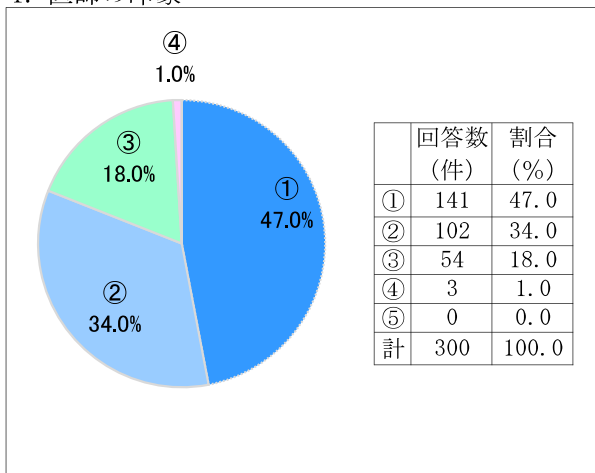
今回の結果、患者さんの声で挙げた問題点を、ひとつひとつクリアにしていくことで、患者さんからの信頼感はさらに高まり、満足度の向上につながると考えます。この結果を受けての具体的な取り組みを実践し、患者さんへフィードバックすることで、さらに患者さんの信頼を得られることと期待いたします。



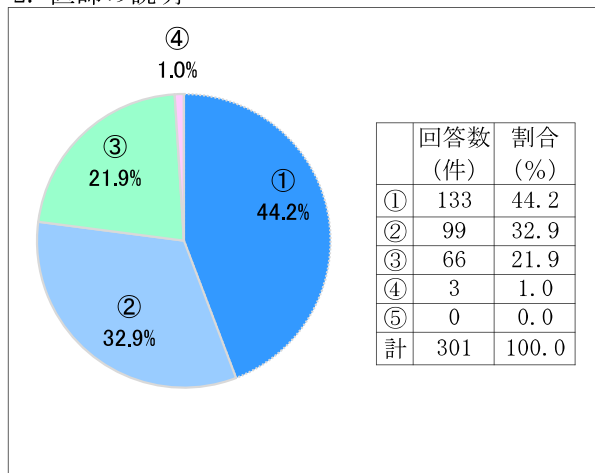
# 質問項目の集計結果



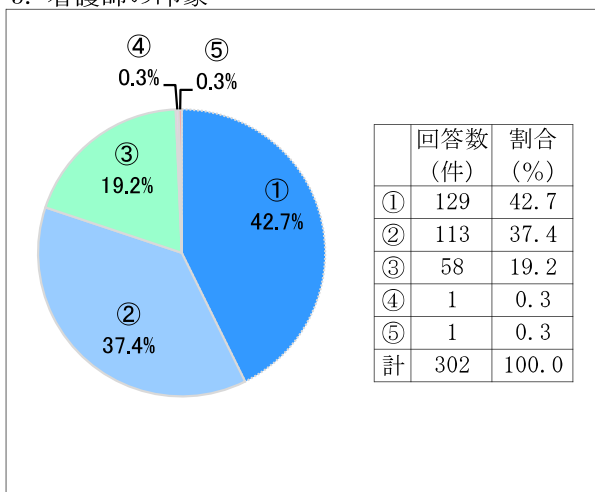
1. 医師の印象



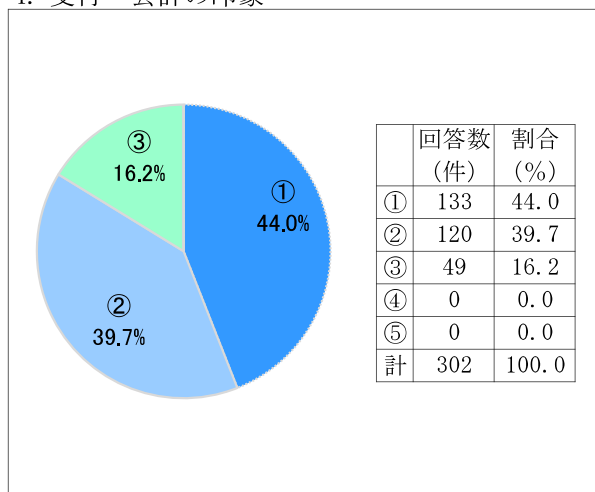
2. 医師の説明



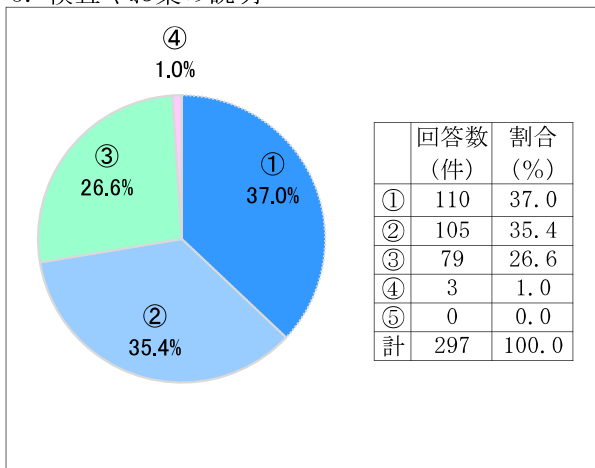
3. 看護師の印象



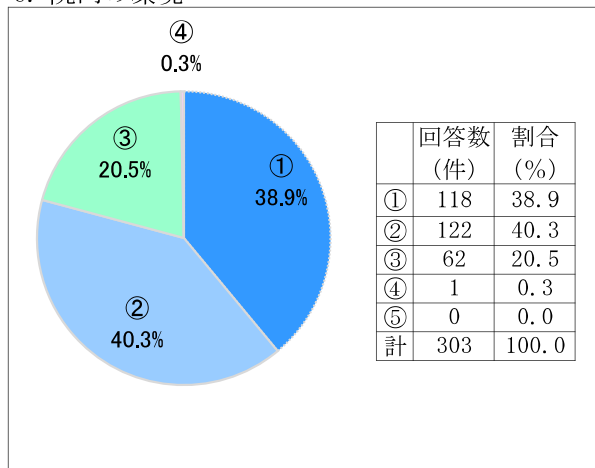
4. 受付・会計の印象

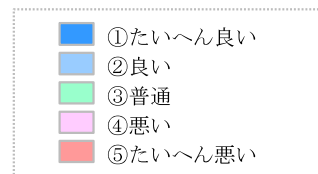


5. 検査やお薬の説明

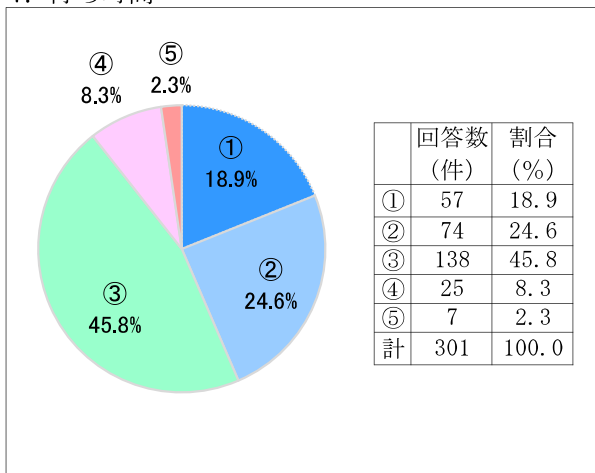


6. 院内の環境

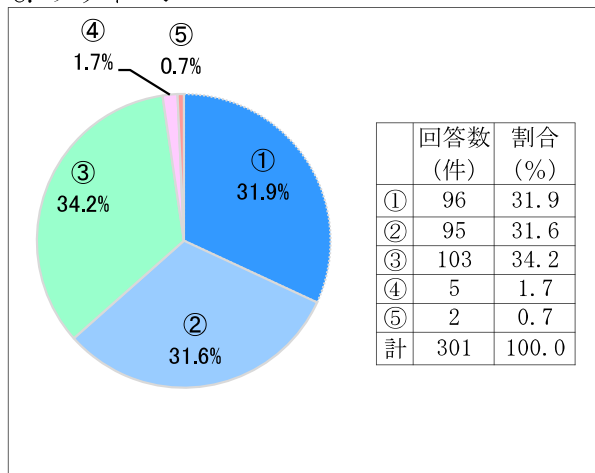




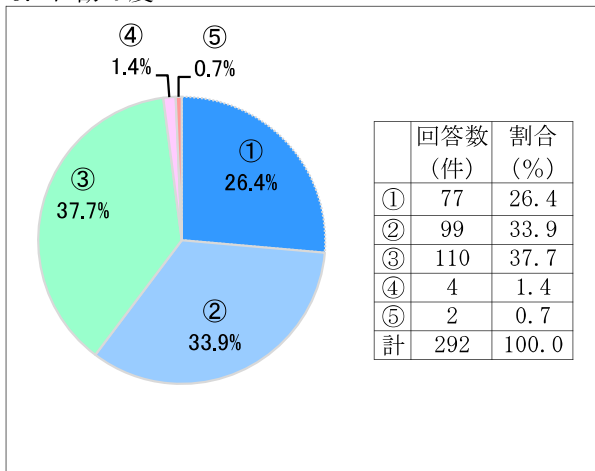
7. 待ち時間



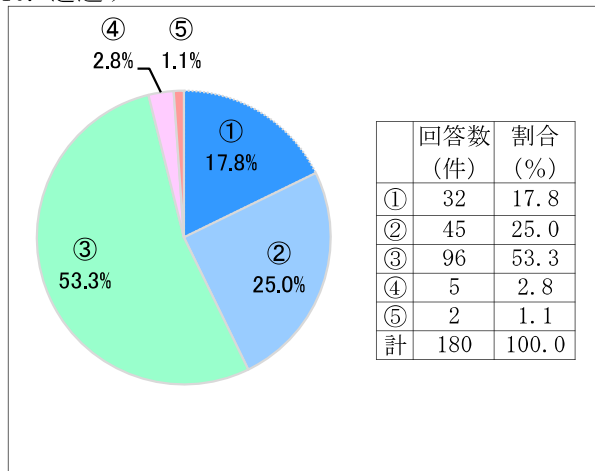
8. プライバシー



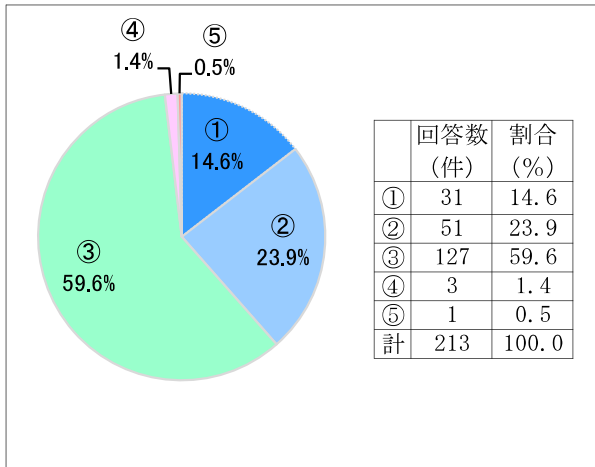
9. お勧め度



10. 送迎サービス

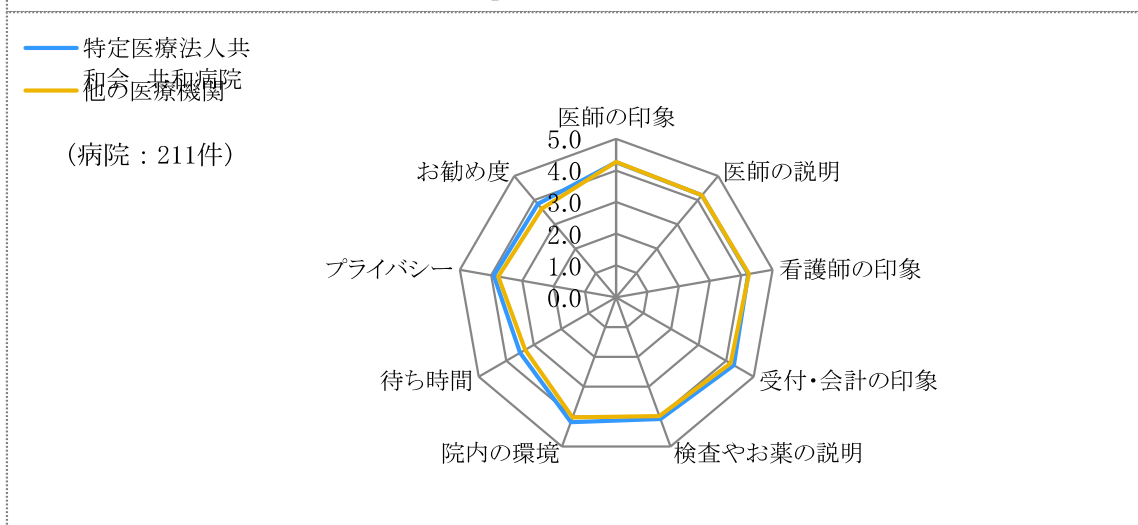
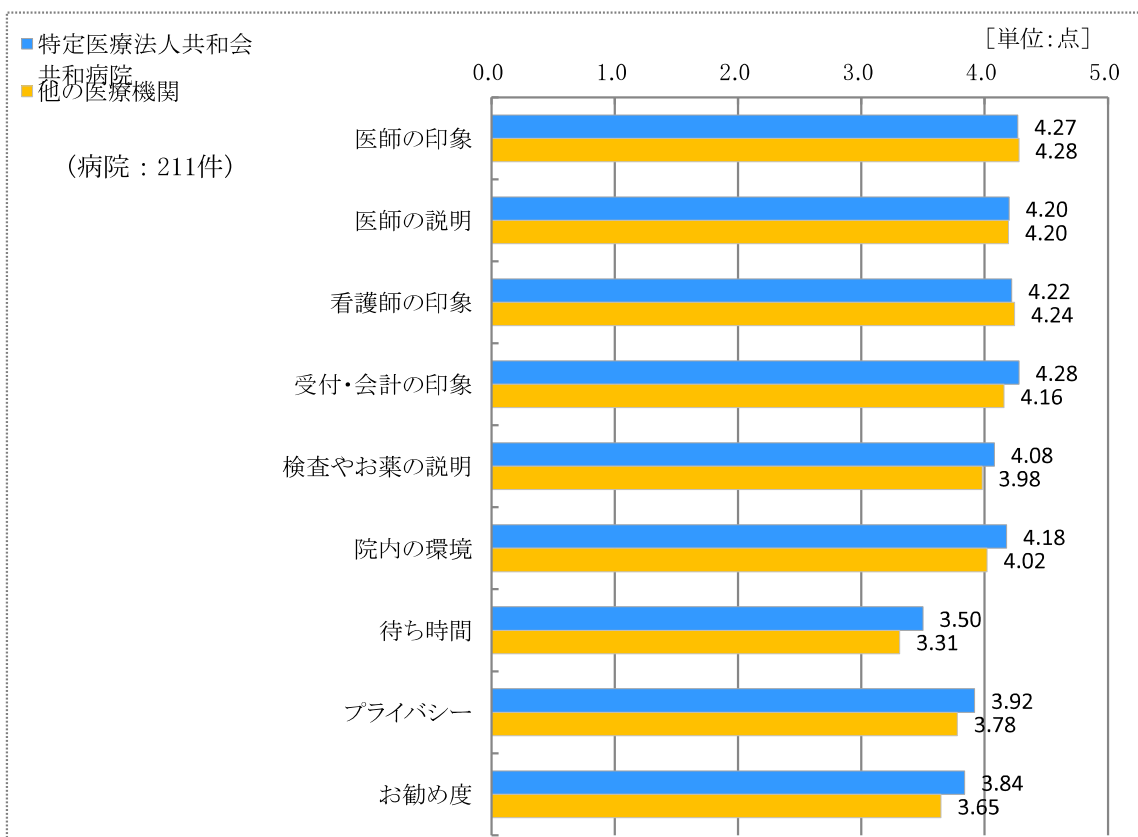


11. ホームページ



# 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」



※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。

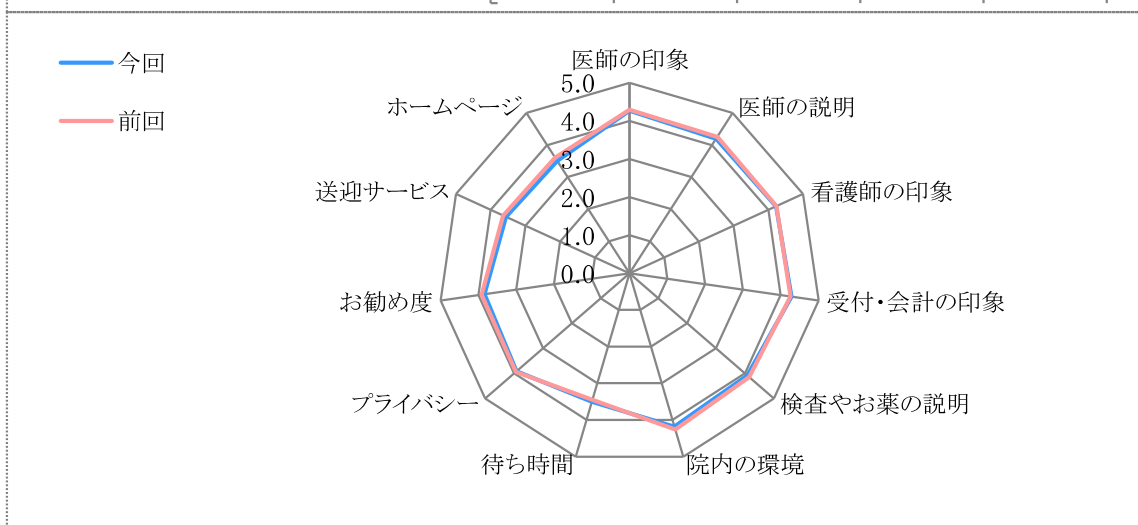
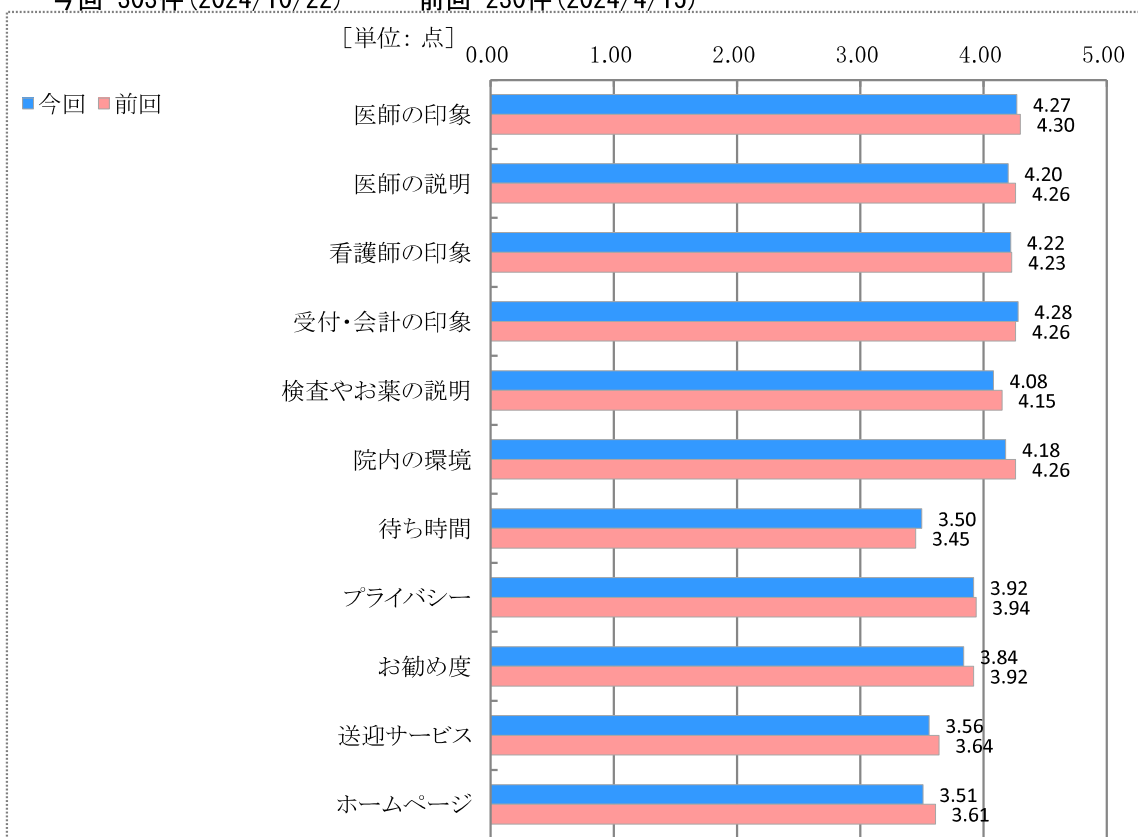
# 過去の得点との比較

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（2024年4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 … 「待ち時間」

最も得点が下がった項目 … 「ホームページ」

今回 303件 (2024/10/22)      前回 230件 (2024/4/15)



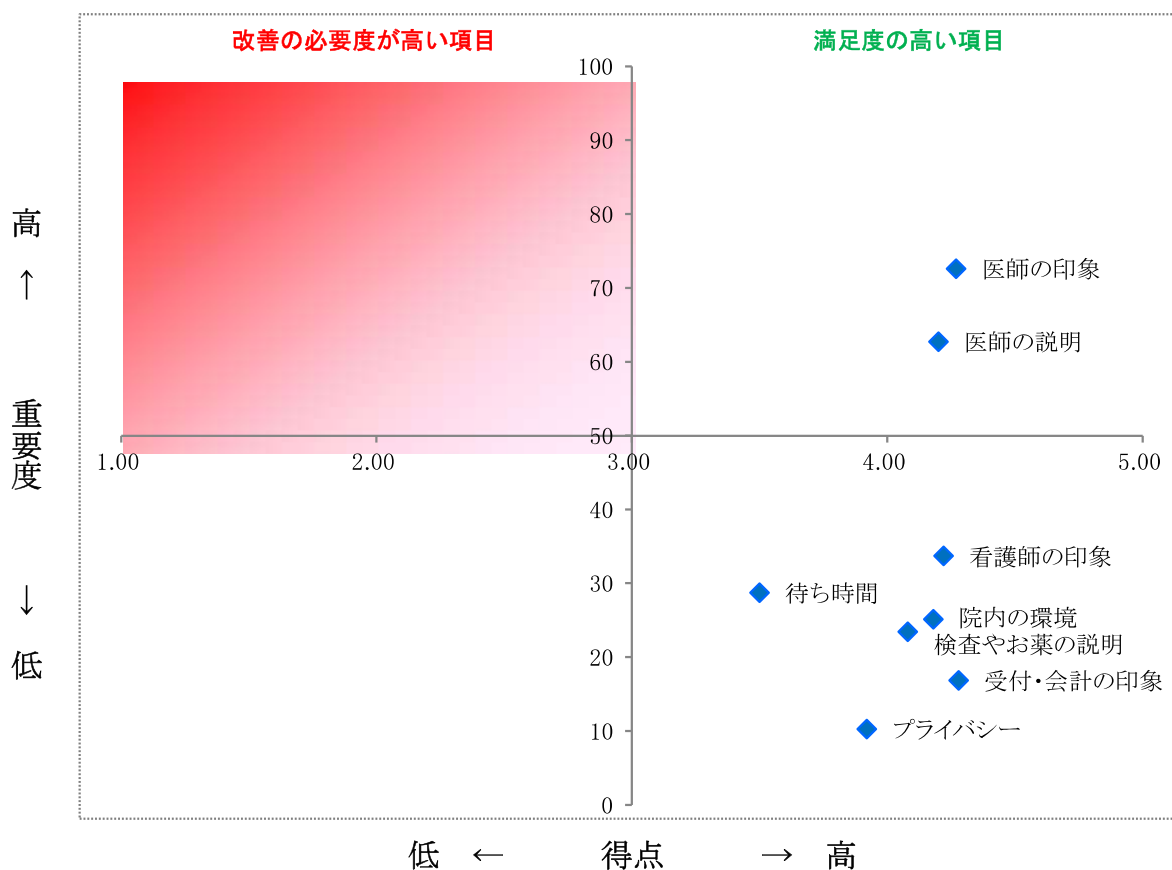
※値が0となっている質問項目は、実施されていない項目です。

# 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	72.6 %	4.27
2	医師の説明	62.7 %	4.20
3	看護師の印象	33.7 %	4.22
4	待ち時間	28.7 %	3.50
5	院内の環境	25.1 %	4.18
6	検査やお薬の説明	23.4 %	4.08
7	受付・会計の印象	16.8 %	4.28
8	プライバシー	10.2 %	3.92



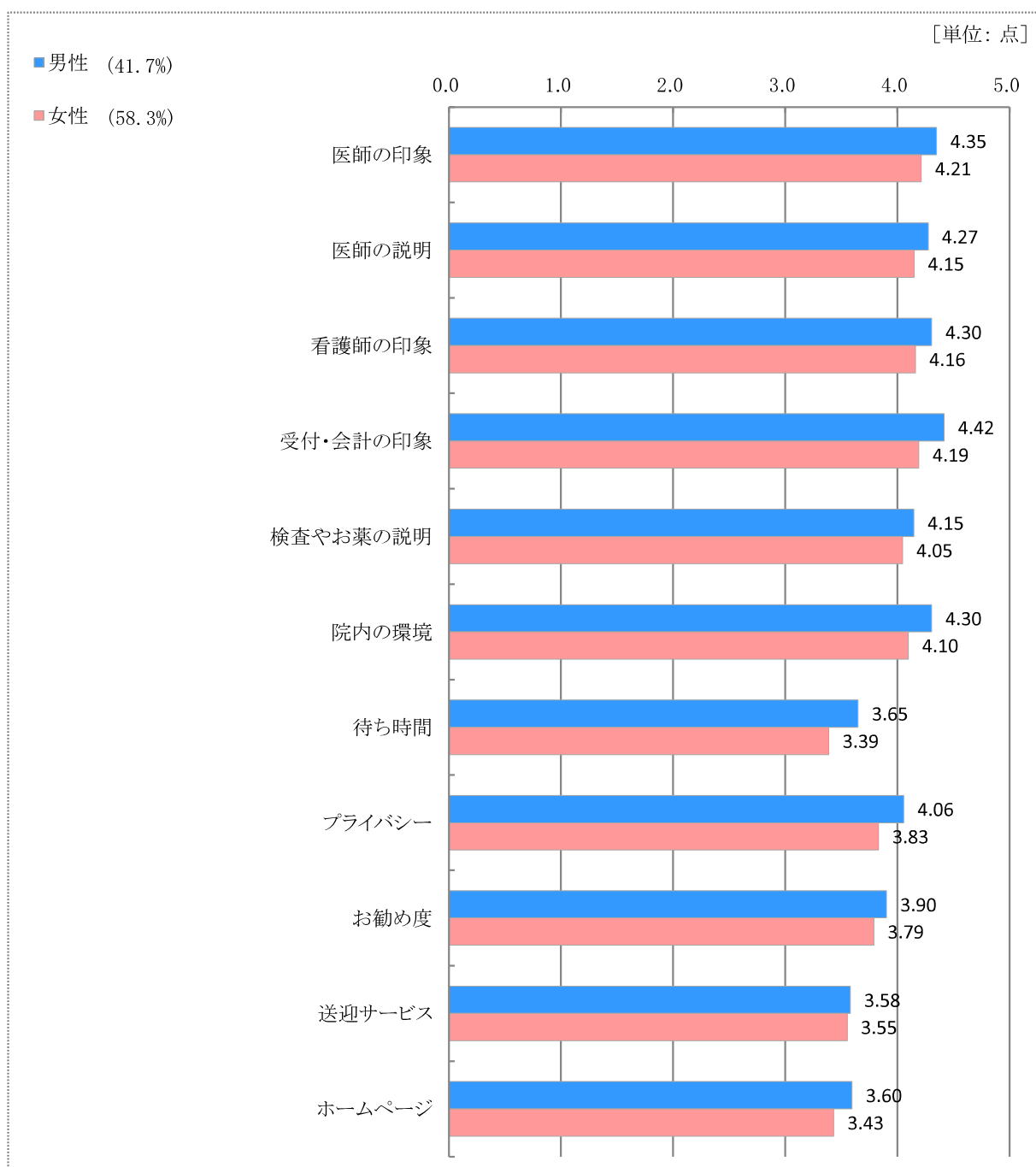


# 男女別の分析

今回調査の平均得点 **3.96** 点

■男性の平均得点 4.08 点

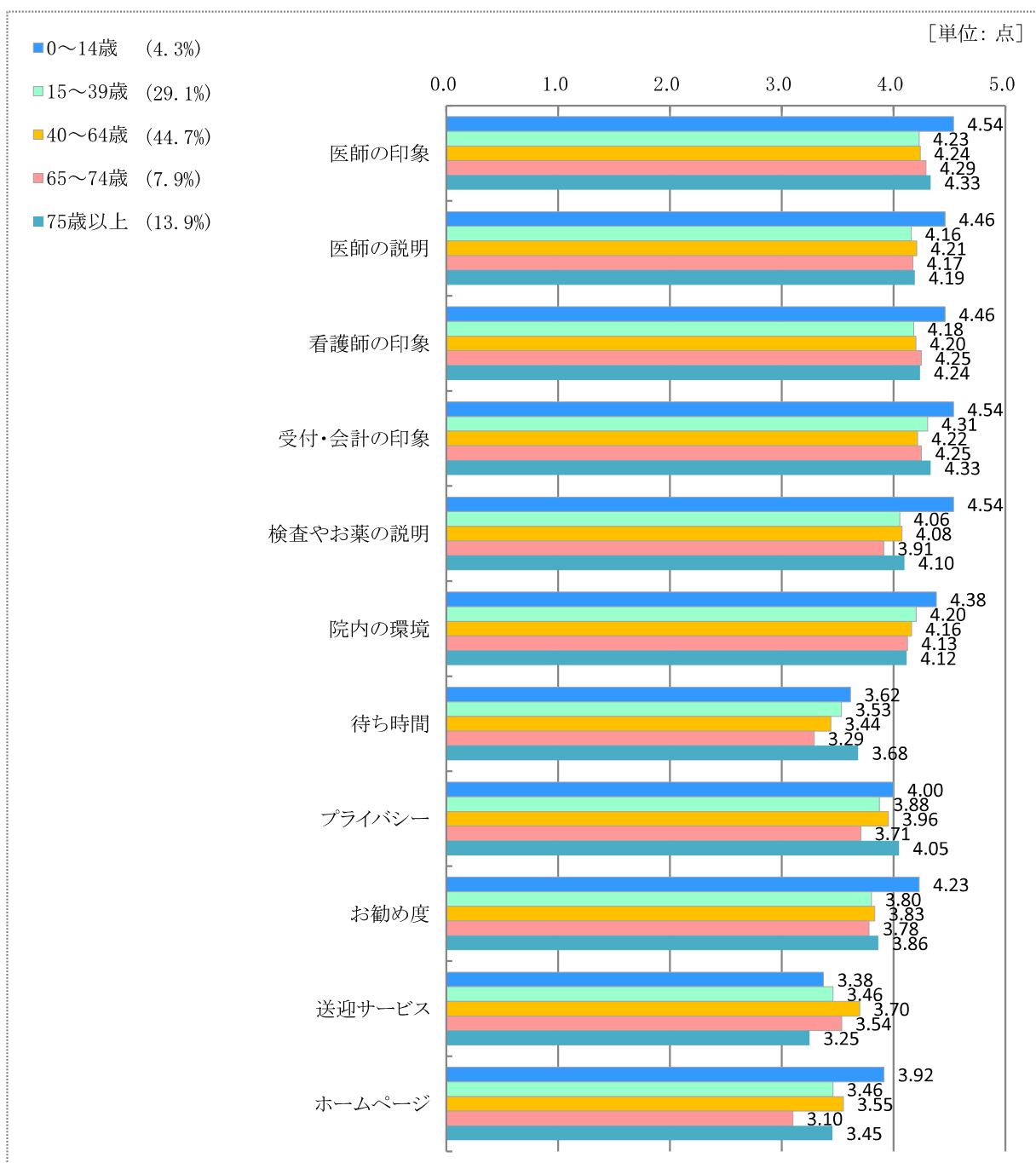
■女性の平均得点 3.93 点



# 年齢層別の分析

今回調査の平均得点 **3.96 点**

- 0～14歳 の平均得点 4.22 点
- 15～39歳の平均得点 3.95 点
- 40～64歳の平均得点 3.98 点
- 65～74歳の平均得点 3.92 点
- 75歳以上の平均得点 4.04 点

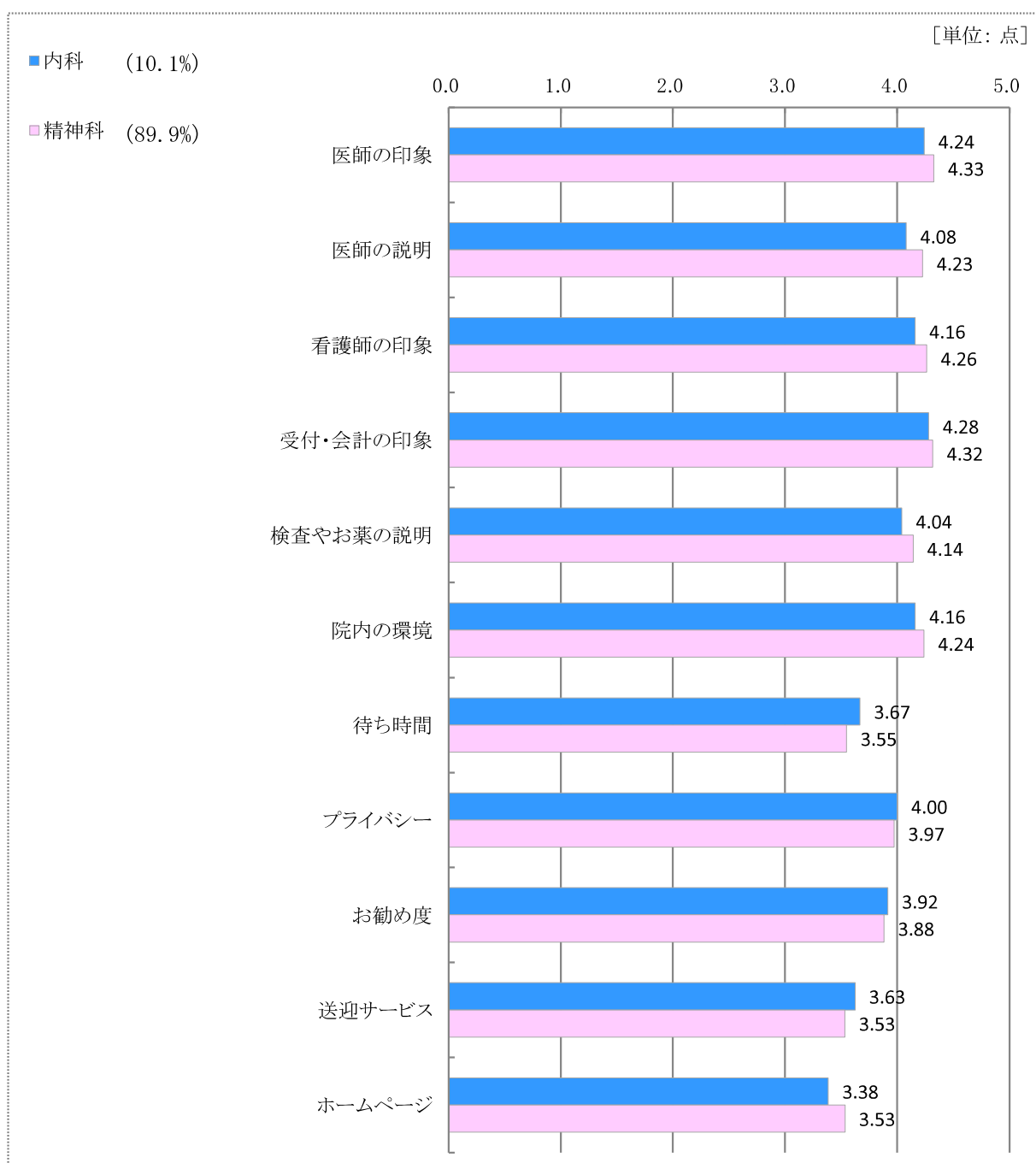


# 診療科目別の分析

今回調査の平均得点 **3.96 点**

■内科 の平均得点 4.01 点

■精神科 の平均得点 4.03 点

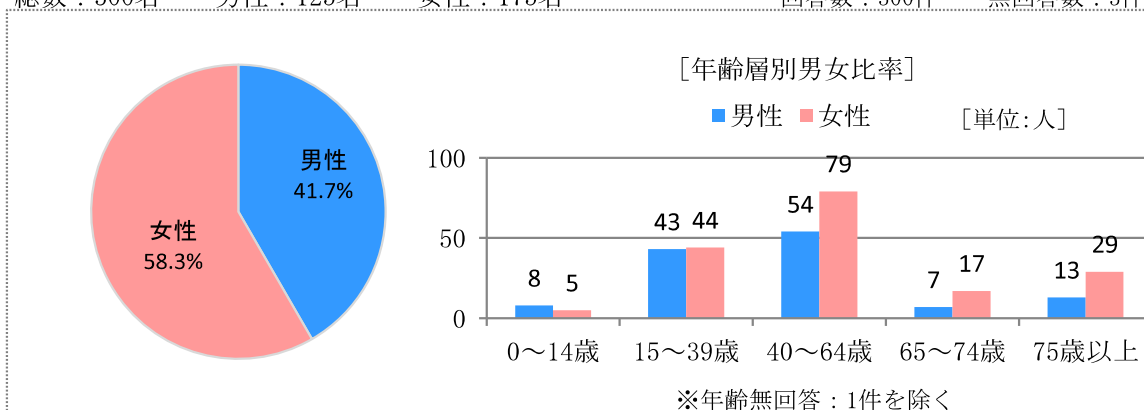


# アンケートの対象

## 回答者の内訳

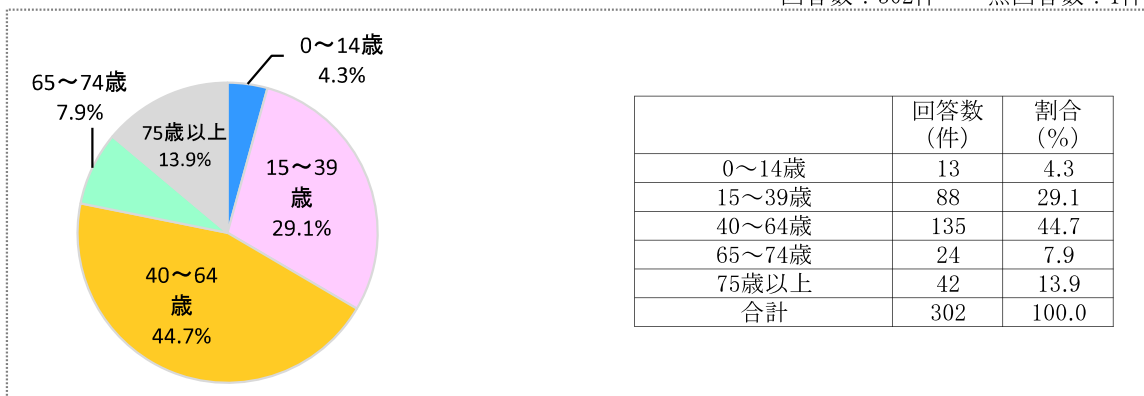
### ■ 性別

総数：300名 男性：125名 女性：175名 回答数：300件 無回答数：3件



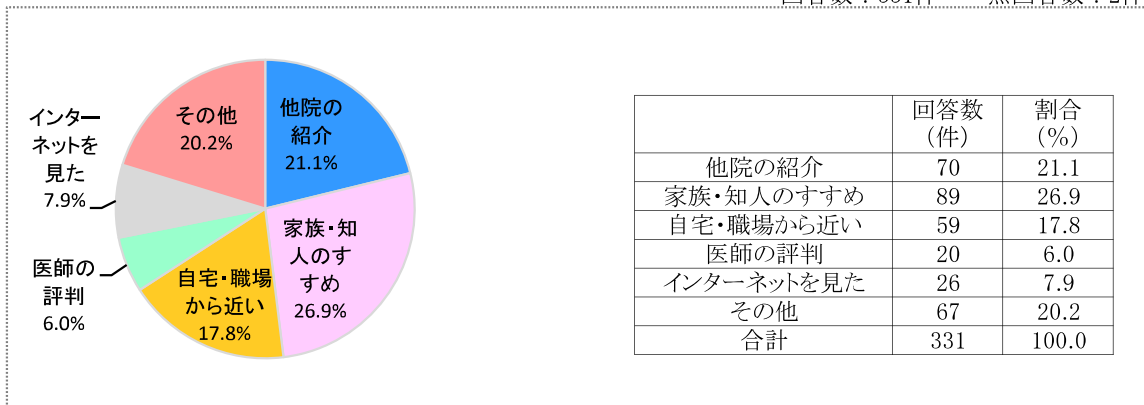
### ■ 年齢

回答数：302件 無回答数：1件



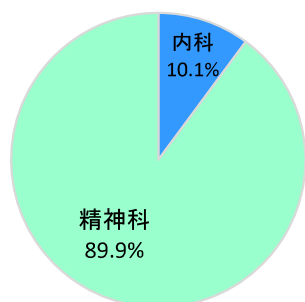
### ■ 選んだ理由 (複数回答)

回答数：331件 無回答数：2件



■ 診療科目

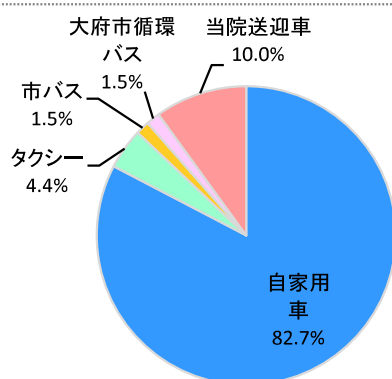
回答数：247件 無回答数：56件



	回答数 (件)	割合 (%)
内科	25	10.1
精神科	222	89.9
合計	247	100.0

■ 交通手段

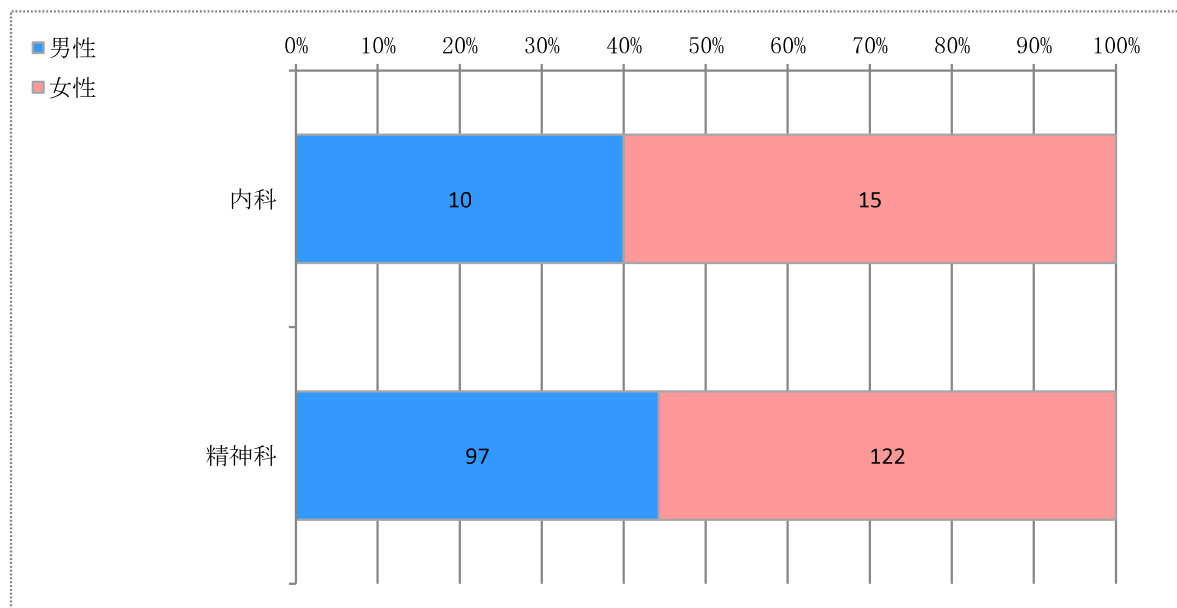
回答数：271件 無回答数：32件



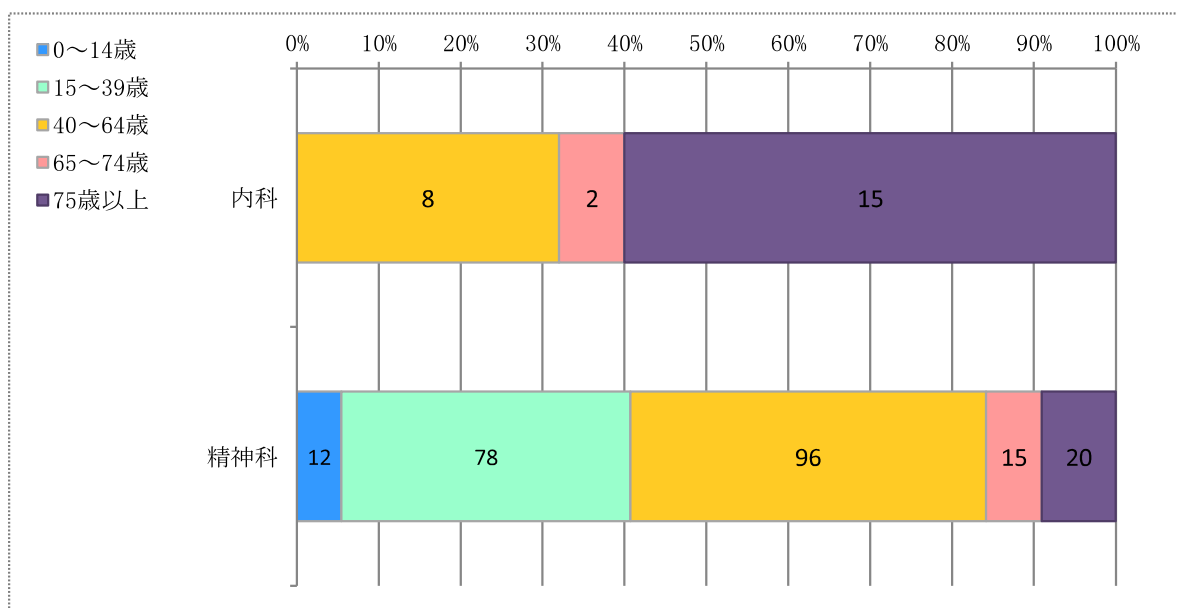
	回答数 (件)	割合 (%)
自家用車	224	82.7
タクシー	12	4.4
市バス	4	1.5
大府市循環バス	4	1.5
当院送迎車	27	10.0
合計	271	100.0

# 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)



# 患者様の声

## お褒めの言葉

- ・担当医が親身に話を聞いてくれてアドバイスをくれるので、とても安心。
- ・医師が優しい、話しやすい。全体的にスタッフが良い、優しい。
- ・看護師の皆さん等とても親切でいい人が多いと思う。
- ・作業療法士が優しくて話しやすいし、子供の事を大事にしてくれて色々教えてくれている。
- ・受付や会計の方の接し方が優しくとても安心。
- ・清潔さがあって良い印象を受けている。
- ・ホームページの外来担当表(曜日ごとの医師名)は緊急受診をする際、担当医がいるかどうか判断できる為助かっている。

## ご不満・ご要望

- ・患者の心の声をきちんと拾える医師を望む。
- ・受付の人が声が大きくて威圧感がある人がいる。プライバシーが守られているのか。
- ・待ち時間が長い。1枠に入れ過ぎている。
- ・午後からの診察もあればもう少し受診しやすいと思う。
- ・出来れば土曜日に受診をしたい。(医師が不在の為現状はできないため)
- ・受付の手順が分かりづらい。番号札で順番待ちにして呼んでほしい。
- ・駐車場をできれば増やしてほしい。
- ・精神科の待合にて知人に遭遇すると気まずい。