

外来患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：2018年度 外来患者満足度調査（2019年02月01日～2019年02月21日）

社会医療法人 栗山会

飯田病院

目次

I. 調査概要

調査目的

調査期間

調査対象

調査方法

サンプル数

II. 属性調査結果

性別

年齢

本日の受診予約

本日の診察待ち時間

本日の受診科目

当院を選んだ理由

III. 満足度調査結果

1. 満足度ポイント一覧

2. 満足度構成比率

総合満足度

医療サービス

施設・設備・情報提供

看護師の接遇

医師の接遇

事務の接遇

IV. ベンチマーク分析

V. 経年変化グラフ(全項目満足度一覧の前回値との比較)

I.調査概要

調査目的

患者さんの実態や、当院への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てる

調査期間

2019年02月01日～2019年02月21日

調査日数

21

調査対象

調査実施期間内に来院した外来患者様

調査方法

アンケート用紙を配布し、無記名回答方式により実施

配布数

316

回収数

316

回収率

100.0%

有効回答数

269

有効回答率

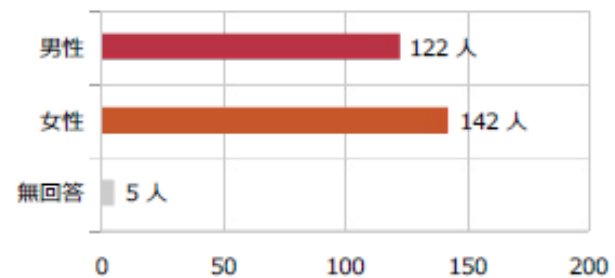
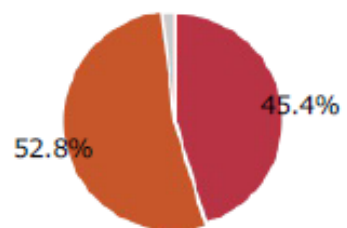
85.1%

Ⅱ.属性調査 1/6

性別

「女性」142人、「男性」122人で「女性」が多いです。

| 選択肢 | 回答数(人) | 構成比 |
|-----|--------|--------|
| 男性 | 122 | 45.4% |
| 女性 | 142 | 52.8% |
| 無回答 | 5 | 1.9% |
| 合計 | 269 | 100.0% |

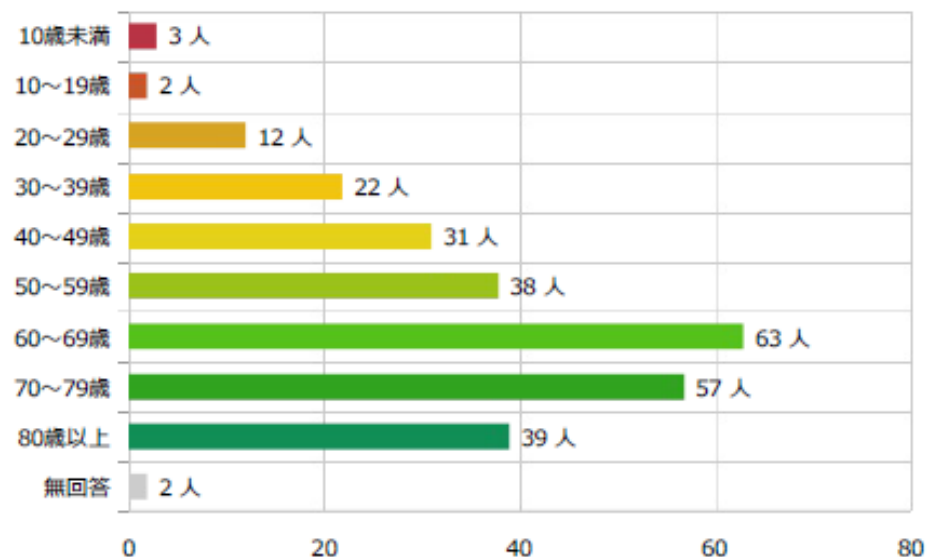


Ⅱ.属性調査 2/6

年齢

「60～69歳」が63人と最も多いです。次いで「70～79歳」57人、「80歳以上」39人となっています。最も少ないのは「10～19歳」の2人です。

| 選択肢 | 回答数(人) | 構成比 |
|--------|--------|--------|
| 10歳未満 | 3 | 1.1% |
| 10～19歳 | 2 | 0.7% |
| 20～29歳 | 12 | 4.5% |
| 30～39歳 | 22 | 8.2% |
| 40～49歳 | 31 | 11.5% |
| 50～59歳 | 38 | 14.1% |
| 60～69歳 | 63 | 23.4% |
| 70～79歳 | 57 | 21.2% |
| 80歳以上 | 39 | 14.5% |
| 無回答 | 2 | 0.7% |
| 合計 | 269 | 100.0% |

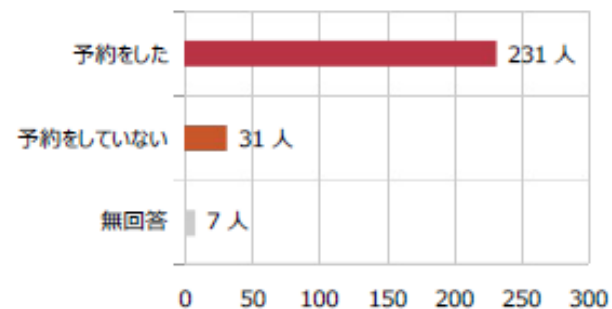
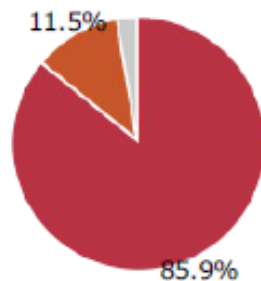


Ⅱ.属性調査 3/6

本日の受診予約

「予約をした」231人、「予約をしていない」31人で「予約をした」が多いです。

| 選択肢 | 回答数(人) | 構成比 |
|----------|--------|--------|
| 予約をした | 231 | 85.9% |
| 予約をしていない | 31 | 11.5% |
| 無回答 | 7 | 2.6% |
| 合計 | 269 | 100.0% |

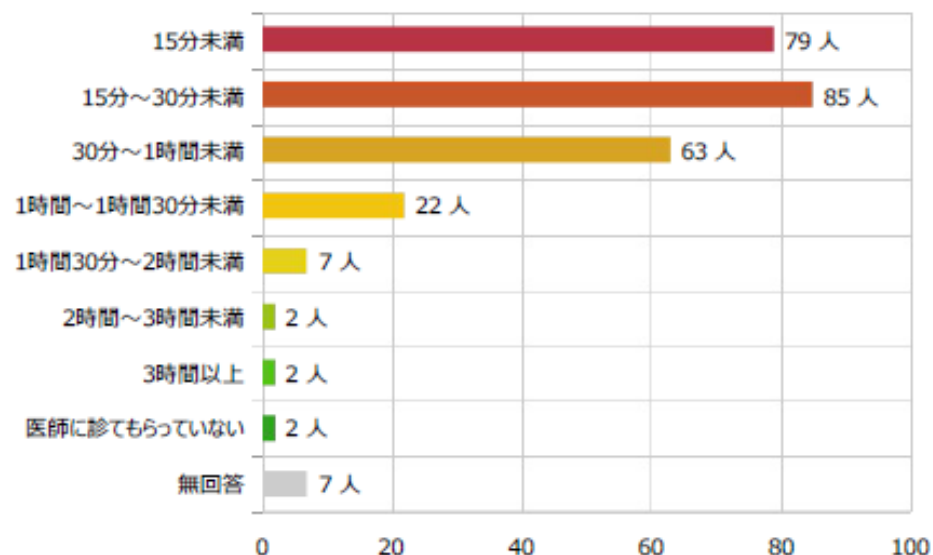


Ⅱ.属性調査 4/6

本日の診察待ち時間

「15分～30分未満」が 85 人と最も多いです。次いで「15分未満」79 人、「30分～1時間未満」63 人となっています。最も少ないのは「2時間～3時間未満」「3時間以上」「医師に診てもらっていない」の 2 人です。

| 選択肢 | 回答数(人) | 構成比 |
|--------------|--------|--------|
| 15分未満 | 79 | 29.4% |
| 15分～30分未満 | 85 | 31.6% |
| 30分～1時間未満 | 63 | 23.4% |
| 1時間～1時間30分未満 | 22 | 8.2% |
| 1時間30分～2時間未満 | 7 | 2.6% |
| 2時間～3時間未満 | 2 | 0.7% |
| 3時間以上 | 2 | 0.7% |
| 医師に診てもらっていない | 2 | 0.7% |
| 無回答 | 7 | 2.6% |
| 合計 | 269 | 100.0% |

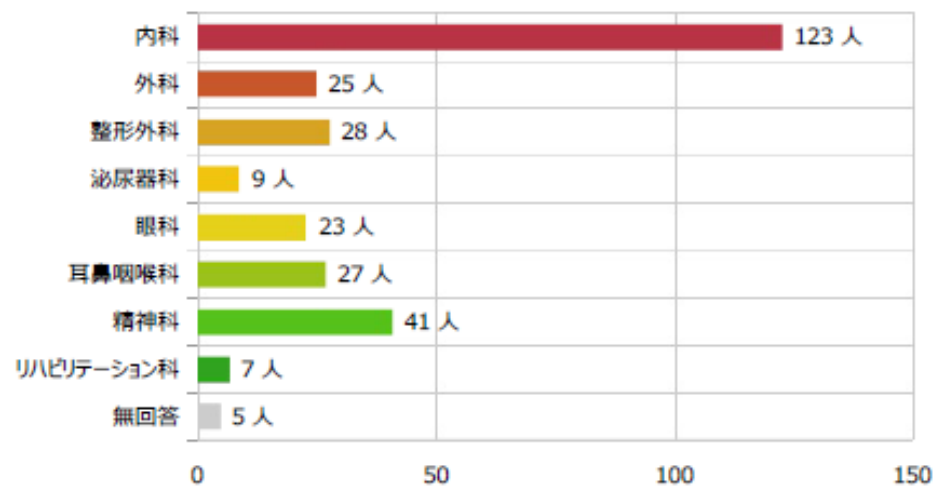


Ⅱ.属性調査 5/6

補説 本日の受診科目

「内科」が 123 人と最も多いです。次いで「精神科」41 人、「整形外科」28 人となっています。最も少ないのは「リハビリテーション科」の 7 人です。

| 選択肢 | 回答数 |
|------------|-----|
| 内科 | 123 |
| 外科 | 25 |
| 整形外科 | 28 |
| 泌尿器科 | 9 |
| 眼科 | 23 |
| 耳鼻咽喉科 | 27 |
| 精神科 | 41 |
| リハビリテーション科 | 7 |
| 無回答 | 5 |

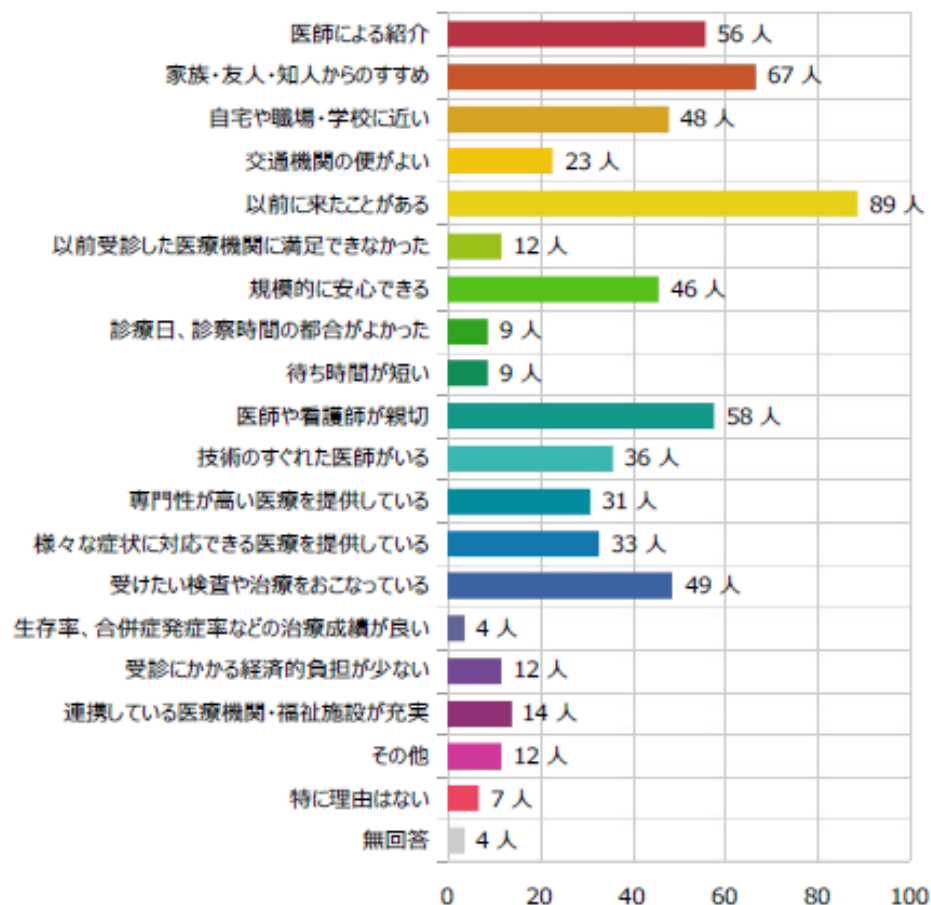


Ⅱ.属性調査 6/6

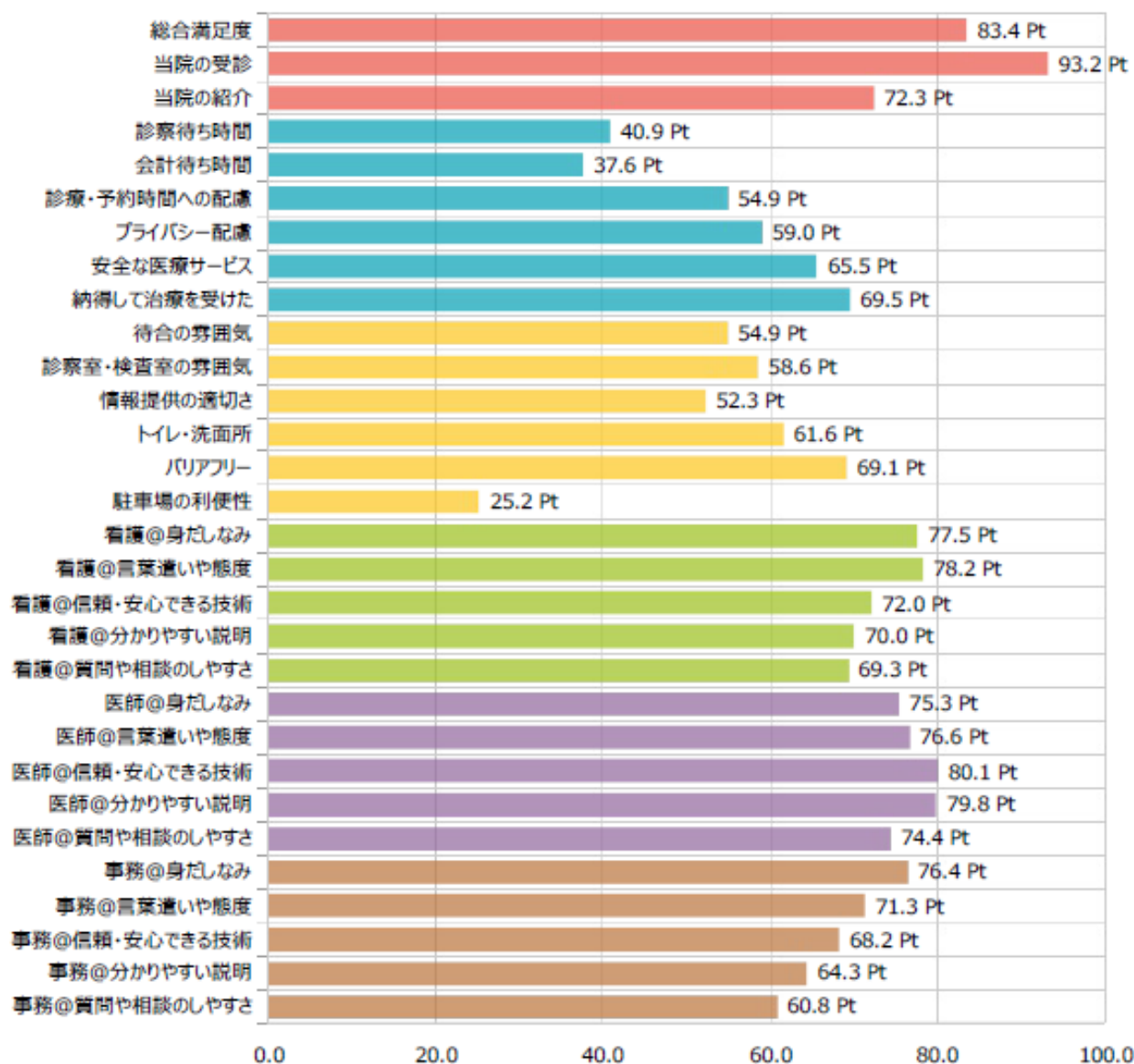
補説 当院を選んだ理由

「以前に来たことがある」が 89 人と最も多いです。次いで「家族・友人・知人からのすすめ」67 人、「医師や看護師が親切」58 人となっています。最も少ないのは「生存率、合併症発症率などの治療成績が良い」の 4 人です。

| 選択肢 | 回答数 |
|----------------------|-----|
| 医師による紹介 | 56 |
| 家族・友人・知人からのすすめ | 67 |
| 自宅や職場・学校に近い | 48 |
| 交通機関の便がよい | 23 |
| 以前に来たことがある | 89 |
| 以前受診した医療機関に満足できなかった | 12 |
| 規模的に安心できる | 46 |
| 診療日、診察時間の都合がよかった | 9 |
| 待ち時間が短い | 9 |
| 医師や看護師が親切 | 58 |
| 技術のすぐれた医師がいる | 36 |
| 専門性が高い医療を提供している | 31 |
| 様々な症状に対応できる医療を提供している | 33 |
| 受けたい検査や治療をおこなっている | 49 |
| 生存率、合併症発症率などの治療成績が良い | 4 |
| 受診にかかる経済的負担が少ない | 12 |
| 連携している医療機関・福祉施設が充実 | 14 |
| その他 | 12 |
| 特に理由はない | 7 |
| 無回答 | 4 |



Ⅲ-1.満足度ポイント一覧



総合満足度 **83.4** ポイント

| | |
|------------|---|
| 総合満足度 | ■ |
| 医療サービス | ■ |
| 施設・設備・情報提供 | ■ |
| 看護師の接遇 | ■ |
| 医師の接遇 | ■ |
| 事務の接遇 | ■ |

最もポイントが高いのは、「当院の受診」の 93.2 ポイントです。

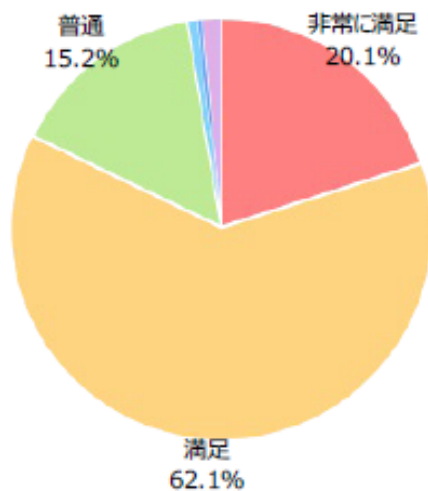
次いで「総合満足度」の 83.4 ポイント、「医師@信頼・安心できる技術」の 80.1 ポイントとなっています。最もポイントが低いのは、「駐車場の利便性」の 25.2 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

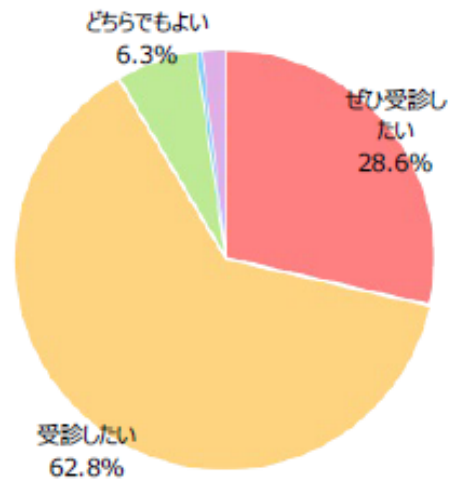
Ⅲ－2.カテゴリー別満足度構成比 1/6

総合

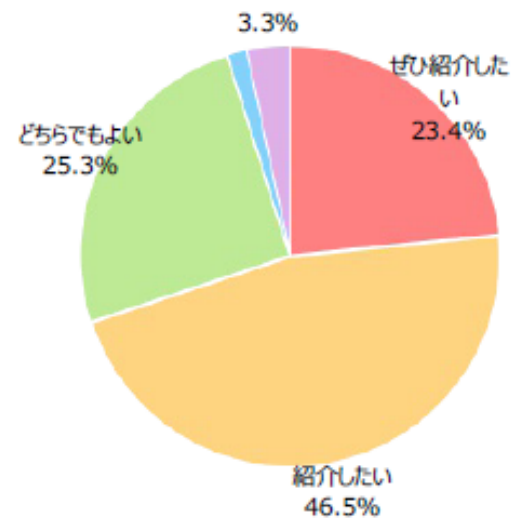
| 総合満足度 | 回答数（人） | 構成比 |
|-------|--------|--------|
| 非常に満足 | 54 | 20.1% |
| 満足 | 167 | 62.1% |
| 普通 | 41 | 15.2% |
| やや不満 | 2 | 0.7% |
| 不満 | 1 | 0.4% |
| 無回答 | 4 | 1.5% |
| 合計 | 269 | 100.0% |



| 当院の受診 | 回答数（人） | 構成比 |
|------------|--------|--------|
| ぜひ受診したい | 77 | 28.6% |
| 受診したい | 169 | 62.8% |
| どちらでもよい | 17 | 6.3% |
| あまり受診したくない | 1 | 0.4% |
| 受診したくない | 0 | 0.0% |
| 無回答 | 5 | 1.9% |
| 合計 | 269 | 100.0% |



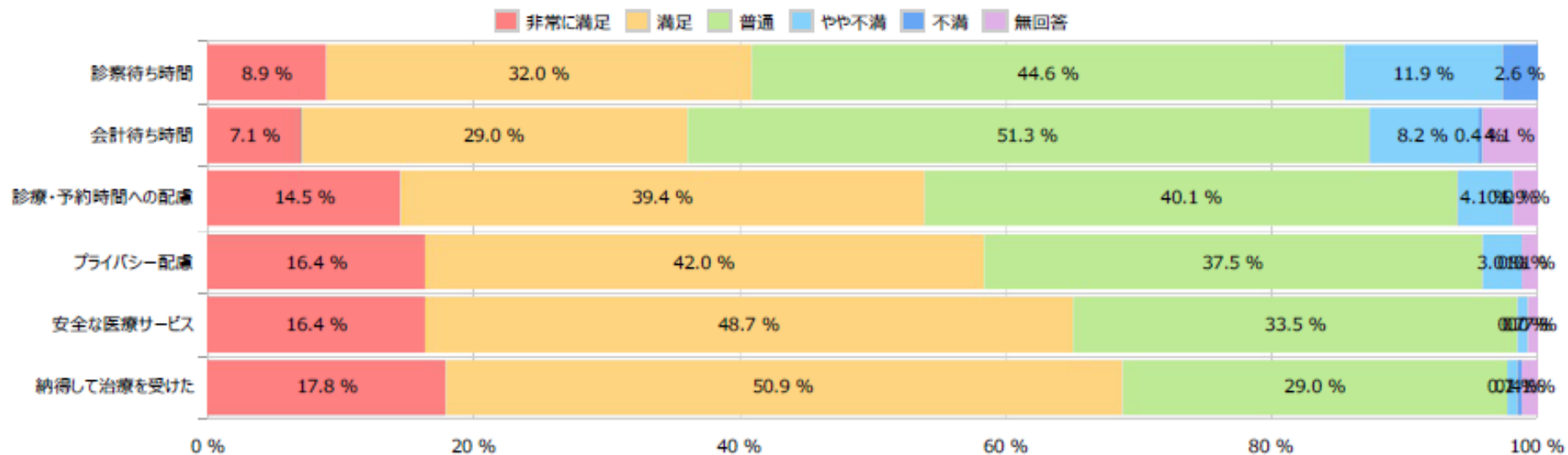
| 当院の紹介 | 回答数（人） | 構成比 |
|------------|--------|--------|
| ぜひ紹介したい | 63 | 23.4% |
| 紹介したい | 125 | 46.5% |
| どちらでもよい | 68 | 25.3% |
| あまり紹介したくない | 4 | 1.5% |
| 紹介したくない | 0 | 0.0% |
| 無回答 | 9 | 3.3% |
| 合計 | 269 | 100.0% |



Ⅲ－2.カテゴリー別満足度構成比 2/6

医療サービス

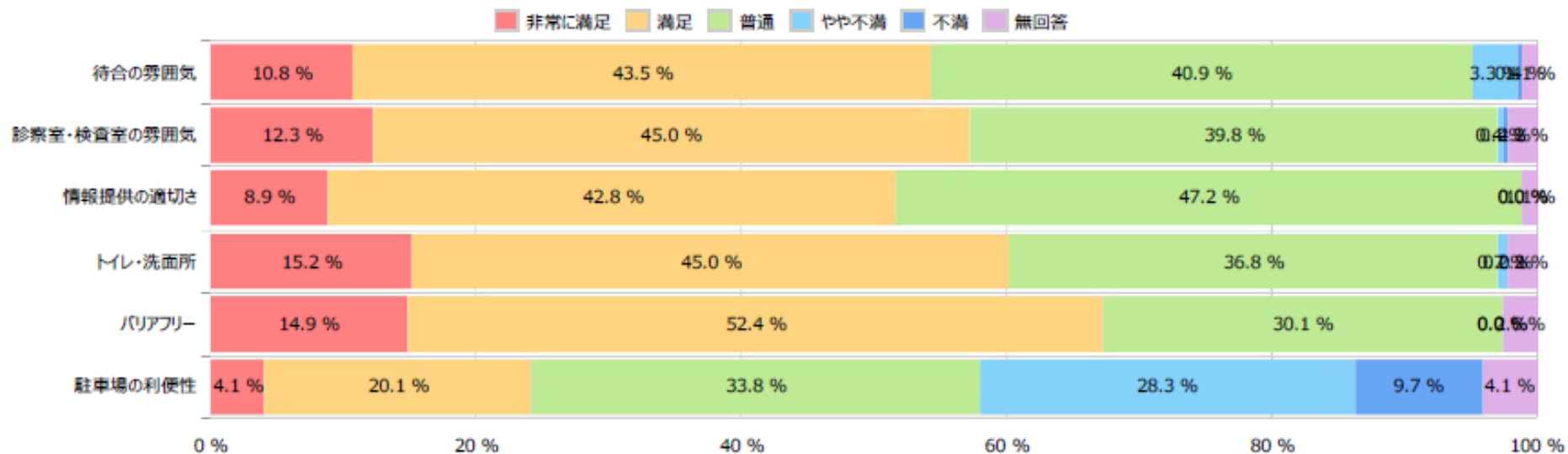
| 項目 | 非常に満足 | | 満足 | | 普通 | | やや不満 | | 不満 | | 無回答 | | 合計 | |
|-------------|-------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|----|------|-----|------|------|--------|
| 診察待ち時間 | 24人 | 8.9% | 86人 | 32.0% | 120人 | 44.6% | 32人 | 11.9% | 7人 | 2.6% | 0人 | 0.0% | 269人 | 100.0% |
| 会計待ち時間 | 19人 | 7.1% | 78人 | 29.0% | 138人 | 51.3% | 22人 | 8.2% | 1人 | 0.4% | 11人 | 4.1% | 269人 | 100.0% |
| 診療・予約時間への配慮 | 39人 | 14.5% | 106人 | 39.4% | 108人 | 40.1% | 11人 | 4.1% | 0人 | 0.0% | 5人 | 1.9% | 269人 | 100.0% |
| プライバシー配慮 | 44人 | 16.4% | 113人 | 42.0% | 101人 | 37.5% | 8人 | 3.0% | 0人 | 0.0% | 3人 | 1.1% | 269人 | 100.0% |
| 安全な医療サービス | 44人 | 16.4% | 131人 | 48.7% | 90人 | 33.5% | 2人 | 0.7% | 0人 | 0.0% | 2人 | 0.7% | 269人 | 100.0% |
| 納得して治療を受けた | 48人 | 17.8% | 137人 | 50.9% | 78人 | 29.0% | 2人 | 0.7% | 1人 | 0.4% | 3人 | 1.1% | 269人 | 100.0% |



Ⅲ－2.カテゴリー別満足度構成比 3/6

施設・設備・情報提供

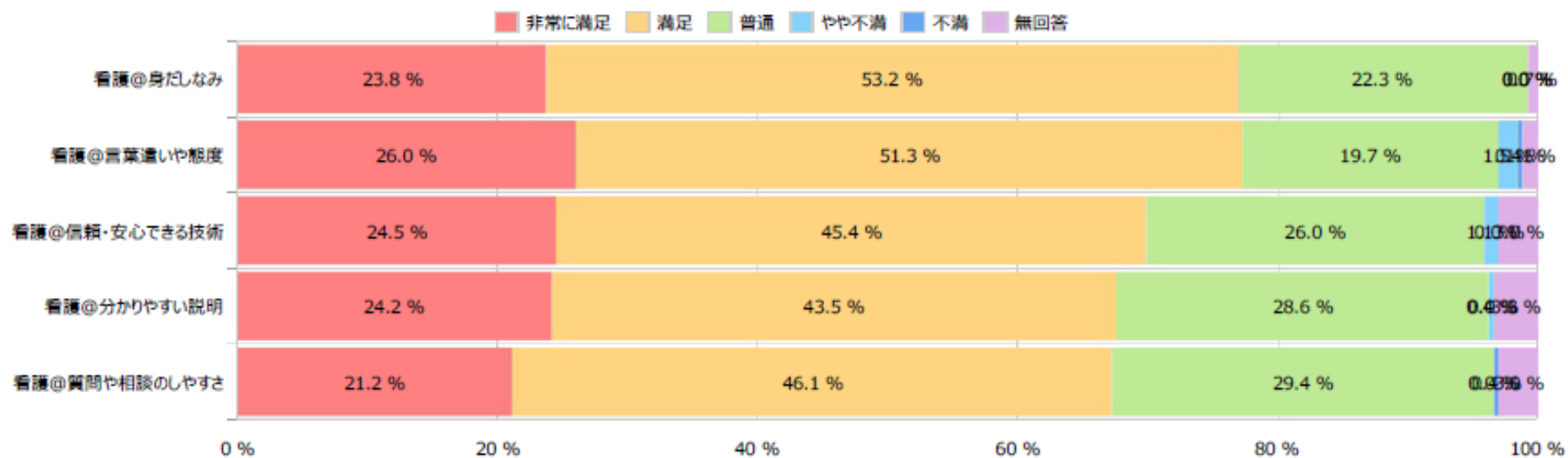
| 項目 | 非常に満足 | | 満足 | | 普通 | | やや不満 | | 不満 | | 無回答 | | 合計 | |
|-------------|-------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|-----|------|-----|------|------|--------|
| 待合の雰囲気 | 29人 | 10.8% | 117人 | 43.5% | 110人 | 40.9% | 9人 | 3.3% | 1人 | 0.4% | 3人 | 1.1% | 269人 | 100.0% |
| 診察室・検査室の雰囲気 | 33人 | 12.3% | 121人 | 45.0% | 107人 | 39.8% | 1人 | 0.4% | 1人 | 0.4% | 6人 | 2.2% | 269人 | 100.0% |
| 情報提供の適切さ | 24人 | 8.9% | 115人 | 42.8% | 127人 | 47.2% | 0人 | 0.0% | 0人 | 0.0% | 3人 | 1.1% | 269人 | 100.0% |
| トイレ・洗面所 | 41人 | 15.2% | 121人 | 45.0% | 99人 | 36.8% | 2人 | 0.7% | 0人 | 0.0% | 6人 | 2.2% | 269人 | 100.0% |
| バリアフリー | 40人 | 14.9% | 141人 | 52.4% | 81人 | 30.1% | 0人 | 0.0% | 0人 | 0.0% | 7人 | 2.6% | 269人 | 100.0% |
| 駐車場の利便性 | 11人 | 4.1% | 54人 | 20.1% | 91人 | 33.8% | 76人 | 28.3% | 26人 | 9.7% | 11人 | 4.1% | 269人 | 100.0% |



Ⅲ－2.カテゴリー別満足度構成比 4/6

看護師の接遇

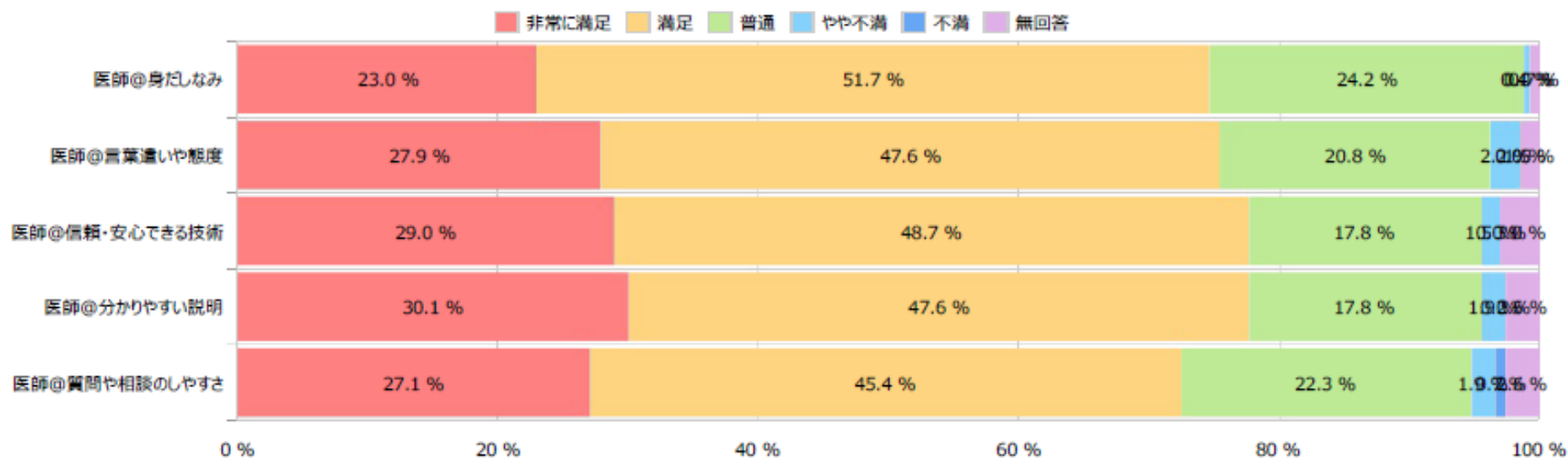
| 項目 | 非常に満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無回答 | 合計 |
|---------------|-----------|------------|-----------|---------|---------|---------|-------------|
| 看護@身だしなみ | 64人 23.8% | 143人 53.2% | 60人 22.3% | 0人 0.0% | 0人 0.0% | 2人 0.7% | 269人 100.0% |
| 看護@言葉遣いや態度 | 70人 26.0% | 138人 51.3% | 53人 19.7% | 4人 1.5% | 1人 0.4% | 3人 1.1% | 269人 100.0% |
| 看護@信頼・安心できる技術 | 66人 24.5% | 122人 45.4% | 70人 26.0% | 3人 1.1% | 0人 0.0% | 8人 3.0% | 269人 100.0% |
| 看護@分かりやすい説明 | 65人 24.2% | 117人 43.5% | 77人 28.6% | 1人 0.4% | 0人 0.0% | 9人 3.3% | 269人 100.0% |
| 看護@質問や相談のしやすさ | 57人 21.2% | 124人 46.1% | 79人 29.4% | 0人 0.0% | 1人 0.4% | 8人 3.0% | 269人 100.0% |



Ⅲ－2.カテゴリー別満足度構成比 5/6

医師の接遇

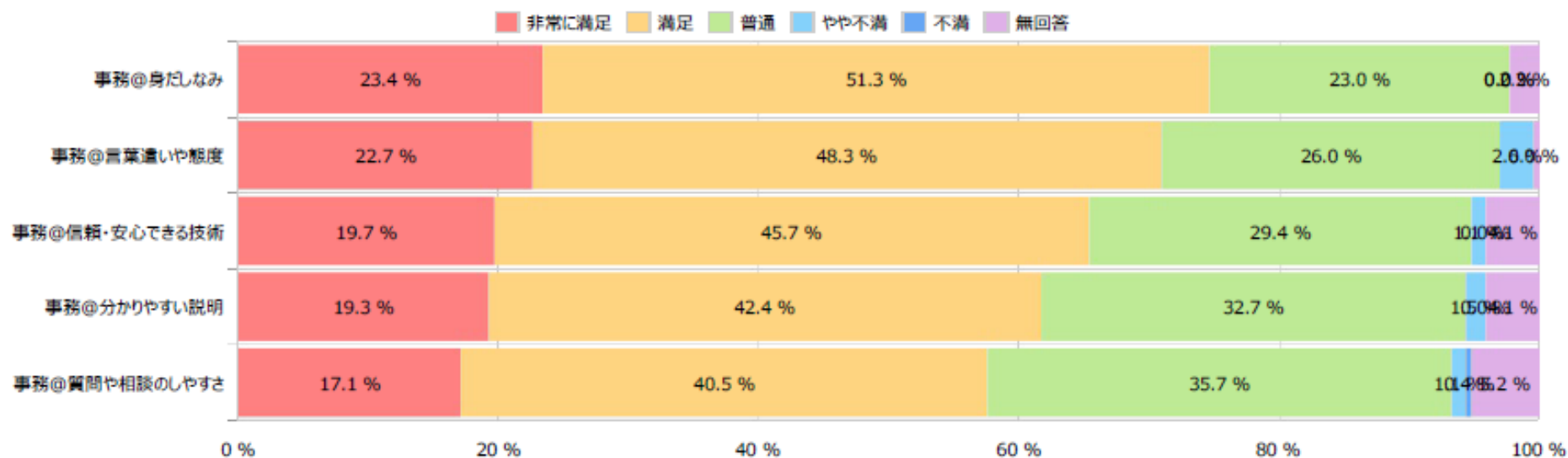
| 項目 | 非常に満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無回答 | 合計 |
|---------------|-----------|------------|-----------|---------|---------|---------|-------------|
| 医師@身だしなみ | 62人 23.0% | 139人 51.7% | 65人 24.2% | 1人 0.4% | 0人 0.0% | 2人 0.7% | 269人 100.0% |
| 医師@言葉遣いや態度 | 75人 27.9% | 128人 47.6% | 56人 20.8% | 6人 2.2% | 0人 0.0% | 4人 1.5% | 269人 100.0% |
| 医師@信頼・安心できる技術 | 78人 29.0% | 131人 48.7% | 48人 17.8% | 4人 1.5% | 0人 0.0% | 8人 3.0% | 269人 100.0% |
| 医師@分かりやすい説明 | 81人 30.1% | 128人 47.6% | 48人 17.8% | 5人 1.9% | 0人 0.0% | 7人 2.6% | 269人 100.0% |
| 医師@質問や相談のしやすさ | 73人 27.1% | 122人 45.4% | 60人 22.3% | 5人 1.9% | 2人 0.7% | 7人 2.6% | 269人 100.0% |



Ⅲ－2.カテゴリー別満足度構成比 6/6

事務の接遇

| 項目 | 非常に満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無回答 | 合計 |
|---------------|-----------|------------|-----------|---------|---------|----------|-------------|
| 事務@身だしなみ | 63人 23.4% | 138人 51.3% | 62人 23.0% | 0人 0.0% | 0人 0.0% | 6人 2.2% | 269人 100.0% |
| 事務@言葉遣いや態度 | 61人 22.7% | 130人 48.3% | 70人 26.0% | 7人 2.6% | 0人 0.0% | 1人 0.4% | 269人 100.0% |
| 事務@信頼・安心できる技術 | 53人 19.7% | 123人 45.7% | 79人 29.4% | 3人 1.1% | 0人 0.0% | 11人 4.1% | 269人 100.0% |
| 事務@分かりやすい説明 | 52人 19.3% | 114人 42.4% | 88人 32.7% | 4人 1.5% | 0人 0.0% | 11人 4.1% | 269人 100.0% |
| 事務@質問や相談のしやすさ | 46人 17.1% | 109人 40.5% | 96人 35.7% | 3人 1.1% | 1人 0.4% | 14人 5.2% | 269人 100.0% |

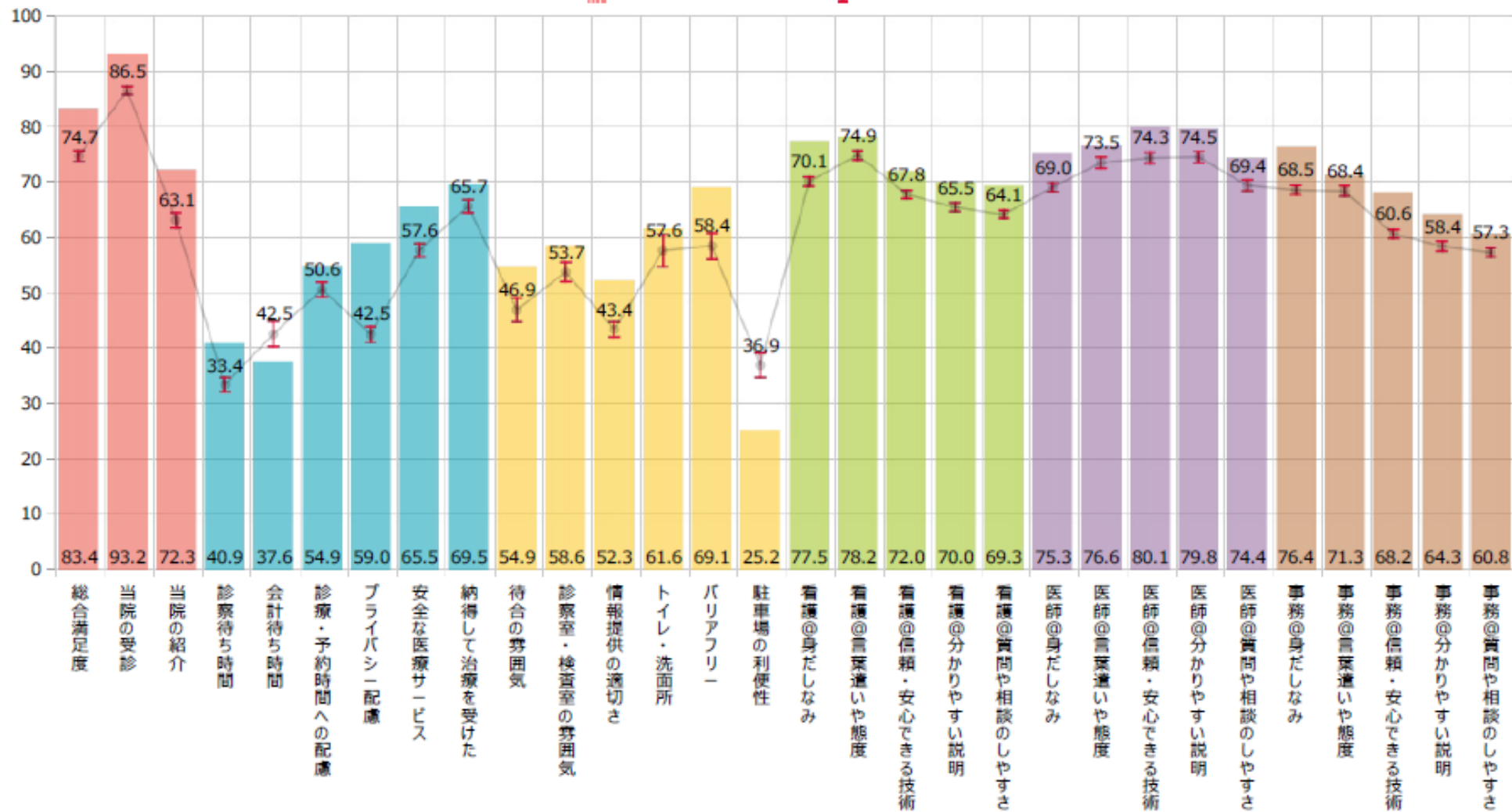


IV.ベンチマーク分析 1/2

満足度ポイントグラフ 全 42 病院で実施

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2019年4月22日 15:31:06 現在



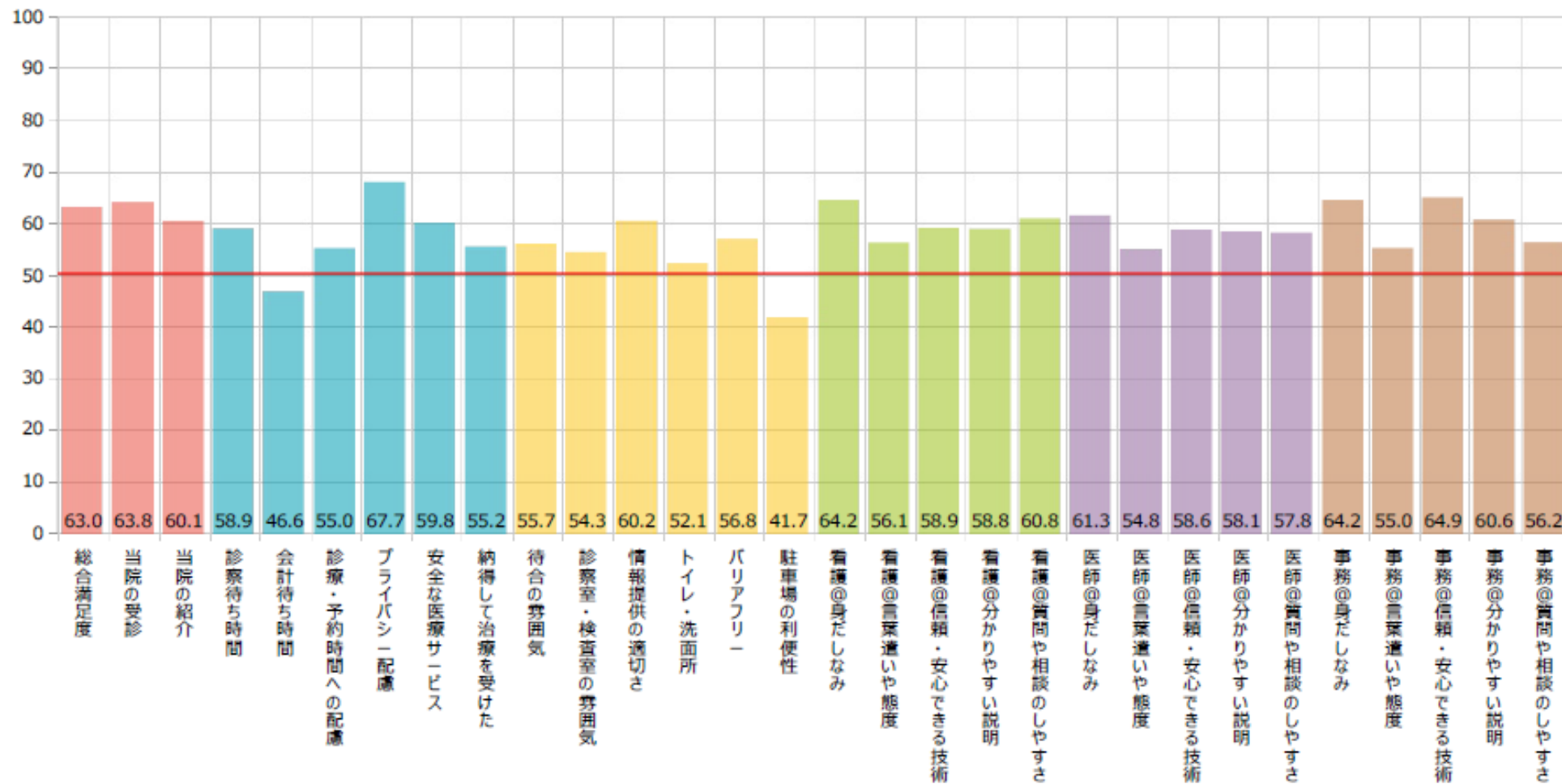
IV.ベンチマーク分析 2/2

偏差値グラフ 全 42 病院で実施

偏差値とは

全体（全調査病院）の平均値を50にして計算し直し、相対的にどのくらいの位置にいるのかを示すものです。

50よりも高ければ平均より上、50よりも低ければ平均より下ということになります。



V.経年変化(全項目満足度一覧の前回値との比較)

■ 今回 2019年02月01日～2019年02月21日 ● 前回 2018年02月01日～2018年02月17日

