

外来患者さま向け



アンケート調査結果

2020年度

生駒市立病院

目 次

II 調査項目

- Q1 年齢を教えてください
- Q2 性別を教えてください
- Q3 来院時間帯を教えてください
- Q4 本日に主に受診した診療科を一つ教えてください
- Q5 当院への受診は今回が初めてですか
- Q6 本日の受診経路を教えてください
- Q7 当院への受診を選択した理由を教えてください ※複数選択可

【医師の対応】

- Q8 医師はあなたに敬意を払い、礼儀正しく対応しましたか
- Q9 医師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか
- Q10 検査、治療などに関して、医師はあなたが理解できるように説明をしましたか

【看護師の対応】

- Q11 看護師はあなたに敬意を払い、礼儀正しく対応しましたか
- Q12 看護師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか
- Q13 検査、治療などに関して、看護師はあなたが理解できるように説明をしましたか

【事務職員の対応】

- Q14 事務職員はあなたに敬意を払い、礼儀正しく対応しましたか
- Q15 受付や会計手続きに関して、事務職員はあなたが理解できるように説明をしましたか

【その他職員の対応】

- Q16 その他職員の対応はいかがでしたか
 - ① 各種受付
 - ② 薬局
 - ③ 検査
 - ④ 放射線
 - ⑤ リハビリテーション
 - ⑥ 管理栄養士(または栄養士)
 - ⑦ ソーシャルワーカー(相談員)
 - ⑧ 売店
 - ⑨ 警備員
 - ⑩ 清掃員

- Q17 診察や治療、検査の前にフルネームと生年月日または患者IDのうち、2つ以上の情報で本人確認をされましたか

- Q18 手指消毒液は常に使用できる状態になっていましたか

- Q19 治療や検査の説明をする際、職員はあなたのプライバシーに配慮していましたか

【待ち時間】

- Q20 待ち時間について職員から配慮がありましたか
- Q21 待ち時間を改善してほしい場所を教えてください ※複数選択可

【施設・設備・アメニティー】

- Q22 施設・設備の満足度(清掃状況・安全性・快適性など)はいかがでしたか
 - ① 診察室
 - ② 掲示物
 - ③ 待合室
 - ④ トイレ
 - ⑤ 売店
 - ⑥ 駐車場

【総合評価】

- Q23 この病院について総合的にはどう思われますか
- Q24 知人やご家族に当院での診療を薦める可能性はどのくらいありますか

<調査票>

◆このアンケートは徳洲会グループ本部の主導で行っています◆



外来患者さまへ

アンケート調査



皆さまの率直なご意見で当院のサービスを改善いたします。
ぜひご協力をお願いいたします。

〇〇徳洲会病院

Q1 年齢を教えてください
 1. 10歳未満 2. 10歳代 3. 20歳代 4. 30歳代 5. 40歳代
 6. 50歳代 7. 60歳代 8. 70歳代 9. 80歳代 10. 90歳以上

Q2 性別を教えてください
 1. 男性 2. 女性

Q3 来院時間を教えてください
 1. 午前診 (9:00~12:00) 2. 午後診 (13:00~17:00)
 3. 夕診 (17:00~19:00) 4. その他 ()
 5. 休日

Q4 本日に受診した診療科

1 内科	2 外科
6 消化器科	7 小児科
11 整形外科	12 皮膚科
16 心臓血管外科	17 泌尿器科
21 性病科	22 その他 ()

Q5 当院への受診は今回
 1. はい 2. いいえ

Q6 本日の受診経路を教えてください
 1. 予約受診 2. 当日受診

Q7 当院への受診を選ばれた理由

- 他医からの紹介
- 名医や専門医がいる
- 診療科目が多い
- 医療機器や設備が充実している
- 職員が親切でサービスが良い
- 他の病院に不満があった
- 当院のホームページを見た
- その他 ()

【医師の対応】
Q8 医師はあなたに敬意を払い、礼儀正しく対応しましたか
 1. 常に礼儀正しかった 2. おおむね礼儀正しかった
 3. あまり礼儀正しくなかった 4. 礼儀正しくなかった

Q9 医師はあなたの症状を正確に診断してくれましたか
 1. 常に耳を傾けてくれた 2. おおむね耳を傾けてくれた
 3. あまり耳を傾けてくれない

Q10 検査、治療などについて説明がわかりましたか
 1. 常に理解が深かった 2. おおむね理解が深かった
 3. 説明があまりなかった

【看護士の対応】
Q11 看護士はあなたに敬意を払い、礼儀正しく対応しましたか
 1. 常に礼儀正しかった 2. おおむね礼儀正しかった
 3. あまり礼儀正しくなかった

Q12 看護士はあなたの症状を正確に診断してくれましたか
 1. 常に耳を傾けてくれた 2. おおむね耳を傾けてくれた
 3. あまり耳を傾けてくれない

Q13 検査、治療などについて説明がわかりましたか
 1. 常に理解が深かった 2. おおむね理解が深かった
 3. 説明があまりなかった

【事務職員の対応】
Q14 事務職員はあなたに敬意を払い、礼儀正しく対応しましたか
 1. 常に礼儀正しかった 2. おおむね礼儀正しかった
 3. あまり礼儀正しくなかった

Q15 受付や会計手帳の記入が正確でしたか
 1. 常に理解が深かった 2. おおむね理解が深かった
 3. 説明があまりなかった

【その他職員の対応】
Q16 その他職員の対応はいかがでしたか

①各科受付
 1. 満足 2. やや満足 3. やや不満 4. 不満

②薬局
 1. 満足 2. やや満足 3. やや不満 4. 不満

③検査
 1. 満足 2. やや満足 3. やや不満 4. 不満

④放射線
 1. 満足 2. やや満足 3. やや不満 4. 不満

⑤リハビリテーション
 1. 満足 2. やや満足 3. やや不満 4. 不満

⑥管理栄養士 (または栄養士)
 1. 満足 2. やや満足 3. やや不満 4. 不満

⑦ソーシャルワーカー (相談員)
 1. 満足 2. やや満足 3. やや不満 4. 不満

⑧売店
 1. 満足 2. やや満足 3. やや不満 4. 不満

⑨警備員
 1. 満足 2. やや満足 3. やや不満 4. 不満

⑩清掃員
 1. 満足 2. やや満足 3. やや不満 4. 不満

Q17 診察や治療、検査の前にフルネームと生年月日または患者IDのうち、2つ以上の情報で本人確認をされましたか
 1. 常にされた 2. ときどきされた 3. あまりされなかった 4. 全くされなかった

I 調査対象者の属性

Q1. 年齢

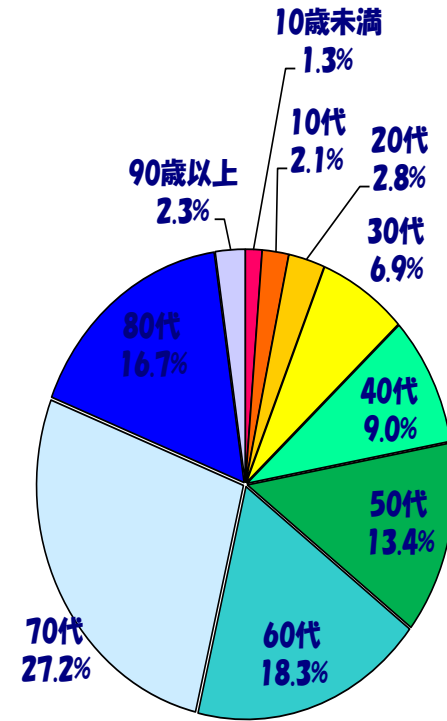
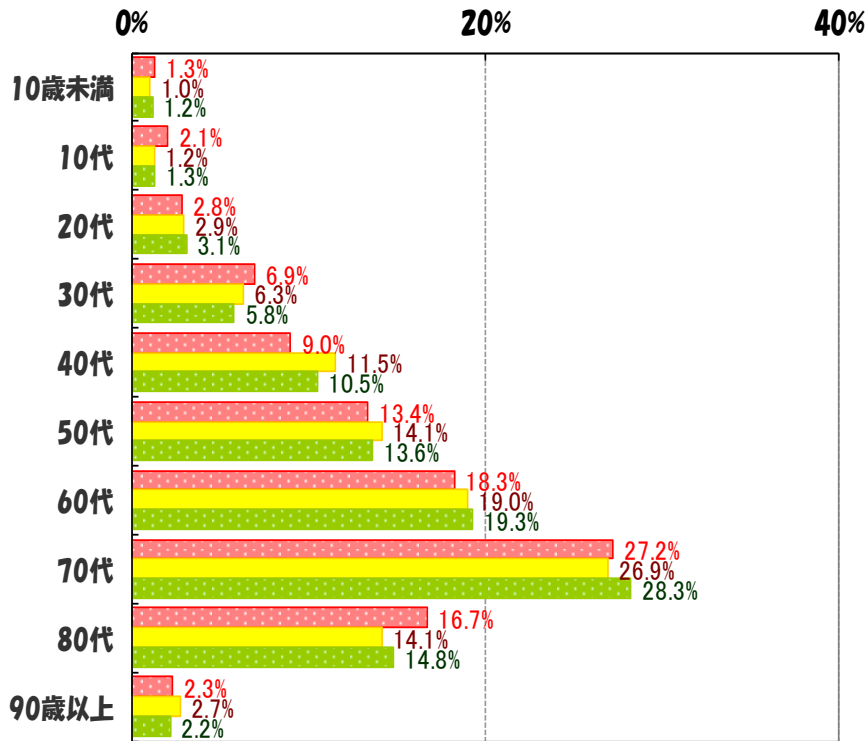
■年代別分布状況

<凡例：有効件数：平均年齢>

上段	： 当院	389 件	63.6 歳
中段	： 同規模病院	9,082 件	63.3 歳
下段	： 調査全病院	32,474 件	63.7 歳

■当院の分布状況

■ 10歳未満	■ 10代	■ 20代	■ 30代	■ 40代
■ 50代	■ 60代	■ 70代	■ 80代	■ 90歳以上



I 調査対象者の属性

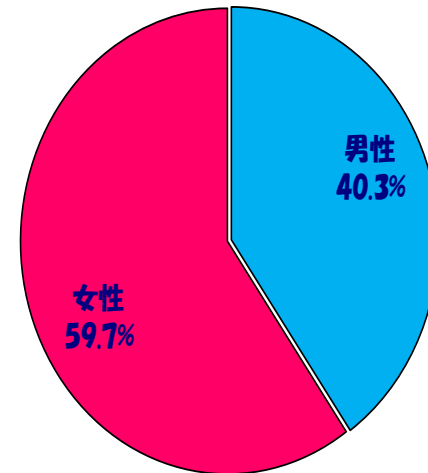
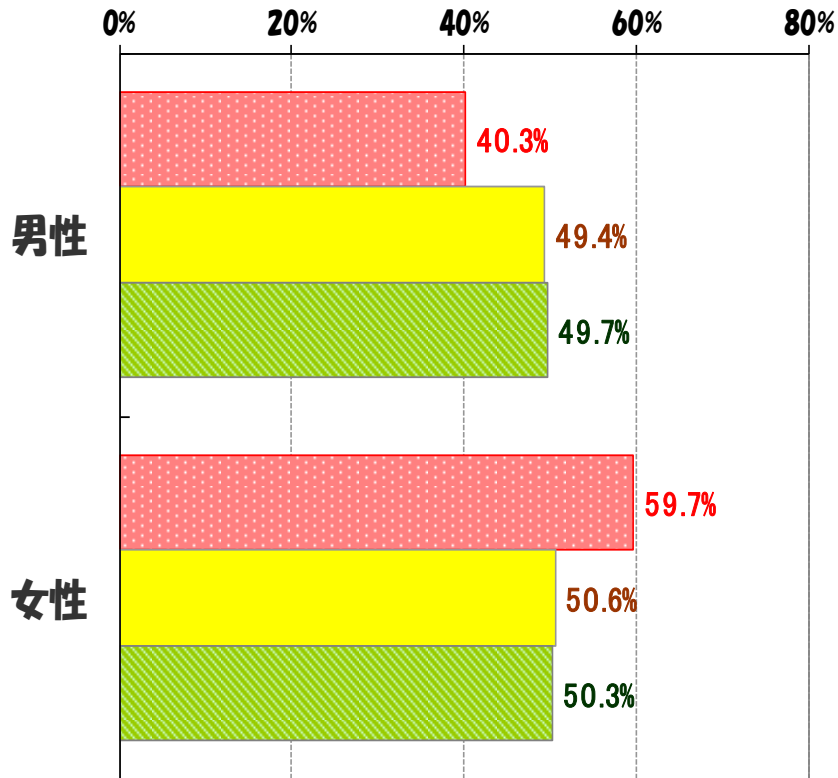
Q2. 性別

■性別分布状況

<凡例：有効件数>

上段	： 当院	385 件
中段	： 同規模病院	9,000 件
下段	： 調査全病院	31,667 件

■当院の分布状況



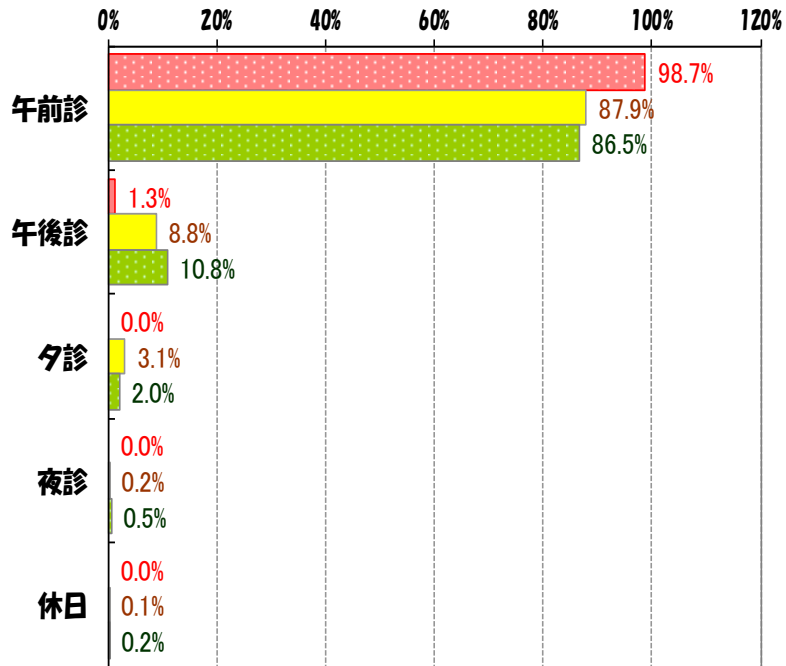
I 調査対象者の属性

Q3. 来院時間

■ 来院時間帯状況

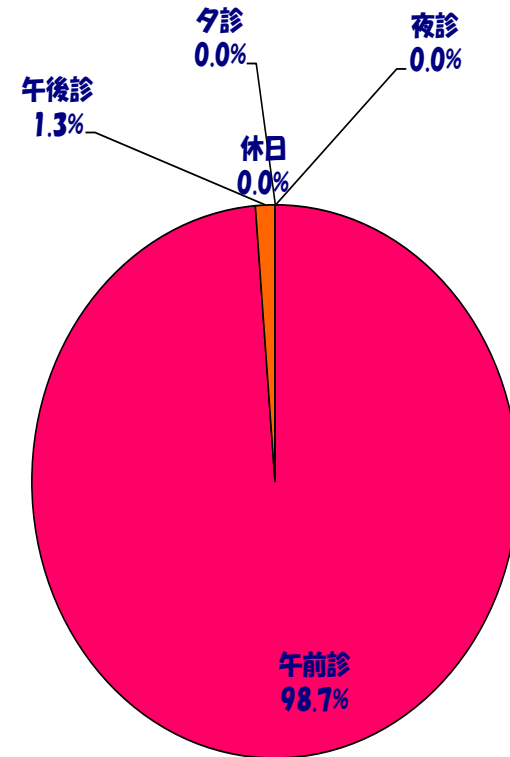
<凡例：有効件数>

上段	： 当院	388 件
中段	： 同規模病院	9,000 件
下段	： 調査全病院	32,233 件



■ 当院の分布状況

■ 午前診 ■ 午後診 ■ 夕診 ■ 夜診 ■ 休日

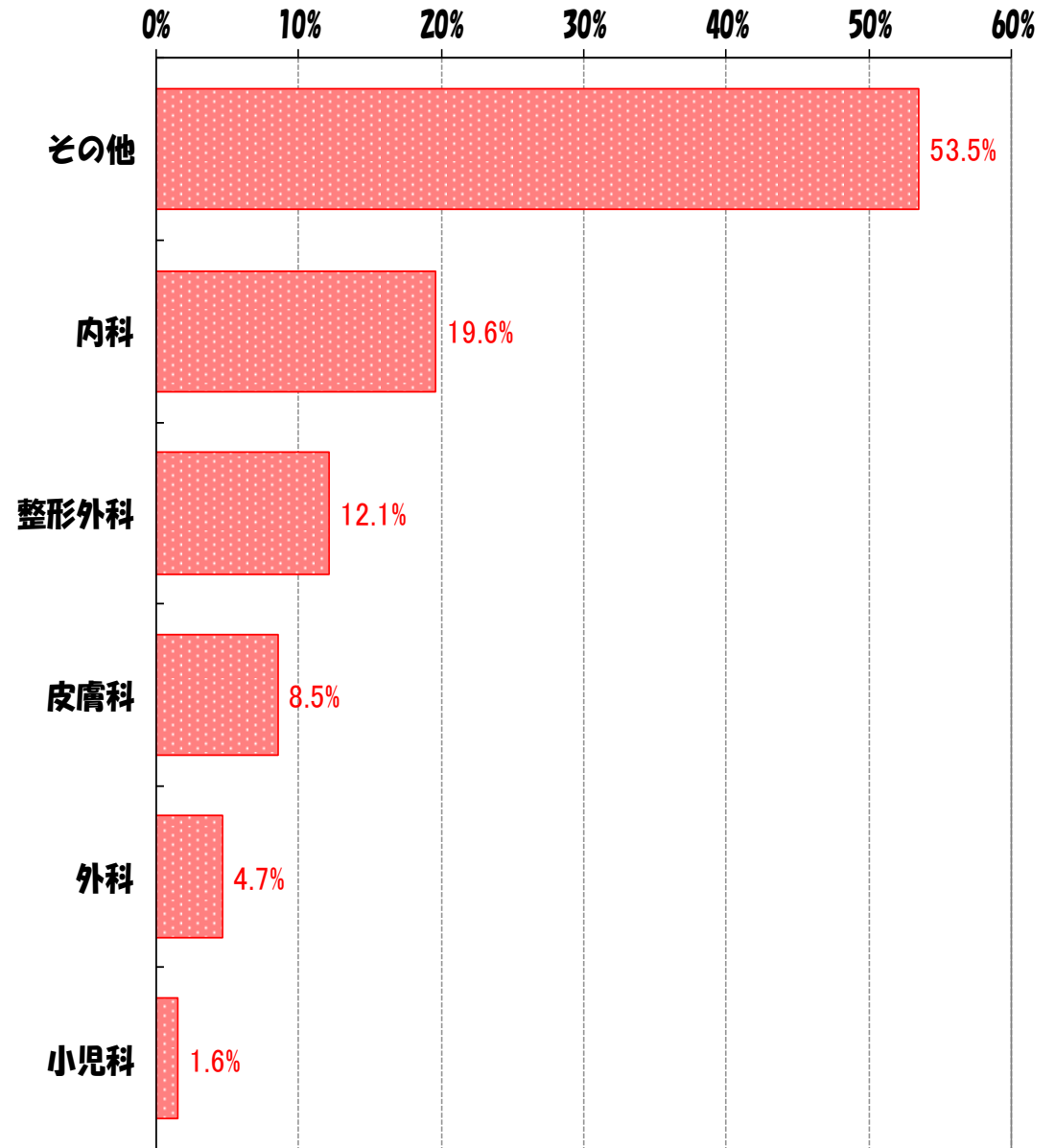


I 調査対象者の属性

Q4. 診療科目

対象者が受診した診療科は次のとおりであった。

有効件数： 387 件



I 調査対象者の属性

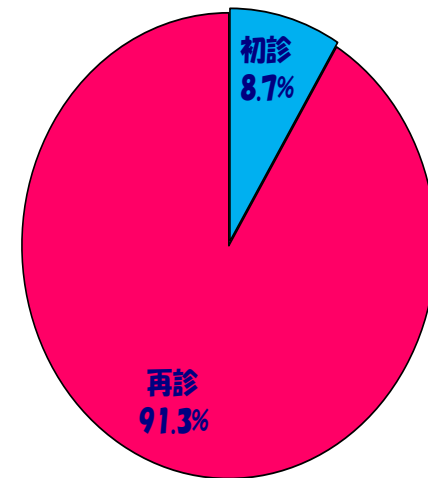
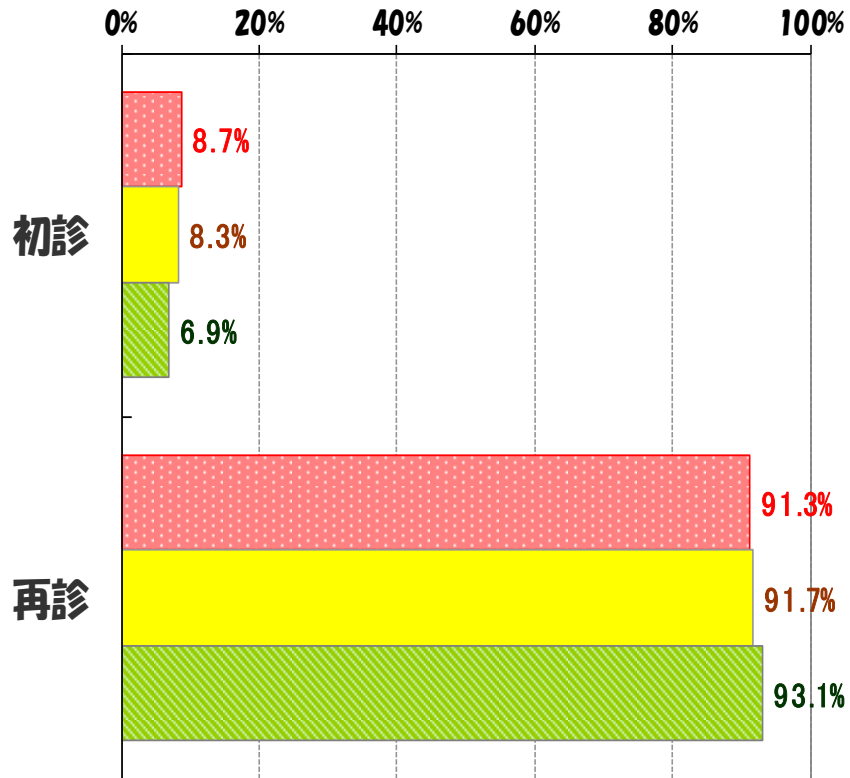
Q5. 受診歴

■性別分布状況

<凡例：有効件数>

上段	： 当院	390 件
中段	： 同規模病院	8,964 件
下段	： 調査全病院	32,096 件

■当院の分布状況



I 調査対象者の属性

Q6. 受診経路

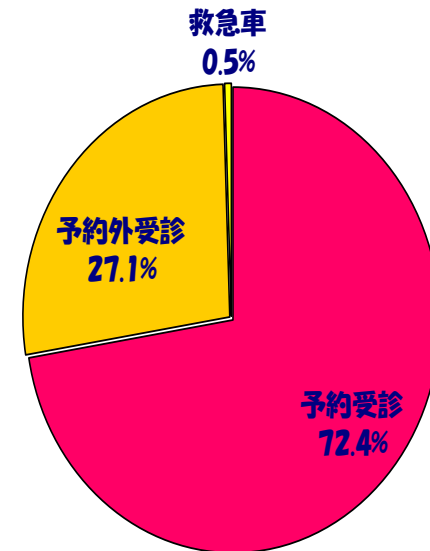
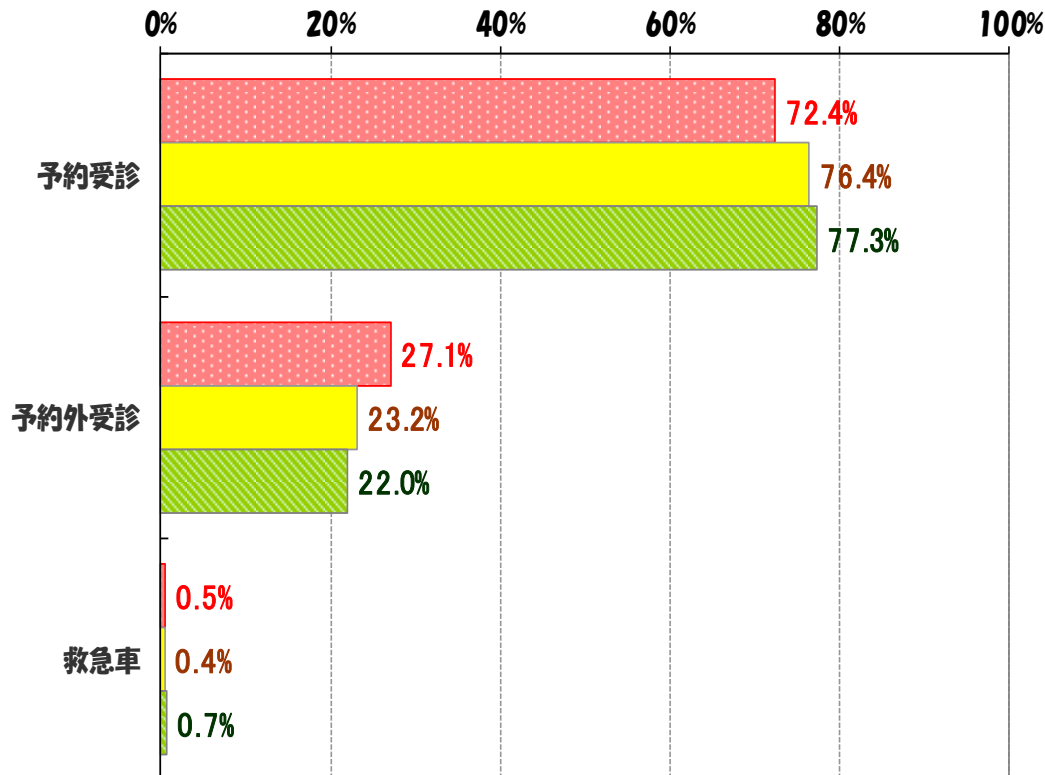
■性別分布状況

<凡例：有効件数>

上段	： 当院	384	件
中段	： 同規模病院	8,841	件
下段	： 調査全病院	31,581	件

■当院の分布状況

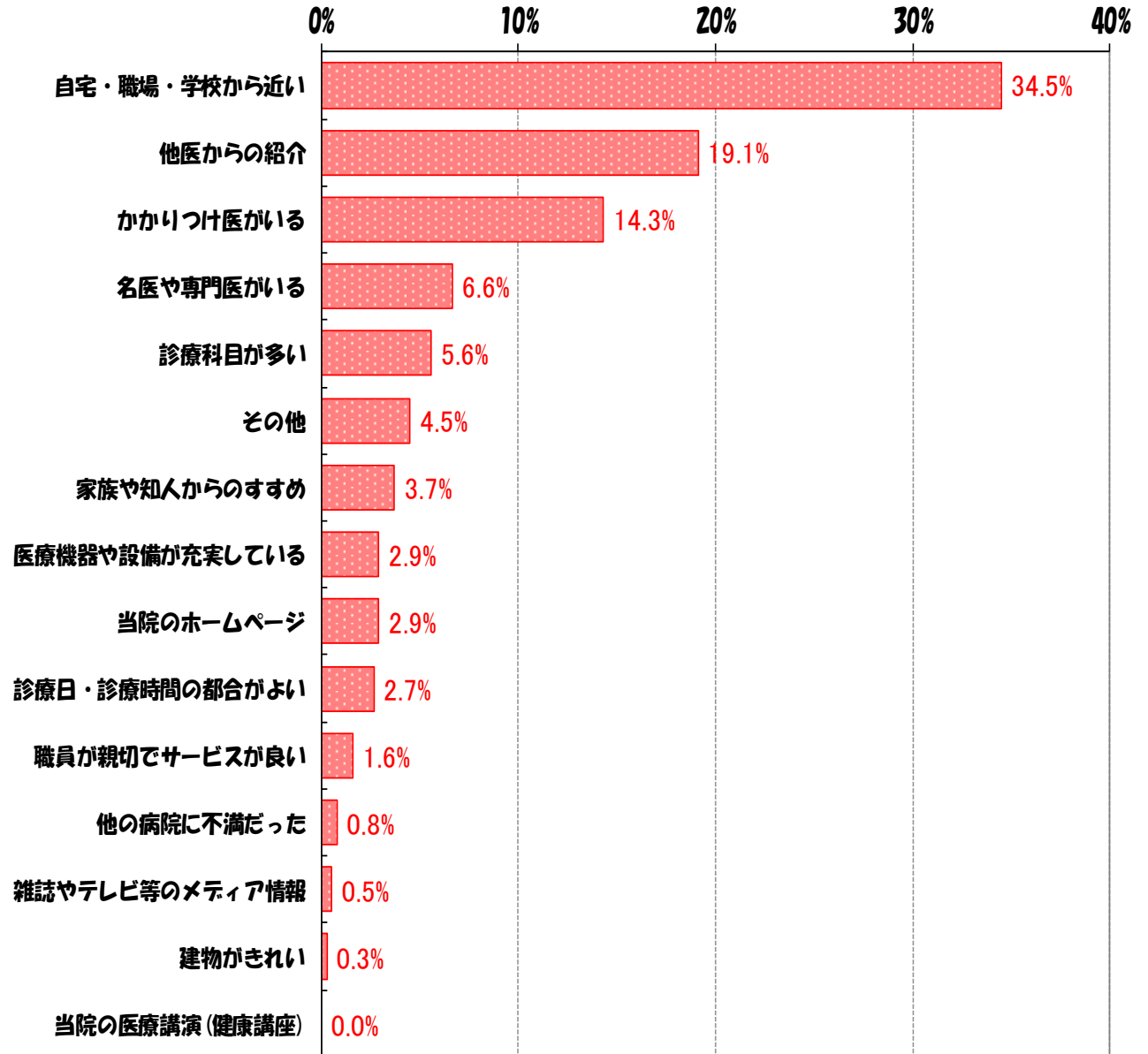
■ 予約受診 ■ 予約外受診 ■ 救急車



I 調査対象者の属性

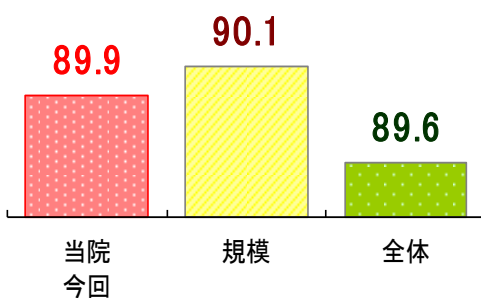
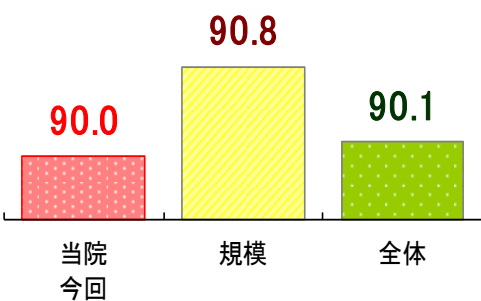
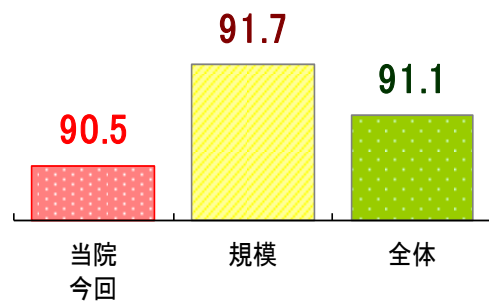
Q7. 受診理由 ※複数選択可

有効件数： 377 件



Ⅱ 医師の対応

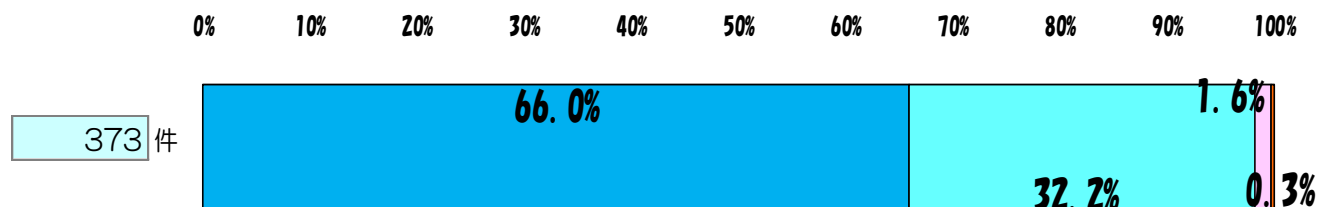
評点



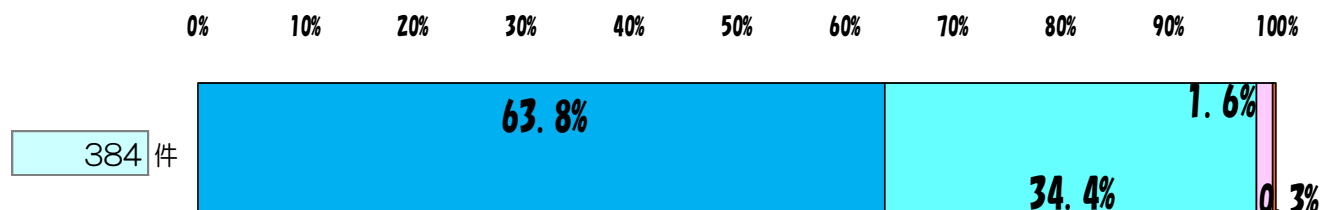
<凡例：有効件数>
 評点 n=100



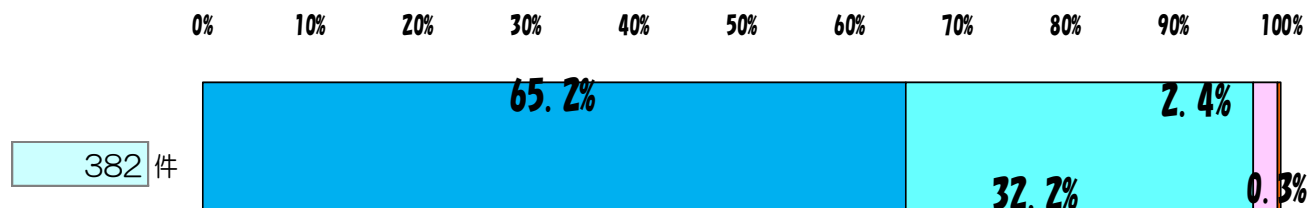
Q8. 医師はあなたに敬意を払い、礼儀正しく対応しましたか



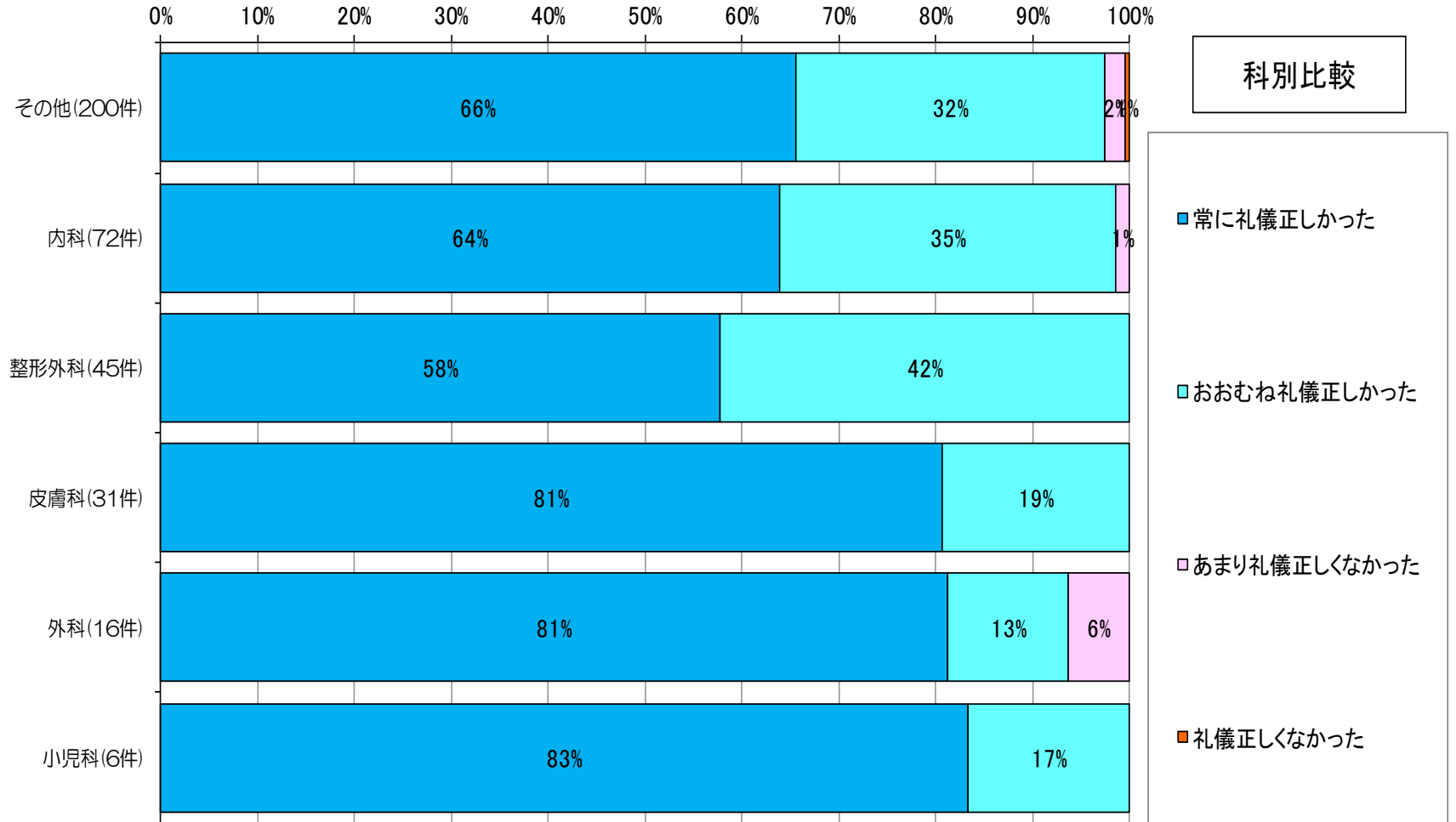
Q9. 医師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか



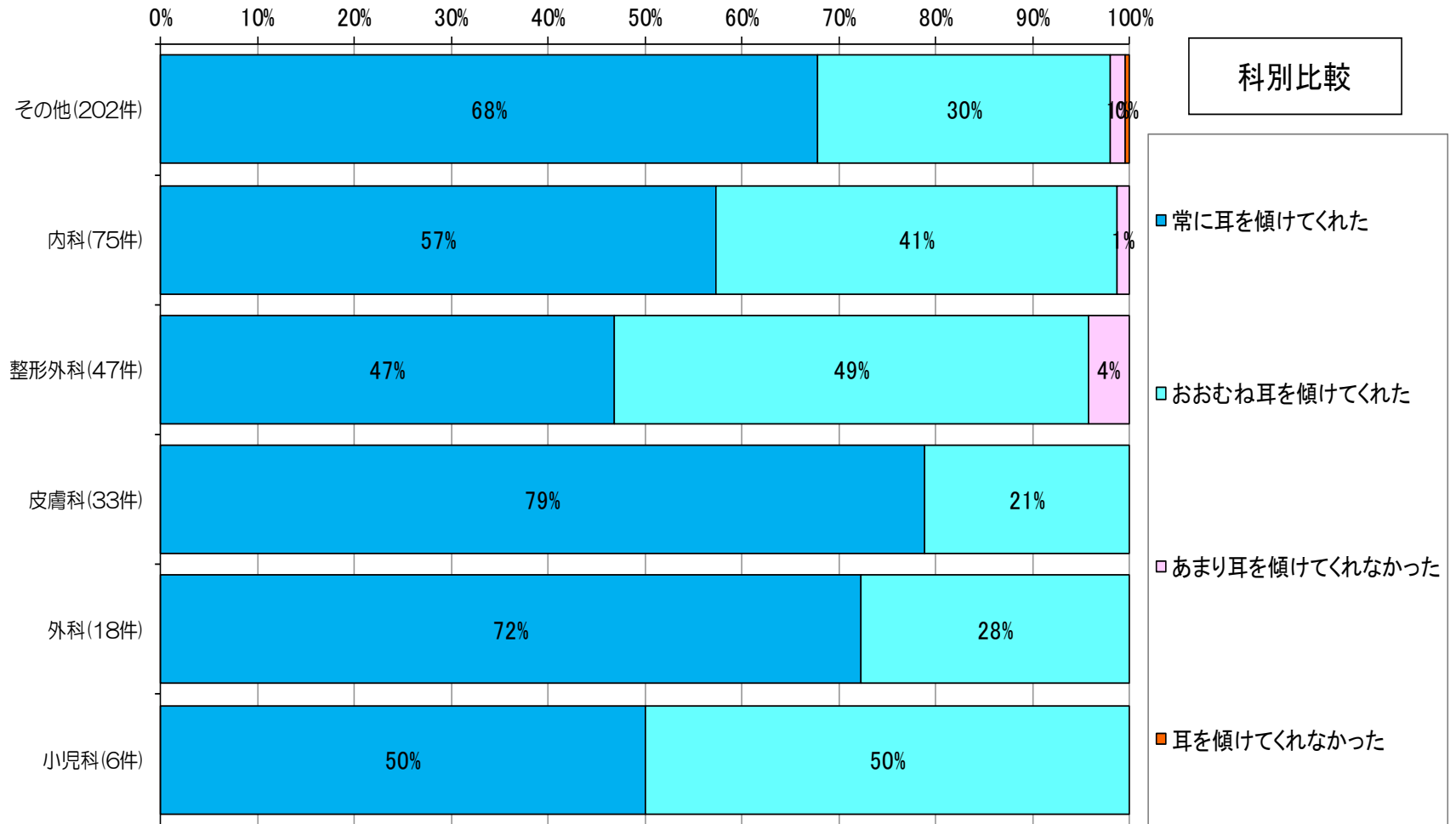
Q10. 検査、治療などに関して、医師はあなたが理解できるように説明をしましたか



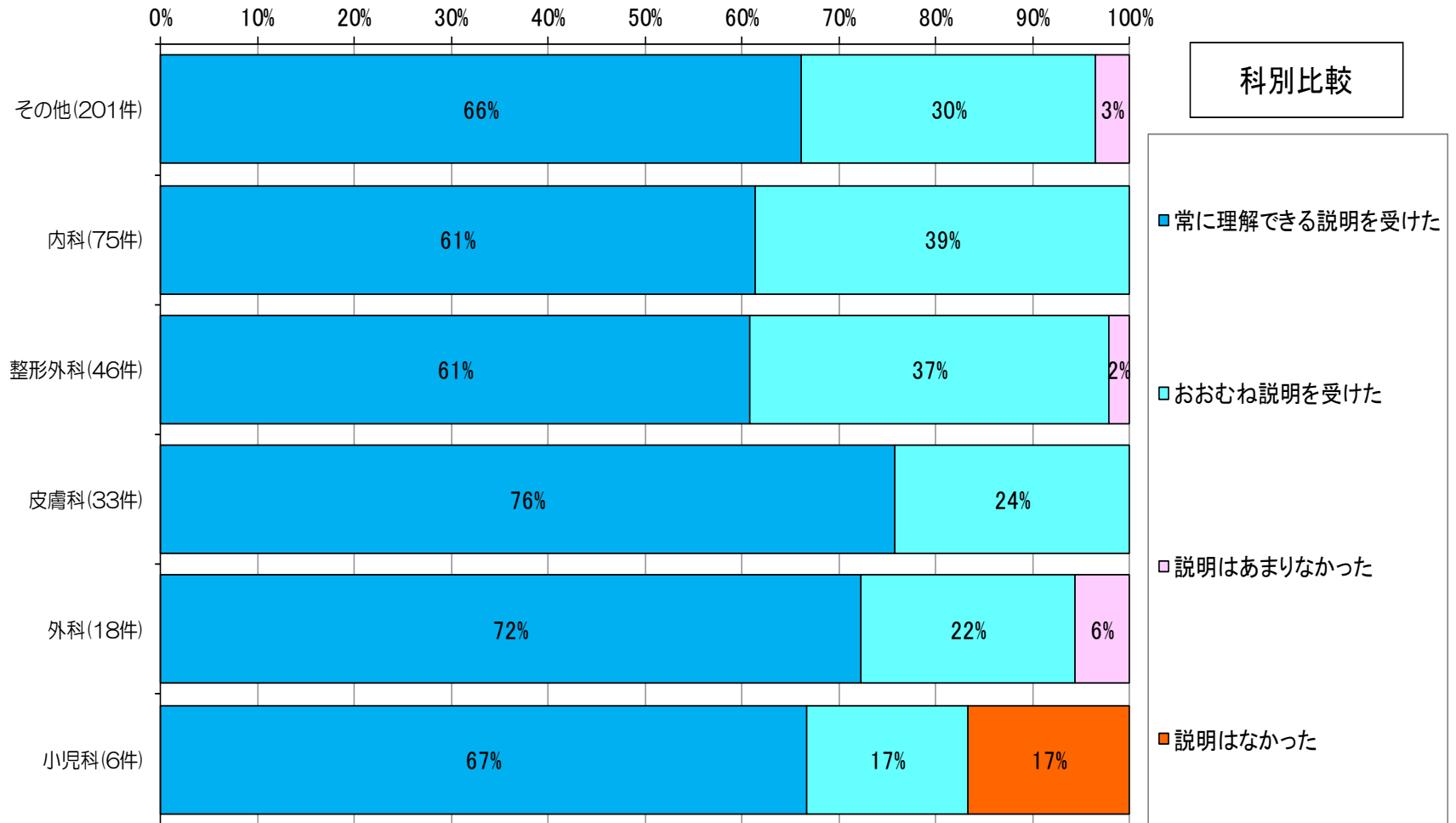
Q8. 医師はあなたに敬意を払い、礼儀正しく対応しましたか



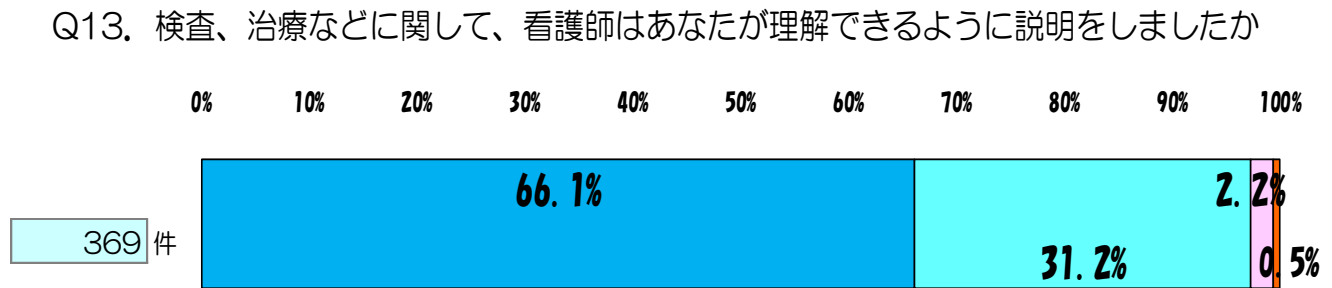
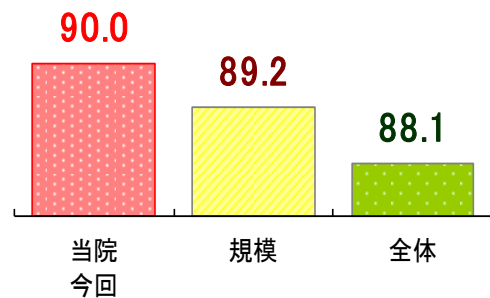
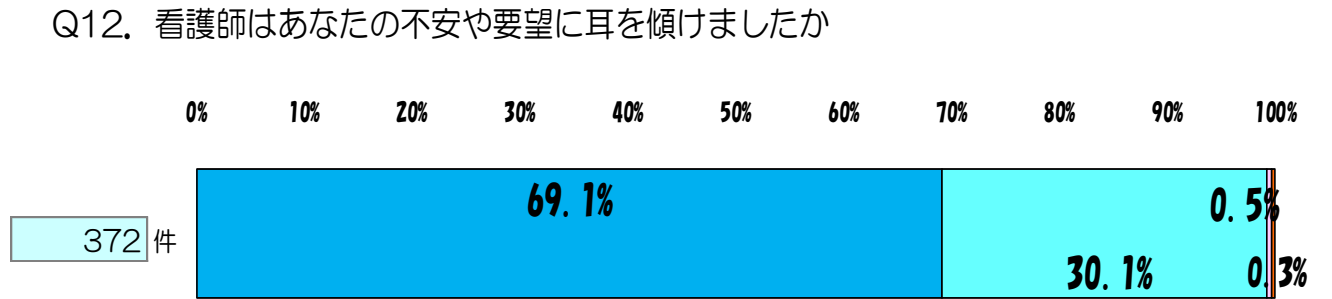
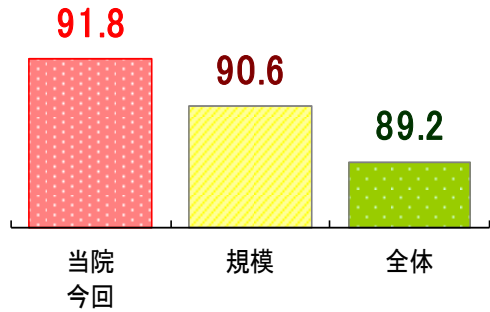
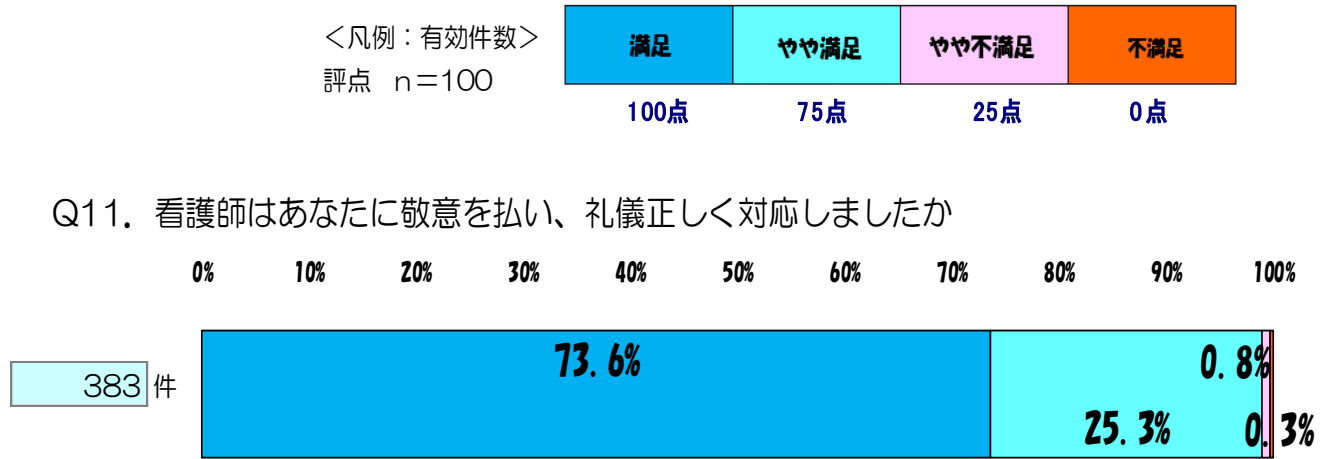
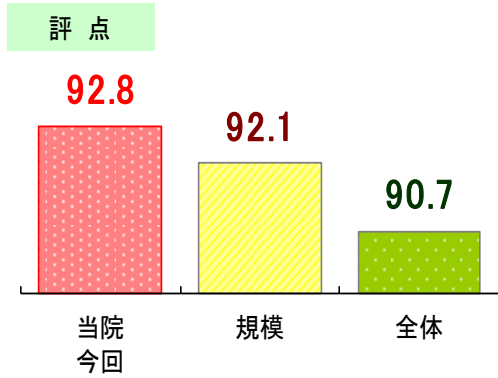
Q9. 医師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか



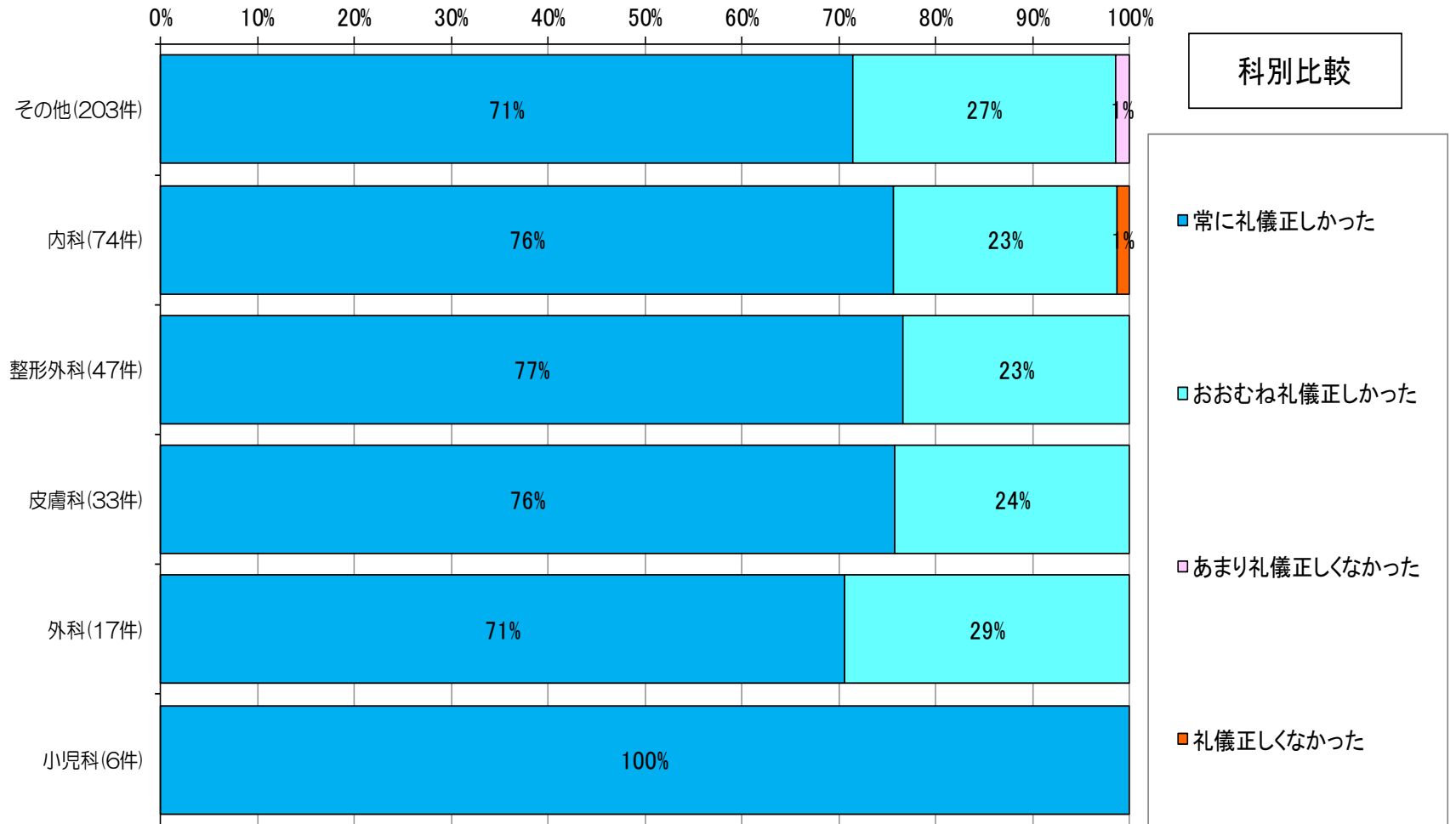
Q10. 検査、治療などに関して、医師はあなたが理解できるように説明をしましたか



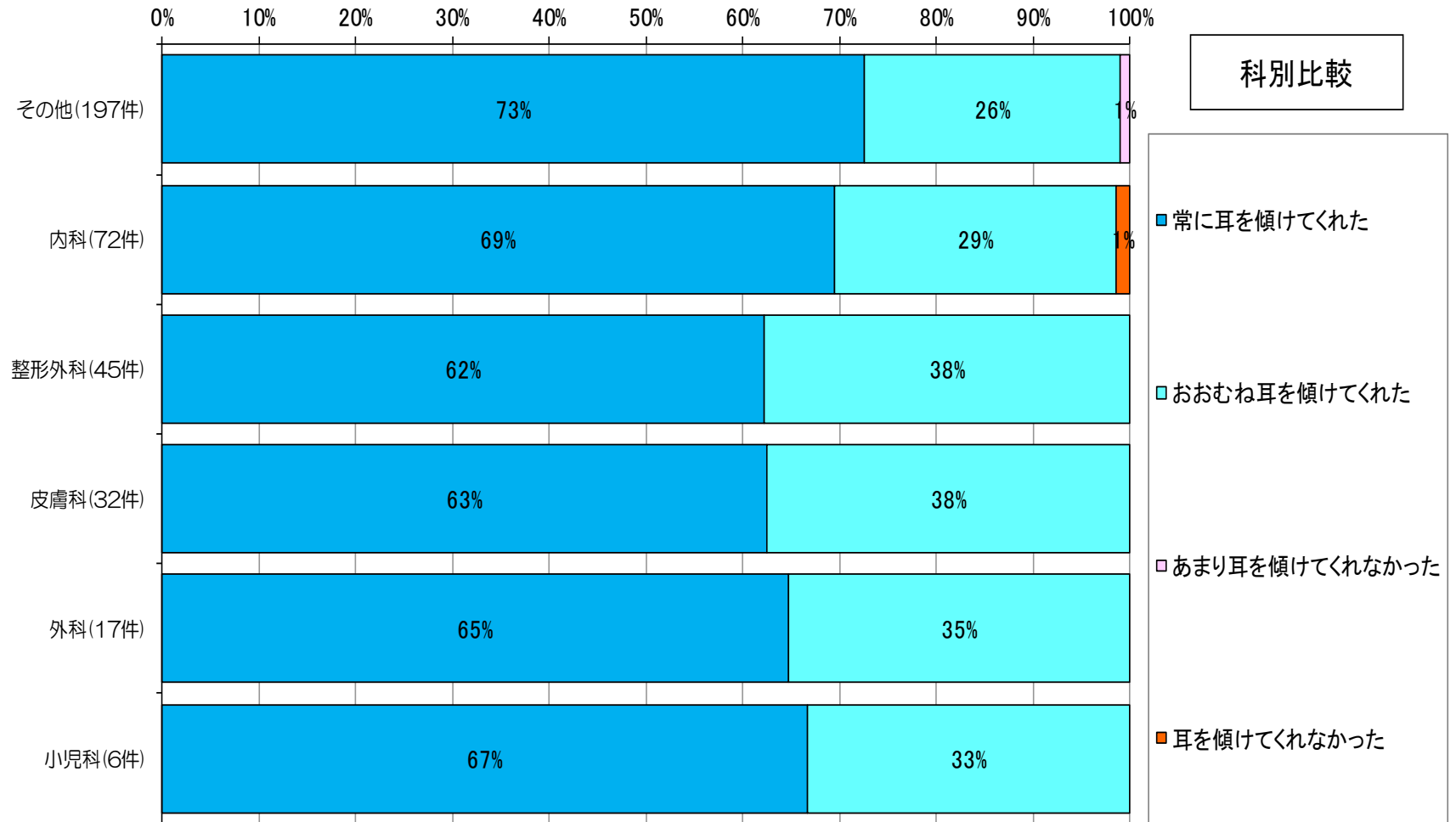
Ⅲ 看護師の対応



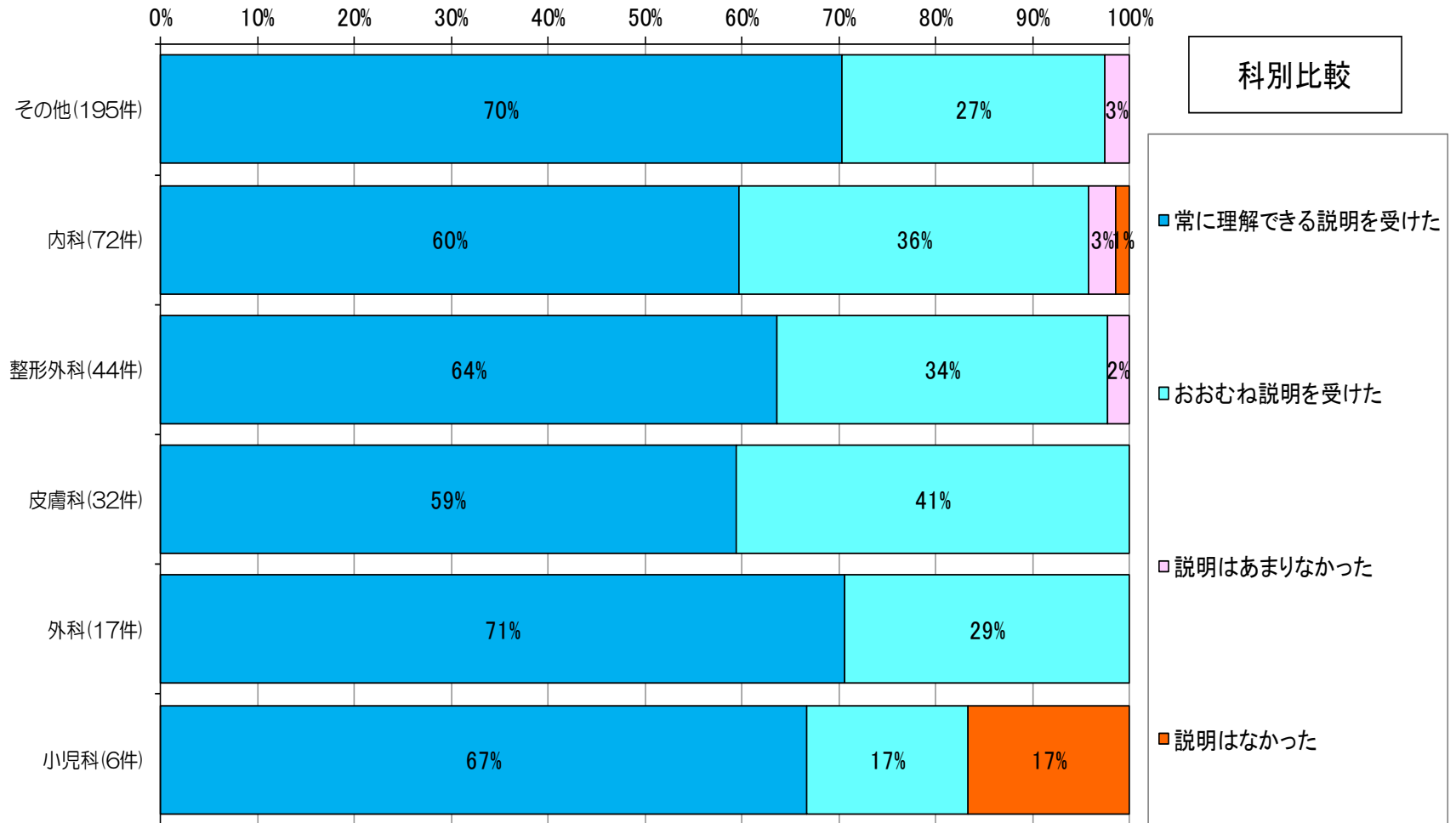
Q11. 看護師はあなたに敬意を払い、礼儀正しく対応しましたか



Q12. 看護師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか

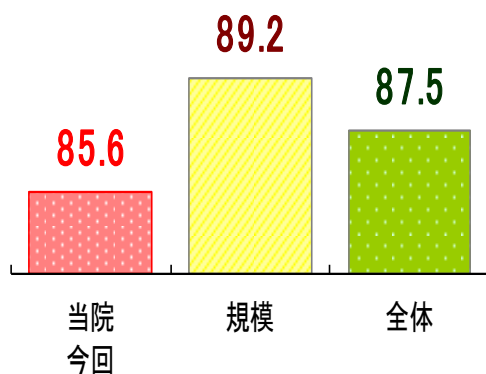
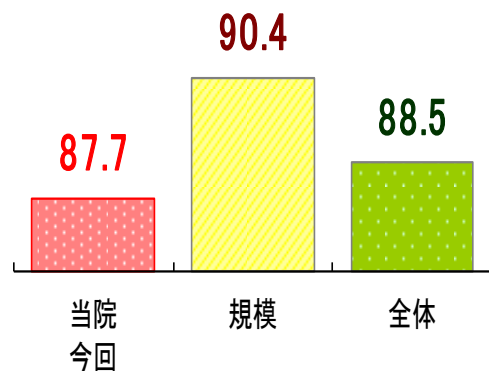


Q13. 検査、治療などに関して、看護師はあなたが理解できるように説明をしましたか



IV 事務職員の対応

評点

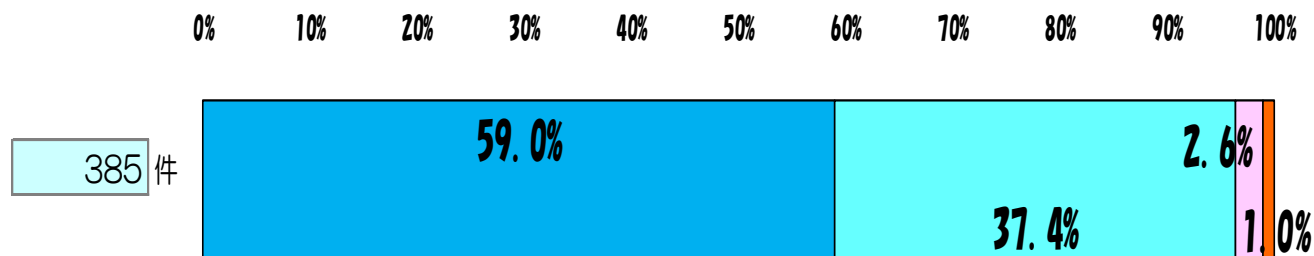


<凡例：有効件数>

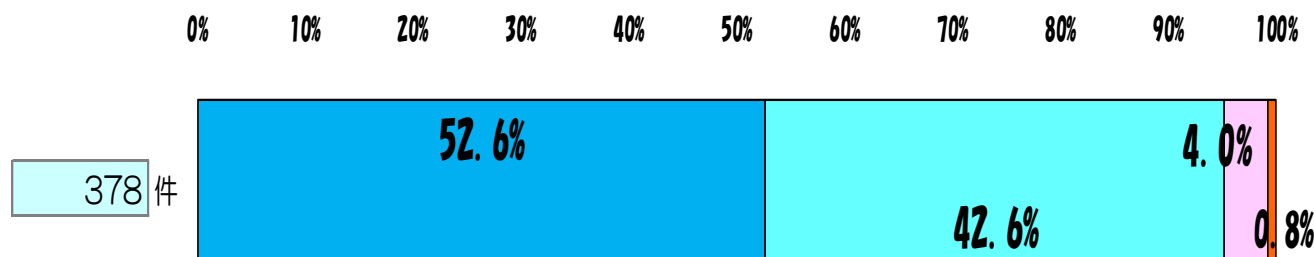
評点 n=100



Q14. 事務職員はあなたに敬意を払い、礼儀正しく対応しましたか



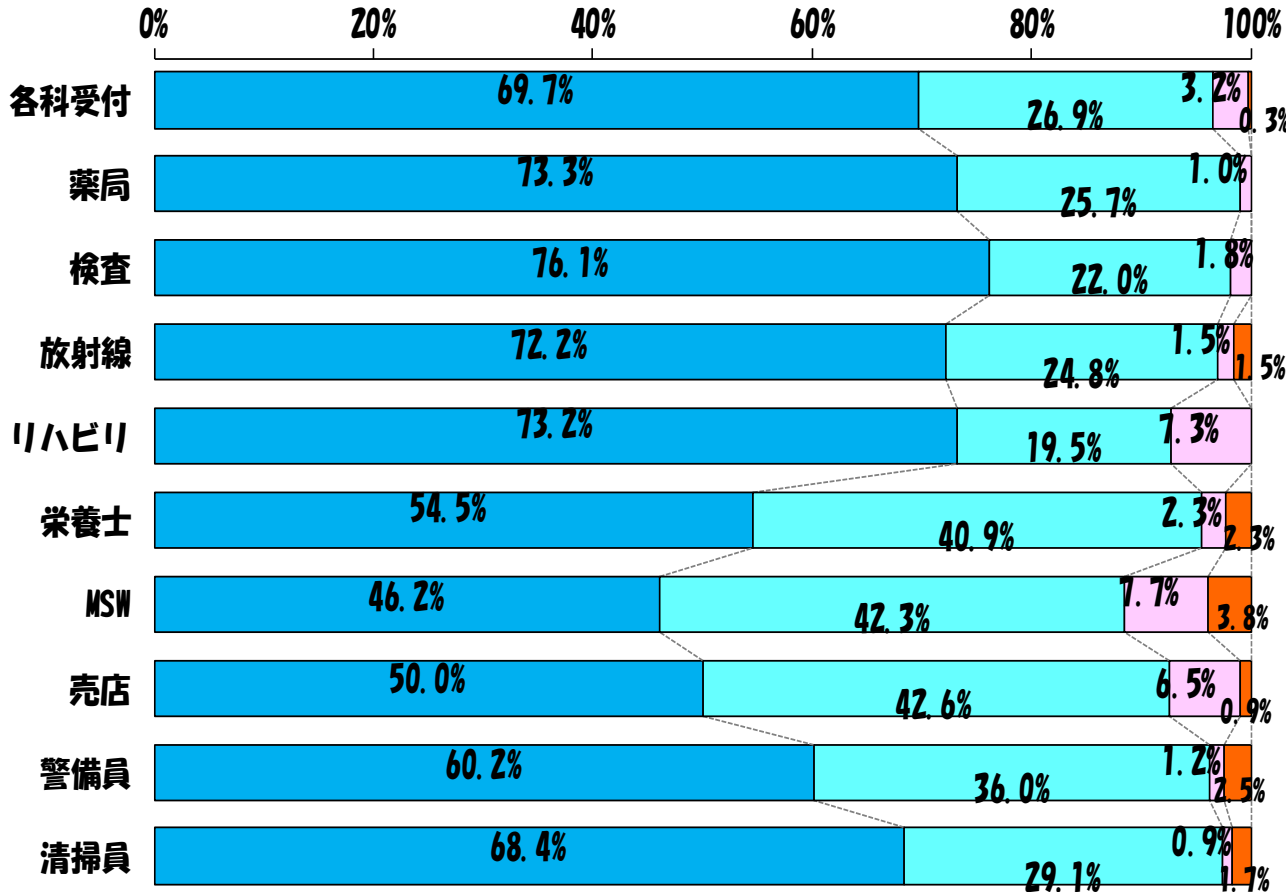
Q15. 受付や会計手続きに関して、事務職員はあなたが理解できるように説明をしましたか



Q16. その他職員の対応はいかがでしたか

<凡例>

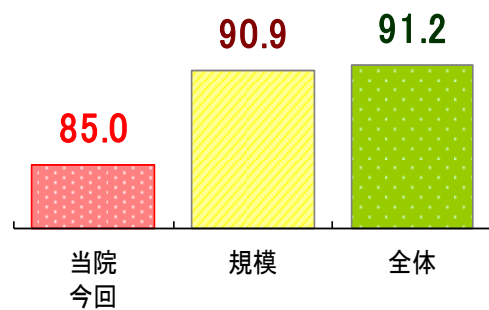
評点 n=100



評点	当院	規模	全体	有効件数
90.6	92.2	90.5	376	件
92.8	91.0	88.6	307	件
93.1	92.6	91.4	327	件
91.2	92.9	91.4	133	件
89.6	92.3	90.6	41	件
85.8	89.2	87.5	44	件
79.8	88.9	87.4	26	件
83.6	84.0	84.6	108	件
87.6	88.9	87.1	161	件
90.4	89.2	88.8	117	件

V 【安全・感染管理、プライバシー配慮】

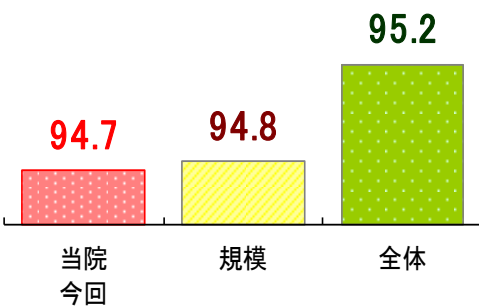
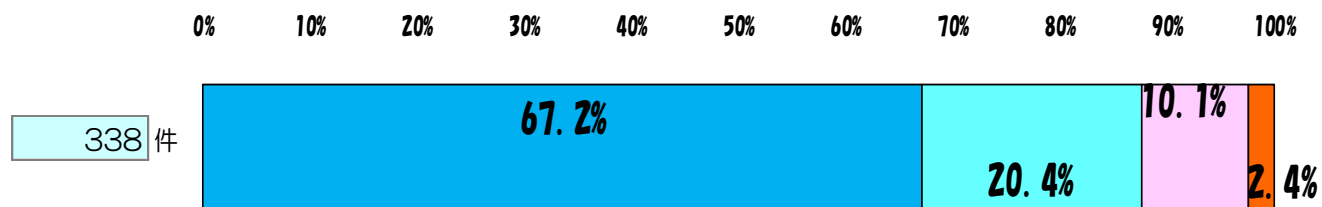
評点



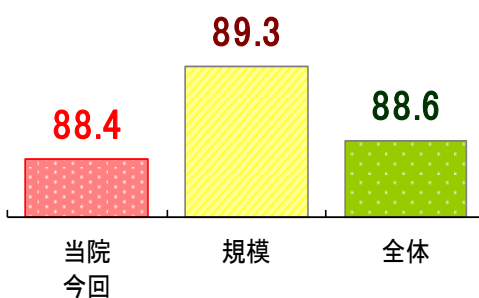
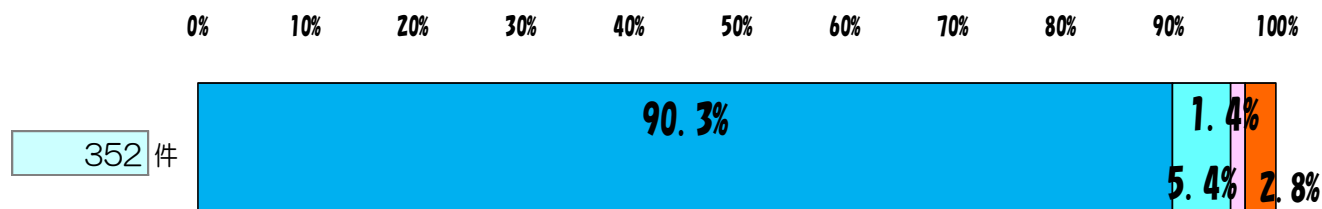
<凡例：有効件数>
 評点 n=100



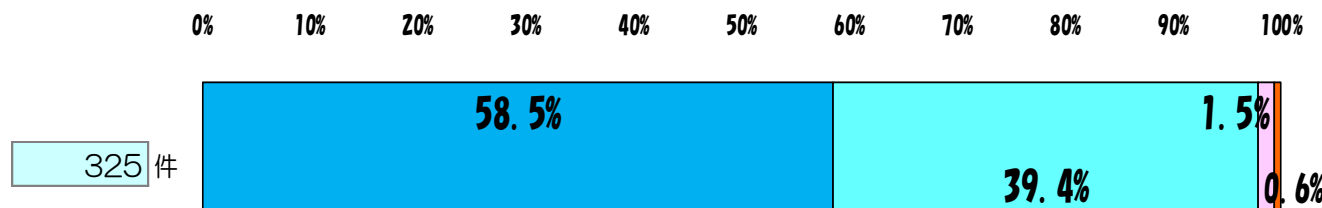
Q17. 診察や治療、検査の前にフルネームと生年月日または患者IDのうち、2つ以上の情報で本人確認をされましたか



Q18. 手指消毒液は常に使用できる状態になっていましたか



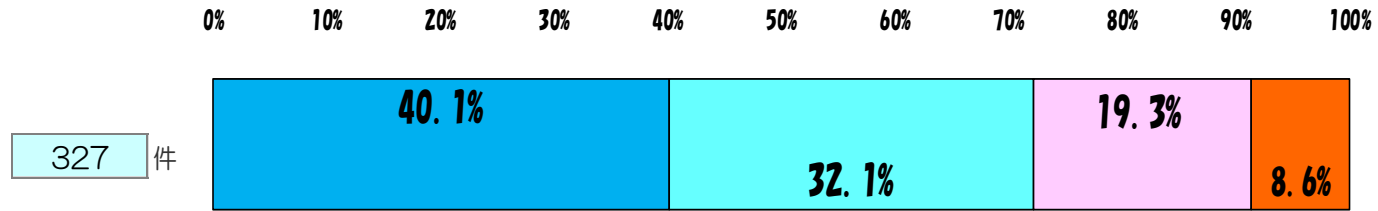
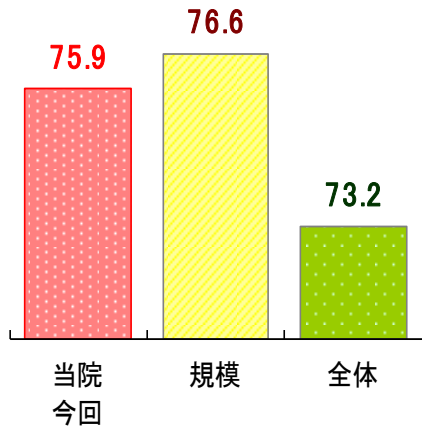
Q19. 治療や検査の説明をする際、職員はあなたのプライバシーに配慮していましたか



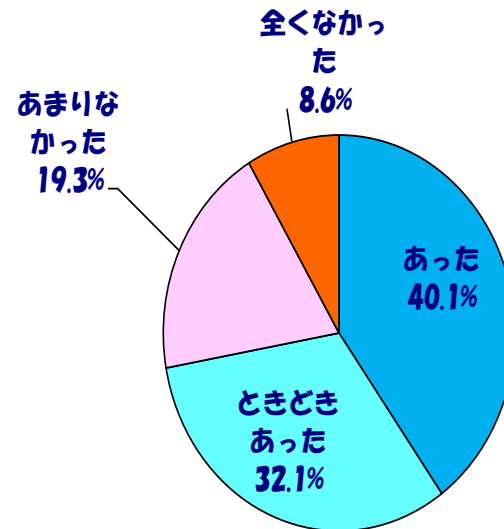
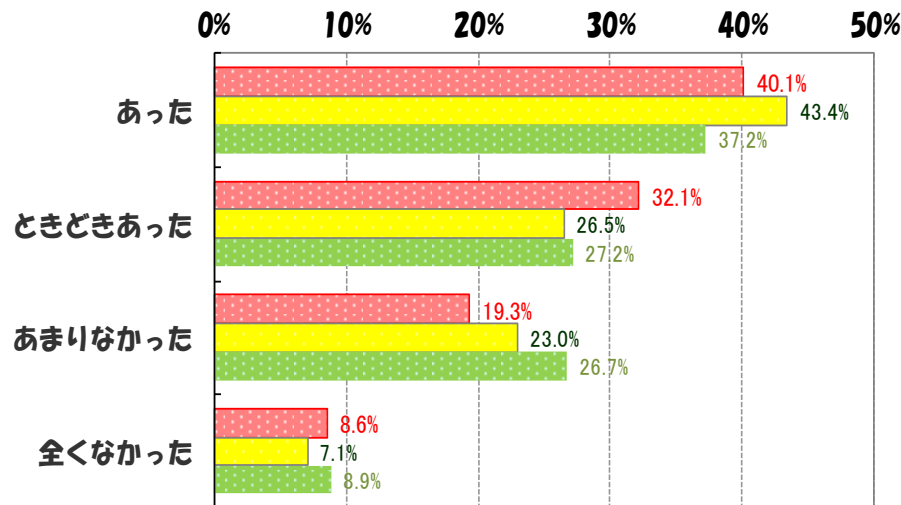
評点

VI 【待ち時間】

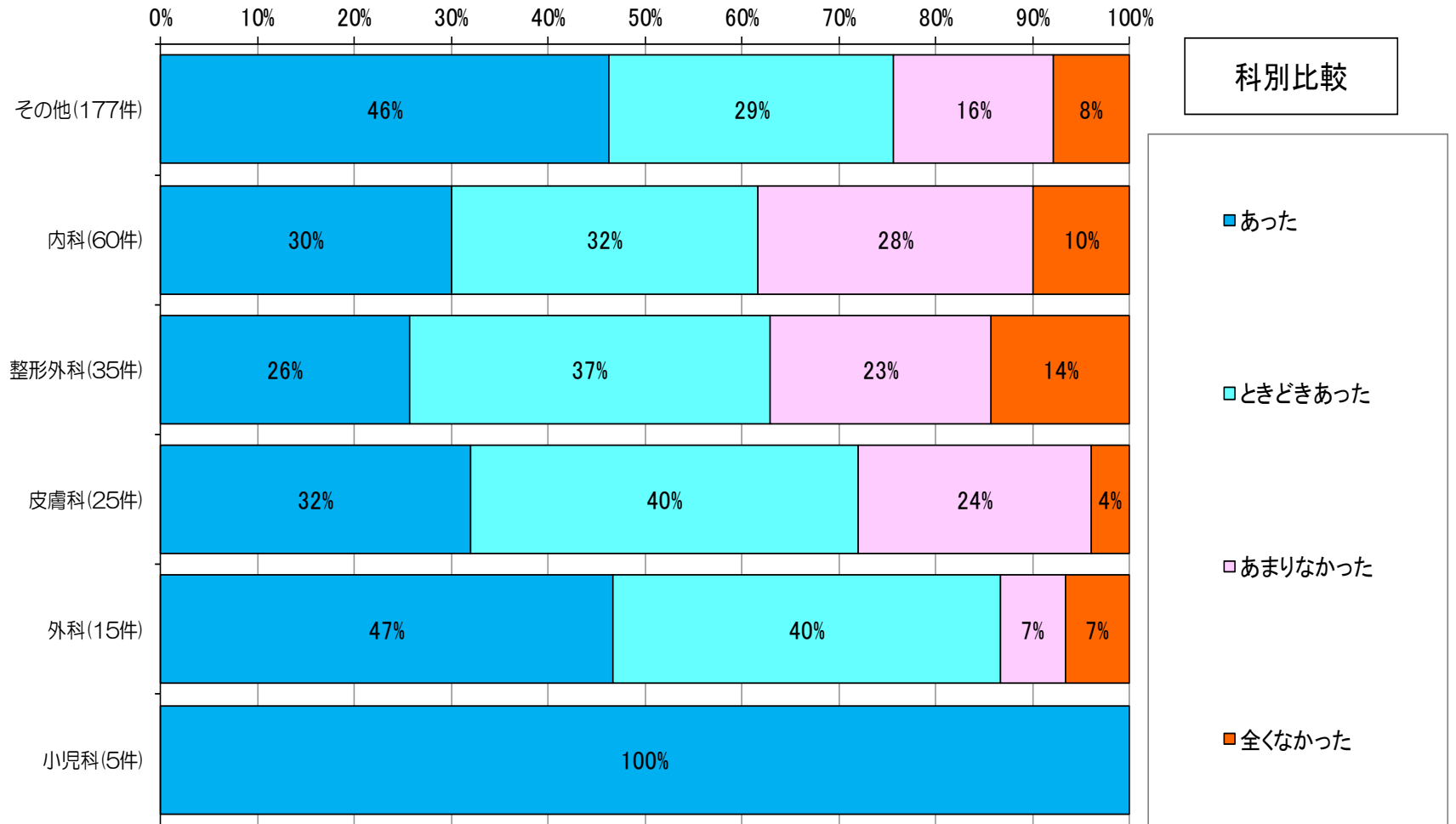
Q20. 待ち時間について職員から配慮はありましたか <凡例>
評点 n=100



1段	: 当院 今回	327 件
2段	: 同規模病院	7,546 件
3段	: 調査全病院	27,557 件



Q20. 待ち時間について職員から配慮がありましたか

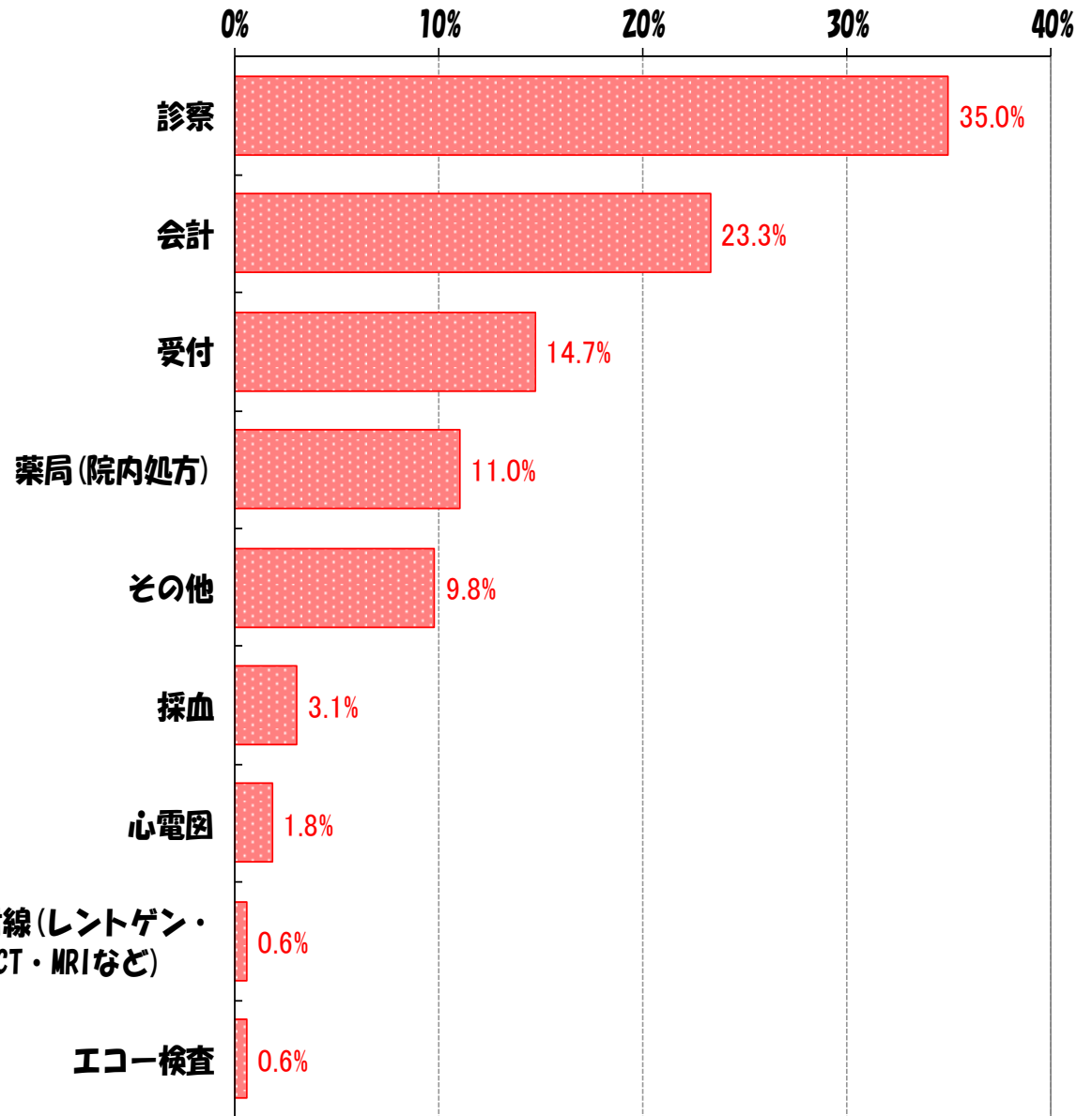


VI 【待ち時間】

Q21. 待ち時間を改善してほしい場所を教えてください

※複数選択可

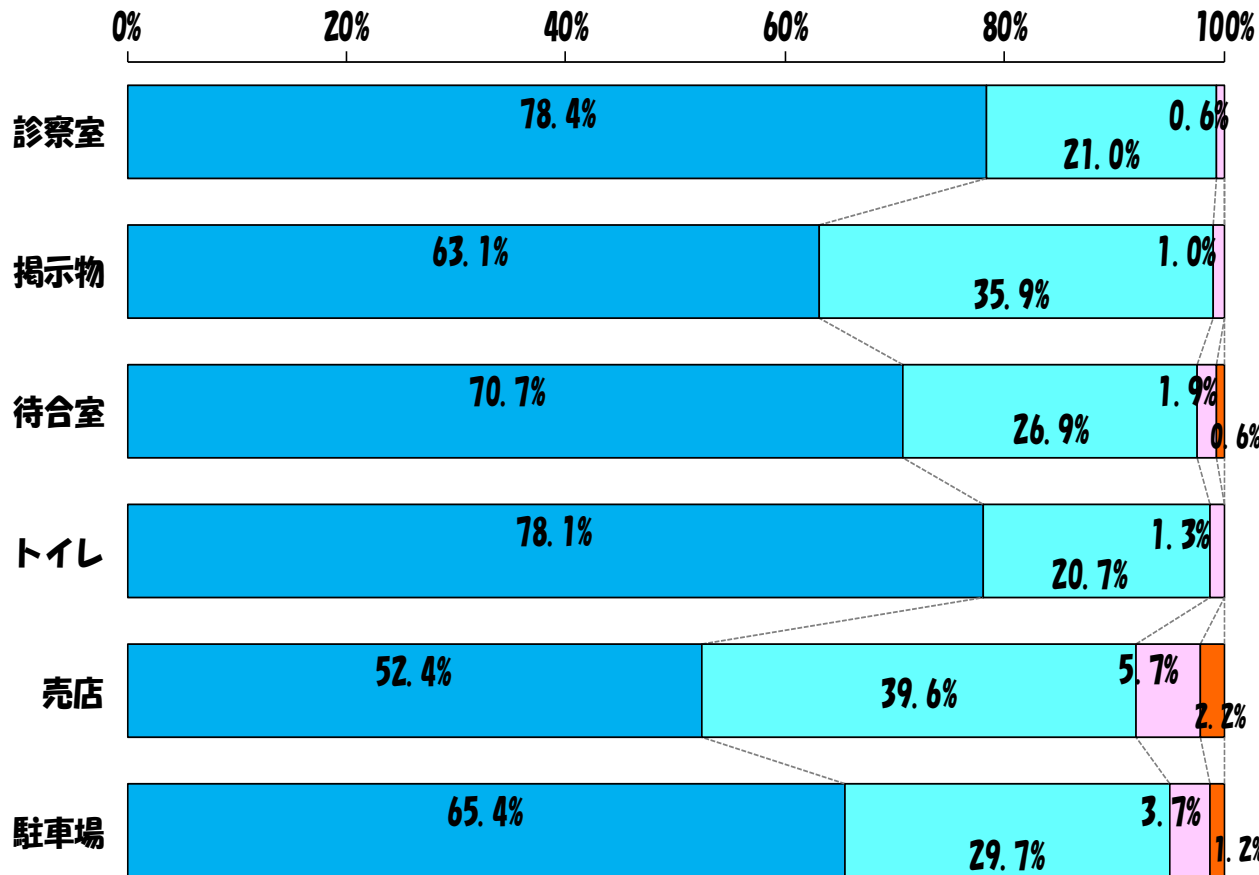
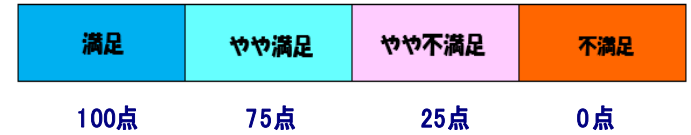
有効件数： 163 件



Ⅶ 【施設・設備・アメニティー】

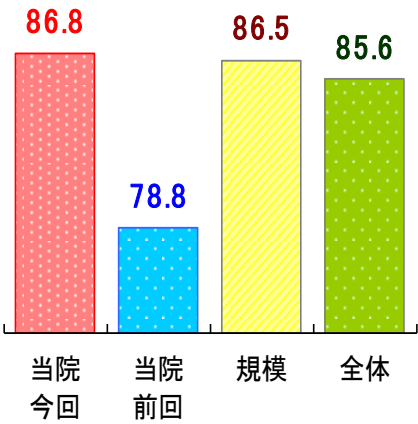
Q22. 施設・設備の満足度（清掃状況・安全性・快適性など）はいかがでしたか

<凡例>
評点 n=100



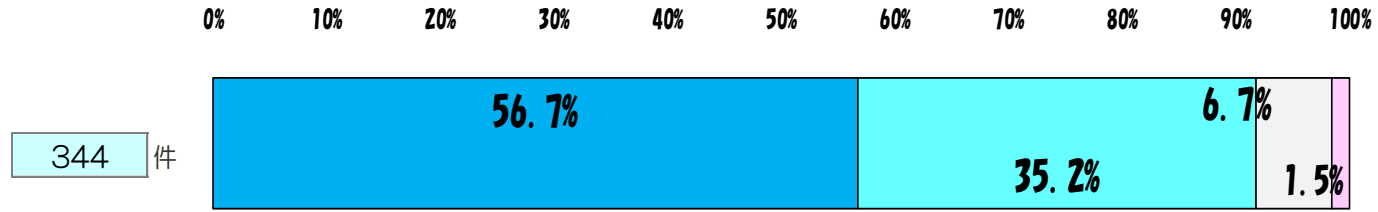
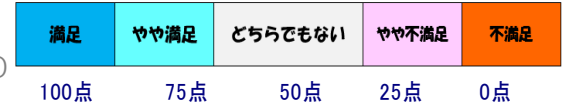
評点	当院	規模	全体	有効件数
94.3	91.6	91.1	333	件
90.3	89.1	87.8	309	件
91.3	88.1	85.8	324	件
93.9	88.0	87.4	319	件
83.6	82.6	84.4	227	件
88.6	79.1	77.0	246	件

評点

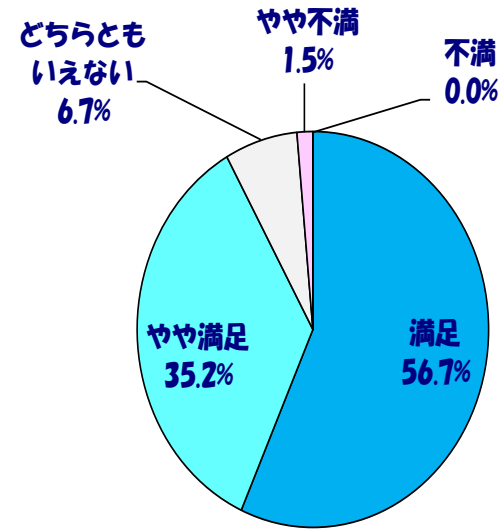
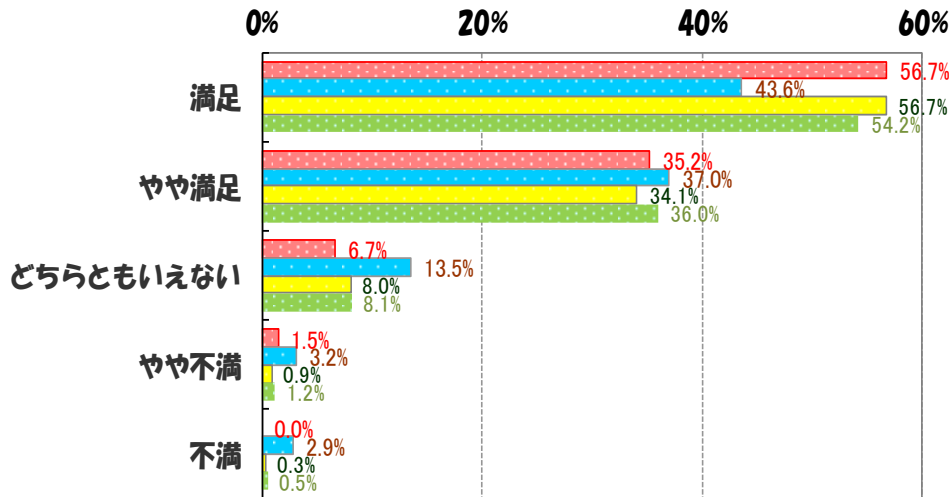


Ⅷ 総合評価

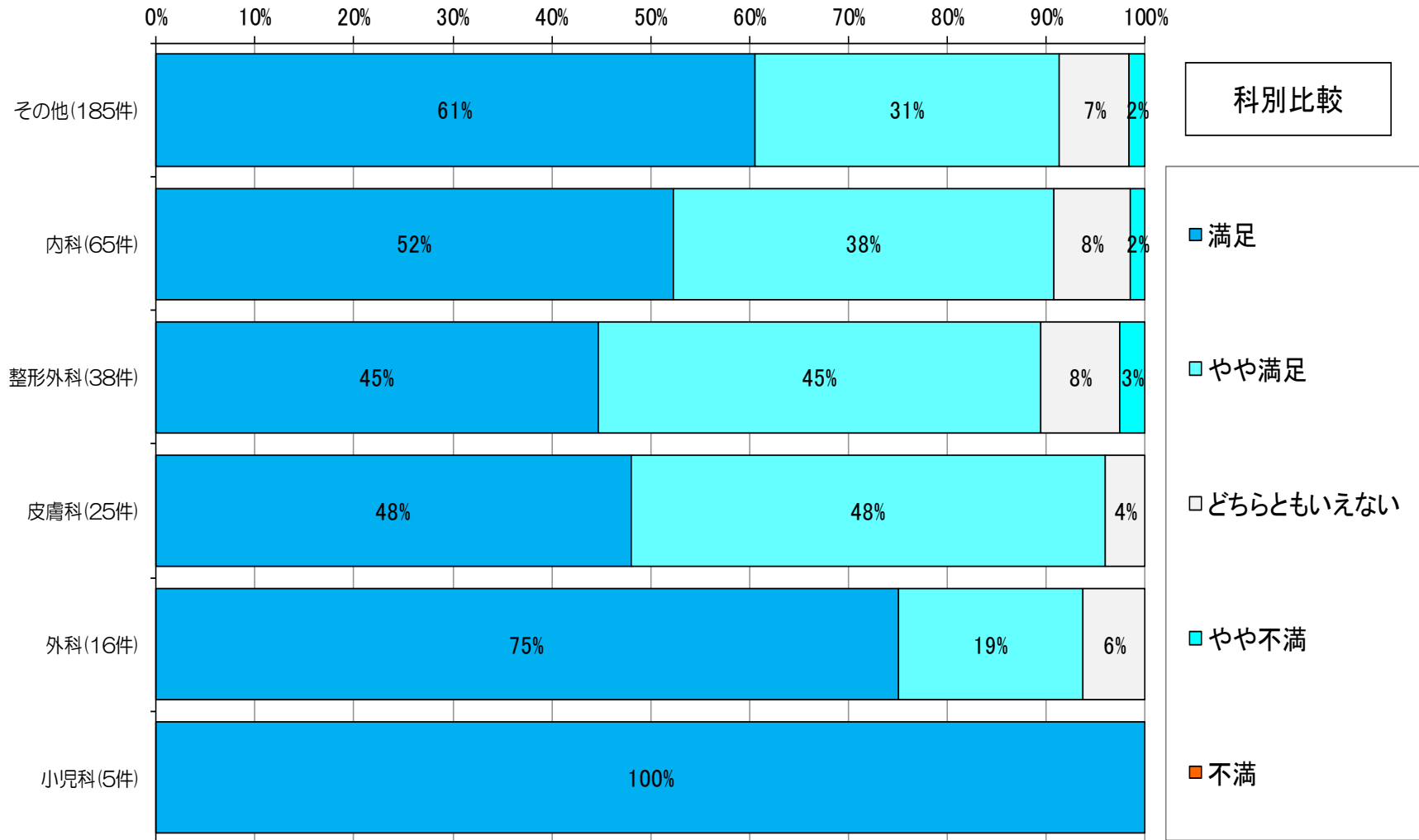
Q23. この病院について総合的にはどう思われますか? <凡例>
評点 n=100



1段	: 当院 今回	344	件
2段	: 当院 前回	349	件
3段	: 同規模病院	8,035	件
4段	: 調査全病院	29,085	件



Q23. この病院について総合的にはどう思われますか？



NPSの計算方法

Q 知人やご家族に当院での診療を薦める可能性はどのくらいありますか



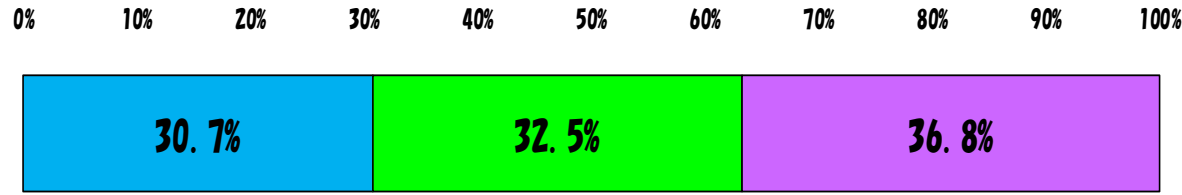
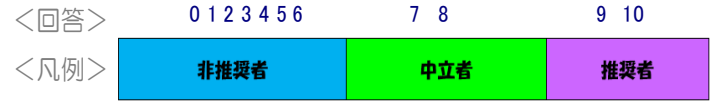
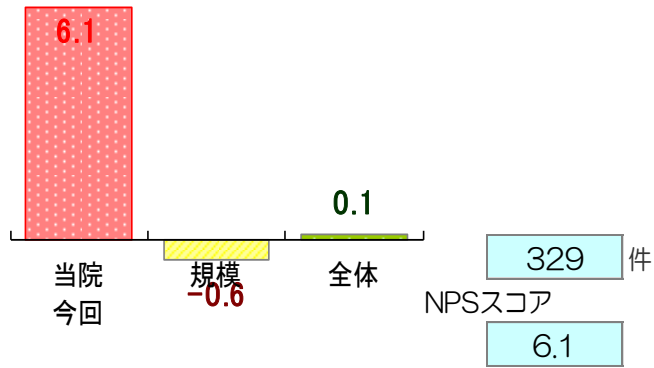
$$\text{NPS}^{\text{®}} = \text{推奨者の割合} - \text{非推奨者の割合}$$

NPSとは「Net Promoter Score」の略で、
顧客ロイヤルティを測る指標です。

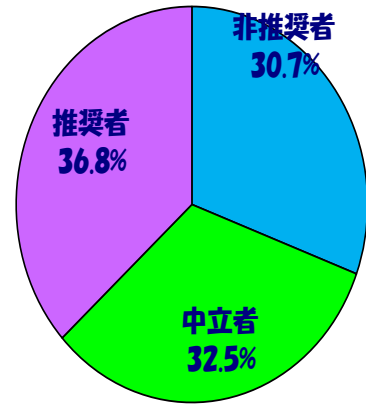
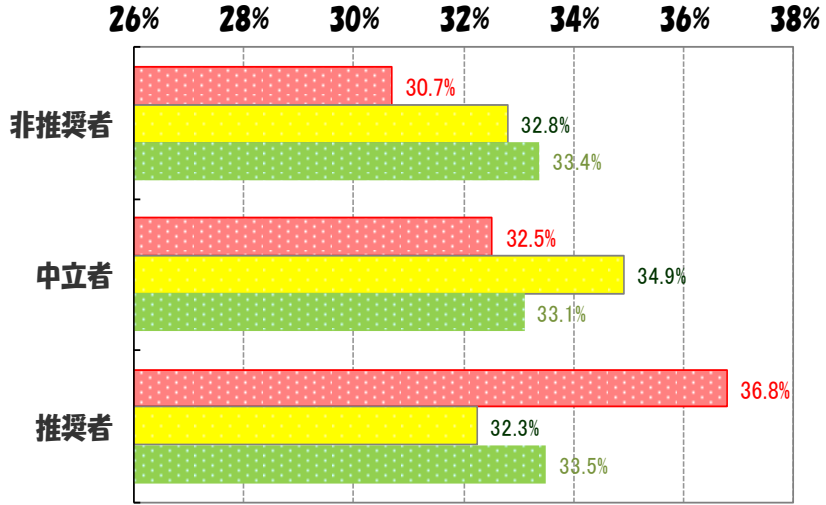
その病院やサービスに対して、どれくらいの好感や信頼
(ロイヤルティ)を持っているかを表した指標です。

Ⅷ 総合評価 Q24. 知人やご家族に当院での診療を薦める可能性はどのくらいありますか

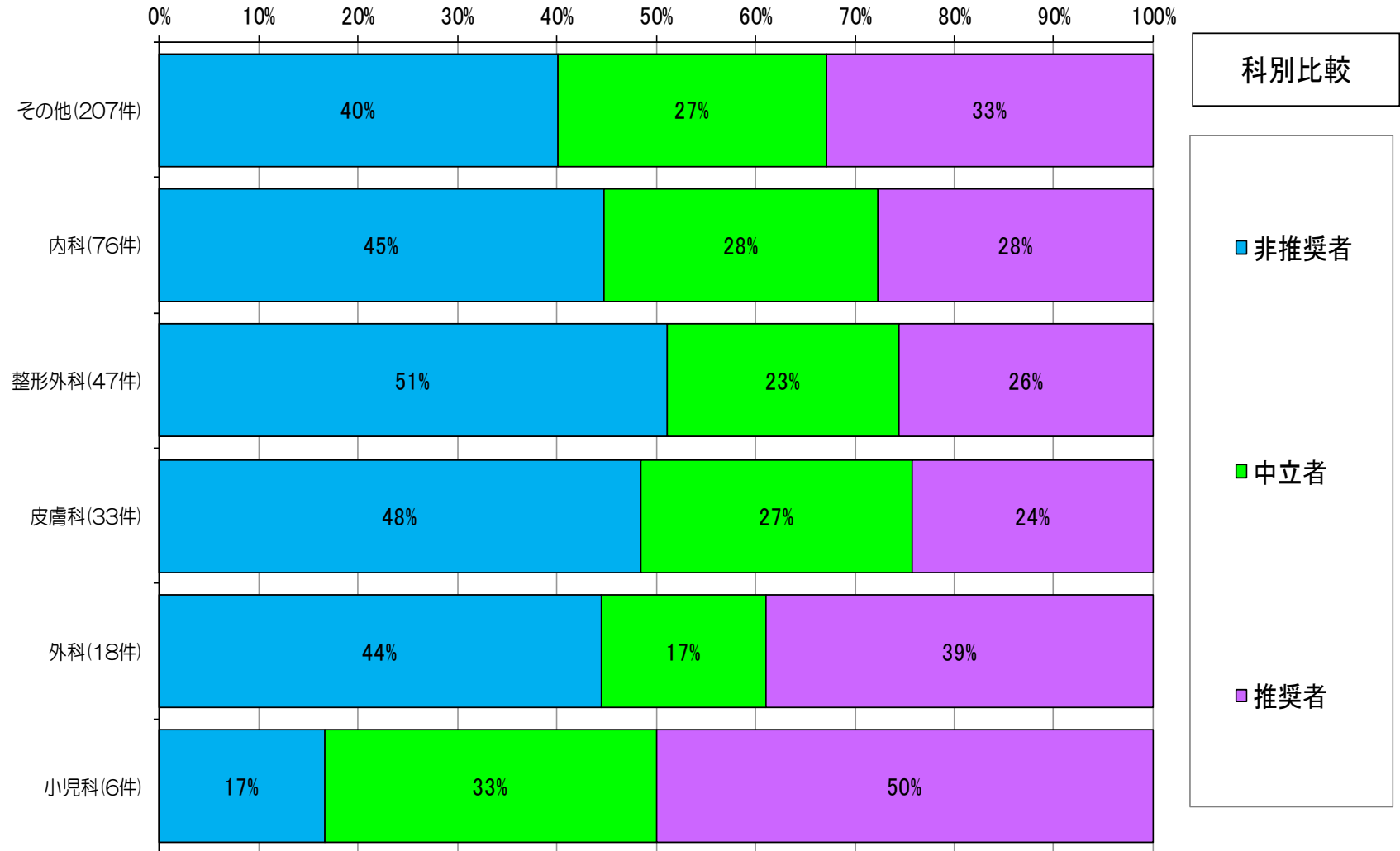
NPSスコア



1段	: 当院 今回	329 件	NPSスコア	6.1
2段	: 同規模病院	7,539 件		-0.6
3段	: 調査全病院	27,650 件		0.1



Q24. 知人やご家族に当院での診療を薦める可能性はどのくらいありますか



満足度調査

