徳洲会グループ
患者満足度調査結果(外来)

2021年度

生駒

アンケート調査項目（外来）

【回答者について】
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 各科受付
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(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

【患者確認】
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番号のうち、
2つ以上の情報で本人確認をされましたか

【手指衛生】
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

【プライバシーの配慮】
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

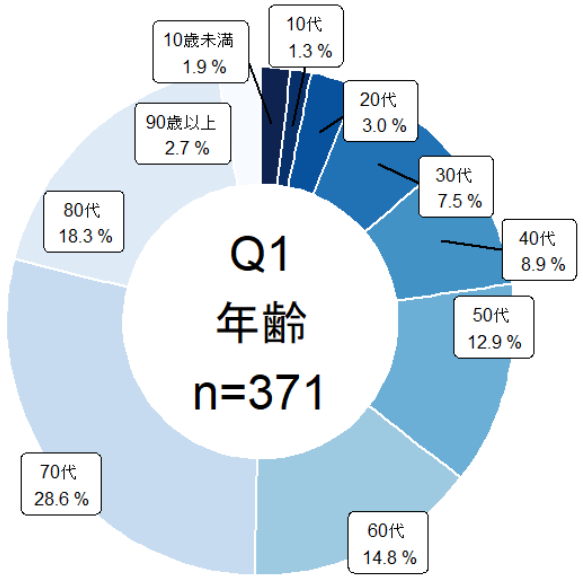
【待ち時間】
Q20 待ち時間について職員から配慮がありましたか
Q21 待ち時間を改善してほしい場所を教えてください ※複数選択可

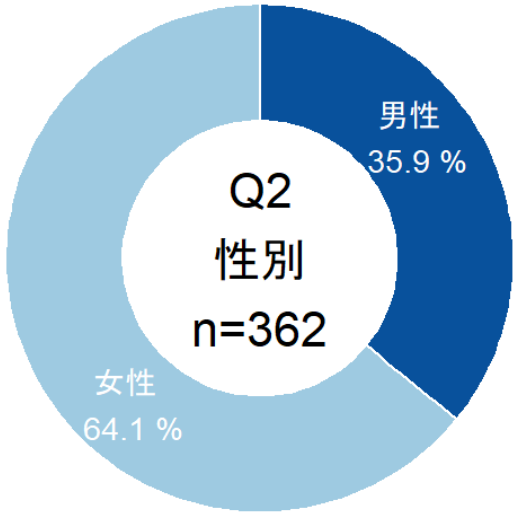
【施設・設備・アメニティー】
Q22 施設・設備の満足度(清掃状況・安全性・快適性など)はいかがでしたか
① 診察室
② 掲示物・案内表示
③ 待合室
④ トイレ
⑤ 売店
⑥ 駐車場・乗降スペース

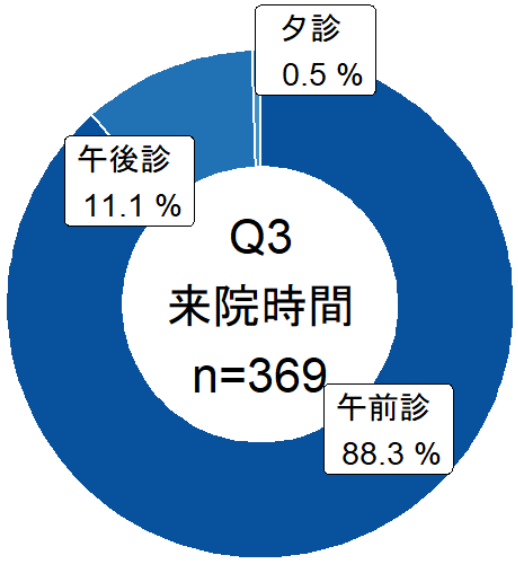
【総合評価】
Q23 この病院について総合的にはどう思われますか
Q24 知人やご家族に当院での診療を薦める可能性はどのくらいありますか

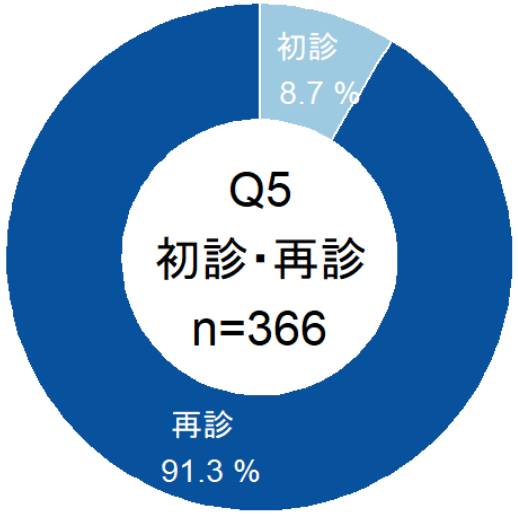
【自由記述】
Q25 今回受診された際、良かった出来事や優れたケア・サービスを提供した職員がいましたら教えてください
Q26 当院がケア・サービスの質をより良くするには何が必要でしょうか(自由記述)
Q27 患者様のご回答内容について、詳しくお聞きしたい場合に病院職員からご連絡をすることに
ご協力いただけますか

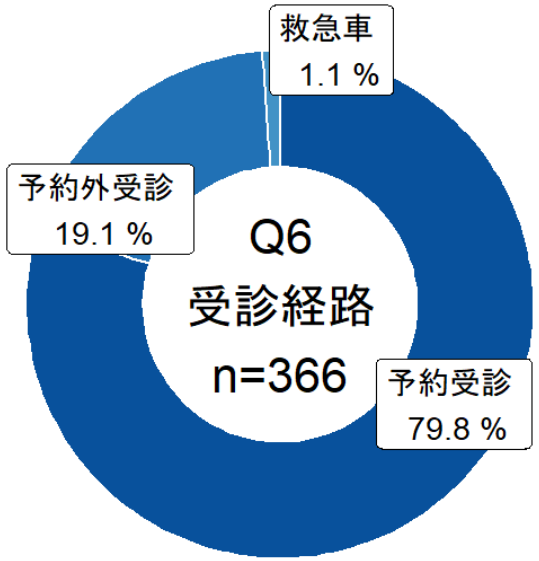
回答者について


Q1
年齢
n=371
10歳未満
1.9 %
10代
1.3 %
20代
3.0 %
30代
7.5 %
40代
8.9 %
50代
12.9 %
60代
14.8 %
70代
28.6 %
80代
18.3 %
90歳以上
2.7 %


Q2
性別
n=362
男性
35.9 %
女性
64.1 %


Q3
来院時間
n=369
夕診
0.5 %
午後診
11.1 %
午前診
88.3 %

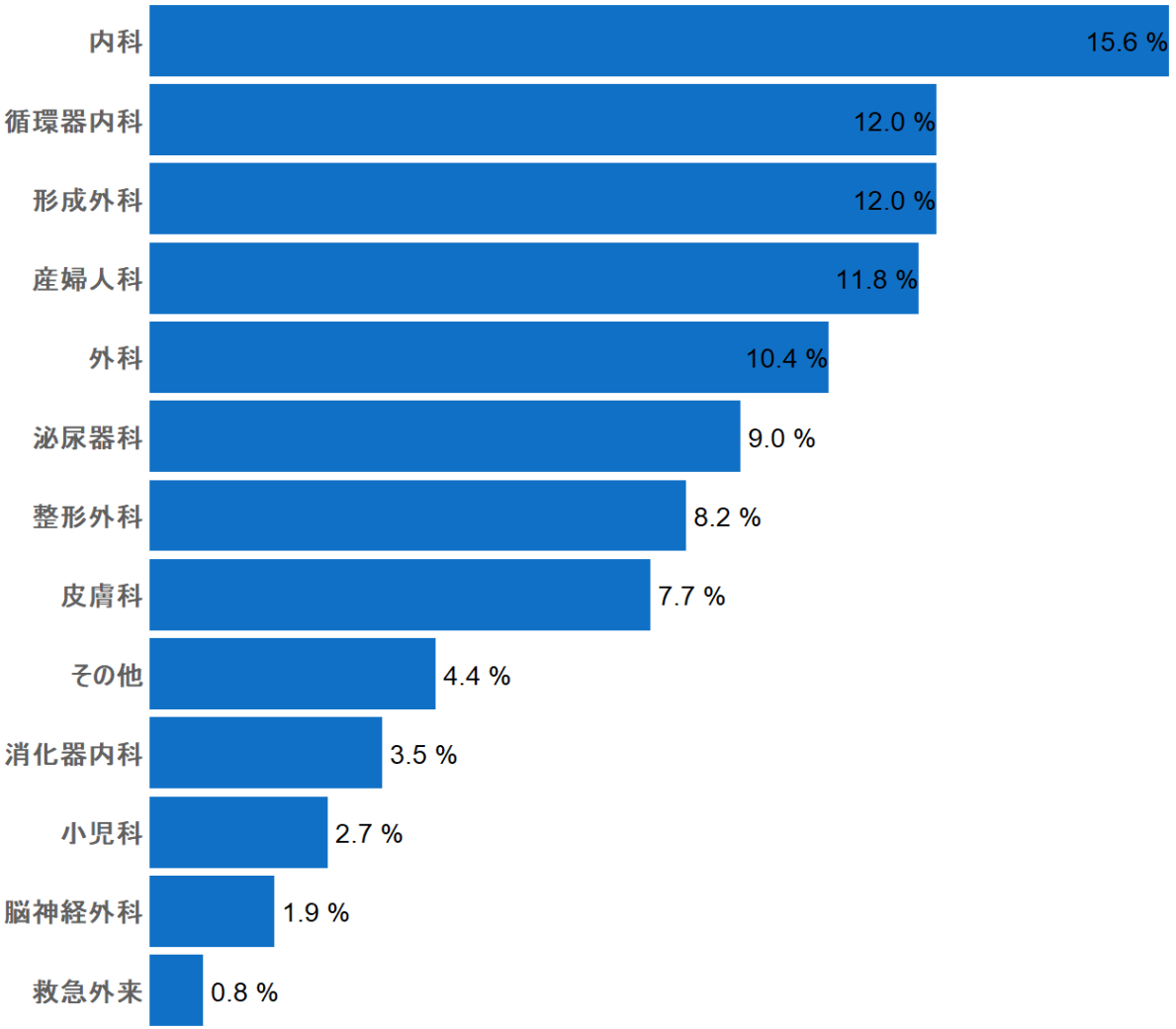

Q5
初診・再診
n=366
初診
8.7 %
再診
91.3 %


Q6
受診経路
n=366
救急車
1.1 %
予約外受診
19.1 %
予約受診
79.8 %

回答者について

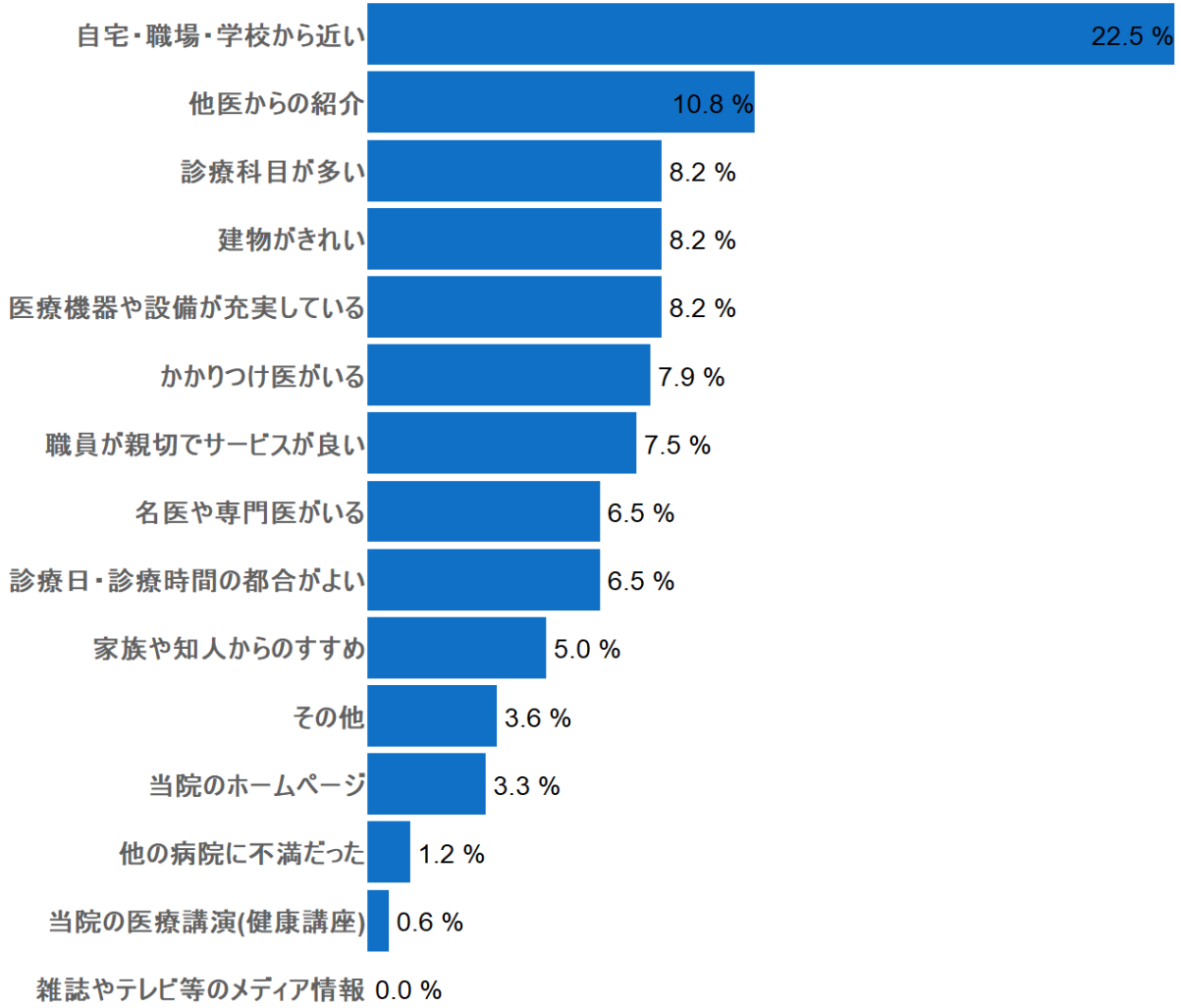
Q4:主に治療を受けた診療科

n = 366



Q7:当院へ受診を選択した理由(※複数回答可)

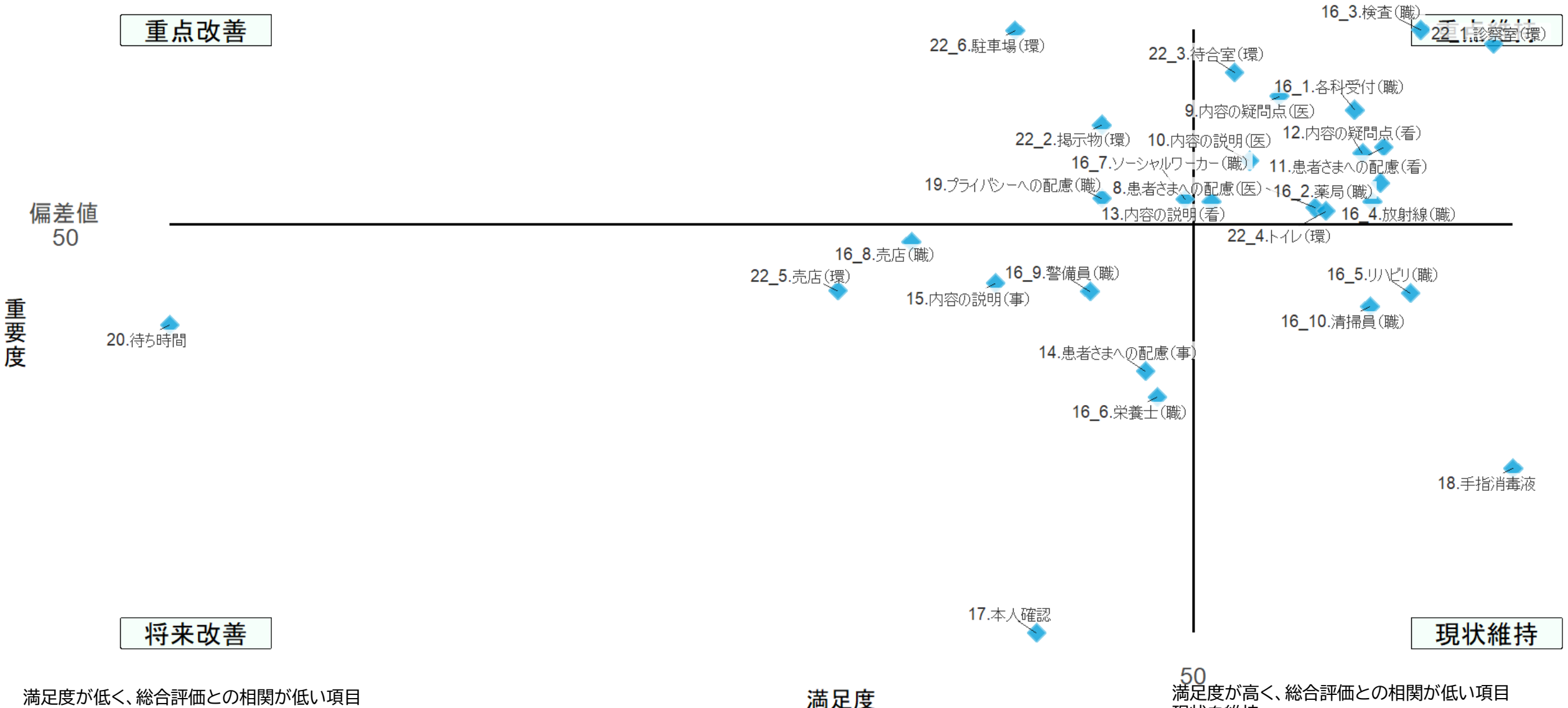
n = 694



重要度分析

満足度が低く、総合評価との相関が高い項目
優先的に改善

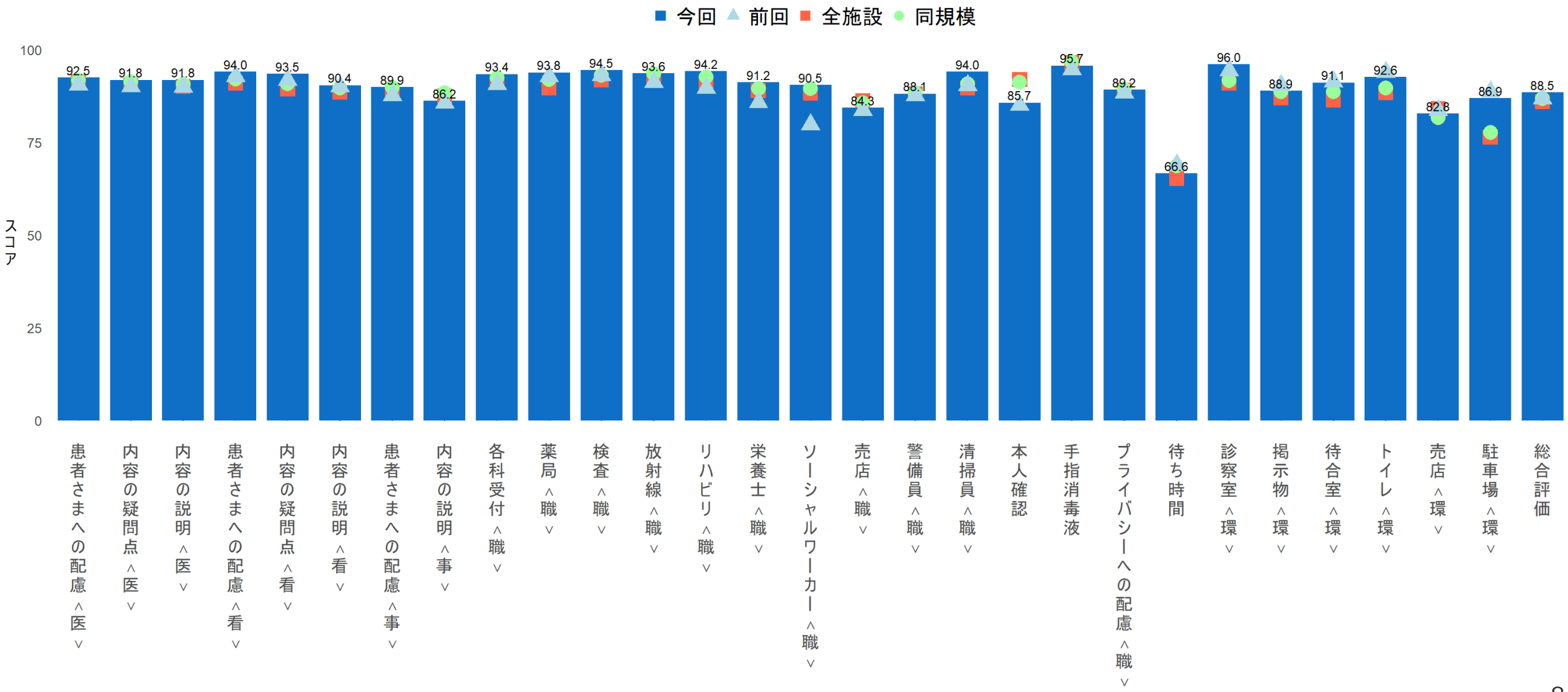
満足度が高く、総合評価との相関が高い項目
満足度の源泉、下がらないように維持



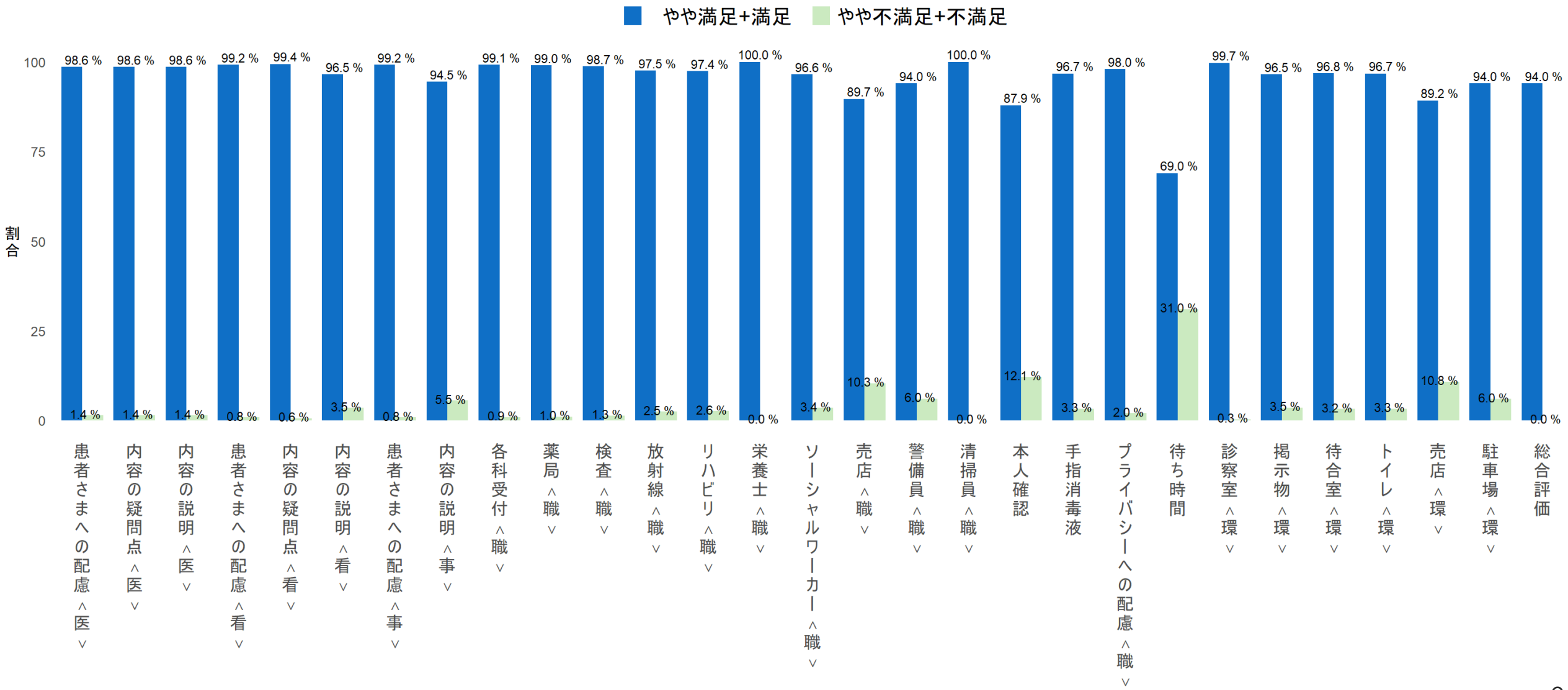
満足度が低く、総合評価との相関が低い項目
徐々に改善

満足度が高く、総合評価との相関が低い項目
現状を維持

満足度スコア(カテゴリー別)

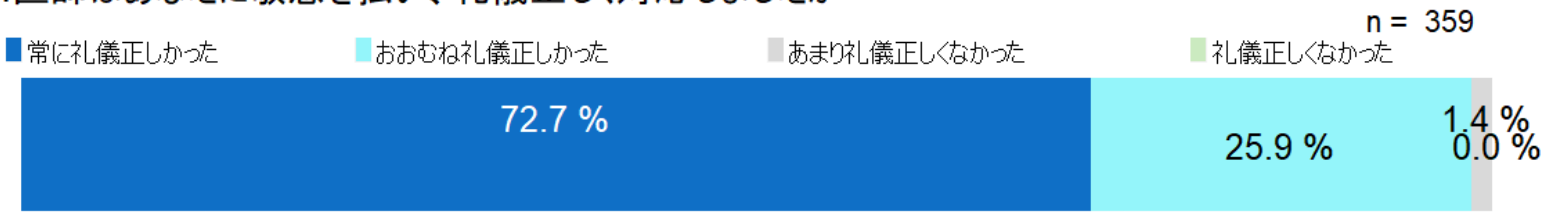


満足・不満足割合（カテゴリー別）



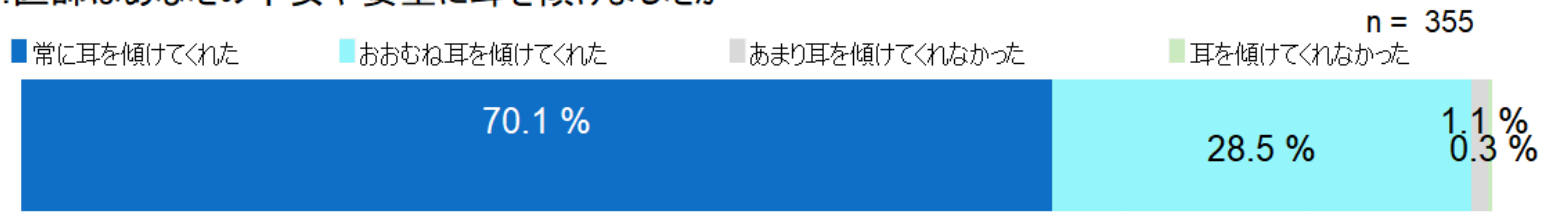
医師の対応

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



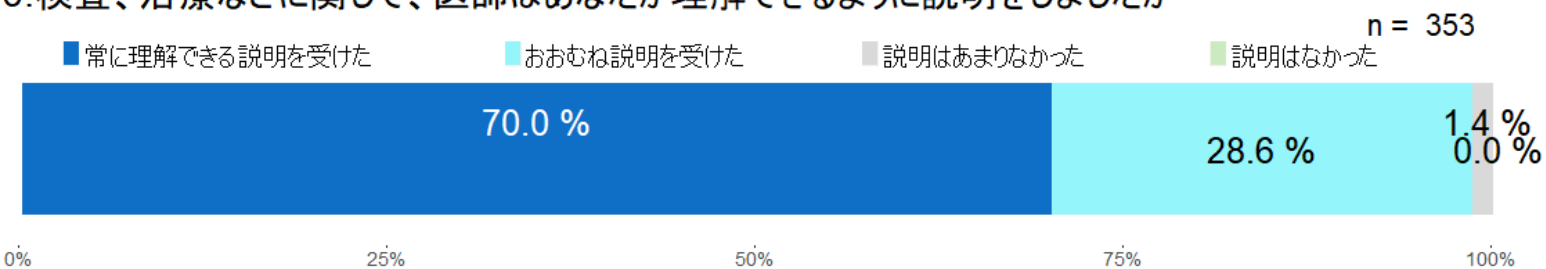
前回スコア	今回スコア
90.5	92.5

Q9:医師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか



前回スコア	今回スコア
90.0	91.8

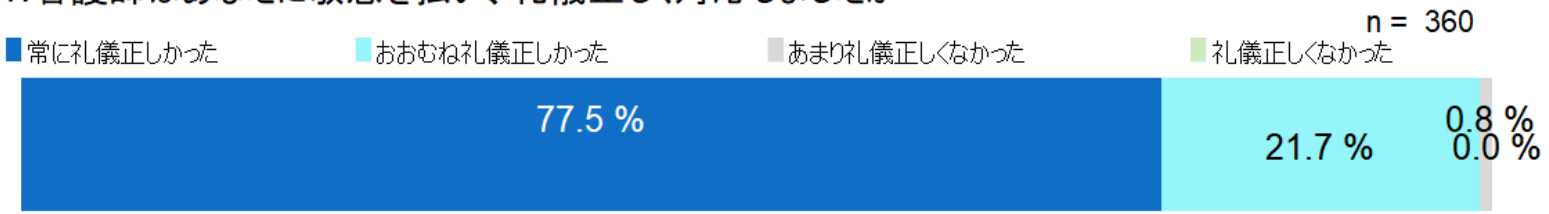
Q10:検査、治療などに関して、医師はあなたが理解できるように説明をしましたか



前回スコア	今回スコア
89.9	91.8

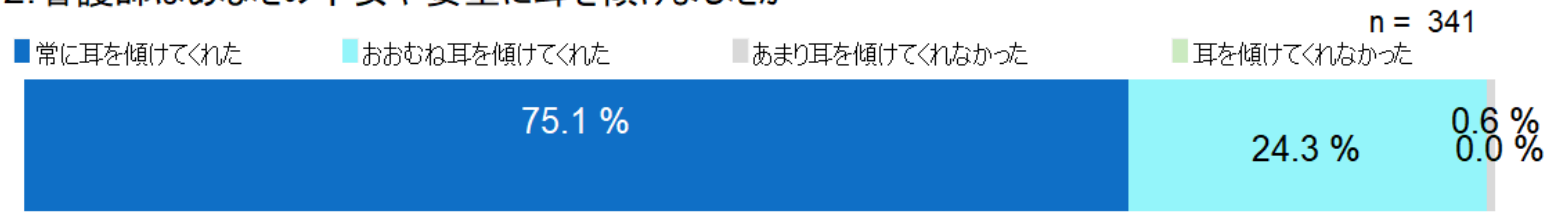
看護師の対応

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



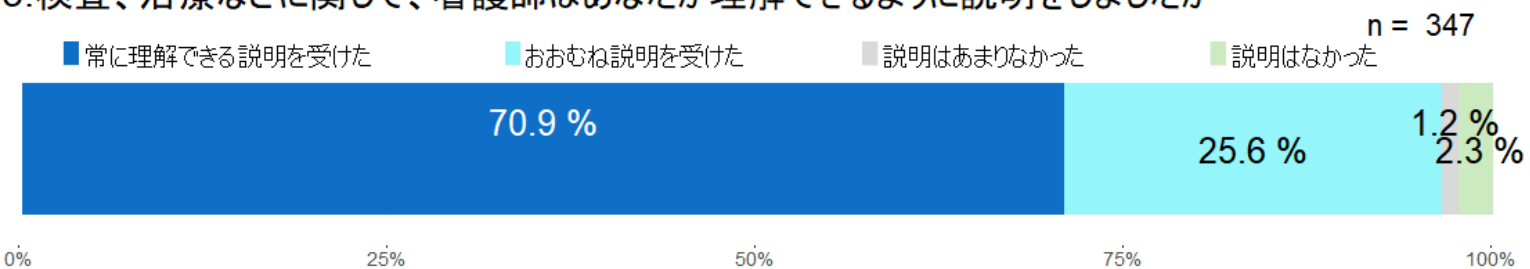
前回スコア	今回スコア
92.8	94.0

Q12:看護師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか



前回スコア	今回スコア
91.8	93.5

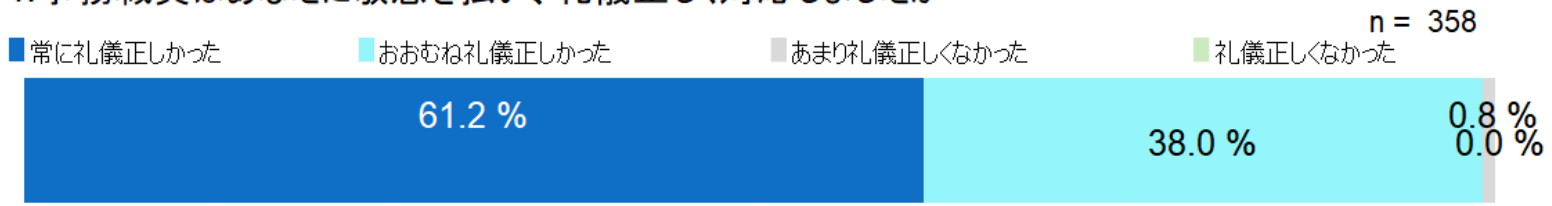
Q13:検査、治療などに関して、看護師はあなたが理解できるように説明をしましたか



前回スコア	今回スコア
90.0	90.4

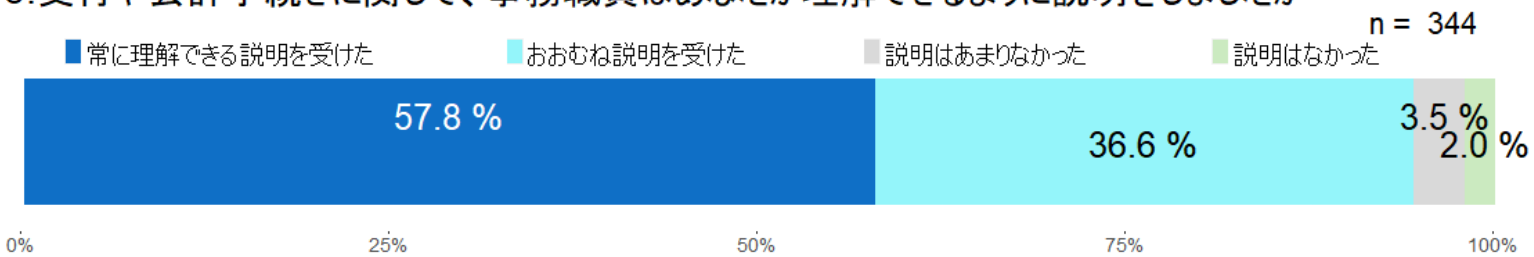
事務職員の対応

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



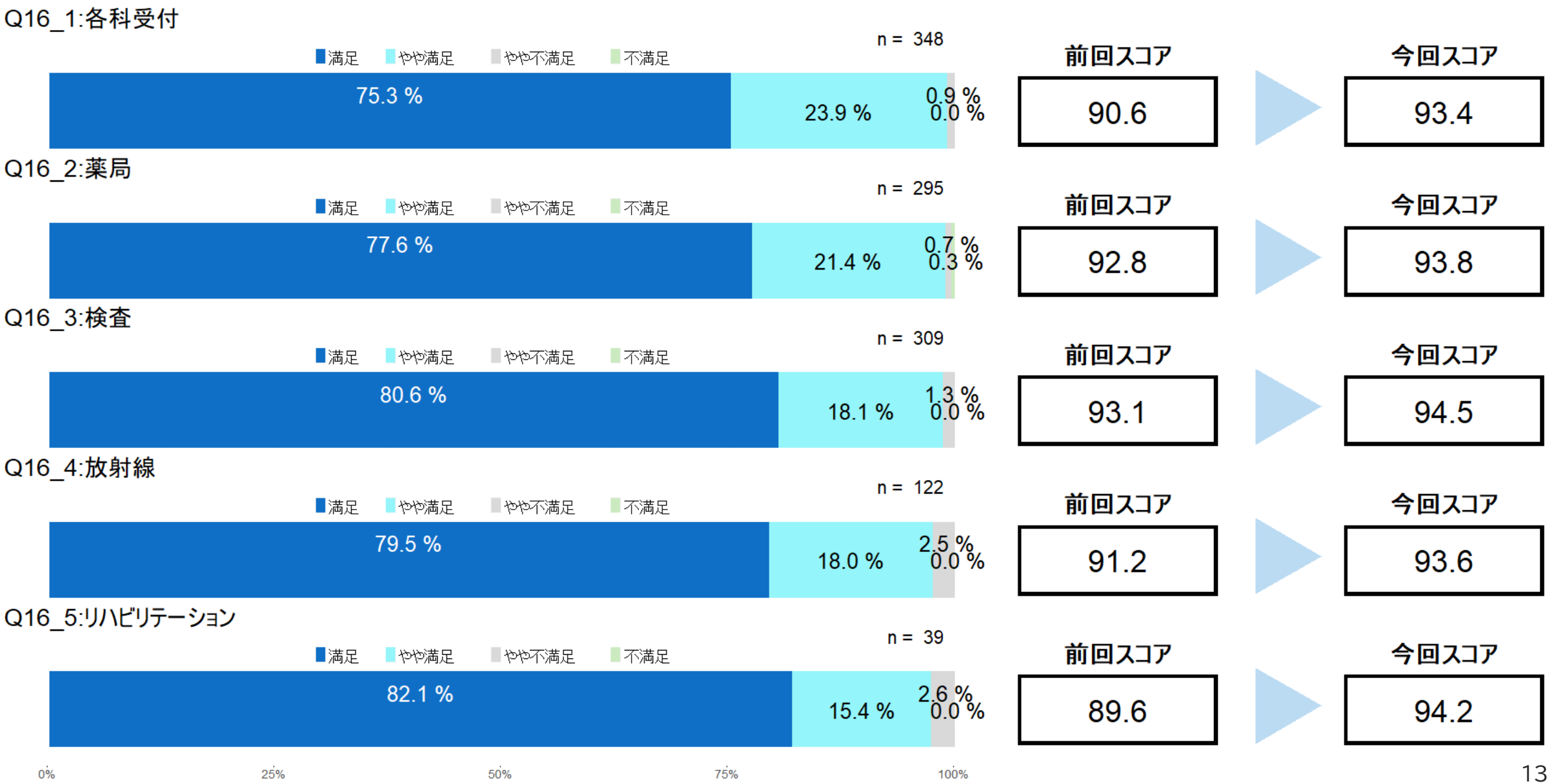
前回スコア	今回スコア
87.7	89.9

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

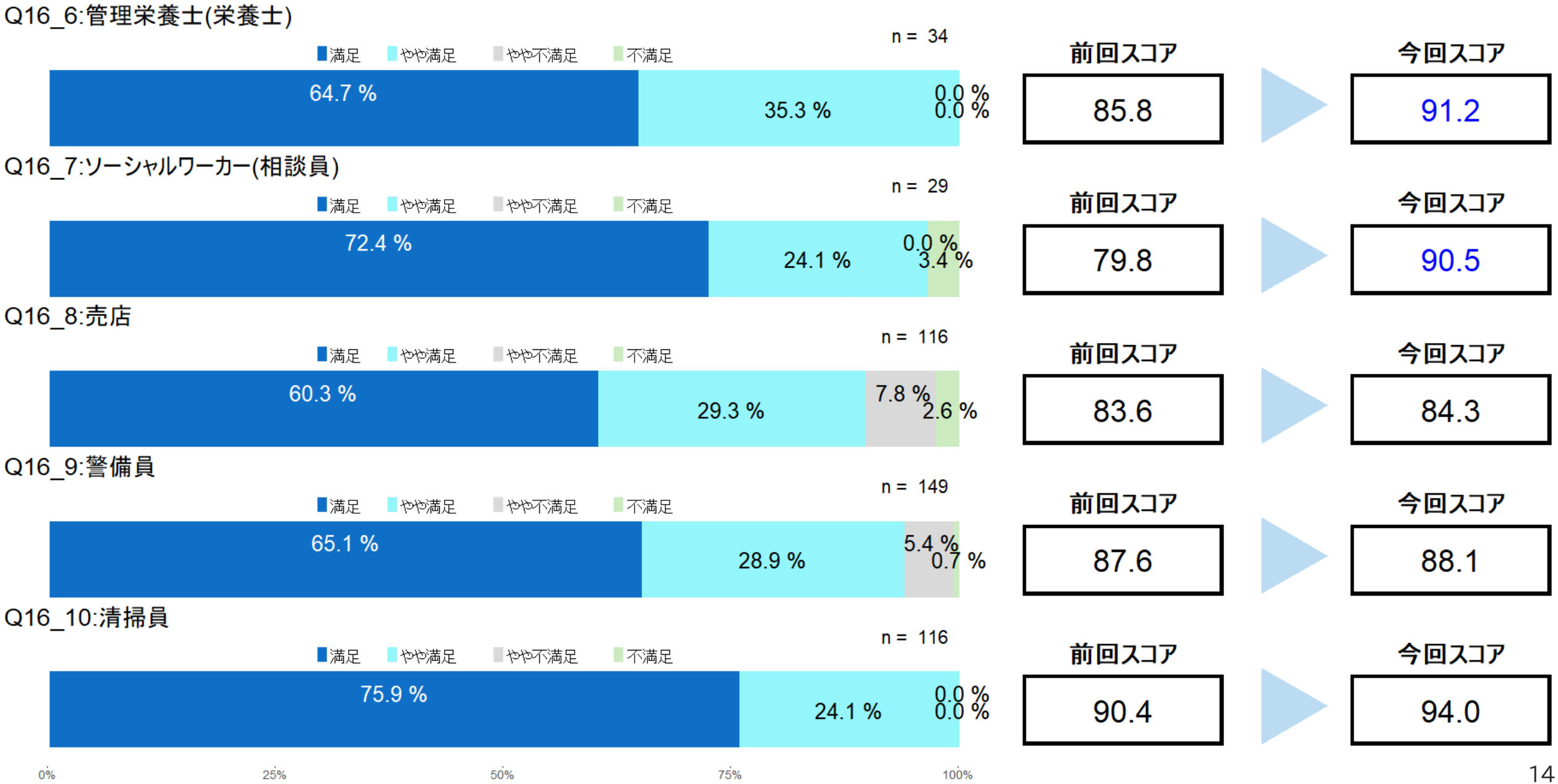


前回スコア	今回スコア
85.6	86.2

その他職員の対応

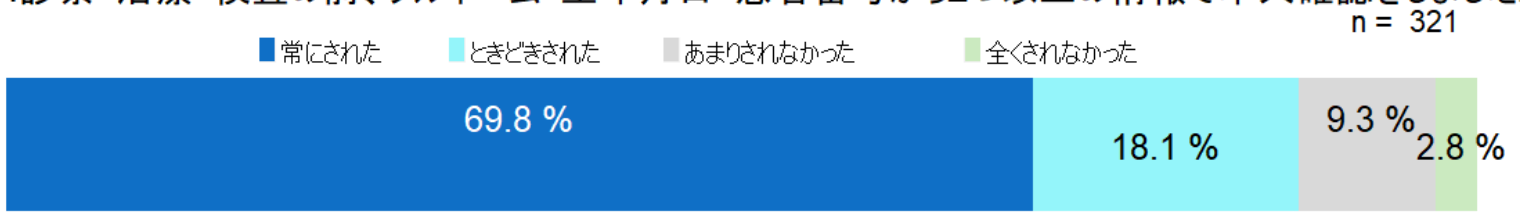

Q16_1:各科受付
n = 348
満足
やや満足
やや不満足
不満足
75.3 %
23.9 %
0.9 %
0.0 %
前回スコア
90.6
今回スコア
93.4
Q16_2:薬局
n = 295
満足
やや満足
やや不満足
不満足
77.6 %
21.4 %
0.7 %
0.3 %
前回スコア
92.8
今回スコア
93.8
Q16_3:検査
n = 309
満足
やや満足
やや不満足
不満足
80.6 %
18.1 %
1.3 %
0.0 %
前回スコア
93.1
今回スコア
94.5
Q16_4:放射線
n = 122
満足
やや満足
やや不満足
不満足
79.5 %
18.0 %
2.5 %
0.0 %
前回スコア
91.2
今回スコア
93.6
Q16_5:リハビリテーション
n = 39
満足
やや満足
やや不満足
不満足
82.1 %
15.4 %
2.6 %
0.0 %
前回スコア
89.6
今回スコア
94.2
0%
25%
50%
75%
100%

その他職員の対応


Q16_6:管理栄養士(栄養士)
n = 34
満足
やや満足
やや不満足
不満足
64.7 %
35.3 %
0.0 %
0.0 %
前回スコア
85.8
今回スコア
91.2
Q16_7:ソーシャルワーカー(相談員)
n = 29
満足
やや満足
やや不満足
不満足
72.4 %
24.1 %
0.0 %
3.4 %
前回スコア
79.8
今回スコア
90.5
Q16_8:売店
n = 116
満足
やや満足
やや不満足
不満足
60.3 %
29.3 %
7.8 %
2.6 %
前回スコア
83.6
今回スコア
84.3
Q16_9:警備員
n = 149
満足
やや満足
やや不満足
不満足
65.1 %
28.9 %
5.4 %
0.7 %
前回スコア
87.6
今回スコア
88.1
Q16_10:清掃員
n = 116
満足
やや満足
やや不満足
不満足
75.9 %
24.1 %
0.0 %
0.0 %
前回スコア
90.4
今回スコア
94.0
0%
25%
50%
75%
100%

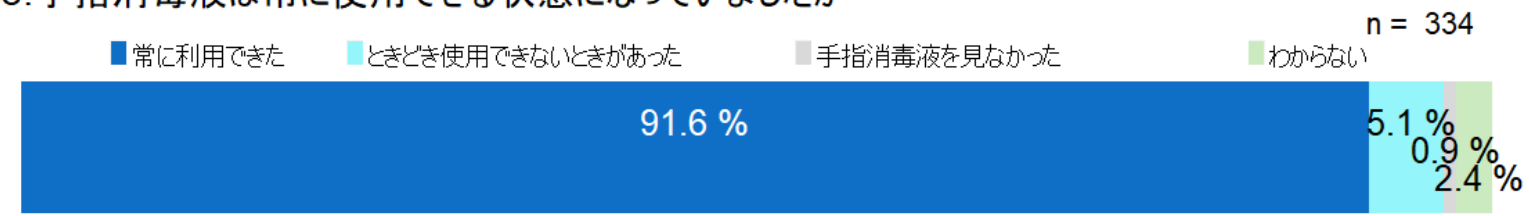
患者確認・手指衛生・プライバシーへの配慮

Q17:診察・治療・検査の前、フルネーム・生年月日・患者番号から2つ以上の情報で本人確認をしましたか



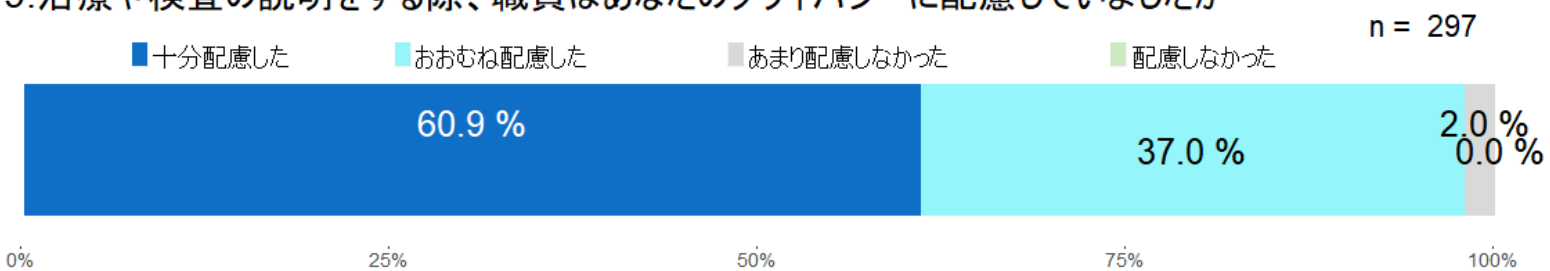
前回スコア	今回スコア
85.0	85.7

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



前回スコア	今回スコア
94.7	95.7

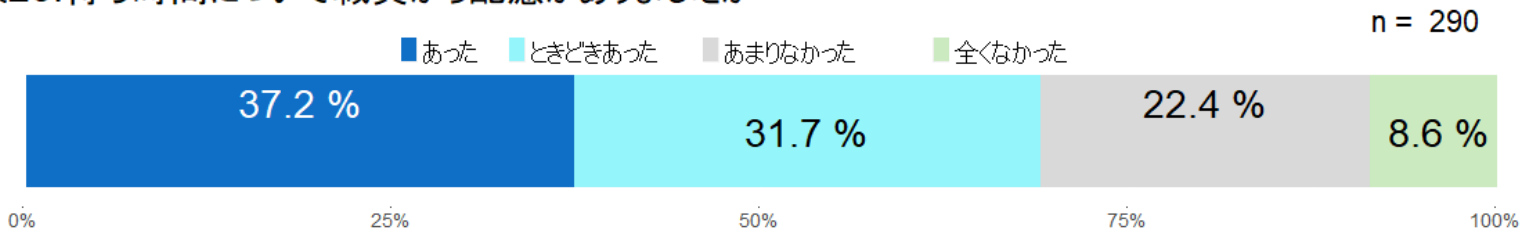
Q19:治療や検査の説明をする際、職員はあなたのプライバシーに配慮していましたか



前回スコア	今回スコア
88.4	89.2

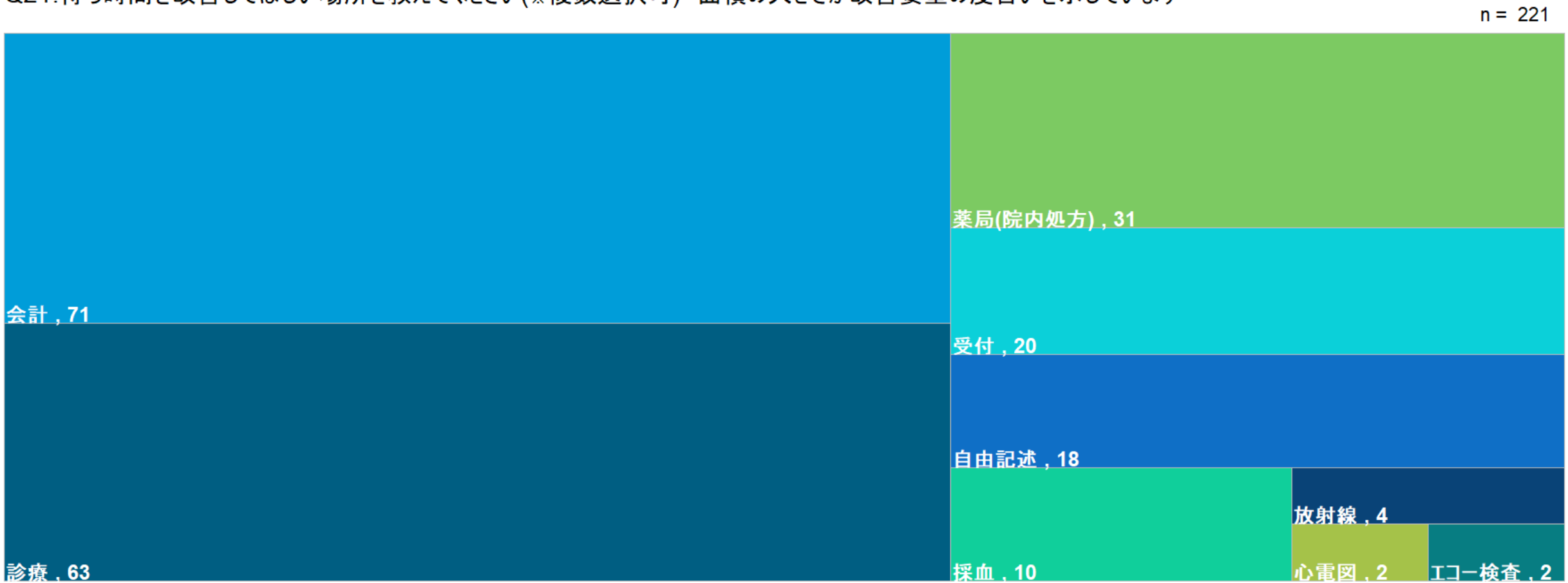
待ち時間

Q20:待ち時間について職員から配慮がありましたか



前回スコア	今回スコア
69.0	66.6

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) 面積の大きさが改善要望の度合いを示しています

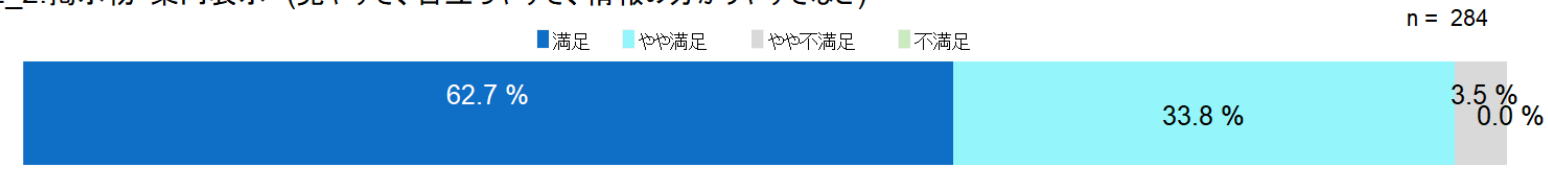


施設・設備・アメニティー

Q22_1:診察室　(清潔さ、隣室の声、音など)

前回スコア	今回スコア
94.3	96.0

Q22_2:掲示物・案内表示　(見やすさ、目立ちやすさ、情報の分かりやすさなど)



前回スコア	今回スコア
90.3	88.9

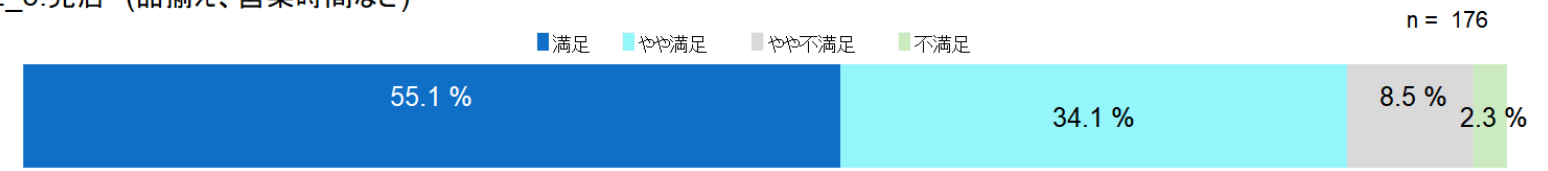
Q22_3:待合室　(清潔さ、椅子の数、静けさなど)

前回スコア	今回スコア
91.3	91.1

Q22_4:トイレ　(清潔さ、ペーパー類の補充、便器の数など)

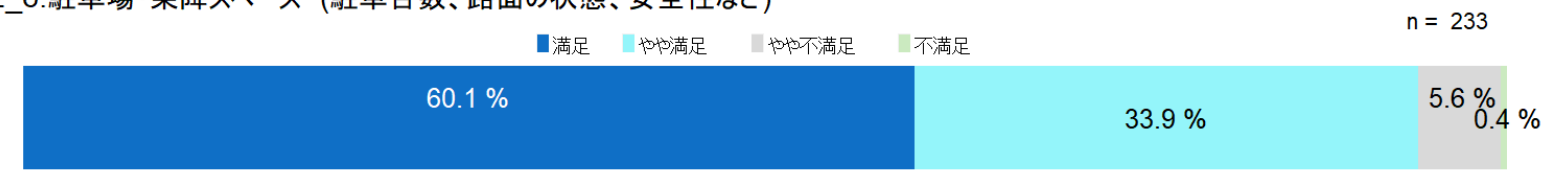
前回スコア	今回スコア
93.9	92.6

Q22_5:売店　(品揃え、営業時間など)



前回スコア	今回スコア
83.6	82.8

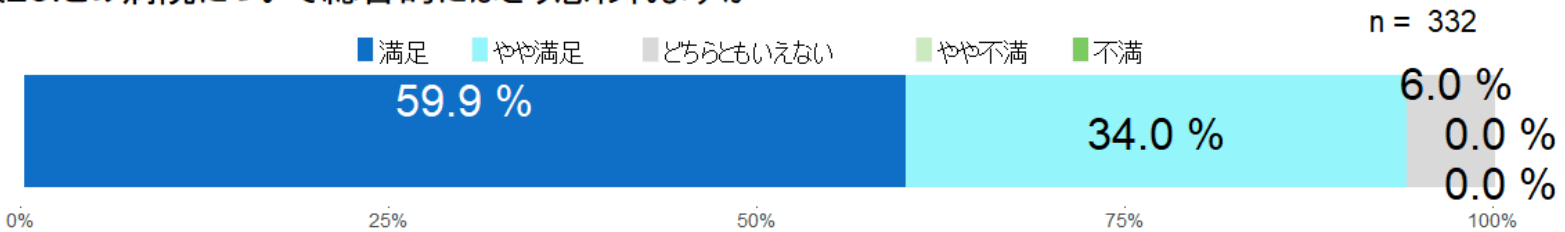
Q22_6:駐車場・乗降スペース　(駐車台数、路面の状態、安全性など)



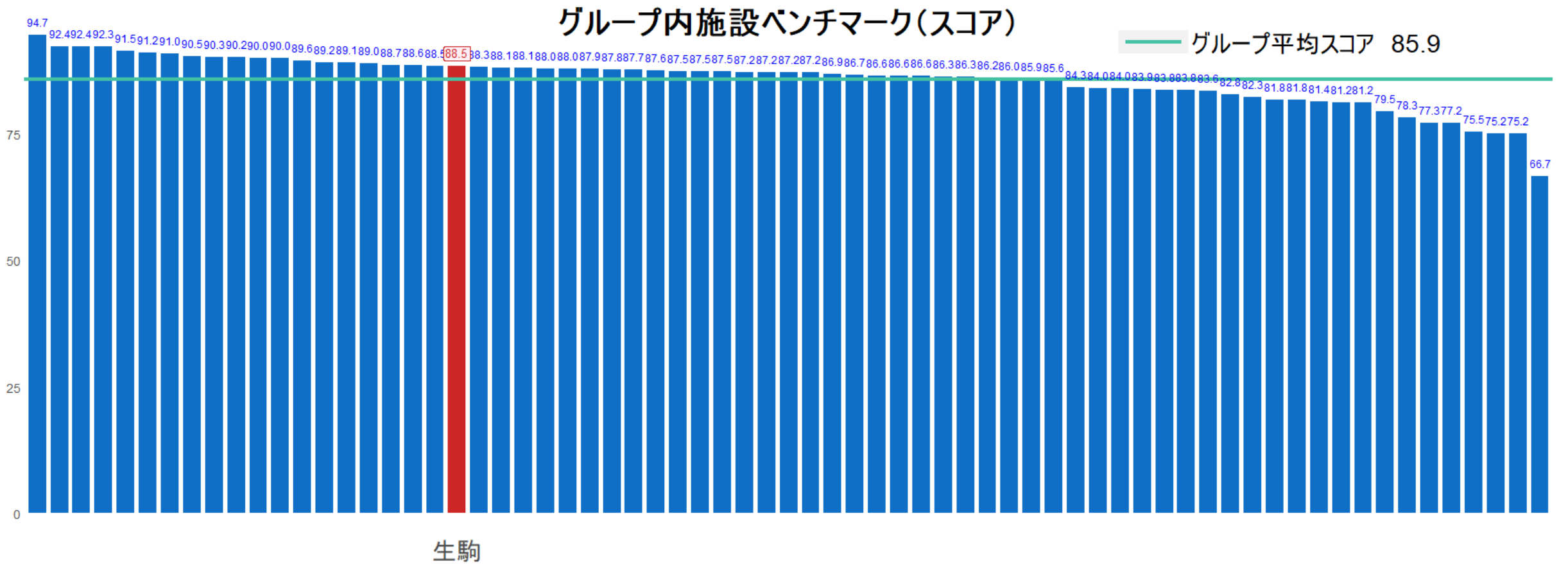
前回スコア	今回スコア
88.6	86.9

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



前回スコア	今回スコア
86.8	88.5



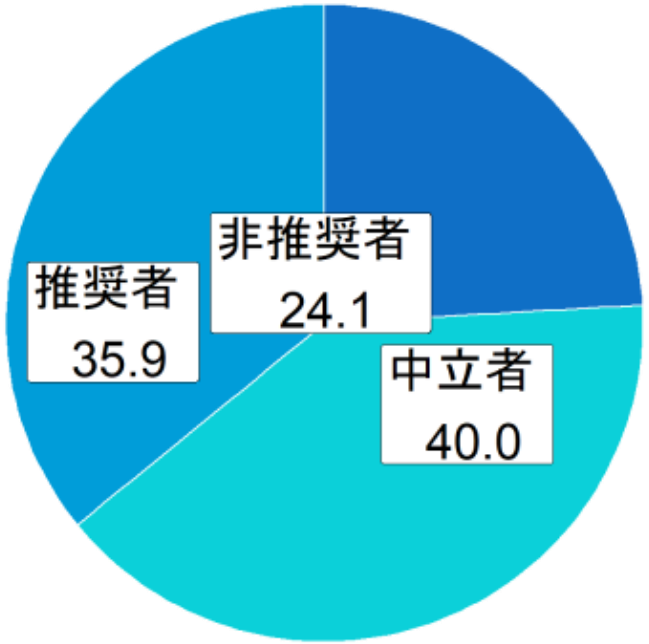
NPS(ネットプロモータースコア)

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

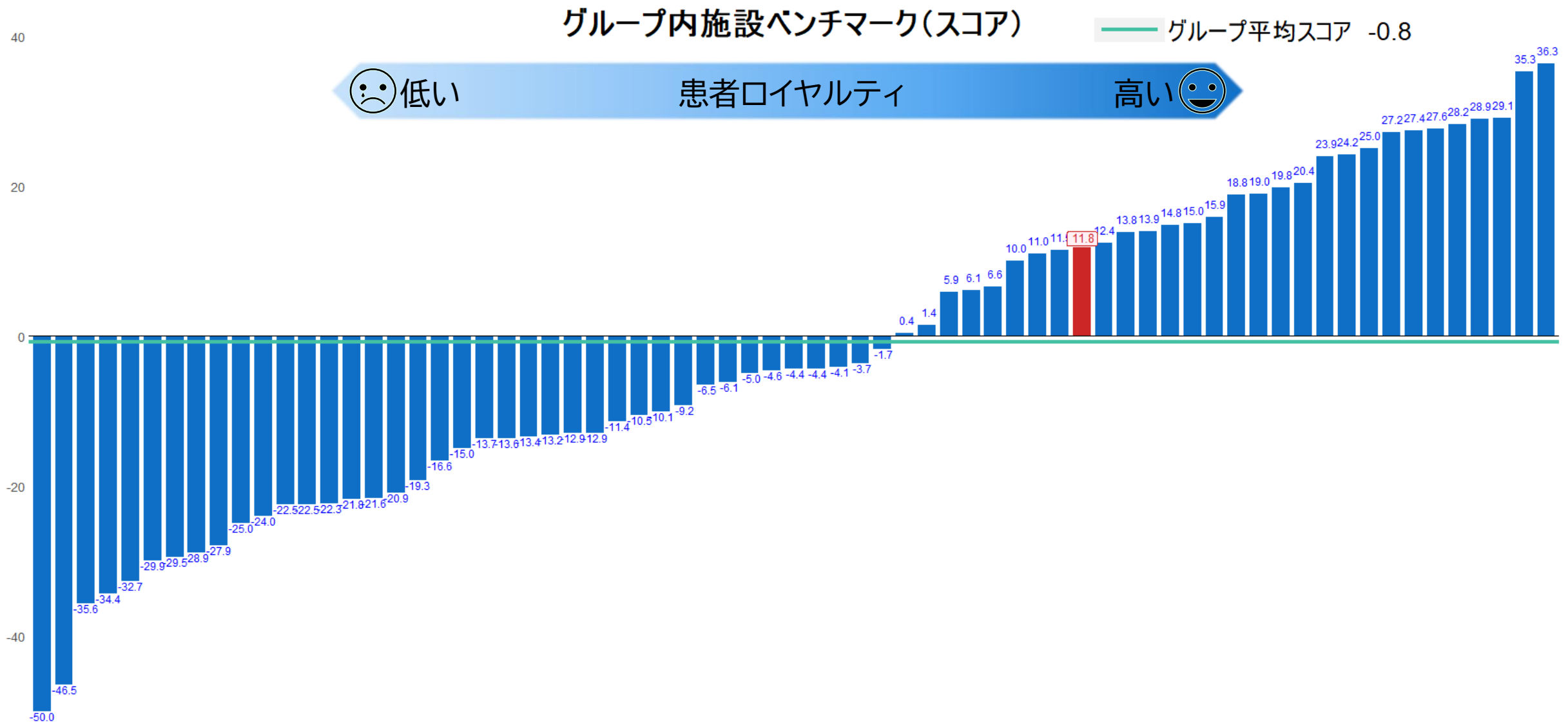
- Net Promoter Scoreの略で、患者ロイヤルティを測る指標です。その病院やサービスに対する好感や信頼の度合いを表しています。
- NPS＝推奨者の割合－非推奨者の割合

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
非推奨者							中立者		推奨者	

n=320



NPS(ネットプロモータースコア)



生駒