

外来患者満足度調査

結果報告書

令和5年4月

東御市民病院

目次

I 調査の概要

1. 調査目的	1ページ
2. 調査設計	1ページ
3. 集計分析	1ページ

II 調査対象の属性

1. 性別	2ページ
2. 年齢	2ページ
3. 診療科目	2ページ

III 調査結果の分析

1. 当院を選んだ理由	3ページ
2. 院内設備の満足度	4ページ
3. 職員対応の満足度	5ページ
4. 待ち時間の満足度	6ページ
5. その他の満足度	7ページ
6. 自由記述(抜粋)	8ページ

I 調査の概要

1. 調査目的

外来患者さま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ことを目的として実施した。

2. 調査設計

調査対象 : 当院の外来患者さま、ご家族

調査内容 : 対象者の属性、当院選択理由、個別満足度、自由記述

調査方法 : アンケート用紙を配布、記入してもらい回収。またQRコードを配布し、インターネットで回答してもらい集計。

サンプル数: アンケート用紙配布による回答 330名

QRコードによるインターネットからの回答 40名

合計 370名

3. 集計分析

今回の調査では、当院の前回外来患者調査結果との比較データも記載している。

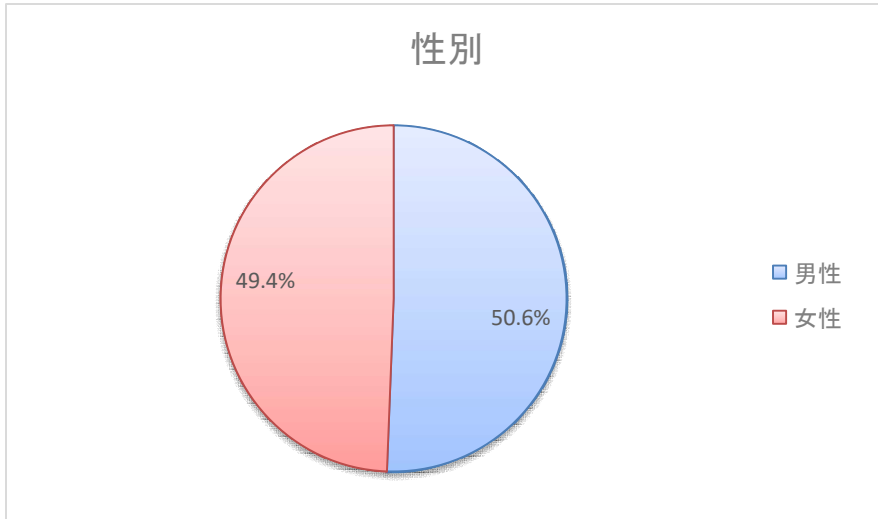
当院の前回調査 : 令和3年12月7日～10日実施(回答数279名)

今回の調査ではQRコードからインターネットを通じて回答する方法も増やしたため、率直な意見、不満なども多くいただき不満度が上がっている。

各設問の無回答及び満足度設問の「分からない・該当しない」は、構成比の分母から除外している。

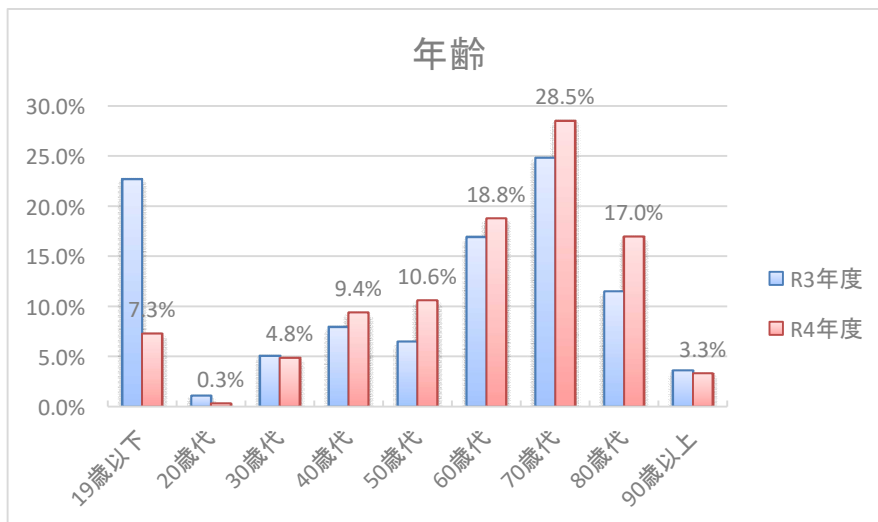
II 調査対象の属性

1. 性別



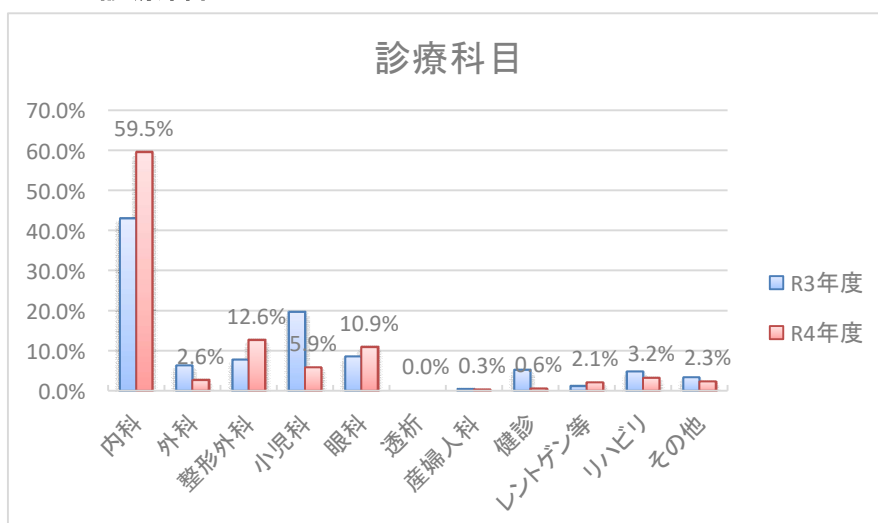
対象者の性別は、「男性」が50.6%、「女性」が49.4%でほぼ半々の割合となっている。

2. 年齢



70歳代の割合が28.5%で最も高く次いで60歳代の割合が18.8%、80歳代が17.0%であった。19歳以下が前回に比べて低いのは、小児科でコロナ感染疑いの患者はオンライン診療で院内に入ってきていなかったことが影響している。

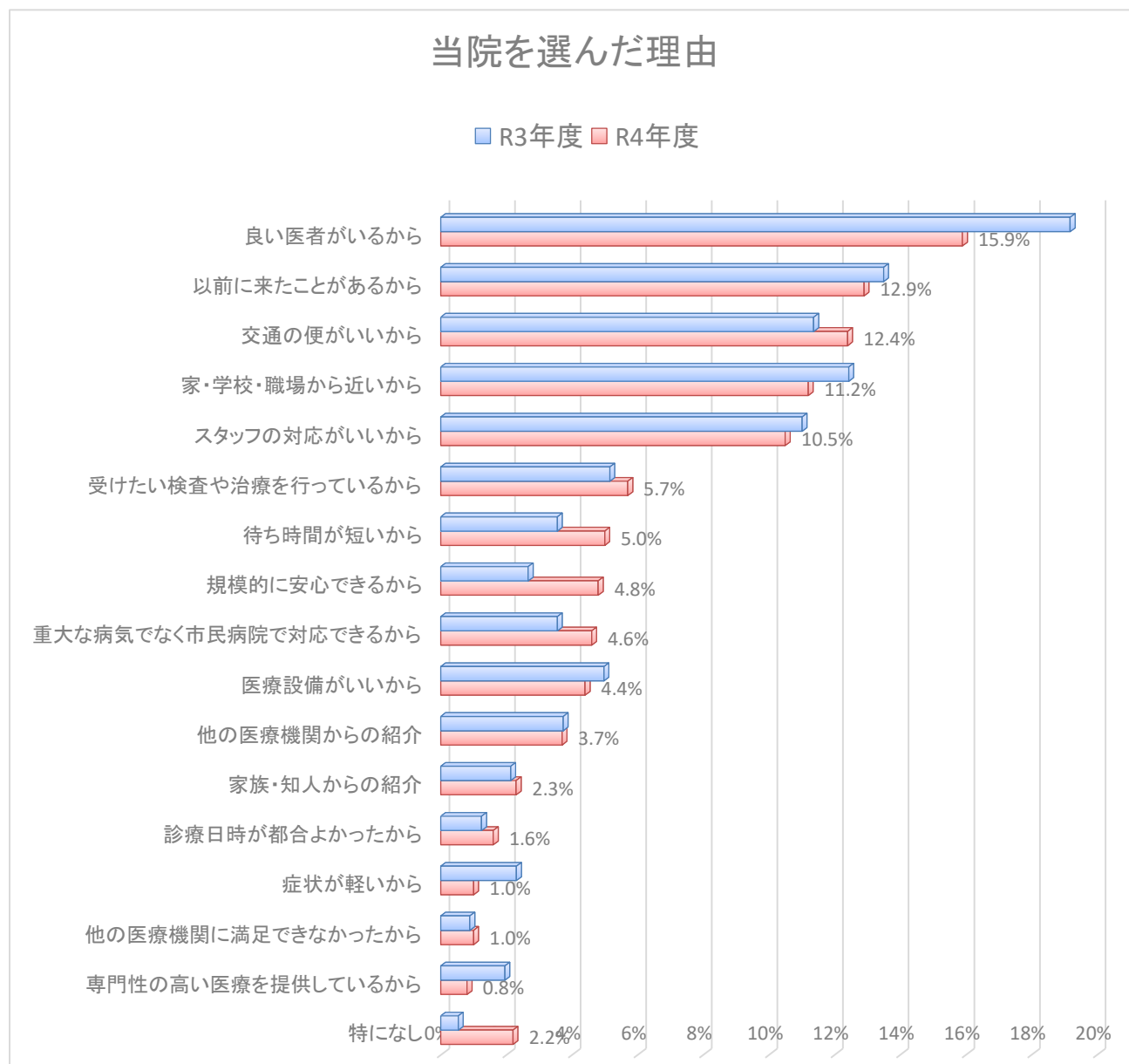
3. 診療科目



内科の割合が59.5%で最も高く、次いで整形外科が12.6%となっている。小児科が大きく割合を減らしているのは、オンライン診療の影響と思われる。

Ⅲ 調査結果の分析

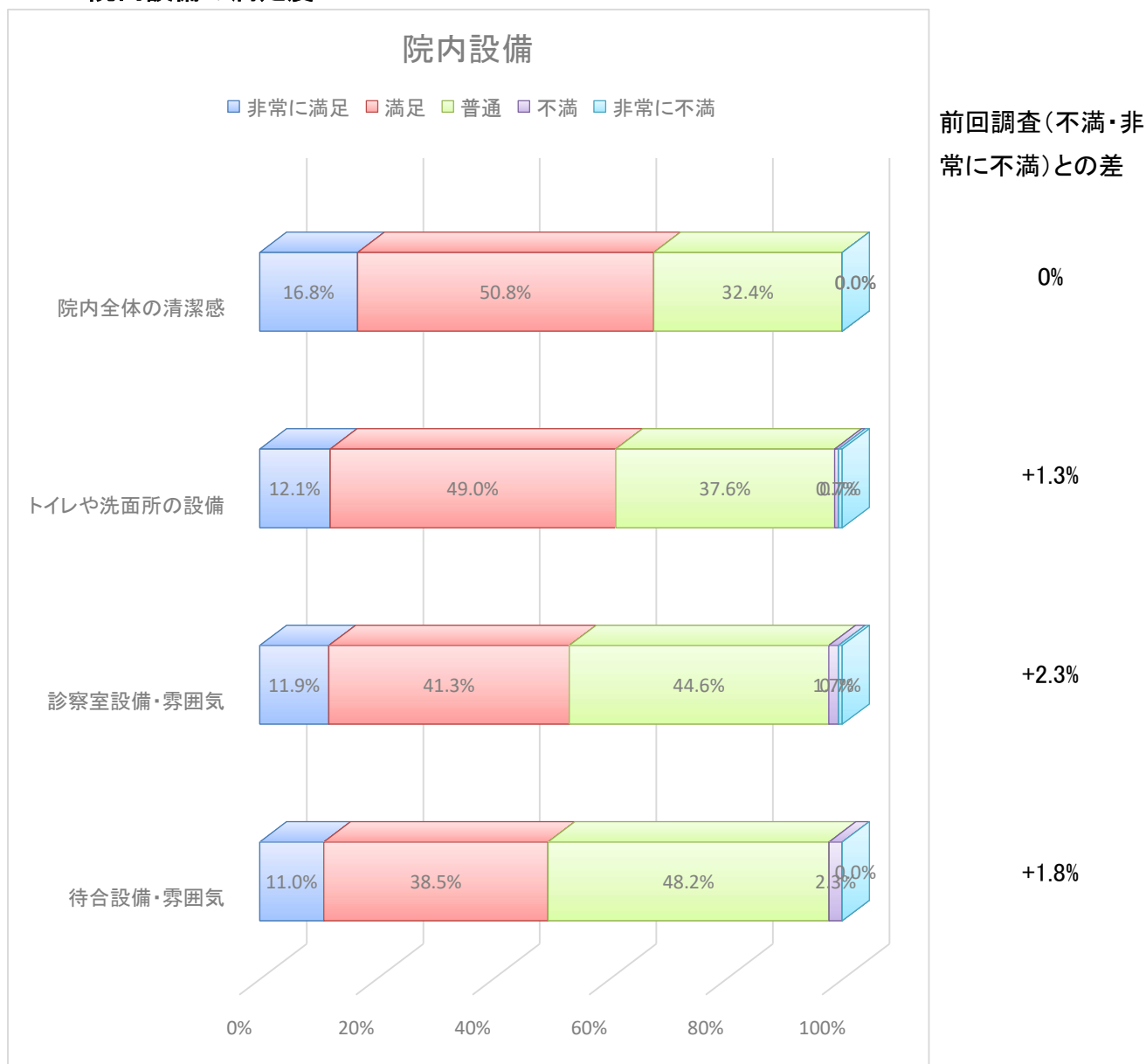
1. 当院を選んだ理由



「良い医者がいるから」と答えた人の割合が15.9%で最も高いが、前年の19%より3.1%落ちている。次いで、「以前に来たことがあるから」が12.9%、「交通の便がいいから」が12.4%であった。

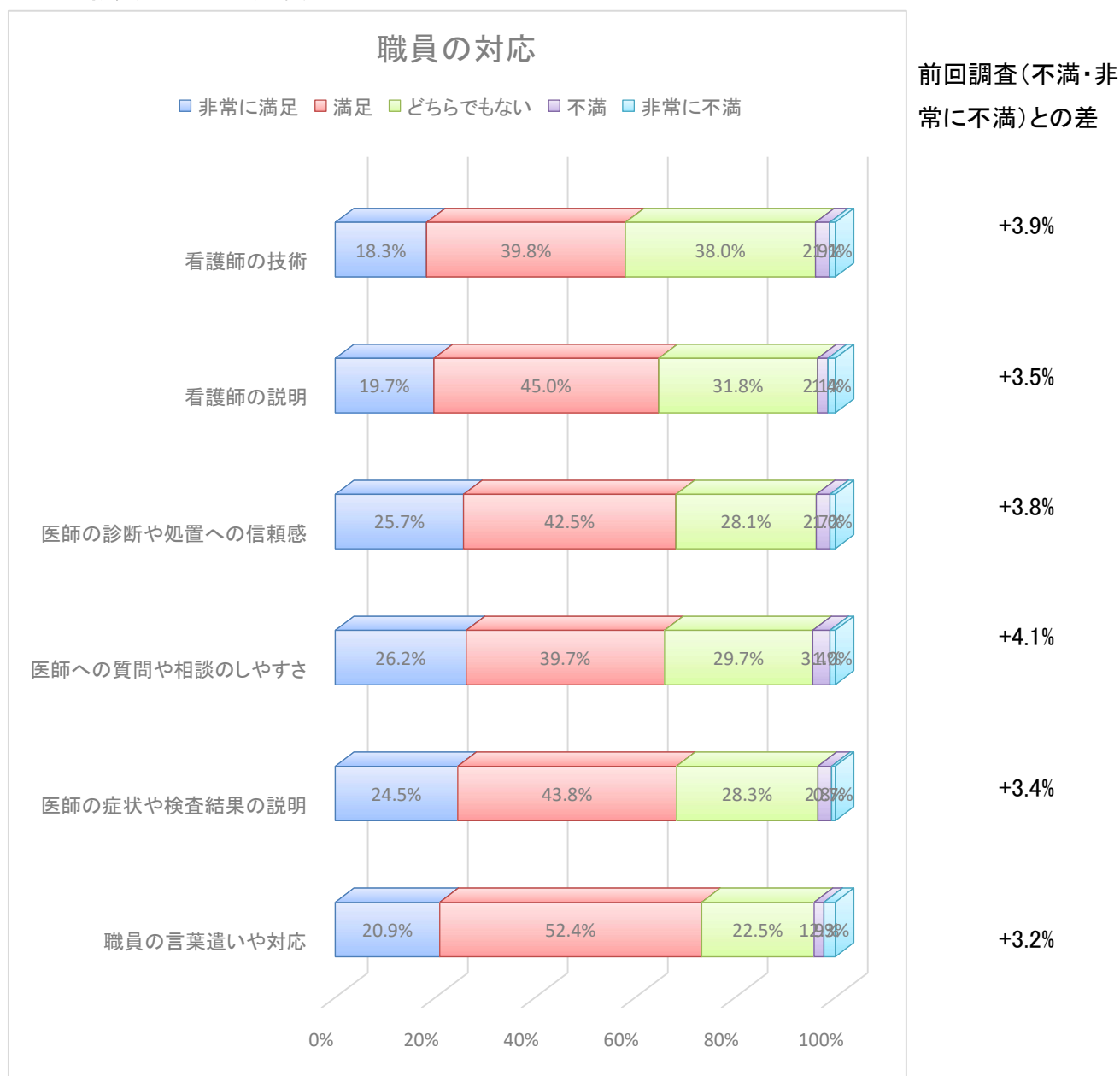
「規模的に安心できるから」が前年より1.8%増、「待ち時間が短いから」が前年より1.0%増となっているが、「特になし」も1.2%増となっている。

2. 院内設備の満足度



「院内全体の清潔感」は非常に満足の割合が16.8%、満足の割合が50.8%で、全体の67.6%が満足と感じている。不満・非常に不満の割合は0%で前年に引き続き全体としては不満はないものの、「トイレや洗面所の設備」で不満・非常に不満が1.3%(前年より1.3%増)、「診察室設備・雰囲気」で不満・非常に不満が2.3%(前年より2.3%増)、「待合設備・雰囲気」で不満・非常に不満が2.3%(前年より1.8%増)など各所の設備・雰囲気には不満を感じている患者さまが前年より増えてきている。

3. 職員対応の満足度

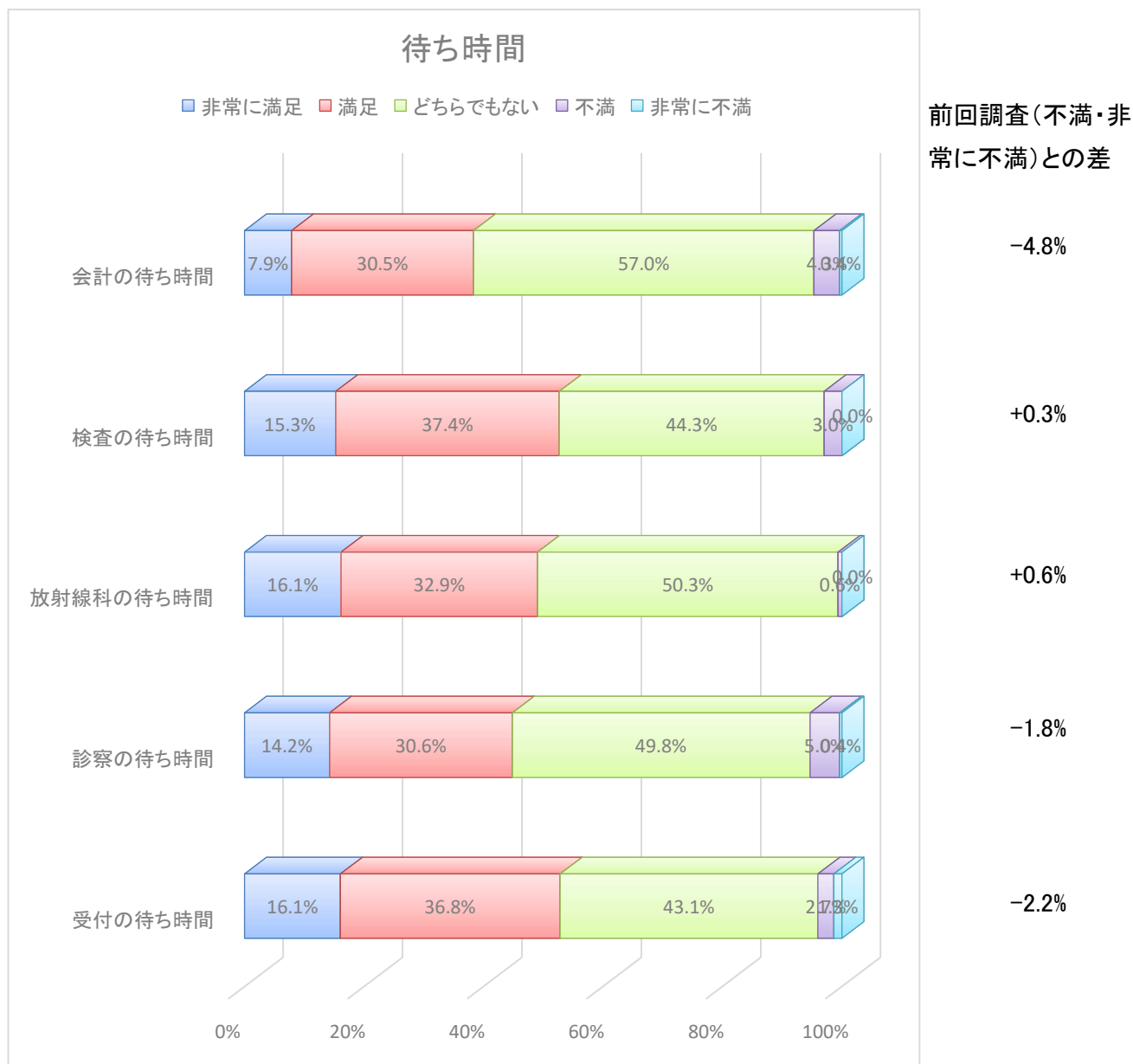


「看護師の技術」、「看護師の説明」では約60%の割合で満足・非常に満足となっている。「医師の診断や処置への信頼感」、「医師への質問や相談のしやすさ」、「医師の症状や検査結果の説明」など医師に関連する項目については約7割弱の割合で満足・非常に満足となっている。

「職員の言葉遣いや対応」については73.3%が満足・非常に満足となっている。

全体的に前回調査より3%~4%ほど、不満・非常に不満の割合が増えており、新型コロナウイルス感染症に対する電話対応、発熱外来、オンライン診療等様々な業務への対応により外来患者さまへの対応が手薄になってしまった可能性がある。

4. 待ち時間の満足度

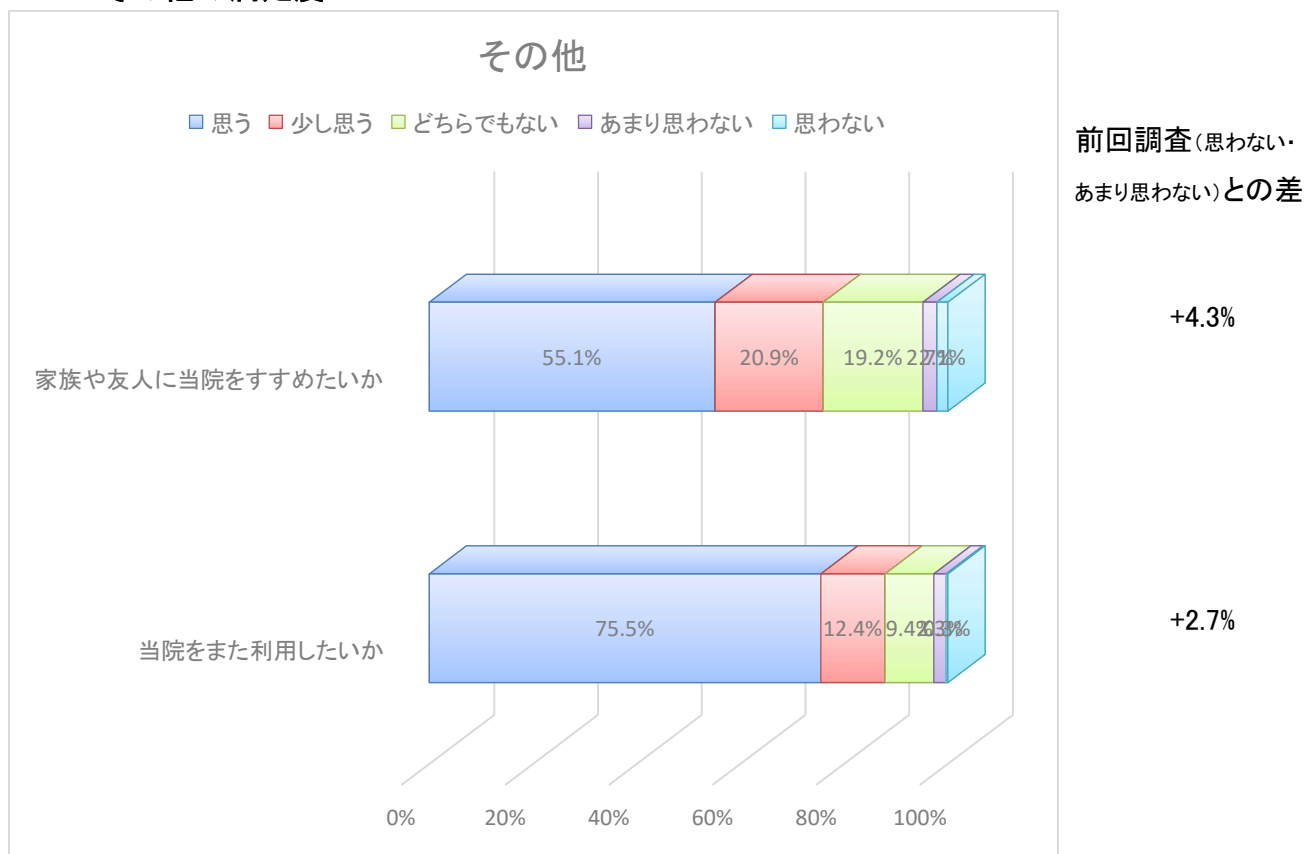


「会計の待ち時間」については、満足・非常に満足の割合は38.4%と比較的満足している割合は低いが、前年より不満・非常に不満の割合については4.8%低くなっている。

「診察の待ち時間」、「受付の待ち時間」についても、前年より不満・非常に不満の割合が2%前後低くなっている。

該当者は少なくなるが、「検査の待ち時間」、「放射線科の待ち時間」については、不満・非常に不満の割合が若干前年より増えている。

5. その他の満足度



「家族や友人に当院をすすめたいか」については思う・少し思うの割合が76%となっている。思わない・あまり思わないの割合は4.8%となっており、前年より4.3%高くなっている。

「当院をまた利用したいか」については、思う・少し思うの割合が87.9%と高くなっているが、思わない・あまり思わないの割合が2.7%となっており、前年0%だったところから2.7%増えている。

6. 自由記述(抜粋)

医師についての意見・要望

- ・A先生のまくし立てる早口な会話に強い不快感を感じる。嫌いな患者に意地悪してるのではないかと不愉快極まりない気持ちに毎回なる。(40代女性)
- ・患者の話をきちんと聞いてほしいですね。どこの病院でも同じようにされて嫌な思いをしました。忙しいのは分かるけど一呼吸おいて冷静になってほしいですね。(70代女性)
- ・受診科が少ないように思いました。先生が不足しているのか常勤の医師が少ないのでしょうか。これからも病院を利用したいので頑張してほしいと思います。(60代女性)
- ・医師の充実をお願いします。(80代男性)
- ・花粉症対策や先進的な整形外科医が常時必要だと思う。(50代男性)

コメディカルスタッフについての意見・要望

- ・小児科がとても混んでいるときも電話対応や看護師さん、先生が優しく丁寧に対応してくださりとてありがたいと感じました。(19歳以下女性)
- ・小児科の女性看護師の患者への挨拶がなかった。こっちが挨拶してるのにお大事も言わずシカトされた。男性の親子の患者にはハキハキと受け答えしてた。男にだけ優しくする様に見え、態度を変えてるようで、不愉快だった。全てあらためてほしい。(40代女性)
- ・コロナ検査のおばさんにイライラされどなられた。コロナが悪いのに悪人扱い。コロナと決まってもないのに決めつけて検査前に怒られるなんて、教育足りてないと思う。優しくないこの医療従事者。結局検査結果はコロナじゃなかった。コロナストレスの八つ当たりをしないで欲しい。(40代女性)
- ・以前採血するとき何回もして、1週間も腕が変色して痛かった。(70代女性)

事務員に対しての意見・要望

- ・会計待ちは患者の多少で変わるとは思いますが、もたもたしていると思う。(70代女性)
- ・患者の為のドリンクコーナーで黒い事務員の格好したおばさん達が椅子をのっとり世間話。自分のデスクなり事務所なり裏でお茶休憩をしてほしい。自販機の前の椅子で話し込んで買いにくい。邪魔。(30代女性)
- ・受付の言葉遣いが悪い女がいる。受付ならもっとましな人を置いてほしい。小児科で30分待たされた挙げ句、別の科へと移された。説明も無し。意味不明。(40代女性)

呼び出し方法についての意見・要望

- ・会計方法を上田医療センターのように番号呼び出し、又はカードにしてもらいたい。(50代男性)
- ・名前で呼ばないで番号で呼んでほしいです。信大病院のように。(80代女性)
- ・名前でなく受付番号で呼ぶシステムの導入。(60代男性)
- ・名前で呼ぶより受付番号を決めてそれで呼んでほしい。番号で反応出来ない方については名前で失礼します、というので呼んで良いと思う。(50代女性)

設備についての意見・要望

- ・前はwifiが繋がり待ち時間に携帯が使えたがwifiが使えなくて不便です。(60代男性)
- ・会計呼ぶ時の声が小さくておじいさんおばあさん聞こえてないと思うのでスピーカーにした方がいいと思う
(19歳以下男性)
- ・入り口の体温計が悪いと思います。(80代男性)
- ・尿検査を行うトイレについてですが洋式トイレの数を増やして欲しいです。(60代女性)

その他意見・要望

- ・常時診察室の電気がついていると安心感があります。(70代男性)
- ・このまま維持してください。(80代女性)
- ・レッツゴーで来ますのでとても安心してます。どうぞよろしくお願いします。(80代女性)