

令和3年度 外来患者満足度調査 集計

○配布数 回収数

配布数	回収数	回収率
550	528	96%

グラフに関する注意

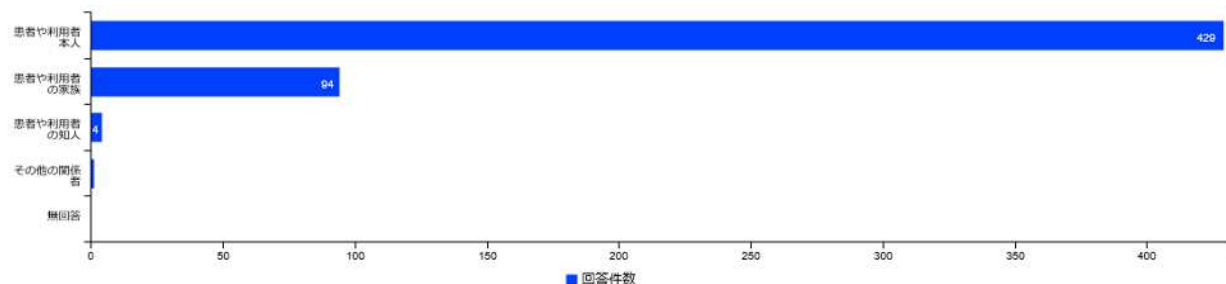
※ 無回答を除いた件数・割合です。

※ その他1: 設問13当院の広報誌「花みずき」の内容に満足していますか。

その他2: 設問14ホームページの使いやすさ、内容に満足していますか。

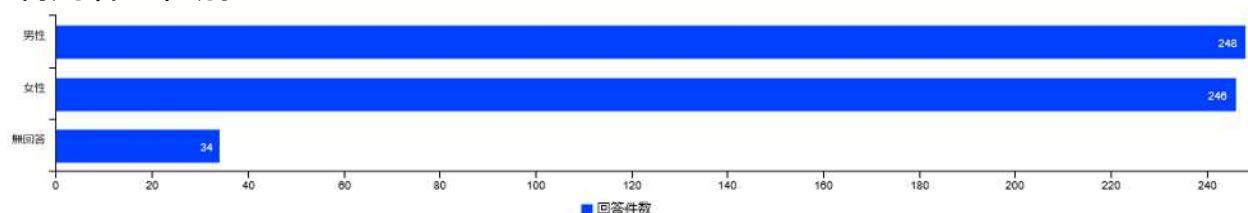
その他3: 設問15全体としてこの病院に満足していますか。

○回答者

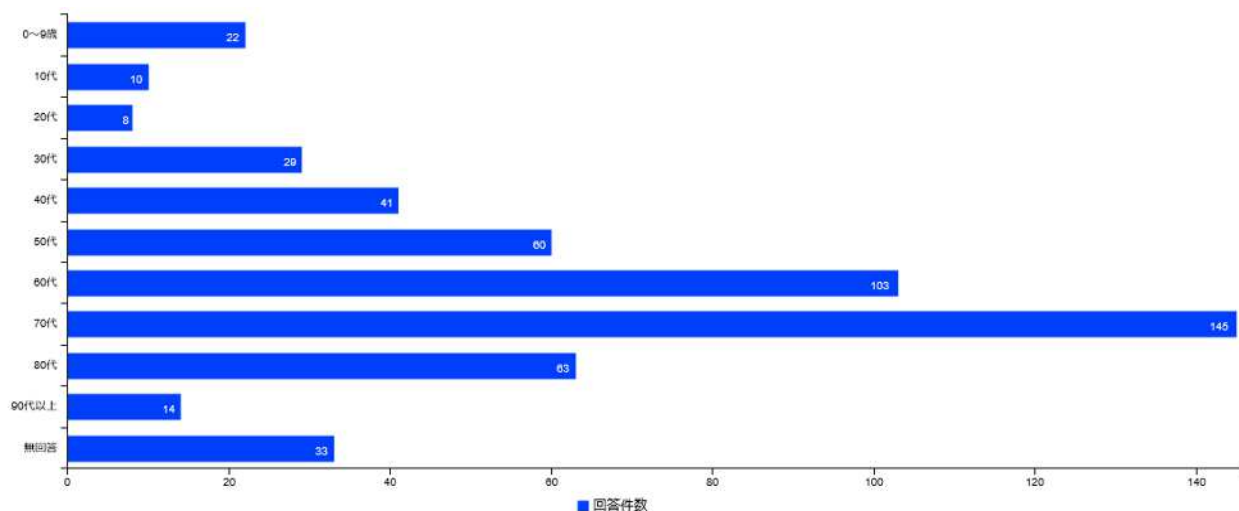


・ 回答者の属性は、患者や利用者本人が429人、患者や利用者の家族が94人、患者や利用者の知人が4人、その他の関係者が1人であった。

○利用者の性別

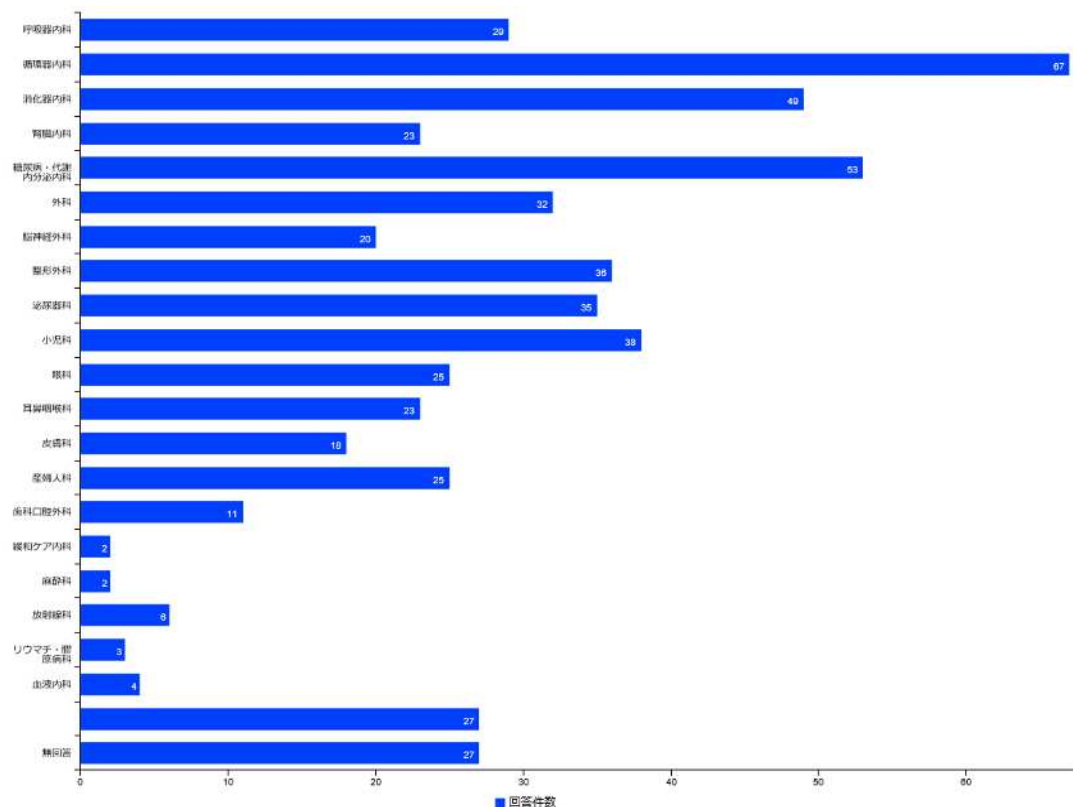


・ 回答者の性別は、男性が248人、女性が246人、無回答が34人であった。



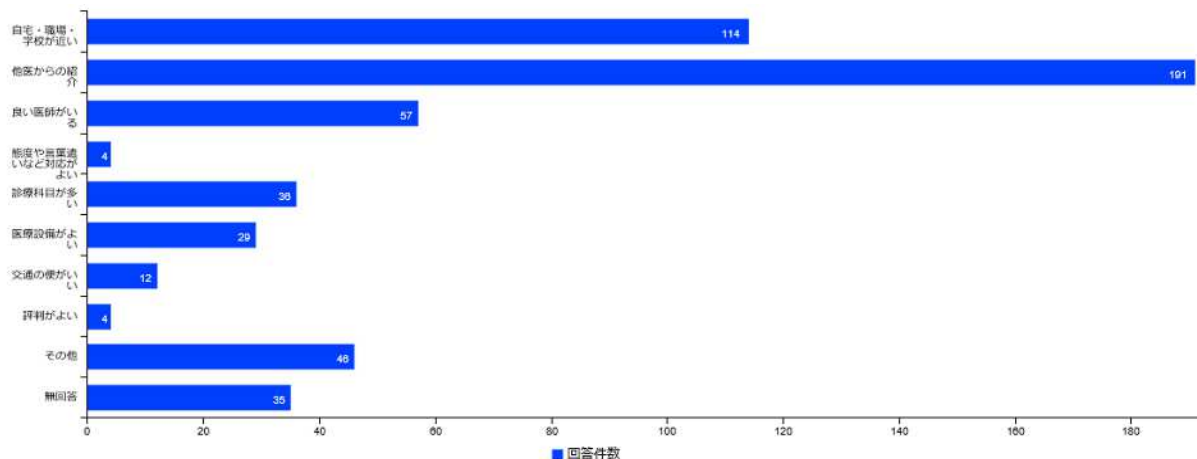
・ 回答者の年齢層は、70代が145人で一番多く、2番目が60代で103人、3番目が80代で63人であった。

○受診された診療科



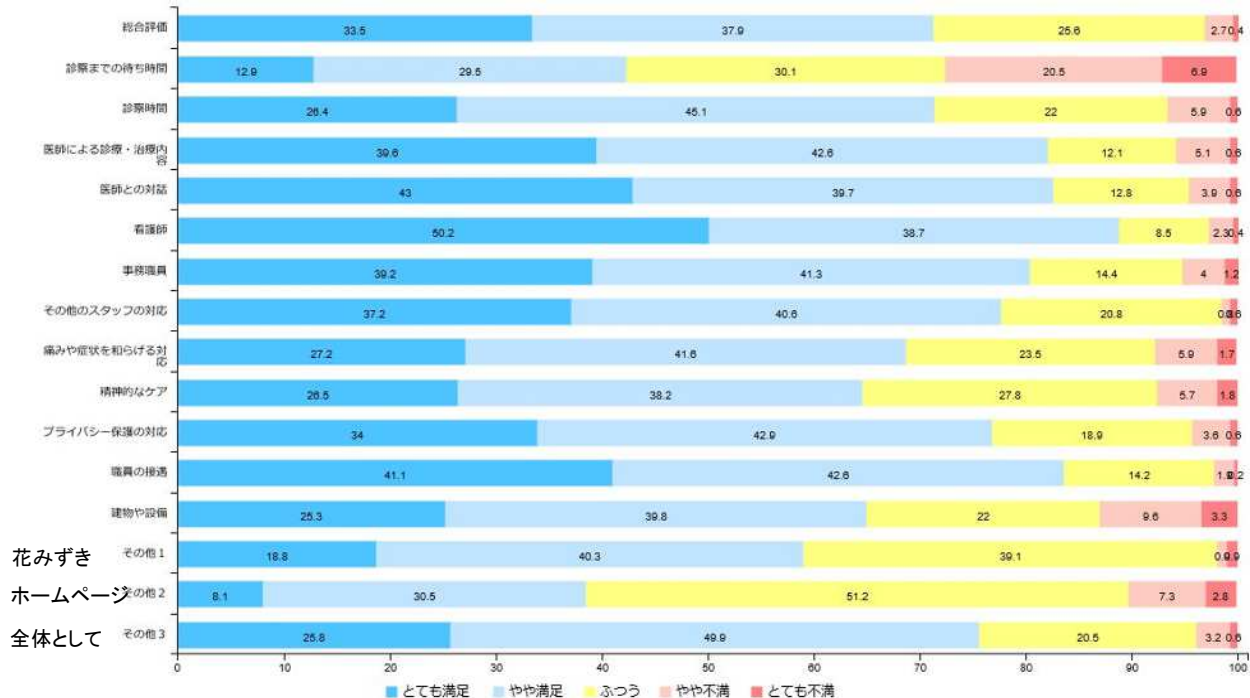
・ 受診された診療科は、循環器内科が67人と最も多く、2番目が糖尿病・代謝内分泌内科が53人、3番目が消化器内科が49人、4番目が小児科で38人、5番目が整形外科の36人であった。

○当院を選択された理由



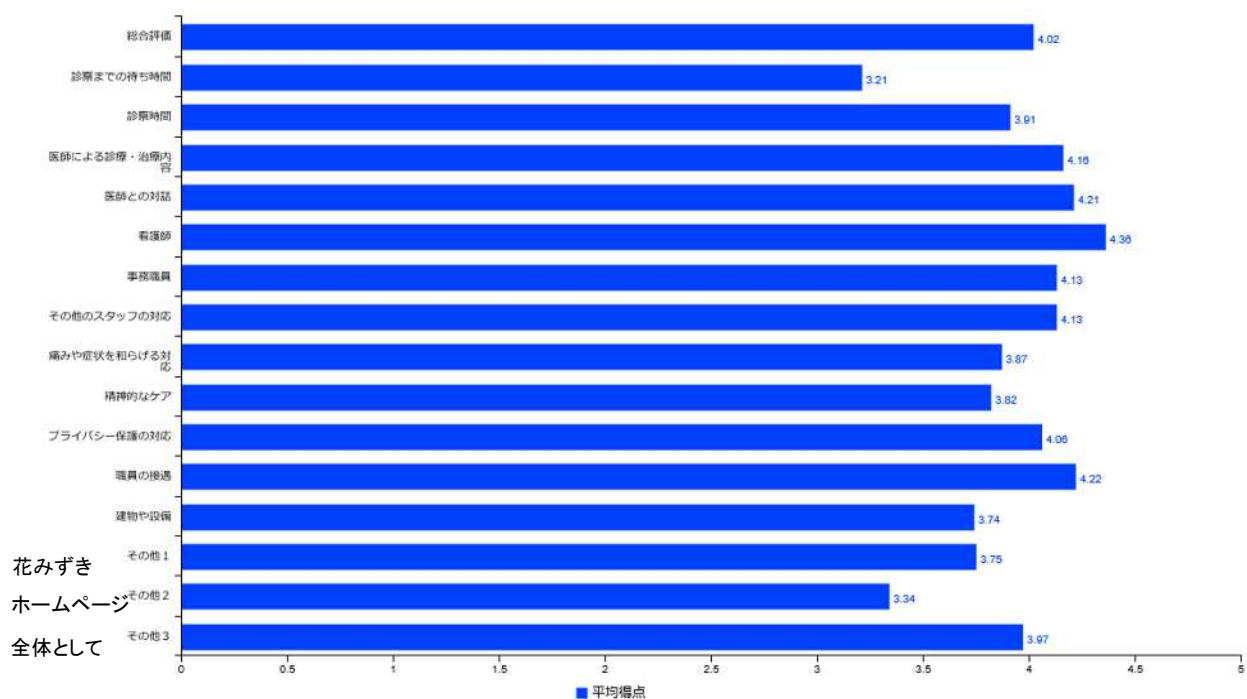
・ 当院を選択された理由は、他院からの紹介が191人で一番多く、2番目が自宅・職場・学校が近いで114人、3番目が良い医師がいるで57人であった。

○項目別 割合比較



・ 各設問ごとの満足度別の割合比較である。左側の濃い青が多いほど満足度が高い。

○各項目別 平均得点(5点満点)比較

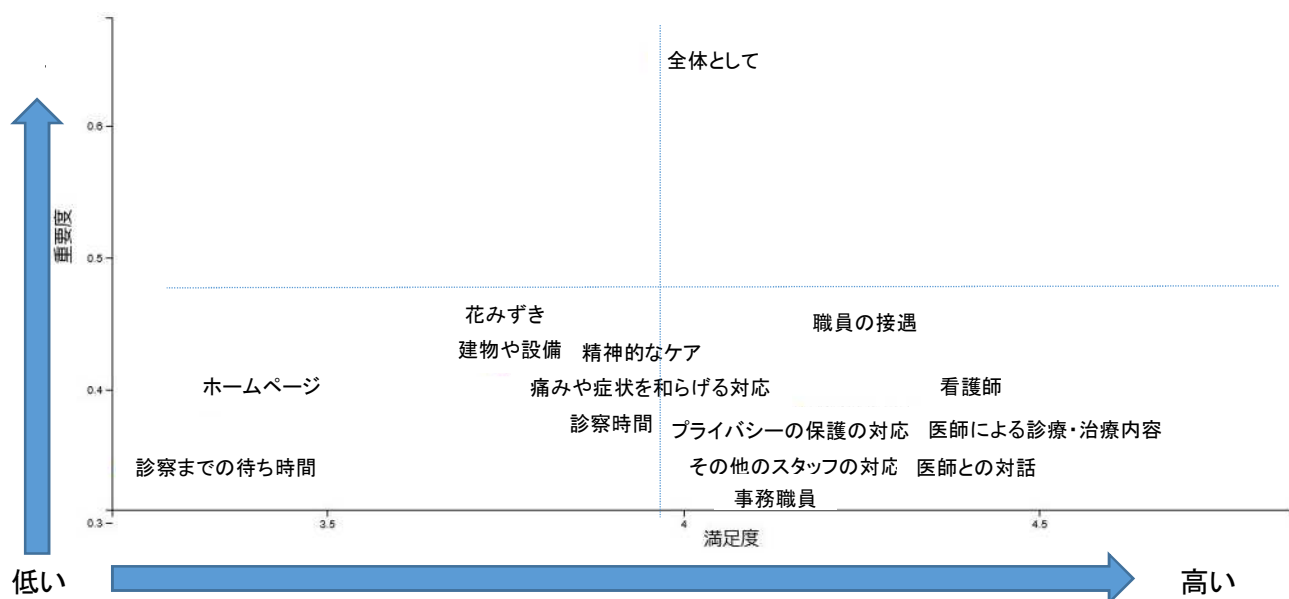


・ 各設問ごとの満足度を5点満点の点数で表したグラフである。最も満足度が高いのが看護師の対応で4.36，2番目が職員の接遇で4.22，3番目が医師との対話の対応で4.21となっている。

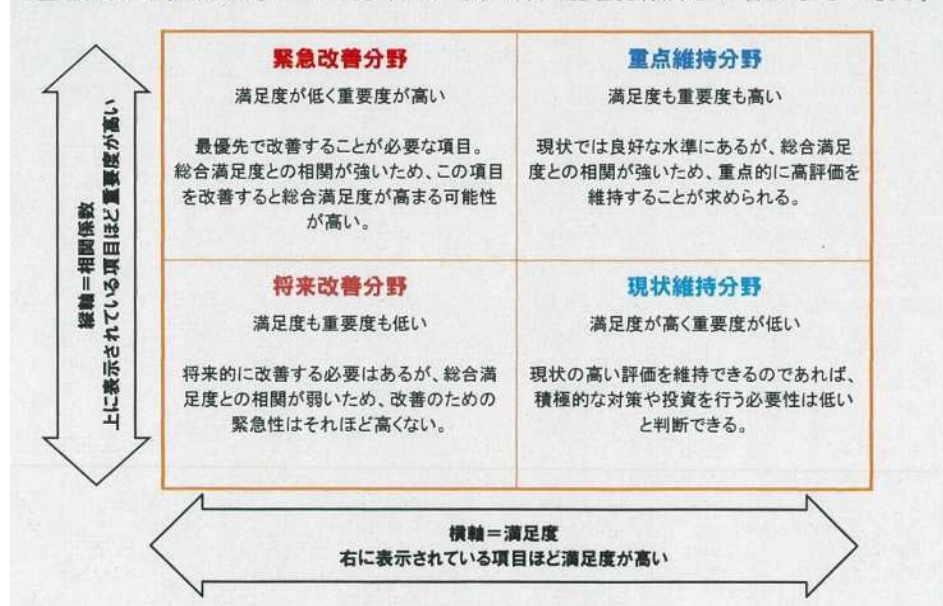
○項目別 満足度と重要度比較

項目	診察までの待ち時間	診察時間	医師による診療・治療内容	医師との対話	看護師	事務職員	その他のスタッフの対応	痛みや症状を和らげる対応	精神的なケア
満足度	3.21	3.91	4.16	4.21	4.36	4.13	4.13	3.87	3.82
重要度	0.34	0.38	0.38	0.36	0.39	0.35	0.35	0.40	0.41

項目	プライバシー保護の対応	職員の接遇	建物や設備	花みずき	ホームページ	病院全体の満足度
満足度	4.06	4.22	3.74	3.75	3.34	3.97
重要度	0.38	0.46	0.42	0.44	0.40	0.65



ここで表示される重要度は総合評価との相関係数のことで、上のほうにある項目ほど総合評価との関係性が強い、すなわち重要度が高いと考えられます。したがって、以下のように改善に向けた優先度を判断するのに役立てることができます。



- ・ 各設問の満足度と重要度（総合満足度（設問16．市立三次中央病院を親しい方にもすすめようと思いますか？）と各設問の相関係数）の関係を2次元の散布図で表している。横軸を各項目の満足度，縦軸に重要度をとっている。
- ・ 最も優先して改善すべき箇所は緊急改善分野，次に重点維持分野を継続すること，現状維持分野はそのまま継続し，余裕があれば将来改善分野を改善するという方法が一般的な課題解決順位である。
- ・ 最も改善の優先順位の高い緊急改善分野には，設問項目がなく将来改善分野と現状維持分野に設問が固まっている。現状維持分野はそのまま永続し，将来的に余裕があれば，診療までの待ち時間・ホームページ等を改善することが望まれる。

外来患者満足度調査ベンチマーク結果

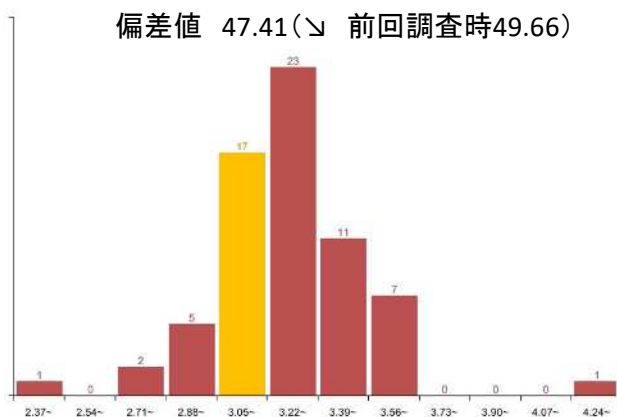
が本院の属する範囲

1 各項目のベンチマーク

(1) 診察までの待ち時間に満足していますか

2021年度外来患者満足度 > 診察までの待ち時間 集計方法: 平均得点
比較対象 > 一般病院 (中規模: 200~499床)
絞り込み > 性別: すべて | 年齢: すべて | 利用者: すべて |

平均値	3.26	JQ10259	3.21
標準偏差	0.27	偏差値	47.41



(3) 医師による診察・治療内容に満足していますか

2021年度外来患者満足度 > 医師による診察・治療内容 集計方法: 平均得点
比較対象 > 一般病院 (中規模: 200~499床)
絞り込み > 性別: すべて | 年齢: すべて | 利用者: すべて |

平均値	4.17	JQ10259	4.16
標準偏差	0.18	偏差値	49.44



(5) 看護師の対応に満足していますか

2021年度外来患者満足度 > 看護師 集計方法: 平均得点
比較対象 > 一般病院 (中規模: 200~499床)
絞り込み > 性別: すべて | 年齢: すべて | 利用者: すべて |

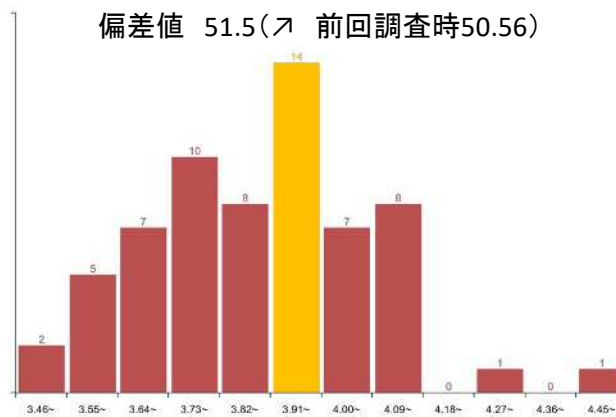
平均値	4.27	JQ10259	4.36
標準偏差	0.16	偏差値	55.63



(2) 診療時間に満足していますか

2021年度外来患者満足度 > 診療時間 集計方法: 平均得点
比較対象 > 一般病院 (中規模: 200~499床)
絞り込み > 性別: すべて | 年齢: すべて | 利用者: すべて |

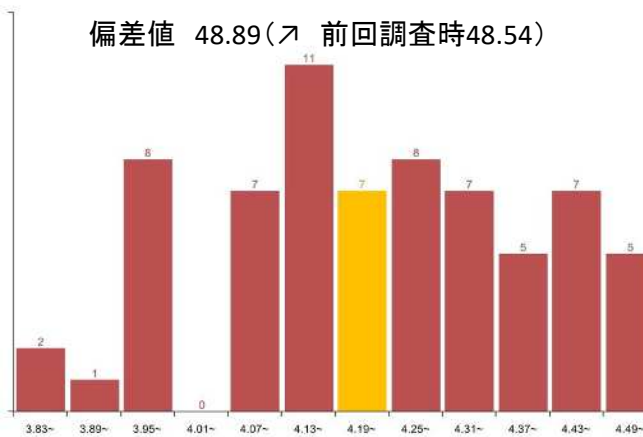
平均値	3.88	JQ10259	3.91
標準偏差	0.20	偏差値	51.50



(4) 医師との対話に満足していますか

2021年度外来患者満足度 > 医師との対話 集計方法: 平均得点
比較対象 > 一般病院 (中規模: 200~499床)
絞り込み > 性別: すべて | 年齢: すべて | 利用者: すべて |

平均値	4.23	JQ10259	4.21
標準偏差	0.18	偏差値	48.89



(6) 事務職員の対応に満足していますか

2021年度外来患者満足度 > 事務職員 集計方法: 平均得点
比較対象 > 一般病院 (中規模: 200~499床)
絞り込み > 性別: すべて | 年齢: すべて | 利用者: すべて |

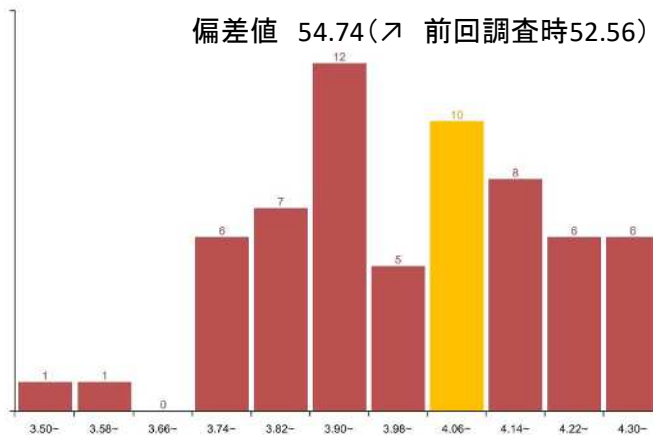
平均値	4.09	JQ10259	4.13
標準偏差	0.20	偏差値	52.00



(7) 医師・看護師・事務職員以外の病院のスタッフの対応

2021年度外来患者満足度＞その他のスタッフの対応 集計方法：平均得点
比較対象＞一般病院（中規模：200～499床）
絞込み＞性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

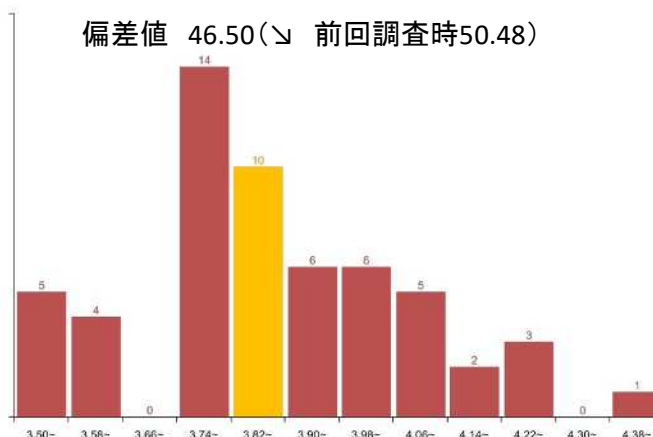
平均値	4.04	JQ10259	4.13
標準偏差	0.19	偏差値	54.74



(9) 精神的なケアに満足していますか

2021年度外来患者満足度＞精神的なケア 集計方法：平均得点
比較対象＞一般病院（中規模：200～499床）
絞込み＞性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

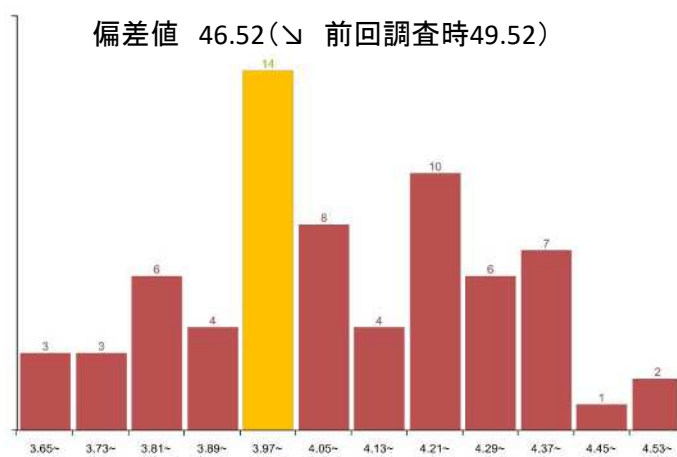
平均値	3.89	JQ10259	3.82
標準偏差	0.20	偏差値	46.50



(16) 当院を親しい方にもすすめようと思いますか(総合評価)

2021年度外来患者満足度＞総合評価 集計方法：平均得点
比較対象＞一般病院（中規模：200～499床）
絞込み＞性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

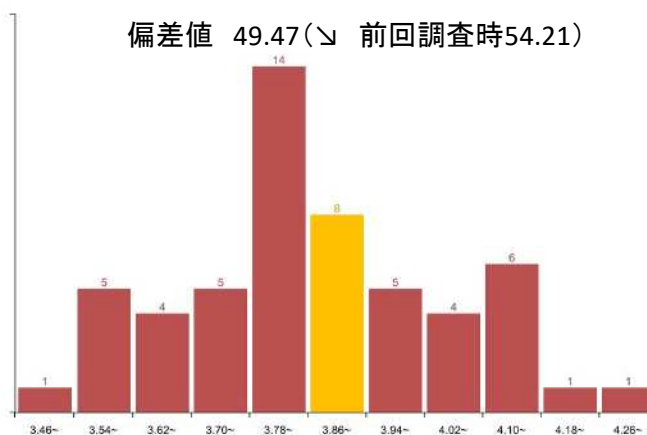
平均値	4.1	JQ10259	4.02
標準偏差	0.23	偏差値	46.52



(8) 痛みや症状を和らげる対応に満足していますか

2021年度外来患者満足度＞痛みや症状を和らげる対応 集計方法：平均得点
比較対象＞一般病院（中規模：200～499床）
絞込み＞性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

平均値	3.88	JQ10259	3.87
標準偏差	0.19	偏差値	49.47



(10) 診察時のプライバシー保護の対応

2021年度外来患者満足度＞プライバシー保護の対応 集計方法：平均得点
比較対象＞一般病院（中規模：200～499床）
絞込み＞性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

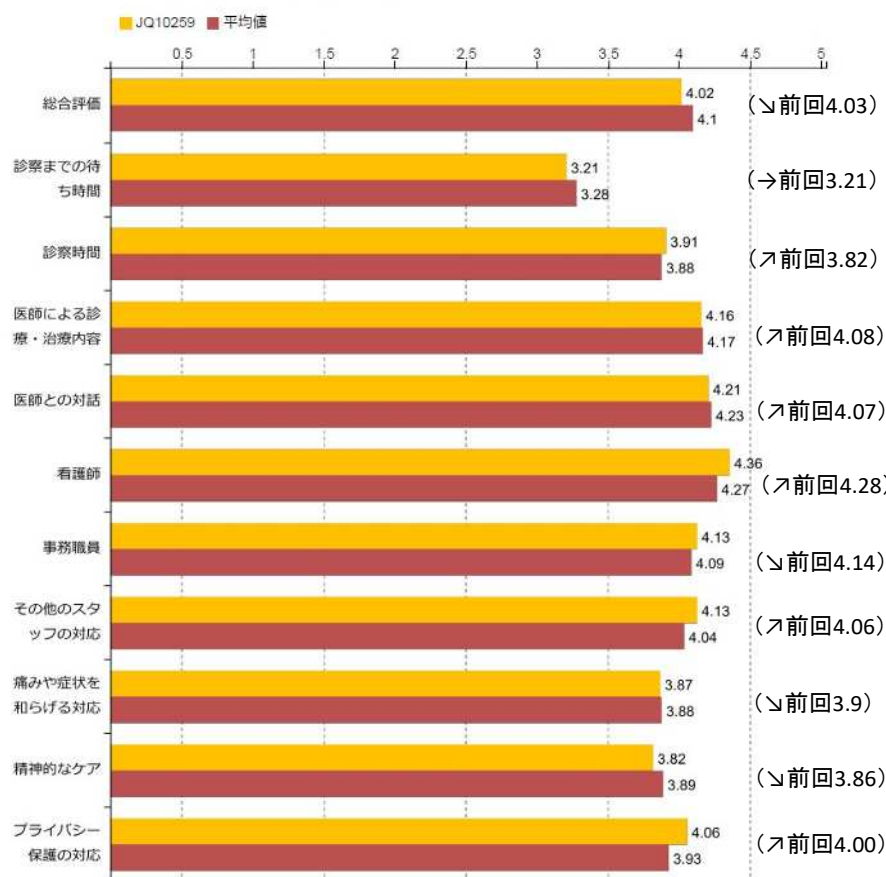
平均値	3.93	JQ10259	4.06
標準偏差	0.19	偏差値	56.84



- ・各設問ごとに他病院との比較における偏差値をみると、一番高いのが「診察時のプライバシーの保護」で56.84，一番低いのが「総合評価」で46.52となった。
- ・全ての設問で偏差値50前後となり，他病院と比較して全般的に良くもなく悪くもない外来満足度であったと言える。
- ・一昨年度（前回）調査と比較して，偏差値が最も上がったのが「看護師の対応」（2.95 up），最も下がったのが「痛みや症状を和らげる対応」（4.74 down）であった。

2 設問別の平均得点の比較

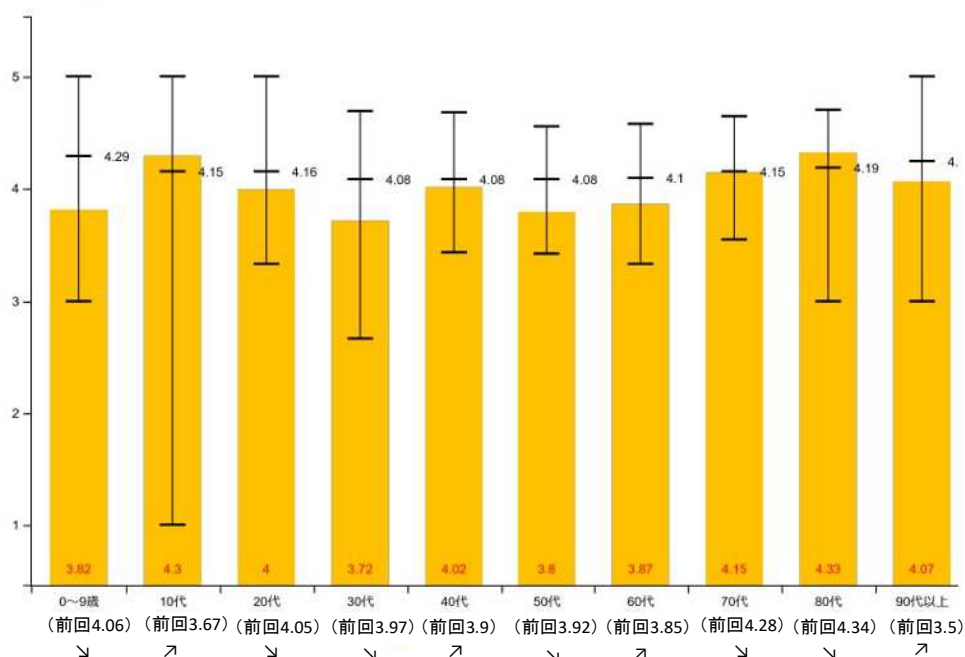
2021年度外来患者満足度 集計方法：平均得点
比較対象＞一般病院（中規模：200～499床）
絞込み＞性別：すべて|年齢：すべて|利用者：すべて|



- ・ 設問ごとのベンチマーク対象病院の平均値と当院の得点との比較である。上側の棒グラフが当院，下側が平均値である。
- ・ ほぼ全ての設問で，平均得点と大差なく，このことから他病院と比較して良くも悪くもない外来満足度であることを裏付けている。
- ・ 平均得点は「看護師」が一番高く，「診療までの待ち時間」が一番低くなっている。
- ・ 一昨年（前回調査）と比較して，「診療時間」「医師による診療・治療内容」「医師との対話」「看護師」「その他のスタッフの対応」「プライバシー保護の対応」の得点が伸びている。

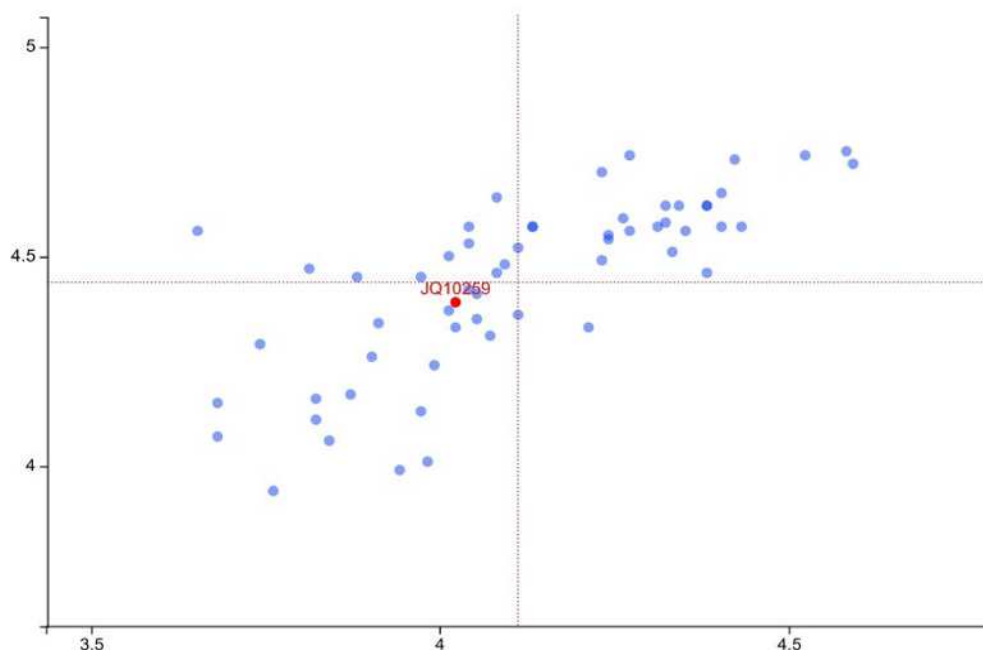
3 年代別総合評価の平均得点の比較

2021年度外来患者満足度＞総合評価 集計方法：平均得点
比較対象＞一般病院（中規模：200～499床）
セグメント＞年齢
JQ10259 | 最高 - 平均 - 最低



- ・ 年齢別に平均値と当院の得点を比較したグラフである。
- ・ 10代，80代で平均より上回っているが，その他の年代では平均または平均を下回っている。
- ・ 一昨年度（前回調査）と比較して，特に10代，90代の平均得点が大きく伸びてきている。

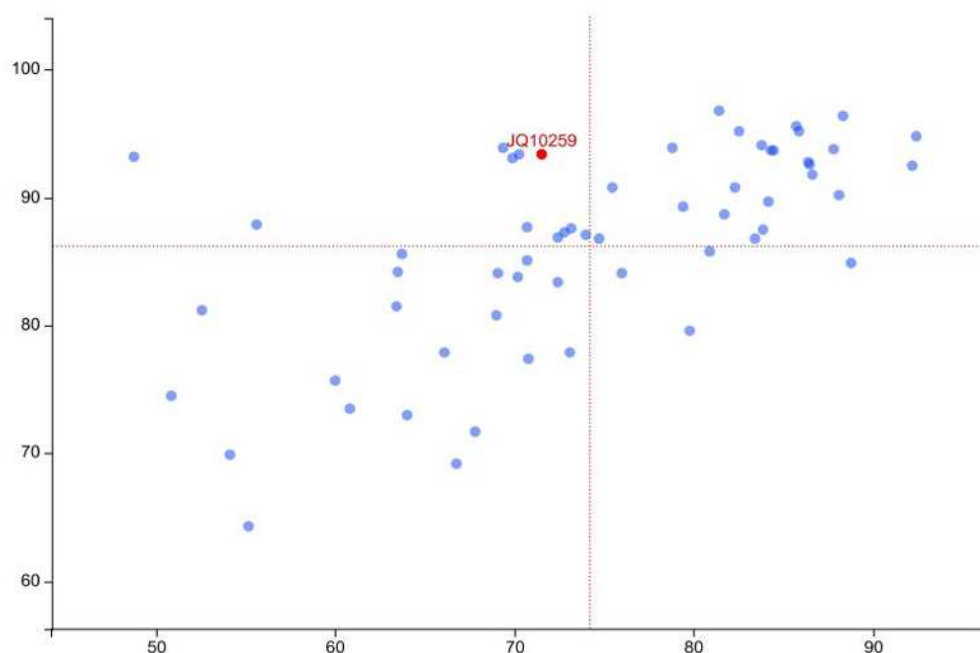
比較対象 > 一般病院(中規模:200~499床)	集計方法:平均得点	平均値	JQ10259
X軸 > 2021年度外来患者満足度 > 総合評価		4.11	4.02
Y軸 > 2021年度入院患者満足度 > 総合評価		4.44	4.39



・ 外来患者満足度の総合評価の得点を横軸に，入院患者満足度調査の総合評価の得点を縦軸にとり，200~499床の68病院で当院がどの位置にいるかを散布図で表した。赤のJQ10259が当院の位置である。入院満足度，外来満足度ともに平均値よりわずかに下回っている状況である。

<参考>

比較対象 > 一般病院(中規模:200~499床)	集計方法:満足割合	平均値	JQ10259
X軸 > 2021年度外来患者満足度 > 総合評価		74.1	71.4
Y軸 > 2021年度入院患者満足度 > 総合評価		86.2	93.3



・ 参考として，外来患者満足度の総合評価の満足割合(とても満足・やや満足の合計)を横軸に，入院患者満足度調査の総合評価の得点を縦軸にとり，200~499床の167病院で当院がどの位置にいるかを散布図で表した。赤のJQ10259が当院の位置である。外来満足度は平均を下回る状況であるが，入院満足度は平均の満足割合より上回っている状況である。

外来患者満足度調査 フリーコメント集計

【良いこと・お褒めの言葉】

○接遇について（総数10件）

主な意見	いつも笑顔で接してもらって元気が出ます。 おいそがしいのに、わるい顔もみせずに対応していただきありがとうございます。 皆さんとても優しく親切でなんでも教えてくださいますのでとても感謝しております。
------	---

○診療について（総数1件）

主な意見	急に症状が悪くなった時に、すぐに対応していただき助かりました。
------	---------------------------------

○その他について（総数33件）

主な意見	コロナ禍で大変な中、ご尽力頂きありがとうございます。 入院中、退院後、通院、先生はじめスタッフの方によくしてもらい感謝をしています。 大きい病院がここしか無い事です感謝しています。
------	---

【要望・苦情】

○施設について（総数47件）

カテゴリー	主な意見
トイレについて（16件）	トイレが狭くて使いづらい。和式トイレはいらないと思う。
駐車場・正面玄関周辺について（14件）	足が悪いので降車時に屋根があればよい（タクシー付近、バス停前後）。
レストラン・売店について（6件）	コンビニや売店など充実させてほしい。テラス席を増やすなど、一息つける場所がほしい。レストランの再開希望。
その他 施設について（11件）	通路の幅を広くしてほしい。

○時間について（総数43件）

カテゴリー	主な意見
待ち時間について（25件）	待ち時間が長い。
予約時の待ち時間について（11件）	予約時間をすぎても順番がなかなかこない時理由を教えてください。
その他 時間について（7件）	朝の受付時の混雑の緩和等。

○接遇について（総数20件）

カテゴリー	主な意見
対応が悪い（10件）	対応してもらう時、冷たい感じを受けた。
言葉遣いについて（7件）	私語が気になる。患者は友人じゃない。敬語ぐらい使え。
その他 接遇について（3件）	スタッフのすれ違い時の挨拶がない。

○診療について（総数33件）

カテゴリー	主な意見
紹介状について（5件）	紹介状がないと診察してもらえないので不満。
プライバシーについて（3件）	番号があるのにフルネームを連呼しないでほしい。
その他 診療について（25件）	患者の気持ちになって説明してほしい。他の科をすぐ受診できない。

○その他（総数25件）

カテゴリー	主な意見
導線について（4件）	病院に不慣れだとどこにどう行けばよいか分からない。
その他（21件）	診察室の出入りのドアの消毒はどうだろうか。出入りの時、ドアに触るので消毒してほしい。