

外来患者満足度調査 結果報告書

令和 2 年度

医療法人財団つばさ 行橋厚生病院

I 調査の概要

- 1 調査目的
- 2 調査設計
- 3 集計分析
- 4 調査票

II 調査結果の分析

1 患者さんについて

- (1)回答者
- (2)性別
- (3)年齢
- (4)受診診療科

2 待ち時間について

- (1)来院された時間(予約時間より)
- (2)予約時間と診療開始時間との時間差
- (3)検査(脳波、心電図、レントゲン等)の待ち時間
- (4)診察終了から会計までの待ち時間
- (5)受診において、全体的な待ち時間をどのように感じますか
- (6)外来職員の声掛けについてどのように感じますか

3 職員の接遇等について

- (1)事務員の言葉遣いについて
- (2)事務員の身だしなみについて
- (3)事務員の電話対応について
- (4)事務員の説明について
- (5)事務員のプライバシー配慮について
- (6)医師の言葉遣いについて
- (7)医師の身だしなみについて
- (8)医師の説明について
- (9)医師のプライバシー配慮について
- (10)看護師の言葉遣いについて
- (11)看護師の身だしなみについて
- (12)看護師の説明について
- (13)看護師のプライバシー配慮について
- (14)検査職員の言葉遣いについて
- (15)検査職員の身だしなみについて

(16)検査職員の説明について

(17)検査職員のプライバシー配慮について

(18)待合室の居心地について

(19)駐車場の場所は分かりやすいですか

(20)トイレの清掃状況について

4 行橋厚生病院を親しい方にすすめようと思いますか

I 調査の概要

1 調査目的

患者サービスの向上のため、現在の外来患者の実態や当院への評判・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 : 当病院の外来患者
- ・調査内容 : 次ページ参照
- ・調査方法 : アンケート用紙を配布し、回収箱で回収
- ・調査時期 : 2021年3月8日(月)~2021年3月12日(金)
- ・サンプル数 : 配布数・・・162枚
有効回収数・・・149枚
有効回収率・・・91.9%

行橋厚生病院 外来患者満足度調査

本院では、再来受診される患者さんに対してアンケート調査を実施し、よりよい受診環境を目指したいと考えておりますので、ご協力のほどよろしくお願い致します。

*お答えいただいた内容は、「医療サービスの向上」の目的以外には使用いたしません。

*所要時間は数分程度です。当てはまる項目にチェックをお書きください。

*この調査は調査期間中に外来を受診された患者さんをお願いしております。

アンケートは無記名ですので、気兼ねなくありのままを安心してお答えください。

個別のお返事は出来ませんので、あらかじめご了承ください。

・利用日(受診日)： 月 日

1. アンケートを記入されている方について、お尋ねします。

| No. | 項目 | 回答 |
|-----|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 回答者 | <input type="checkbox"/> 患者本人 <input type="checkbox"/> 患者の家族 <input type="checkbox"/> その他の関係者 |
| 2 | 利用者の性別 | <input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性 |
| 3 | 利用者の年齢 | <input type="checkbox"/> 0～9歳 <input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代 <input type="checkbox"/> 70代 <input type="checkbox"/> 80代 <input type="checkbox"/> 90代以上 |
| 4 | 受診診療科 | <input type="checkbox"/> 精神科・心療内科 <input type="checkbox"/> 内科 |

2. 待ち時間についてお尋ねします。

(1)来院された時間(予約時間より)

| | | | |
|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 30分以上早い | <input type="checkbox"/> 0分～30分早い | <input type="checkbox"/> 0分～30分遅い | <input type="checkbox"/> 30分以上遅い |
|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|

(2)予約時間と診察開始時間との時間差

| | | | |
|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 10分以内 | <input type="checkbox"/> 20分以内 | <input type="checkbox"/> 30分以内 | <input type="checkbox"/> 30分以上 |
|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|

(3)検査(脳波、心電図、レントゲン等)の待ち時間

| | | | |
|----------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 利用していない | <input type="checkbox"/> 10分以内 | <input type="checkbox"/> 30分以内 | <input type="checkbox"/> 30分以上 |
|----------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|

(4)診察終了から会計までの待ち時間

| | | | |
|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 10分以内 | <input type="checkbox"/> 20分以内 | <input type="checkbox"/> 30分以内 | <input type="checkbox"/> 30分以上 |
|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|

(5)受診において、全体的な待ち時間をどのように感じますか？

| | | | |
|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 満足 | <input type="checkbox"/> やや満足 | <input type="checkbox"/> やや不満 | <input type="checkbox"/> 不満 |
|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|

(6)外来職員の声掛けについてどのように感じますか。

| | | |
|--------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> もっと話しかけてほしい | <input type="checkbox"/> ちょうどいい | <input type="checkbox"/> あまり話しかけてほしくない |
|--------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------|

裏面もあります。

3. 職員の接遇についてお尋ねします。

| No. | 項目 | 5 とても満足 | 4 やや満足 | 3 ふつう | 2 やや不満 | 1 とても不満 | 0 利用なし |
|-----|-------------------|------------|-----------|----------|-----------|------------|-----------|
| 1 | 事務員の言葉づかいについて | | | | | | |
| 2 | 事務員の身だしなみについて | | | | | | |
| 3 | 事務員の電話対応について | | | | | | |
| 4 | 事務員の説明について | | | | | | |
| 5 | 事務員のプライバシー配慮について | | | | | | |
| 6 | 医師の言葉づかいについて | | | | | | |
| 7 | 医師の身だしなみについて | | | | | | |
| 8 | 医師の説明について | | | | | | |
| 9 | 医師のプライバシー配慮について | | | | | | |
| 10 | 看護師の言葉づかいについて | | | | | | |
| 11 | 看護師の身だしなみについて | | | | | | |
| 12 | 看護師の説明について | | | | | | |
| 13 | 看護師のプライバシー配慮について | | | | | | |
| 14 | 検査職員の言葉づかいについて | | | | | | |
| 15 | 検査職員の身だしなみについて | | | | | | |
| 16 | 検査職員の説明について | | | | | | |
| 17 | 検査職員のプライバシー配慮について | | | | | | |
| 18 | 待合室の居心地について | | | | | | |
| 19 | 駐車場の場所は分かりやすいですか | | | | | | |
| 20 | トイレの清掃状況について | | | | | | |

4. 行橋厚生病院を親しい方にすすめようと思いますか。

| | | | | |
|-------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> すすめる | <input type="checkbox"/> まあまあすすめる | <input type="checkbox"/> どちらともいえない | <input type="checkbox"/> あまりすすめない | <input type="checkbox"/> すすめない |
|-------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|

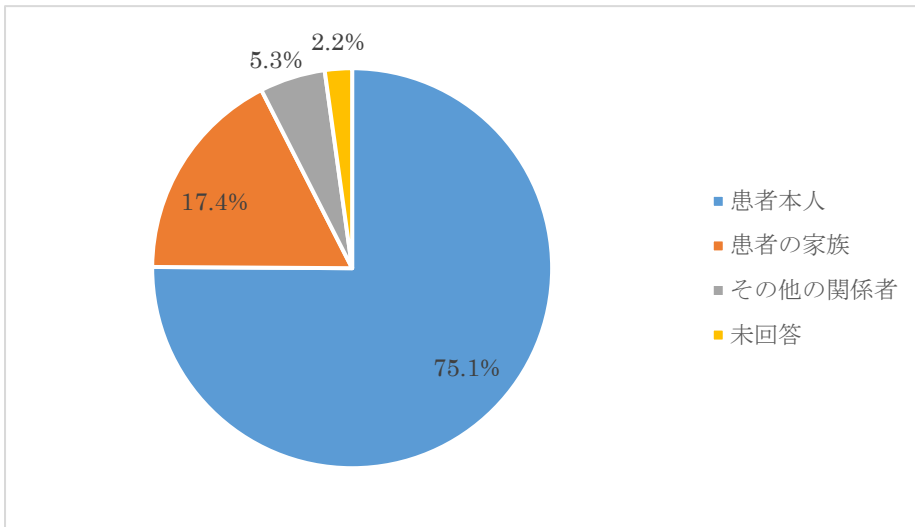
5. その他 ご意見がある方は、ご記入下さい。

ご協力ありがとうございました。回収箱へお入れください。

II 調査結果の分析

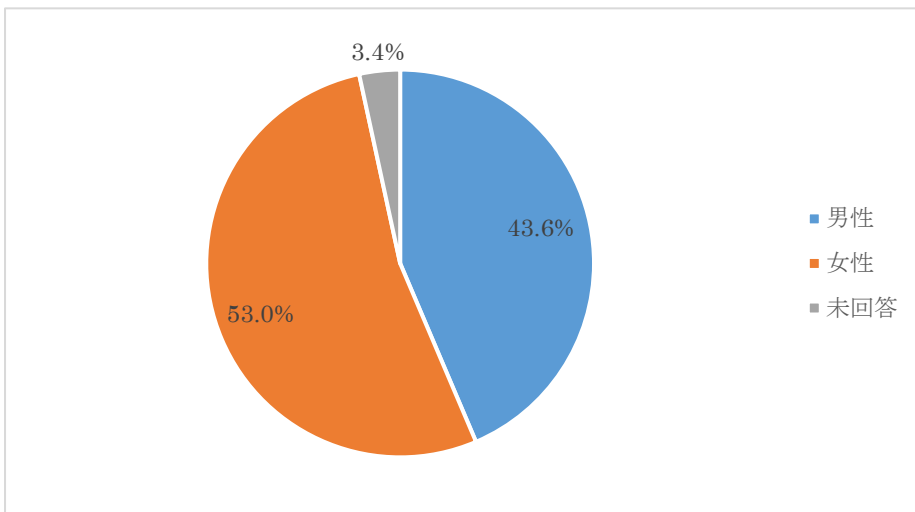
1 患者さんについて

(1)回答者



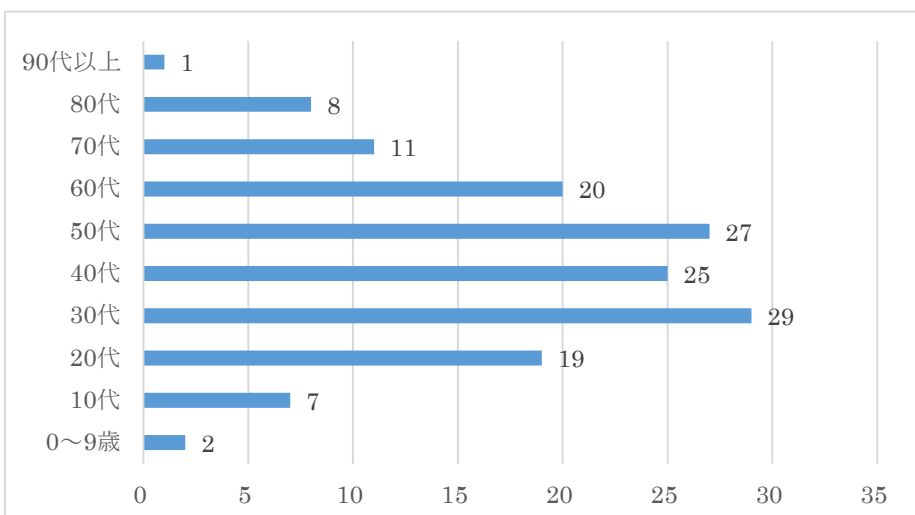
患者本人 : 112 人
患者の家族 : 26 人
その他の関係者 : 8 人
未回答 : 3 人

(2)性別

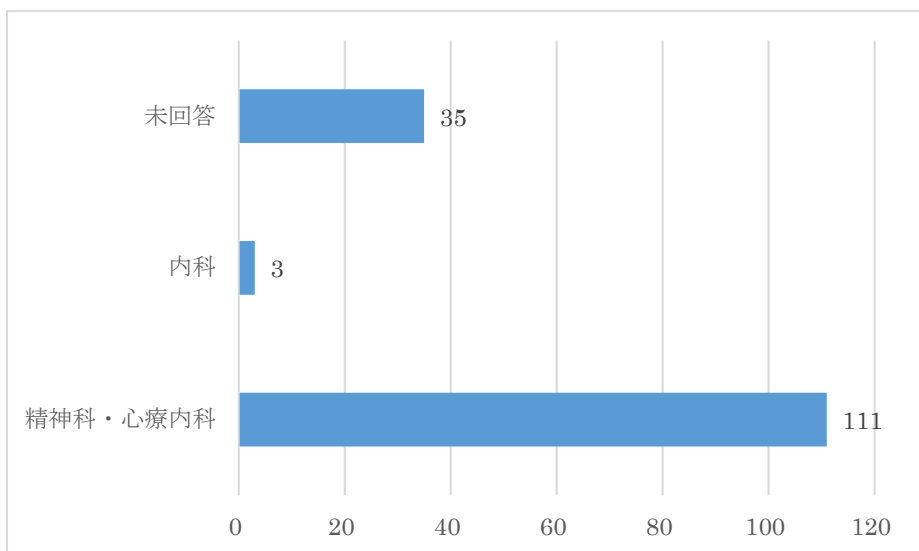


男性 : 65 人
女性 : 79 人
未回答 : 5 人

(3)年齢

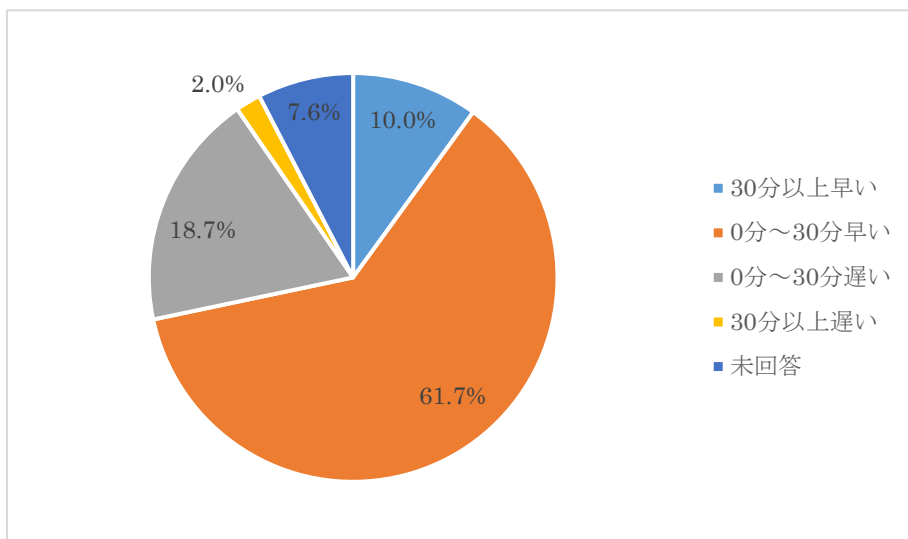


(4)受診診療科



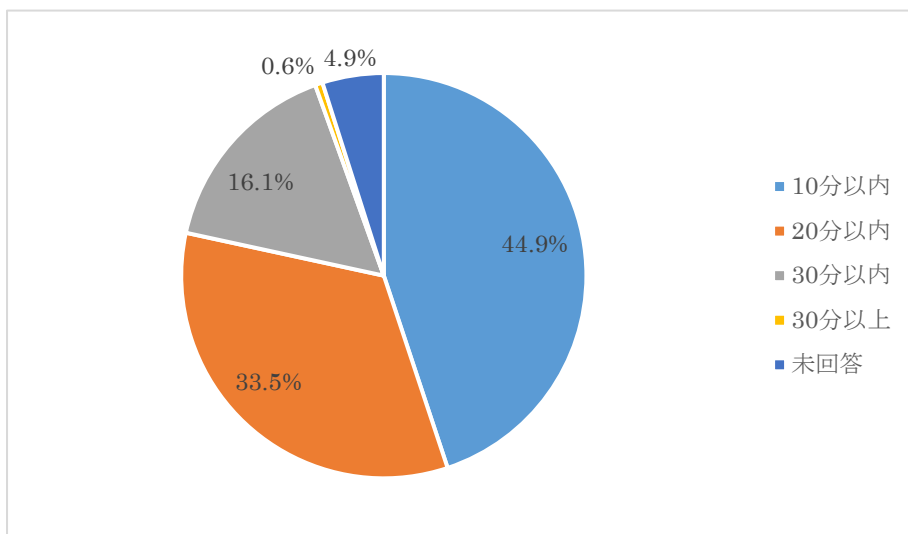
2 待ち時間について

(1)来院された時間(予約時間より)



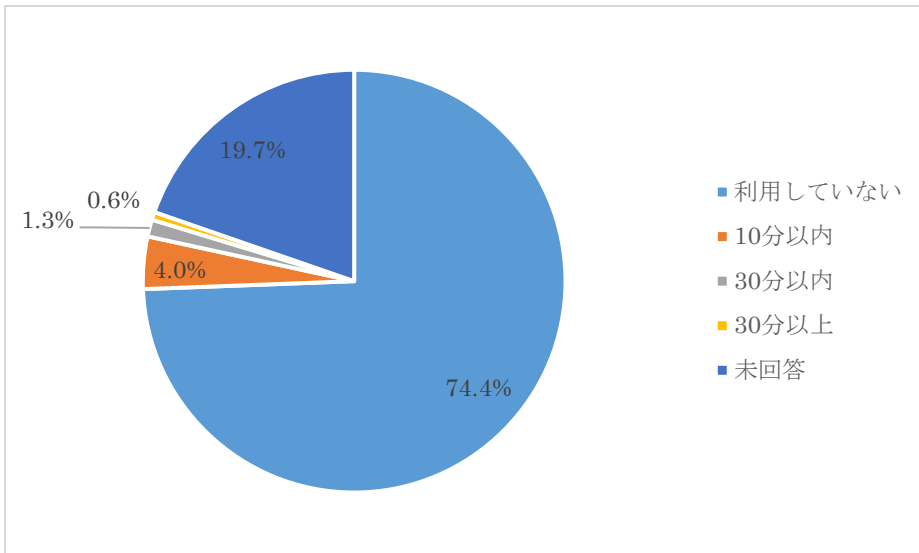
30分以上早い : 15人
 0分～30分早い : 92人
 0分～30分遅い : 28人
 30分以上遅い : 3人
 未回答 : 11人

(2)予約時間と診療開始時間との時間差



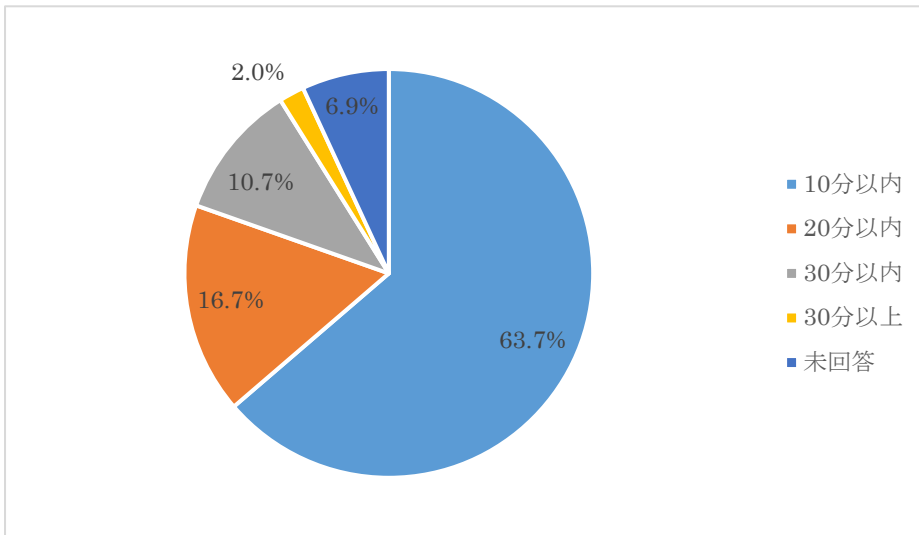
10分以内 : 67人
 20分以内 : 50人
 30分以内 : 24人
 30分以上 : 1人
 未回答 : 7人

(3)検査(脳波、心電図、レントゲン等)の待ち時間



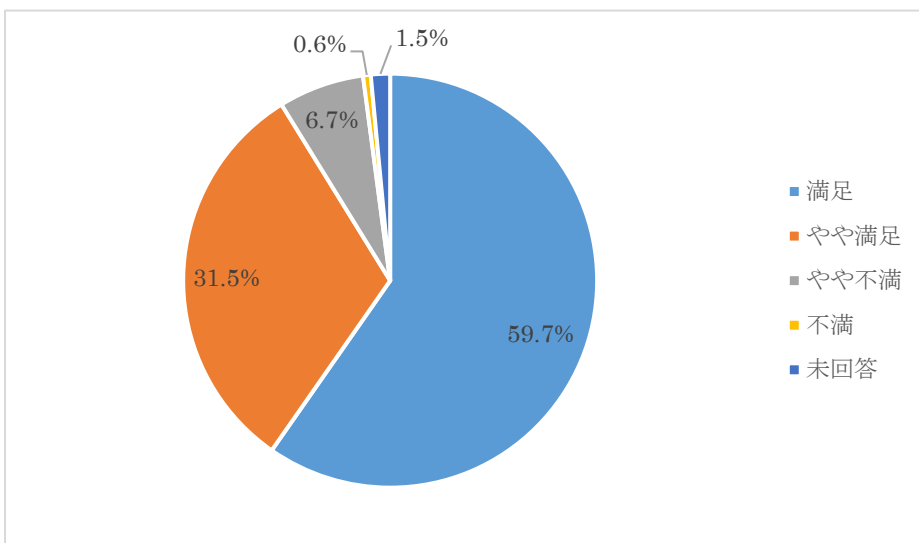
利用していない：111人
 10分以内：6人
 30分以内：2人
 30分以上：1人
 未回答：29人

(4)診察終了から会計までの待ち時間



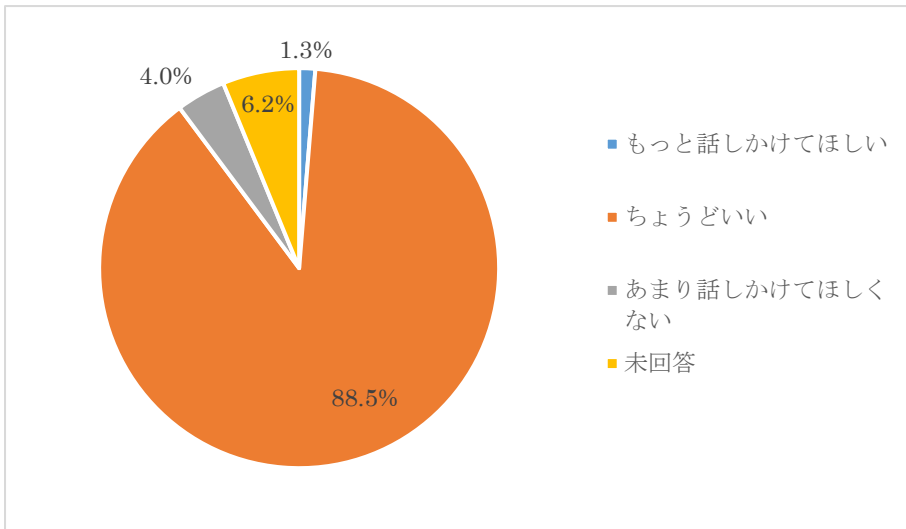
10分以内：95人
 20分以内：25人
 30分以内：16人
 30分以上：3人
 未回答：10人

(5)受診において、全体的な待ち時間をどのように感じますか



満足：89人
 やや満足：47人
 やや不満：10人
 不満：1人
 未回答：2人

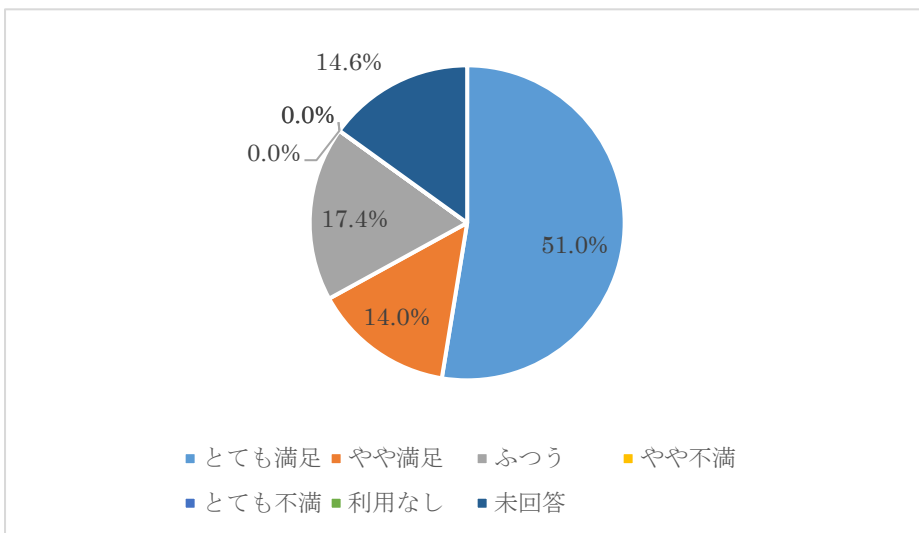
(6) 外来職員の声掛けについてどのように感じますか



話しかけてほしい : 2人
 ちょうどいい : 132人
 話しかけてほしくない : 6人
 未回答 : 9人

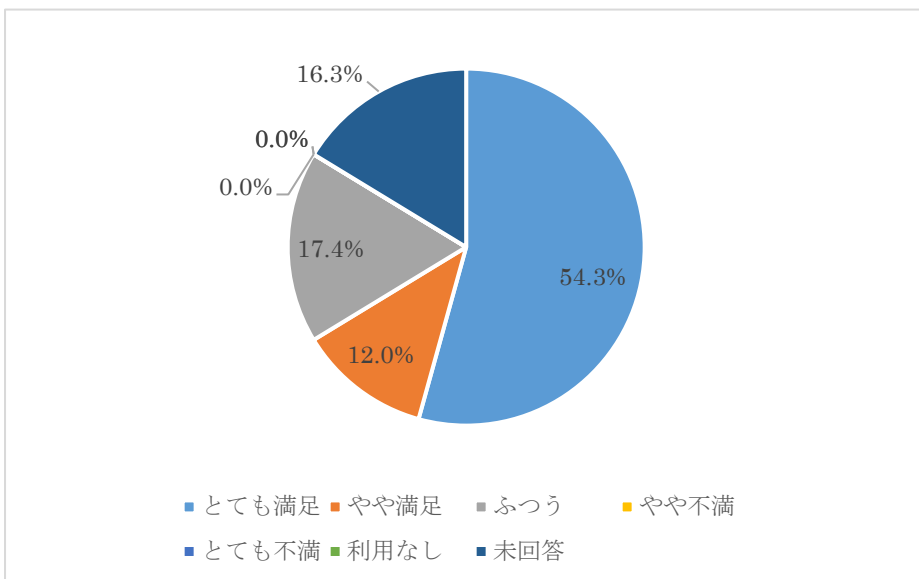
3 職員の接遇等について

(1) 事務員の言葉遣いについて



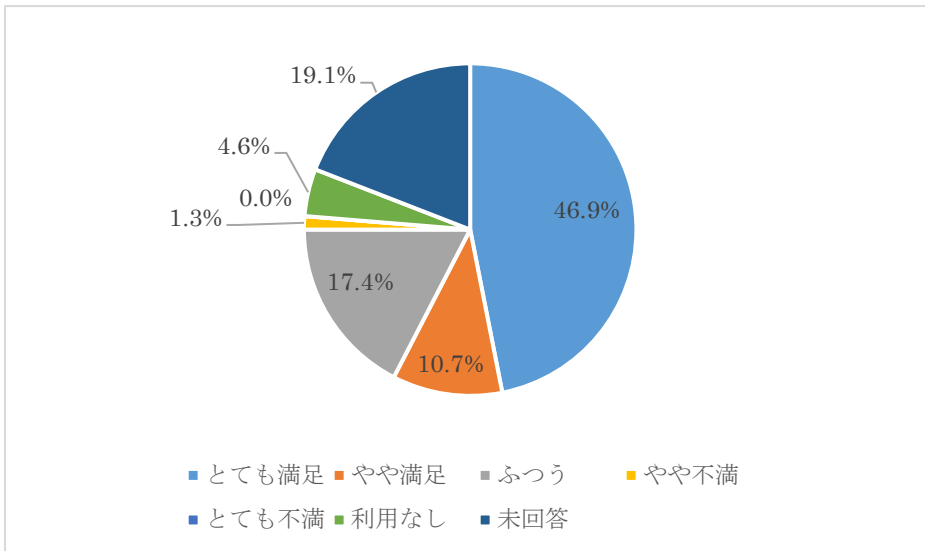
とても満足 : 76人
 やや満足 : 21人
 ふつう : 26人
 やや不満 : 0人
 とても不満 : 0人
 利用なし : 0人
 未回答 : 26人

(2) 事務員の身だしなみについて



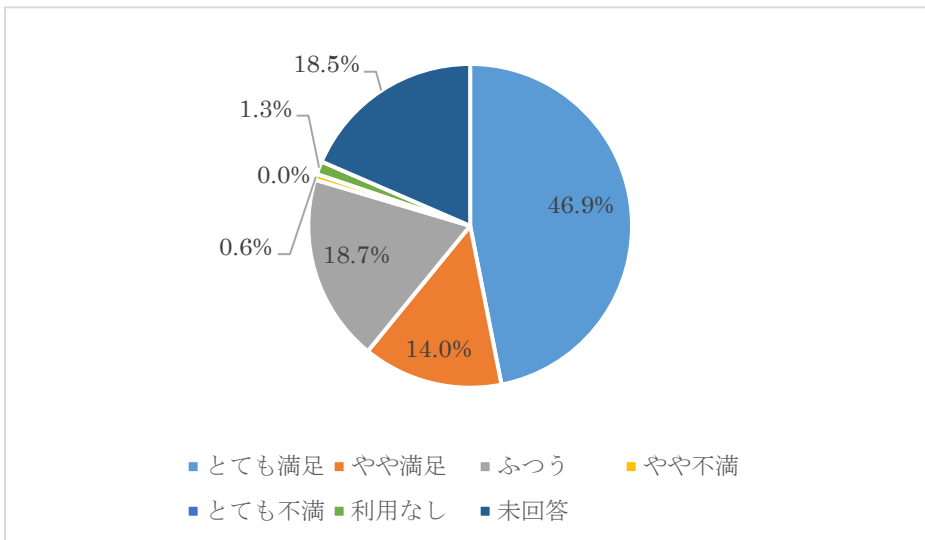
とても満足 : 81人
 やや満足 : 18人
 ふつう : 26人
 やや不満 : 0人
 とても不満 : 0人
 利用なし : 0人
 未回答 : 24人

(3)事務員の電話対応について



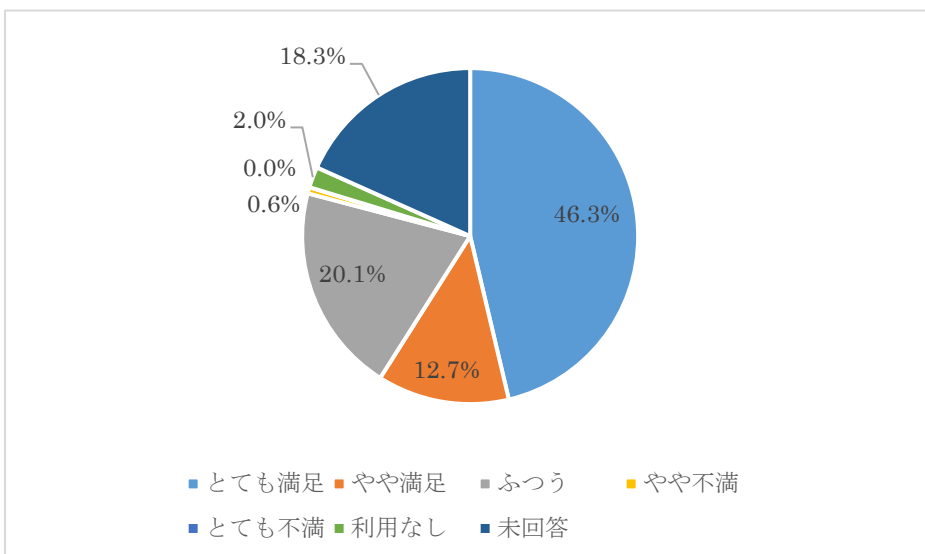
とても満足：70人
 やや満足：16人
 ふつう：26人
 やや不満：2人
 とても不満：0人
 利用なし：7人
 未回答：26人

(4)事務員の説明について



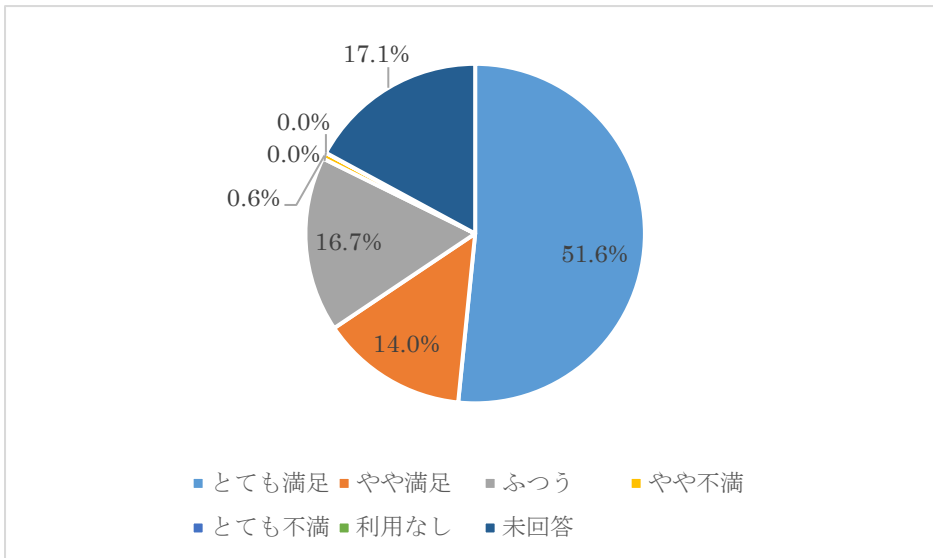
とても満足：70人
 やや満足：21人
 ふつう：28人
 やや不満：1人
 とても不満：0人
 利用なし：2人
 未回答：27人

(5)事務員のプライバシー配慮について



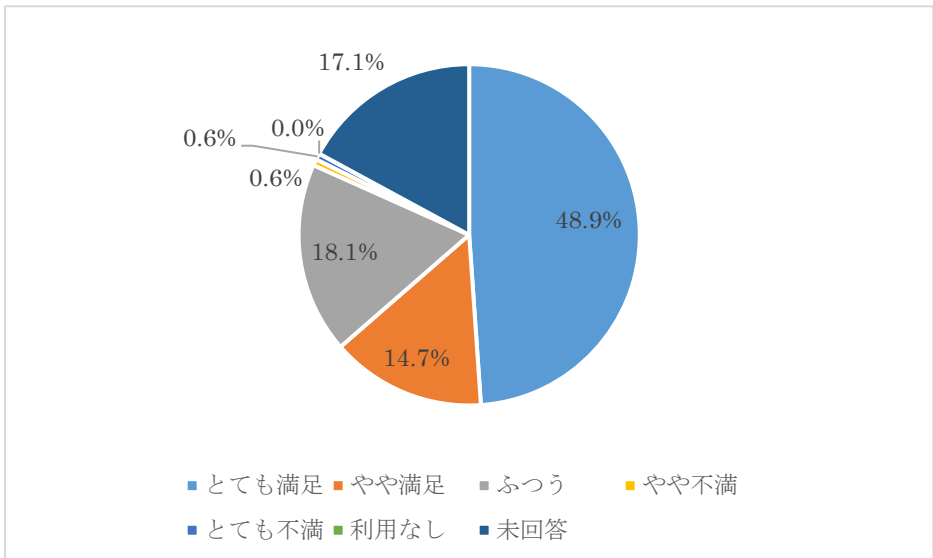
とても満足：69人
 やや満足：19人
 ふつう：30人
 やや不満：1人
 とても不満：0人
 利用なし：3人
 未回答：27人

(6) 医師の言葉遣いについて



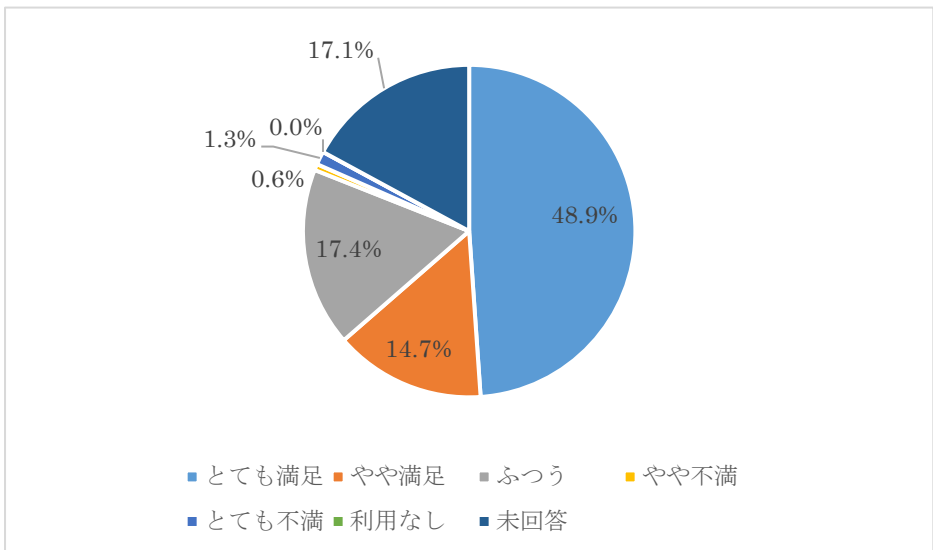
とても満足：77人
 やや満足：21人
 ふつう：25人
 やや不満：1人
 とても不満：0人
 利用なし：0人
 未回答：25人

(7) 医師の身だしなみについて



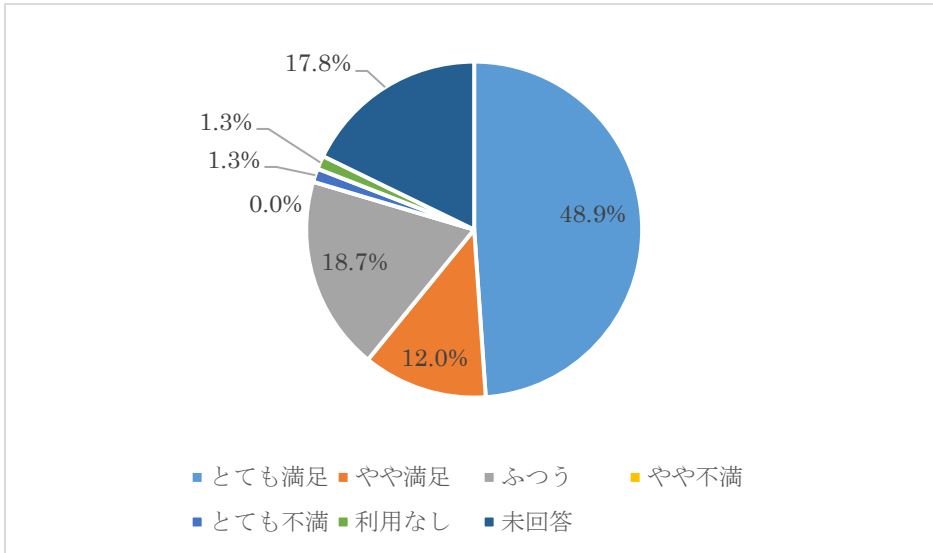
とても満足：73人
 やや満足：22人
 ふつう：27人
 やや不満：1人
 とても不満：1人
 利用なし：0人
 未回答：25人

(8) 医師の説明について



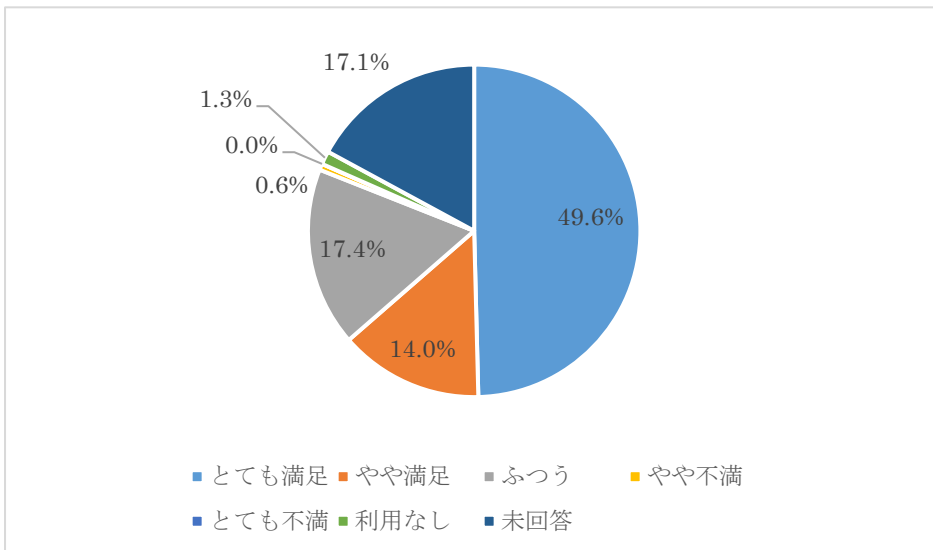
とても満足：73人
 やや満足：22人
 ふつう：26人
 やや不満：1人
 とても不満：2人
 利用なし：0人
 未回答：25人

(9)医師のプライバシー配慮について



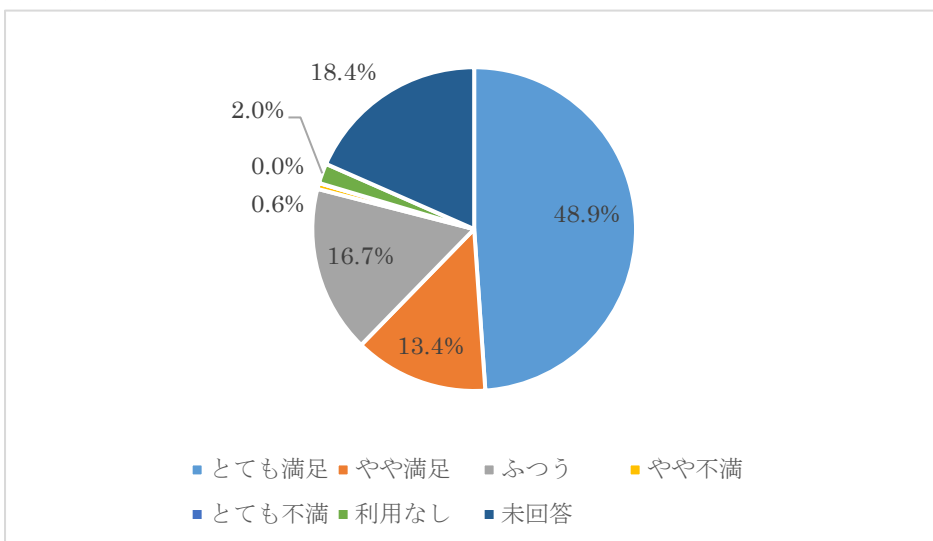
とても満足：73人
 やや満足：18人
 ふつう：28人
 やや不満：0人
 とても不満：2人
 利用なし：2人
 未回答：26人

(10)看護師の言葉遣いについて



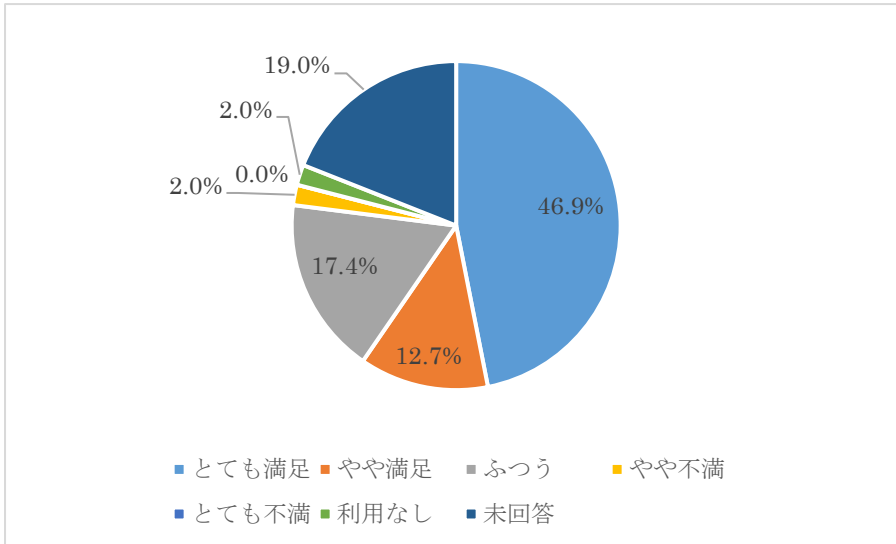
とても満足：74人
 やや満足：21人
 ふつう：26人
 やや不満：1人
 とても不満：0人
 利用なし：2人
 未回答：25人

(11)看護師の身だしなみについて



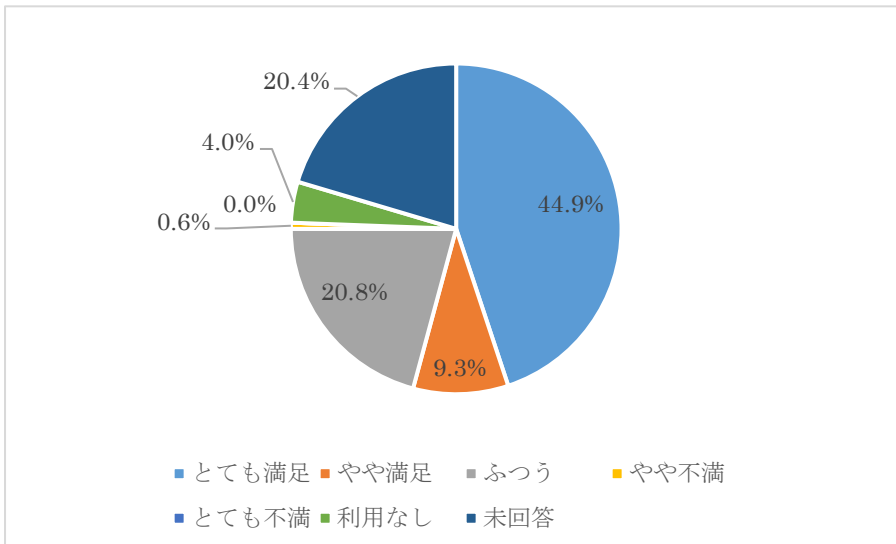
とても満足：73人
 やや満足：20人
 ふつう：25人
 やや不満：1人
 とても不満：0人
 利用なし：3人
 未回答：27人

(12) 看護師の説明について



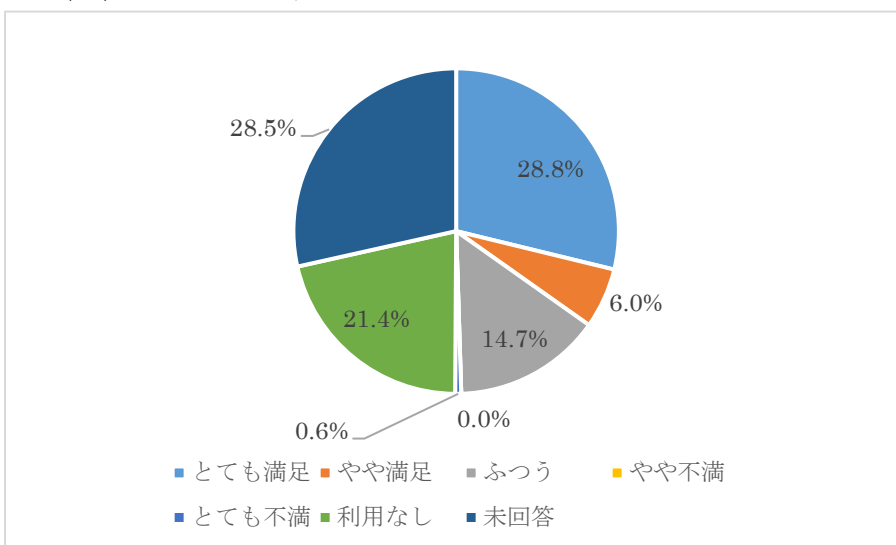
とても満足：70人
 やや満足：19人
 ふつう：26人
 やや不満：3人
 とても不満：0人
 利用なし：3人
 未回答：28人

(13) 看護師のプライバシー配慮について



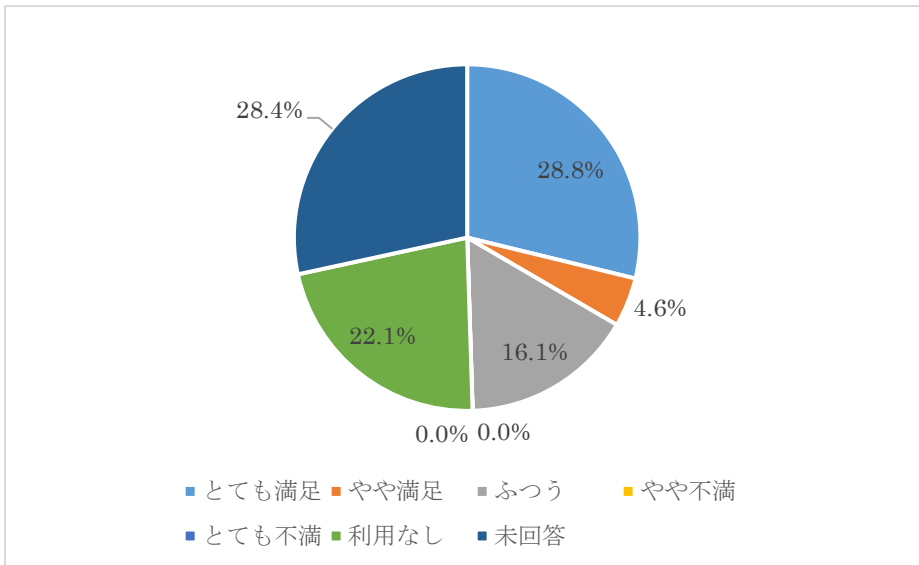
とても満足：67人
 やや満足：14人
 ふつう：31人
 やや不満：1人
 とても不満：0人
 利用なし：6人
 未回答：30人

(14) 検査職員の言葉遣いについて



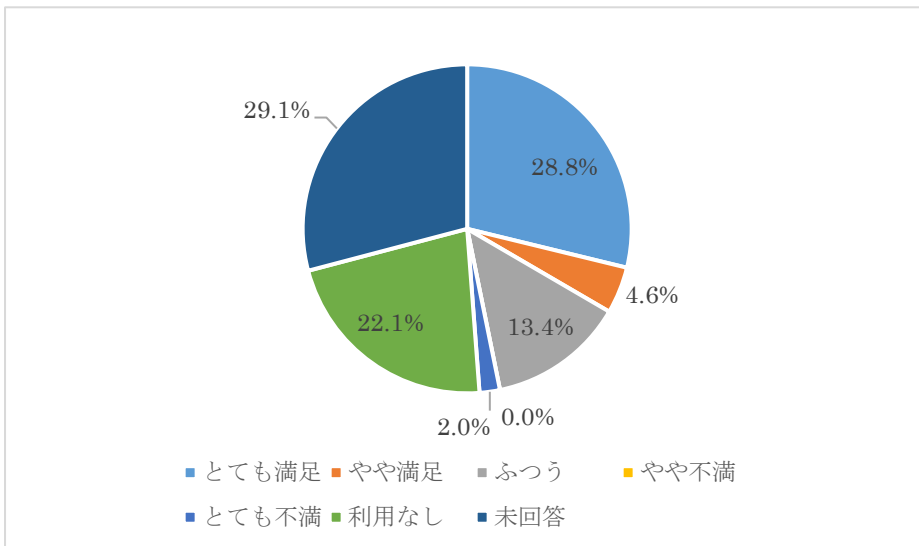
とても満足：43人
 やや満足：9人
 ふつう：22人
 やや不満：0人
 とても不満：1人
 利用なし：32人
 未回答：42人

(15)検査職員の身だしなみについて



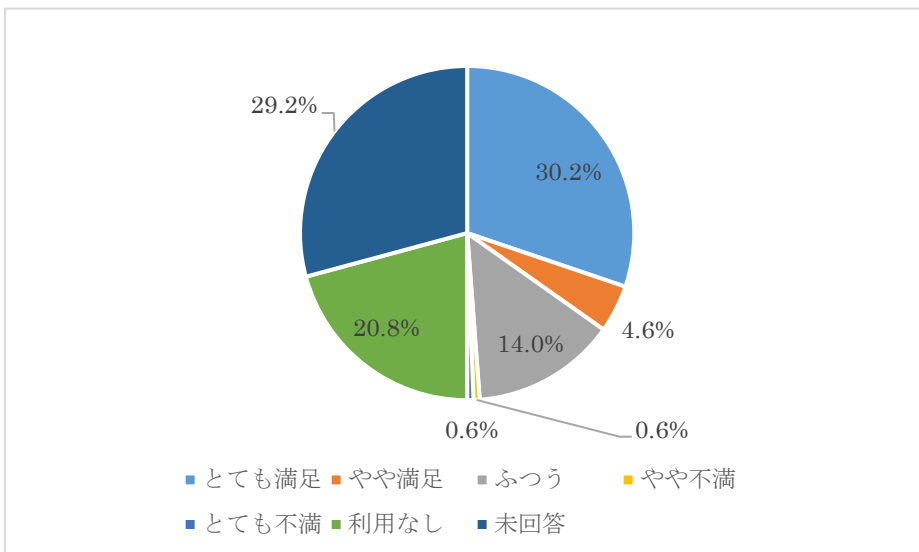
とても満足：43人
 やや満足：7人
 ふつう：24人
 やや不満：0人
 とても不満：0人
 利用なし：33人
 未回答：42人

(16)検査職員の説明について



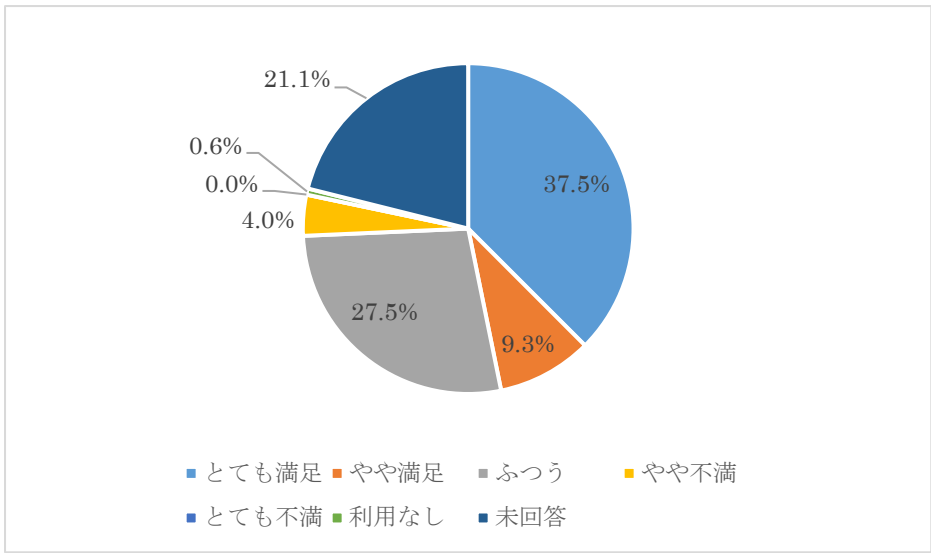
とても満足：43人
 やや満足：7人
 ふつう：20人
 やや不満：0人
 とても不満：3人
 利用なし：33人
 未回答：43人

(17)検査職員のプライバシー配慮について



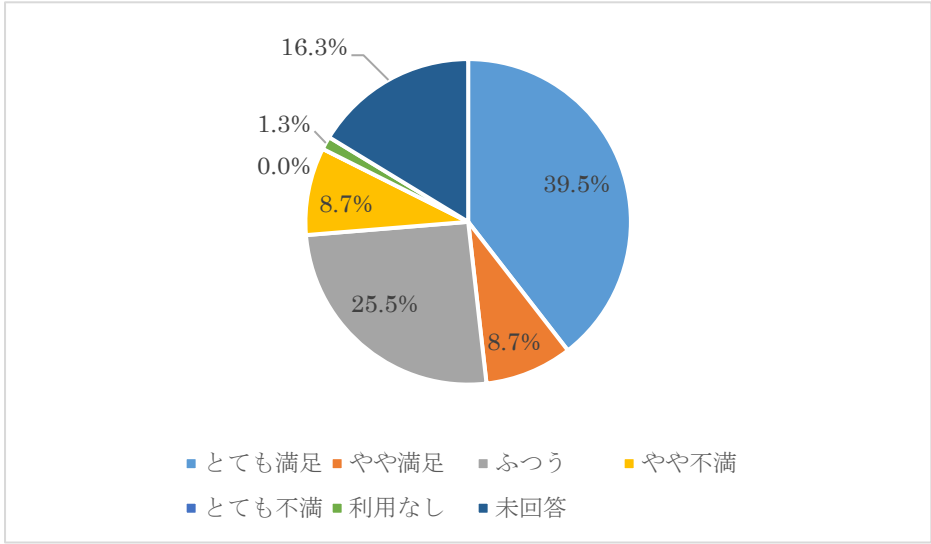
とても満足：45人
 やや満足：7人
 ふつう：21人
 やや不満：1人
 とても不満：1人
 利用なし：31人
 未回答：43人

(18)待合室の居心地について



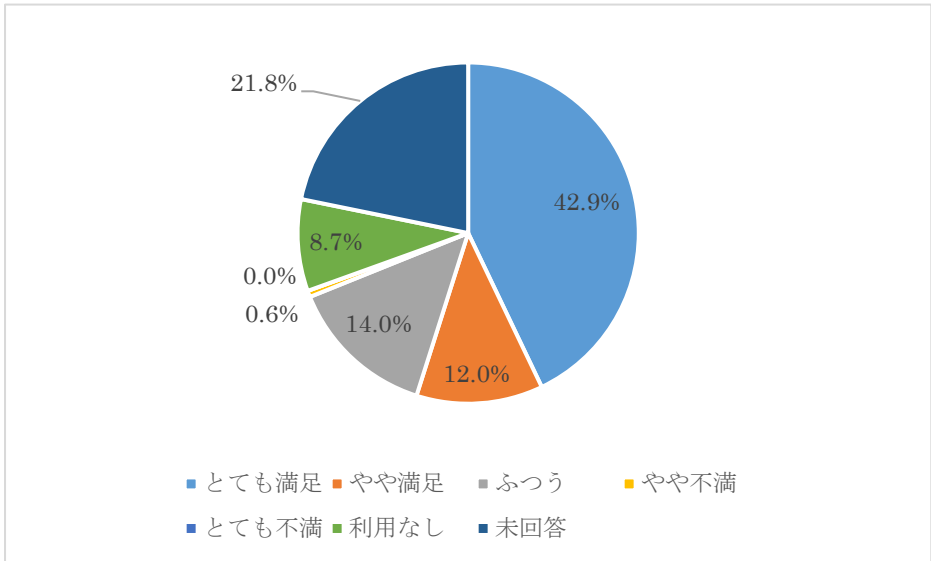
とても満足：56人
 やや満足：14人
 ふつう：41人
 やや不満：6人
 とても不満：0人
 利用なし：1人
 未回答：31人

(19)駐車場の場所は分かりやすいですか



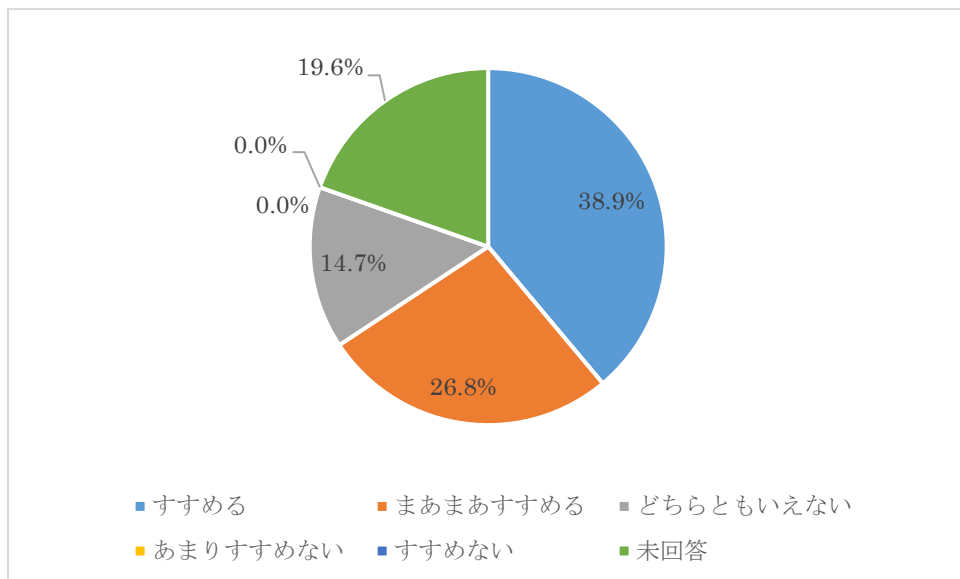
とても満足：59人
 やや満足：13人
 ふつう：38人
 やや不満：13人
 とても不満：0人
 利用なし：2人
 未回答：24人

(20)トイレの清掃状況について



とても満足：64人
 やや満足：18人
 ふつう：21人
 やや不満：1人
 とても不満：0人
 利用なし：13人
 未回答：32人

4 行橋厚生病院を親しい方にすすめようと思いますか



すすめる : 58 人
まあまあすすめる : 40 人
どちらともいえない : 22 人
あまりすすめない : 0 人
すすめない : 0 人
未回答 : 29 人