

令和元年度
外来患者さん満足度調査
結果概要



日本赤十字社
Japanese Red Cross Society

さいたま赤十字病院
TQM推進室

調査概要

目的: アンケートを通じて医療サービス・医療の質向上を図ることを目的としています。

日時: 2019年11月6日(水)～7日(木)

方法: 患者さんの受付時に、アンケートを配布しました。

配布数: 1,200部

回収数: 834部 (回答率69.5%)

※公益財団法人 日本医療機能評価機構
「患者満足度・職員やりがい度活用支援プログラム」の
調査システムを利用

アンケート内容

1 さいたま赤十字病院を親しい方にもすすめようと思いますか。

5	4	3	2	1
すすめる	まあまあ すすめる	どちらとも いえない	あまり すすめない	すすめない

2 次の各項目について、当院の満足度を5点満点で○印でお聞かせください。

	とても満足	やや満足	いえない どちらとも	やや不満	不満	利用なし
① 診察までの待ち時間	5	4	3	2	1	0
② 診察時間	5	4	3	2	1	0
③ 医師による診察・治療内容	5	4	3	2	1	0
④ 医師との対話	5	4	3	2	1	0
⑤ 看護師の対応	5	4	3	2	1	0
⑥ 事務職員の対応	5	4	3	2	1	0
⑦ その他の病院スタッフの対応	5	4	3	2	1	0
⑧ プライバシー保護の対応	5	4	3	2	1	0
⑨ 他施設との連携	5	4	3	2	1	0
⑩ 検査	5	4	3	2	1	0
⑪ 会計手続き	5	4	3	2	1	0
⑫ 職員の接遇	5	4	3	2	1	0
⑬ 要望や苦情への対応	5	4	3	2	1	0
⑭ 案内表示や掲示物	5	4	3	2	1	0
⑮ 清掃の状況	5	4	3	2	1	0
⑯ ホスピタルモールの利便性	5	4	3	2	1	0

次ページへつづきます

3 通院されている中で、不満や改善してほしいところはありましたか。

4 その他、お気づきの点や、職員へのメッセージ等があればお書きください。

5 受診日をお書きください。(当てはまる日付に✓)

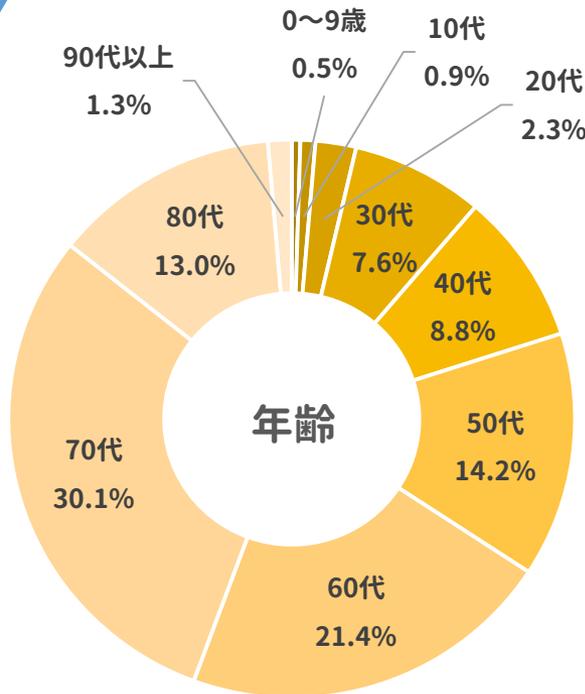
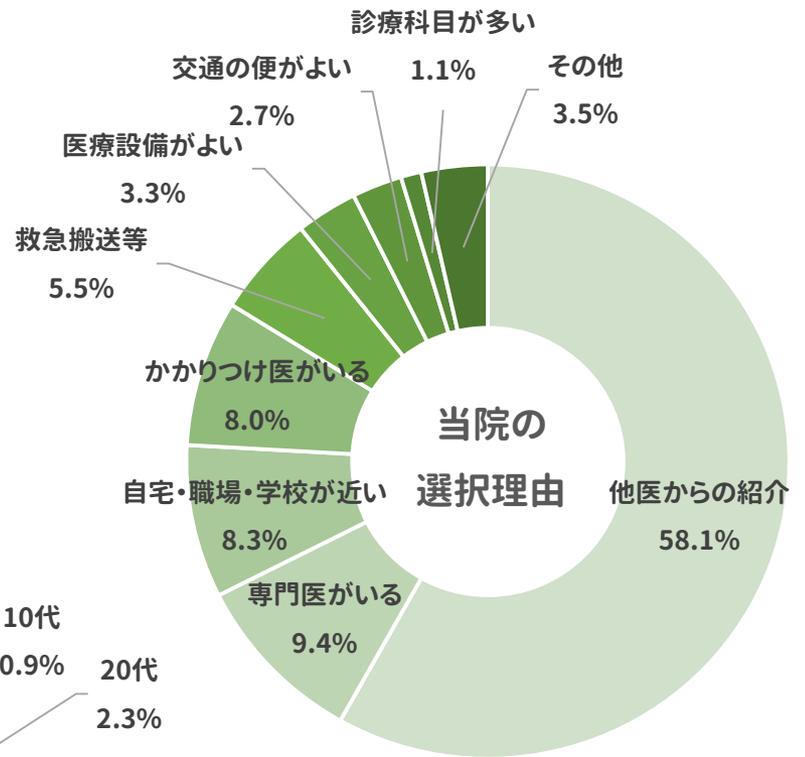
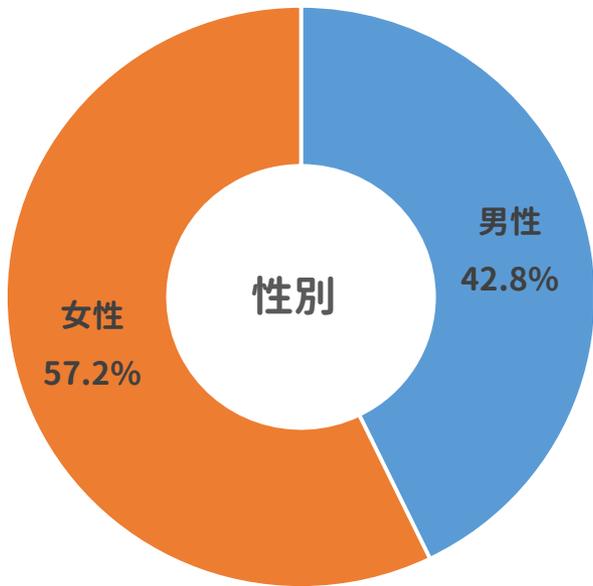
11月6日(水) 11月7日(木) 11月8日(金)

6 患者さんについてお書きください。(当てはまる項目に✓)

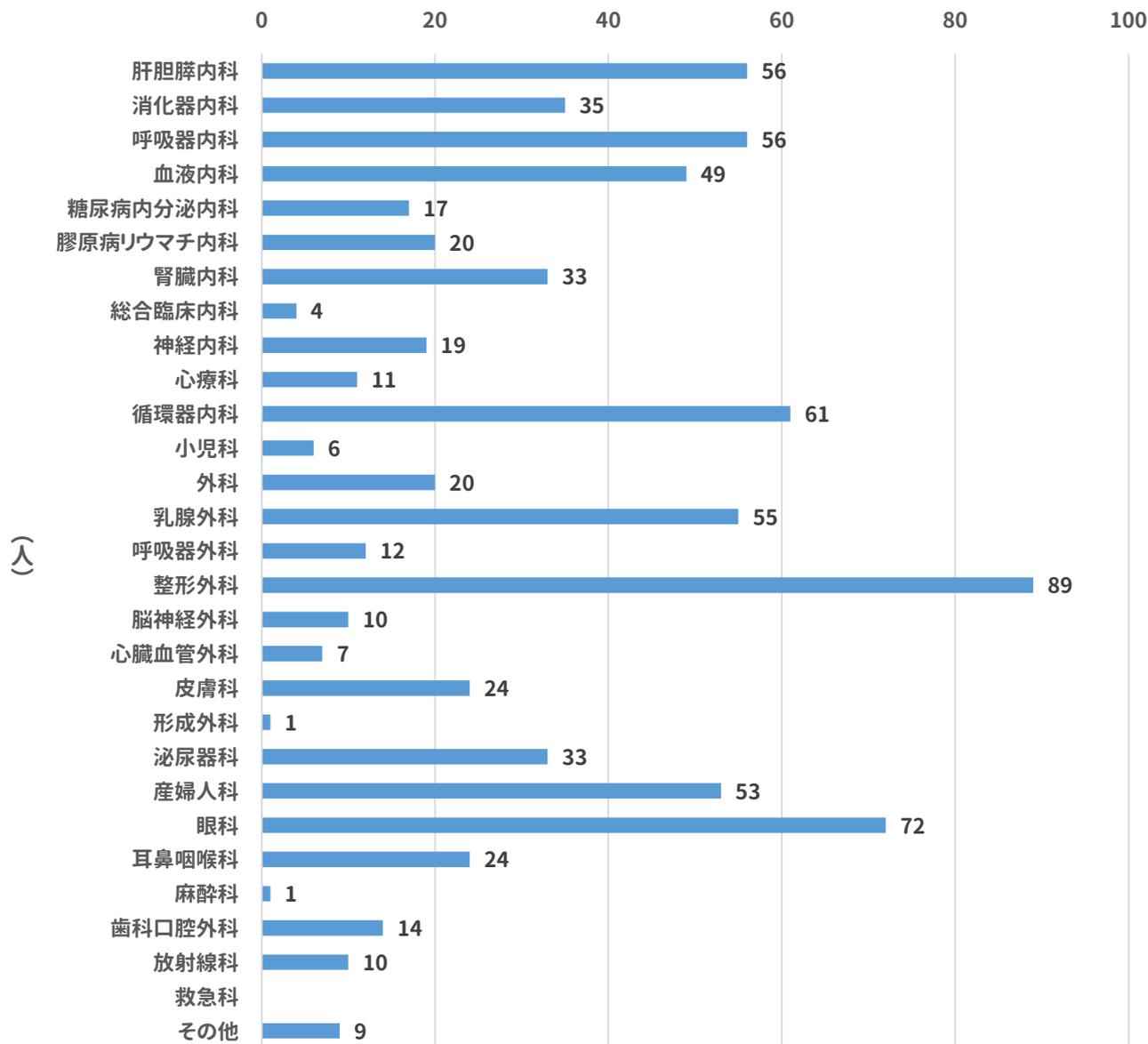
アンケート 記入者	<input type="checkbox"/> 患者さんご本人 <input type="checkbox"/> 患者さんのご家族 <input type="checkbox"/> 患者さんの知人 <input type="checkbox"/> その他の関係者
患者さんの 性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性
患者さんの 年齢	<input type="checkbox"/> 0～9歳 <input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 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
本日 受診された 診療科	<input type="checkbox"/> 肝胆脾内科 <input type="checkbox"/> 消化器内科 <input type="checkbox"/> 呼吸器内科 <input type="checkbox"/> 糖尿病内分泌内科 <input type="checkbox"/> 血液内科 <input type="checkbox"/> 腎臓内科 <input type="checkbox"/> 神経内科 <input type="checkbox"/> 膠原病リウマチ内科 <input type="checkbox"/> 循環器内科 <input type="checkbox"/> 心療科 <input type="checkbox"/> 小児科 <input type="checkbox"/> 外科 <input type="checkbox"/> 乳腺外科 <input type="checkbox"/> 呼吸器外科 <input type="checkbox"/> 整形外科 <input type="checkbox"/> 脳神経外科 <input type="checkbox"/> 心臓血管外科 <input type="checkbox"/> 皮膚科 <input type="checkbox"/> 形成外科 <input type="checkbox"/> 泌尿器科 <input type="checkbox"/> 眼科 <input type="checkbox"/> 産婦人科 <input type="checkbox"/> 耳鼻咽喉科 <input type="checkbox"/> 麻酔科 <input type="checkbox"/> 放射線科 <input type="checkbox"/> 歯科口腔外科 <input type="checkbox"/> 救急科 <input type="checkbox"/> その他()
当院を 選択された 理由	<input type="checkbox"/> 自宅・職場・学校が近い <input type="checkbox"/> 他医からの紹介 <input type="checkbox"/> 専門医がいる <input type="checkbox"/> かかりつけ医がいる <input type="checkbox"/> 診療科目が多い <input type="checkbox"/> 医療設備がよい <input type="checkbox"/> 交通の便がよい <input type="checkbox"/> 救急搬送等 <input type="checkbox"/> その他()

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

回答者属性

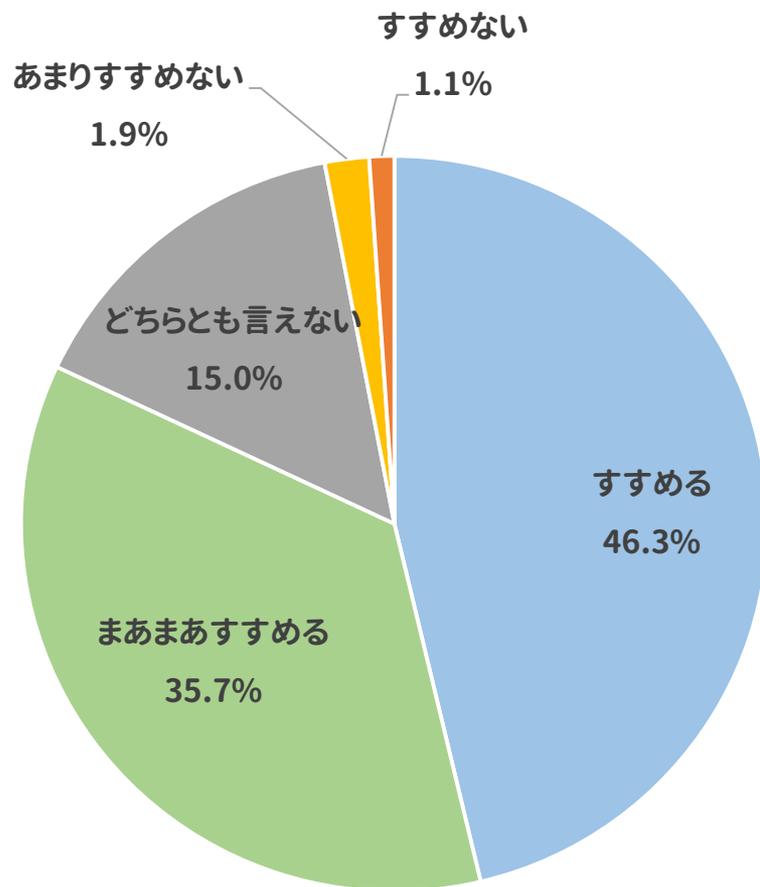


回答者属性(アンケート当日の受診科)



総合評価

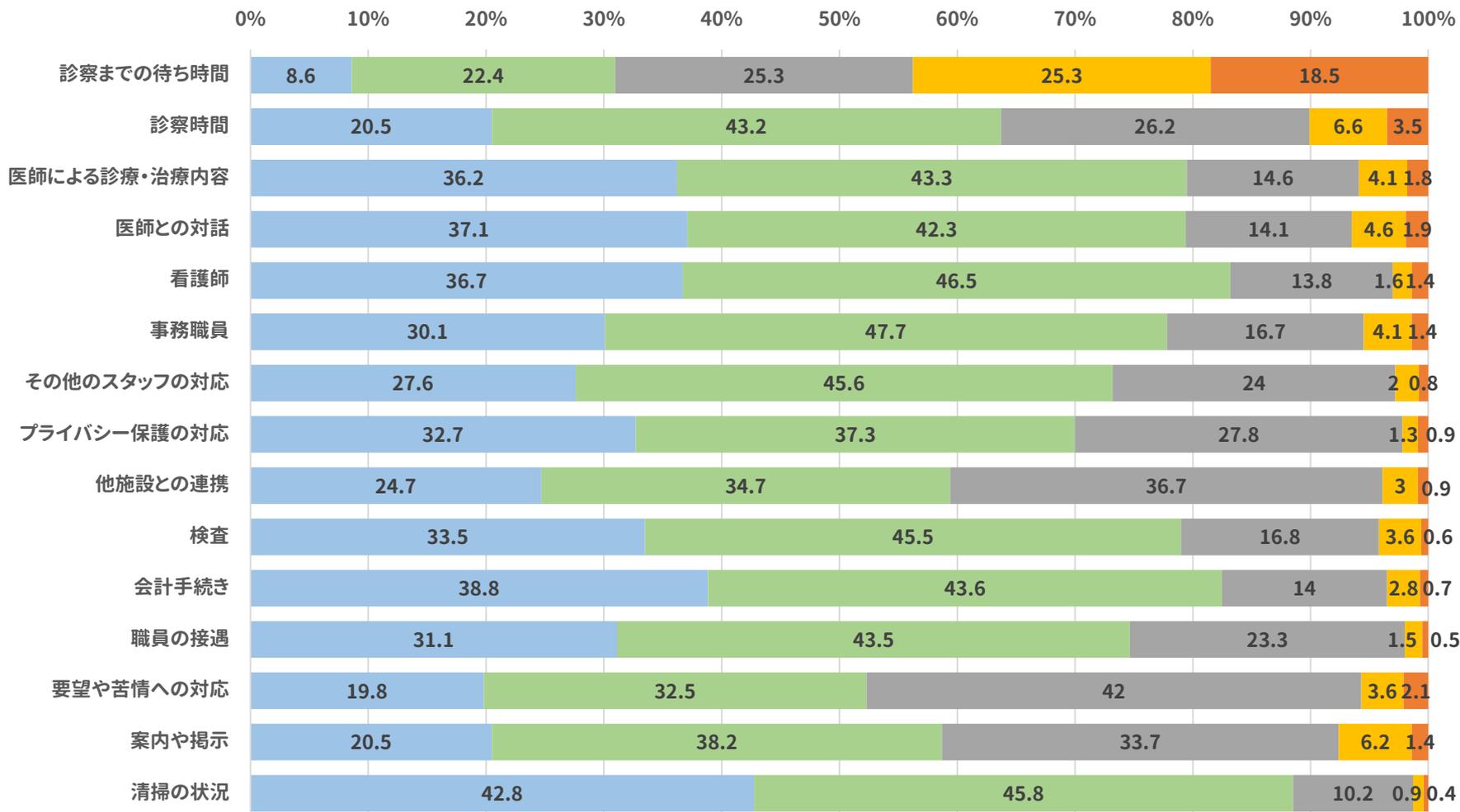
「さいたま赤十字病院を親しい方にもすすめようと思いますか？」



	(5点満点中)	(人)
すすめる	5点	386
まあまあすすめる	4点	298
どちらともいえない	3点	125
あまりすすめない	2点	16
すすめない	1点	9
平均点	4.24点	

各項目 満足度内訳 (割合)

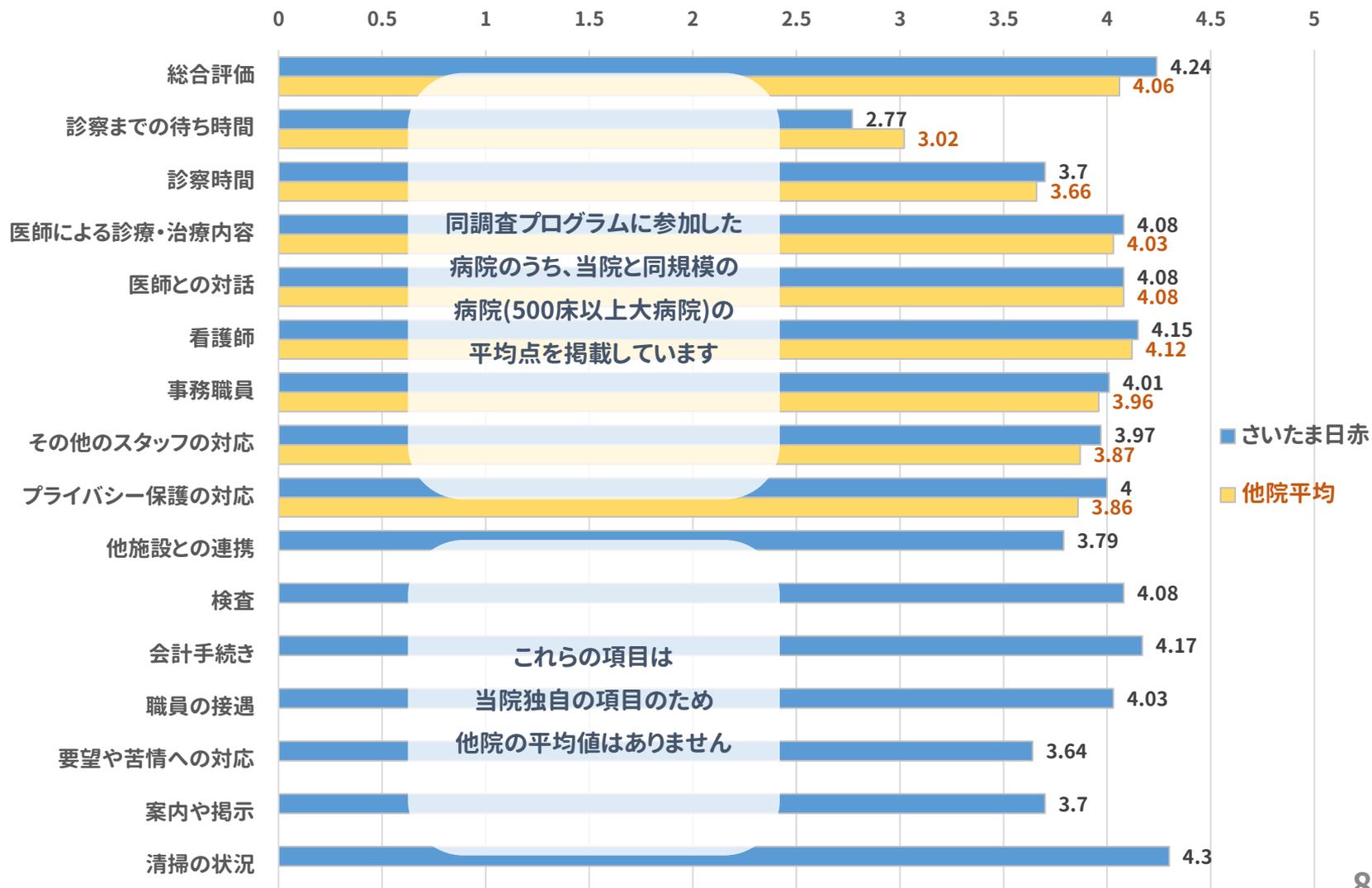
■ とても満足 ■ やや満足 ■ ふつう ■ やや不満 ■ とても不満



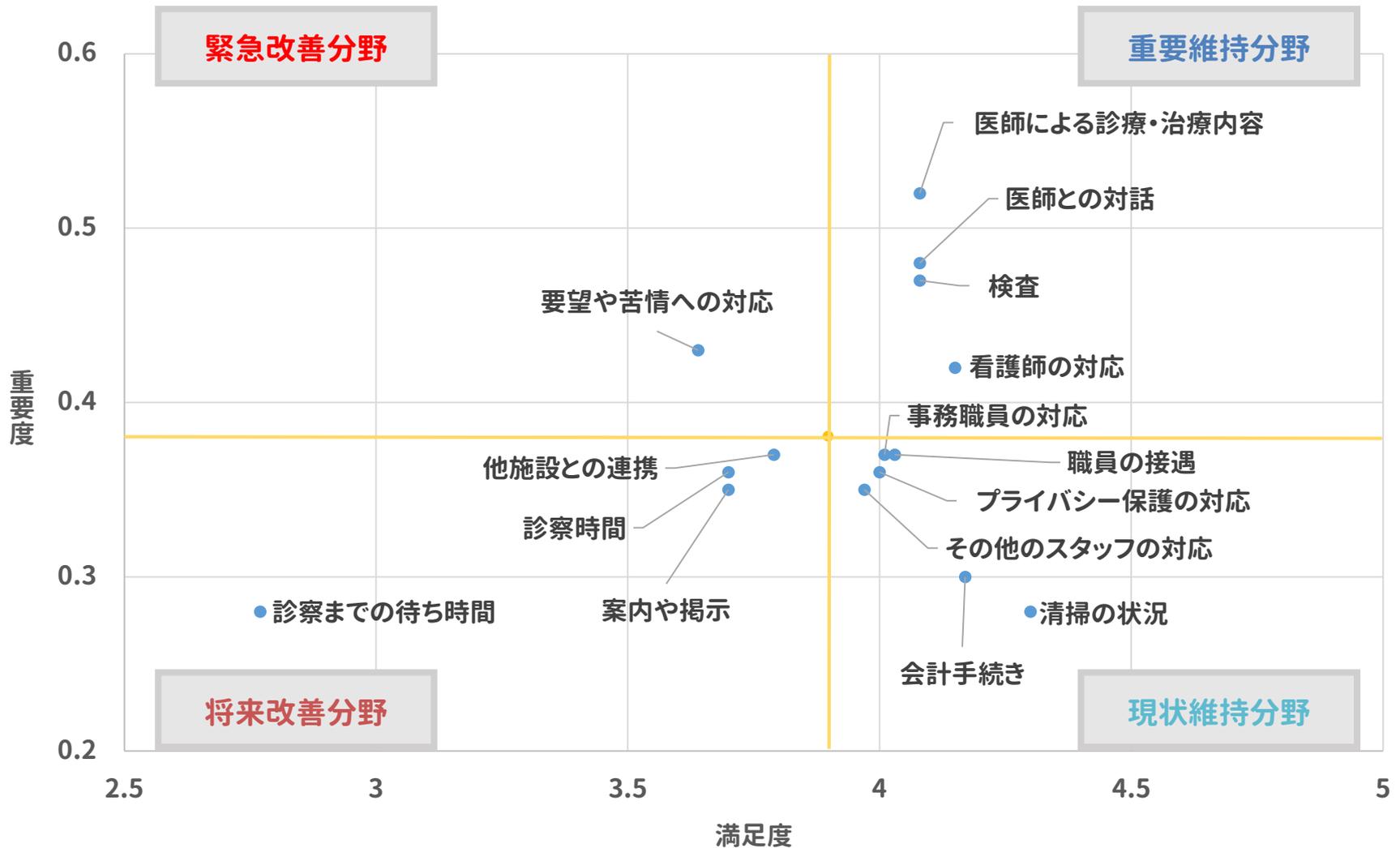
各項目 満足度平均点

5点満点評価の平均点

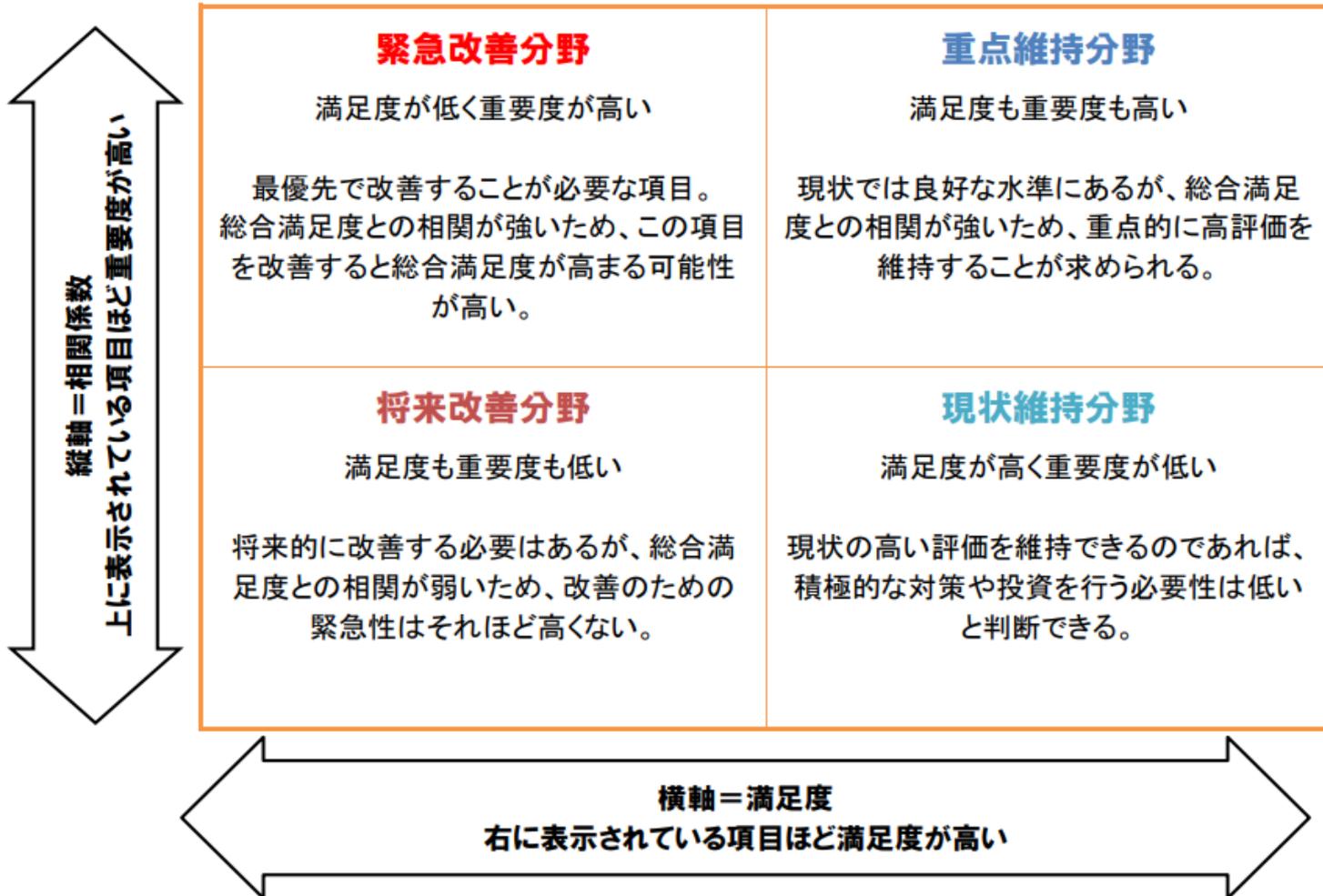
※ 5点(満足) / 4点(やや満足) / 3点(どちらともいえない) / 2点(やや不満) / 1点(不満)



散布図 (次ページに解説あり)



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。



自由記述欄

頂戴したご意見を、分類ごとにまとめた件数

ご意見の内容	件数		
待ち時間・待合スペースに関するご意見	175	ストライキの掲示に関するご意見	6
お褒めの言葉や職員へのメッセージ	106	車椅子利用者への配慮に関するご意見	5
案内表示に関するご意見	35	事務手続きに関するご意見	5
医師の対応に関するご意見	29	入院時に関するご意見	5
事務員の対応に関するご意見	22	紹介予約制に関するご意見	5
設備に関するご意見	21	職員間の連携に関するご意見	4
駐車場・駐輪場に関するご意見	18	プライバシーへの配慮に関するご意見	4
予約の取りづらさに関するご意見	13	医師の異動頻度に関するご意見	4
職員の対応に関するご意見	12	セキュリティに関するご意見	3
朝の開門時間に関するご意見	11	看護師の対応に関するご意見	2
説明の不足に関するご意見	8	アンケートの配布に関するご意見	2
採血スタッフの対応に関するご意見	6	その他	14
診療内容に関するご意見	6		
		総計	521

調査に際し多くの患者さんにご協力を賜りましたこと
スタッフ一同心より御礼申し上げます。

皆様から頂戴したご意見を真摯に受け止め
よりよい病院を目指して日々改善活動に努めてまいります。

調査へのご協力まことにありがとうございました。

