

令和3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: 令和3年11月16日(火)～18日(木)

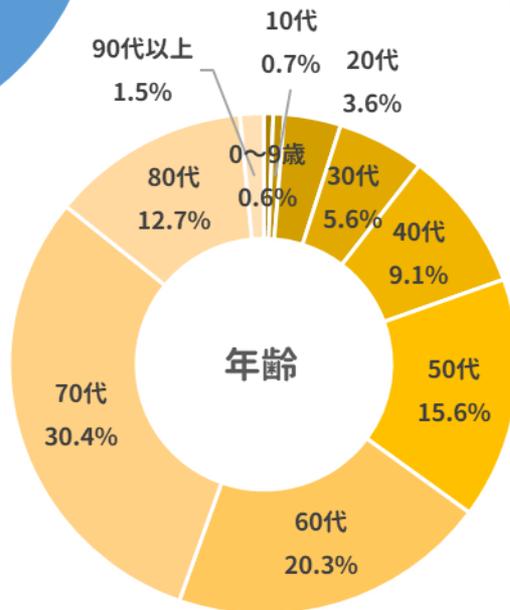
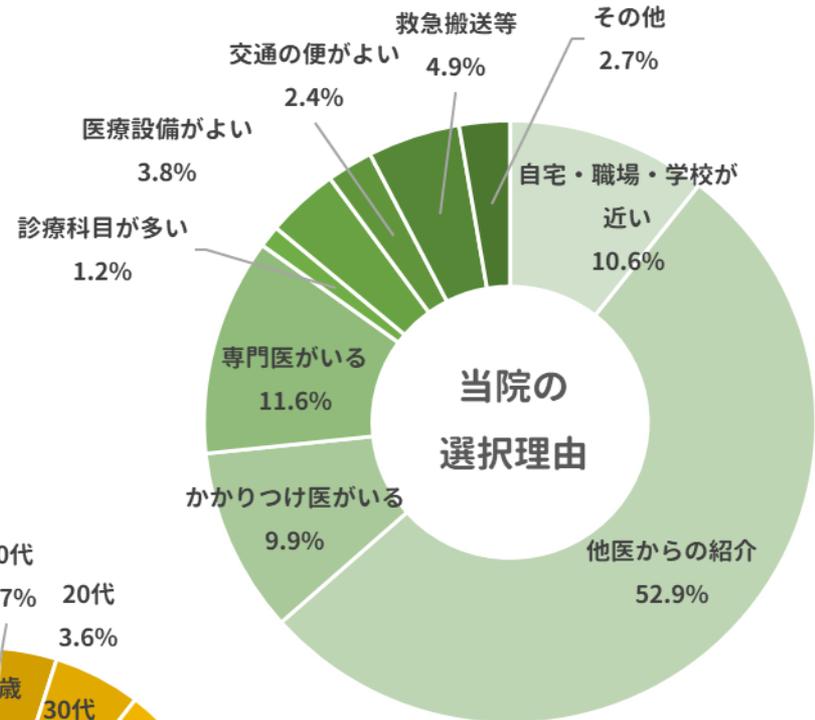
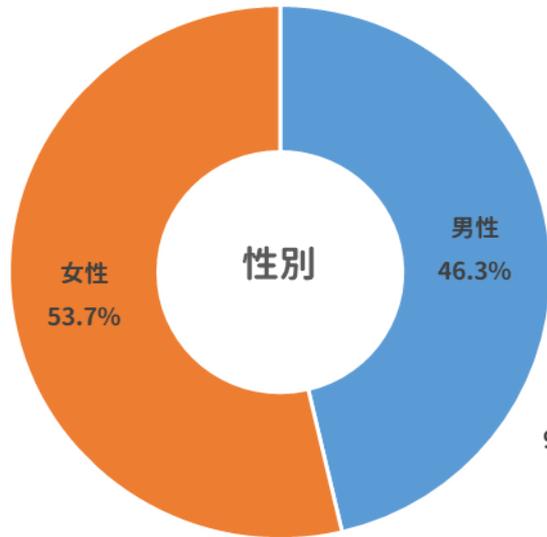
方法: 患者さんの受付時に、アンケートを配布しました。

配布数: 1,200部

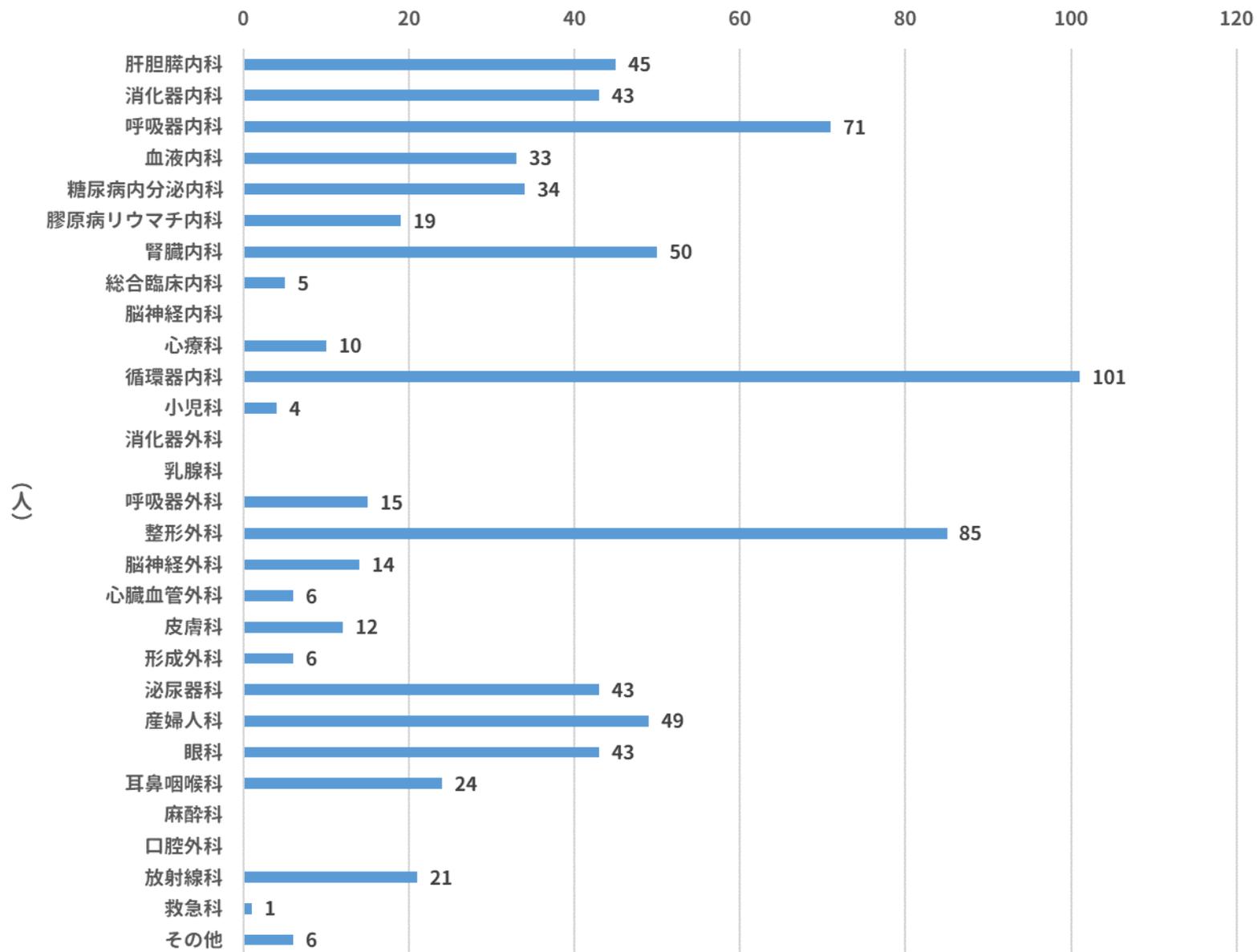
回収数: 870部

※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

回答者属性

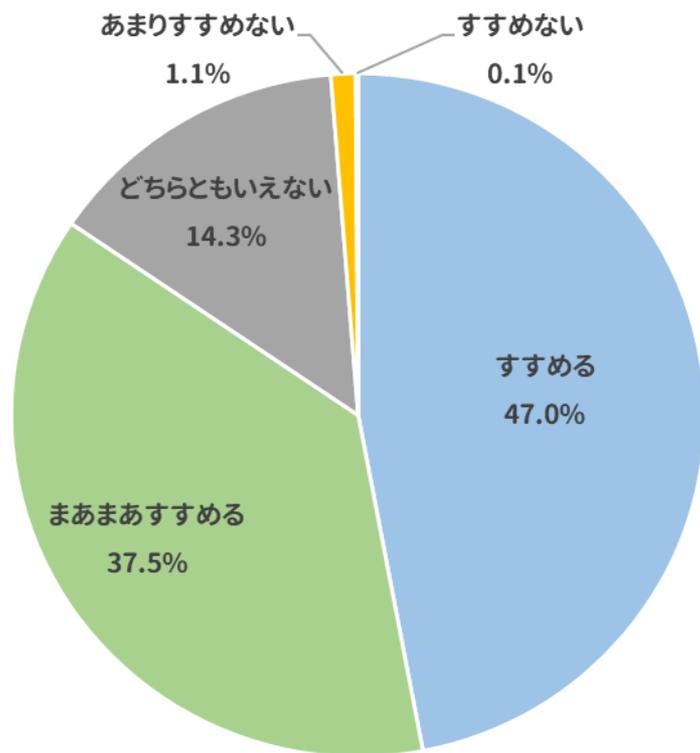


回答者属性(アンケート当日の受診科)



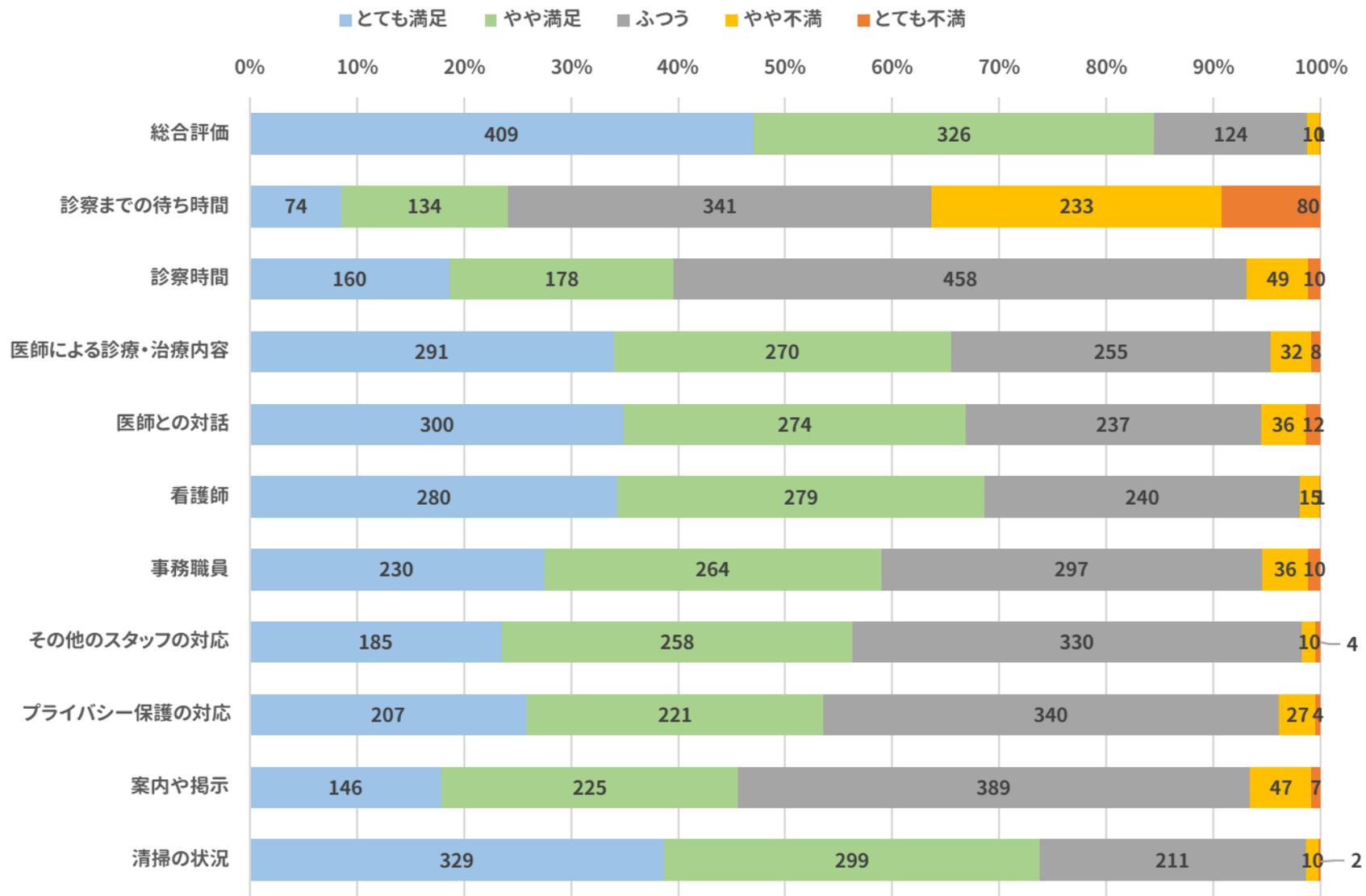
総合評価

「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	409
まあまあすすめる	4点	326
どちらともいえない	3点	124
あまりすすめない	2点	10
すすめない	1点	1
平均点	4.3点	

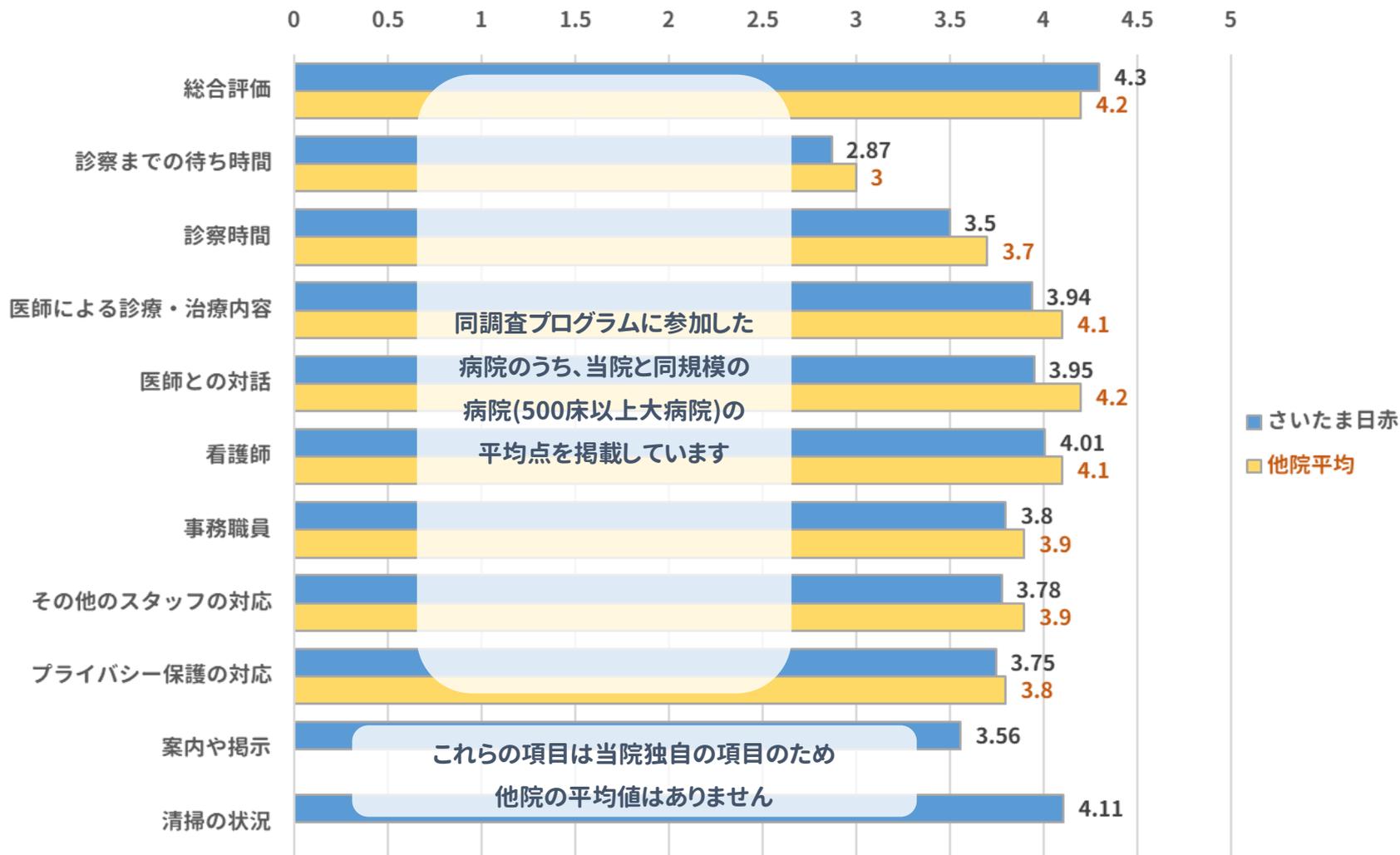
各項目 満足度内訳 (割合)



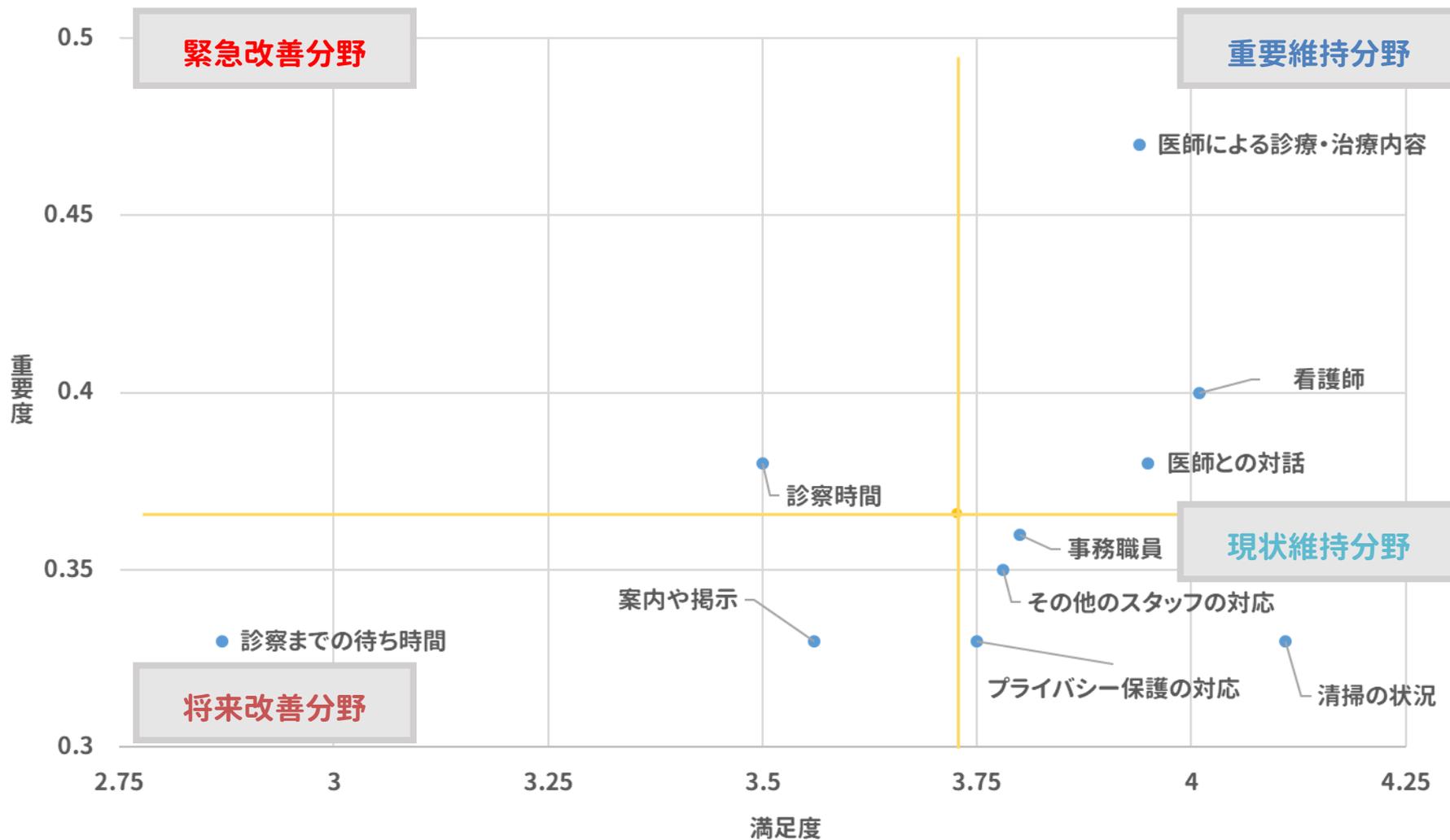
各項目 満足度平均点

5点満点評価の平均点

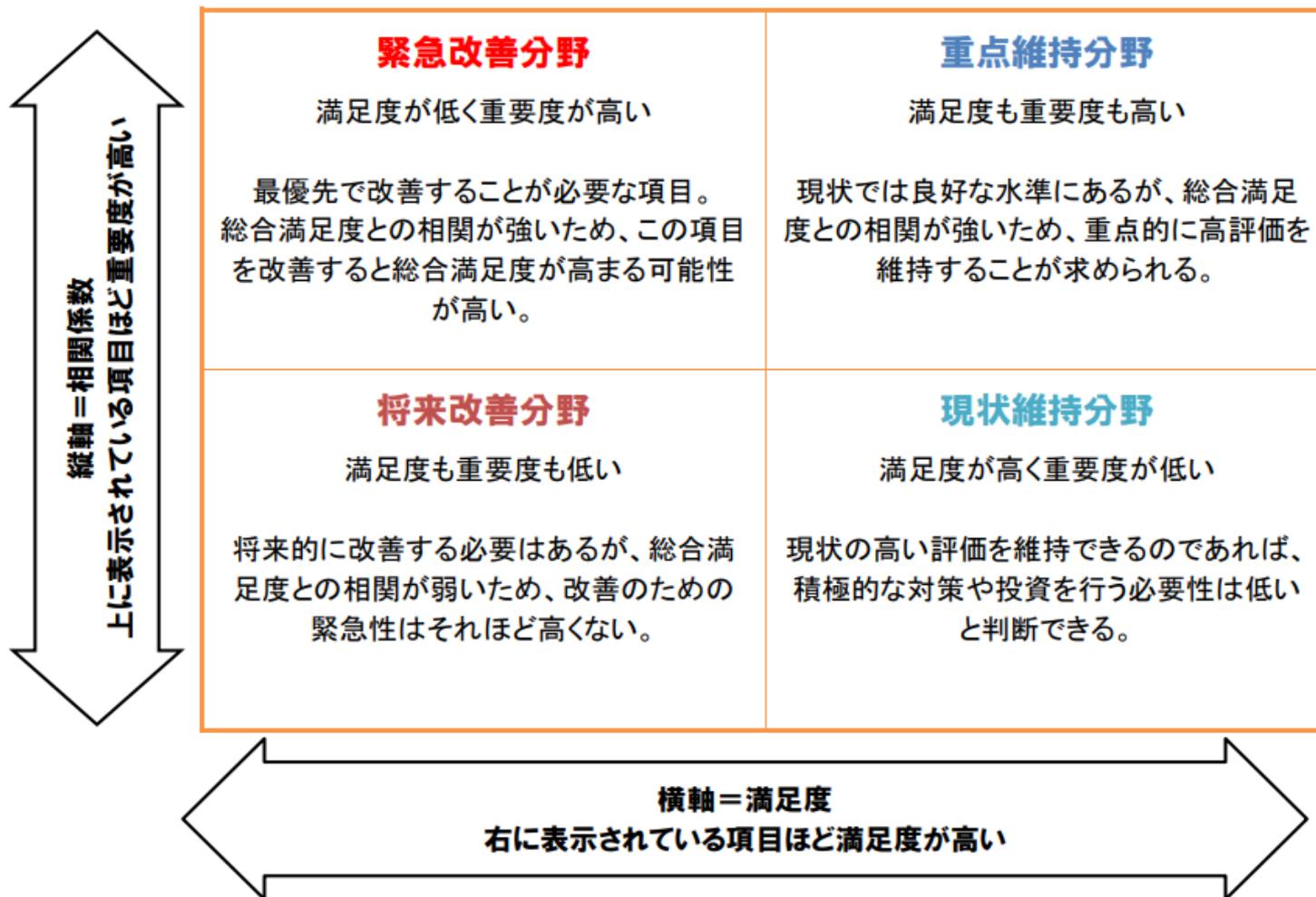
※ 5点(満足) / 4点(やや満足) / 3点(どちらともいえない) / 2点(やや不満) / 1点(不満)



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。



新型コロナウイルス関連のご意見

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		
待合の混雑に関するご意見	50	院内の換気に関するご意見	6
特に問題点・不安は感じない	32	診療体制やスタッフの対応に関するご意見	5
入院時の面会制限に関するご意見	9	院内設備の消毒に関するご意見	3
ルールの案内・徹底不足に関するご意見	9	出入り口の体温測定に関するご意見	3
手指消毒液の増設希望に関するご意見	8	その他	17
トイレ内の設備に関するご意見	7		

総計 149

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		
待ち時間に関するご意見	49	電話予約に関するご意見	5
診療体制に関するご意見	16	他院との連携に関するご意見	4
待合スペースに関するご意見	15	プライバシーの保護に関するご意見	3
設備に関するご意見	14	情報公開に関するご意見	3
案内・表示に関するご意見	13	受付の対応に関するご意見	2
診察に関するご意見	13		
採血に関するご意見	12	その他	10
Wi-Fiに関するご意見	10		
他科への受診希望に関するご意見	9		
支払い・手続きに関するご意見	9		
テナントに関するご意見	6		

総計 193

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。

