

令和2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2年11月16日(月)～17日(火)

方 法： 患者さんの受付時に、アンケートを配布しました。

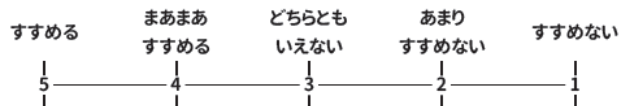
配布数： 1,200部

回収数： 848部 (回答率70.7%)

※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。



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	ふつう	やや不満	とても不満	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 医師による診療・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 薬剤師の対応	5	4	3	2	1	0
⑦ 事務職員の対応	5	4	3	2	1	0
⑧ その他の病院スタッフの対応	5	4	3	2	1	0
⑨ プライバシー保護の対応	5	4	3	2	1	0
⑩ 他施設との連携	5	4	3	2	1	0
⑪ 検査(採血、レントゲン、心電図など)	5	4	3	2	1	0
⑫ 会計手続き	5	4	3	2	1	0
⑬ 職員の接遇	5	4	3	2	1	0
⑭ 要望や苦情への対応	5	4	3	2	1	0
⑮ 案内表示や掲示物	5	4	3	2	1	0
⑯ 清掃の状況	5	4	3	2	1	0
⑰ 2階のテナント(売店、飲食店など)	5	4	3	2	1	0

次ページへつづきます

3 新型コロナウイルス感染症流行のなか、通院されていて不安なことや、困ったこと・改善してほしいことはありましたか。

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✓)

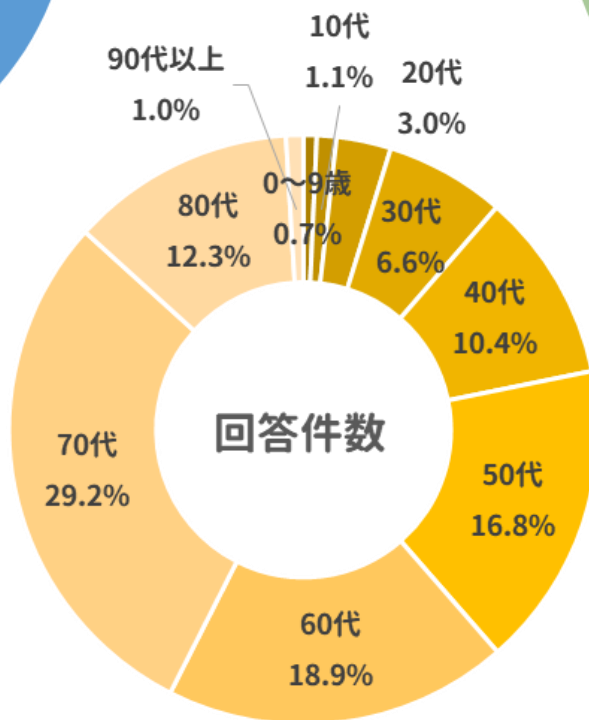
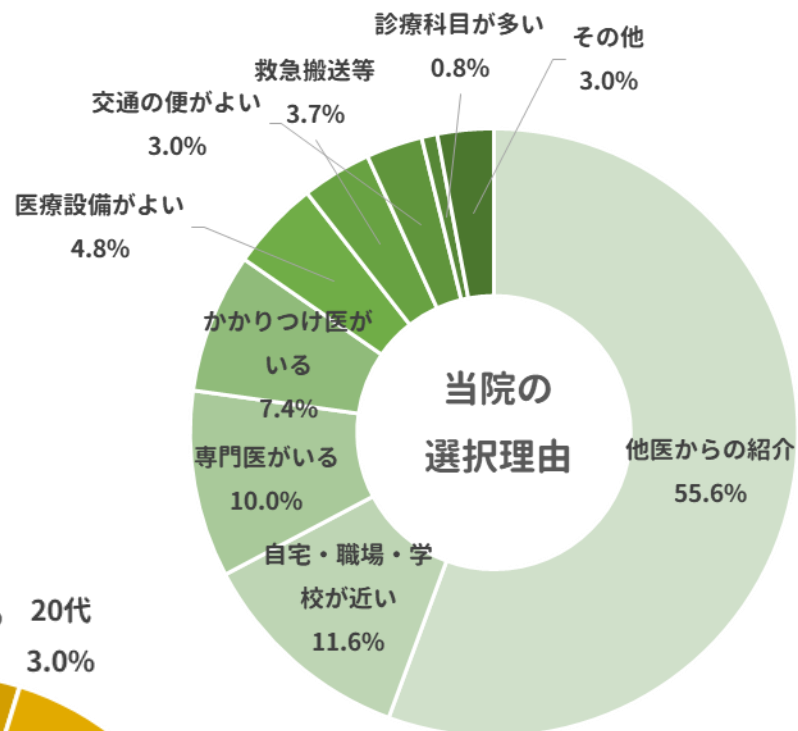
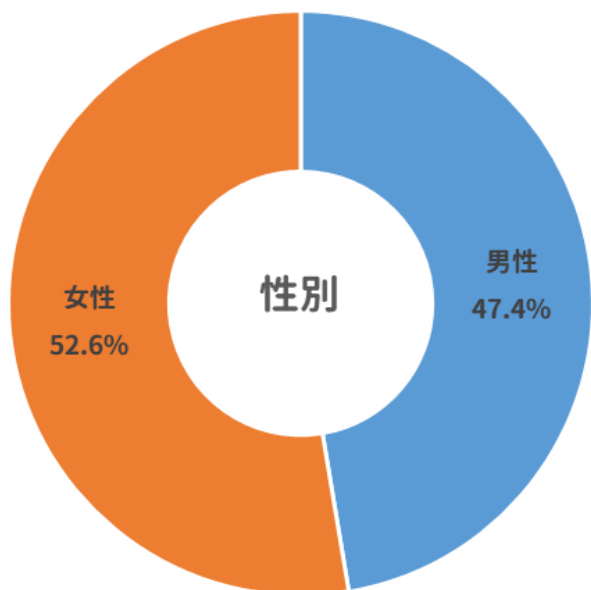
☐ 11月16日(月) ☐ 11月17日(火) ☐ 11月18日(水)

6 患者さんについてお書きください。(当てはまる項目に✓)

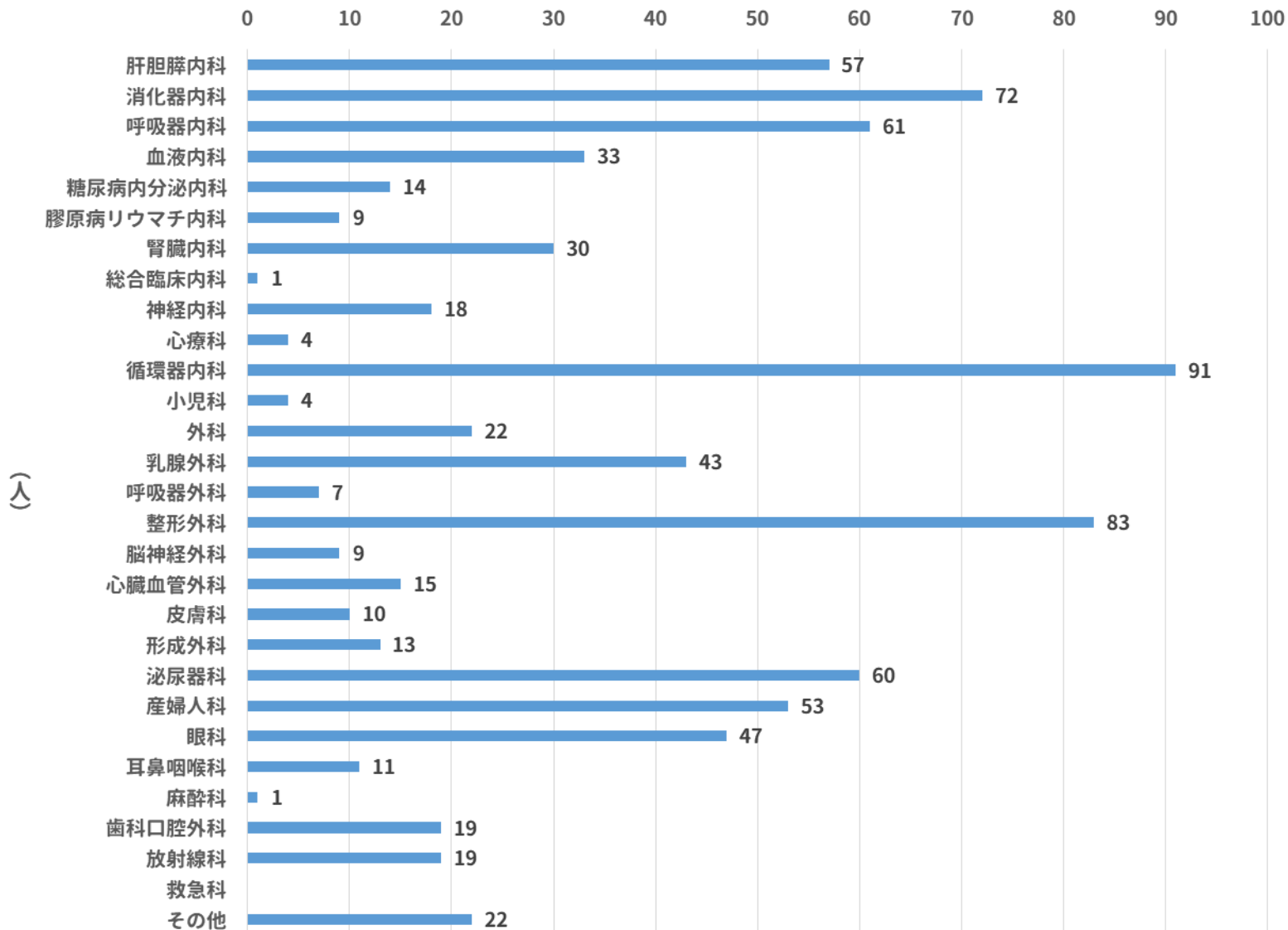
アンケート記入者	☐ 患者さんご本人 ☐ 患者さんのご家族 ☐ 患者さんの知人 ☐ その他の関係者
患者さんの性別	☐ 男性 ☐ 女性
患者さんの年齢	☐ 0～9歳 ☐ 10代 ☐ 20代 ☐ 30代 ☐ 40代 ☐ 50代 ☐ 60代 ☐ 70代 ☐ 80代 ☐ 90代以上
本日受診された診療科 ※主な科1つ	☐ 肝胆脾内科 ☐ 消化器内科 ☐ 呼吸器内科 ☐ 糖尿病内分泌内科 ☐ 血液内科 ☐ 腎臓内科 ☐ 神経内科 ☐ 膠原病リウマチ内科 ☐ 循環器内科 ☐ 心療科 ☐ 小児科 ☐ 外科 ☐ 乳腺外科 ☐ 呼吸器外科 ☐ 整形外科 ☐ 脳神経外科 ☐ 心臓血管外科 ☐ 皮膚科 ☐ 形成外科 ☐ 泌尿器科 ☐ 眼科 ☐ 産婦人科 ☐ 耳鼻咽喉科 ☐ 麻酔科 ☐ 放射線科 ☐ 歯科口腔外科 ☐ 救急科 ☐ その他()
当院を選ばれた理由 ※最も近いもの1つ	☐ 自宅・職場・学校が近い ☐ 他医からの紹介 ☐ 専門医がいる ☐ かかりつけ医がいる ☐ 診療科目が多い ☐ 医療設備がよい ☐ 交通の便がよい ☐ 救急搬送等 ☐ 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

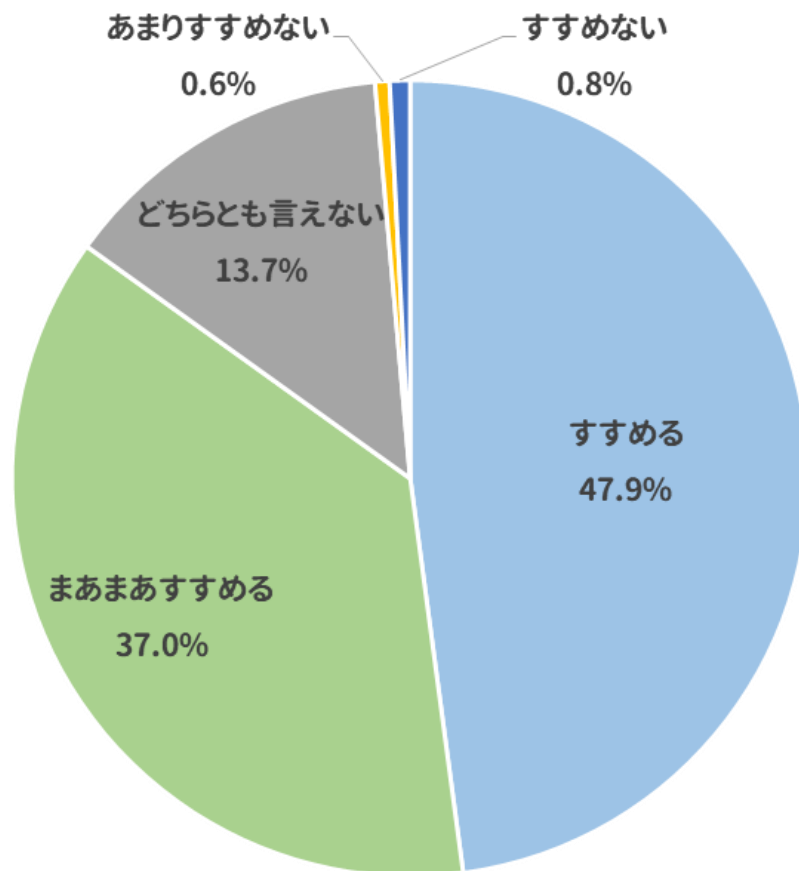


回答者属性(アンケート当日の受診科)



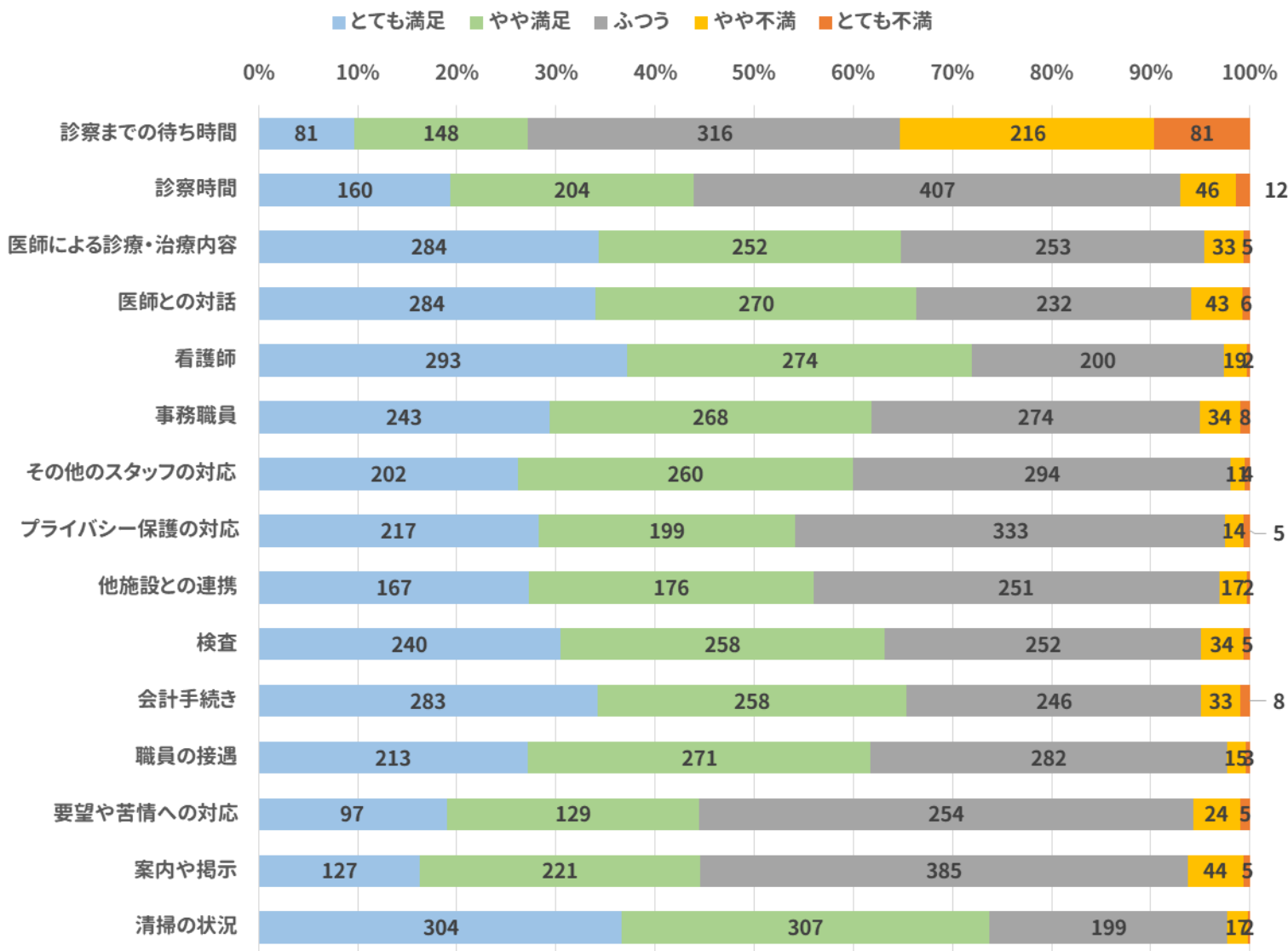
総合評価

「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	406
まあまあすすめる	4点	314
どちらともいえない	3点	116
あまりすすめない	2点	5
すすめない	1点	7
平均点	4.31点	

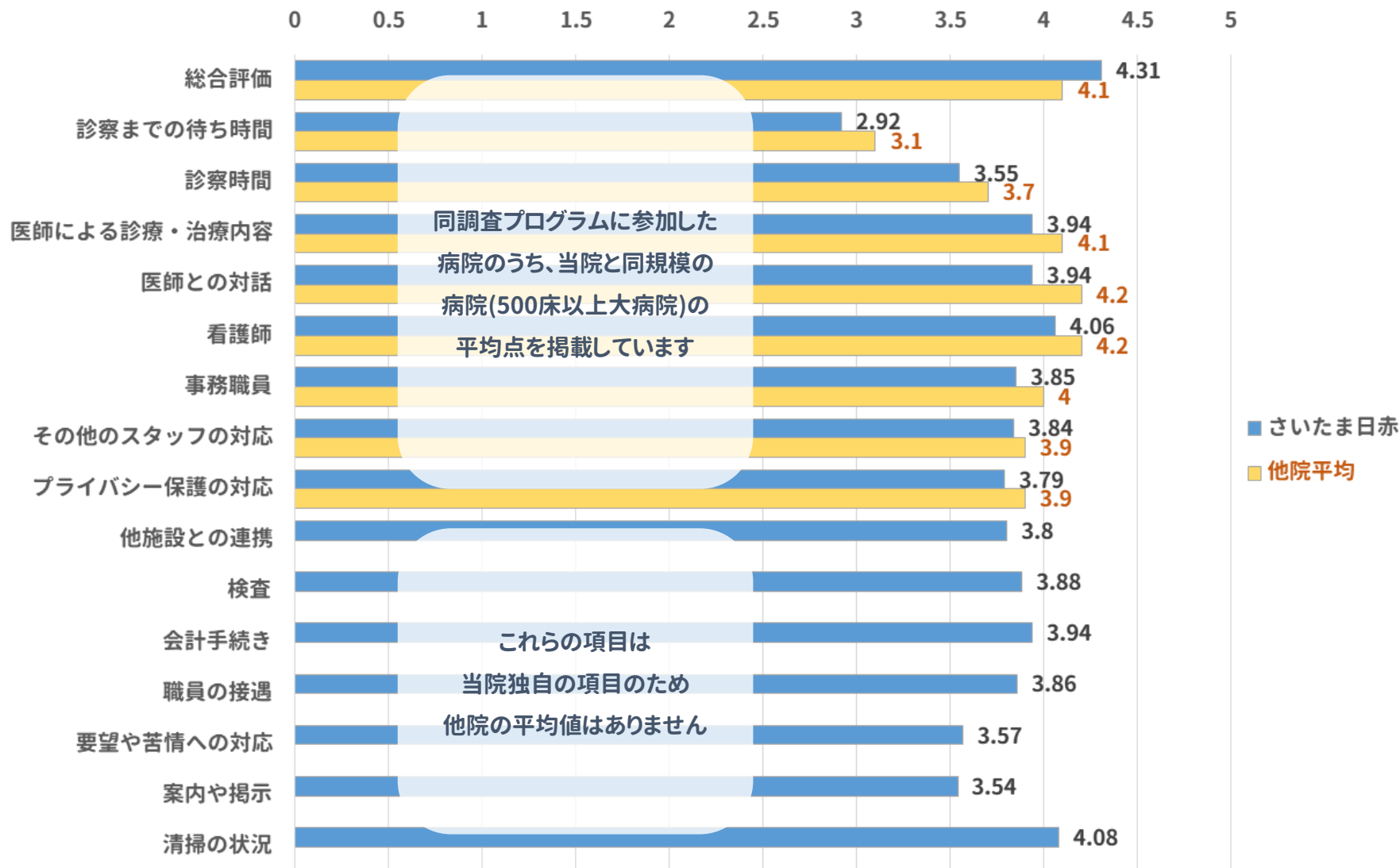
各項目 満足度内訳 (割合)



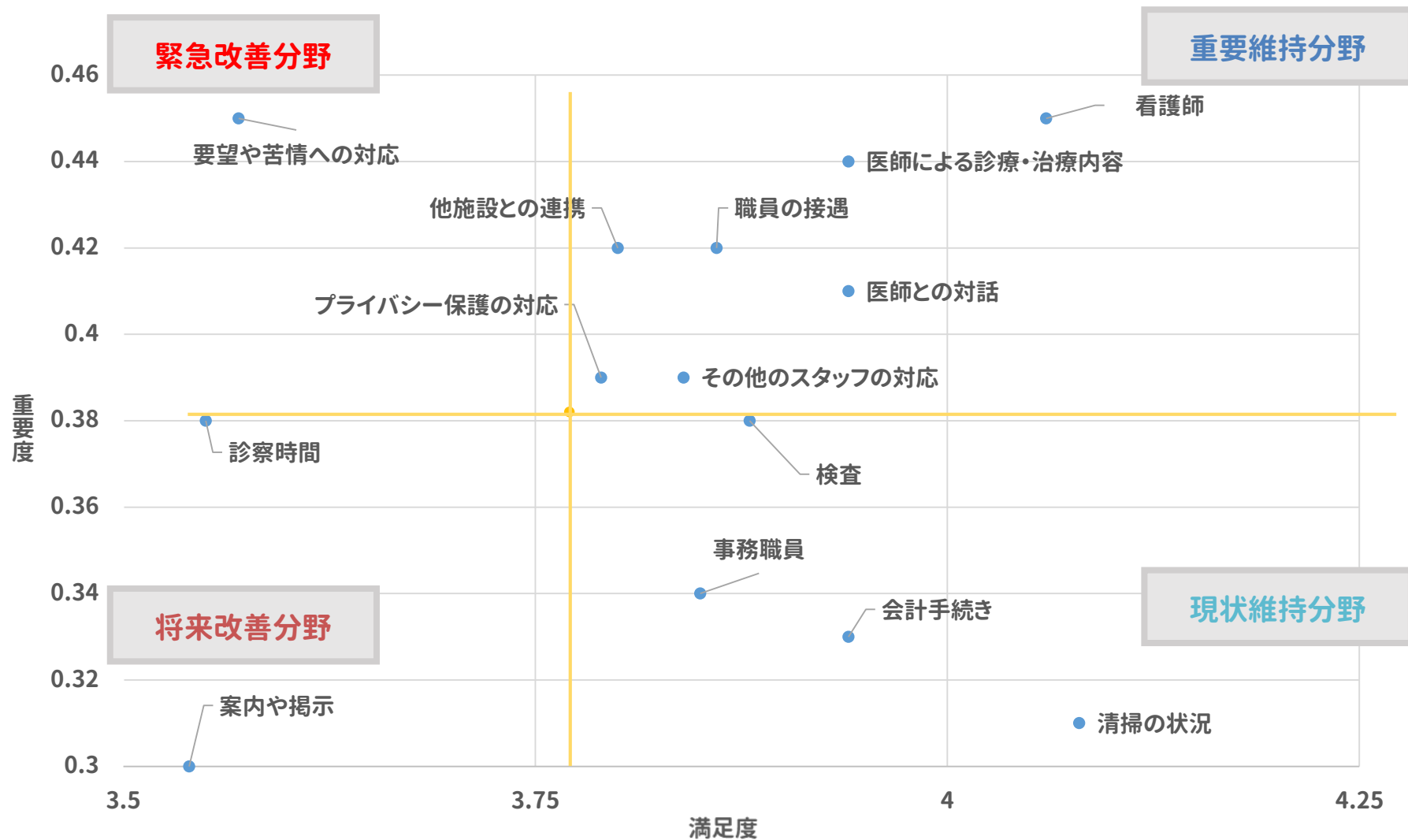
各項目 満足度平均点

5点満点評価の平均点

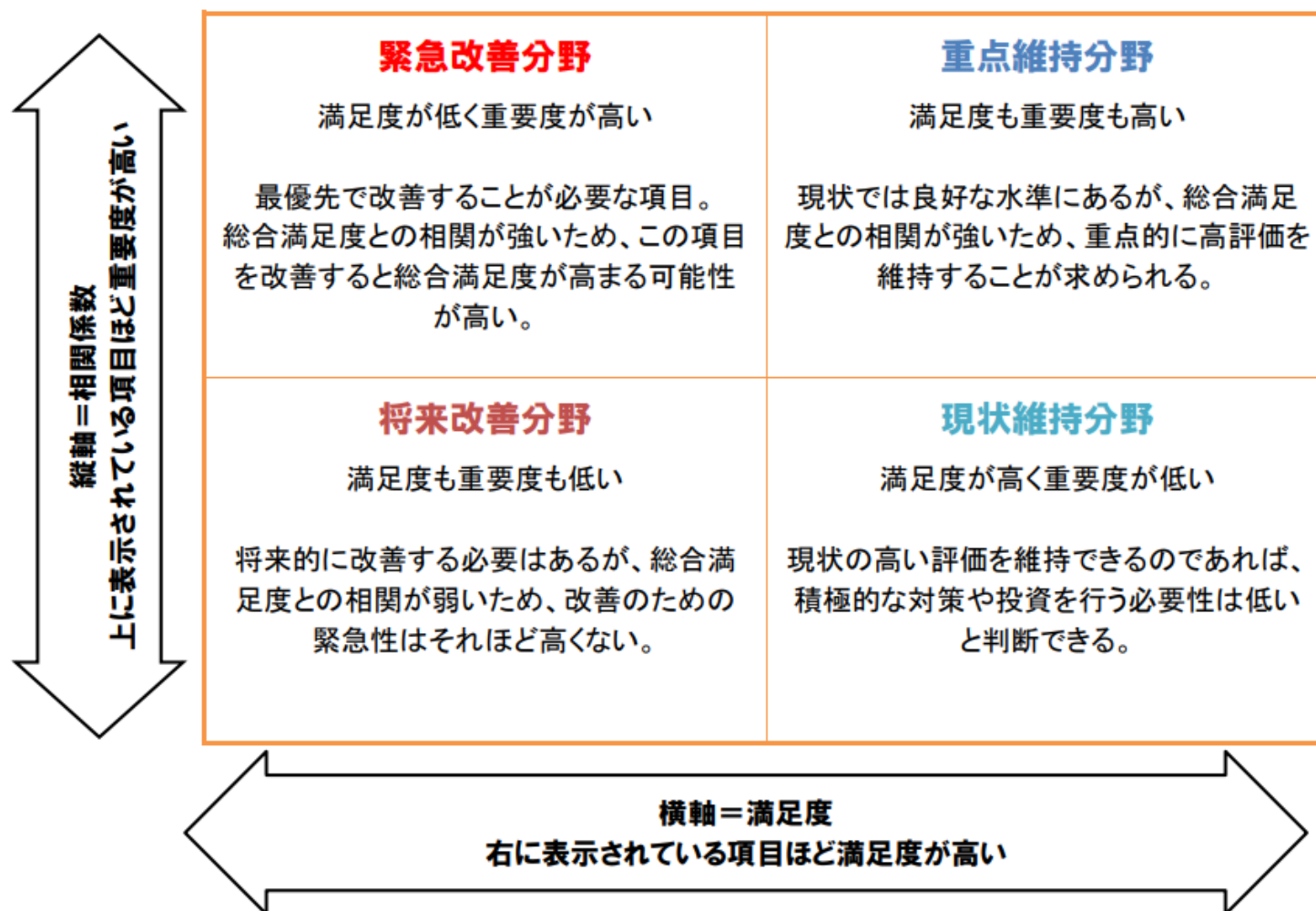
※ 5点(満足) / 4点(やや満足) / 3点(どちらともいえない) / 2点(やや不満) / 1点(不満)



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	87	院内の手指消毒液の増設希望に関するご意見	10
特に問題点・不安は感じない	37	ルールの案内・徹底不足に関するご意見	7
入口の検温・消毒体制に関するご意見	18	その他設備の希望に関するご意見	7
設備の消毒・清掃に関するご意見	14	1階入口閉鎖による不便さに関するご意見	6
病院・スタッフの対応に関するご意見	12	情報開示の不足に関するご意見	6
交通機関等での通院の不安に関するご意見	12	院内の換気・湿度に関するご意見	3
入院時の面会制限に関するご意見	11		

総計 230

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	
お褒めの言葉や職員へのメッセージ	111	開門時間に関するご意見	4
待ち時間・待合スペースに関するご意見	29	採血に関するご意見	4
案内表示に関するご意見	19	紹介予約制に関するご意見	4
設備に関するご意見	12	説明不足に関するご意見	4
医師の対応に関するご意見	10	入院時に関するご意見	4
事務職員の対応に関するご意見	10	看護師の対応に関するご意見	3
事務手続きに関するご意見	8	Wi-Fiに関するご意見	3
職員の対応に関するご意見	5	職員間の連携に関するご意見	2
予約の取りにくさに関するご意見	4	その他	10
テナントに関するご意見	4		
プライバシーへの配慮に関するご意見	4		
		総計	253

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。

