

令和5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5年11月16日,17日,20日

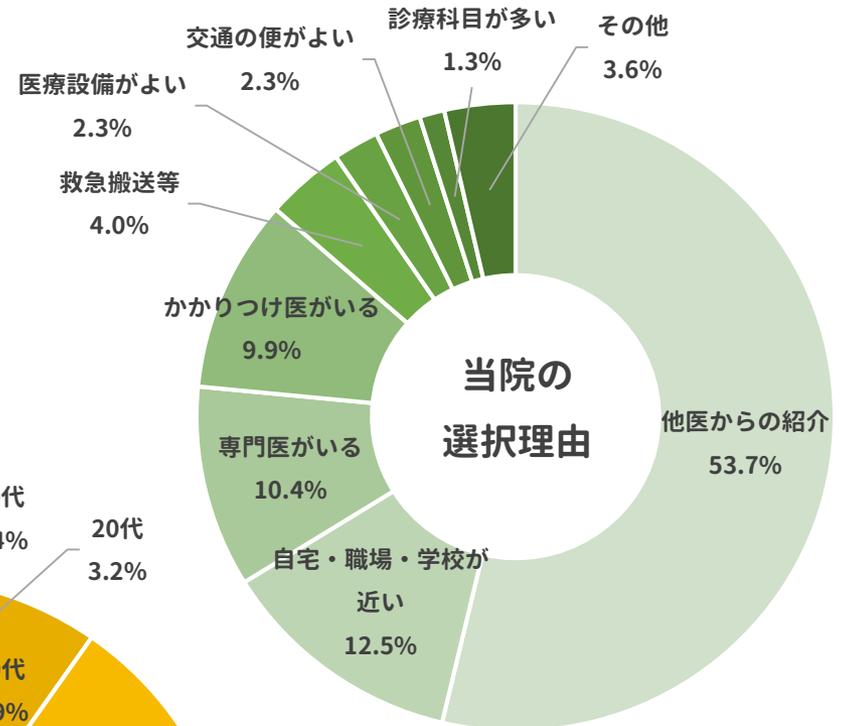
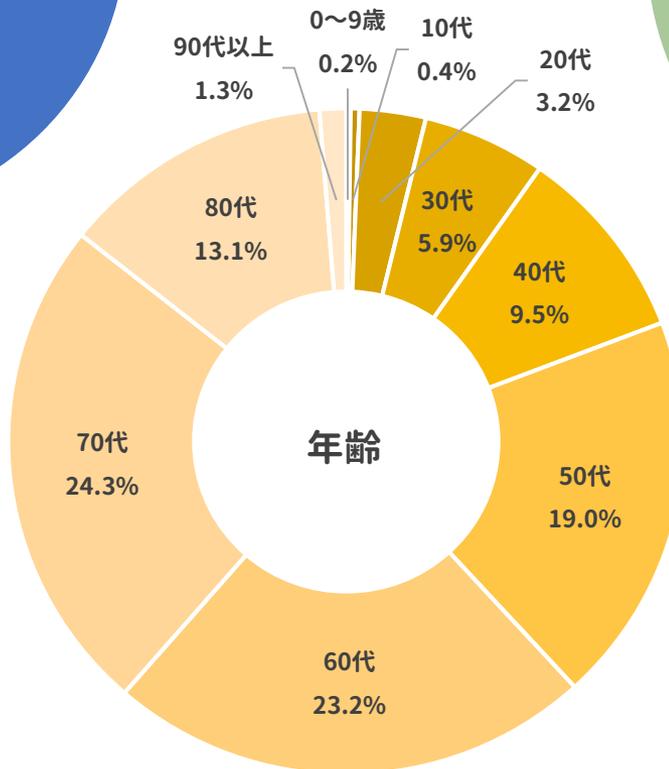
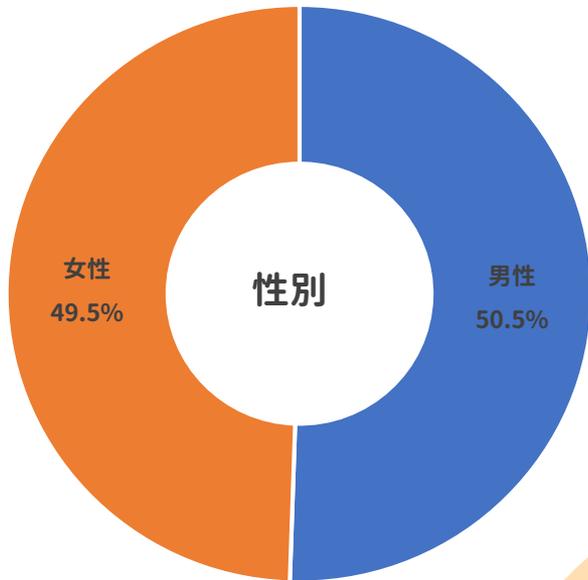
方法: 患者さんの受付時に、アンケートを配布しました。

配布数: 600部

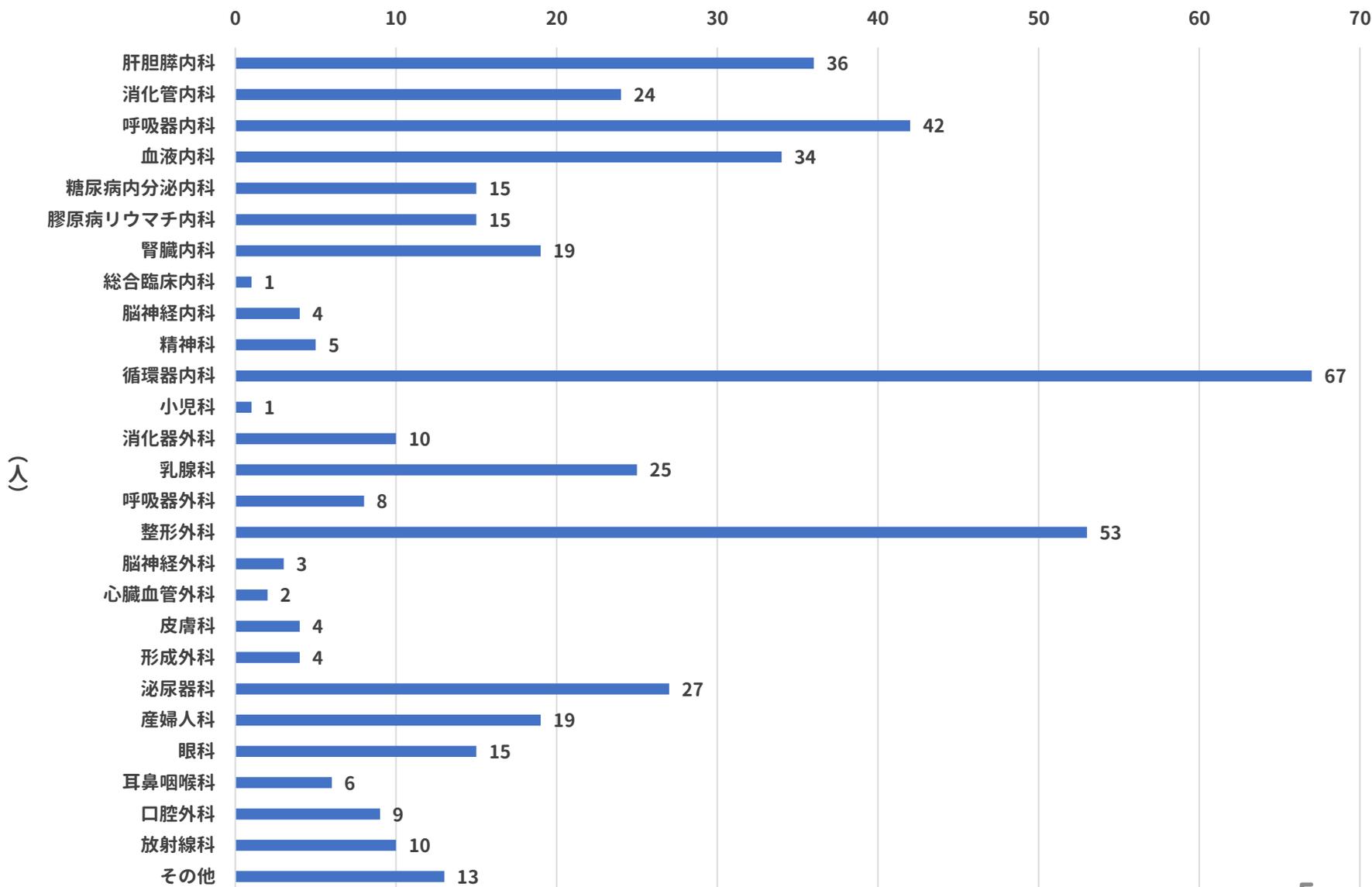
回収数: 479部

※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

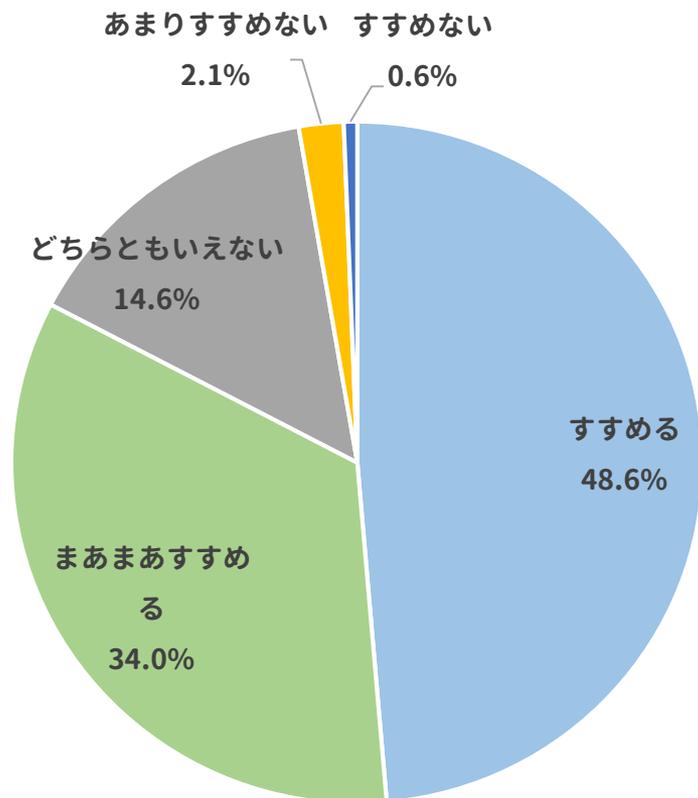


回答者属性(アンケート当日の受診科)



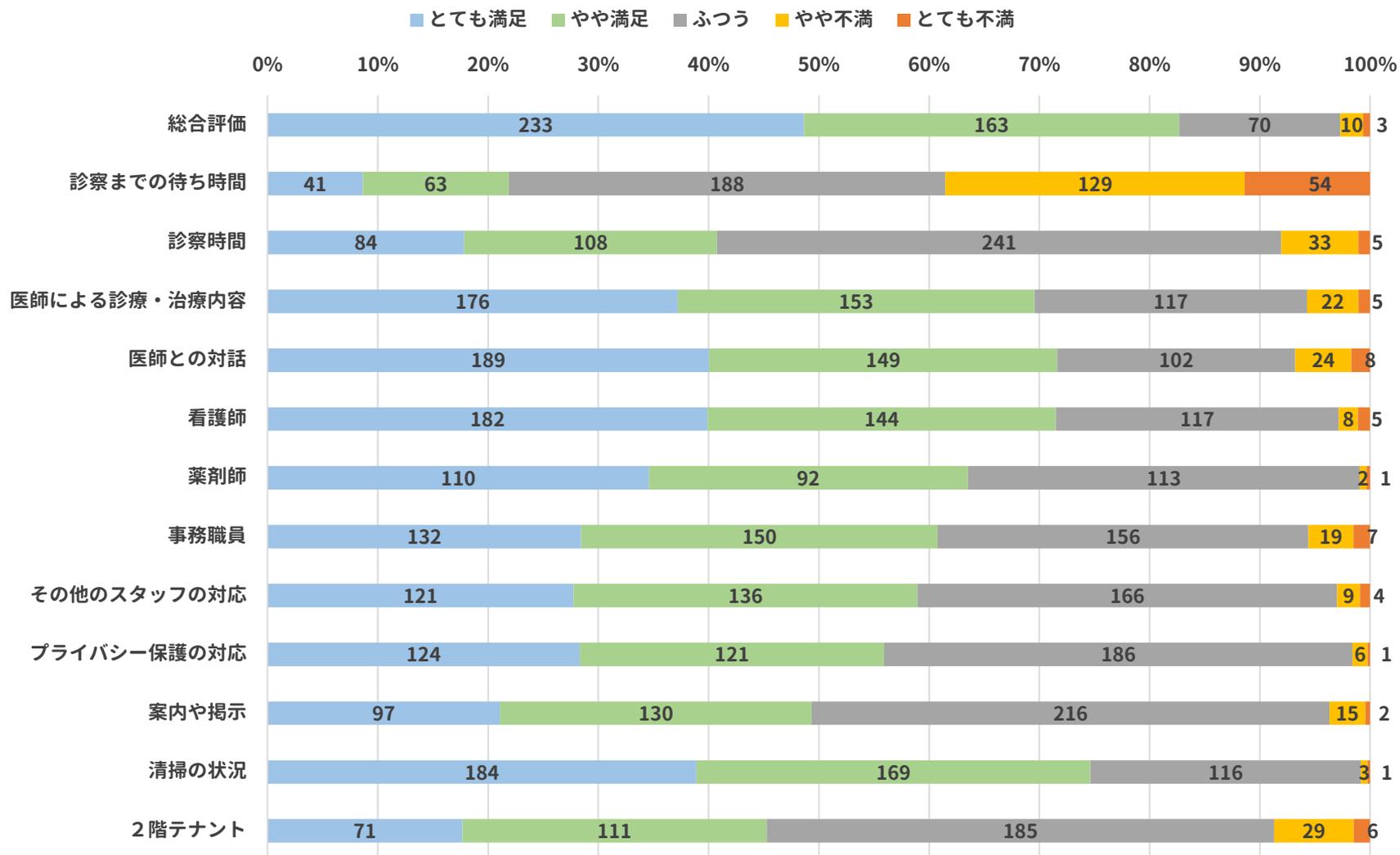
総合評価

「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？」



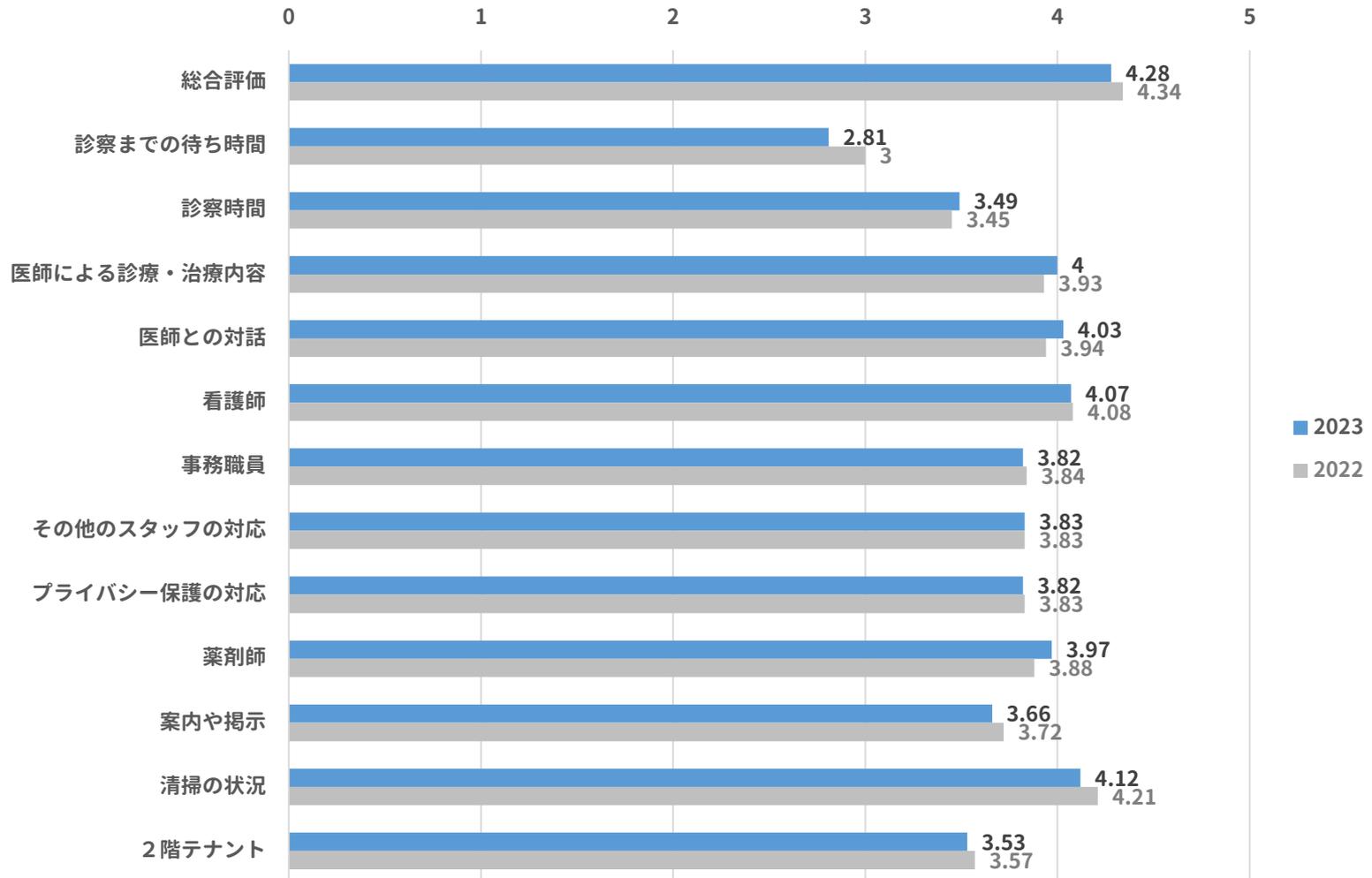
	(5点満点中)	(人)
すすめる	5点	233
まあまあすすめる	4点	163
どちらともいえない	3点	70
あまりすすめない	2点	10
すすめない	1点	3
平均点	4.28点	

各項目 満足度内訳 (割合)



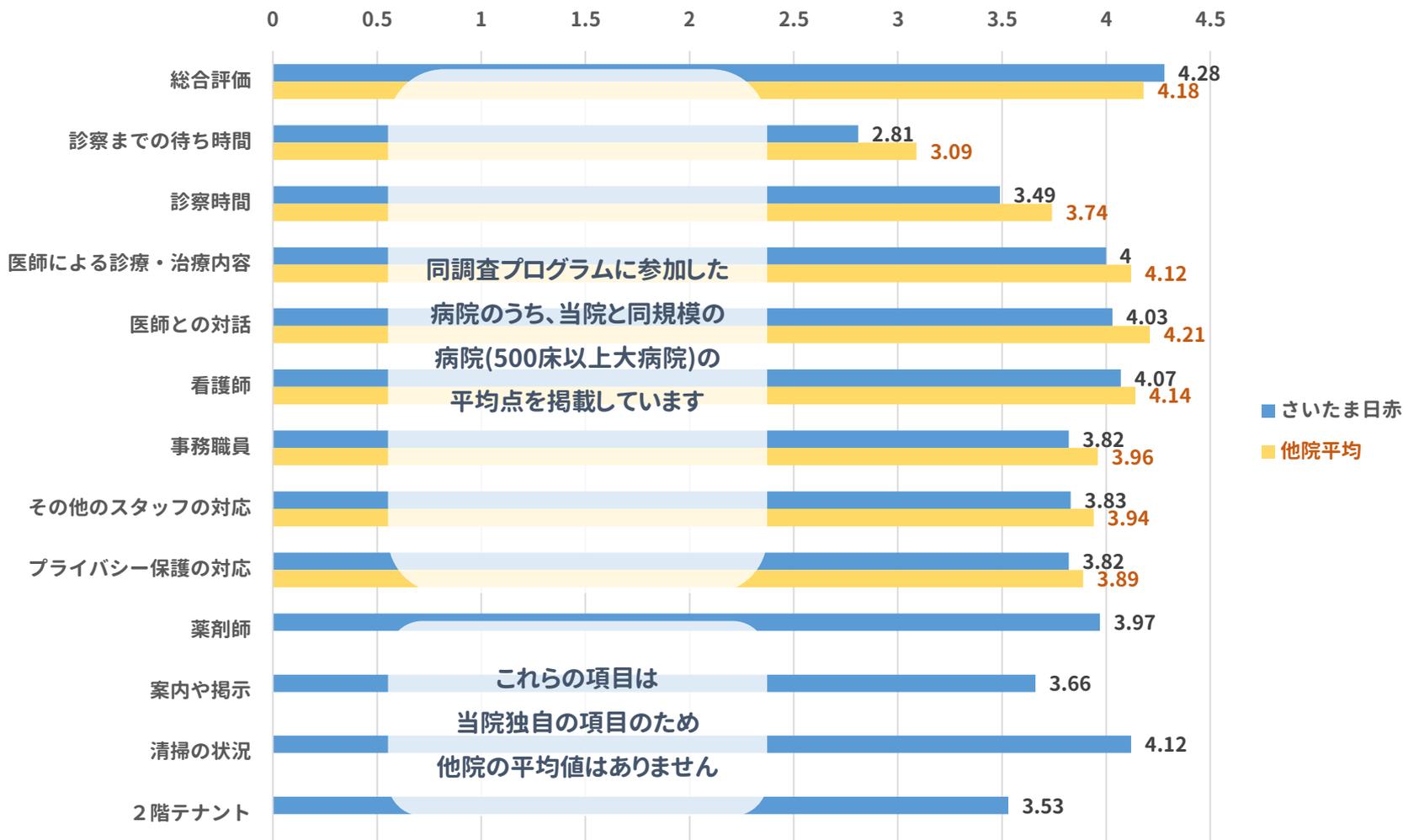
各項目 満足度平均点 昨年度との比較

※ 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)

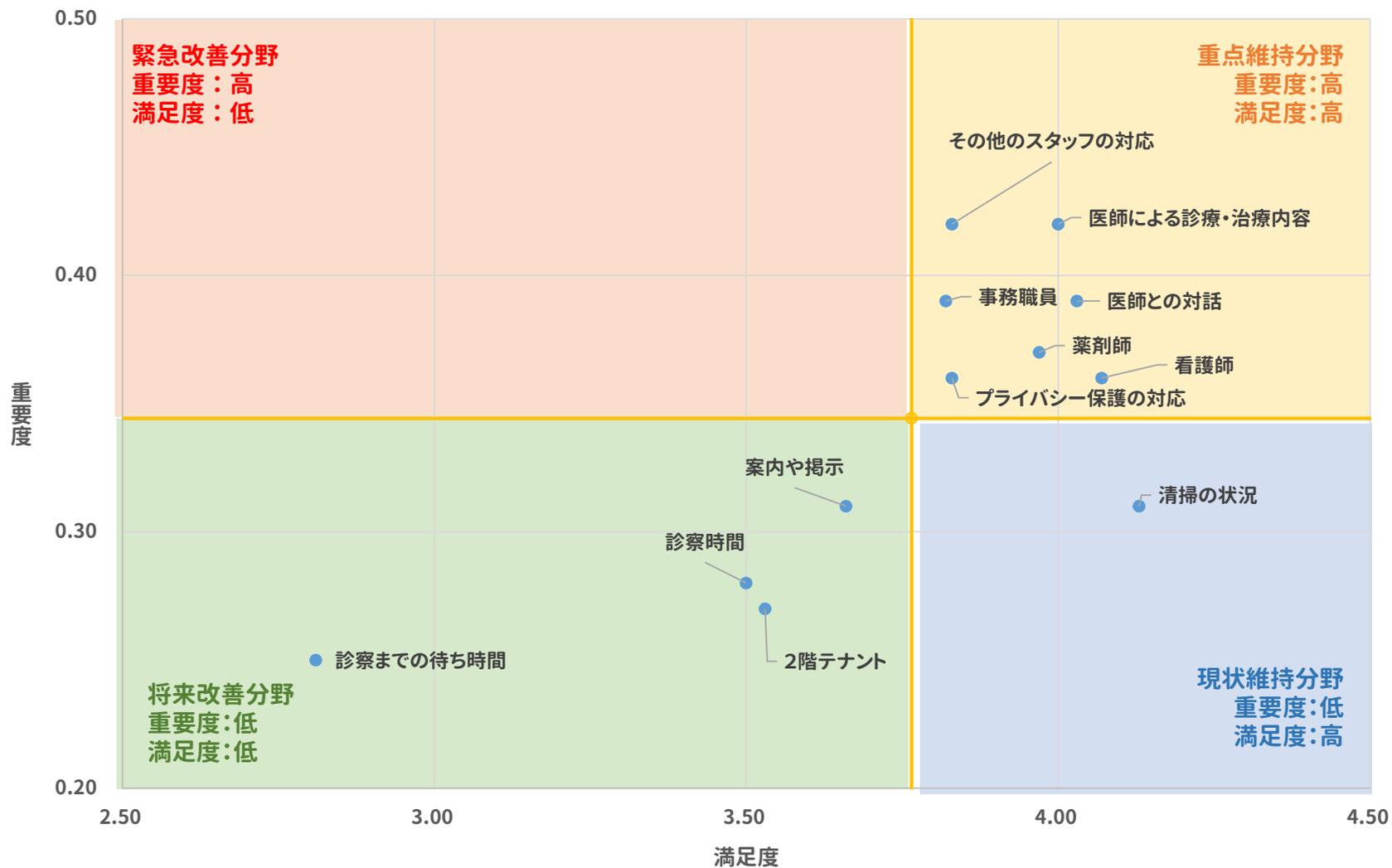


各項目 満足度平均点 他院との比較

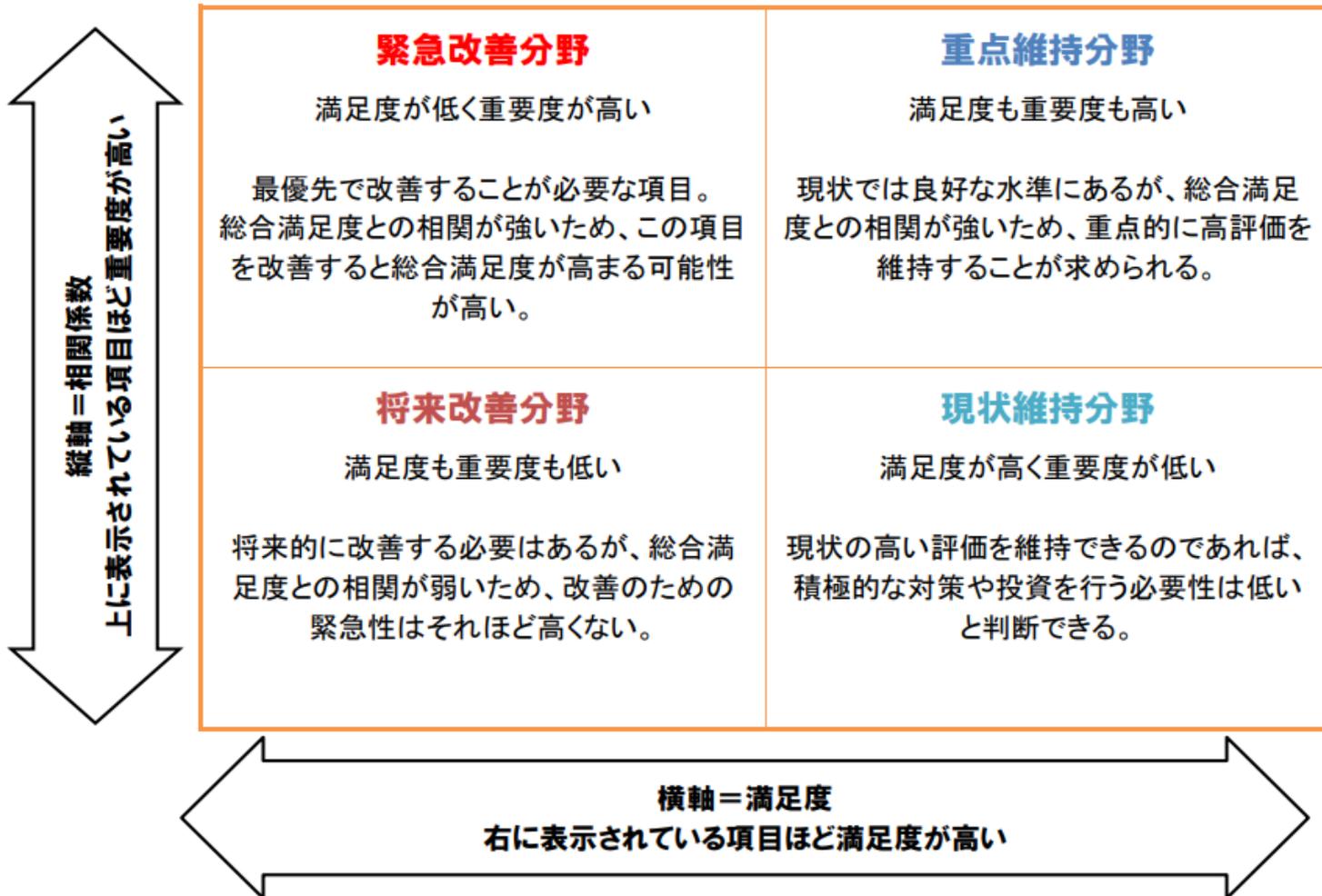
※ 5点(満足) / 4点(やや満足) / 3点(どちらともいえない) / 2点(やや不満) / 1点(不満)



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		
待ち時間に関するご意見	18	予約に関するご意見	8
お褒めの言葉や職員へのメッセージ	15	待合いスペースに関するご意見	5
Wi-Fiに関するご意見	12	診療内容や診察時の対応に関するご意見	5
診療体制に関するご意見	11	会計に関するご意見	4
テナントに関するご意見	11	駐車場に関するご意見	4
院内の設備に関するご意見	10	情報発信に関するご意見	2
診察呼び出しに関するご意見	9	職員の接遇に関するご意見	2
入院時に関するご意見	9	その他	12
案内表示に関するご意見	8		
		総計	145

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。

