

令和5年度 外来患者満足度調査 集計

○配布数 回収数

配布数	回収数	回収率
580	557	96%

グラフに関する注意

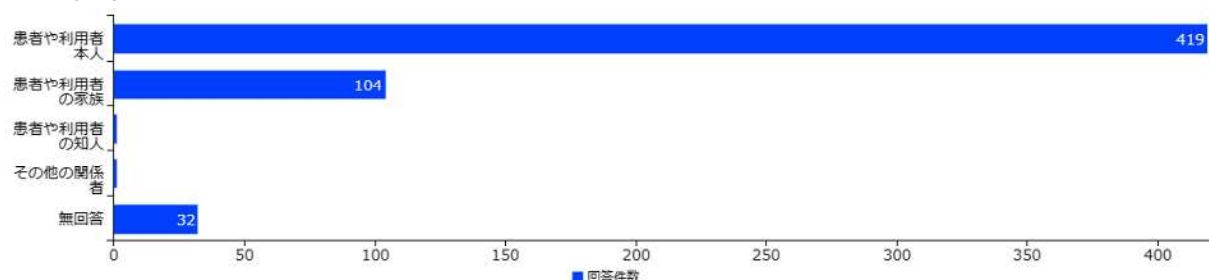
※ 無回答を除いた件数・割合です。

※ その他1：設問13当院の広報誌「花みずき」の内容に満足していますか。

その他2：設問14ホームページの使いやすさ、内容に満足していますか。

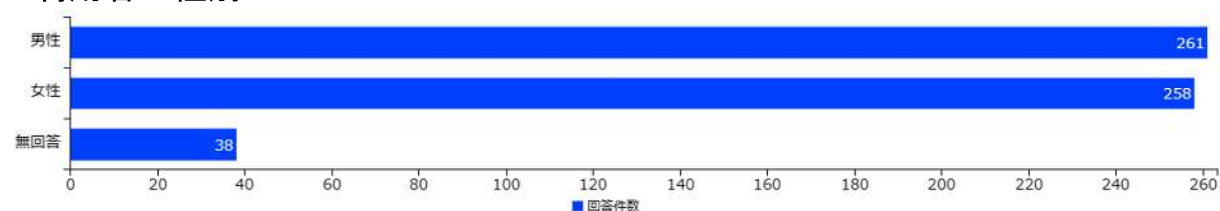
その他3：設問15全体としてこの病院に満足していますか。

○回答者



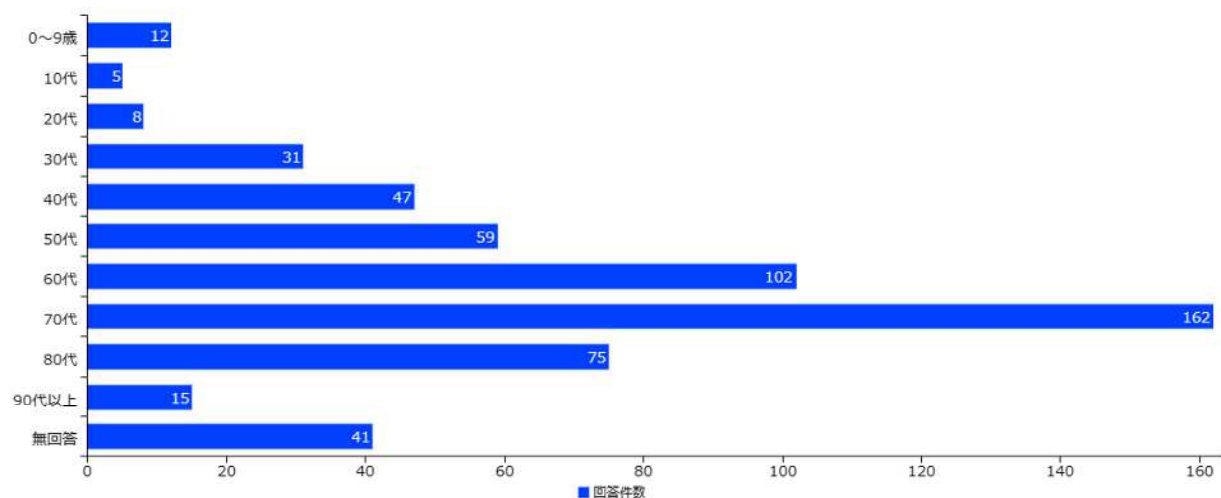
- 回答者の属性は、患者や利用者本人が419人、患者や利用者の家族が104人、患者や利用者の知人、その他の関係者が各1人、無回答が32人であった。

○利用者の性別



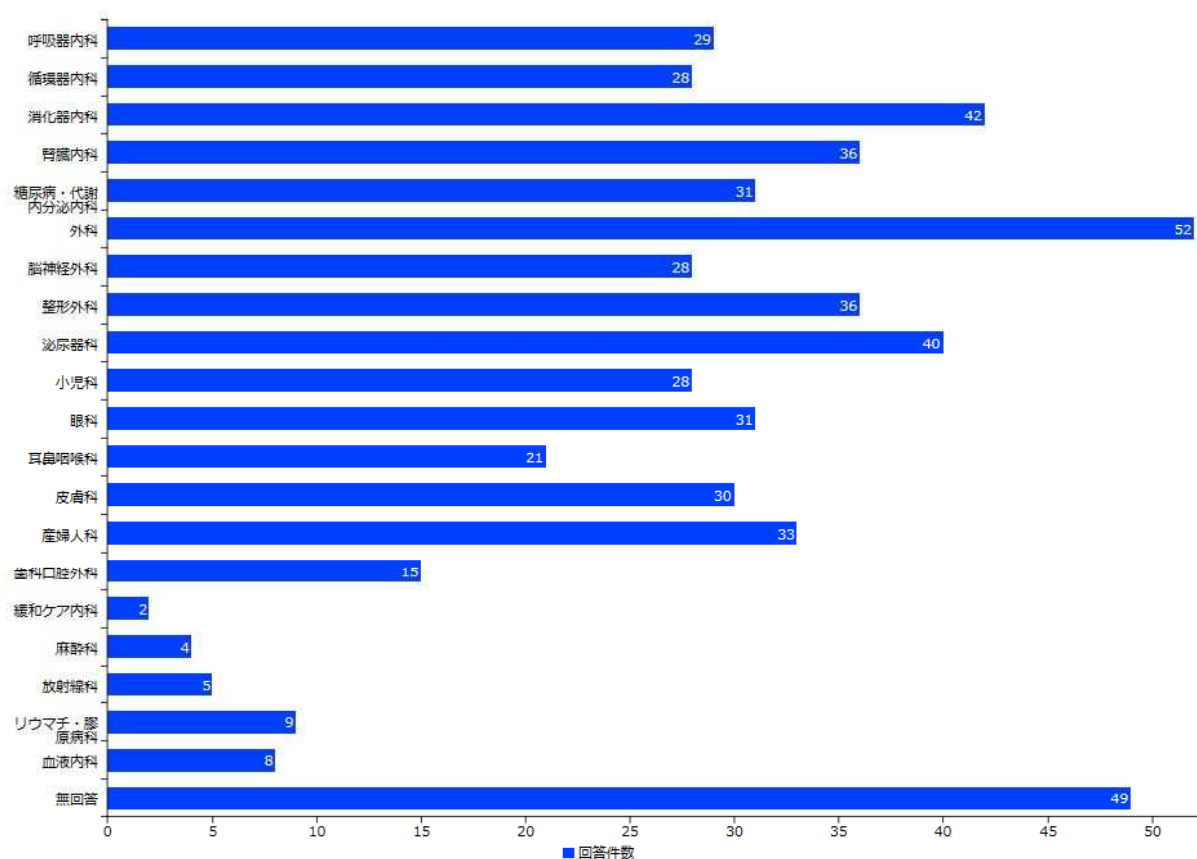
- 回答者の性別は、男性が261人、女性が258人、無回答が38人であった。

○利用者の年齢



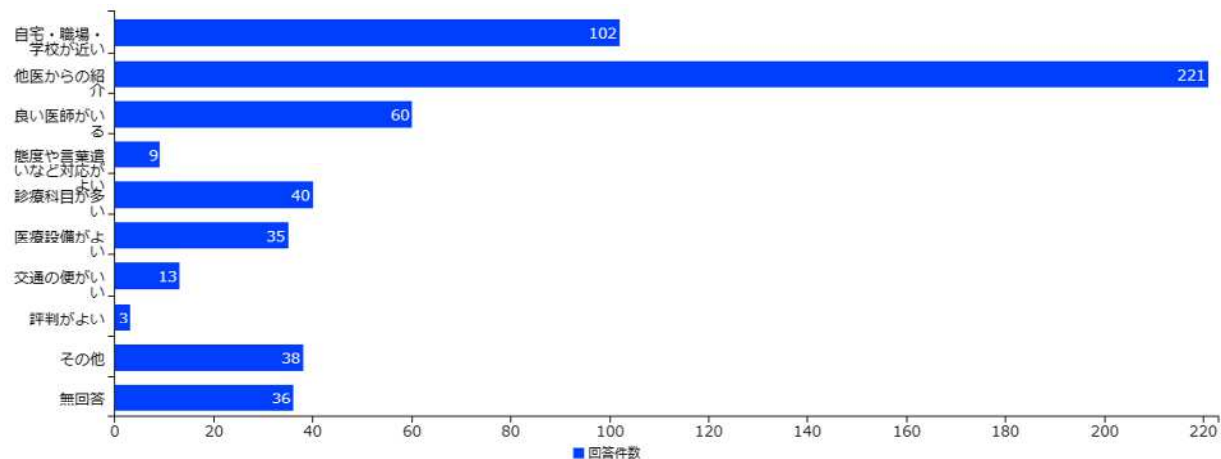
- 回答者の年齢層は、70代が162人で一番多く、2番目が60代で102人、3番目が80代で75人であった。

○受診された診療科



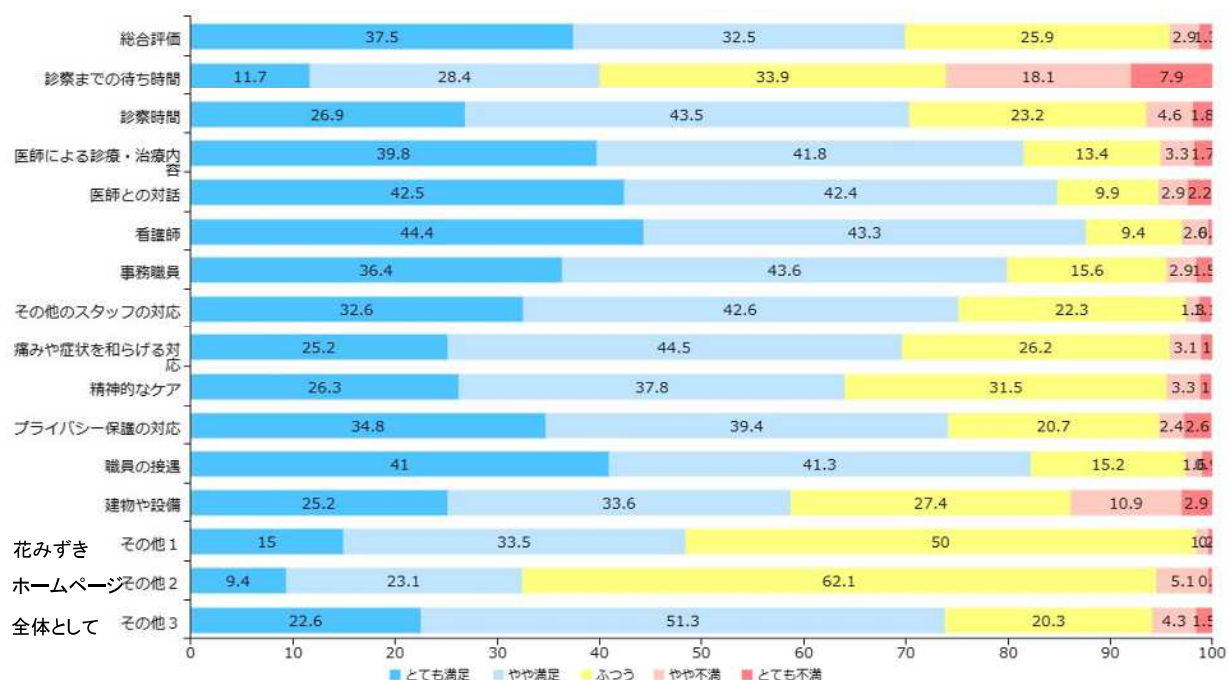
- 受診された診療科は，外科が52人と最も多く，2番目が消化器内科で42人，3番目が泌尿器科で40人，4番目が腎臓内科と整形外科の36人であった。

○当院を選択された理由



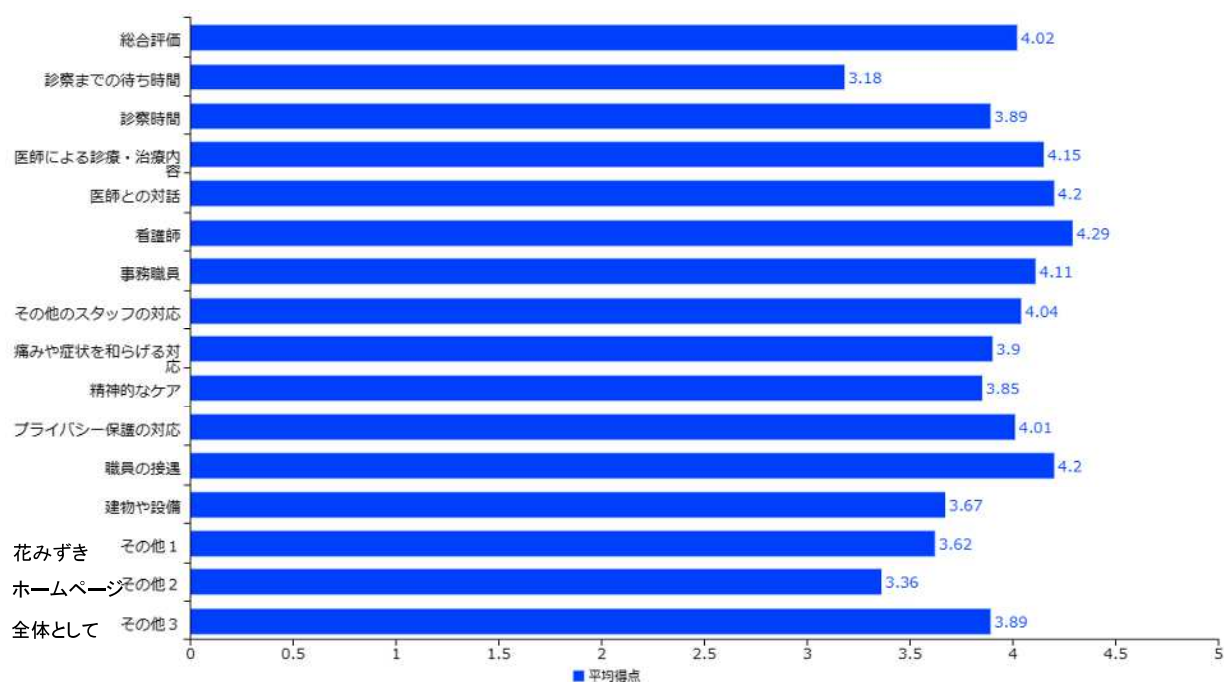
- 当院を選択された理由は，他院からの紹介が221人で一番多く，2番目が自宅・職場・学校が近いで102人，3番目が良い医師がいるで60人であった。

○項目別 割合比較



- 各設問ごとの満足度別の割合比較である。左側の濃い青が多いほど満足度が高い。

○各項目別 平均得点(5点満点)比較

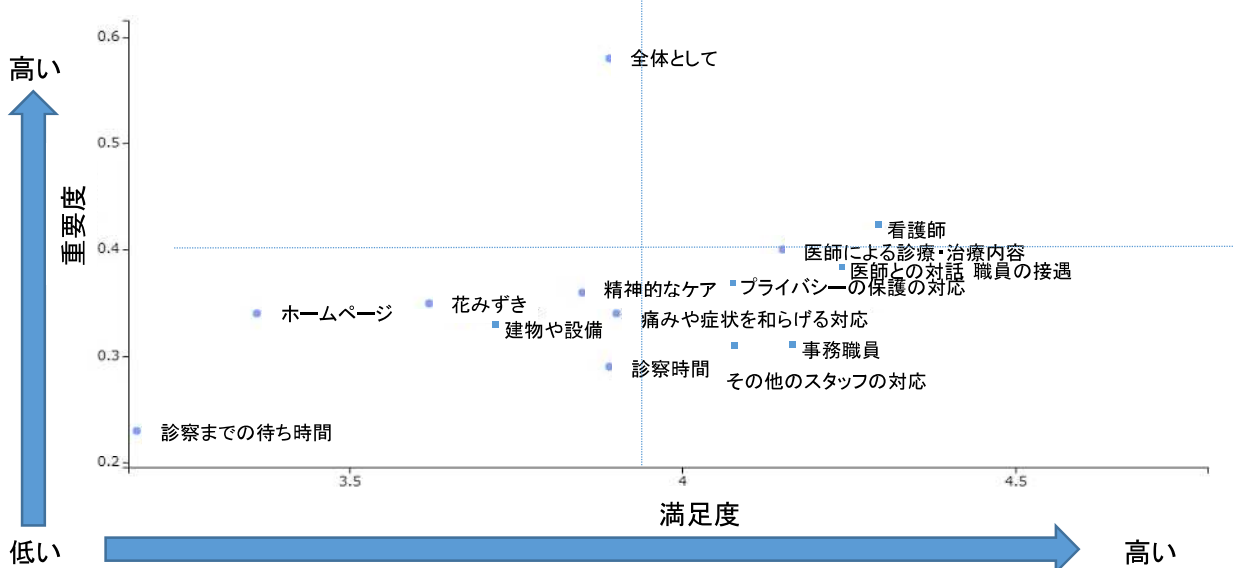


- 各設問ごとの満足度を5点満点の点数で表したグラフである。最も満足度が高いのが看護師の対応で4.29、2番目が医師との対話と職員の接遇で4.2、3番目が医師による診療・治療内容で4.15となっている。

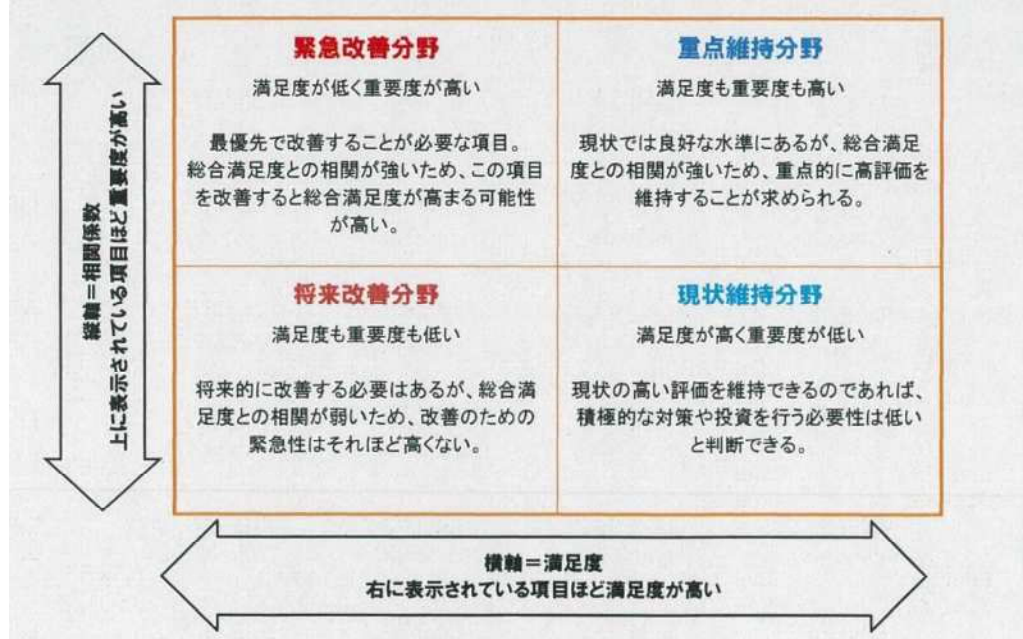
○項目別 満足度と重要度比較

項目	診察までの待ち時間	診察時間	医師による診療・治療内容	医師との対話	看護師	事務職員	その他のスタッフの対応	痛みや症状を和らげる対応	精神的なケア
満足度	3.18	3.89	4.15	4.2	4.29	4.11	4.04	3.9	3.85
重要度	0.23	0.29	0.4	0.38	0.41	0.34	0.34	0.34	0.36

項目	プライバシー保護の対応	職員の接遇	建物や設備	花みずき	ホームページ	病院全体の満足度
満足度	4.01	4.20	3.67	3.62	3.36	3.89
重要度	0.36	0.38	0.34	0.35	0.34	0.58



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。したがって、以下のように改善に向けた優先度を判断するのに役立てることができます。



・ 各設問の満足度と重要度（総合満足度（設問16．市立三次中央病院を親しい方にもすすめようと思いますか？）と各設問の相関係数）の関係を2次元の散布図で表している。横軸を各項目の満足度，縦軸に重要度をとっている。

・ 最も優先して改善すべき箇所は緊急改善分野，次に重点維持分野を継続すること，現状維持分野はそのまま継続し，余裕があれば将来改善分野を改善するという方法が一般的な課題解決順位である。

・ 最も改善の優先順位の高い緊急改善分野には，設問項目がなく将来改善分野と現状維持分野に設問が固まっている。現状維持分野はそのまま継続し，将来的に余裕があれば，診療までの待ち時間・ホームページ等を改善することが望まれる。

外来患者満足度調査ベンチマーク結果

が当院の属する範囲

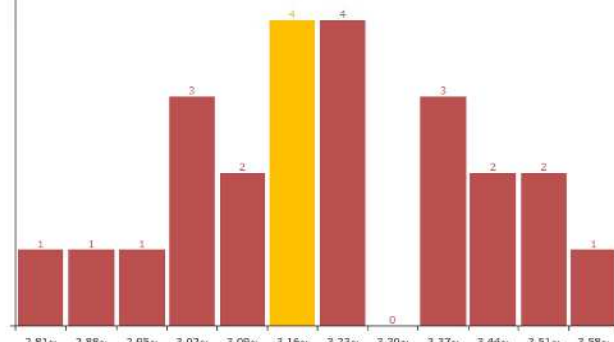
1 各項目のベンチマーク

(1) 診察までの待ち時間に満足していますか

2023年度第1回外来患者満足度調査 診察までの待ち時間 集計方法：平均得点
比較対象：一般病院（中規模：200～499床）
絞り込み：性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

平均値	3.23	JQ10477	3.16
標準偏差	0.21	偏差値	47.62

偏差値 47.62(ノ 前回調査時47.41)

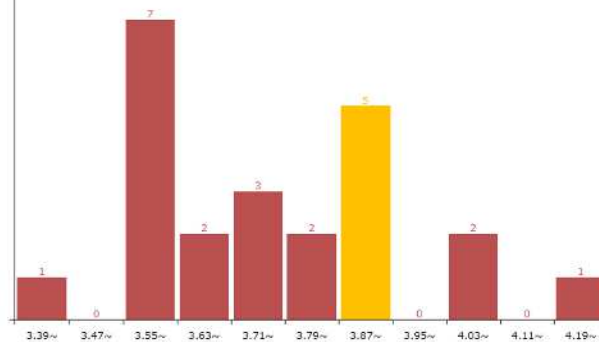


(2) 診療時間に満足していますか

2023年度第1回外来患者満足度調査 診療時間 集計方法：平均得点
比較対象：一般病院（中規模：200～499床）
絞り込み：性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

平均値	3.77	JQ10477	3.89
標準偏差	0.20	偏差値	56.00

偏差値 56.0(ノ 前回調査時51.5)

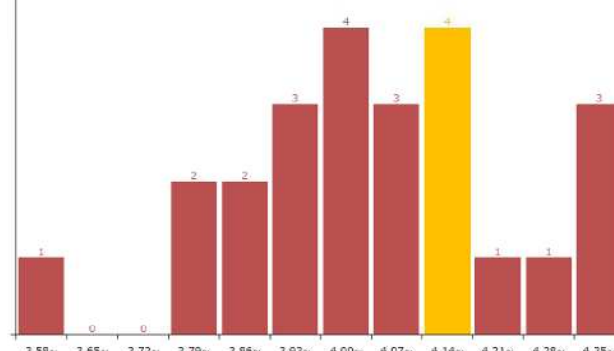


(3) 医師による診察・治療内容に満足していますか

2023年度第1回外来患者満足度調査 医師による診察・治療内容 集計方法：平均得点
比較対象：一般病院（中規模：200～499床）
絞り込み：性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

平均値	4.06	JQ10477	4.15
標準偏差	0.20	偏差値	54.50

偏差値 54.50(ノ 前回調査時49.44)

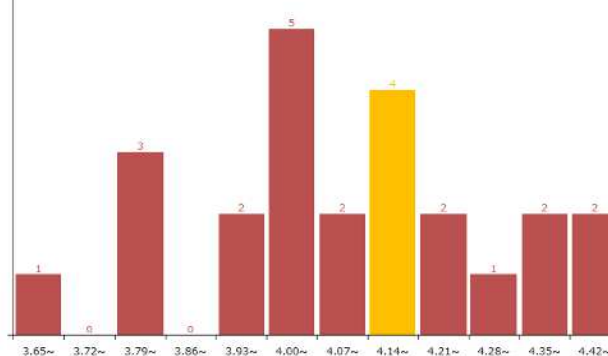


(4) 医師との対話に満足していますか

2023年度第1回外来患者満足度調査 医師との対話 集計方法：平均得点
比較対象：一般病院（中規模：200～499床）
絞り込み：性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

平均値	4.1	JQ10477	4.20
標準偏差	0.20	偏差値	55.00

偏差値 55.00(ノ 前回調査時48.89)

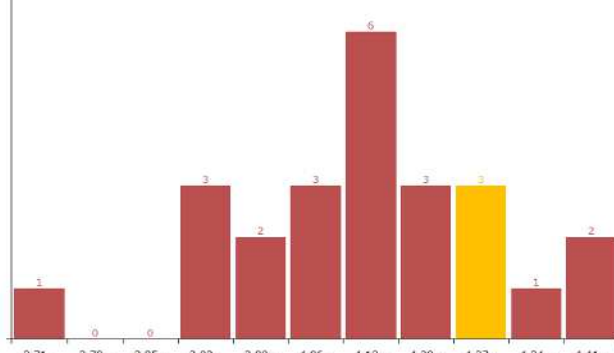


(5) 看護師の対応に満足していますか

2023年度第1回外来患者満足度調査 看護師 集計方法：平均得点
比較対象：一般病院（中規模：200～499床）
絞り込み：性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

平均値	4.15	JQ10477	4.29
標準偏差	0.17	偏差値	58.24

偏差値 58.24(ノ 前回調査時55.63)

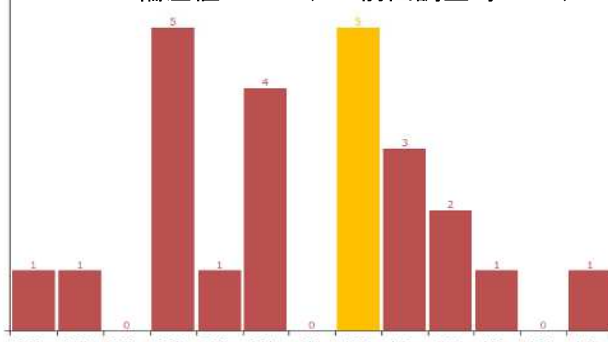


(6) 事務職員の対応に満足していますか

2023年度第1回外来患者満足度調査 事務職員 集計方法：平均得点
比較対象：一般病院（中規模：200～499床）
絞り込み：性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

平均値	4.02	JQ10477	4.11
標準偏差	0.20	偏差値	54.50

偏差値 54.50(ノ 前回調査時52.00)

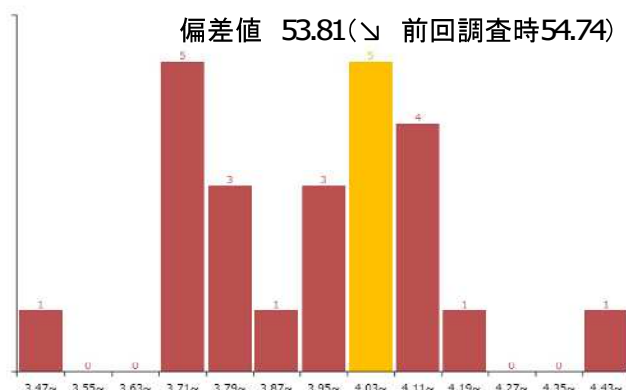


一般病院(200～499床)
63病院との比較

(7) 医師・看護師・事務職員以外の病院のスタッフの対応

2023年度第1回外来患者満足度・その他のスタッフの対応 集計方法：平均得点
比較対象：一般病院（中規模：200～499床）
絞り込み：性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

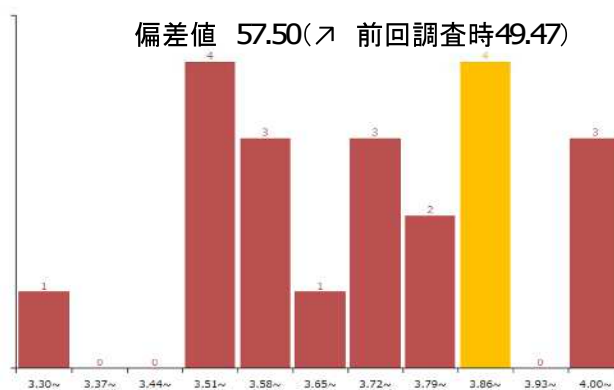
平均値	3.96	JQ10477	4.04
標準偏差	0.21	偏差値	53.81



(8) 痛みや症状を和らげる対応に満足していますか

2023年度第1回外来患者満足度・痛みや症状を和らげる対応 集計方法：平均得点
比較対象：一般病院（中規模：200～499床）
絞り込み：性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

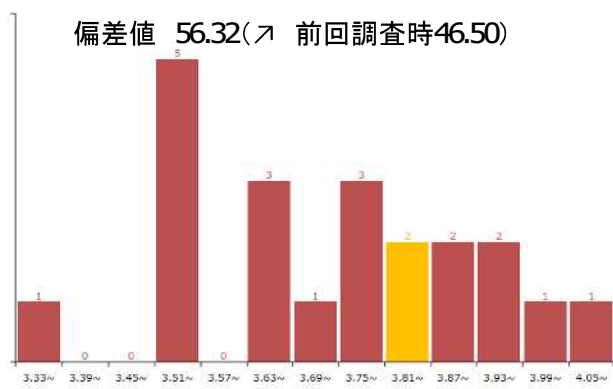
平均値	3.75	JQ10477	3.99
標準偏差	0.20	偏差値	57.50



(9) 精神的なケアに満足していますか

2023年度第1回外来患者満足度・精神的なケア 集計方法：平均得点
比較対象：一般病院（中規模：200～499床）
絞り込み：性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

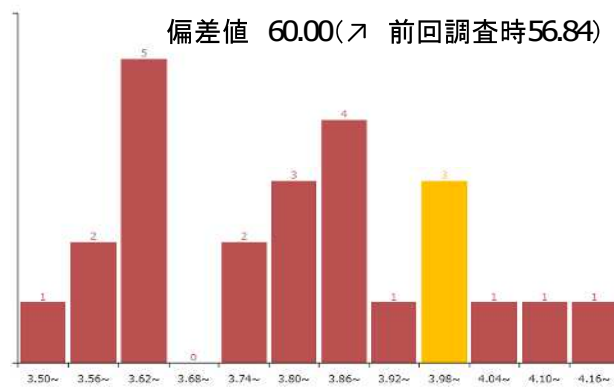
平均値	3.73	JQ10477	3.85
標準偏差	0.19	偏差値	56.32



(10) 診察時のプライバシー保護の対応

2023年度第1回外来患者満足度・プライバシー保護の対応 集計方法：平均得点
比較対象：一般病院（中規模：200～499床）
絞り込み：性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

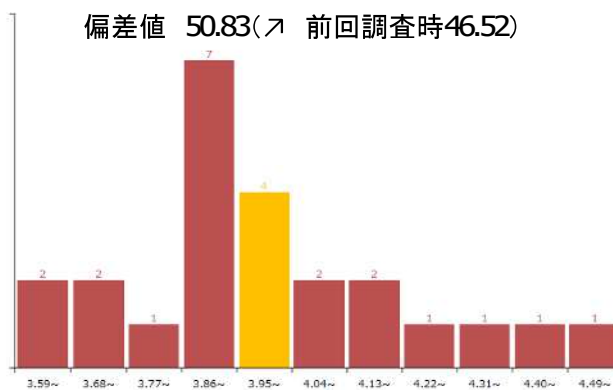
平均値	3.83	JQ10477	4.01
標準偏差	0.18	偏差値	60.00



(16) 当院を親しい方にもすすめようと思いますか(総合評価)

2023年度第1回外来患者満足度・総合評価 集計方法：平均得点
比較対象：一般病院（中規模：200～499床）
絞り込み：性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

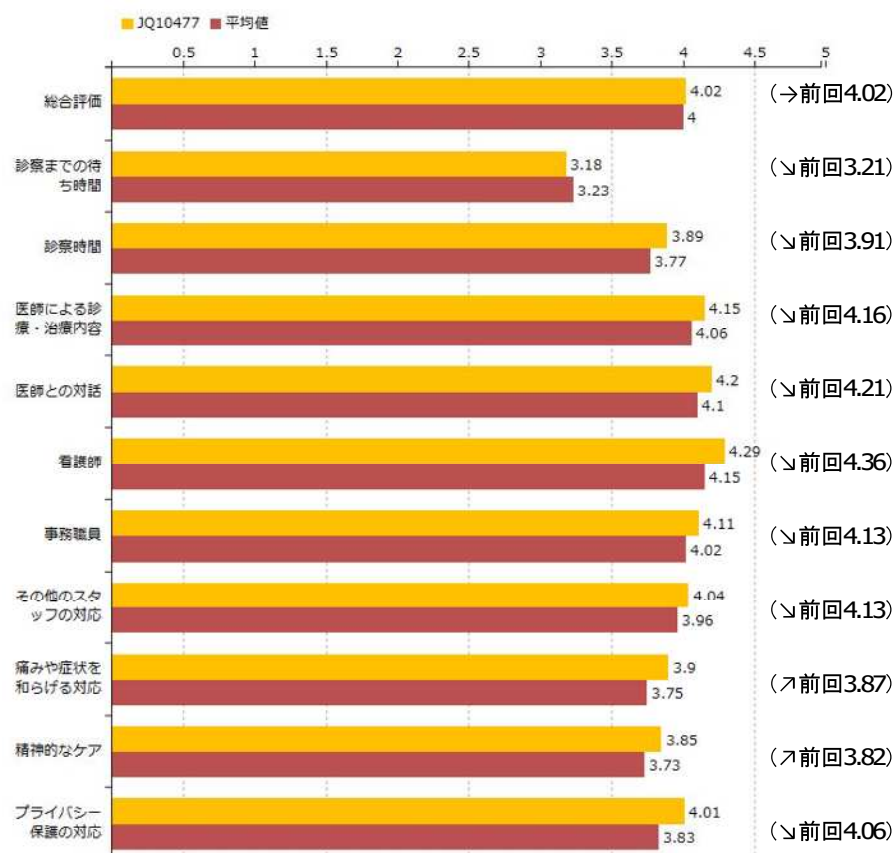
平均値	4	JQ10477	4.02
標準偏差	0.24	偏差値	50.83



- ・ 各設問ごとに他病院との比較における偏差値をみると、一番高いのが「診察時のプライバシーの保護」で60.00，一番低いのが「診察までの待ち時間」で47.62となった。
- ・ 全ての設問で偏差値50前後となり，他病院と比較して全般的に良くもなく悪くもない外来満足度であったと言える。
- ・ 一昨年度（前回）調査と比較して，偏差値が最も上がったのが「精神的なケア」（9.82 up），最も下がったのが「その他のスタッフの対応」（0.93 down）であった。

2 設問別の平均得点の比較

2023年度第1回外来患者満足度 集計方法：平均得点
比較対象＞一般病院（中規模：200～499床）
絞り込み＞性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |



・ 設問ごとのベンチマーク対象病院の平均値と当院の得点との比較である。上側の棒グラフが当院，下側が平均値である。

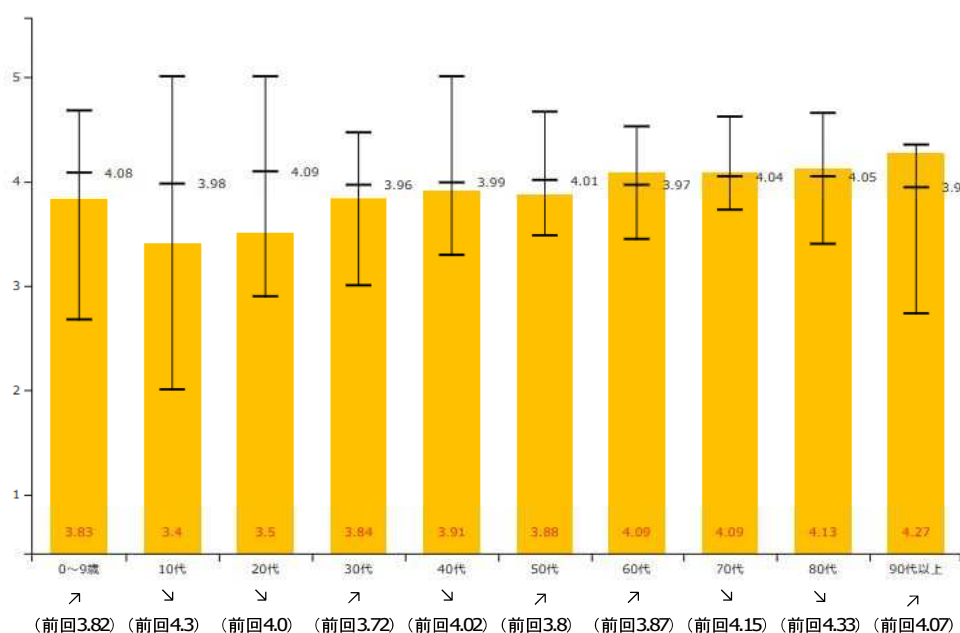
・ ほぼ全ての設問で、平均得点と大差なく、このことから他病院と比較して良くも悪くもない外来満足度であることを裏付けている。

・ 平均得点は「看護師」が一番高く、「診療までの待ち時間」が一番低くなっている。

・ 一昨年（前回調査）と比較して、「痛みや症状を和らげる対応」「精神的なケア」の得点が伸びている。

3 年代別総合評価の平均得点の比較

2023年度第1回外来患者満足度＞総合評価 集計方法：平均得点
比較対象＞一般病院（中規模：200～499床）
セグメント＞年齢
JQ10477 | 最高 - 平均 - 最低



・ 年齢別に平均値と当院の得点を比較したグラフである。

・ 60代，70代，80代，90代以上で平均より上回っているが，その他の年代では平均または平均を下回っている。

・ 一昨年度（前回調査）と比較して，特に30代の平均得点が大きく伸びてきている。

一般病院（200～499床）
63病院との比較

比較対象 > 一般病院（中規模：200～499床） 集計方法：平均得点

平均値 JQ10477

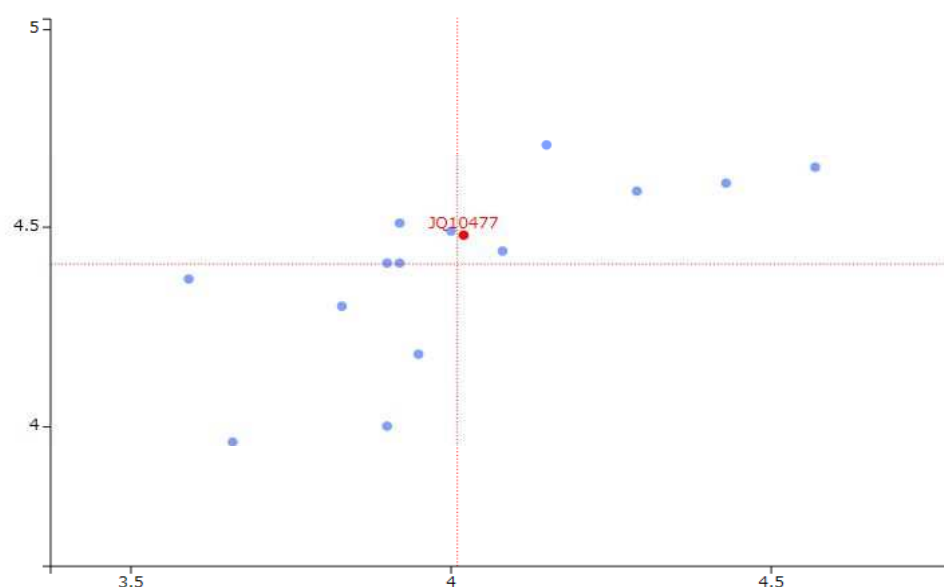
X軸 > 2023年度第1回外来患者満足度 > 総合評価

4.01 4.02

Y軸 > 2023年度第1回入院患者満足度 > 総合評価

4.41 4.48

・ 外来患者満足度の総合評価の得点を横軸に，入院患者満足度調査の総合評価の得点を縦軸にとり，200～499床の68病院で当院がどの位置にいるかを散布図で表した。赤のJQ10477が当院の位置である。入院満足度，外来満足度ともに平均値よりわずかに下回っている状況である。



<参考>

比較対象 > 一般病院（中規模：200～499床） 集計方法：満足割合

平均値 JQ10477

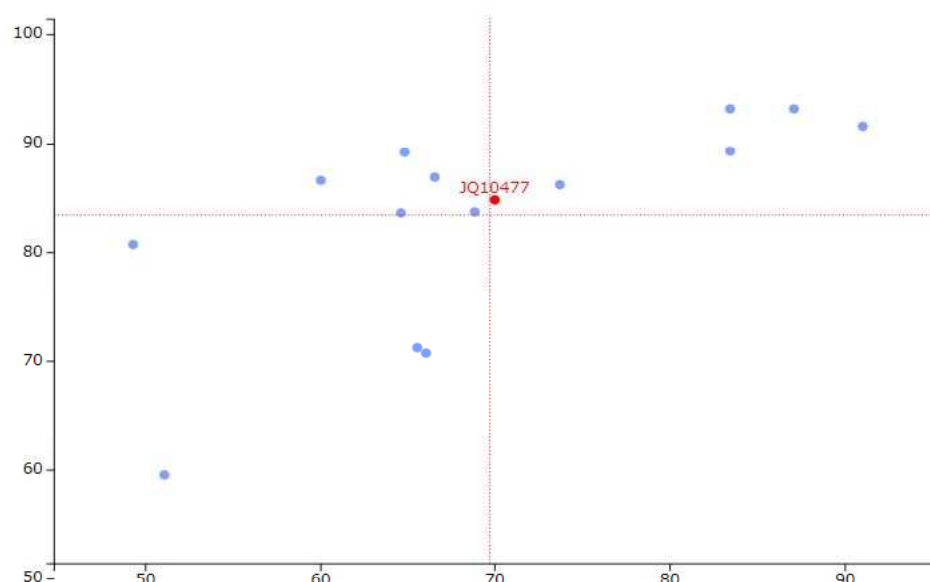
X軸 > 2023年度第1回外来患者満足度 > 総合評価

69.7 70.0

Y軸 > 2023年度第1回入院患者満足度 > 総合評価

83.4 84.8

・ 参考として，外来患者満足度の総合評価の満足割合（とても満足・やや満足の合計）を横軸に，入院患者満足度調査の総合評価の得点を縦軸にとり，200～499床の167病院で当院がどの位置にいるかを散布図で表した。赤のJQ10477が当院の位置である。外来満足度，入院満足度ともに平均の満足割合より上回っている状況である。



外来患者満足度調査フリーコメント集計

【良いこと・お褒めの言葉】

○接遇について（総数64件）

ご意見	挨拶が良い。
回 答	お褒めの言葉をいただきありがとうございます。信頼関係づくりの第一歩として大切にしていまいります。
ご意見	大きな声ではっきりと言っておられるので、聞き取りやすいです。
回 答	お伝えする内容によっては、大切なことがありますので環境に留意しながら行ってまいります。
ご意見	医師、看護師、スタッフの方、とても親切
回 答	皆様に親しまれる病院であるためにも、今後も努めてまいります。暖かいお言葉ありがとうございます。

○その他について（総数50件）

ご意見	大きい病院で診て貰えると安心です。
回 答	皆様の安心につながるよう地域の先生方との連携も強化し対応していきます。
ご意見	色々大変と思います。県北では大事な病院と思っています。がんばってください。
回 答	ありがとうございます。地域の方からいただくお声が職員にとって一番の励みとなります。

【要望・苦情】

○施設について（総数48件）

◆駐車場・正面玄関周辺について（16件）

ご意見	車椅子マークの駐車場がいつもいっぱい。途中で屋根がないので、雨の日に濡れて困る。
回 答	新病院において、いただいたご意見を汲み入れます。

【要望・苦情】

○施設について（総数48件）

◆トイレについて（13件）

ご意見	トイレが狭い。
回 答	新病院において、いただいたご意見を汲み入れます。

◆レストラン・売店について（9件）

ご意見	休憩場所、やはり食堂があれば良いと思います。
回 答	令和5年12月15日（金）から、生活彩家（コンビニエンスストア）がオープンしました。イートインスペースも完備していますので、ご利用ください。 なお、食堂に関しては、運営していただく業者がいないので難しいです。

◆その他施設について（10件）

ご意見	車椅子で通やすくしてほしい。
回 答	新病院において、いただいたご意見を汲み入れます。

○時間について（総数45件）

◆待ち時間について（27件）

ご意見	待ち時間が長い。
回 答	予約診療を行っておりますが、診療状況によってはお待ちいただく場合もあります。予約のない方は待ち時間が長くなる場合があります。お待ちの中に気分が悪くなられたり、待ち時間をお尋ねになりたい場合には、遠慮なく各診療科職員へお申し出ください。

◆予約時の待ち時間について（10件）

ご意見	予約時間を毎回過ぎる。待ち時間が長い。
回 答	予約診療を行っておりますが、診療状況によっては予約時間丁度に診療開始することが難しい場合があります。お待ちの中に気分が悪くなられたり、待ち時間をお尋ねになりたい場合には、遠慮なく各診療科職員へお申し出ください。

◆その他時間について（8件）

ご意見	採血が大変に混雑する。
回 答	朝の時間がどうしても混み合います。予約時間にあわせた受診など、ご協力をお願い致します。

【要望・苦情】

○接遇について（総数24件）

◆対応が悪い（12件）

ご意見	対応にもう少し笑顔がほしい。
回答	貴重なご意見ありがとうございます。今後も信頼関係づくりに努めてまいります。

◆言葉遣いについて（4件）

ご意見	人にもよるが、接遇が良くない。ため口。
回答	言葉遣いについては、今後も注意し、職員として節度ある対応をするよう教育いたします。

◆その他接遇について（8件）

ご意見	呼び出しの声が小さい。
回答	状況に応じて対応していきます。お困りの時等、ご遠慮なく職員にお伝えください。

○診療について（総数22件）

◆紹介状について（4件）

ご意見	紹介状がいるから。
回答	紹介状には今までの経過や検査結果、薬などの情報が書かれており、当院ですべき検査や治療方針が円滑に判断できます。また紹介状がない場合、初診時には選定療養費（7,700円）が必要となりますので、ぜひ、紹介状をお持ちください。

◆プライバシーについて（5件）

ご意見	名前を大声で呼ばれるとプライバシー保護がされない。
回答	令和5年10月2日から総合受付及び6番ブロックで番号での患者さん呼出し方法を基本に、名前を呼ばないようプライバシーに配慮した対応を実施しています。今後、課題を整理し他のブロック受付でも番号呼出が実施できるよう検討しております。

◆その他診療について（13件）

ご意見	複数の科で診察している時、内容を共有してほしい。
回答	ご指摘頂いた通り、必要な情報は、各科で共有し、診療を進めるべきと我々も考えております。至らぬ点がございましたら、遠慮なくご意見頂けましたら幸いです。

【要望・苦情】

○その他について（総数23件）

ご意見	朝の順番待ちの意味が分かってない人がいて、列に入ってくる。
回 答	6番ブロック（内科）のみ患者さんが多いため、8時から受付を開始し、その為に順番に並んでいただいております。大きく掲示しておりますが、ご存じない患者さんなどがおられましたら、お近くの職員へお声掛けください。
ご意見	予約をしていない通院の時、予約の人が何人いるのか分かればうれしい。
回 答	予約の患者さんが何人おられるかをお伝えすることについては、申し訳ございませんが、人員体制や業務フロー上実施できません。