

令和元年度 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
550	488	89%

グラフに関する注意

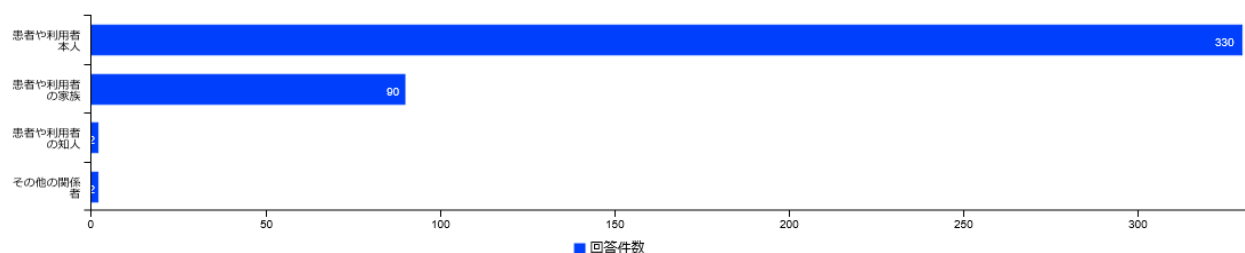
※ 無回答を除いた件数・割合です。

※ 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。

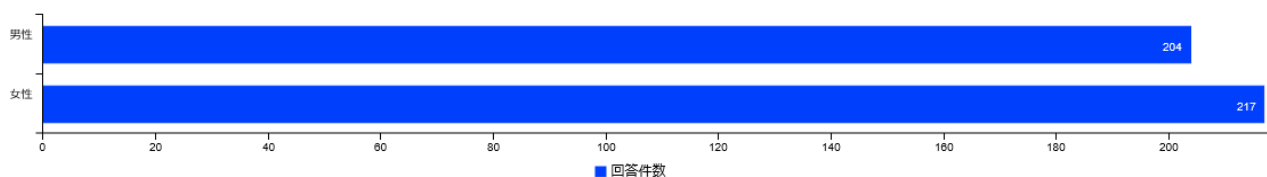
その他3：設問15全体としてこの病院に満足していますか。

○回答者



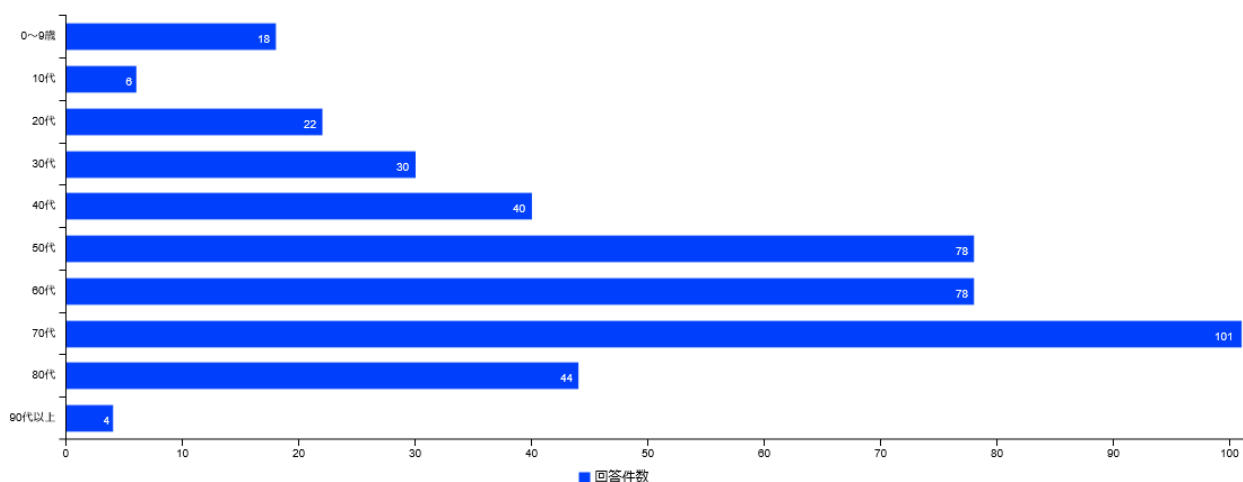
・ 回答者の属性は、患者や利用者本人が330人、患者や利用者の家族が90人、患者や利用者の知人が2人、その他の関係者が2人であった。

○利用者の性別



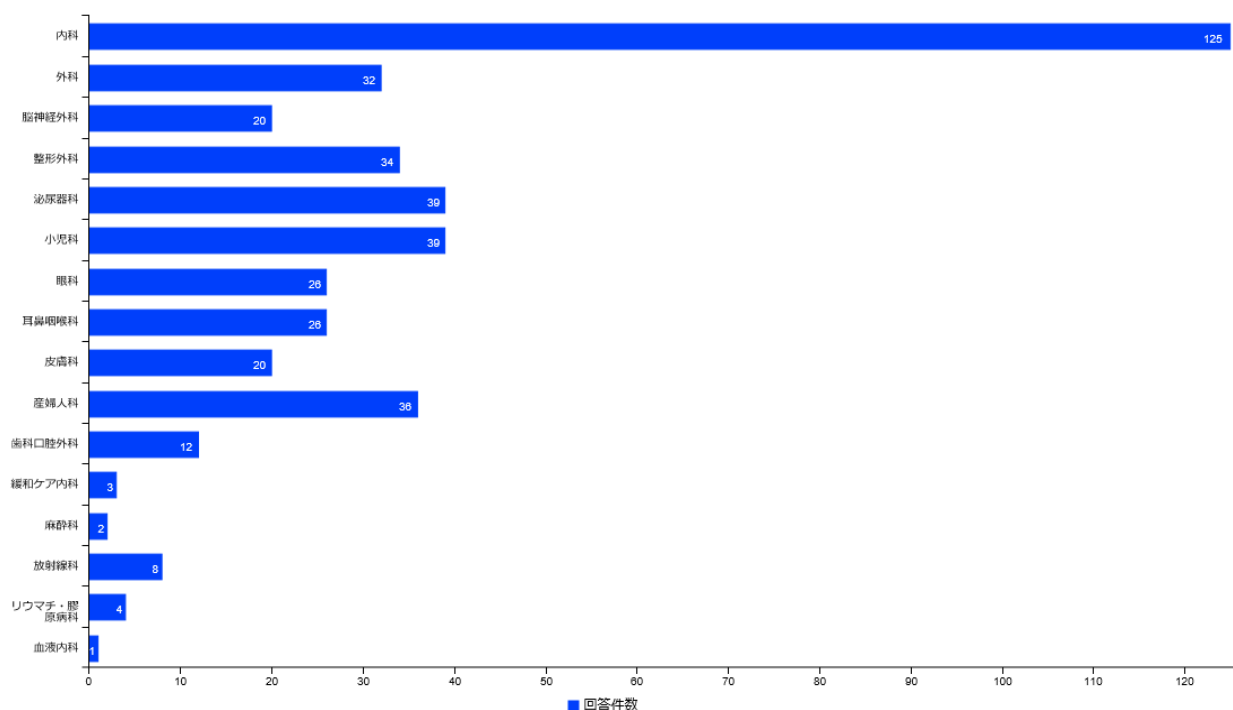
・ 回答者の性別は、男性が204人、女性が217人であった。

○利用者の年齢



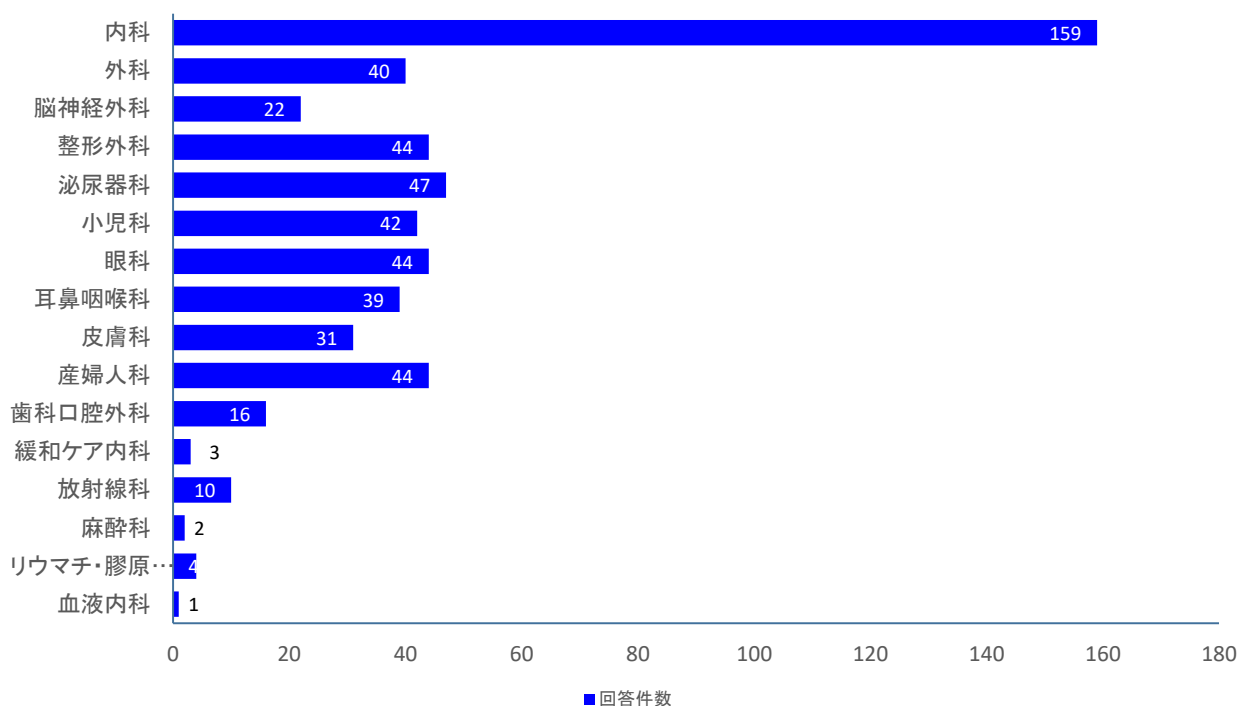
・ 回答者の年齢層は、70代が101人で一番多く、2番目が50代・60代で78人、4番目が80代で44人であった。

○受診された診療科



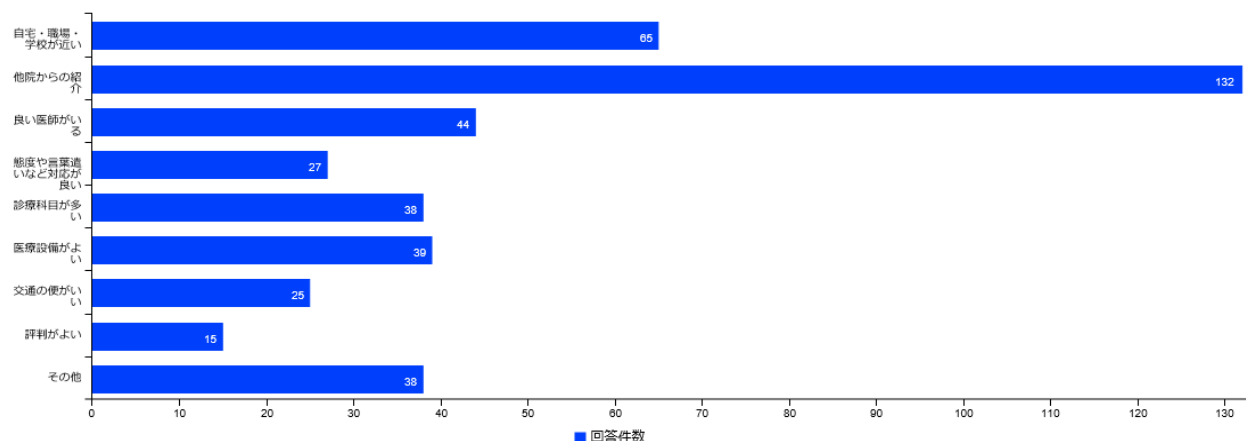
・ 受診された診療科は，内科が125人と最も多く，2番目が泌尿器科・小児科で39人，次いで産婦人科の36人であった。

○受診された診療科(複数回答集計)



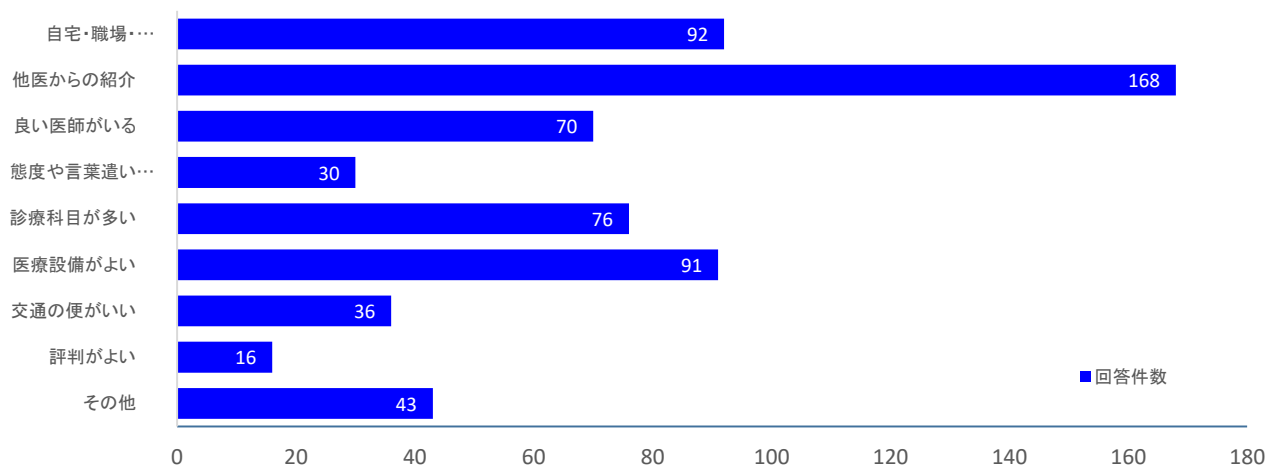
・ システム上では，複数回答集計ができないため，受診された診療科について，当院独自で複数回答で集計した。結果は，内科が159人で一番多く，2番目が泌尿器科で47人，3番目が整形外科・眼科・産婦人科の44人であった。

○当院を選択された理由



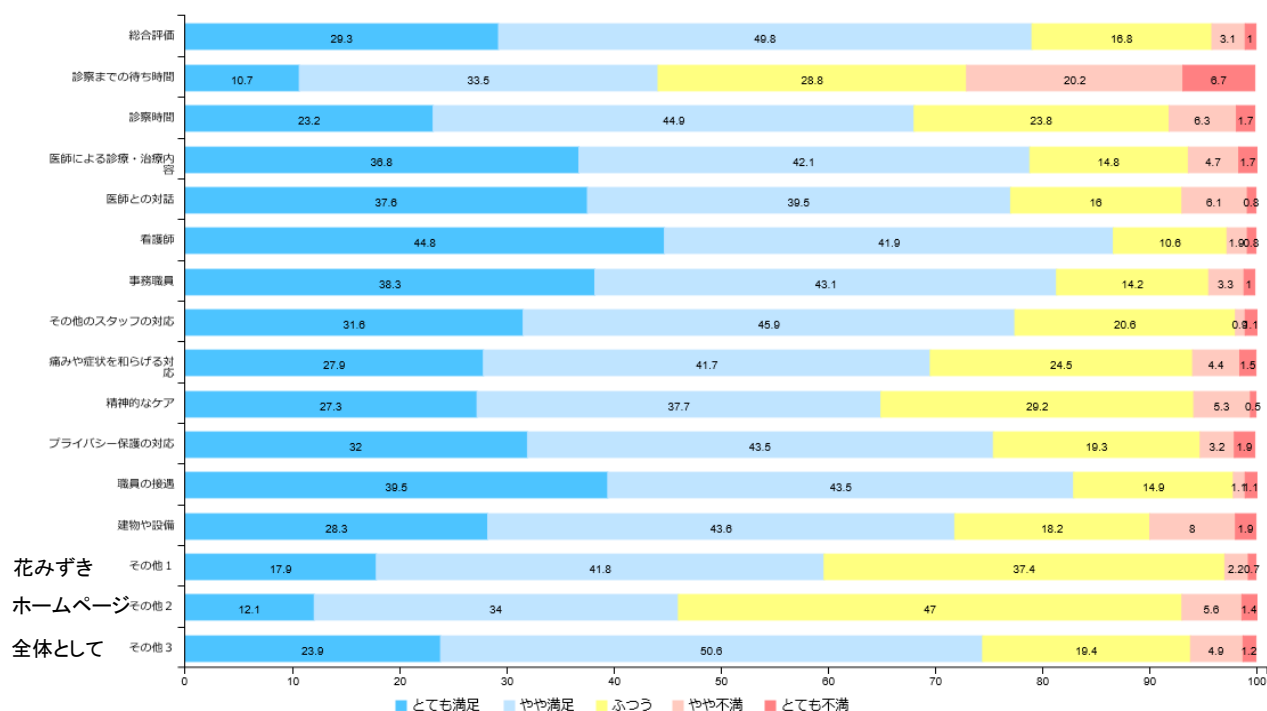
・ 当院を選択された理由は、他院からの紹介が132人で一番多く、2番目が自宅・職場・学校が近いで65人、3番目が良い医師がいるで44人であった。

○当院を選択された理由(複数回答集計)



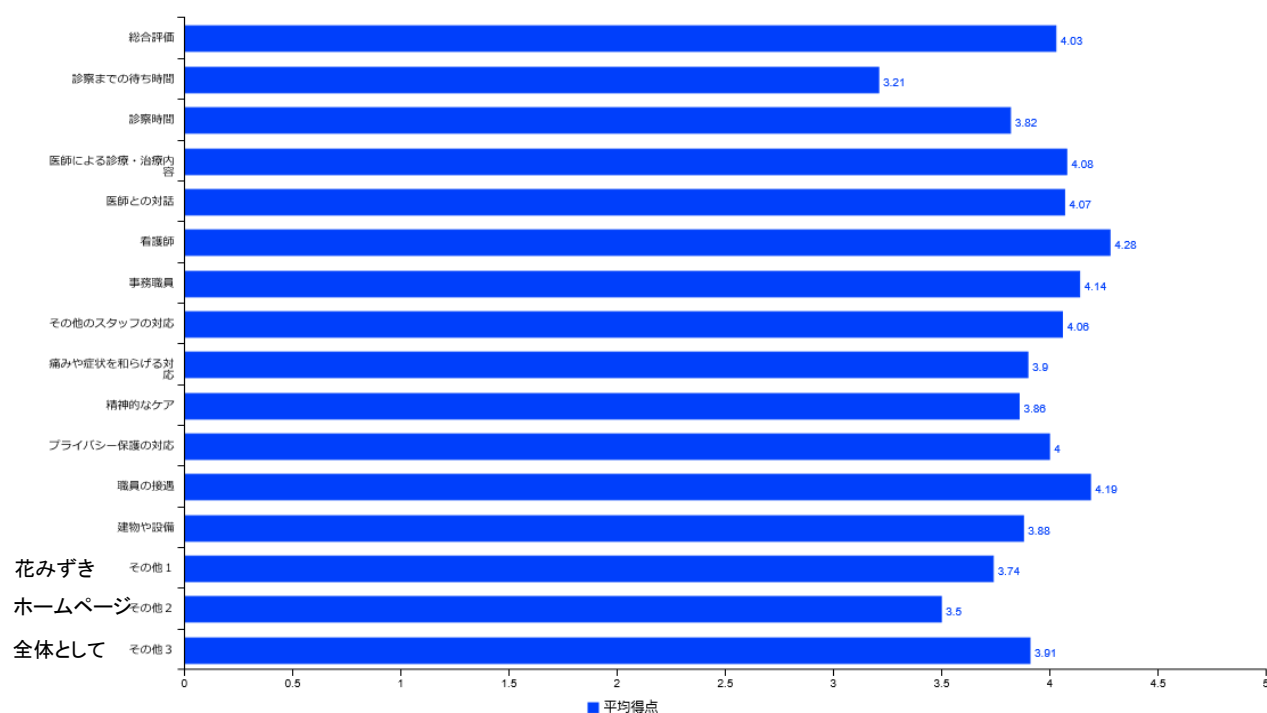
・ システム上では、複数回答集計ができないため、当院を選択された理由について、当院独自で複数回答で集計した。結果は、他院からの紹介が168人で一番多く、2番目が自宅・職場・学校が近いで92人、3番目が医療設備がよいの91人であった。

○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。
- ・ 200～400床の45病院と総合評価の割合（とても満足とやや満足の合計）で比較すると15位（偏差値55.26）であった。

○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4.28，2番目が職員の接遇で4.19，3番目が事務職員の対応で4.14となっている。
- ・ 200～400床の45病院と総合評価の得点(4.03)で比較すると22位（偏差値46.67）であった。
- ・ 他病院との比較から当院は他病院に比べ，とても満足・やや満足を付けた患者が多いと言える。

○利用者の性別・年齢別 平均得点(5点満点)比較

		総合評価	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
性別	男性	4.08	3.16	3.79	4.11	4.11	4.32	4.11	4.09
	女性	4.01	3.21	3.83	4.05	4.02	4.26	4.18	4.05
年齢	0～9歳	4.06	3.18	3.82	4.29	4.35	4.41	4.18	3.88
	10代	3.67	3.17	3.83	4.17	4.17	4.33	4.50	4.20
	20代	4.05	3.10	3.70	3.85	4.25	4.43	4.52	4.48
	30代	3.97	3.10	3.87	4.00	4.07	4.33	4.30	4.07
	40代	3.90	2.68	3.75	3.87	3.85	4.18	3.75	4.00
	50代	3.92	3.16	3.74	4.11	4.00	4.19	4.04	3.92
	60代	3.85	2.99	3.53	3.87	3.74	4.05	3.95	3.92
	70代	4.28	3.45	3.95	4.21	4.15	4.39	4.28	4.18
	80代	4.34	3.56	4.02	4.33	4.37	4.50	4.39	4.24
	90代以上	3.50	2.75	3.75	3.75	4.75	4.33	3.75	3.50

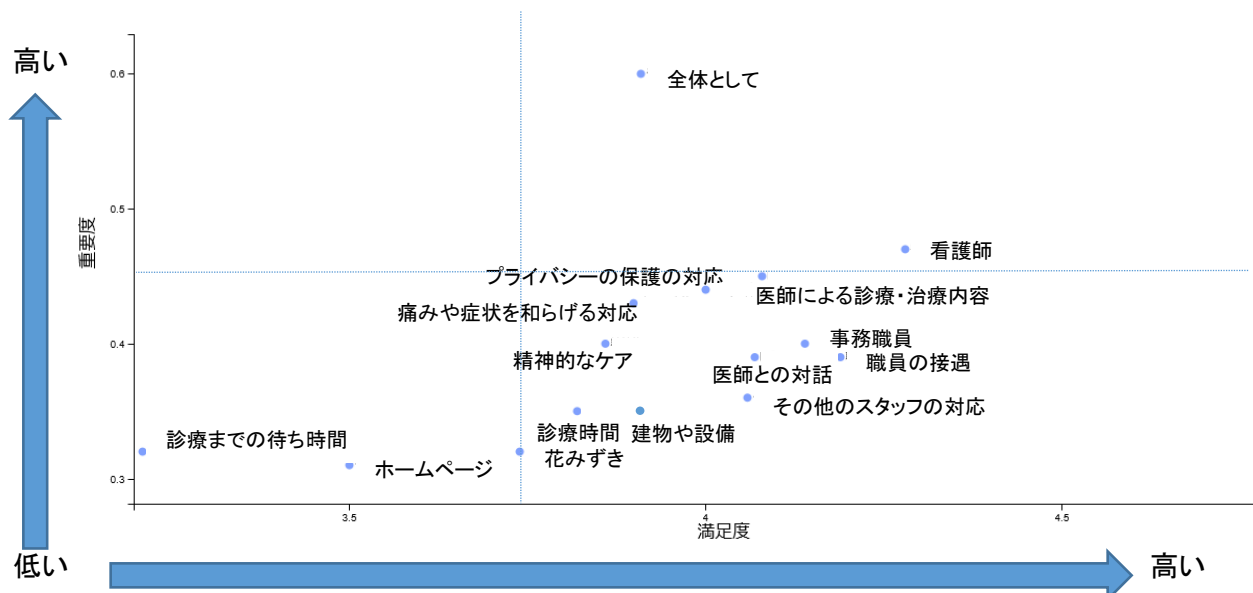
		痛みや症状を和らげる対応	精神的なケア	プライバシー保護の対応	職員の接遇	建物や設備	当院の広報誌「花みずき」の内容	ホームページの使いやすさ、内容	全体としてこの病院に満足
性別	男性	3.94	3.87	3.97	4.22	3.90	3.74	3.53	3.97
	女性	3.90	3.85	4.03	4.19	3.84	3.75	3.46	3.87
年齢	0～9歳	4.00	3.79	3.94	4.24	4.12	3.29	3.38	3.94
	10代	3.33	4.00	3.83	4.33	4.00	3.33	2.67	4.00
	20代	3.95	4.29	3.86	4.29	4.05	3.56	3.22	4.05
	30代	3.89	3.79	4.10	4.27	3.90	3.63	3.37	3.87
	40代	3.76	3.76	3.87	4.08	3.68	3.50	3.41	3.73
	50代	3.91	3.79	3.77	4.12	3.72	3.80	3.46	3.90
	60代	3.85	3.66	3.85	4.12	3.74	3.50	3.25	3.76
	70代	4.01	3.91	4.21	4.25	4.00	4.00	3.85	4.05
	80代	3.92	4.11	4.39	4.42	4.14	3.90	3.56	4.17
	90代以上	3.75	3.25	4.00	4.00	3.00	3.67	3.33	3.25

・ 各設問ごとの満足度を5点満点で性別と年代別で表した数値を表にまとめた。

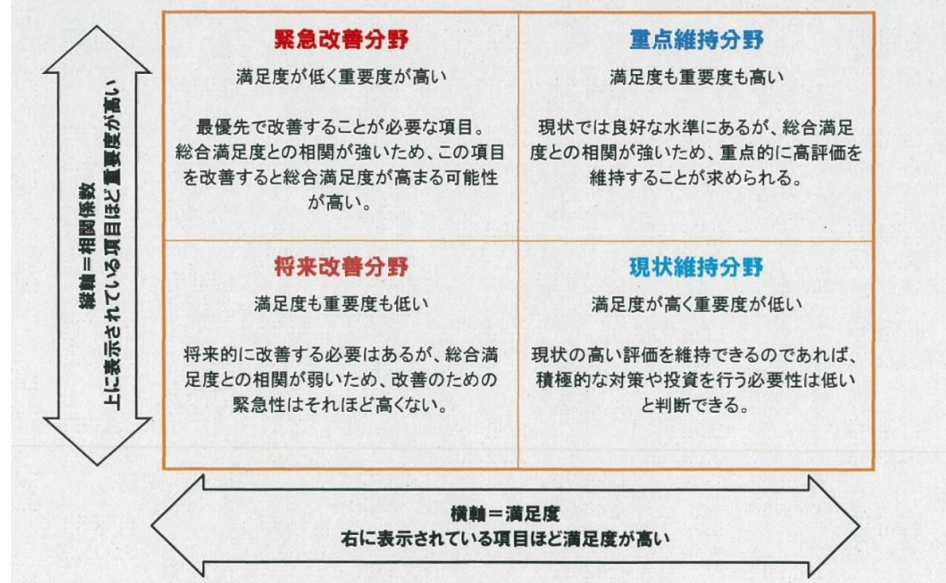
○項目別 満足度と重要度比較

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	3.21	3.82	4.08	4.07	4.28	4.14	4.06	3.90	3.86
重要度	0.32	0.35	0.45	0.39	0.47	0.40	0.36	0.43	0.40

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	4.00	4.19	3.88	3.74	3.50	3.91
重要度	0.44	0.39	0.35	0.32	0.31	0.60



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，設問項目がなく重点維持分野と現状維持分野に設問が固まっていることから，現状維持でよいと言える。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。

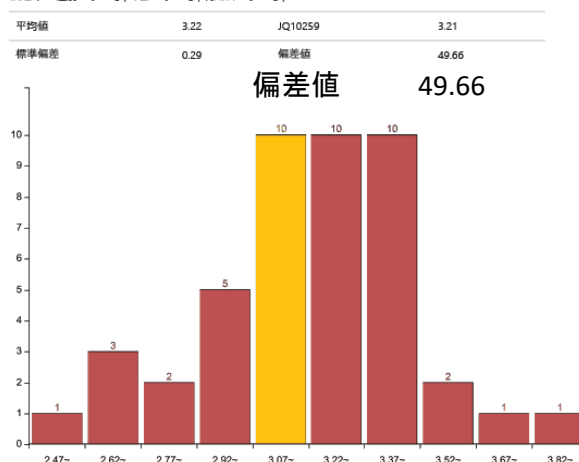
外来患者満足度調査ベンチマーク結果

 が当院の属する範囲

1 各項目のベンチマーク

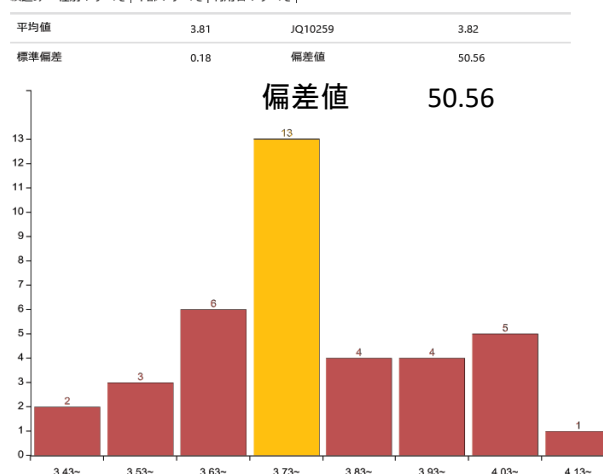
(1) 診察までの待ち時間に満足していますか

2019年度第2回外来患者満足度 (CS2) > 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 |



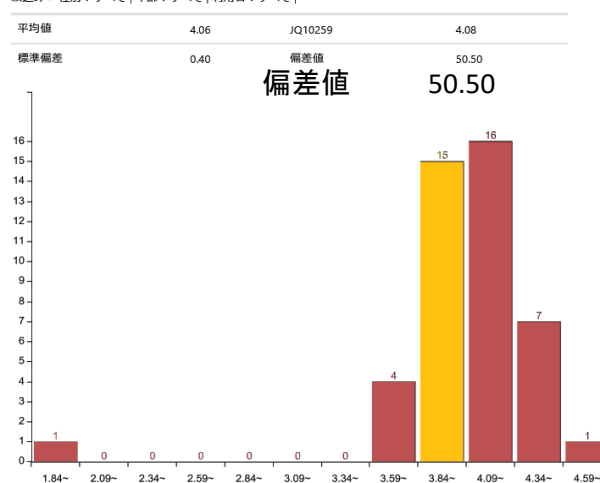
(2) 診療時間に満足していますか

2019年度第2回外来患者満足度 (CS2) > 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 |



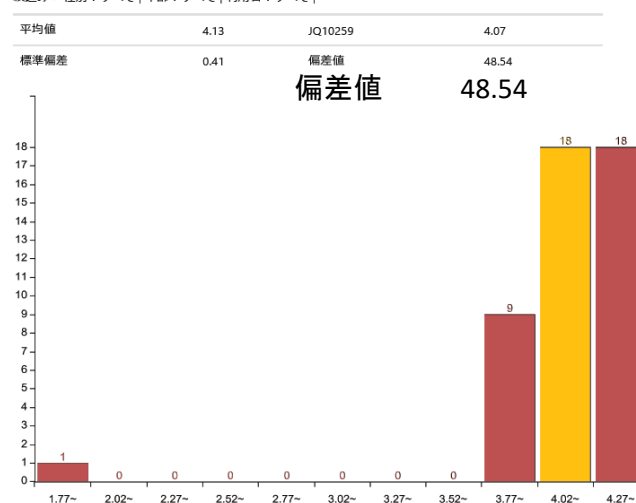
(3) 医師による診察・治療内容に満足していますか

2019年度第2回外来患者満足度 (CS2) > 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 |



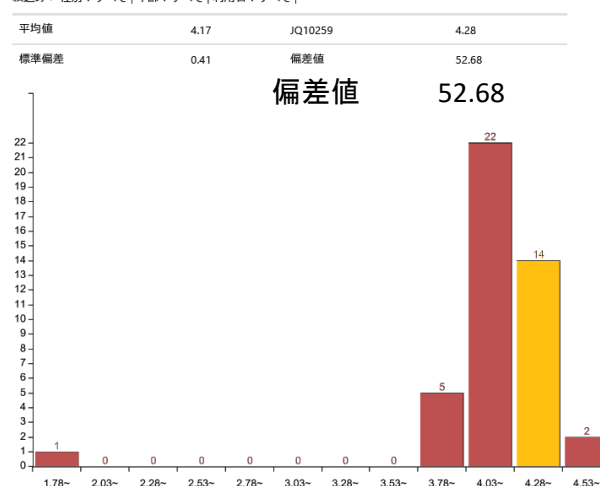
(4) 医師との対話に満足していますか

2019年度第2回外来患者満足度 (CS2) > 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 |



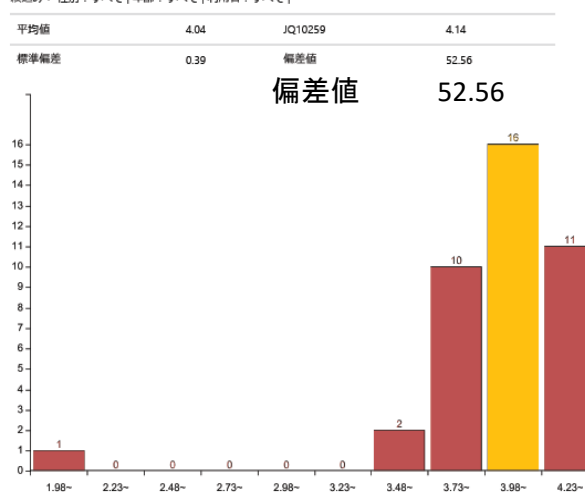
(5) 看護師の対応に満足していますか

2019年度第2回外来患者満足度 (CS2) > 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 |



(6) 事務職員の対応に満足していますか

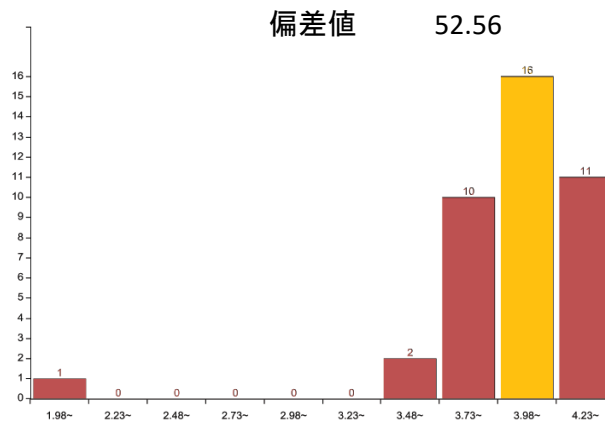
2019年度第2回外来患者満足度 (CS2) > 事務職員 集計方法: 平均得点
比較対象 > 一般病院 (中規模: 200～499床)
絞り込み > 性別: すべて | 年齢: すべて | 利用者: すべて |



(7) 医師・看護師・事務職員以外の病院のスタッフの対応

2019年度第2回外来患者満足度(CS2) > 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)
絞込み > 性別: すべて | 年齢: すべて | 利用者: すべて |

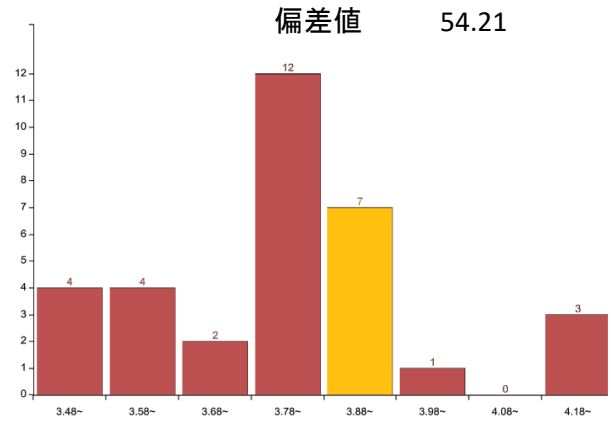
平均値	4.04	JQ10259	4.14
標準偏差	0.39	偏差値	52.56



(8) 痛みや症状を和らげる対応に満足していますか

2019年度第2回外来患者満足度(CS2) > 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)
絞込み > 性別: すべて | 年齢: すべて | 利用者: すべて |

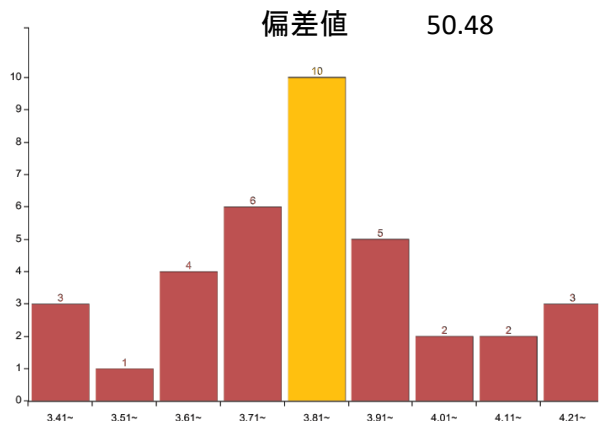
平均値	3.82	JQ10259	3.90
標準偏差	0.19	偏差値	54.21



(9) 精神的なケアに満足していますか

2019年度第2回外来患者満足度(CS2) > 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)
絞込み > 性別: すべて | 年齢: すべて | 利用者: すべて |

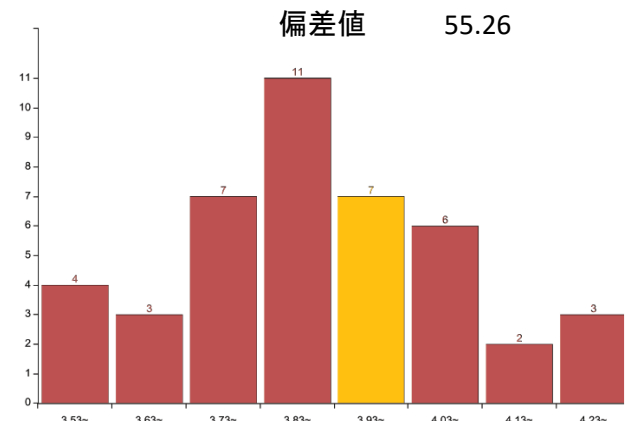
平均値	3.85	JQ10259	3.86
標準偏差	0.21	偏差値	50.48



(10) 診察時のプライバシー保護の対応

2019年度第2回外来患者満足度(CS2) > 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)
絞込み > 性別: すべて | 年齢: すべて | 利用者: すべて |

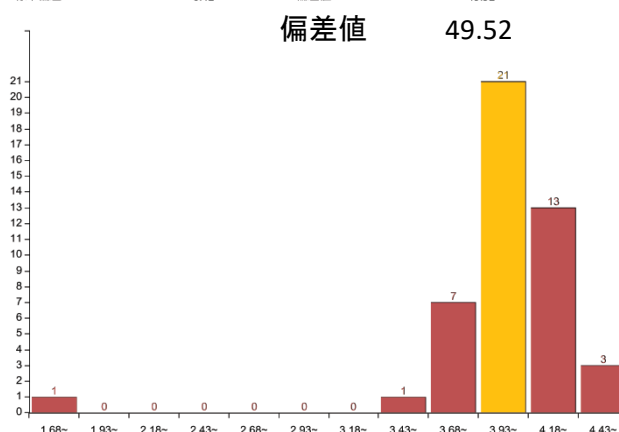
平均値	3.9	JQ10259	4.00
標準偏差	0.19	偏差値	55.26



(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)

2019年度第2回外来患者満足度(CS2) > 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)
絞込み > 性別: すべて | 年齢: すべて | 利用者: すべて |

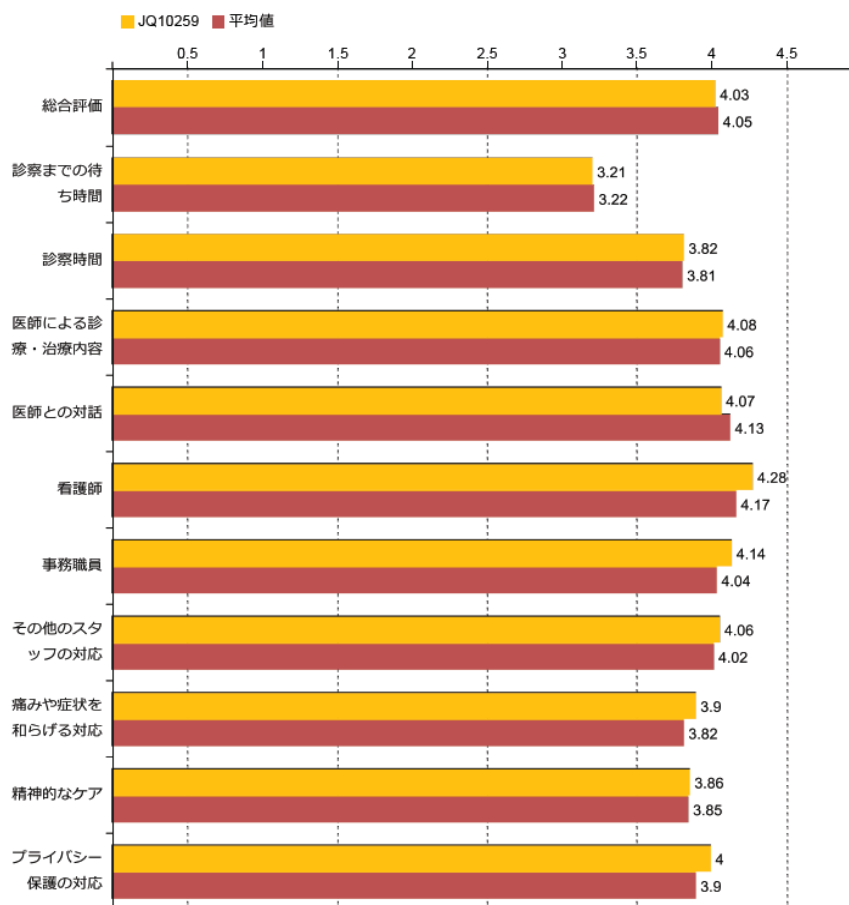
平均値	4.05	JQ10259	4.03
標準偏差	0.42	偏差値	49.52



- ・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55.26，一番低いのが「医師との対話に満足していますか」で48.54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。

2 設問別の平均得点の比較

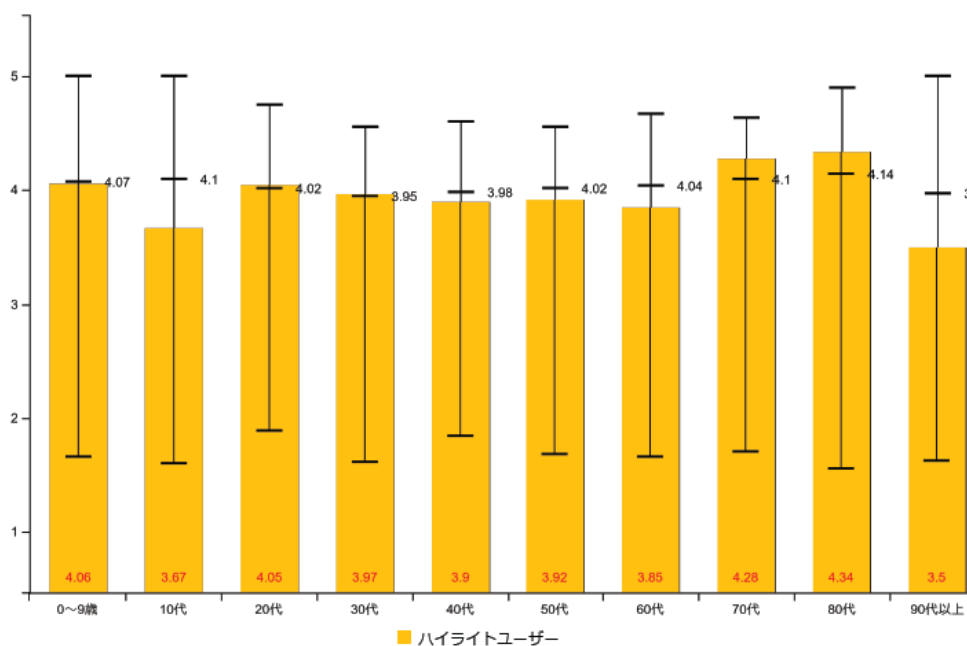
2019年度第2回外来患者満足度 (CS2) 集計方法: 平均得点
比較対象 > 一般病院 (中規模: 200～499床)
絞り込み > 性別: すべて | 年齢: すべて | 利用者: すべて |



- ・ 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。

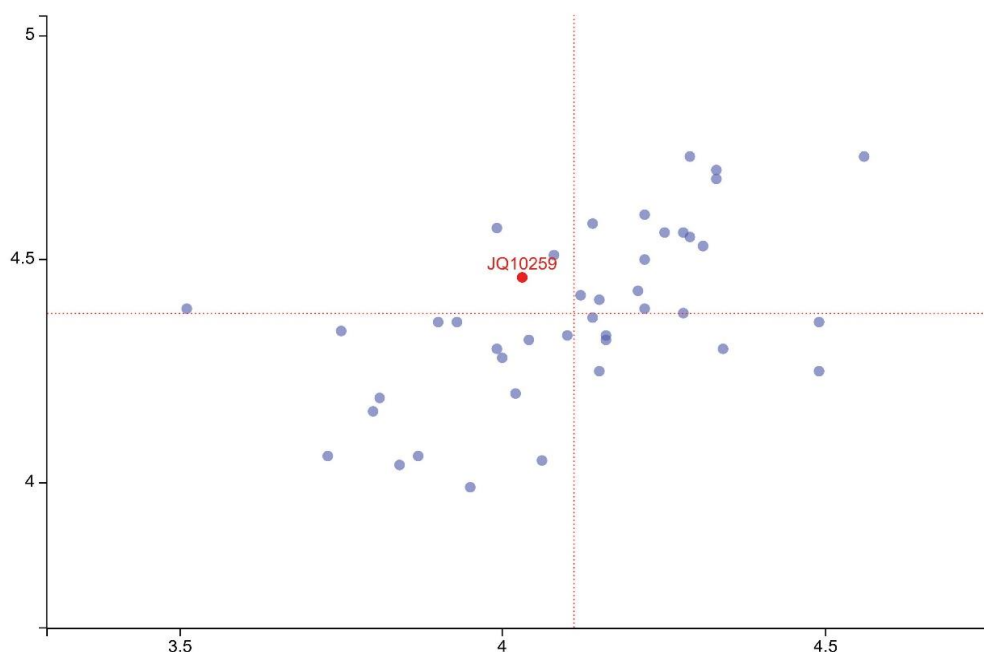
3 年代別総合評価の平均得点の比較

2019年度第2回外来患者満足度 (CS2) > 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
JQ10259 | 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。
- ・ 10代，90代以上で平均より下回っているが，その他の年代では平均値とほぼ同じである。

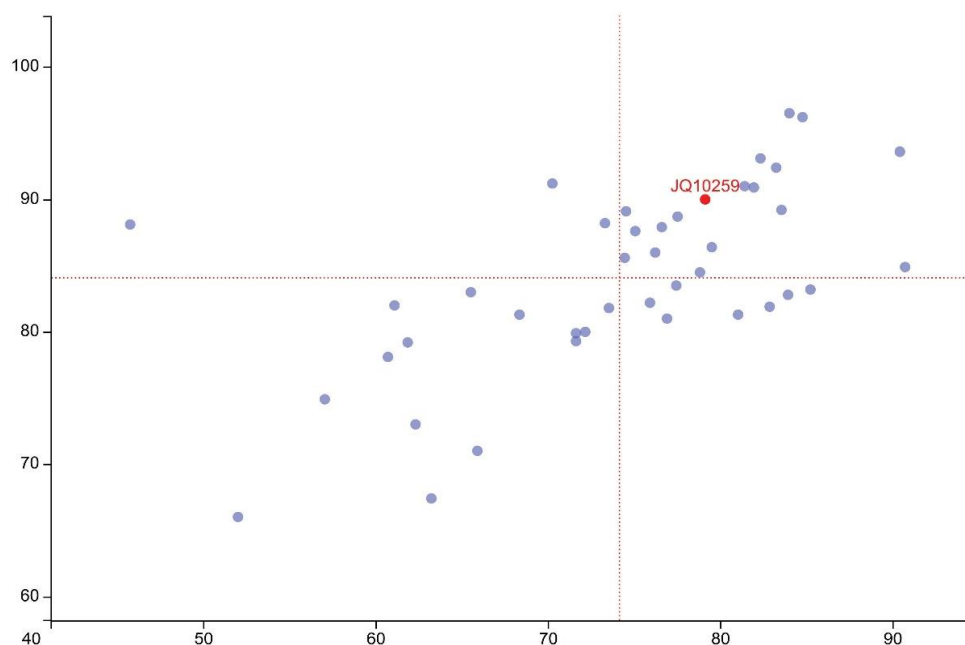
比較対象 > 一般病院（中規模：200～499床）	集計方法：平均得点	平均値	JQ10259
X軸 > 2019年度第2回外来患者満足度（CS2） > 総合評価		4.11	4.03
Y軸 > 2019年度第2回入院患者満足度（CS1） > 総合評価		4.38	4.46



・ 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45病院で当院がどの位置にいるかを散布図で表した。赤のJQ10259が当院の位置である。入院満足度は平均値より超えているが，外来満足度は平均値より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	JQ10259
X軸 > 2019年度第2回外来患者満足度（CS2） > 総合評価		74.1	79.1
Y軸 > 2019年度第2回入院患者満足度（CS1） > 総合評価		84.1	90.0



・ 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45病院で当院がどの位置にいるかを散布図で表した。赤のJQ10259が当院の位置である。入院満足度・外来満足度とも平均の満足割合より超えている状況である。

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21件）

主な意見	とても感じが良い。丁寧な対応。分かりやすい言葉。 あいさつもされ好感がもてる。親切な対応で満足。 看護師・受付の人が明るい。掃除のスタッフの方がよい。 動作がテキパキしている。姿勢、笑顔が一番。 細かい所まで気遣いされていて気持ちがいい。
------	---

○診療について（総数4件）

主な意見	診察・検査をしっかりとってくれる。先生を信頼している。 心のケアにとっても有難く思っている。
------	---

○時間について（総数1件）

主な意見	受診後の支払いが早いのでよい。
------	-----------------

○その他について（総数8件）

主な意見	県北唯一の大きな病院で頼りにしている。頑張ってください。 県北の拠点病院として高いレベルを維持してほしい。 入院病棟の待合室がきれい。いつもお花がある。
------	--

【要望・苦情】

○施設について(総数47件)

カテゴリー	主な意見
トイレについて（16件）	トイレの数を増やしてほしい。トイレが狭い。
駐車場・正面玄関周辺について（15件）	駐車場がもっと広い方がよい。玄関先でゆっくり降ろせる所が欲しい。
レストラン・売店について（8件）	売店が狭い。レストランのメニューを増やしてほしい。
外来について（4件）	待合の腰掛椅子の背もたれを高くしてほしい。
その他 施設について（4件）	建物が古い。リニアの故障をよく聞く。

○時間について（総数28件）

カテゴリー	主な意見
待ち時間について（18件）	診察の待ち時間が長い。
予約時の待ち時間について（14件）	予約時間が過ぎても長く待つ。
その他 時間について（3件）	初診，紹介状がない時の診察待ち時間が長い。

○接遇について（総数24件）

カテゴリー	主な意見
対応が悪い（10件）	医師によって対応の良い悪いがある。職員の対応が悪い人がいる。
言葉遣いについて（4件）	口調のきつい職員がいる。
その他 接遇について（10件）	退院後も気に留めてほしい。廊下であってもあいさつがない。

○診療について（総数13件）

カテゴリー	主な意見
医療の質について（6件）	医療の高度化希望。患者の言い分を聞いてほしい。
プライバシーについて（5件）	診察中の声が外に漏れている場所がある。病気告知は別室でしてほしい。
その他 診療について（2件）	医師が変わりすぎて不安。

○その他（総数8件）

カテゴリー	主な意見
清掃について（4件）	施設の周りの雑草・剪定が気になる。
その他（4件）	携帯の電波が届かない。職員が交通ルールを守らない。