

患者満足度調査

接遇委員会

目的

- ◎患者サービスの充実
- ◎現場の自発的な改善活動やモチベーションの向上に役立てる

当院では日頃より皆様から、「皆様に愛される病院」となるよう、職員一同努力しております。

この度は実際に当院をご利用いただいております皆様から貴重なご意見をお伺いし、今後の参考にさせて頂きたいと考えております。本調査の趣旨をご理解頂き何卒ご協力のほど宜しくお願い致します。

問1：患者さん自身について 当てはまる番号に○印、または（ ）内にご記入ください。

ご住所	1 邑智郡内	2 邑智郡外			
性別	1 男性	2 女性			
年齢	1 0～10歳代	2 20歳代	3 30歳代	4 40歳代	
	5 50歳代	6 60歳代	7 70歳代	8 80歳代	9 90歳以上

当院を選んだ理由をお聞かせ下さい。（複数回答可）

1 医師からの紹介	2 病院の評判が良い	3 医療スタッフが良い
4 施設・設備が良い	5 知人・家族の薦め	6 近くに専門病院がない
7 以前から通っている	8 通院に便利だから	9 特でない

受診科（複数の診療科を受診された方は全てご記入ください。）

1 総合診療科	2 内科（内分泌代謝、血液、循環器、心療）	
3 外科	4 整形外科	5 泌尿器科
6 小児科	7 産婦人科	8 精神科
9 皮膚科	10 歯科	11 その他（健診等）

問2：病院職員の言動・態度について

病状・治療方法などの説明について満足でしたか？（職種別に○をお付けください。）

職種	医師	1 ・ 2 ・ 3 ・ 4 ・ 5	1 非常に満足 2 やや満足 3 普通 4 やや不満 5 不満である
	看護師	1 ・ 2 ・ 3 ・ 4 ・ 5	
	検査技師	1 ・ 2 ・ 3 ・ 4 ・ 5	
	レントゲン技師	1 ・ 2 ・ 3 ・ 4 ・ 5	
	事務職員	1 ・ 2 ・ 3 ・ 4 ・ 5	

上記の4～5を選んだ方にお聞きます。問題点は下記のどれにあてはまりますか。

職種	医師	1 話を良く聞いてほしい
	看護師	2 病状の説明をしてほしい
	検査技師	3 治療の説明をしてほしい
	レントゲン技師	4 言葉使いなど態度を改善してほしい
	事務職員	5 その他（具体的に ）

（複数回答可）

問3：当院に関するご意見をご自由にお書き下さい。

（ ）

方法

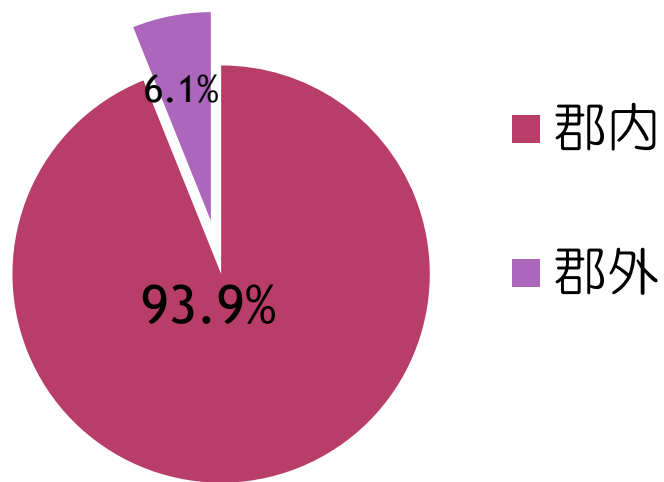
- ◎ 実施日時・・・2020年11月16日～
2020年12月4日
- ◎ 平日、日勤帯、（8：30～17：15）
- ◎ 対象者・・・受診患者全員（救急、予防接種、
健診含む）

結果

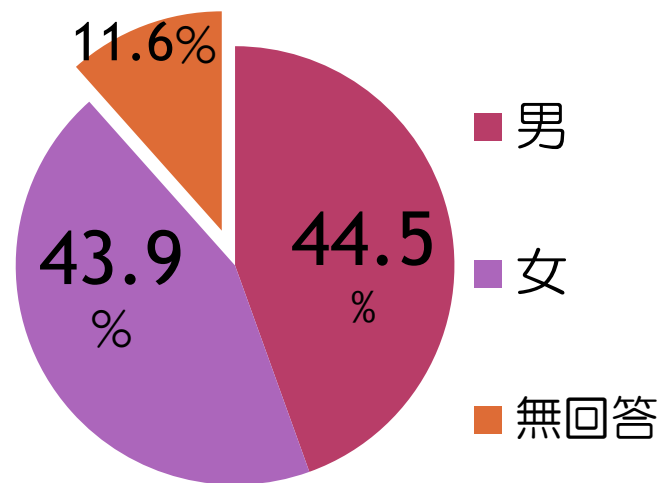
- ◎ 配布枚数・・・1260枚
- ◎ 回答・・・・・・・・1055枚
- ◎ 回収率・・・・・・・・83.7%
- ◎ 自由記載の回答は151件

住所・性別

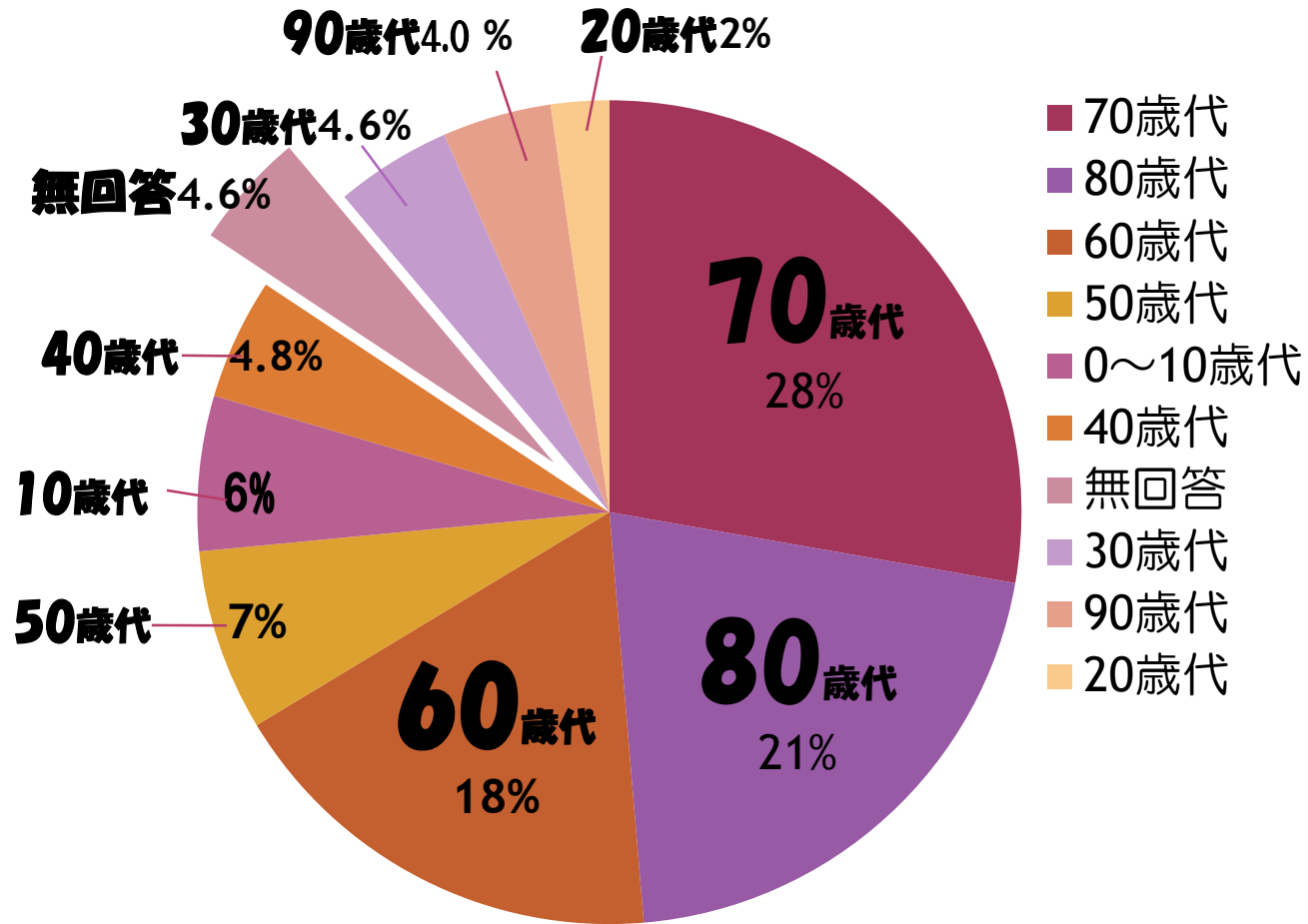
住所別



性別



年代別



当院を選んだ理由

1：以前から通ってる	563	34.1%
2：通院に便利だから	402	24.3%
3：医師からの紹介	178	10.8%
4：近くに専門病院がない	132	8.0%
5：医療スタッフが良い	126	7.6%
6：病院の評判が良い	107	6.5%
7：施設、設備が良い	60	3.7%
8：知人、家族の薦め	57	3.5%
9：特になし	27	1.5%

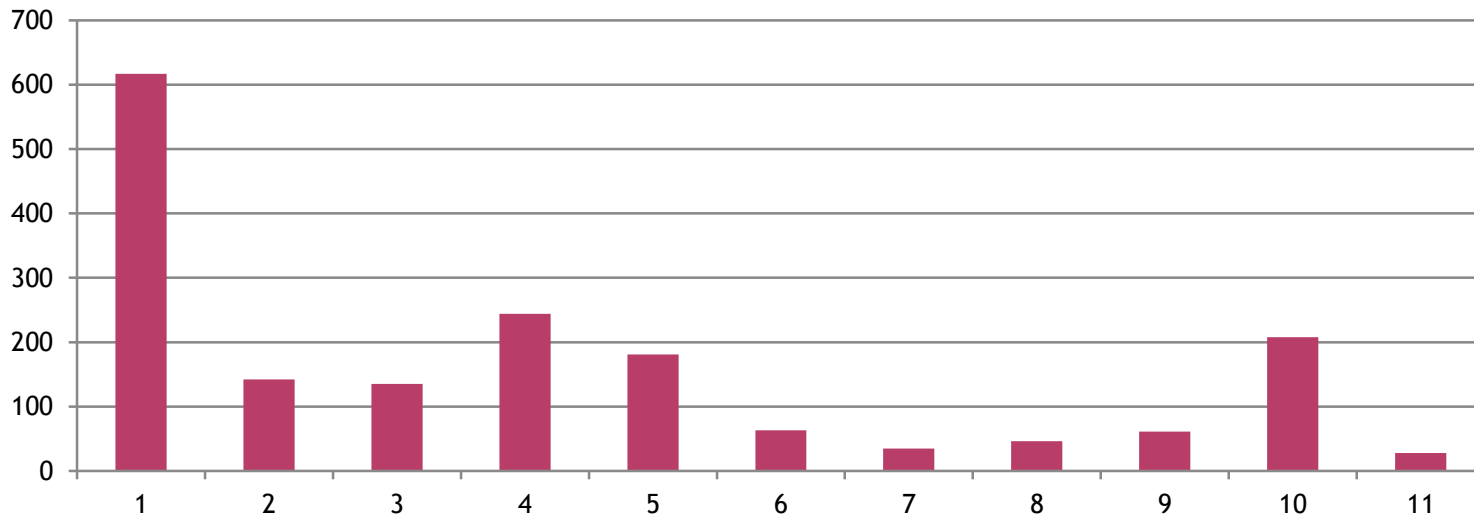
(複数回答)



受診科

(複数回答)

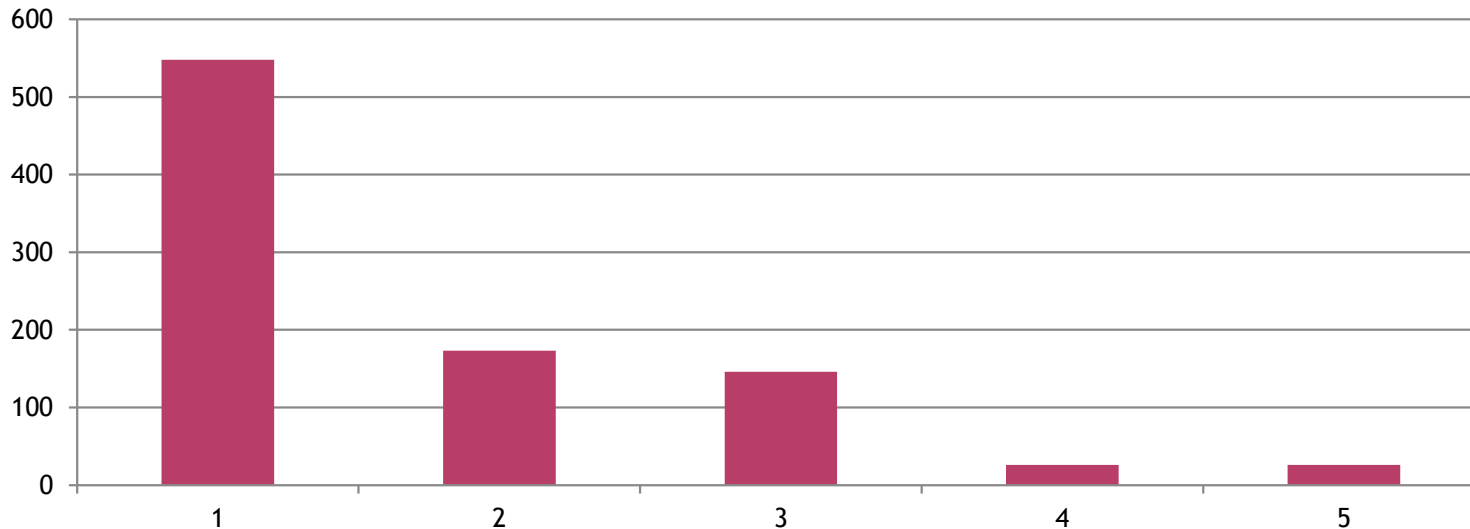
1. 総合診療科	617	35.1%
2. 内科 (内分泌、血液、循環器、診療)	142	8.1%
3. 外科	135	7.7%
4. 整形外科	244	13.9%
5. 泌尿器	181	10.3%
6. 小児科	63	3.6%
7. 産婦人科	35	2.0%
8. 精神科	46	2.6%
9. 皮膚科	61	3.5%
10. 歯科	208	11.8%
11. その他 (健診など)	28	1.6%
	1760	100%



病院職員の言動・態度について

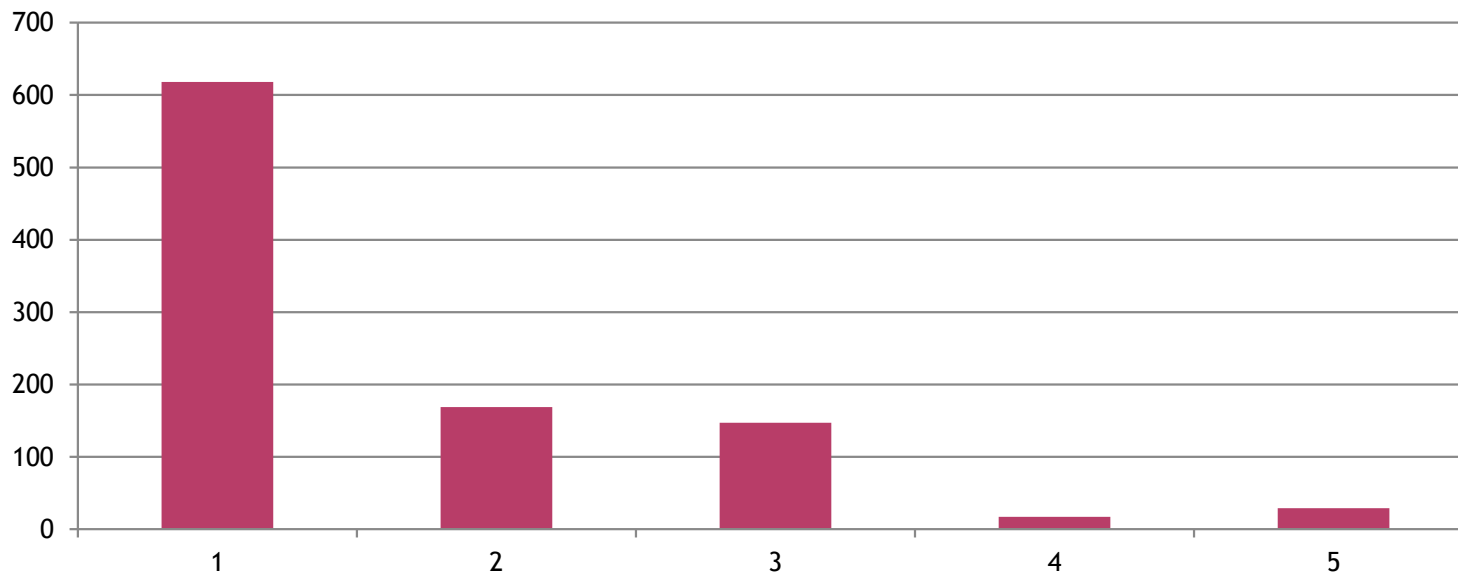
医師

1	非常に良い	548	59.6
2	やや満足	173	18.8
3	普通	146	15.9
4	やや不満	26	2.8
5	不満	26	2.8
		919	100%



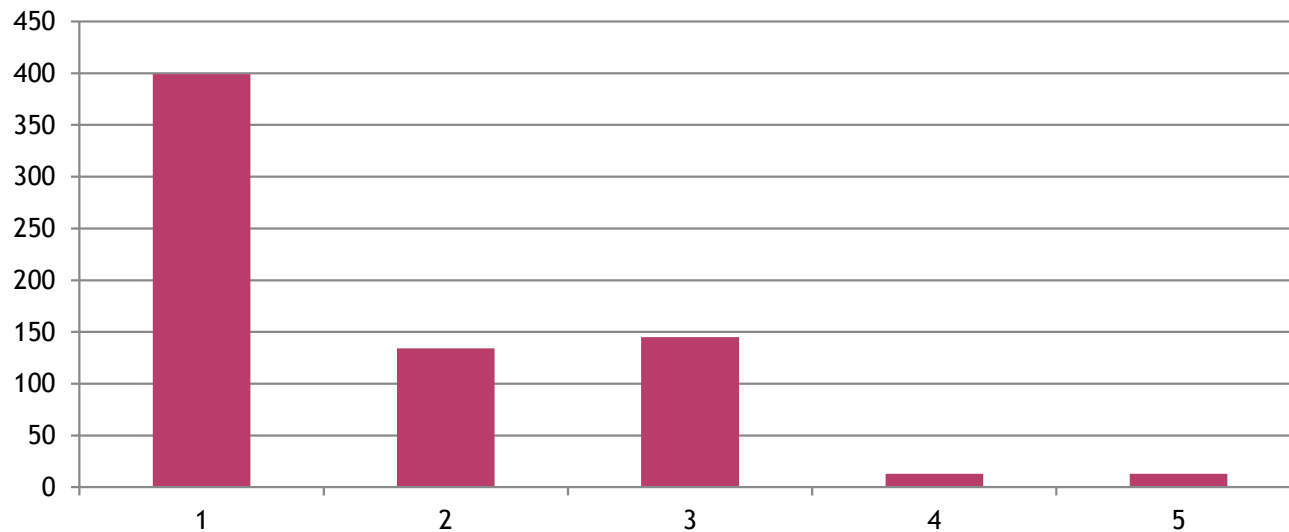
看護師

1	非常に良い	618	63.1
2	やや満足	169	17.2
3	普通	147	15.0
4	やや不満	17	1.7
5	不満	29	3.0
		980	100%



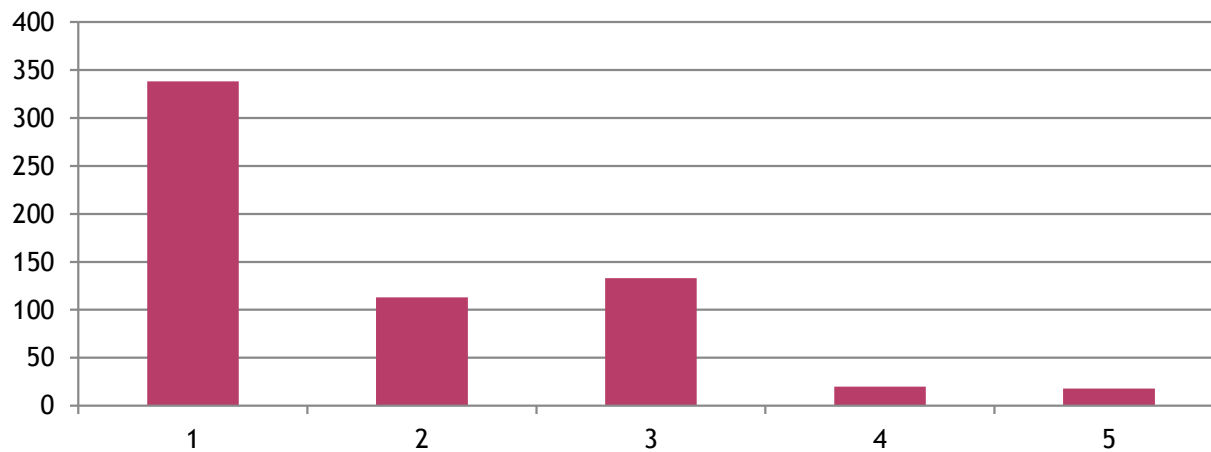
検査技師

1	非常に良い	399	56.7
2	やや満足	134	19.0
3	普通	145	20.6
4	やや不満	13	1.8
5	不満	13	1.8
		704	100%



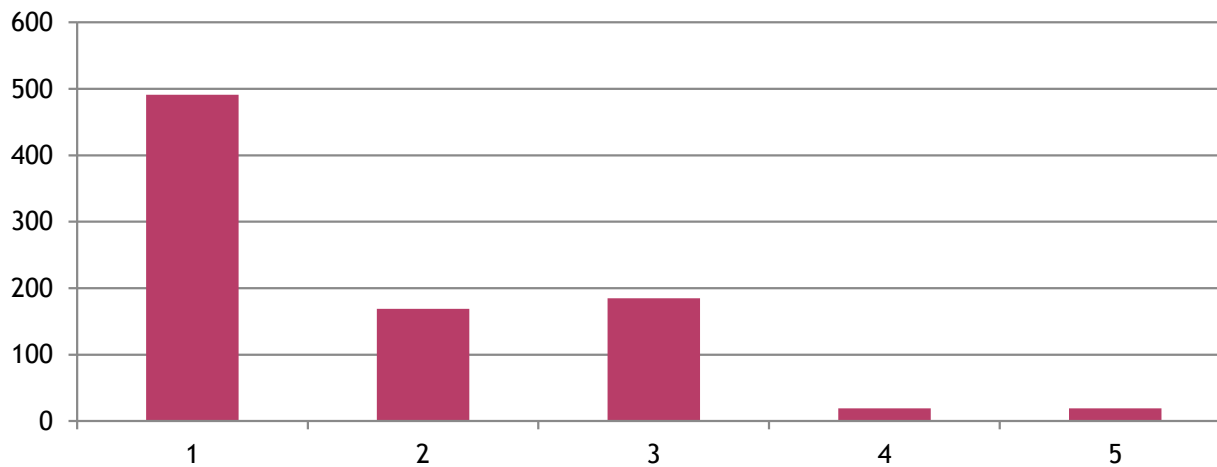
レントゲン技師

1 非常に良い	338	54.3
2 やや満足	113	18.2
3 普通	133	21.4
4 やや不満	20	3.2
5 不満	18	2.9
	622	100%



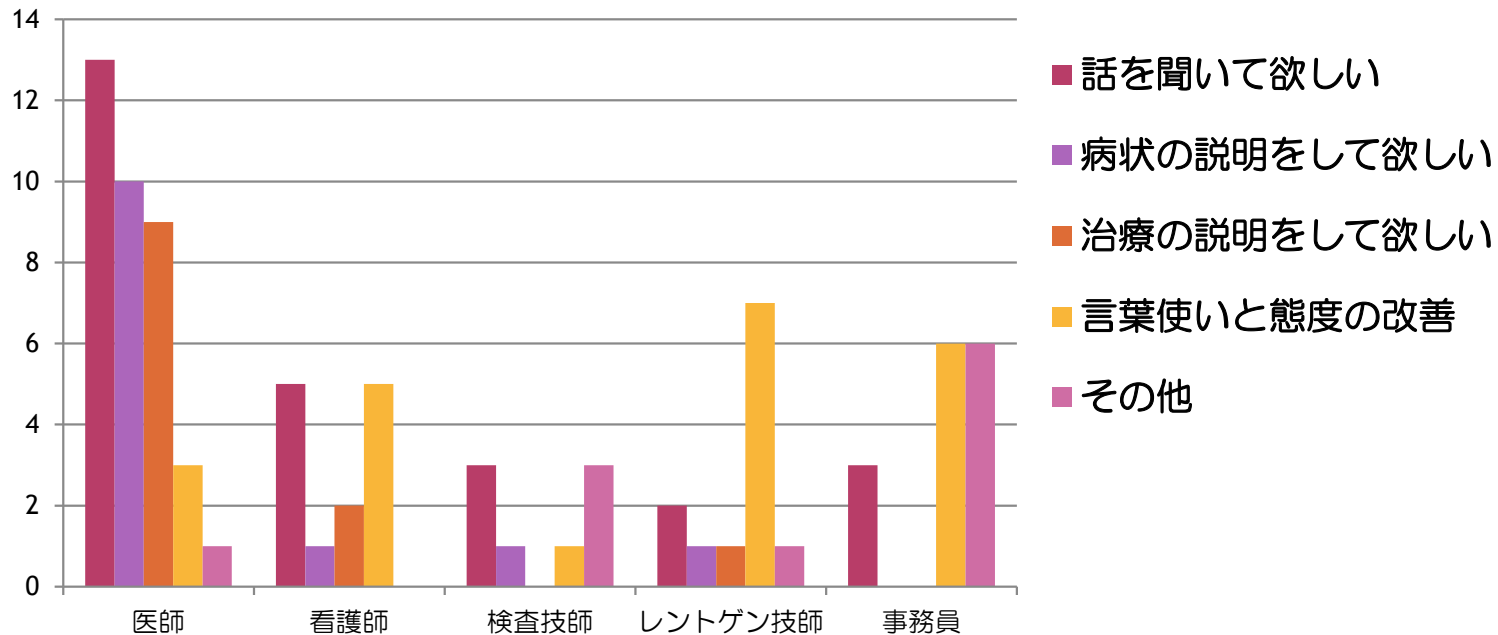
事務職員

1	非常に良い	491	55.6
2	やや満足	169	19.1
3	普通	185	21.0
4	やや不満	19	2.2
5	不満	19	2.2
		883	100%

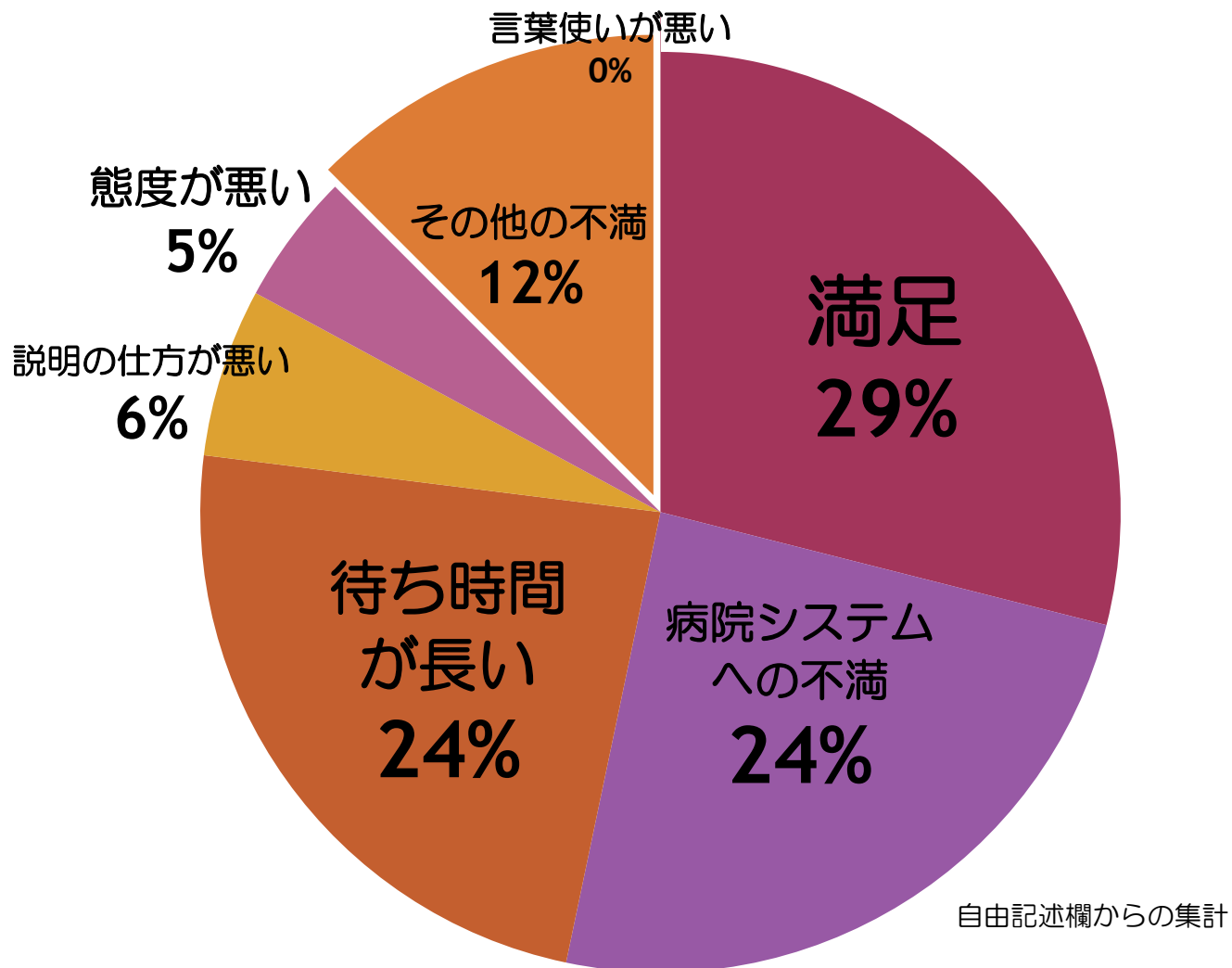


やや不満～不満を選んだ方の問題点（複数回答）

	医師	看護師	検査技師	レントゲン技師	事務員
話を聞いて欲しい	13	5	3	2	3
病状の説明をして欲しい	10	1	1	1	0
治療の説明をして欲しい	9	2	0	1	0
言葉使いと態度の改善	3	5	1	7	6
その他	1	0	3	1	6
合計	36	13	8	12	15



当院に関するご意見



考察

- ①患者満足度に職種間の大きな差はなかった。
- ②接遇に関しては好意的な意見が多かったため
当院の接遇は概ね良いと言える。
- ③「話を聴いて欲しい」
「病状の説明をして欲しい」
「待ち時間が長い事に関するご意見」
上記には相対関係があるため検討が必要である。
- ④「当院に関する意見」より、改善できる内容
もありサービス向上に役立てる事ができる。

まとめ

- ◎ 当院に於ける接遇に関する患者の満足度は概ね良かった。
- ◎ 待ち時間に関しての意見が多かったので今後の課題として考えていく必要がある。
- ◎ 患者からの具体的なご意見を職員全員で意識し「地域に愛され信頼される病院」となるように努めて行く。

ご協力いただき、ありがとうございます
이었습니다

ご静聴ありがとうございました。