

【外来】患者満足度調査 結果報告

患者満足度調査について

当院では、日本医療機能評価機構の「満足度調査・職員やりがい度支援ツール」に参加している。

設問は 14 問(必須項目 1 問、共通設問 10 問、任意設問 3 問)、記述式2問となっており、

必須設問は、参加施設間でのベンチマークが可能である。

アンケートには、回答者属性として「回答者」「性別」「年齢」設定している。

設問項目

問 1:診察までの待ち時間(診察までの待ち時間に満足していますか)

問 2:診察時間(診察時間に満足していますか)

問 3:医師による診察・治療内容(医師による診療・治療内容に満足していますか)

問 4:医師との対話(医師との対話に満足していますか)

問 5:看護師(看護師の対応に満足していますか)

問 6:事務職員(事務職員(受付・会計)の対応に満足していますか)

問 7:その他のスタッフの対応(その他の病院スタッフの対応に満足していますか)

問 8:痛みや症状を和らげる対応(痛みや症状を和らげる対応に満足していますか)

問 9:精神的なケア(精神的なケアに満足していますか)

問 10:プライバシー保護の対応(診察でのプライバシー保護の対応に満足していますか)

問 11:職員の接遇(職員の身だしなみ・マナー・言葉遣いに満足していますか)

問 12:清掃状況(病院内の共有スペース(廊下・コンビニエンスストア前)の清潔さ・清掃はいかがですか)

問 13:案内表示や掲示物(院内の案内表示・掲示物は分かりやすいものでしたか)

問 14:総合評価(日本医科大学付属病院を親しい方にもすすめようと思いますか?)

記述式①

「通院されている中で、不満や改善してほしいところがありましたか。」

記述式②

「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。」

調査方法等

■調査日時

2024 年 11 月 16 日(土)～2024 年 11 月 30 日(土)

■調査対象

日本医科大学付属病院 外来患者さん、患者さんご家族

■調査方法

スタッフがアンケート用紙を配布、

記入されたアンケート用紙は患者さんより回答 BOX に投函していただく。

または QR コードより回答いただく。

■回答率

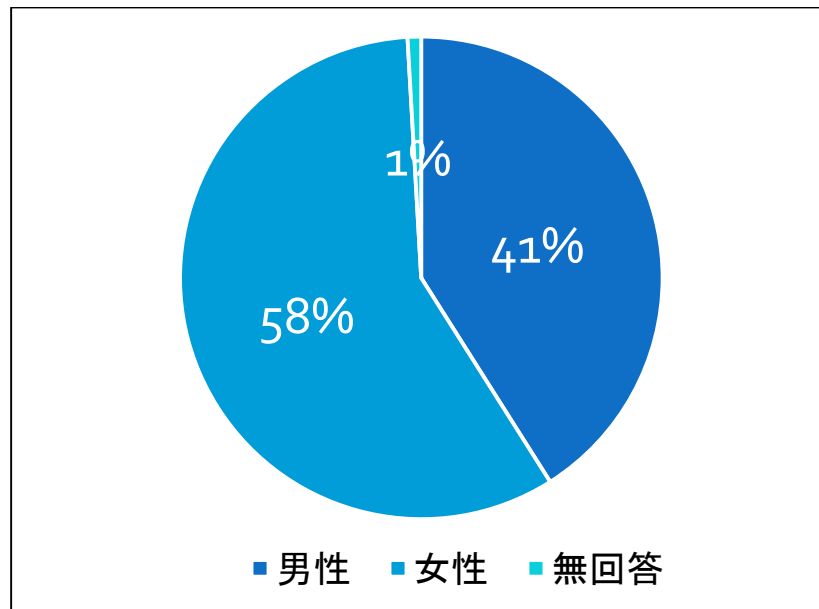
アンケート配布数:400 枚

アンケート回収件数:329 件(紙回答 285 件・Web 回答 44 件)

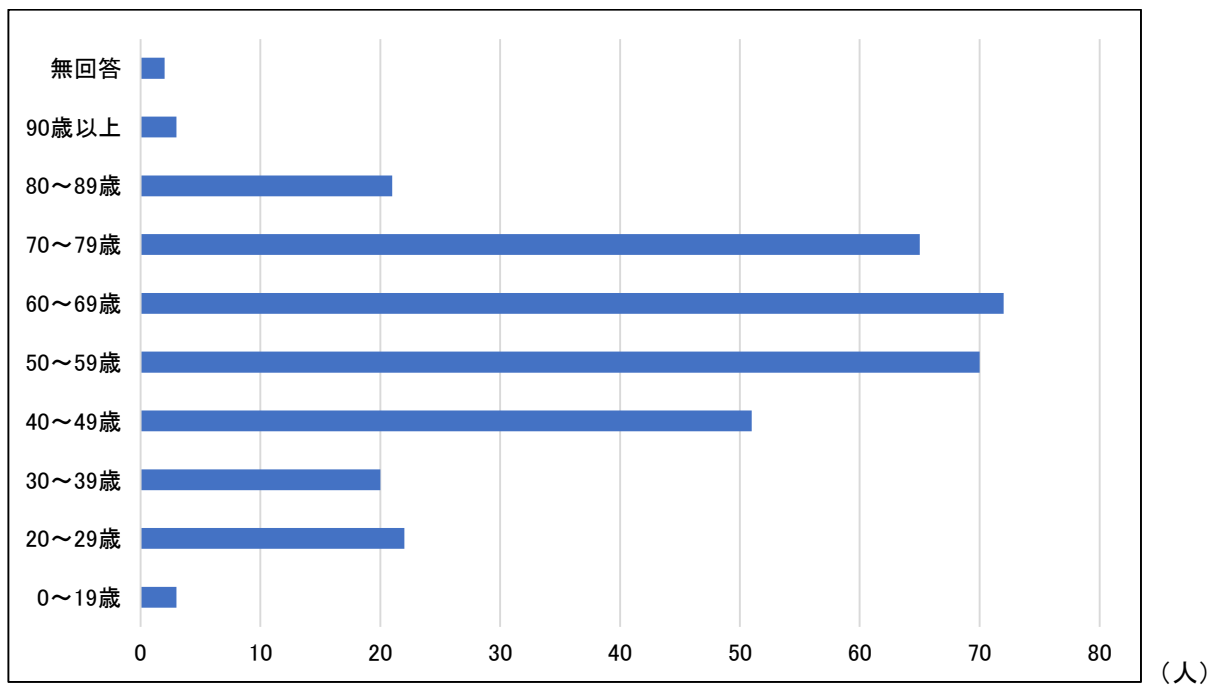
割合:82.3%

結果

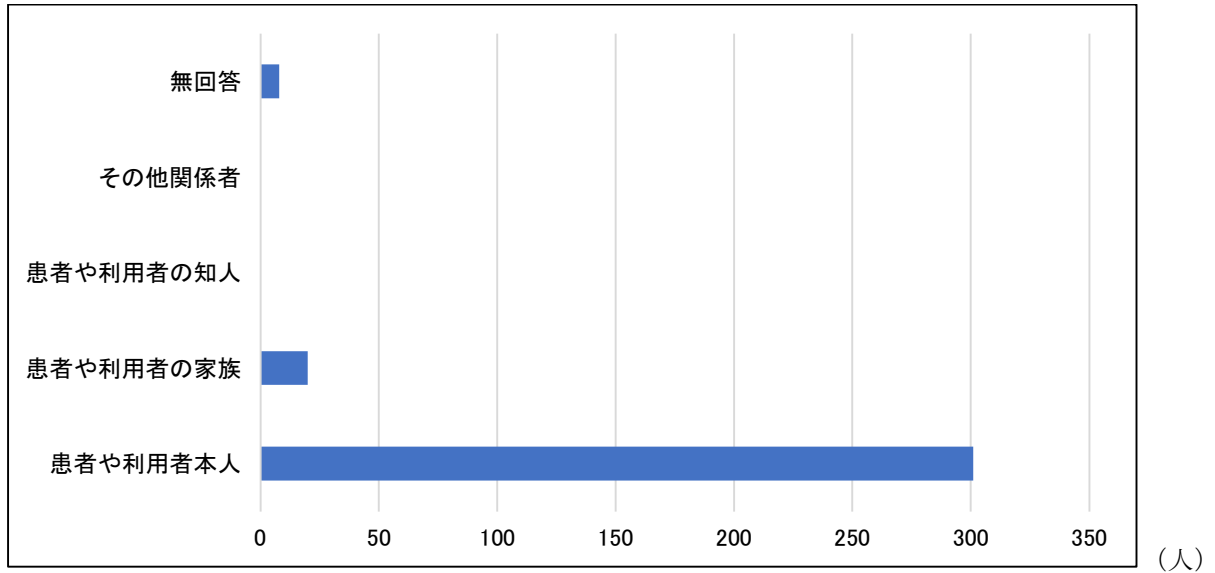
【性別】



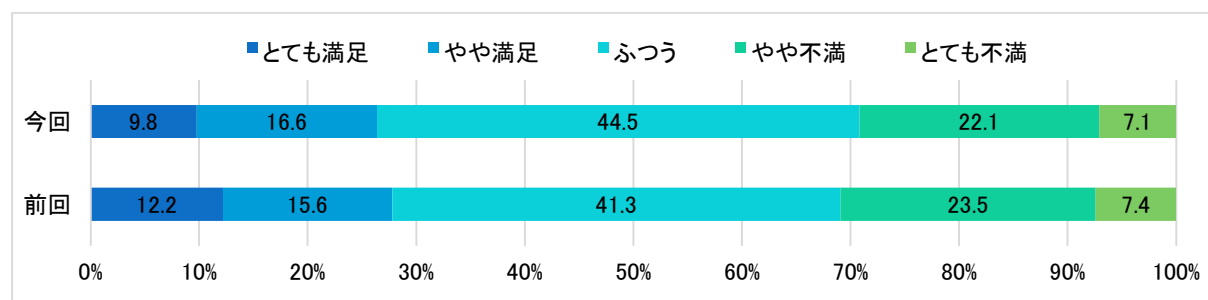
【年齢】



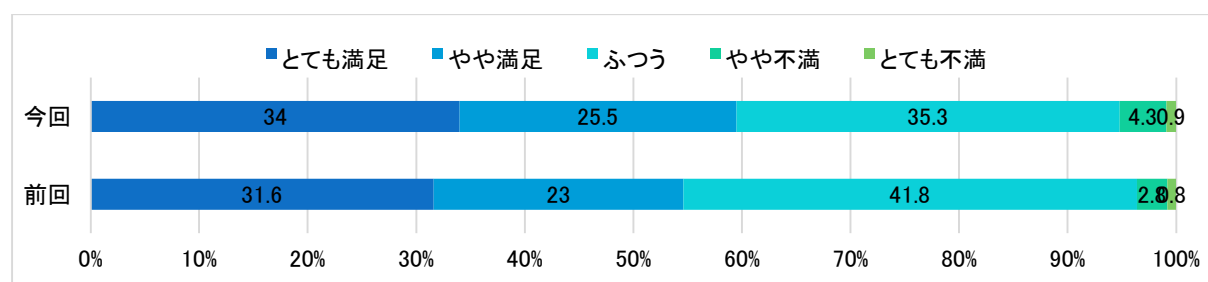
【回答者】



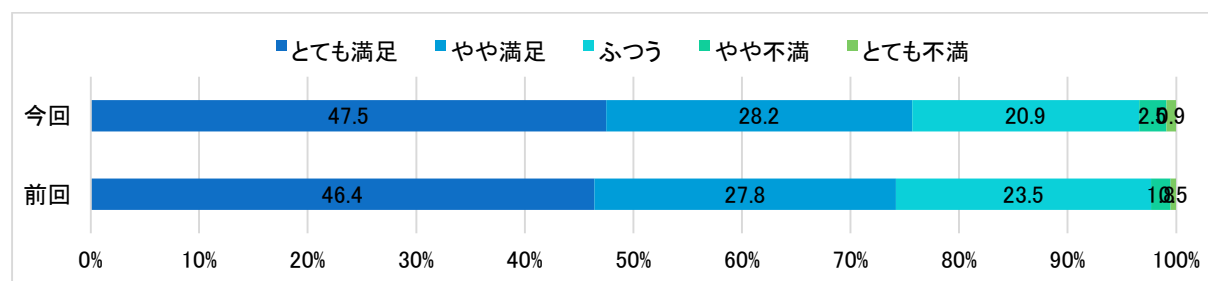
問 1: 診察までの待ち時間(診察までの待ち時間に満足していますか)



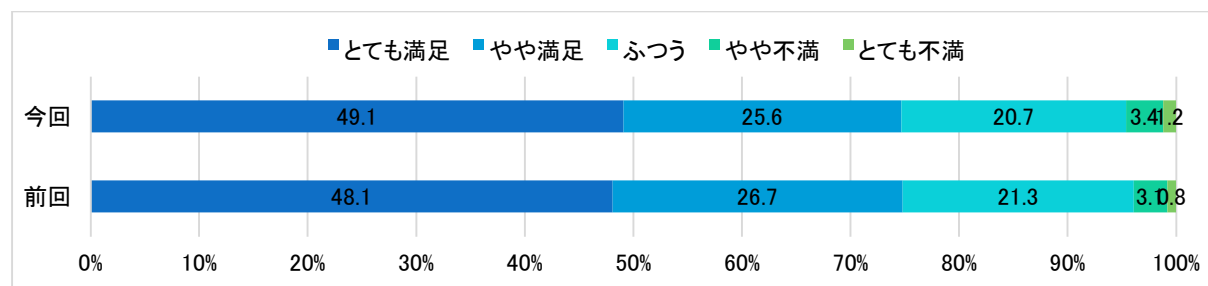
問 2: 診察時間(診察時間に満足していますか)



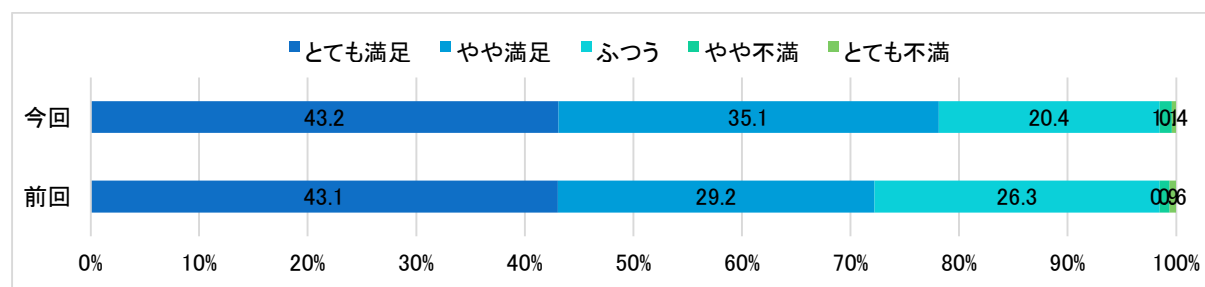
問 3: 医師による診察・治療内容(医師による診療・治療内容に満足していますか)



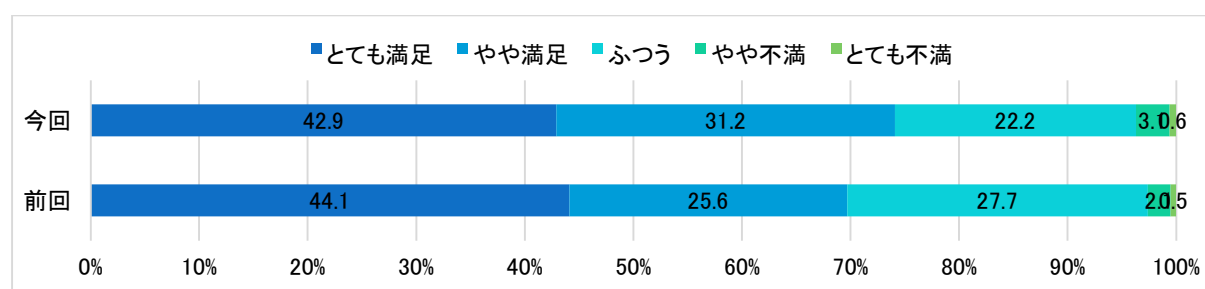
問 4: 医師との対話(医師との対話に満足していますか)



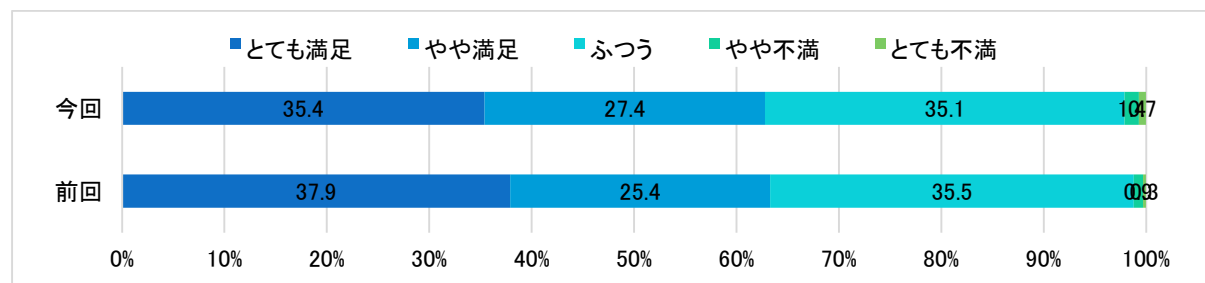
問 5:看護師(看護師の対応に満足していますか)



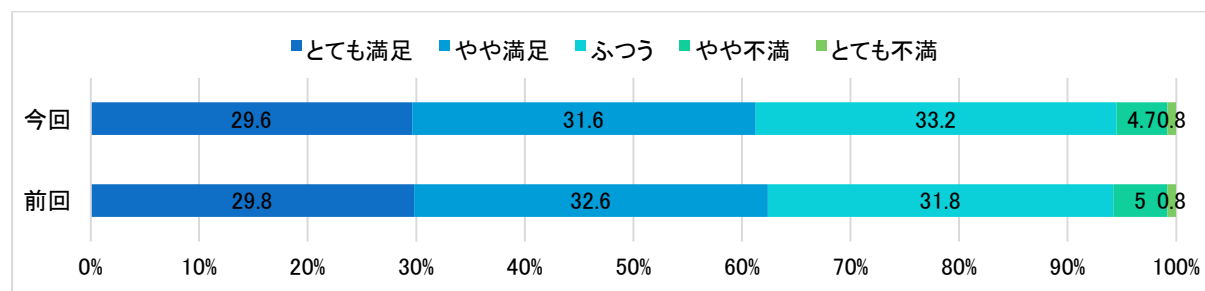
問 6:事務職員(事務職員(受付・会計)の対応に満足していますか)



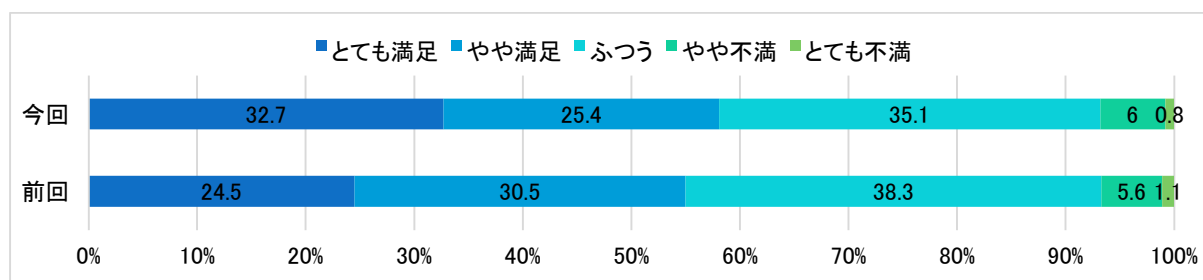
問 7:その他のスタッフの対応(その他の病院スタッフの対応に満足していますか)



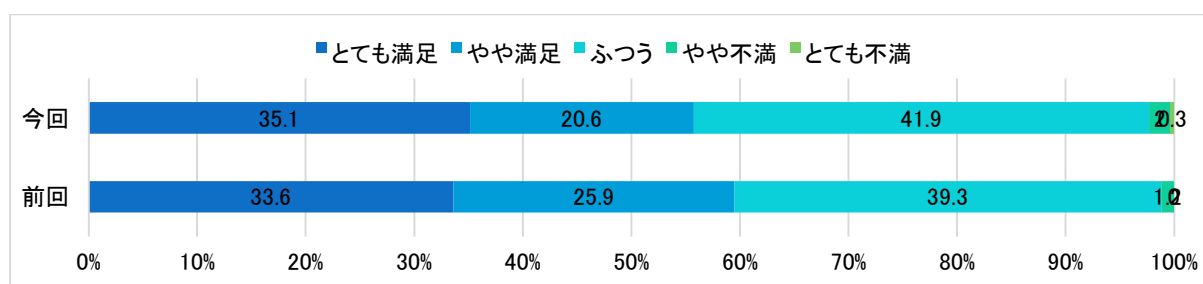
問 8:痛みや症状を和らげる対応(痛みや症状を和らげる対応に満足していますか)



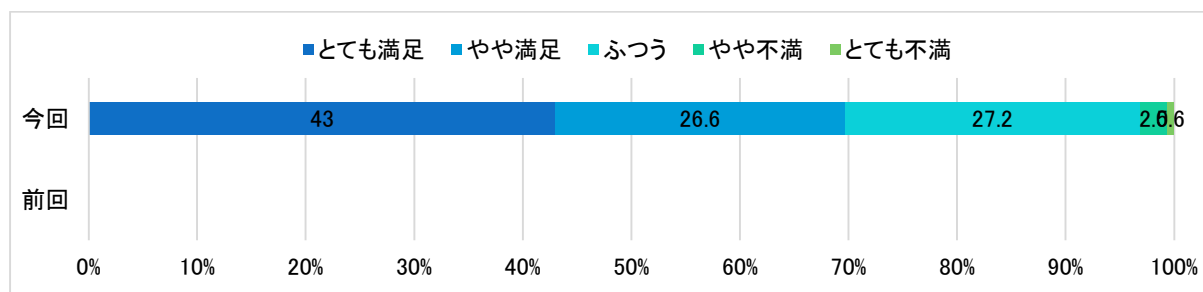
問 9:精神的なケア(精神的なケアに満足していますか)



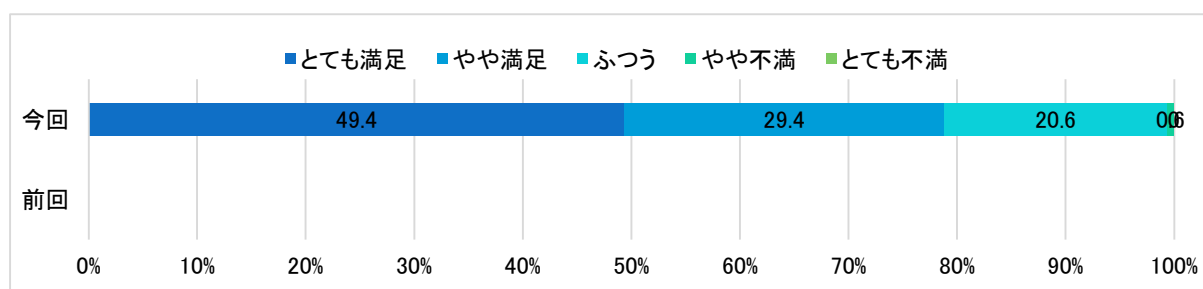
問 10:プライバシー保護の対応(診察でのプライバシー保護の対応に満足していますか)



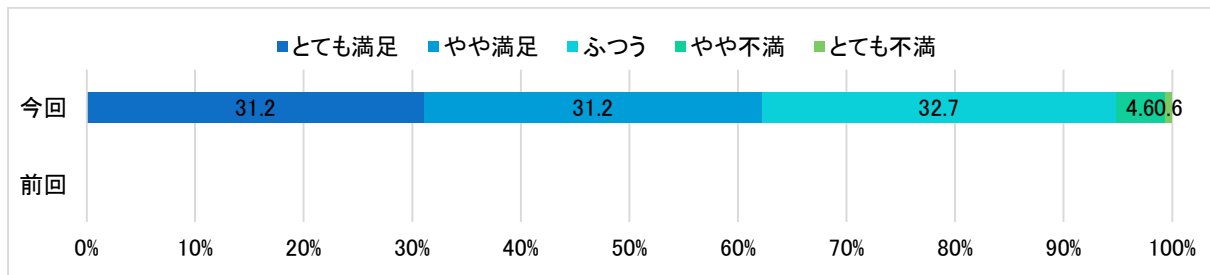
問 11:職員の接遇(職員の身だしなみ・マナー・言葉遣いに満足していますか) ※今回より追加



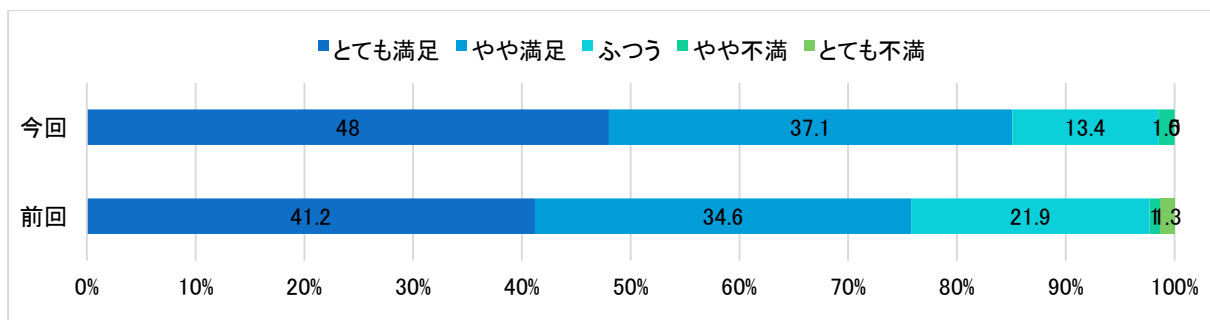
問 12:清掃状況(病院内の共有スペース(廊下・コンビニエンスストア前)の清潔さ・清掃はいかがですか) ※今回より追加



問 13:案内表示や掲示物(院内の案内表示・掲示物は分かりやすいものでしたか)※今回より追加



問 14:総合評価(日本医科大学付属病院を親しい方にもすすめようと思いますか?)

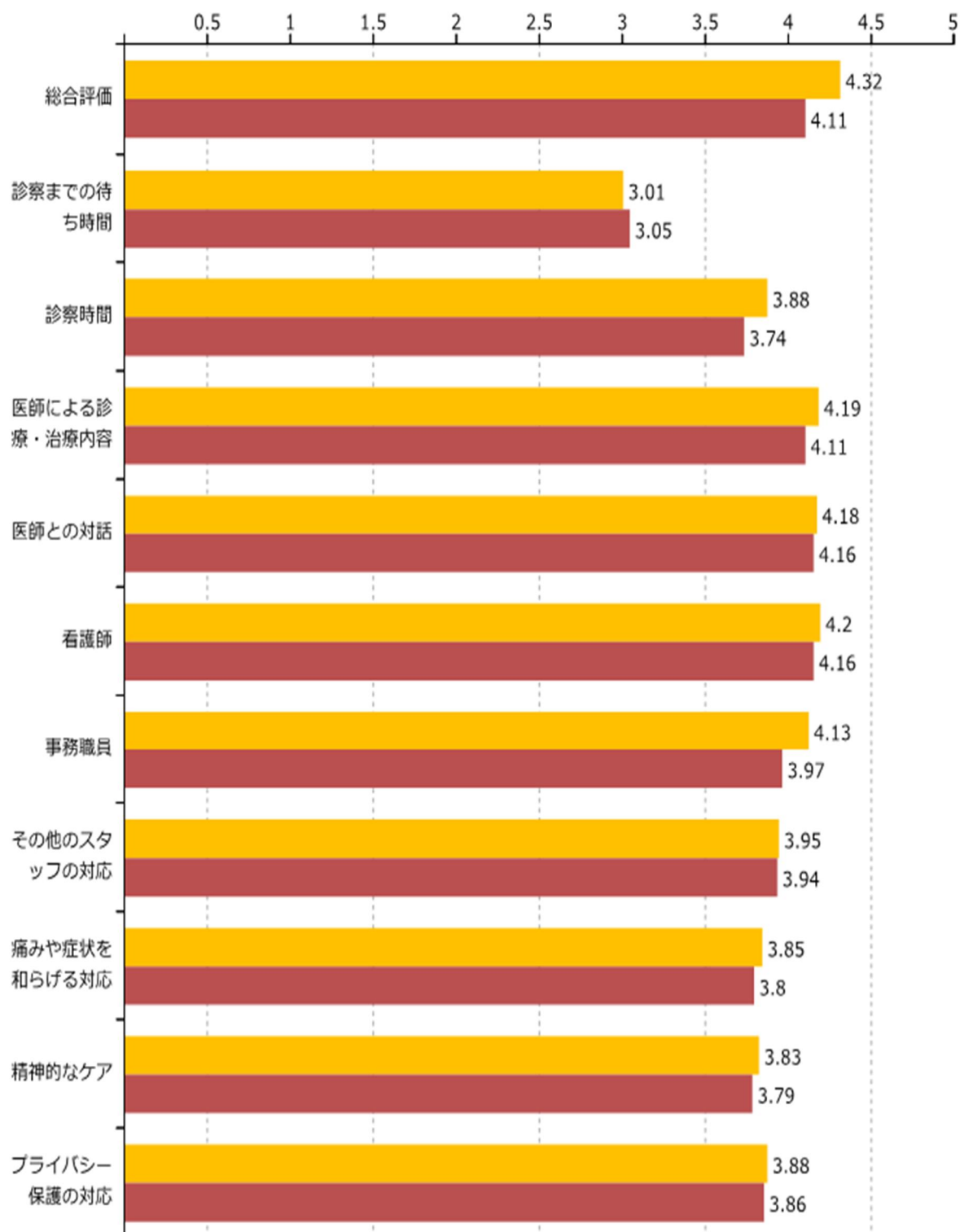


ベンチマーク結果

【比較対象】 一般病院 大規模（500 床以上）

■ 日本医科大学付属病院

■ 平均値



総括

改善要望として多く挙げられた声（複数名の方からご意見をいただきました）

待ち時間の長さに関する指摘：

診察・採血・検査等の各プロセスでの待機時間が長いとの声があり、予約制とのギャップを感じておられる患者さんもしらっしゃいました。

予約・電話のつながりにくさ：

体調急変時などの予約が取りにくい、電話が繋がらないといったご指摘が複数ありました。

案内表示・受付対応のわかりにくさ：

初診時や文書受付、院内の移動における案内の明確さについて改善を望む声が寄せられました。

高評価・励ましのお声

丁寧な職員対応への感謝：

医師・看護師・受付など各職種の接遇や説明が丁寧であるとお声が多く、「安心して受診できた」「感謝している」とのメッセージを数多くいただきました。

清掃・施設環境への好意的な評価：

院内の清掃や環境整備について好印象を抱かれている方が多く、快適な空間づくりへの取り組みが伝わっていることが確認されました。

今後の課題

待ち時間の長さ、電話・予約の取りづらさ、院内案内のわかりにくさ