

# 満足度調査(外来) 結果報告書

平成25年2月

埼玉医科大学国際医療センター

## ◆ 調査の概要

### 1. 調査目的

今後のより良い病院運営の基礎資料として、現在外来へ通院されている患者の実態や当院への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てることを目的として実施

### 2. 調査対象(期間)

平成25年2月18日(月)～23日(土)に受診した外来患者

### 3. 調査方法

各センターコンシェルジュよりアンケート用紙を手渡しで配布し、院内に設置した回収箱に投函していただく

### 4. 調査内容

患者の属性、当院の選択理由、施設、待ち時間、接遇等について質問  
(詳細は次ページ「調査票」を参照)

### 5. 調査件数

➤配布(準備)件数 …… 1, 200件(1日200件)

※包括的がんセンター 1日110件 通院治療センター 1日30件 心臓病・脳卒中センター 1日60件

➤有効回収件数 …… 1, 146件

➤有効回収率 …… 95. 5%

# ◆ 調査票

## 外来患者さんアンケート(平成 25 年 2 月 18 日～23 日)

### アンケート ご協力をお願い

このたび、当院では来院される方々からご意見をお伺いするため、アンケート調査を実施することとなりました。

ご協力いただきましたアンケートにつきましては、今後のより良い病院運営の参考にさせていただき、患者さんに対するサービス等の充実に努めてまいりたいと考えています。

お手数ではございますが、何卒ご回答のほど、よろしくお願い申し上げます。

埼玉医科大学国際医療センター  
病院長 小山 勇

### ご記入にあたってのお願い

- ・このアンケートは無記名です。お名前をご記入いただく必要はございません。
- ・ご記入は患者さんご本人にお願いします。患者さんご本人が、記入が困難な場合や、お子さまの場合には、ご家族または保護者の方がご記入ください。
- ・ご記入後は、院内に設置していますアンケート回収箱にお入れください。

- 患者さんご本人の性別、年齢、本日受診された診療科、来院交通手段をお聞かせください。

男	女	歳	科
---	---	---	---

【複数回答可】

自家用車	電車	バス	タクシー	バイク	自転車	徒歩のみ	その他
------	----	----	------	-----	-----	------	-----

(1ページ)

回答は、数字を○で囲みお答えください。

- 当院を選択された理由を次の中からお聞かせください。【複数回答可】

1 他の医療機関からの紹介で	5 家族や知人のすすめで
2 高度な医療が受けられるから	6 評判がよいから
3 医療施設や設備がよいから	7 家や通勤先から近いから
4 良い医師がいるから	8 その他 ( )

- 施設面についてお聞かせください。

ご質問項目	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	わからない 該当しない
案内表示のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
呼出受信機について	5	4	3	2	1	0
自動再来受付機について	5	4	3	2	1	0
診察室の設備や雰囲気	5	4	3	2	1	0
検査室の設備や雰囲気	5	4	3	2	1	0
トイレの設備について	5	4	3	2	1	0
駐車場の広さや入りやすさ	5	4	3	2	1	0
院内施設全般について	5	4	3	2	1	0

(2ページ)

●診察・待ち時間に関する事項についてお聞かせください。

ご質問項目	非常に満足	満足	どちらでもない いえない	やや不満	不満	わからない 該当しない
診察の内容について	5	4	3	2	1	0
症状や検査結果の説明	5	4	3	2	1	0
質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1	0
医療技術について	5	4	3	2	1	0
診察全般について	5	4	3	2	1	0
受付の待ち時間について	5	4	3	2	1	0
診察の待ち時間について	5	4	3	2	1	0
検査の待ち時間について	5	4	3	2	1	0
会計の待ち時間について	5	4	3	2	1	0
待ち時間全般について	5	4	3	2	1	0
プライバシーについて	5	4	3	2	1	0

(3ページ)

●接遇についてお聞かせください。

ご質問項目	非常に満足	満足	どちらでもない いえない	やや不満	不満	わからない 該当しない
医師の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
看護師の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
看護師の説明のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
技師の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
受付の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0

●総合的に当院を10段階で評価すると何になるかお聞かせください。

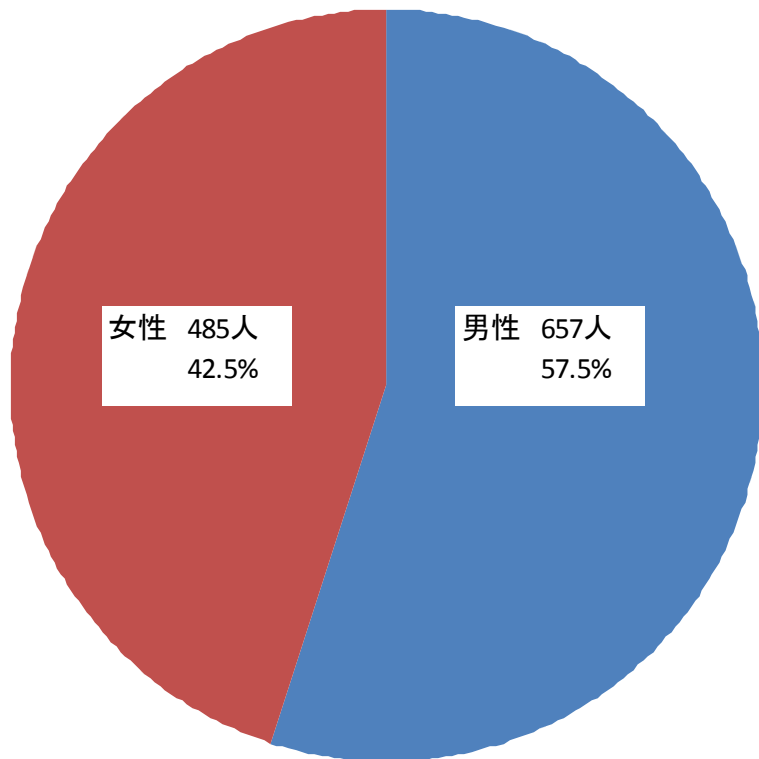
10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

●ご意見やご要望などがありましたら、自由にご記入ください。

(4ページ)

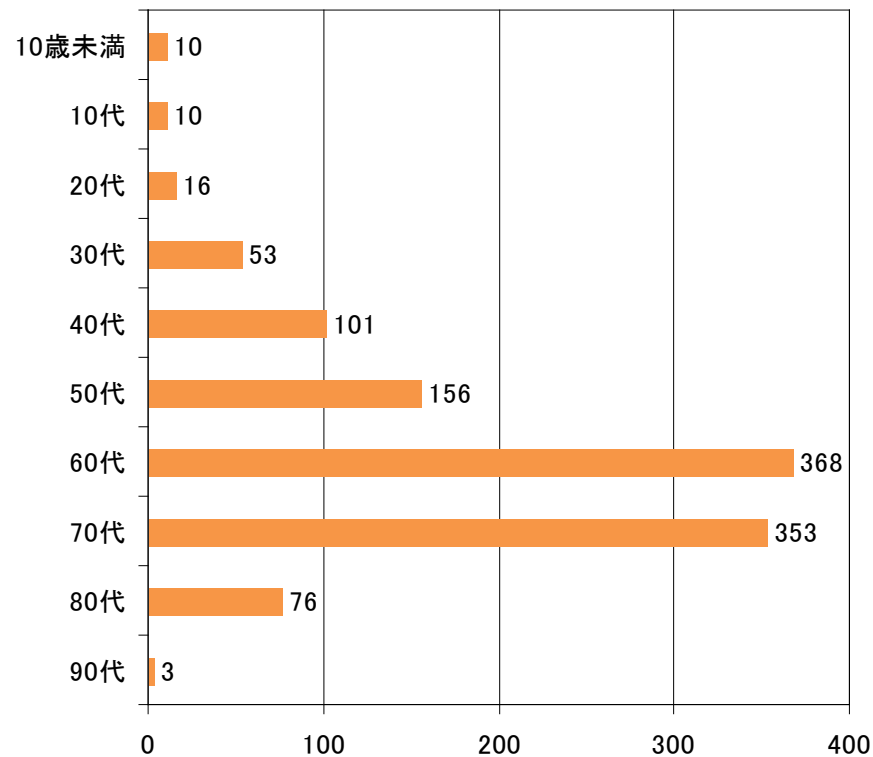
# ◆ 調査対象者の属性

## 1. 性別



有効回答者数 1,142人

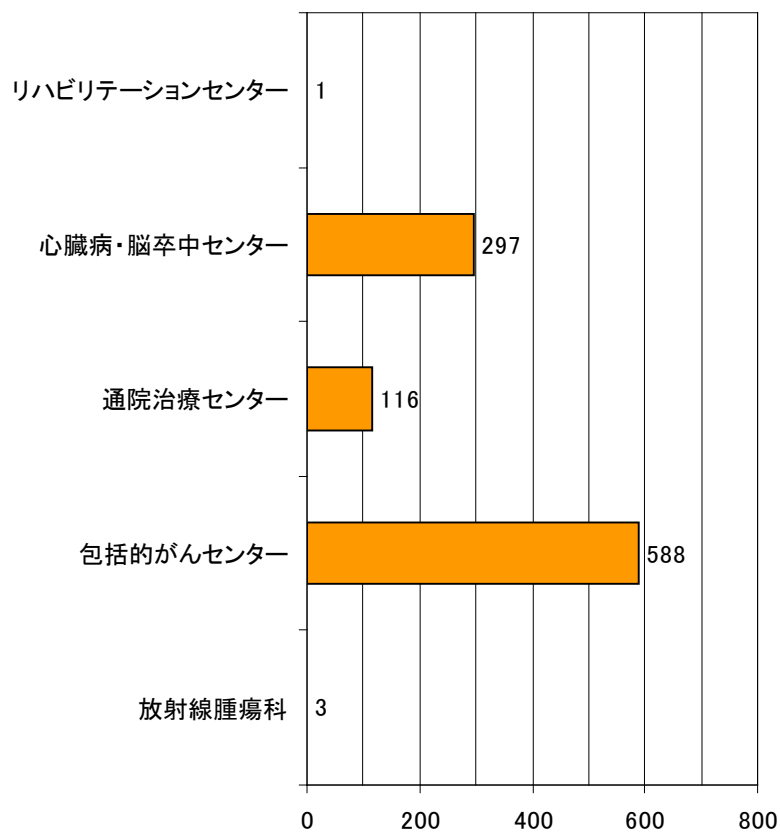
## 2. 年齢



有効回答者数 1,146人

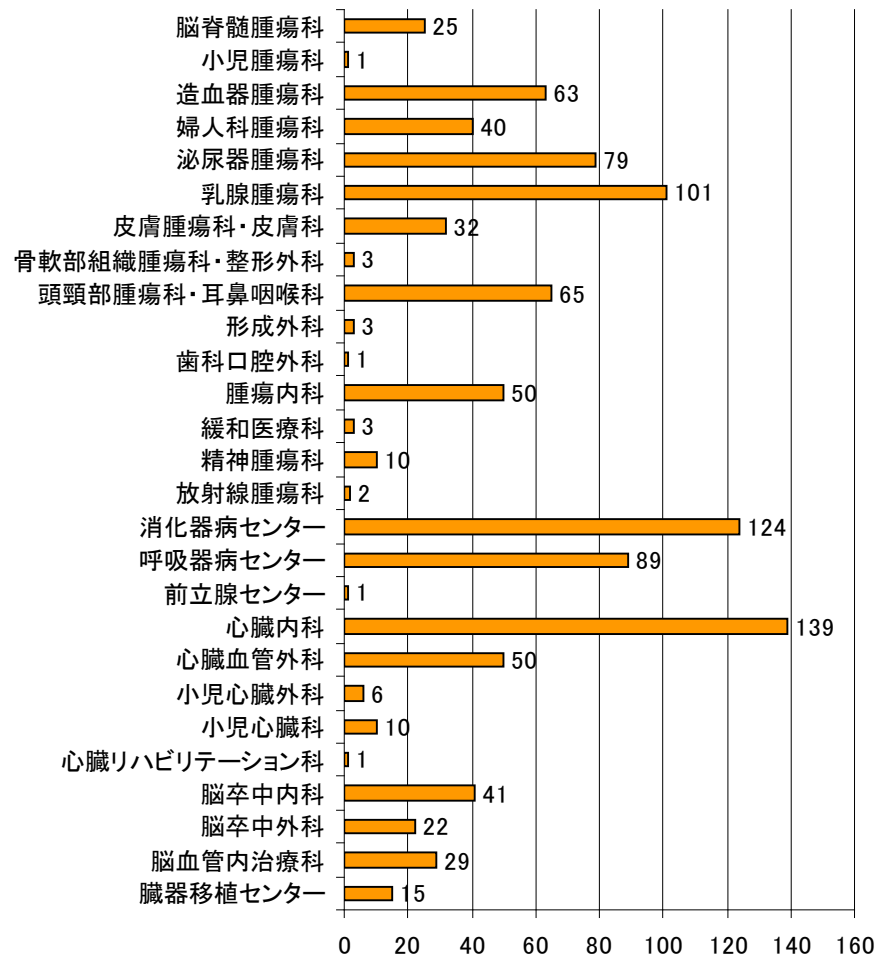
平均年齢 62.9歳

### 3. センター別回答数



有効回答者数 1,005人

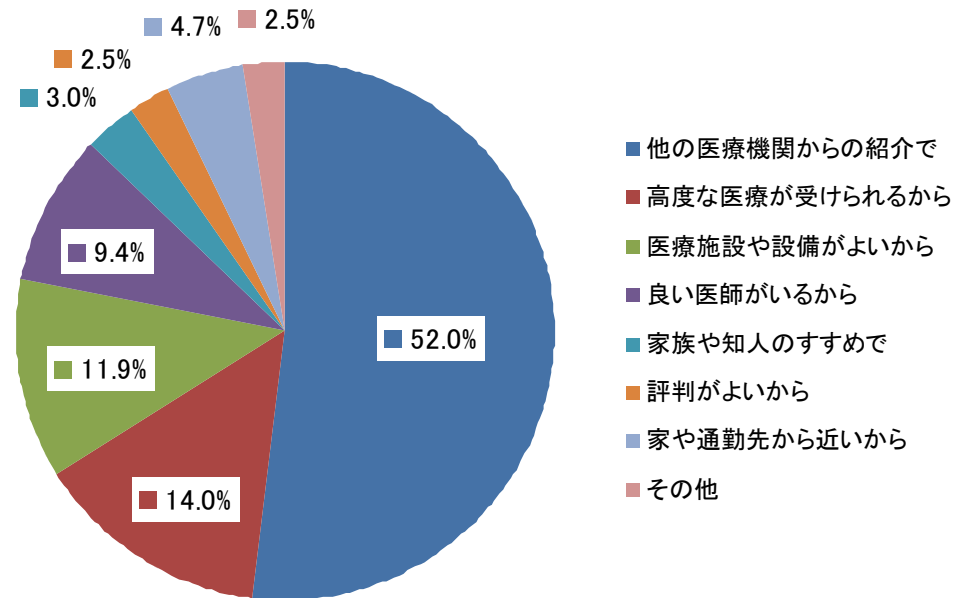
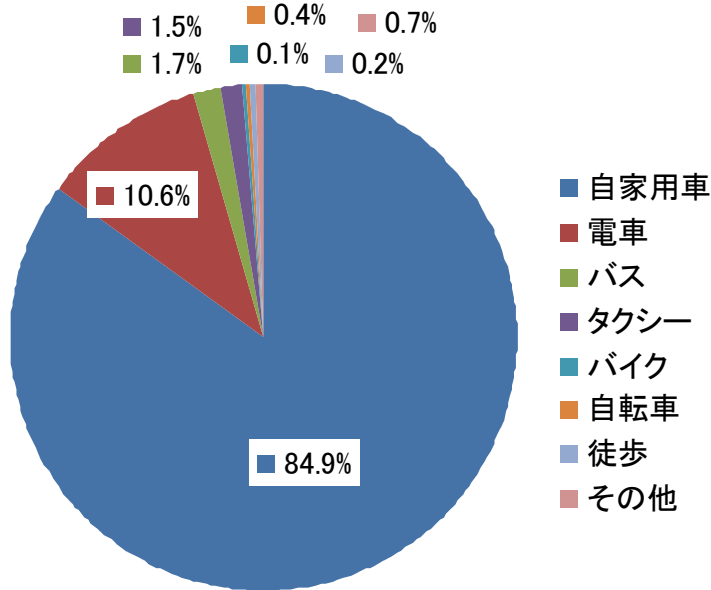
### 4. 診療科別回答数



有効回答者数 1,005人

## ◆ 当院選択理由

### 5. 来院交通手段



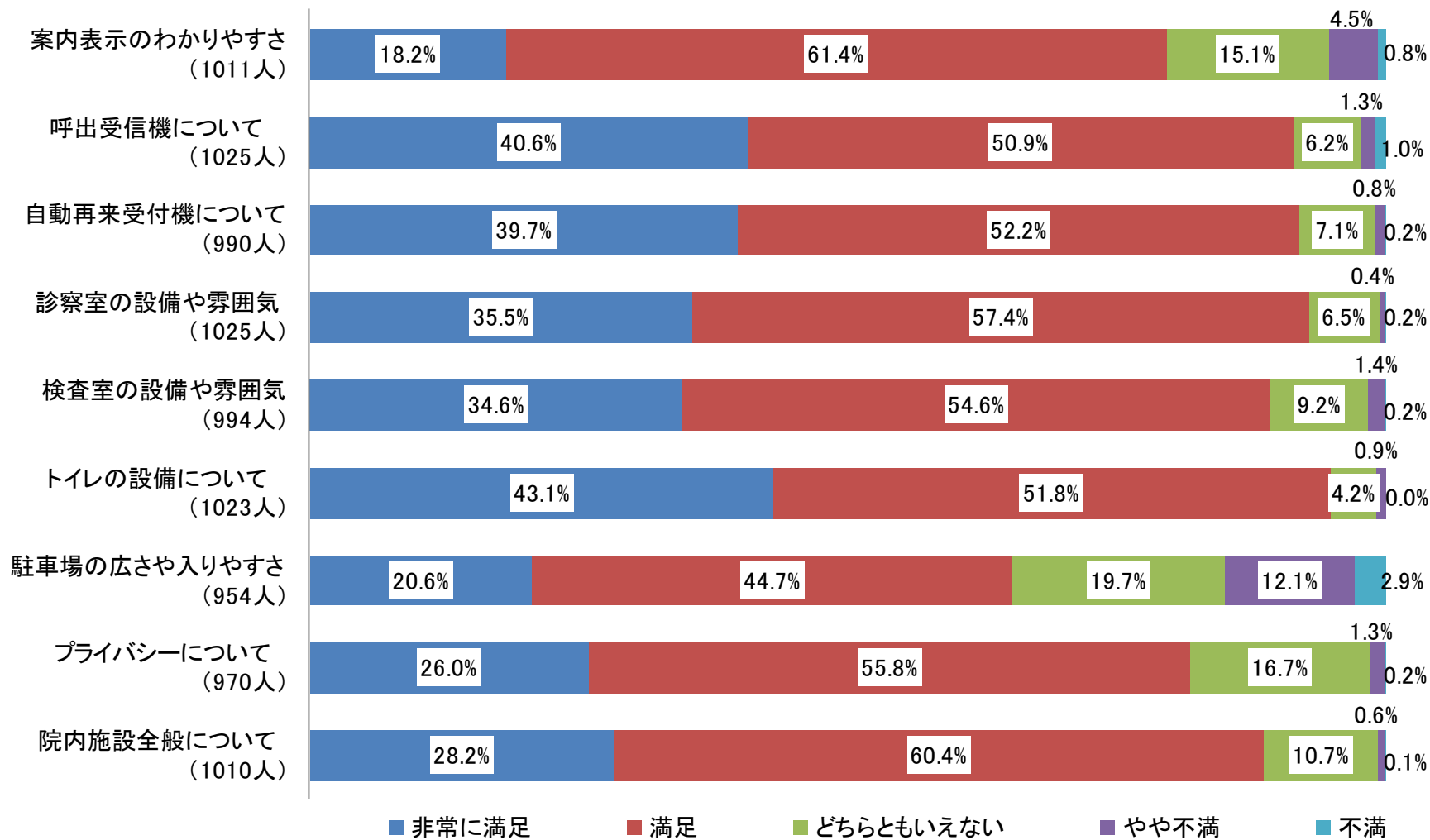
自家用車	905 人
電車	113 人
バス	18 人
タクシー	16 人
バイク	1 人
自転車	4 人
徒歩のみ	2 人
その他	7 人
合計(有効回答数)	1,066 人

他の医療機関からの紹介で	703 人
高度な医療が受けられるから	189 人
医療施設や設備がよいから	161 人
良い医師がいるから	127 人
家族や知人のすすめで	40 人
評判がよいから	34 人
家や通勤先から近いから	63 人
その他	34 人
合計(有効回答数)	1,351 人

(回答者数 1,146人)

# ◆ 調査結果

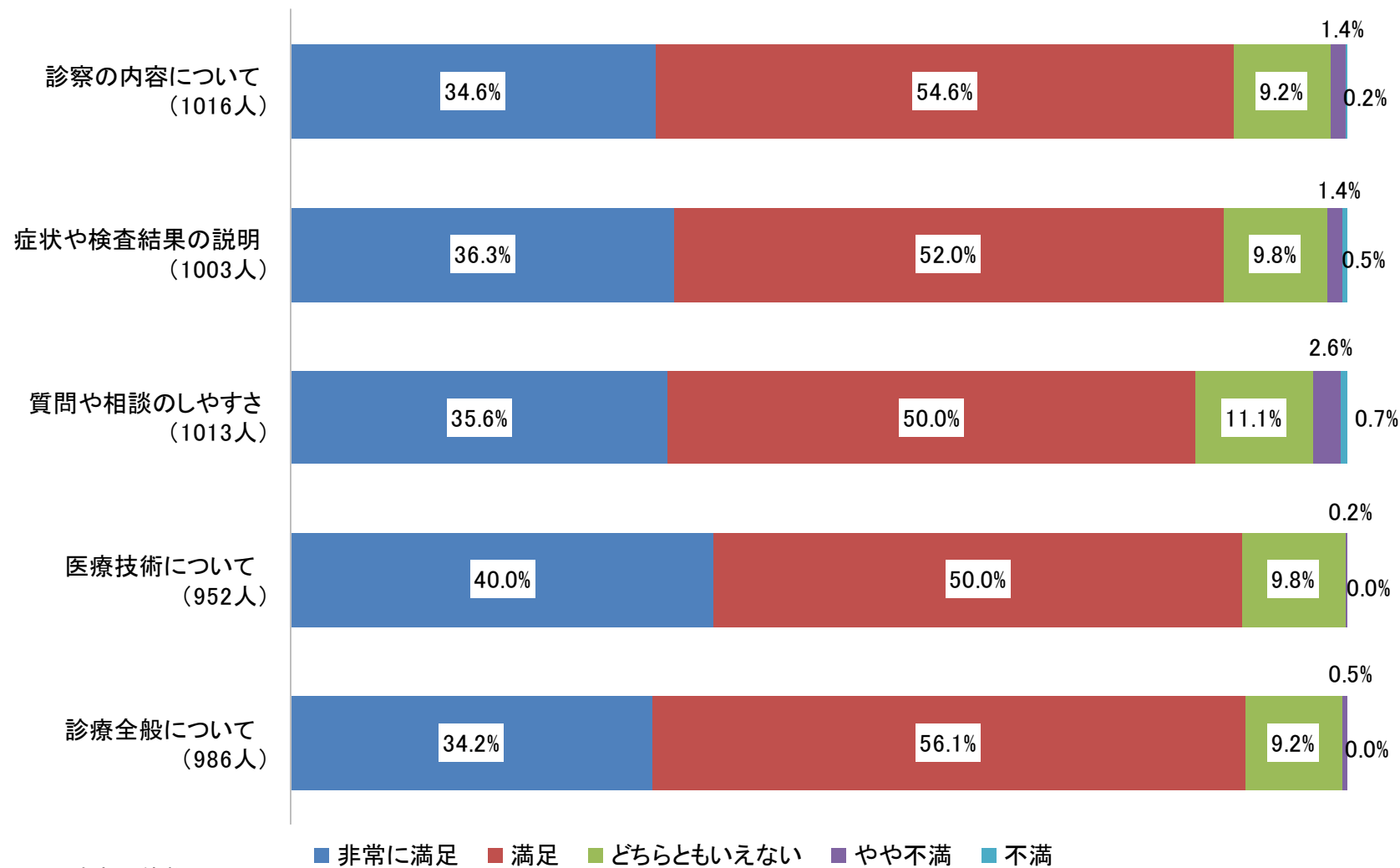
## 1. 施設面に関する事項



( )内は有効回答数

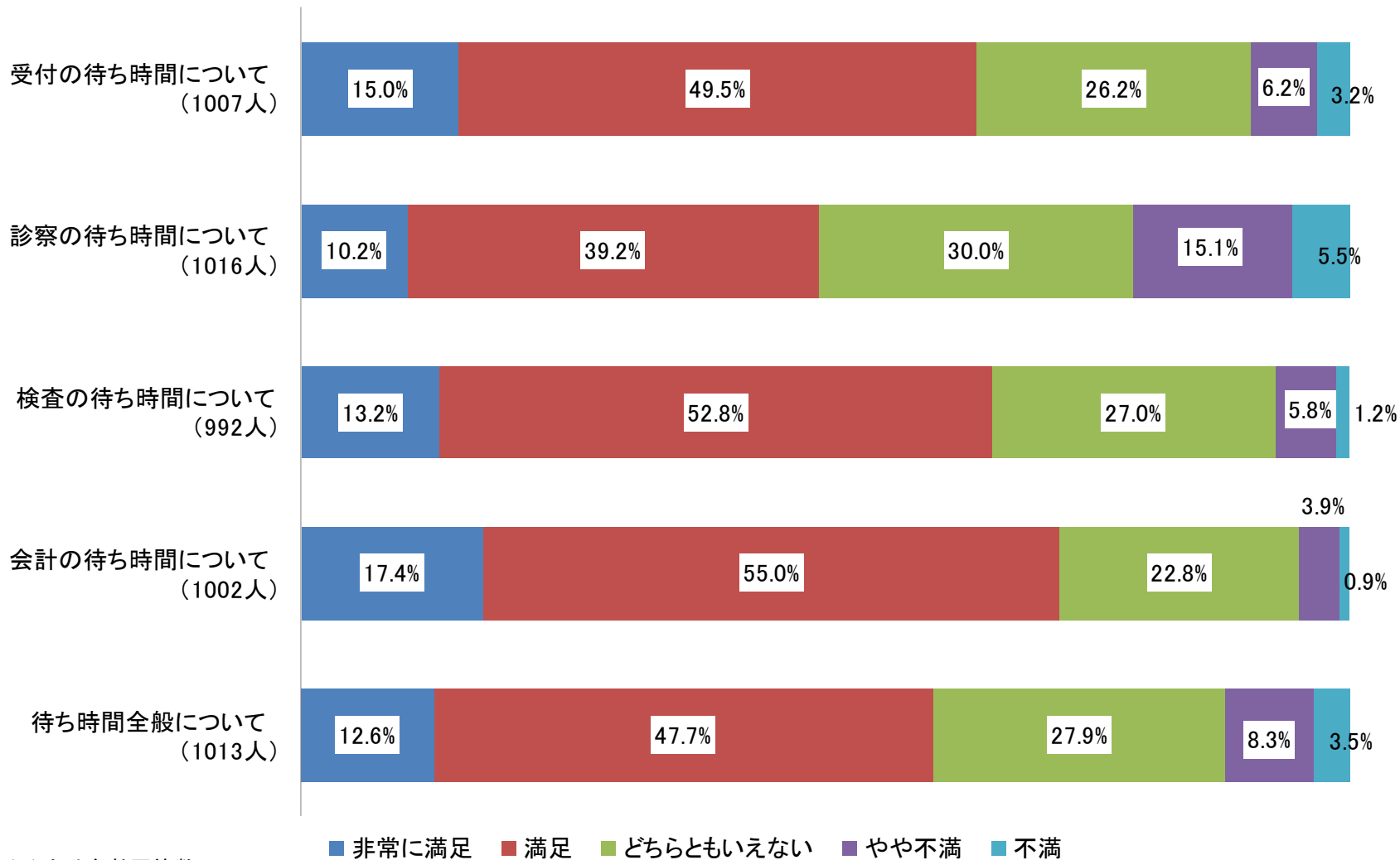


## 2. 診察サービスに関する事項



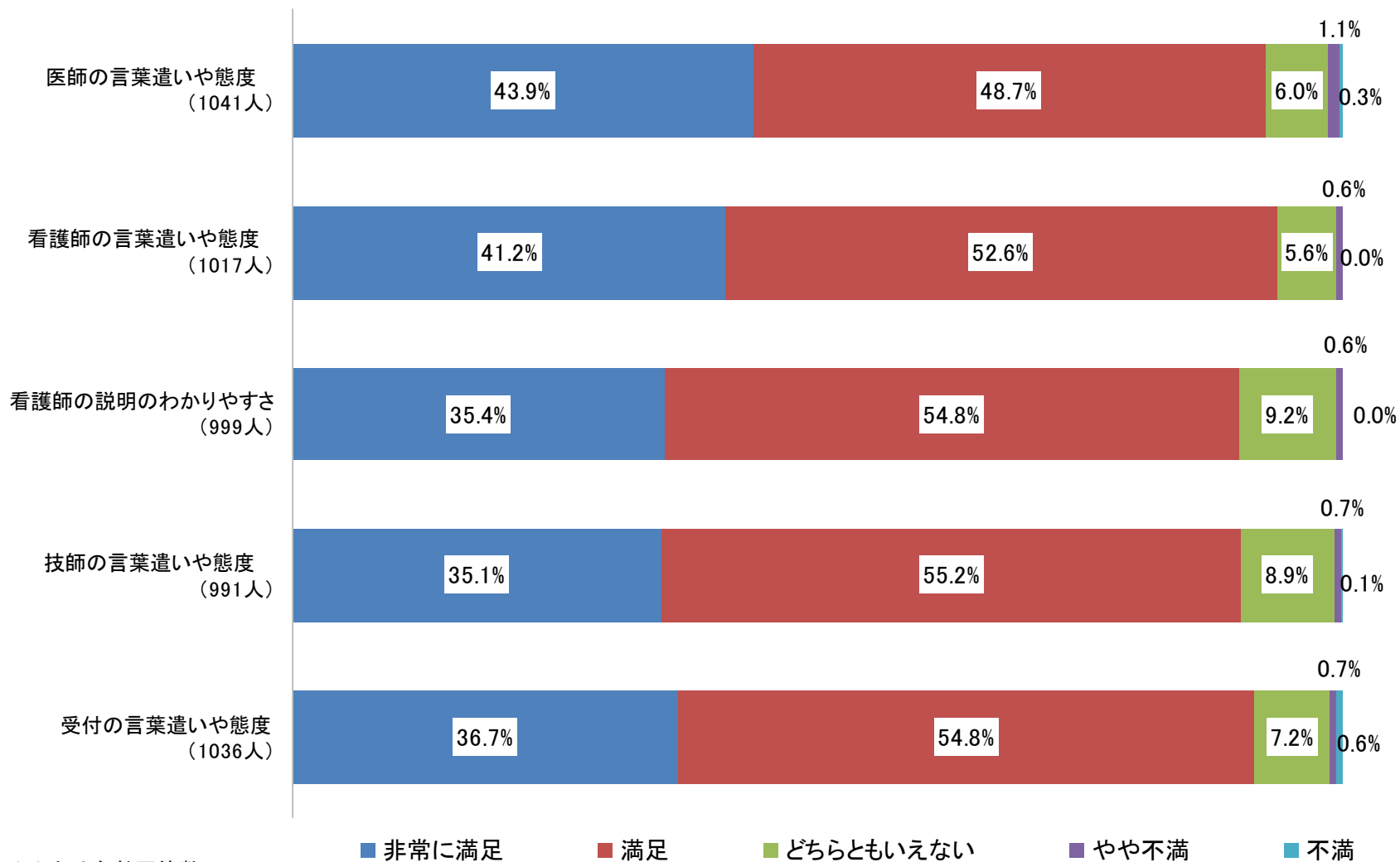
( )内は有効回答数

### 3. 待ち時間に関する事項



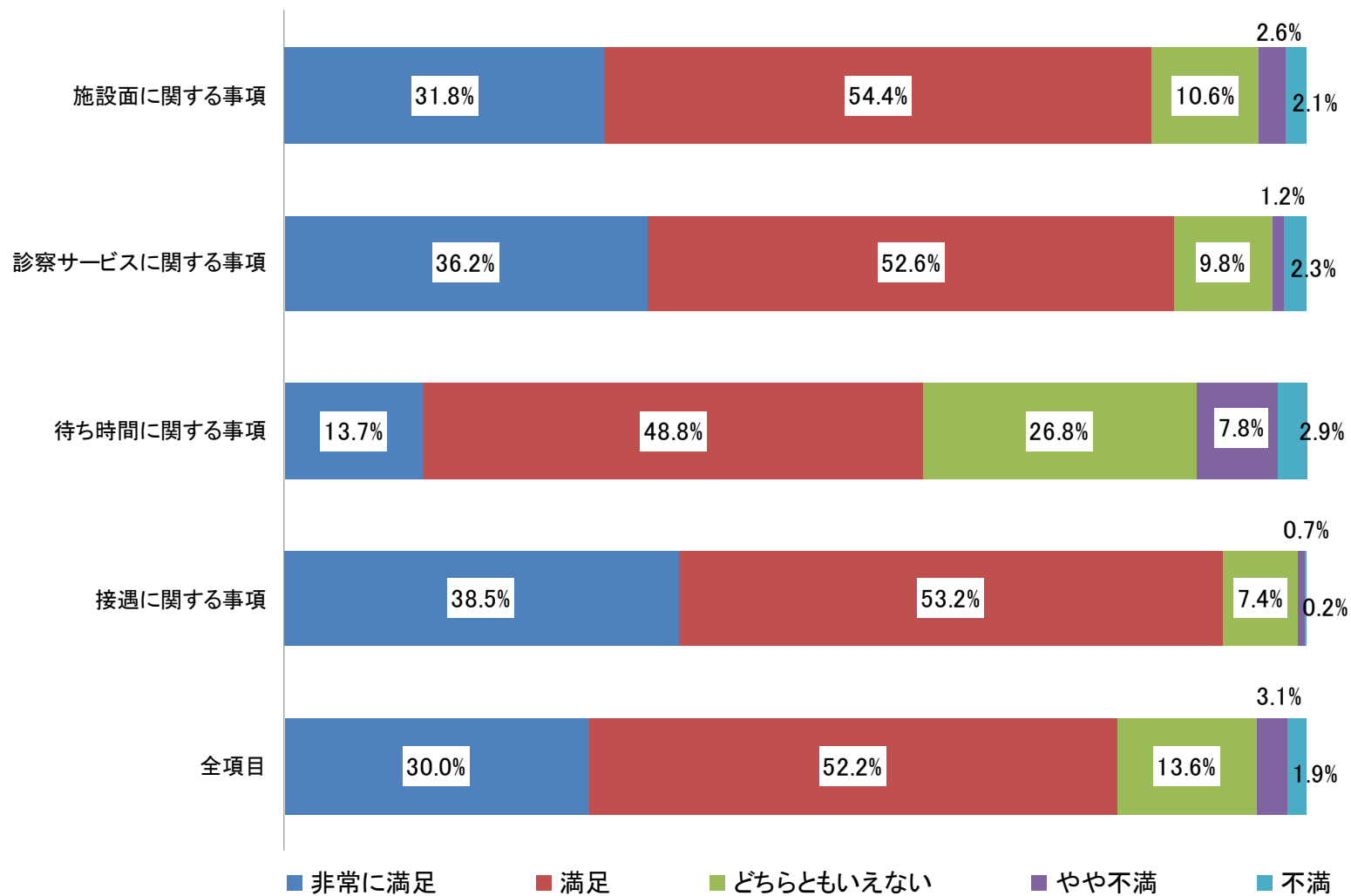
( )内は有効回答数

#### 4. 接遇に関する事項

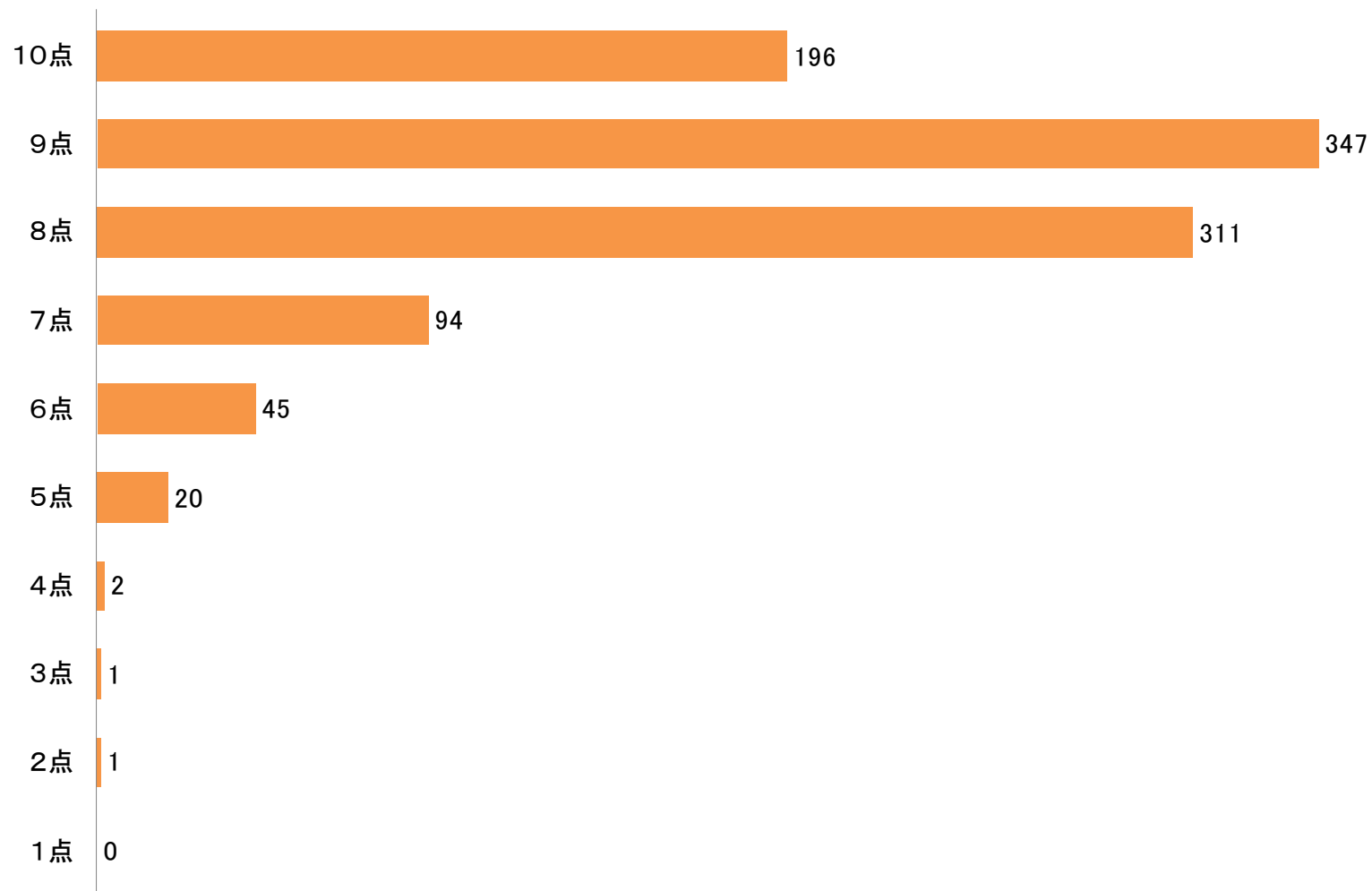


( )内は有効回答数

## 5. 項目別集計結果



◆ 総合評価点(10点満点での回答数)



有効回答数 1,017人

平均点 8.5点

## ◆ ご意見・ご要望

- 249名の方からご意見やご要望をいただきましたが、その中で特に多かった項目を以下に記載します。

- 施設面に関する事項(43名)

- ・案内表示がわかりづらい(8名)
- ・イスが少ない(5名)
- ・時計が少ない(2名)
- ・待合室にテレビが欲しい(3名)
- ・その他

- 駐車場に関する事項(21名)

- ・駐車スペースが少ない(12名)
- ・駐車場の入口が狭い(角度がきつい、駐車券がとりづらい)(7名)
- ・料金が安い(無料を希望)(3名)
- ・その他

- 診察・接遇に関する事項(26名)

- ・治療や結果の説明等をわかりやすくしてほしい(5名)
- ・看護師の対応が人によって差がある(3名)
- ・受付に対応の悪い人がいる(2名)
- ・その他

- 待ち時間に関する事項(18名)

- ・予約時間と診察時間の差がありすぎる(10名)
- ・待ち時間が長すぎる(6名)
- ・その他

※ 上記以外にも様々なご意見・ご要望をいただいております。中でも75名の方から感謝やお褒めの言葉をいただいております。