

東邦大学医療センター大森病院 御中

## 外来患者様満足度調査 結果報告書

### 【全体傾向】

2021年 1月

株式会社 バリューメディカル

## 外来患者様満足度調査 調査概要

### 調査概要

■ 実施期間

2020年11月2日(月)～2020年12月27日(日)

■ 調査方法

QRコードアンケート

■ 対象者

調査対象日に外来を受診した方

■ 回収数

247件

### 調査設計

# 外来患者様満足度調査 質問項目一覧

## 質問項目一覧

質問項目			
No.	質問文	カテゴリー	短縮名
q1-1	病院の電話の受け応えはよかった	病院の印象	初期 問い合わせ対応
q1-2	駐車場の係員や守衛、警備員の言葉遣いや態度はよかった		初期 職員対応
q1-3	病院内の受付・窓口での対応は、手際よく、親切でよかった		初期 受付窓口対応
q1-4	受診の手順や受付方法について、パンフレット、掲示物、案内係などの説明はわかりやすかった		初期 受付わかりやすさ
q1-5	初診担当の医師・看護師などの対応は、安心・信頼できる対応だった		初期 信頼
q1-6	この病院の治療・検査や会計までの流れは、連携のとれたスムーズな対応だった		初期 連携
q2-1	予約時間どおりに診察が受けられた	診療までの待ち時間	待ち 時間どおり
q2-2	待ち時間中、職員の対応はよかった		待ち 職員対応
q2-3	診察までの待ち時間は気にならなかった		待ち 待ち時間
q2-4	職員間の連携がスムーズだった		待ち 連携
q2-5	診察科の受付の対応は、手際よく、親切でよかった		診察科 対応
q2-6	自分について事前に得た情報が、診察科の職員へきちんと伝わっていた		診察科 連携
q3-1	必要な情報をすぐに見つけることができた	病院のホームページ	HP 見つけやすさ
q3-2	情報提供の内容は十分だった		HP 情報内容
q3-3	内容はわかりやすかった		HP わかりやすさ
q4-1	症状や治療についての説明はわかりやすかった	医師の態度や言葉遣いなど	医師 説明
q4-2	症状や治療について、質問しやすく、質問に丁寧に対応してもらえた		医師 質問対応
q4-3	声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった		医師 話し方
q4-4	診療中に、自分が話したいことをしっかりと聞いてもらえた		医師 傾聴
q4-5	疑問や不安に対して、納得するまで説明を受けることができた		医師 疑問不安対応
q4-6	プライバシーに配慮した対応だった		医師 配慮
q4-7	検査数値や画像などを、わかりやすく説明を受けることができた		医師 データ説明
q4-8	治療方法やその選択肢について、納得するまで説明を受けることができた		医師 治療選択肢
q4-9	診療中に自分が回復していくイメージと実感を持つことができた		医師 回復イメージ実感
q4-10	表情や目の合わせ方、話し方で安心感を得られた		医師 安心感
q4-11	自分の考えや事情に配慮した対応によって、気持ちを受けとめてもらえた		医師 気持ちの受け止め
q4-12	職員間、部署間の連絡や情報共有ができていた		医師 連携
q4-13	研修医の応対(言葉づかい・態度)に満足できた		研修医 対応
q5-1	注射や点滴、ガーゼの交換など、医療処置についての説明はわかりやすかった	看護師の態度や言葉遣いなど	看護師 説明
q5-2	医療処置について質問しやすく、質問に丁寧に対応してもらえた		看護師 質問対応
q5-3	声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった		看護師 話し方
q5-4	医療処置の仕方が手際よく、苦痛を感じることはなかった		看護師 手際
q5-5	疑問や不安に対して、納得するまで説明を受けることができた		看護師 疑問不安対応
q5-6	プライバシーに配慮した対応だった		看護師 配慮
q5-7	表情や目の合わせ方、話し方で安心感を得られた		看護師 安心感
q5-8	自分の考えや事情に配慮した対応によって、気持ちを受けとめてもらえた		看護師 気持ちの受け止め
q5-9	職員間、部署間の連絡や情報共有ができていた		看護師 連携
q5-10	痛みや苦痛があることを理解して対応してもらえた		看護師 理解対応

# 外来患者様満足度調査 質問項目一覧

## 質問項目一覧

質問項目			
No.	質問文	カテゴリー	短縮名
q6-1	検査室・レントゲン室・CT室などへ迷わず行けるように、説明・案内を受けることができた	検査・レントゲン撮影時の対応	検査 行き方案内
q6-2	検査・レントゲン撮影などの待ち時間は適切で、気にならなかった		検査 待ち時間
q6-3	検査・レントゲン撮影などの内容・手順についての説明はわかりやすかった		検査 説明
q6-4	検査や撮影の手際がよく、苦痛を感じることはなかった		検査 手際
q6-5	検査・レントゲン撮影などの内容について、質問しやすく、丁寧に対応してもらえた		検査 質問対応
q6-6	声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった		検査 話し方
q6-7	検査室・レントゲン室などの検査機械や着替えなどの備品は清潔だった		検査 環境
q6-8	表情や目の合わせ方、話し方で安心感を得られた		検査 安心感
q6-9	検査・撮影中は自分の考えや事情に配慮した対応によって、気持ちを受けとめてもらった		検査 気持ちの受け止め
q6-10	職員間、部署間の連絡や情報共有ができていた		検査 連携
q7-1	薬剤師から、薬について十分な説明を受けた	薬の院内処方時の対応	処方 薬の説明
q7-2	薬の飲み方、飲むタイミングなどの説明はわかりやすかった		処方 飲み方の説明
q7-3	薬について、質問しやすく、質問に丁寧に対応してもらえた		処方 質問対応
q7-4	声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった		処方 話し方
q7-5	表情や目の合わせ方、話し方で安心感を得られた		処方 安心感
q7-6	自分の考えや事情に配慮した対応によって、気持ちを受けとめてもらった		処方 気持ちの受け止め
q7-7	職員間、部署間の連絡や情報共有ができていた		処方 連携
q8-1	会計の手順、手続きはわかりやすかった	会計時の対応	会計 わかりやすさ
q8-2	会計までの待ち時間は気にならなかった		会計 待ち時間
q8-3	会計について、質問しやすく、質問に丁寧に対応してもらった		会計 質問対応
q8-4	声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった		会計 話し方
q8-5	表情や目の合わせ方、話し方で安心感を得られた		会計 安心感
q8-6	自分の考えや事情に配慮した対応によって、気持ちを受けとめてもらった		会計 気持ちの受け止め
q9-1	相談内容に対して、説明はわかりやすかった	総合相談部 利用時の対応	総合相談部 わかりやすさ
q9-2	声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった		総合相談部 話し方
q9-3	表情や目の合わせ方、話し方で安心感を得られた		総合相談部 安心感
q9-4	自分の考えや事情に配慮した対応によって、気持ちを受けとめてもらった		総合相談部 気持ちの受け止め
q9-5	職員間、部署間の連絡や情報共有ができていた		総合相談部 連携
q10-1	外来玄関での検温・消毒などの取り組みは十分に行われていた	感染症対策への 取り組み	外来玄関 検温・消毒
q10-2	待合でのソーシャルディスタンスは守られていた		待合室 ソーシャルディスタンス
q10-3	共用スペースの清掃・消毒は十分に行われていた		共用スペース 清掃・消毒
q11-1	この病院に満足している	総合満足度	病院満足
q11-2	受けている治療に納得している		治療満足
q11-3	この病院を信頼している		病院信頼
q11-4	この病院を家族や知人に勧めたい		病院信頼紹介

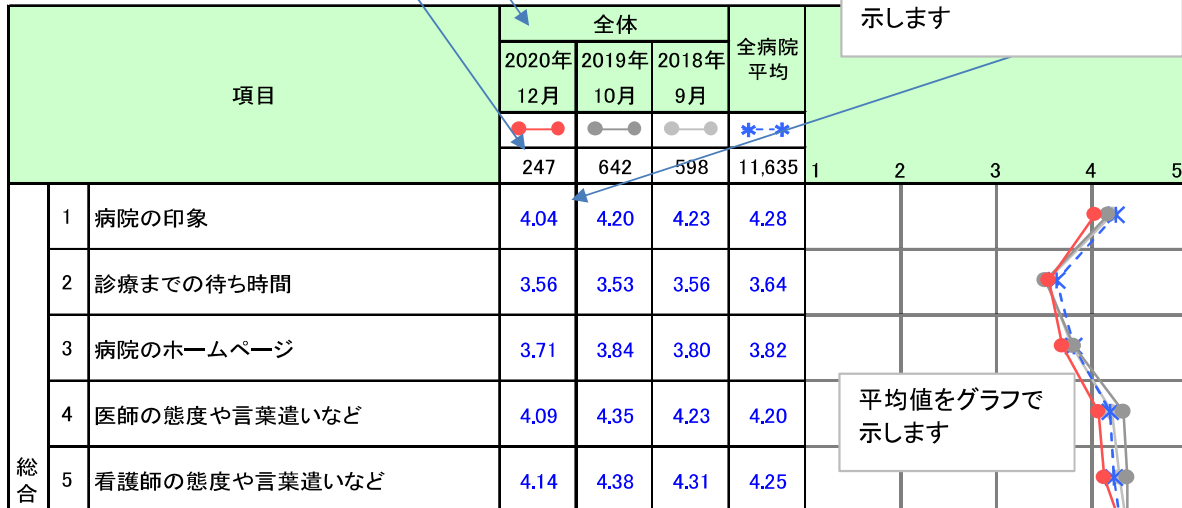
# 外来患者様満足度調査 調査概要

## 報告書の見方

今回の全体結果を示します

有効回答数を示します

各質問項目の平均値を示します



平均値をグラフで示します

### ■評価

- ・総合満足度と「病院の印象」「診療までの待ち時間」「病院のホームページ」「医師の態度や言葉遣いなど」「看護師の態度や言葉遣いなど」「検査・レントゲン撮影時の対応」「薬の院内処方時の対応」「会計時の対応」「総合相談部利用時の対応」「感染症対策への取り組み」は5段階で評価しています。(1:あてはまらない～3:どちらともいえない～5:あてはまる)。
- ・結果は、平均値と折れ線グラフで示されています。
- ・平均値 3.50以上は数値を青字で、2.99以下は赤字で記しています。

## 評価のスコアの見方

### ■評価のスコア(平均値)

- 2.99以下: 不満足・低い
- 3.00～3.49: 普通
- 3.50～3.99: 概ね満足・やや高い
- 4.00～4.49: 満足・高い
- 4.50以上: 非常に満足・非常に高い

# 外来患者様満足度調査 全体結果報告書

## ■ 総合

1. 総合満足度
2. カテゴリ一別満足度



## 外来患者様満足度調査 全体結果報告書

### ■ 満足度に影響を与える要因項目

1. 病院の印象
2. 診療までの待ち時間
3. 病院のホームページ
4. 医師の態度や言葉遣いなど
5. 看護師の態度や言葉遣いなど
6. 検査・レントゲン撮影時の対応
7. 薬の院内処方時の対応
8. 会計時の対応
9. 総合相談部利用時の対応
10. 感染症対策への取り組み



1. 病院の印象

項目	全体			全病院 平均										
	2020年 12月	2019年 10月	2018年 9月		1	2	3	4	5					
	●—●	●—●	●—●	*—*										
	247	642	598	11,635										
1	病院の電話の受け応えはよかった	3.98	4.15	4.20	4.26									
2	駐車場の係員や守衛、警備員の言葉遣いや態度はよかった	4.08	4.11	4.02	4.23									
3	病院内の受付・窓口での対応は、手際よく、親切でよかった	3.97	4.21	4.34	4.42									
4	受診の手順や受付方法について、パンフレット、掲示物、案内係などの説明はわかりやすかった	3.96	4.00	4.14	4.12									
5	初診担当の医師・看護師などの対応は、安心・信頼できる対応だった	4.25	4.44	4.34	4.40									
6	この病院の治療・検査や会計までの流れは、連携のとれたスムーズな対応だった	4.15	4.29	4.25	4.26									

2. 診療までの待ち時間

項目	全体			全病院 平均						
	2020年 12月	2019年 10月	2018年 9月		1	2	3	4	5	
	●—●	●—●	●—●		*—*					
	247	642	598		11,635					
1	予約時間どおりに診察が受けられた	2.91	2.76	2.89	3.11					
2	待ち時間中、職員の対応はよかった	3.78	3.87	3.88	3.90					
3	診察までの待ち時間は気にならなかった	3.16	2.91	2.84	2.85					
4	職員間の連携がスムーズだった	3.80	3.98	3.87	3.83					
5	診察料の受付の対応は、手際よく、親切でよかった	3.98	4.10	4.16	4.27					
6	自分について事前に得た情報が、診察料の職員へきちんと伝わっていた	4.01	4.05	3.98	4.01					

3. 病院のホームページ

項目	全体			全病院 平均						
	2020年 12月	2019年 10月	2018年 9月		1	2	3	4	5	
	●—●	●—●	●—●		*—*					
	247	642	598		11,635					
1	必要な情報をすぐに見つけることができた	3.74	3.94	3.87	3.87					
2	情報提供の内容は十分だった	3.62	3.78	3.78	3.77					
3	内容はわかりやすかった	3.77	3.81	3.81	3.83					

4. 医師の態度や言葉遣いなど

項目	全体			全病院 平均										
	2020年 12月	2019年 10月	2018年 9月		1	2	3	4	5					
	●—●	●—●	●—●	*—*										
	247	642	598	11,635										
1	症状や治療についての説明はわかりやすかった	4.28	4.48	4.39	4.37									
2	症状や治療について、質問しやすく、質問に丁寧に対応してもらえた	4.20	4.47	4.36	4.34									
3	声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.42	4.54	4.46	4.43									
4	診療中に、自分が話したいことをしっかりと聞いてもらった	4.17	4.49	4.34	4.32									
5	疑問や不安に対して、納得するまで説明を受けることができた	4.09	4.39	4.17	4.21									
6	プライバシーに配慮した対応だった	4.29	4.47	4.31	4.27									
7	検査数値や画像などを、わかりやすく説明を受けることができた	4.12	4.38	4.32	4.25									
8	治療方法やその選択肢について、納得するまで説明を受けることができた	4.07	4.38	4.28	4.14									
9	診療中に自分が回復していくイメージと実感を持つことができた	3.69	4.09	3.93	3.96									
10	表情や目の合わせ方、話し方で安心感を得られた	4.04	4.37	4.18	4.18									
11	自分の考えや事情に配慮した対応によって、気持ちを受けとめてもらった	4.00	4.32	4.13	4.11									
12	職員間、部署間の連絡や情報共有ができていた	3.98	4.19	4.10	4.00									
13	研修医の対応(言葉づかい・態度)に満足できた	3.92	4.14	4.05	4.01									

5. 看護師の態度や言葉遣いなど

項目	全体			全病院 平均						
	2020年 12月	2019年 10月	2018年 9月		1	2	3	4	5	
	●—●	●—●	●—●	*—*						
	247	642	598	11,635						
1	注射や点滴、ガーゼの交換など、 医療処置についての説明はわかりやすかった	4.28	4.51	4.46	4.38					
2	医療処置について質問しやすく、質問に丁寧 に対応してもらえた	4.21	4.43	4.41	4.31					
3	声の大きさや発音など、 話し方は聞き取りやすかった	4.38	4.50	4.49	4.40					
4	医療処置の仕方が手際よく、苦痛を感じるこ とはなかった	4.26	4.36	4.30	4.28					
5	疑問や不安に対して、納得するまで 説明を受けることができた	4.12	4.37	4.26	4.17					
6	プライバシーに配慮した対応だった	4.13	4.39	4.28	4.21					
7	表情や目の合わせ方、話し方で安心感を 得られた	4.13	4.41	4.33	4.28					
8	自分の考えや事情に配慮した対応によって、 気持ちを受けとめてもらえた	4.08	4.36	4.23	4.18					
9	職員間、部署間の連絡や情報共有が できていた	4.07	4.21	4.18	4.07					
10	痛みや苦痛があることを理解して対応して もらえた	4.08	4.40	4.28						

6. 検査・レントゲン撮影時の対応

項目	全体			全病院 平均						
	2020年 12月	2019年 10月	2018年 9月		1	2	3	4	5	
	●—●	●—●	●—●	*—*						
	247	642	598	11,635						
1	検査室・レントゲン室・CT室などへ迷わず行けるように、説明・案内を受けることができた	4.42	4.47	4.53	4.49					
2	検査・レントゲン撮影などの待ち時間は適切で、気にならなかった	4.31	4.35	4.36	4.29					
3	検査・レントゲン撮影などの内容・手順についての説明はわかりやすかった	4.44	4.42	4.51	4.42					
4	検査や撮影の手際がよく、苦痛を感じることはなかった	4.49	4.50	4.52	4.47					
5	検査・レントゲン撮影などの内容について、質問しやすく、丁寧に対応してもらえた	4.42	4.41	4.35	4.31					
6	声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.47	4.44	4.53	4.41					
7	検査室・レントゲン室などの検査機械や着替えなどの備品は清潔だった	4.49	4.43	4.53	4.45					
8	表情や目の合わせ方、話し方で安心感を得られた	4.37	4.33	4.36	4.28					
9	検査・撮影中は自分の考えや事情に配慮した対応によって、気持ちを受けとめてもらった	4.41	4.30	4.31	4.21					
10	職員間、部署間の連絡や情報共有ができていた	4.41	4.34	4.31	4.20					



8. 会計時の対応

項目	全体			全病院 平均					
	2020年 12月	2019年 10月	2018年 9月		1	2	3	4	5
	●—●	●—●	●—●	*—*					
	247	642	598	11,635					
1 会計の手順、手続きはわかりやすかった	4.25	4.49	4.43	4.38					
2 会計までの待ち時間は気にならなかった	4.40	4.51	4.47	4.08					
3 会計について、質問しやすく、質問に丁寧に 対応してもらった	4.18	4.37	4.32	4.19					
4 声の大きさや発音など、 話し方は聞き取りやすかった	4.27	4.39	4.33	4.28					
5 表情や目の合わせ方、話し方で安心感を 得られた	4.06	4.21	4.17	4.11					
6 自分の考えや事情に配慮した対応によって、 気持ちを受けとめてもらった	4.01	4.27	4.13	4.06					

## 外来患者様満足度調査 全体結果報告書

2020年 12月

### 9. 総合相談部利用時の対応

項目	全体			全病院 平均						
	2020年 12月	2019年 10月	2018年 9月		1	2	3	4	5	
	●—●	●—●	●—●	*—*						
	247	642	598							
1	相談内容に対して、説明はわかりやすかった	4.30	4.14	4.29						
2	声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.34	4.16	4.42						
3	表情や目の合わせ方、話し方で安心感を得られた	4.29	4.10	4.35						
4	自分の考えや事情に配慮した対応によって、気持ちを受けとめてもらった	4.32	4.19	4.31						
5	職員間、部署間の連絡や情報共有ができていた	4.49	4.07	4.14						

### 10. 感染症対策への取り組み

項目	全体			全病院 平均						
	2020年 12月	2019年 10月	2018年 9月		1	2	3	4	5	
	●—●	●—●	●—●	*—*						
	247									
1	外来玄関での検温・消毒などの取り組みは十分に行われていた	4.19								
2	待合でのソーシャルディスタンスは守られていた	3.31								
3	共用スペースの清掃・消毒は十分に行われていた	3.88								