

外来患者満足度調査の結果

令和3年12月13日、14日、15日調査

射水市民病院では、外来の医療とケアについて評価をしていただき、当院の良いところを伸ばし、悪いところを改善していきたいと考えております。

調査は、3日間、アンケート用紙を配布し、ご回答いただいた結果を集計いたしました。(回答者数:387人)

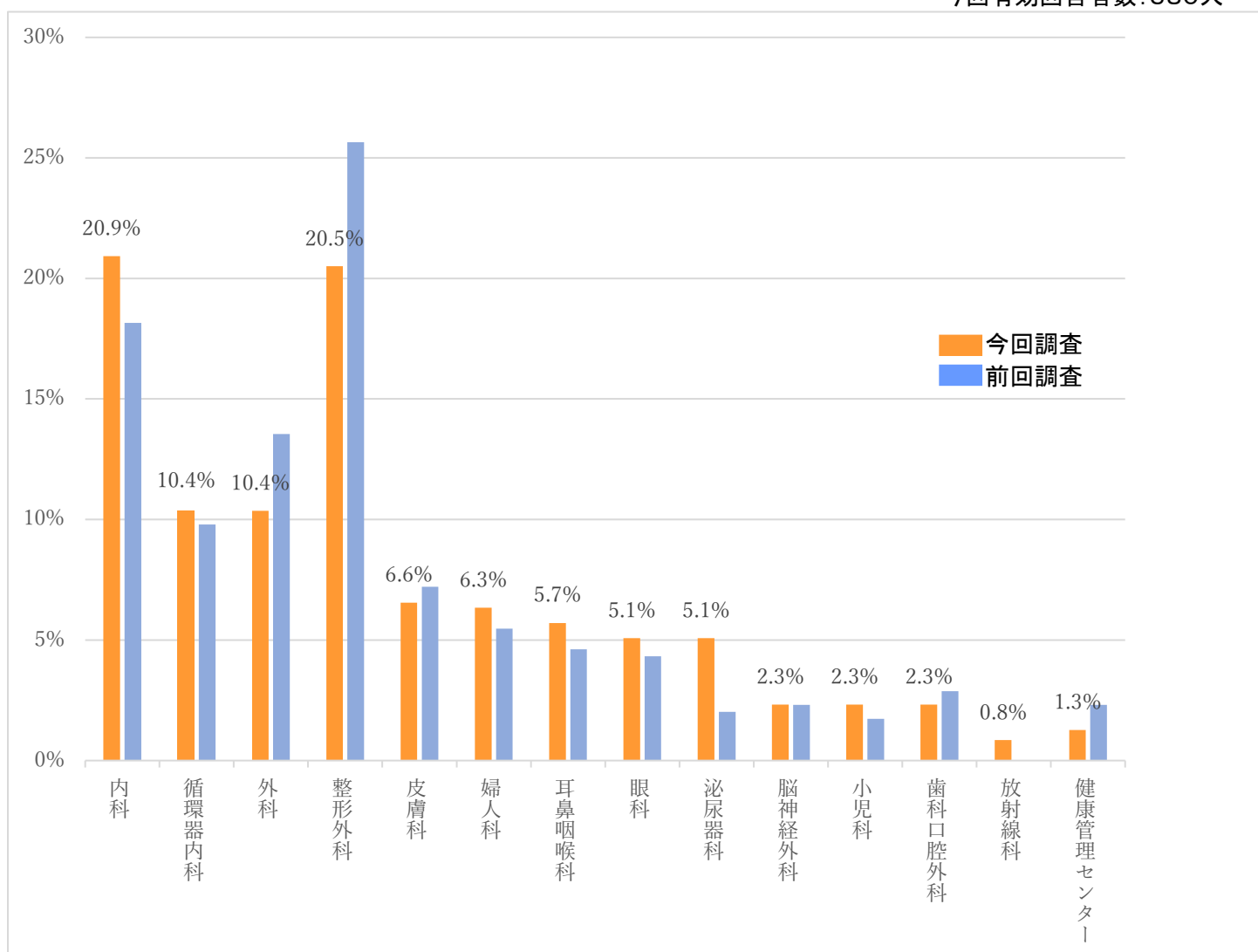
※ なお、前回調査は、令和元年6月に実施しました。

1. 回答者の診療科

内科、循環器内科、外科、整形外科を中心に受診していただいております。又、当院は総合病院ですので、一度に複数科の受診も可能です。

新型コロナウイルス感染症が流行しているなかにもかかわらず、アンケートにご協力いただきありがとうございました。

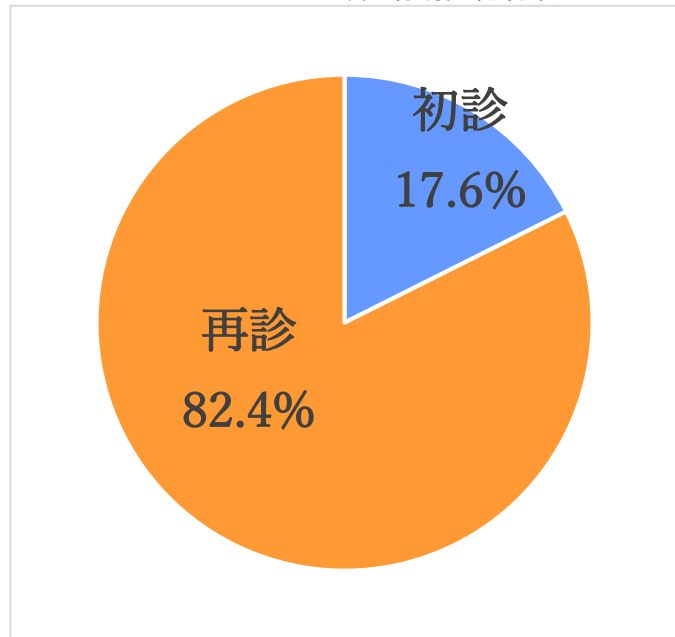
今回有効回答者数:380人



2. 回答者の初診・再診

再診の割合が高く、このことから多くの方が、かかりつけの医療機関として利用されていると思われるため、より信頼されるように取り組んでまいります。

今回有効回答者数: 380人

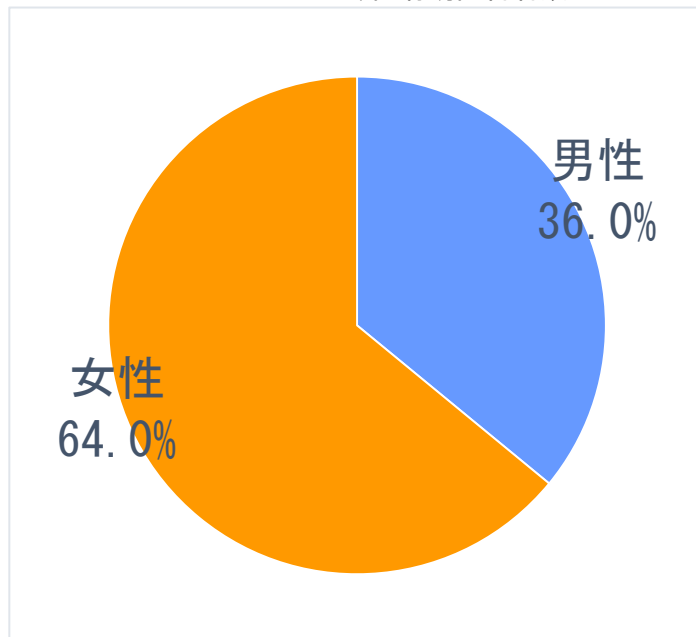


前回調査(初診: 18.0%、再診: 82.0%)

3. 回答者の性別

当院の外来利用は、女性の利用が全体の3分の2弱である実態がうかがえます。

今回有効回答者数: 381人

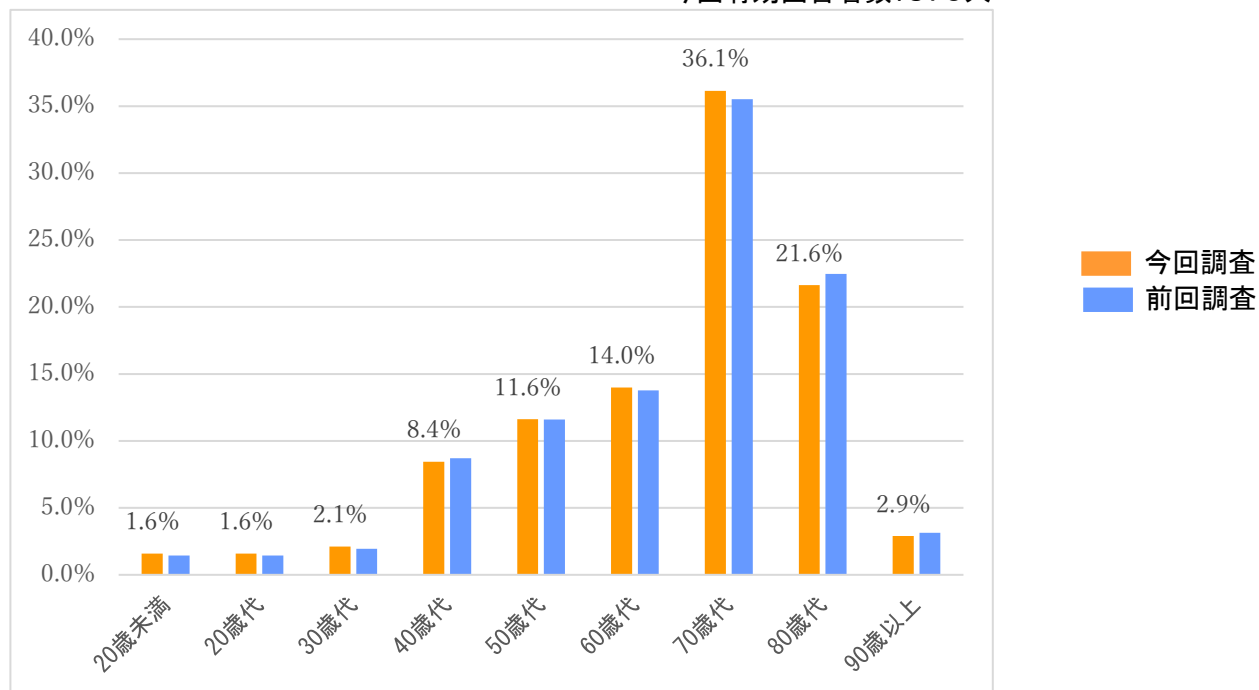


前回調査(男性: 36.5%、女性: 63.5%)

4. 回答者の年代

年代別では、70歳代の利用が最も多く、次いで80歳代、60歳代、50歳代、40歳代の順になっています。ご高齢の方をはじめ、幅広い年代の方に利用しやすい病院を目指します。

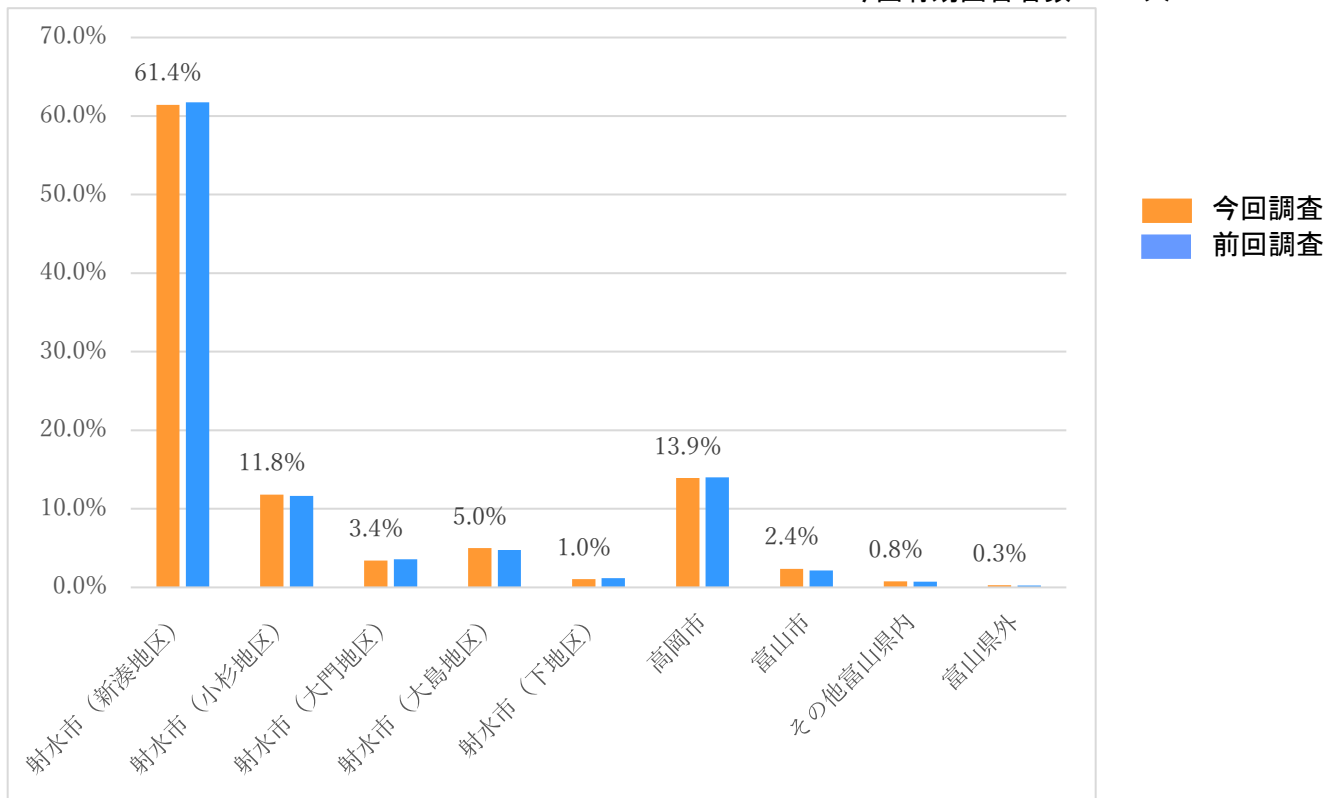
今回有効回答者数: 379人



5. 回答者の住所

当院が存する射水市(新湊地区)が全体の6割強であります。次に高岡市が14%弱であり、高岡市の牧野地区が射水市の他の地区(小杉、大門、大島及び下地区)より近距離であることが要因と思われます。これからも地元密着の医療機関として、地域と連携して貢献してまいります。

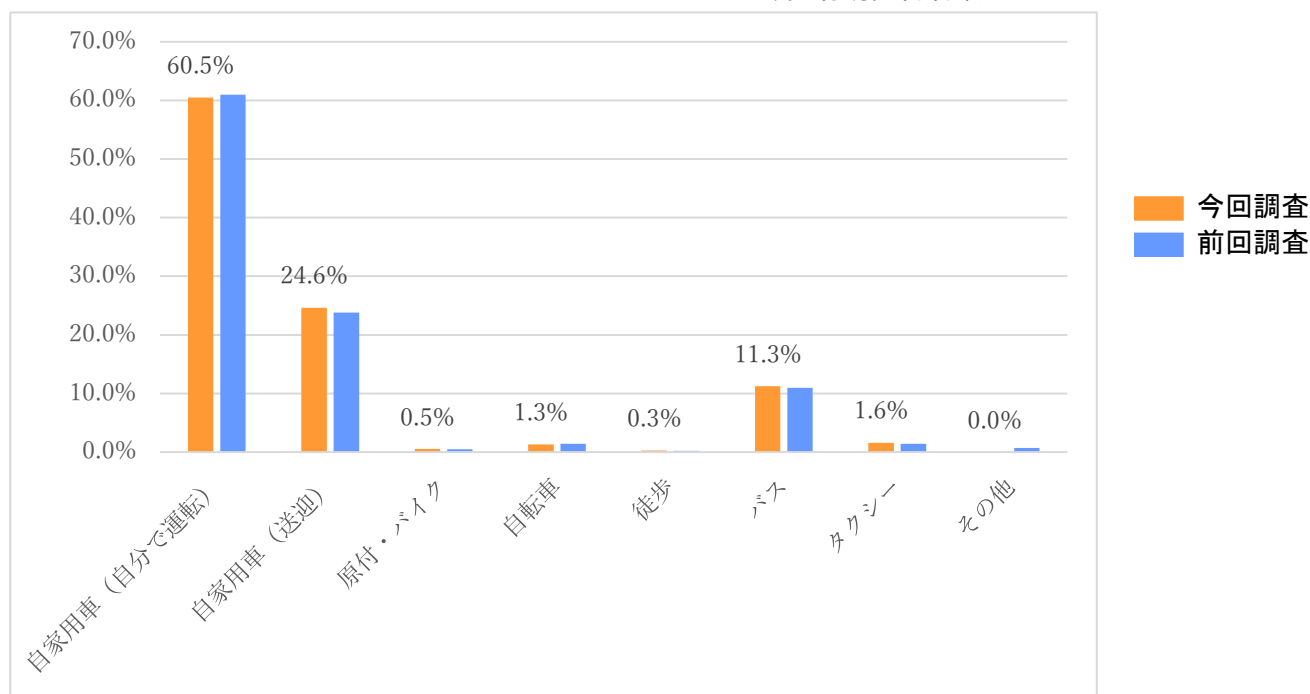
今回有効回答者数:381人



6. 回答者の通院手段

自家用車(自分で運転及び送迎)が多くを占めるなか、バスが1割強であります。当院は市内コミュニティバスのターミナルとなっており、自家用車を運転しない方への来院及び通院手段を大切にしたいと思います。なお、「その他」は「(介護等)施設専用車での送迎」です。

今回有効回答者数:382人

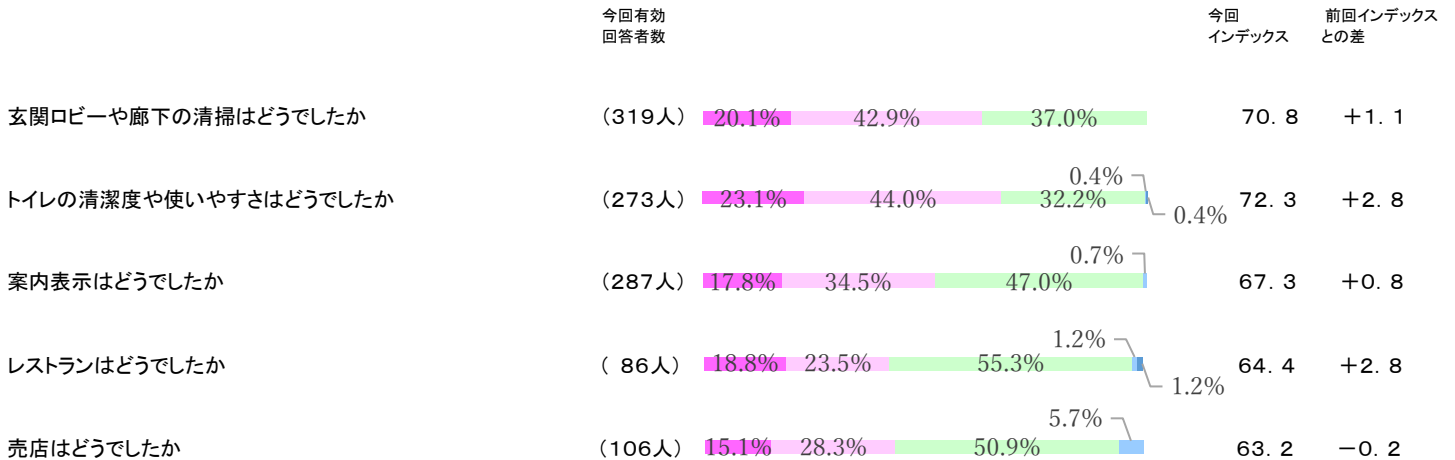


7. 施設の満足度

■ 大変満足 ■ 満足 ■ 普通 ■ 不満 ■ 大変不満 (%)

インデックスは、大変満足(100点)、満足(75点)、普通(50点)、不満(25点)、大変不満(0点)の平均点

前回調査より満足度は若干上昇しました。新型コロナウイルス感染症流行期において衛生面に最大限配慮した施設、設備、表示等の充実を図ってまいります。



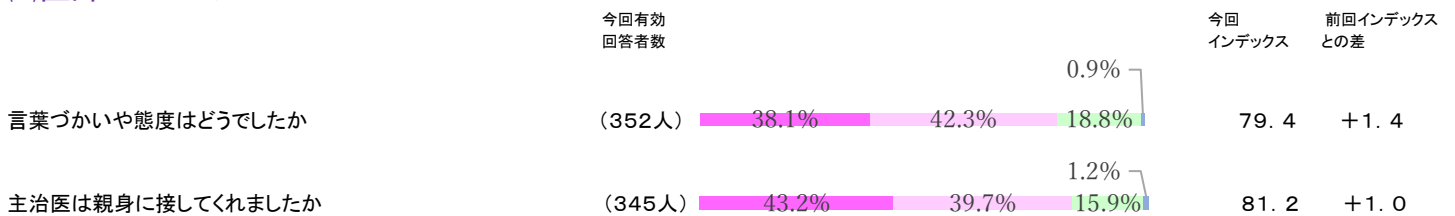
8. 接遇の満足度

■ 大変満足 ■ 満足 ■ 普通 ■ 不満 ■ 大変不満 (%)

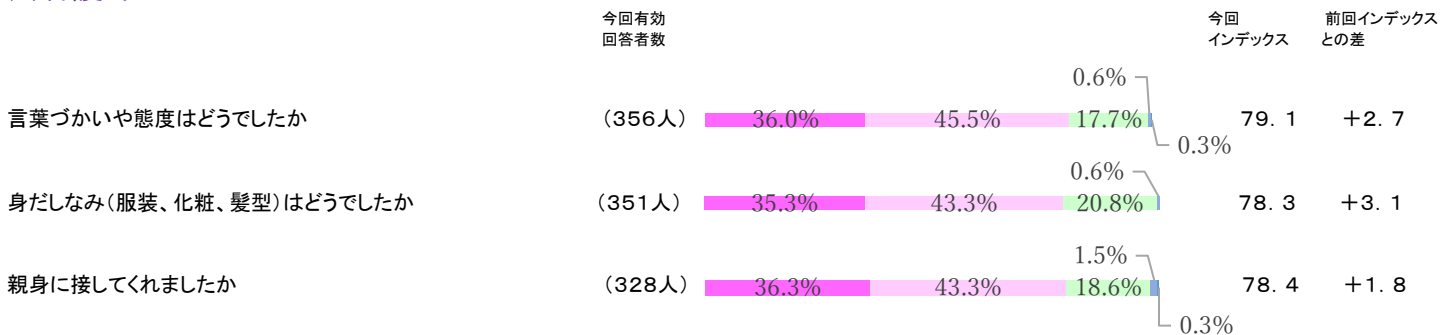
インデックスは、大変満足(100点)、満足(75点)、普通(50点)、不満(25点)、大変不満(0点)の平均点

前回調査より満足度は若干上昇しました。マスク越しでも伝わる心遣いに努めてまいります。

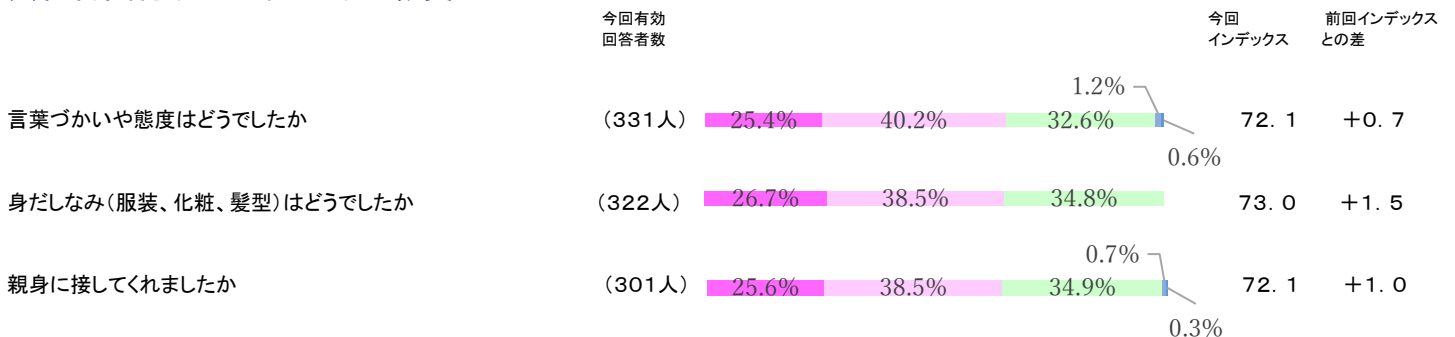
(1) 医師について



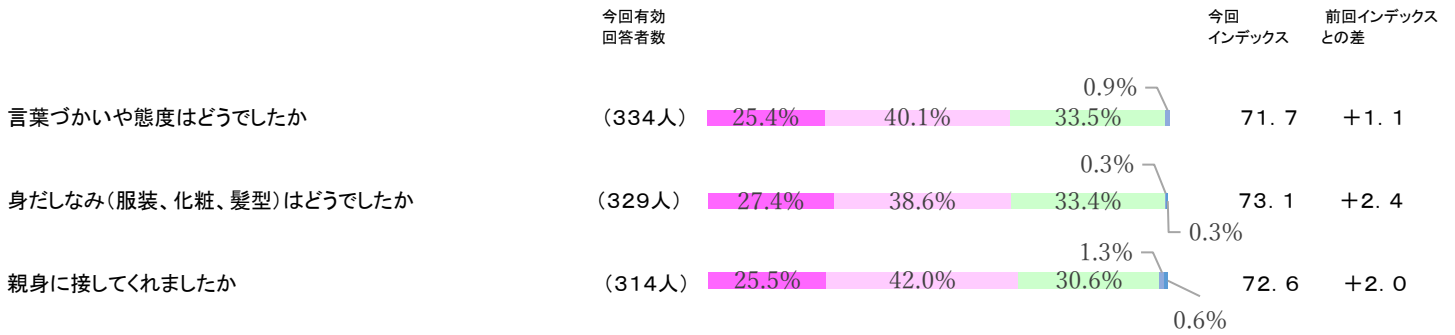
(2) 看護師について



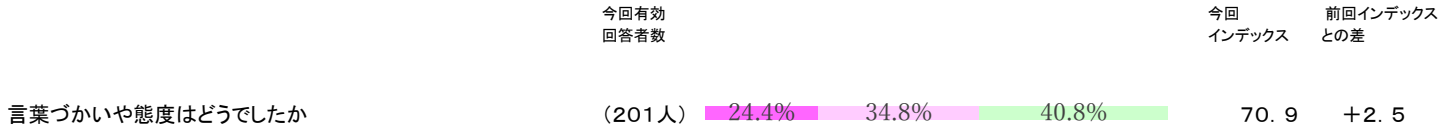
(3) 総合受付(エントランス)の職員について



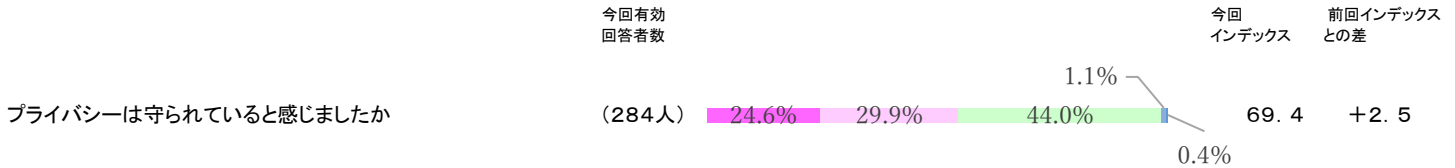
(4)診療科受付の職員について



(5)清掃員について



(6)プライバシーについて



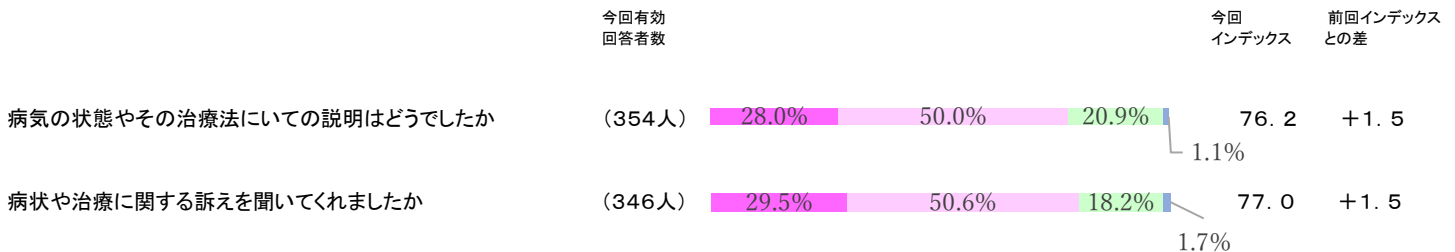
■ 大変満足 ■ 満足 ■ 普通 ■ 不満 ■ 大変不満 (%)

インデックスは、大変満足(100点)、満足(75点)、普通(50点)、不満(25点)、大変不満(0点)の平均点

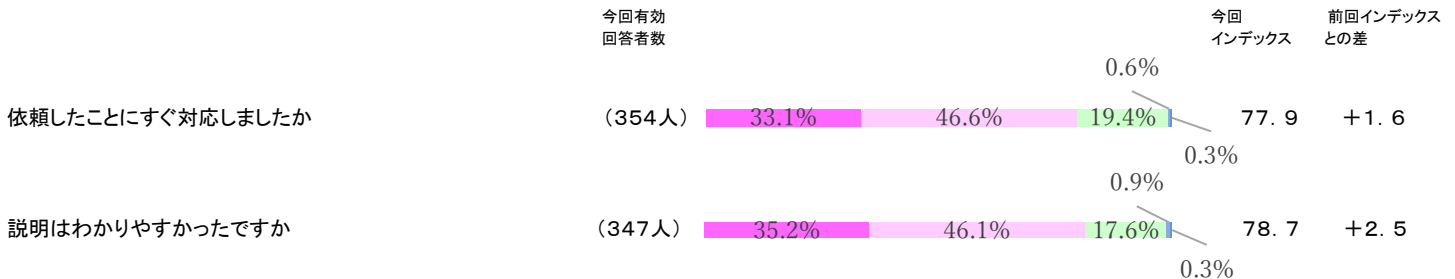
7. 医療サービスの満足度

前回調査より満足度は若干上昇しました。わかりやすい、質問や相談のしやすい病院となるよう努力を続けてまいります。待ち時間について、不満に思っている方が多いため、改善を目指します。

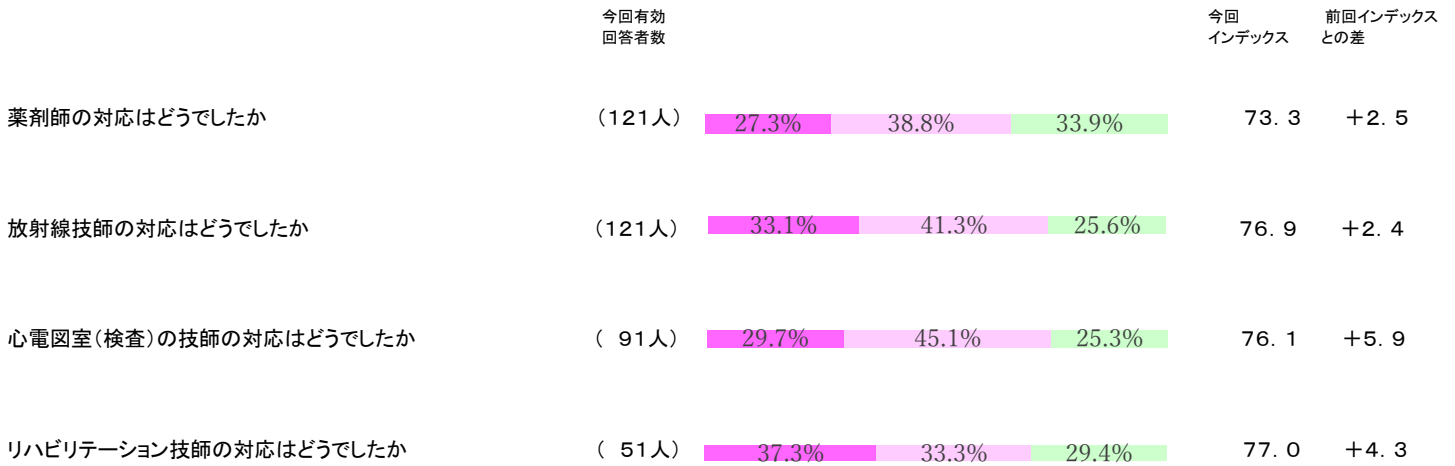
(1)医師について



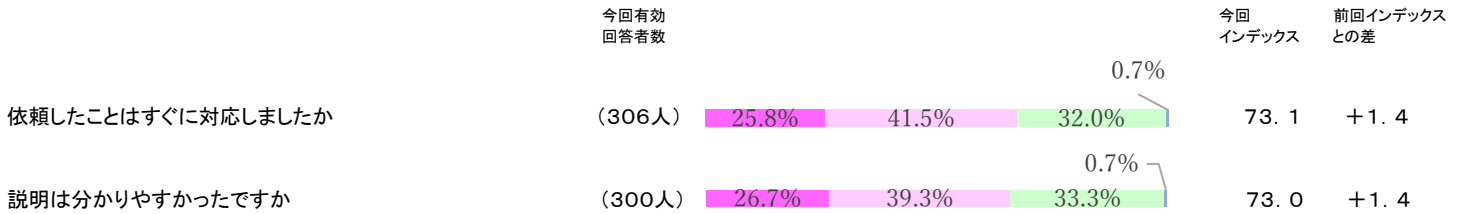
(2)看護師について



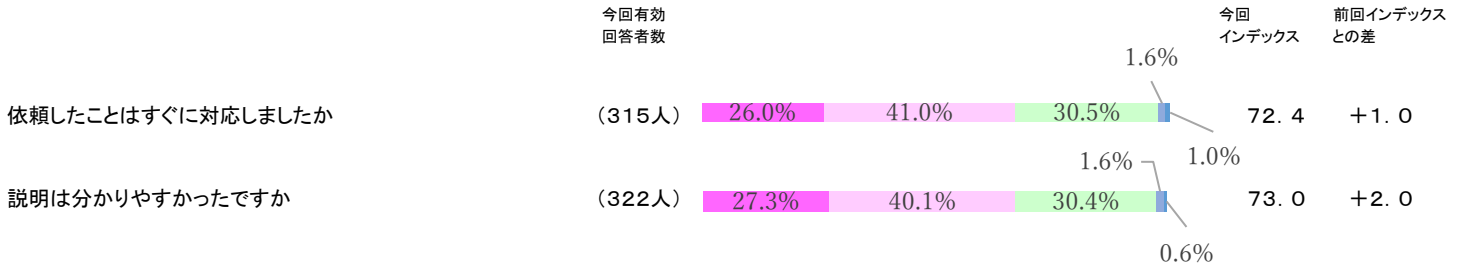
(3) 技師について



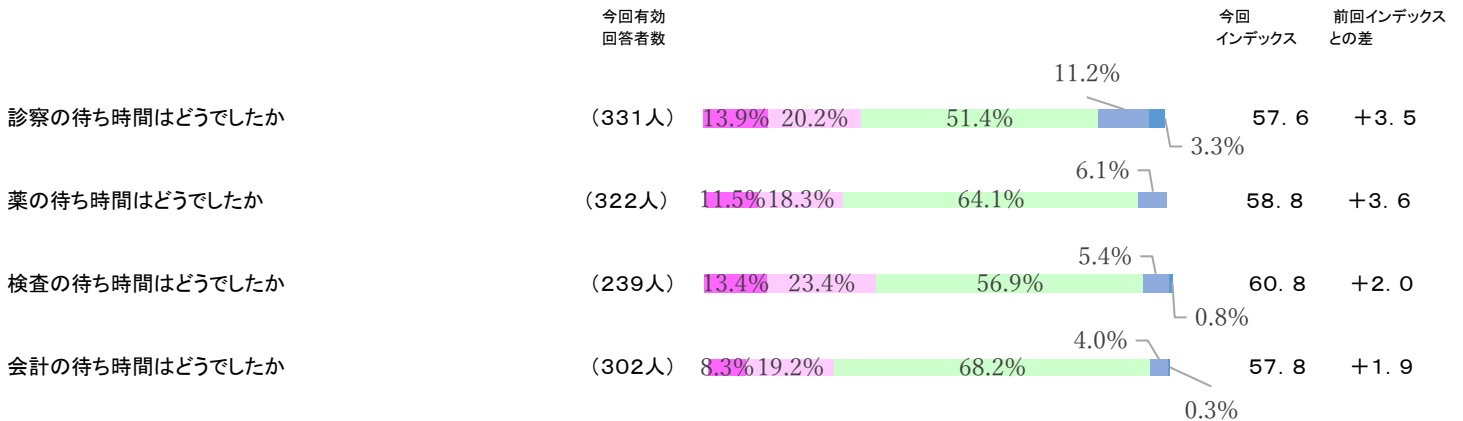
(4) 総合受付(エントランス)の職員について



(5) 診療科受付の職員について



(6) 待ち時間について

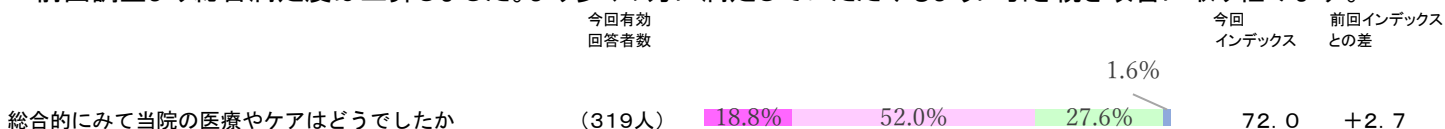


8. 総合満足度(総合評価)

■ 大変満足 ■ 満足 ■ 普通 ■ 不満 ■ 大変不満 (%)

インデックスは、大変満足(100点)、満足(75点)、普通(50点)、不満(25点)、大変不満(0点)の平均点

前回調査より総合満足度は上昇しました。より多くの方に満足していただけるように引き続き改善に取り組めます。

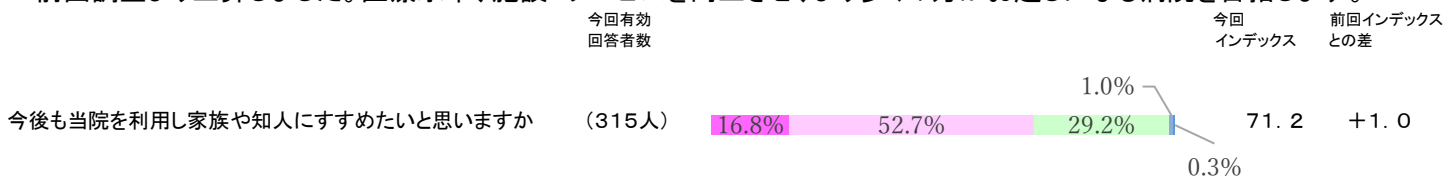


9. 当院の利用と紹介について

■ ぜひすすめる ■ すすめる ■ わからない ■ すすめない ■ 絶対にすすめない

インデックスは、ぜひすすめる(100点)、すすめる(75点)、わからない(50点)、すすめない(25点)、絶対にすすめない(0点)の平均点

前回調査より上昇しました。医療水準、施設・サービスを向上させ、より多くの方がお越しになる病院を目指します。



10. 寄せられたご意見・お声(複数寄せられたものを一部抜粋)

お寄せいただきましたご意見等を拝見し、当院の外来診療をよりよくするため、良いところを伸ばし、悪いところを改善してまいります。下記は、複数寄せられたご意見・お声をまとめまして、一部ではありますが掲載いたします。

- ・ 患者に対しての言葉遣いが良くない。
- ・ 待ち時間が長い。
- ・ 具体的な診察待ち時間がわかるようにしてほしい。
- ・ 診療科の受付時間が長い。
- ・ 駐車場が狭く、停める場所が少ないです。
- ・ 親切に対応している。
- ・ 病院の環境がキレイである。
- ・ コミュニティバス利用で、来ることができるので、高齢者にはありがたい。
- ・ いろんな所にアルコール消毒があるのは清潔でありがたい。
- ・ 主治医の先生がとても親切である。