

外来患者満足度調査 結果について

調査実施日

令和4年2月2日（水）

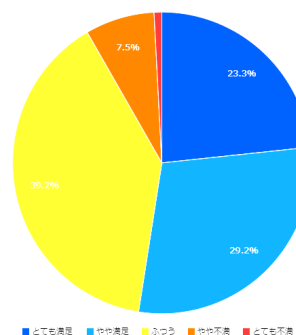
回答者数

120名（男性51名 女性59名 無回答10名）

※調査実施日に外来受診された患者様・ご家族様に、アンケート用紙にてご回答いただきました。

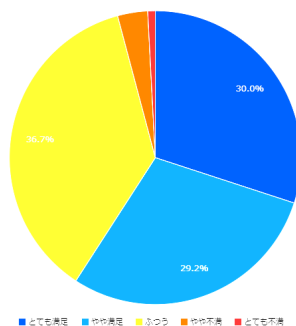
1. 診察までの待ち時間に満足
していますか

①とても満足	23.3%
②やや満足	29.2%
③ふつう	39.2%
④やや不満	7.5%
⑤不満	0.8%



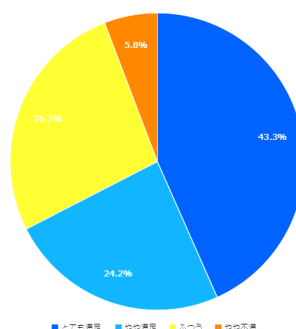
2. 診察時間に満足していますか

①とても満足	30%
②やや満足	29.2%
③ふつう	36.7%
④やや不満	3.3%
⑤不満	0.8%



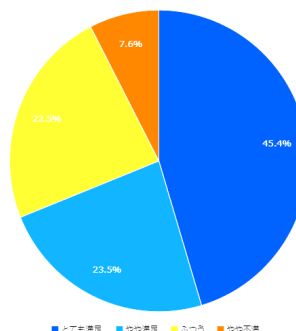
3. 医師による診察・治療内容
に満足していますか

①とても満足	43.3%
②やや満足	24.2%
③ふつう	26.7%
④やや不満	5.8%
⑤不満	0%



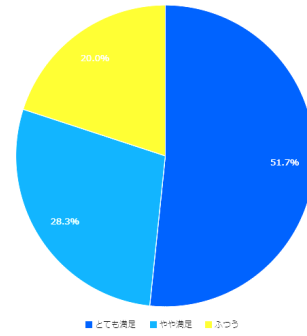
4. 医師との対話に満足
していますか

①とても満足	45.4%
②やや満足	23.5%
③ふつう	23.5%
④やや不満	7.6%
⑤不満	0%



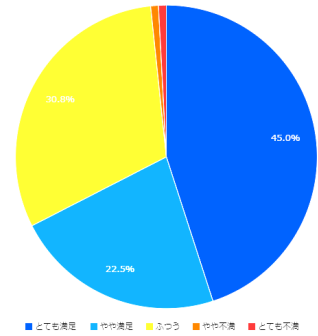
5. 看護師の対応に満足
していますか

①とても満足	51.7%
②やや満足	28.3%
③ふつう	20%
④やや不満	0%
⑤不満	0%



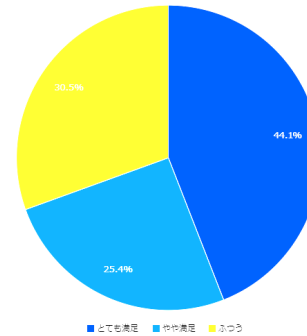
6. 事務職員の対応に満足
していますか

①とても満足	45%
②やや満足	22.5%
③ふつう	30.8%
④やや不満	0.8%
⑤不満	0.8%



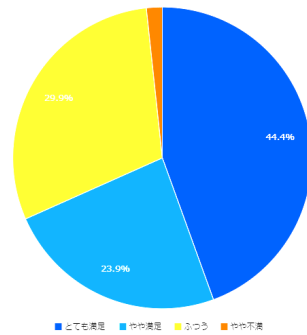
7. その他のスタッフの対応に
満足していますか

①とても満足	44.1%
②やや満足	25.4%
③ふつう	30.5%
④やや不満	0%
⑤不満	0%



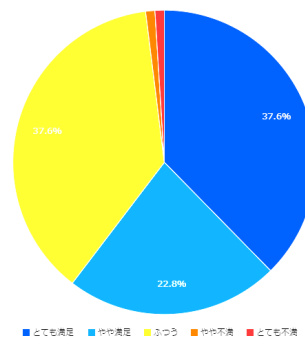
8. 職員の接遇に満足
していますか

①とても満足	44.4%
②やや満足	23.9%
③ふつう	29.9%
④やや不満	1.7%
⑤不満	0%



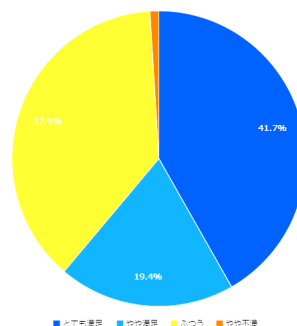
9. 痛みや症状を和らげる対応
に満足していますか

①とても満足	37.6%
②やや満足	22.8%
③ふつう	37.6%
④やや不満	1%
⑤不満	1%



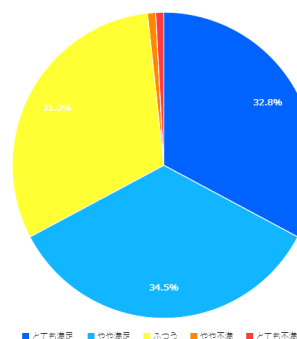
10. 精神的なケアに満足
していますか

①とても満足	41.7%
②やや満足	19.4%
③ふつう	37.9%
④やや不満	1%
⑤不満	0%



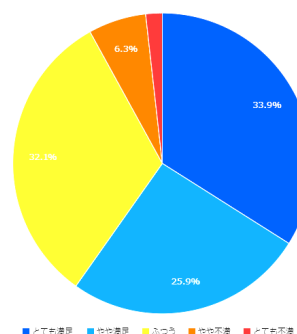
11. 受付手続きの対応に
満足していますか

①とても満足	32.8%
②やや満足	34.5%
③ふつう	31%
④やや不満	0.9%
⑤不満	0.9%



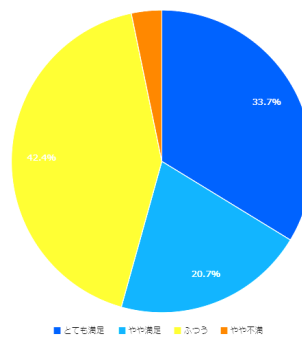
12. 会計手続きの対応に
満足していますか

①とても満足	33.9%
②やや満足	25.9%
③ふつう	32.1%
④やや不満	6.3%
⑤不満	1.8%



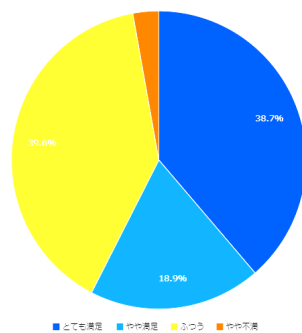
13. 要望や苦情への対応に
満足していますか

①とても満足	33.7%
②やや満足	20.7%
③ふつう	42.4%
④やや不満	3.3%
⑤不満	0%



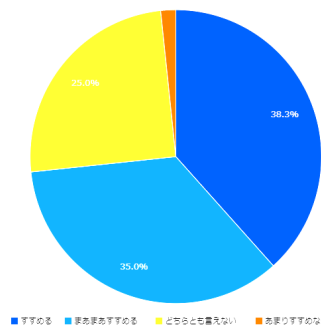
14. 診察時のプライバシー保護
の対応に満足していますか

①とても満足	38.7%
②やや満足	18.9%
③ふつう	39.6%
④やや不満	2.8%
⑤不満	0%



15. 上越地域医療センター病院
を親しい人にもすすめようと
思いますか

①すすめる	38.3%
②まあすすめる	35%
③どちらとも言えない	25%
④あまりすすめない	1.7%
⑤すすめない	0%



平均得点のベンチマーク対比

回 答	得 点
①とても満足（問15.すすめる）	5
②やや満足(問15.まあまあすすめる)	4
③ふつう(問15.どちらとも言えない)	3
④やや不満(問15.あまりすすめない)	2
⑤不満(問15.すすめない)	1

※ベンチマーク平均得点
 病院機能評価機構が実施するベンチマークへ参加した、
 2021年7月1日～2021年12月31日の期間に調査を
 行った全国165病院の平均得点

項 目	ベンチマーク平均得点	当院平均得点
診察までの待ち時間に満足していますか	3.24	3.67
診察時間に満足していますか	3.84	3.84
医師による診察・治療内容に満足していますか	4.13	4.05
医師との対話に満足していますか	4.2	4.07
看護師の対応に満足していますか	4.24	4.32
事務職員の対応に満足していますか	4.06	4.1
その他のスタッフの対応に満足していますか	4.02	4.14
痛みや症状を和らげる対応に満足していますか	3.85	3.95
精神的なケアに満足していますか	3.88	4.02
診察時のプライバシー保護の対応に満足していますか	3.93	3.93
上越地域医療センター病院を親しい人にもすすめようと思いますか	4.11	4.1