

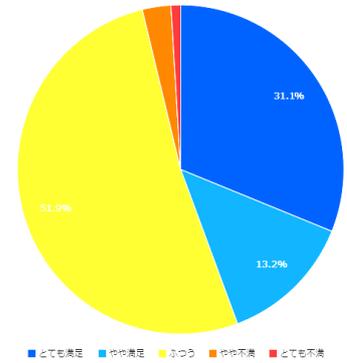
外来患者満足度調査 結果について

調査実施日
回答者数

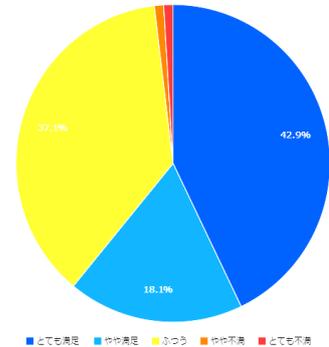
令和4年10月19日(水)
106名(男性37名 女性69名)

※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。

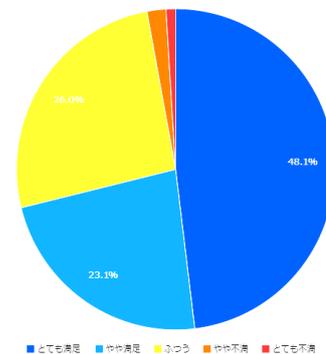
1. 診察までの待ち時間に満足 していますか	①とても満足	31.1%	33名
	②やや満足	13.2%	14名
	③ふつう	51.9%	55名
	④やや不満	2.8%	3名
	⑤不満	0.9%	1名



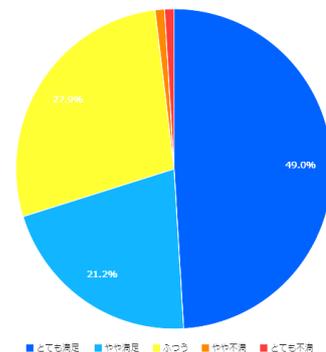
2. 診察時間に満足していますか	①とても満足	42.9%	45名
	②やや満足	18.1%	19名
	③ふつう	37.1%	39名
	④やや不満	1.0%	1名
	⑤不満	1.0%	1名



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	48.1%	50名
	②やや満足	23.1%	24名
	③ふつう	26.0%	27名
	④やや不満	1.9%	2名
	⑤不満	1%	1名

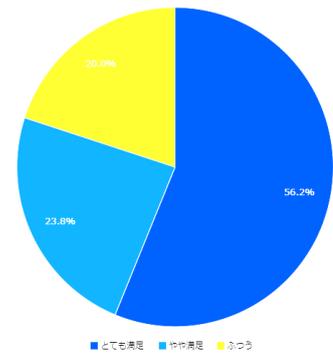


4. 医師との対話に満足 していますか	①とても満足	49.0%	51名
	②やや満足	21.2%	22名
	③ふつう	27.9%	29名
	④やや不満	1.0%	1名
	⑤不満	1.0%	1名



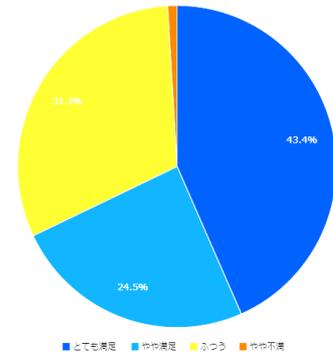
5. 看護師の対応に満足
していますか

①とても満足	56.2%	59名
②やや満足	23.8%	25名
③ふつう	20%	21名
④やや不満	0%	0名
⑤不満	0%	0名



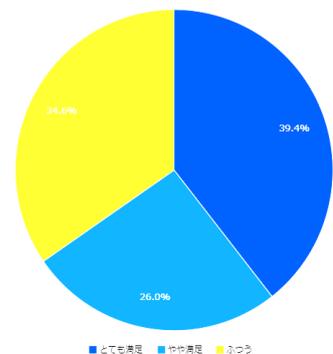
6. 事務職員の対応に満足
していますか

①とても満足	43.4%	46名
②やや満足	24.5%	26名
③ふつう	31.1%	33名
④やや不満	0.9%	1名
⑤不満	0%	0名



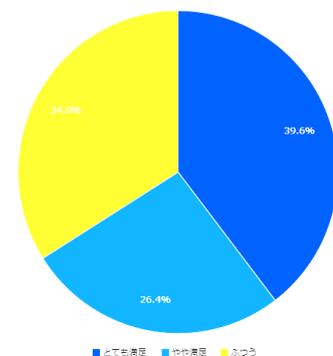
7. その他のスタッフの対応に
満足していますか

①とても満足	39.4%	41名
②やや満足	26.0%	27名
③ふつう	34.6%	36名
④やや不満	0%	0名
⑤不満	0%	0名



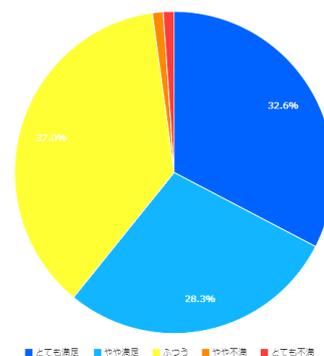
8. 職員の接遇に満足
していますか

①とても満足	39.6%	42名
②やや満足	26.4%	28名
③ふつう	34.0%	36名
④やや不満	0%	0名
⑤不満	0%	0名



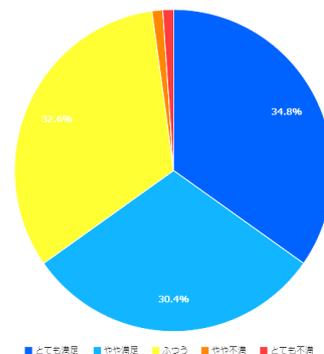
9. 痛みや症状を和らげる対応に満足していますか

①とても満足	32.6%	30名
②やや満足	28.3%	26名
③ふつう	37.0%	34名
④やや不満	1.1%	1名
⑤不満	1.1%	1名



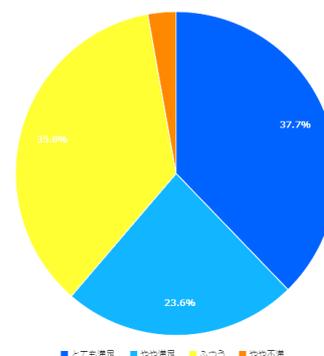
10. 精神的なケアに満足していますか

①とても満足	34.8%	32名
②やや満足	30.4%	28名
③ふつう	32.6%	30名
④やや不満	1.1%	1名
⑤不満	1.1%	1名



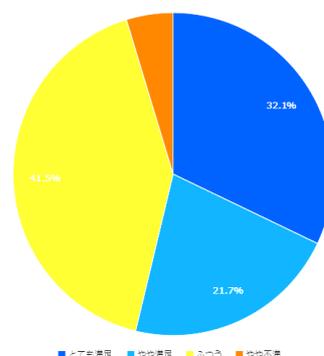
11. 受付手続きの対応に満足していますか

①とても満足	37.7%	40名
②やや満足	23.6%	25名
③ふつう	35.8%	38名
④やや不満	2.8%	3名
⑤不満	0%	0名



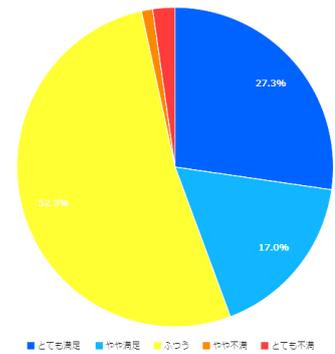
12. 会計手続きの対応に満足していますか

①とても満足	32.1%	34名
②やや満足	21.7%	23名
③ふつう	41.5%	44名
④やや不満	4.7%	5名
⑤不満	0%	0名



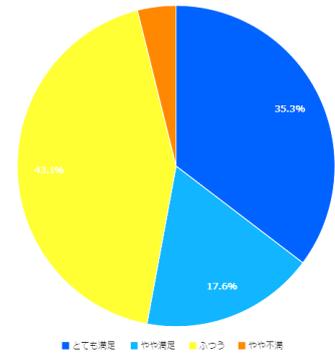
13. 要望や苦情への対応に満足していますか

①とても満足	27.3%	24名
②やや満足	17.0%	15名
③ふつう	52.3%	46名
④やや不満	1.1%	1名
⑤不満	2.3%	2名



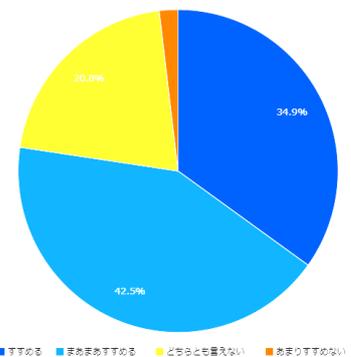
14. 診察時のプライバシー保護の対応に満足していますか

①とても満足	35.3%	36名
②やや満足	17.6%	18名
③ふつう	43.1%	44名
④やや不満	3.9%	4名
⑤不満	0%	0名



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	34.9%	37名
②まあまあすすめる	42.5%	45名
③どちらとも言えない	20.8%	22名
④あまりすすめない	1.9%	2名
⑤すすめない	0%	0名



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、2022年7月1日～2022年12月31日の期間に調査を行った全国171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	3.26	3.71
診察時間に満足していますか	3.83	4.01
医師による診察・治療内容に満足していますか	4.12	4.15
医師との対話に満足していますか	4.18	4.16
看護師の対応に満足していますか	4.22	4.36
事務職員の対応に満足していますか	4.03	4.1
その他のスタッフの対応に満足していますか	4.00	4.05
痛みや症状を和らげる対応に満足していますか	3.83	3.9
精神的なケアに満足していますか	3.84	3.97
診察時のプライバシー保護の対応に満足していますか	3.91	3.84
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	4.09	4.1