

外来患者満足度調査 結果について

調査実施日

令和5年10月18日（水）

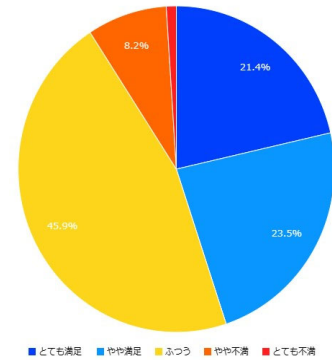
回答者数

98名（男性32名 女性52名 回答なし14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。

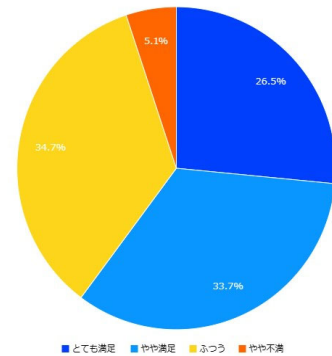
1. 診察までの待ち時間に満足
していますか

①とても満足	21.4%	21名
②やや満足	23.5%	23名
③ふつう	45.9%	45名
④やや不満	8.2%	8名
⑤不満	1.0%	1名



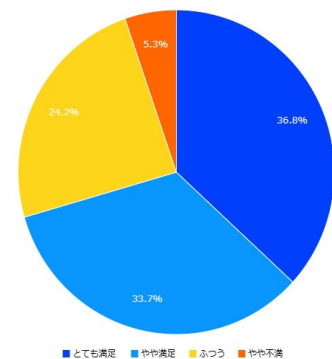
2. 診察時間に満足していますか

①とても満足	26.5%	26名
②やや満足	33.7%	33名
③ふつう	34.7%	34名
④やや不満	5.1%	5名
⑤不満	0%	0名



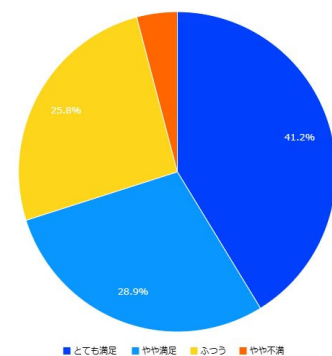
3. 医師による診察・治療内容
に満足していますか

①とても満足	36.8%	35名
②やや満足	33.7%	32名
③ふつう	24.2%	23名
④やや不満	5.3%	5名
⑤不満	0%	0名



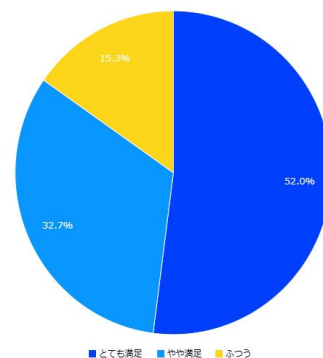
4. 医師との対話に満足
していますか

①とても満足	41.2%	40名
②やや満足	28.9%	28名
③ふつう	25.8%	25名
④やや不満	4.1%	4名
⑤不満	0%	0名



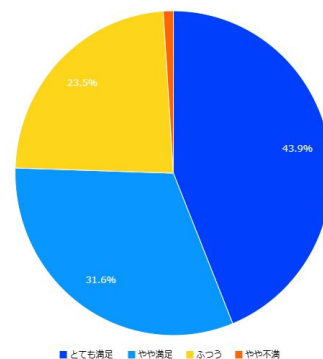
5. 看護師の対応に満足
していますか

①とても満足	52.0%	51名
②やや満足	32.7%	32名
③ふつう	15.3%	15名
④やや不満	0%	0名
⑤不満	0%	0名



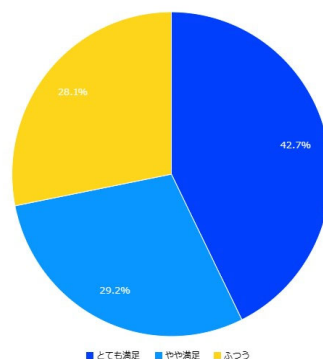
6. 事務職員の対応に満足
していますか

①とても満足	43.9%	43名
②やや満足	31.6%	31名
③ふつう	23.5%	23名
④やや不満	1.0%	1名
⑤不満	0%	0名



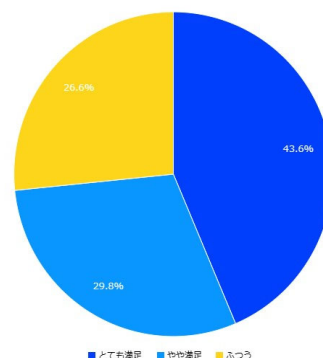
7. その他のスタッフの対応に
満足していますか

①とても満足	42.7%	41名
②やや満足	29.2%	28名
③ふつう	28.1%	27名
④やや不満	0%	0名
⑤不満	0%	0名



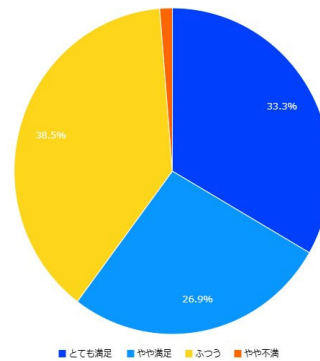
8. 職員の接遇に満足
していますか

①とても満足	43.6%	41名
②やや満足	29.8%	28名
③ふつう	26.6%	25名
④やや不満	0%	0名
⑤不満	0%	0名



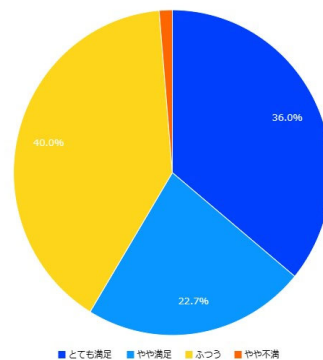
9. 痛みや症状を和らげる対応に満足していますか

①とても満足	33.3%	26名
②やや満足	26.9%	21名
③ふつう	38.5%	30名
④やや不満	1.3%	1名
⑤不満	0%	0名



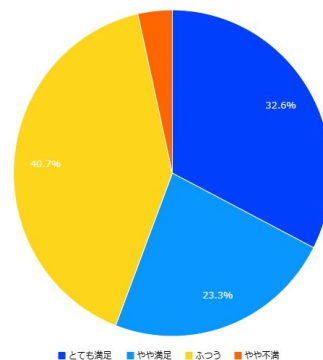
10. 精神的なケアに満足していますか

①とても満足	36.0%	27名
②やや満足	22.7%	17名
③ふつう	40.0%	30名
④やや不満	1.3%	1名
⑤不満	0%	0名



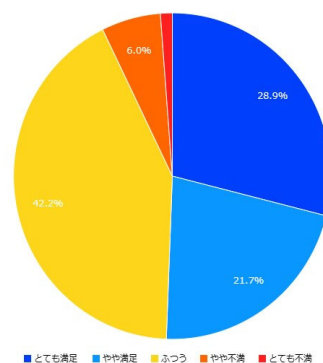
11. 受付手続きの対応に満足していますか

①とても満足	32.6%	28名
②やや満足	23.3%	20名
③ふつう	40.7%	35名
④やや不満	3.5%	3名
⑤不満	0%	0名



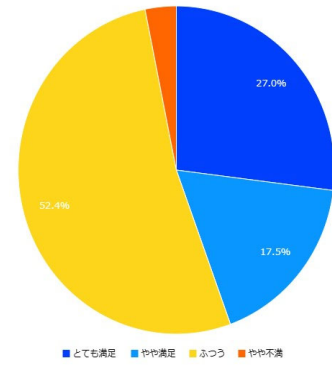
12. 会計手続きの対応に満足していますか

①とても満足	28.9%	24名
②やや満足	21.7%	18名
③ふつう	42.2%	35名
④やや不満	6.0%	5名
⑤不満	1.2%	1名



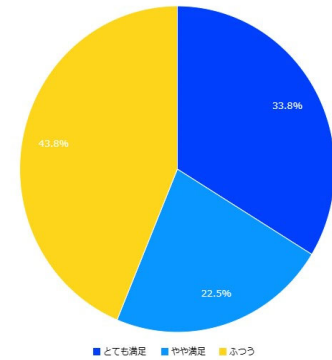
13. 要望や苦情への対応に満足していますか

①とても満足	27.0%	17名
②やや満足	17.5%	11名
③ふつう	52.4%	33名
④やや不満	3.2%	2名
⑤不満	0%	0名



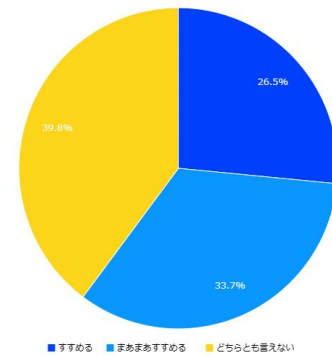
14. 診察時のプライバシー保護の対応に満足していますか

①とても満足	33.8%	27名
②やや満足	22.5%	18名
③ふつう	43.8%	35名
④やや不満	0%	0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	26.5%	26名
②まあまあすすめる	33.7%	33名
③どちらとも言えない	39.8%	39名
④あまりすすめない	0%	0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、2023年7月1日～2023年12月31日の期間に調査を行った全国222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/していませんか	3.27	3.56
診察時間に満足していますか	3.83	3.82
医師による診察・治療内容に満足していますか	4.14	4.02
医師との対話に満足していますか	4.19	4.07
看護師の対応に満足していますか	4.22	4.37
事務職員の対応に満足していますか	4.05	4.18
その他のスタッフの対応に満足していますか	4.01	4.15
痛みや症状を和らげる対応に満足していますか	3.85	3.92
精神的なケアに満足していますか	3.87	3.93
診察時のプライバシー保護の対応に満足していますか	3.92	3.9
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	4.08	3.87