

2024年度 患者満足度調査（外来）



日本赤十字社
Japanese Red Cross Society

背景

- 1.患者満足度調査は「医療機能評価機構」や厚生労働省の「医療の質の評価・公表等推進事業」において、医療の質を評価する指標として使われている。
- 2.提供している医療サービスの課題について、患者満足度調査により直接的に患者の声から抽出することができる。継続的に実施することで、経年的に推移を確認でき、改善活動の評価の一つの視点となる。
- 3.インターネットやSNSなどの普及により患者が積極的に情報を取得し、受診先の病院を選択する立場になっていることもあり、患者の視点からの調査結果を公表することが社会的要望として至極当然となっている。

調査実施概要

【対 象】 外来患者

【期 間】 2024年11月25日（月）～12月27日（金）

【調査項目】 選択式31問

【方 法】

- ①配布対象：診察がある受診患者全員（検査のみの患者は除外）
- ②配布方法：ブロック受付にて、医事課クレークがQRコードを掲載した案内文書を配布
- ③調査方法：Googleフォームで回答
- ④回収方法：QRで回答→Googleフォームからデータを集計

【集 計】 紙およびGoogleフォームの回答結果をTQM推進室が集計する

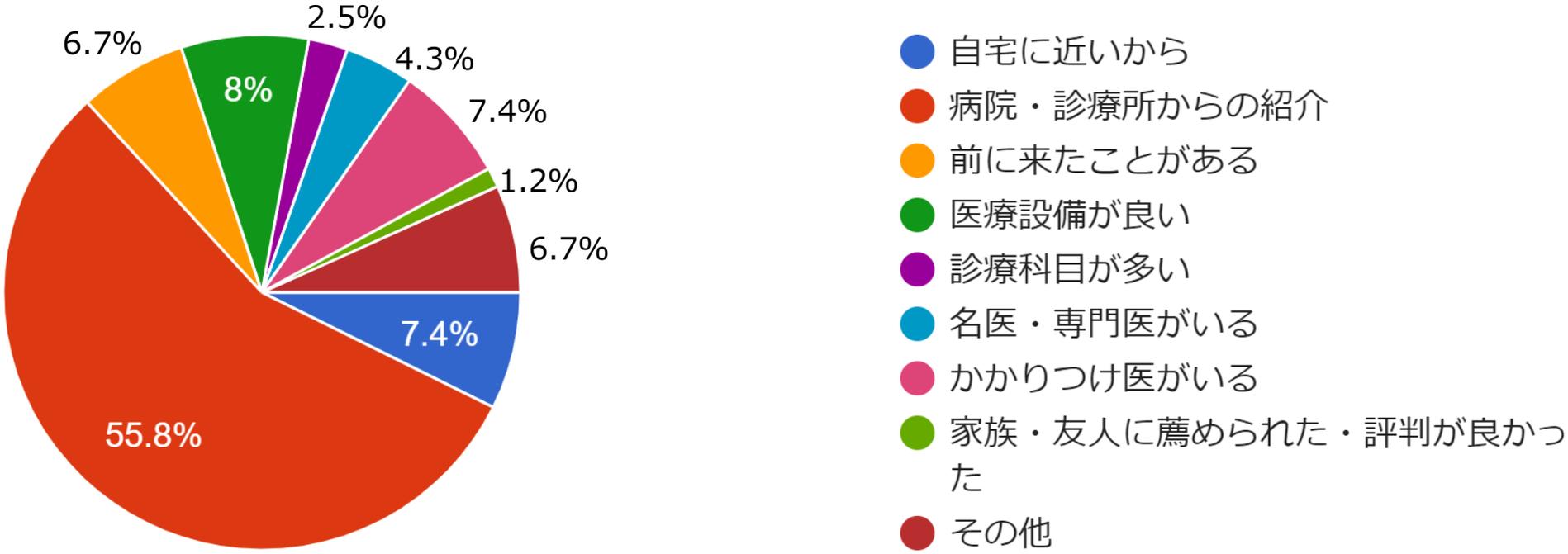
【結果公表】職員：①TQM委員会で報告（全体結果、病棟別結果、診療科別結果）
②CoMedixへ掲載し全職員へ報告（全体結果のみ）
③関係部署へメールで報告（病棟別結果、診療科別結果）
患者：病院ホームページおよび院内掲示板へ結果を公表（全体結果のみ）

【改善活動】調査結果についてTQM推進室で分析し、部署関係者と協議、改善活動の確認と支援

【今回の外来受診について】

1.あなた（患者さん）が当院を選んだ一番大きな理由は何ですか？1つだけお答えください。

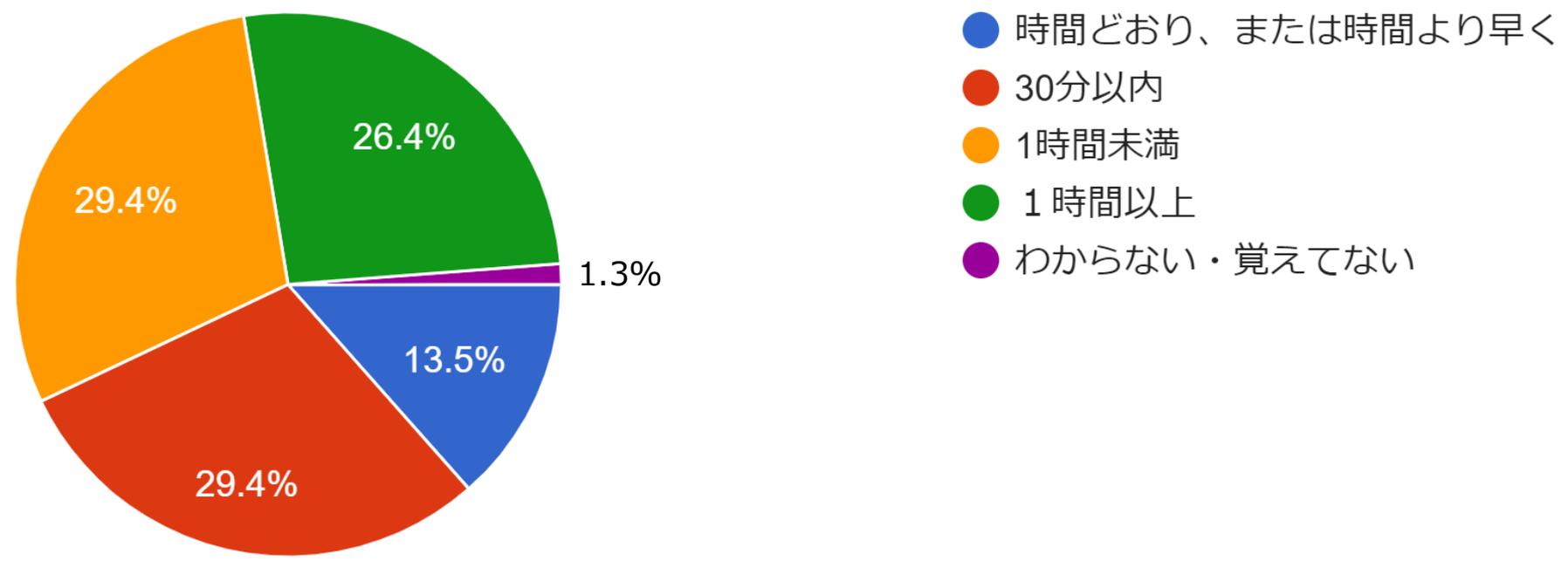
163 件の回答



【病院での待ち時間について】

2. 診察予約時間後、診察が始まるまでどのくらい時間がかかりましたか？

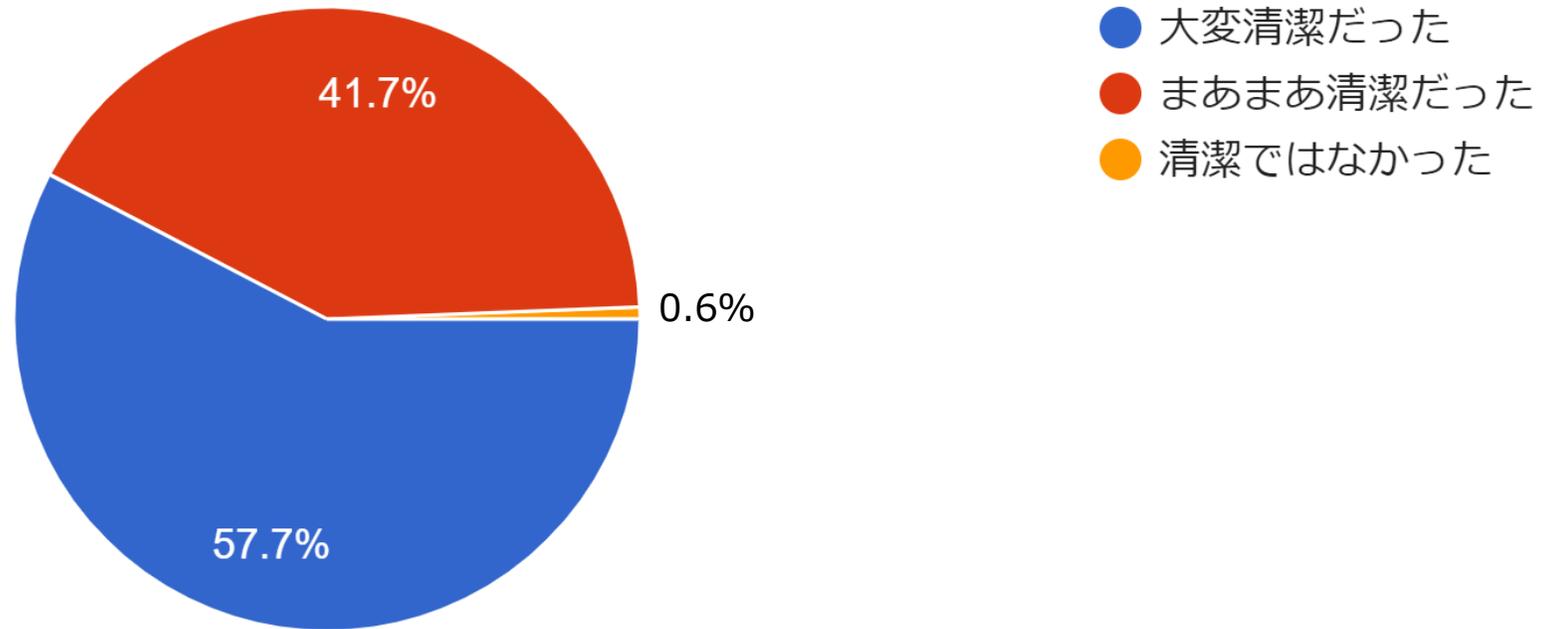
163 件の回答



【病院の環境と施設について】

3. 外来待合はどの程度清潔でしたか？

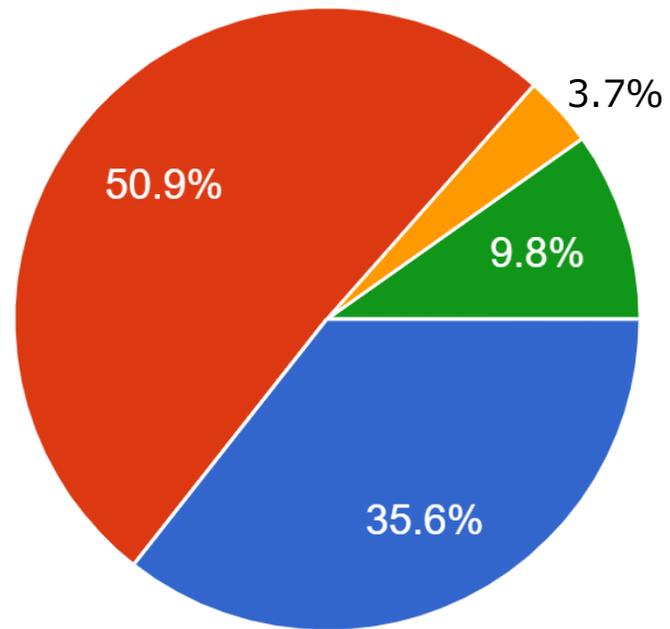
163 件の回答



【病院の環境と施設について】

4. 外来のトイレはどの程度清潔でしたか？

163 件の回答

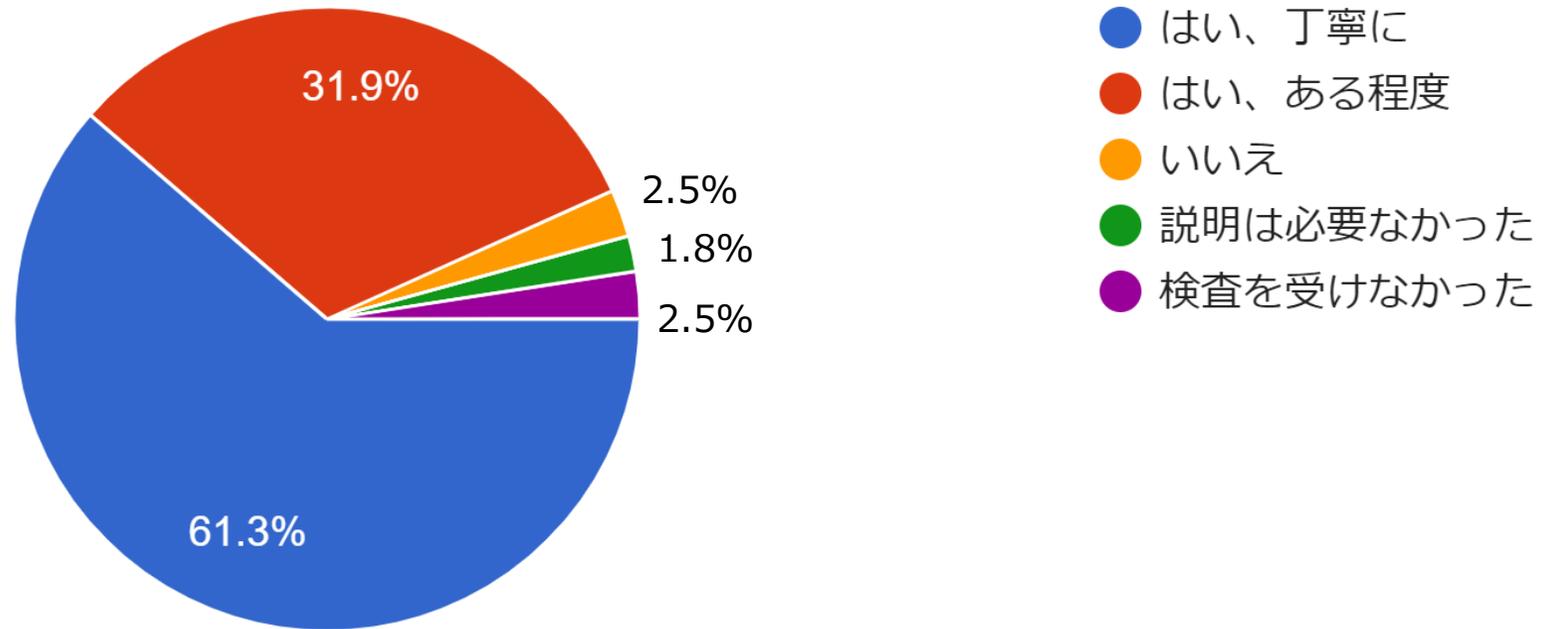


- 大変清潔だった
- まあまあ清潔だった
- 清潔ではなかった
- トイレを使わなかった

【医師について】

5. 医師は、理解できる方法で検査の必要性を説明しましたか？

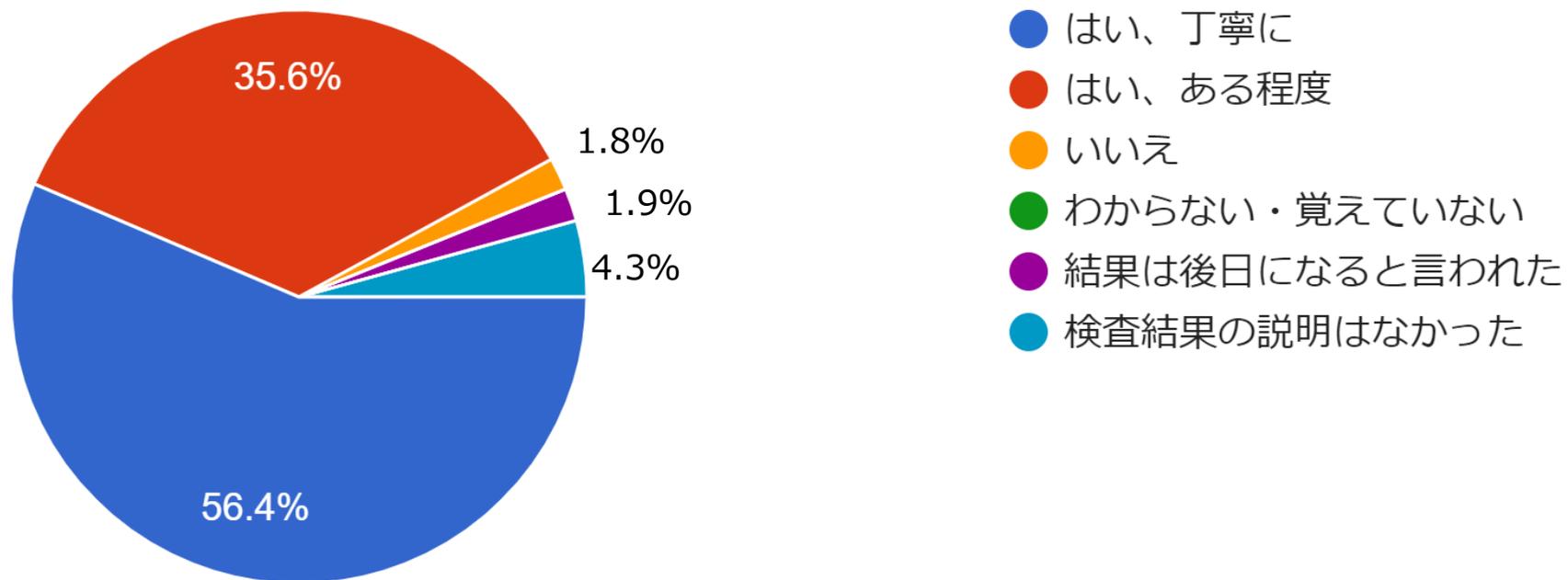
163 件の回答



【医師について】

6. 医師は、検査結果をあなた（患者さん）にわかりやすく説明をしましたか？

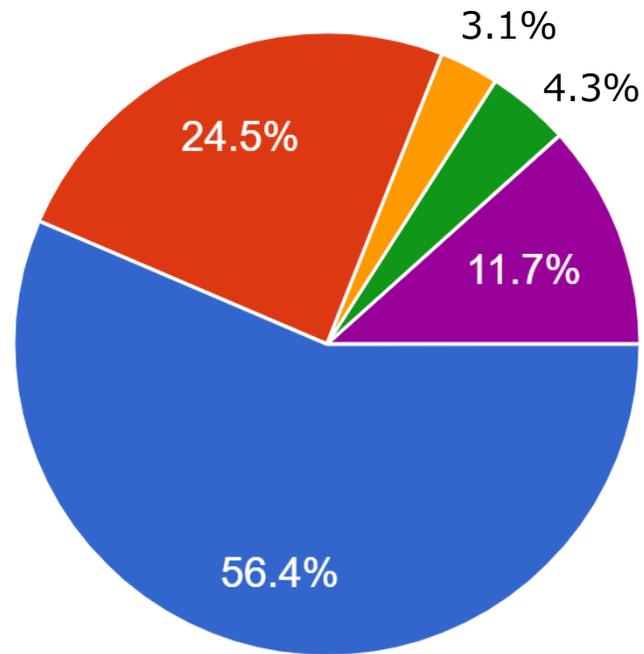
163 件の回答



【治療について】

7.治療前に医師は、治療内容の説明をしましたか？

163 件の回答

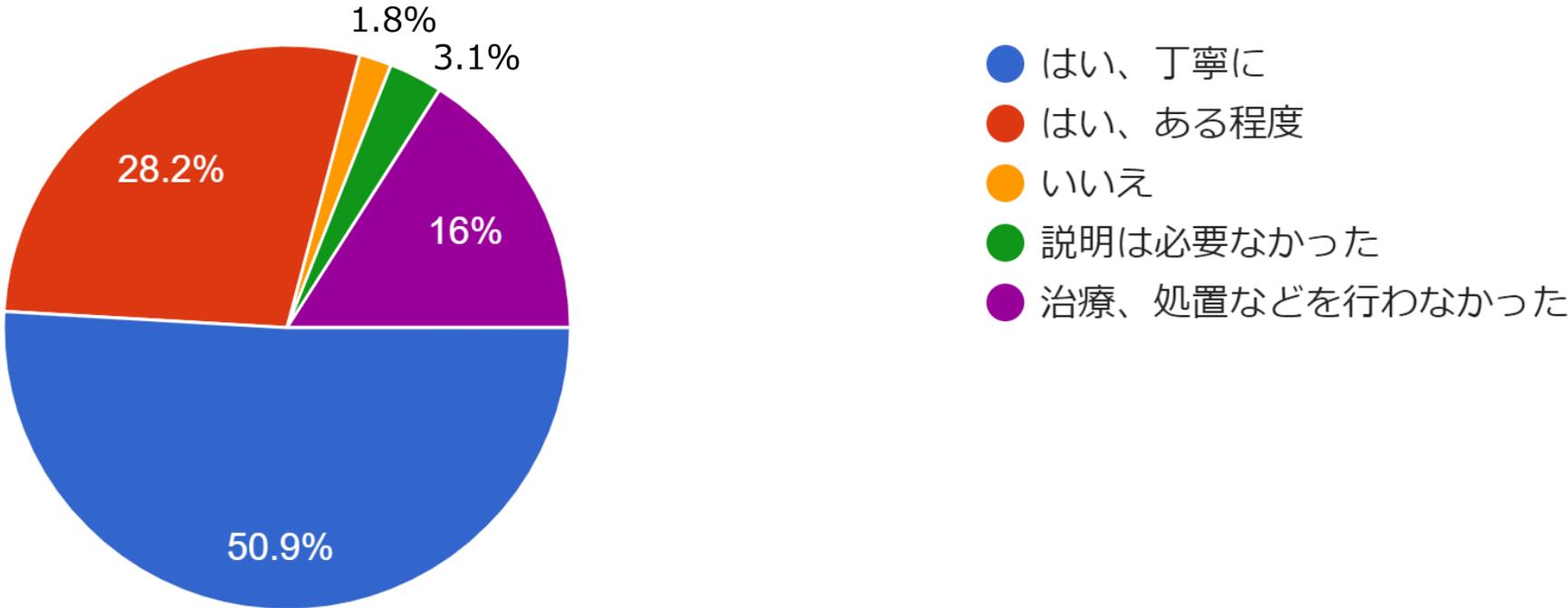


- はい、丁寧に
- はい、ある程度
- いいえ
- 説明は必要なかった
- 治療、処置などを行わなかった

【治療について】

8.治療前に医師は、理解できる方法で治療効果および治療リスクを説明しましたか？

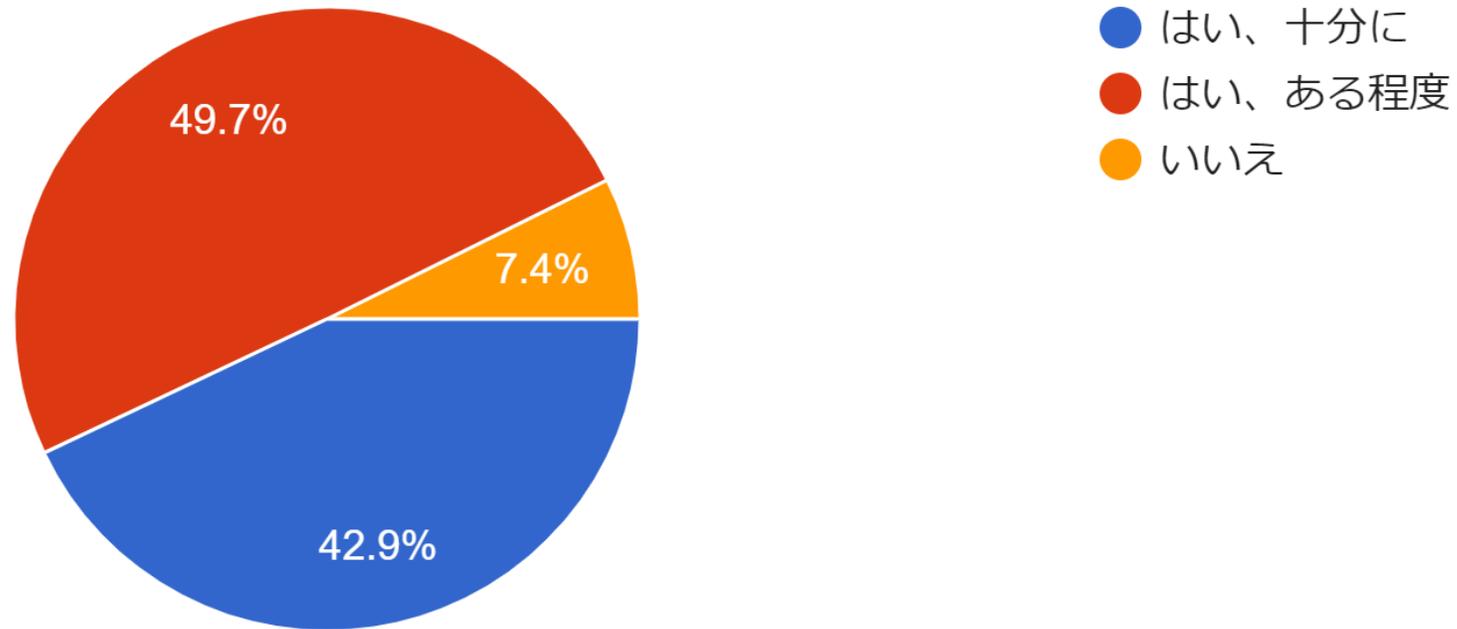
163 件の回答



【治療について】

9.あなた（患者さん）は、話したかったことを医師へ十分に伝えられましたか？

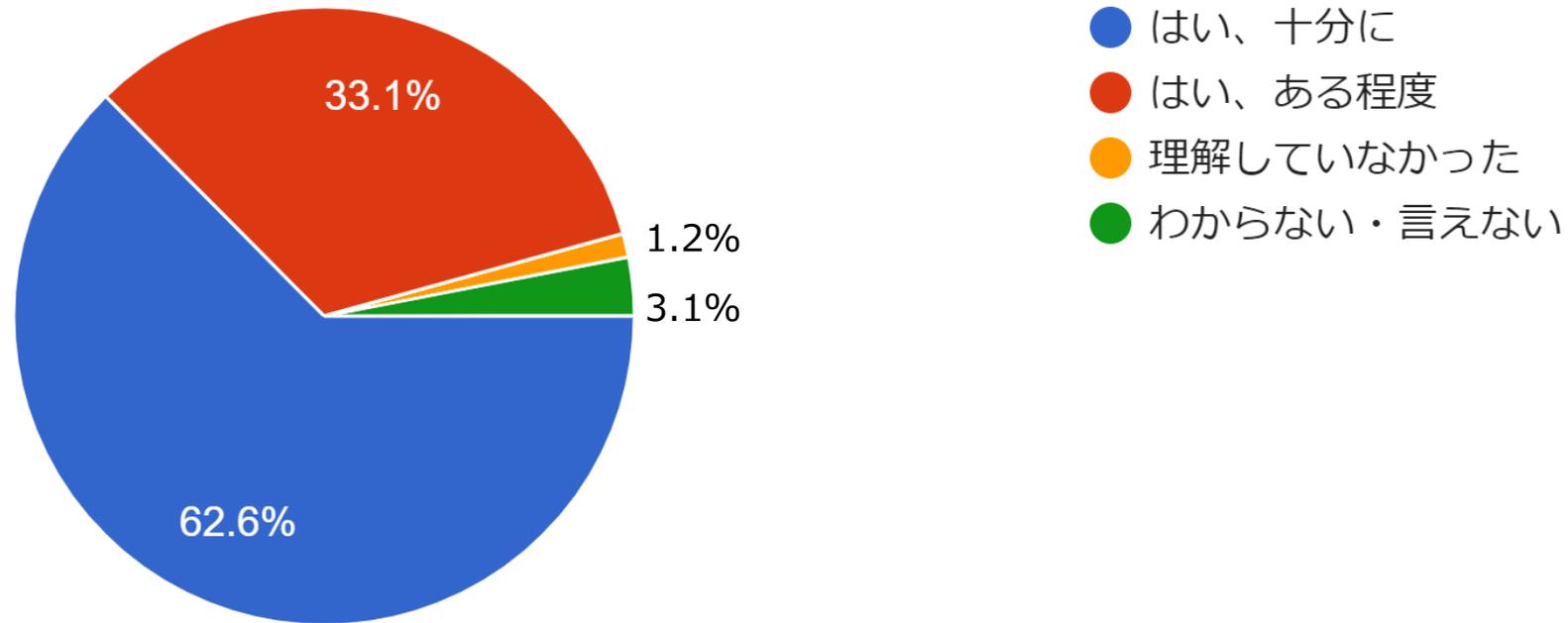
163 件の回答



【治療について】

10. 医師は、あなた（患者さん）の病状と経過を理解していましたか？

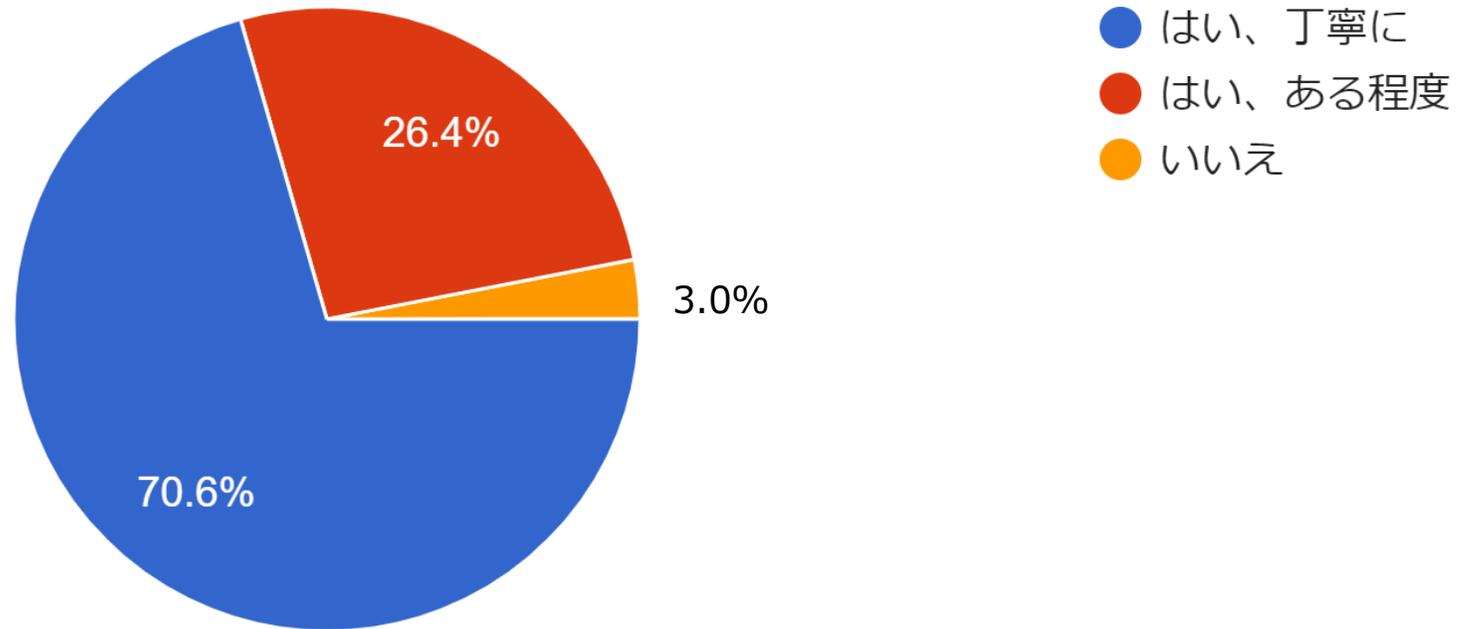
163 件の回答



【治療について】

1 1.医師はあなた（患者さん）の言ったことに耳を傾けていましたか？

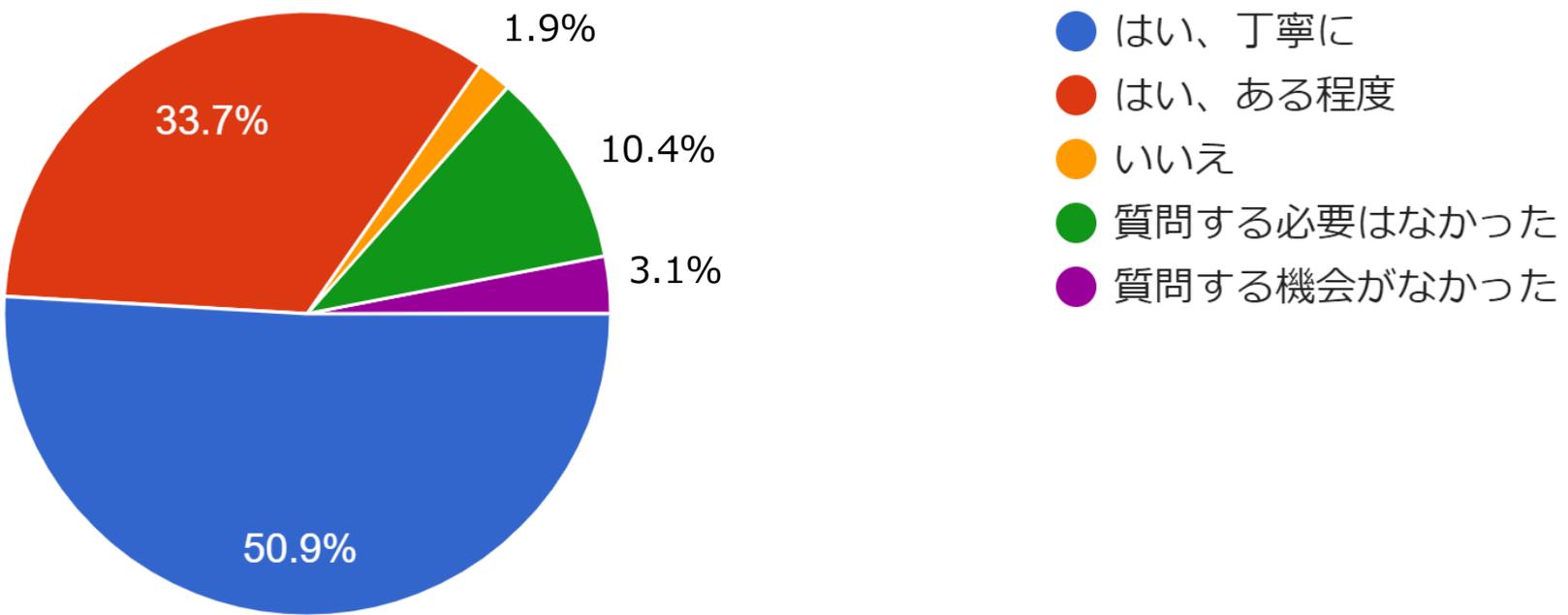
163 件の回答



【治療について】

1 2.あなた（患者さん）が重要な質問をした際、医師からわかりやすい説明を受けられましたか？

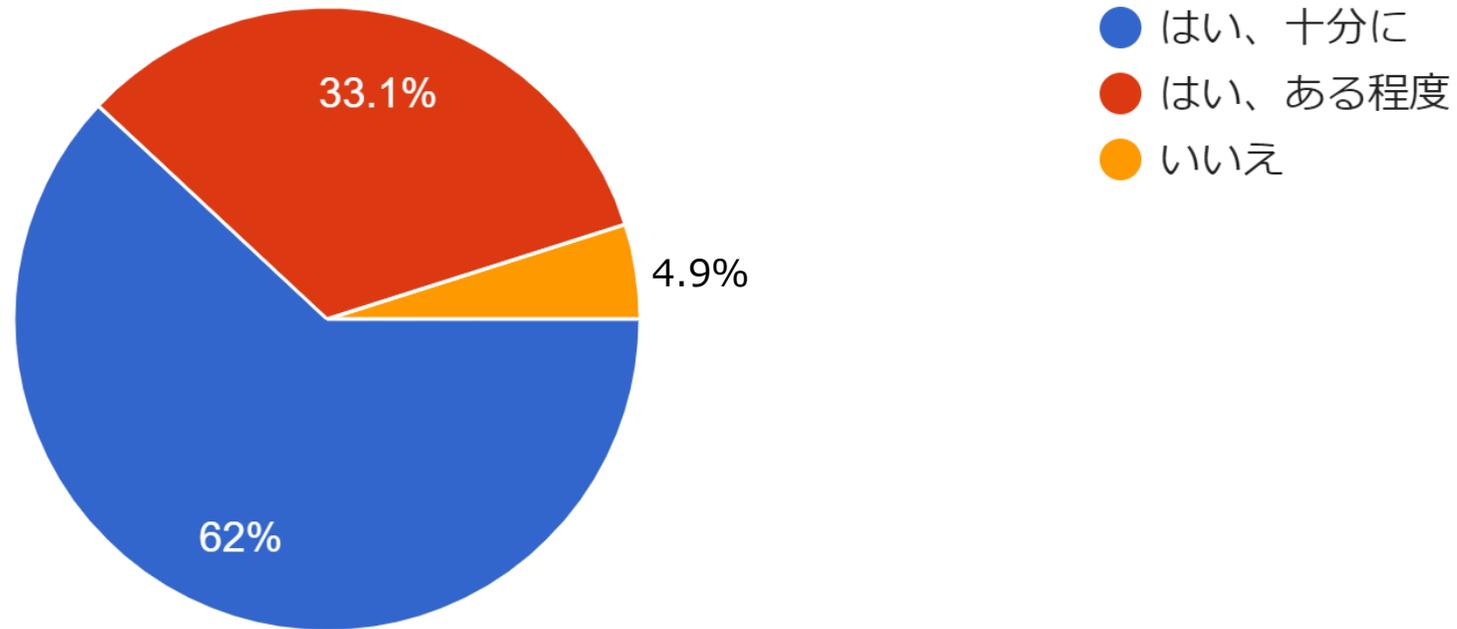
163 件の回答



【治療について】

1 3.あなた（患者さん）は今回担当した医師を信頼していますか？

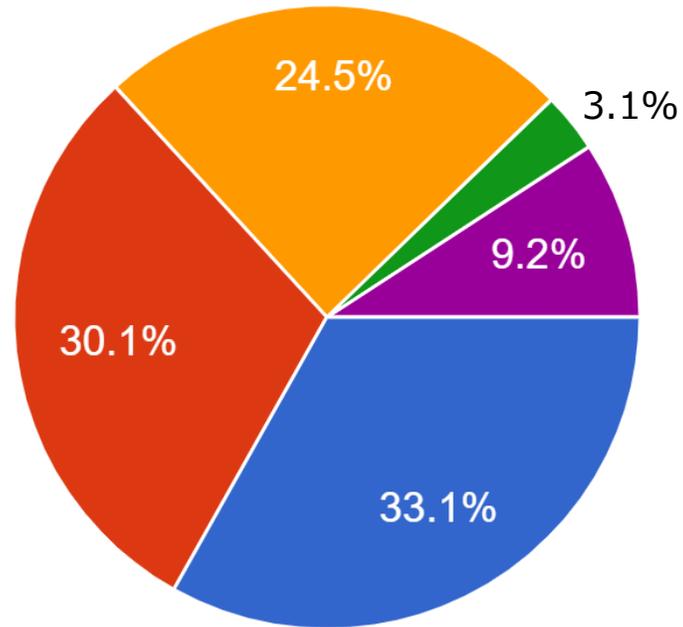
163 件の回答



【診療全体について】

1 4. 診療に関わる職員は自分の名前を名のりましたか？

163 件の回答

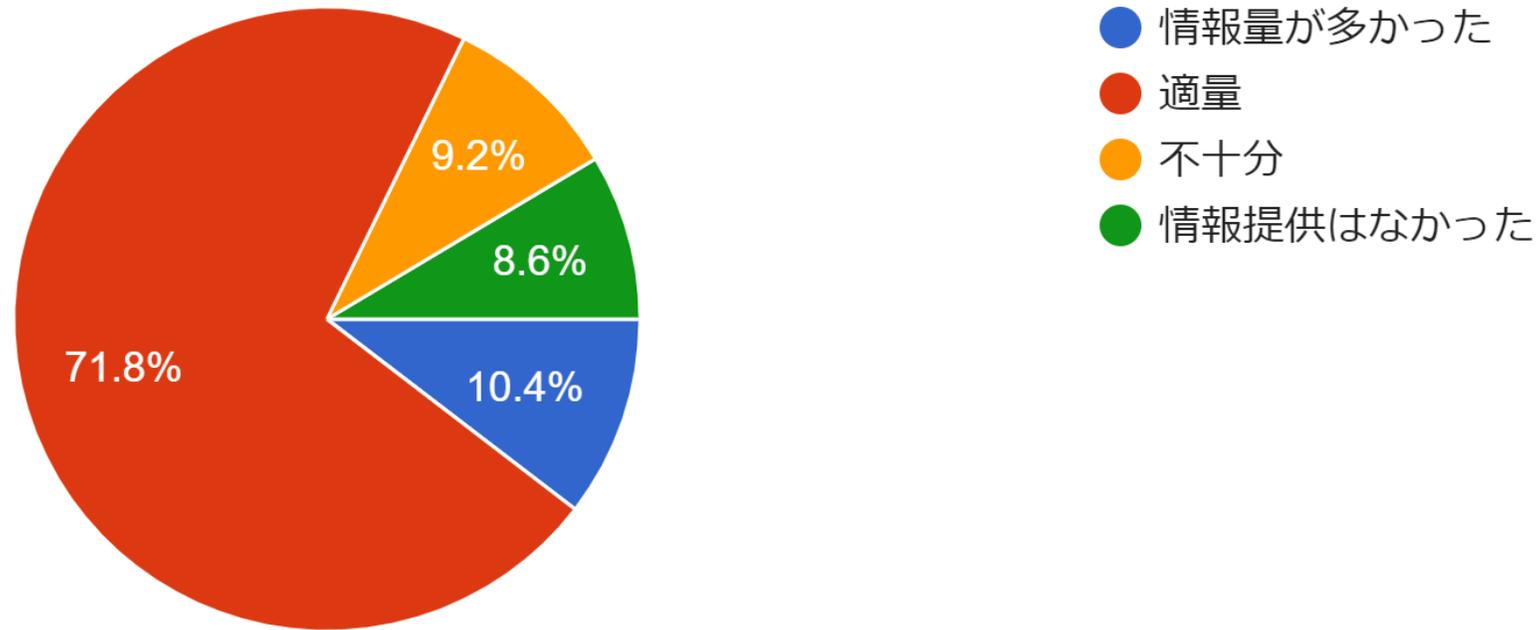


- はい、全員が名のった
- はい、何人かは名のった
- いいえ、ほとんど名のらなかつた
- いいえ、職員を知っているので名のる必要はなかつた
- わからない・覚えていない

【診療全体について】

1 5.外来で健康状態や治療方針について、どの程度情報提供をされましたか？

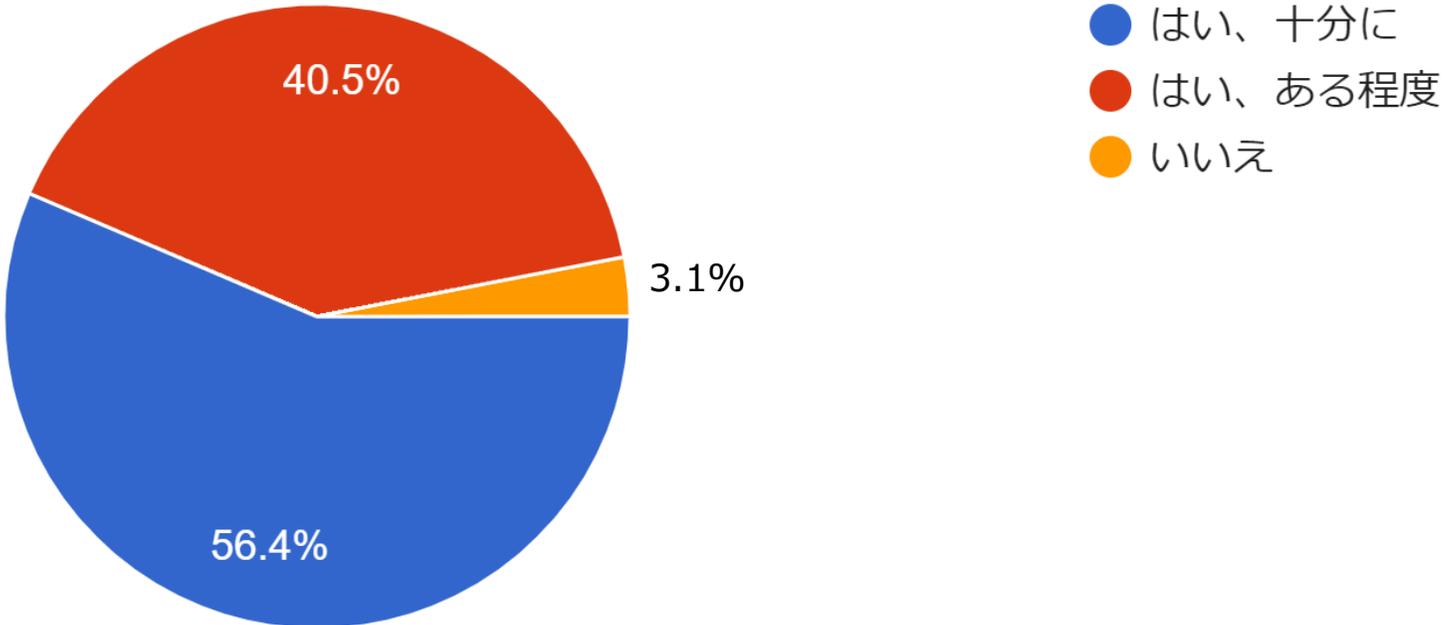
163 件の回答



【診療全体について】

16. あなた（患者さん）の健康状態や治療方針について話をしている時、職員はあなたのプライバシーに十分配慮しましたか？

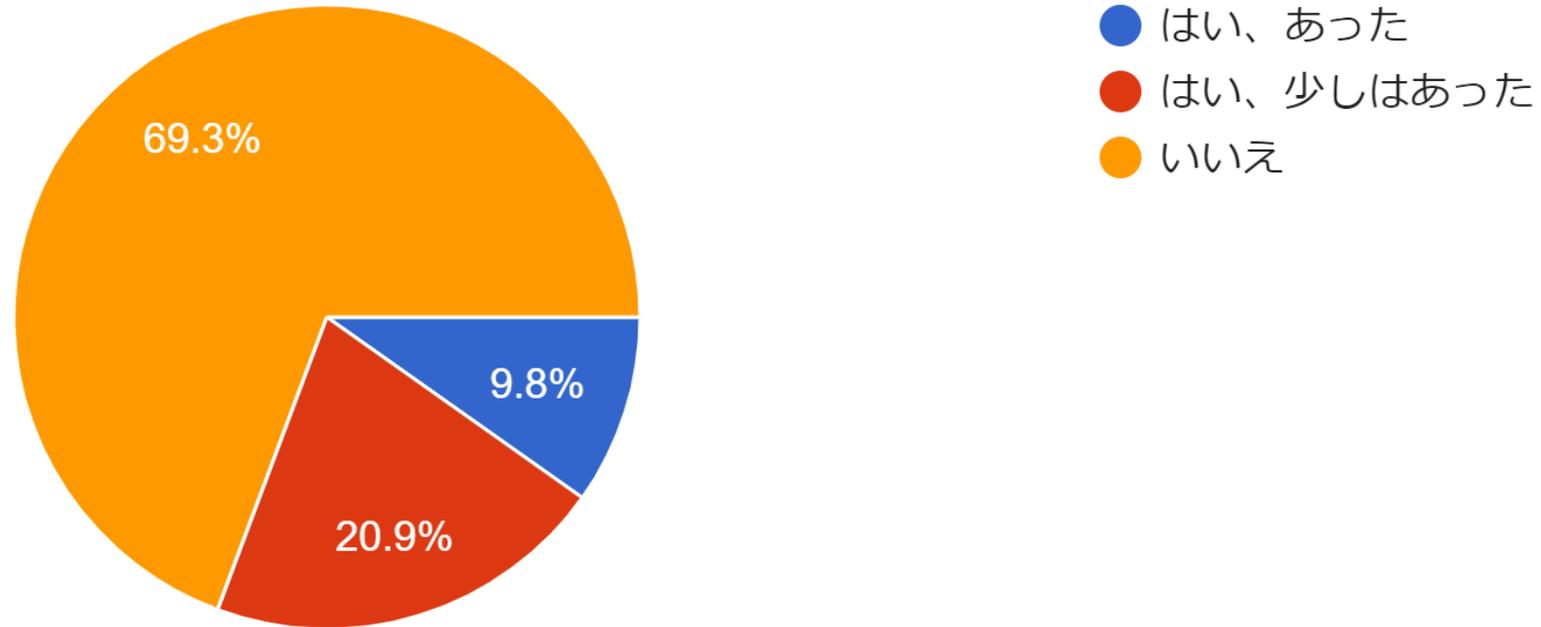
163 件の回答



【診療全体について】

17. あなた（患者さん）は、伝えられる情報が職員によって異なっているという経験がありましたか？

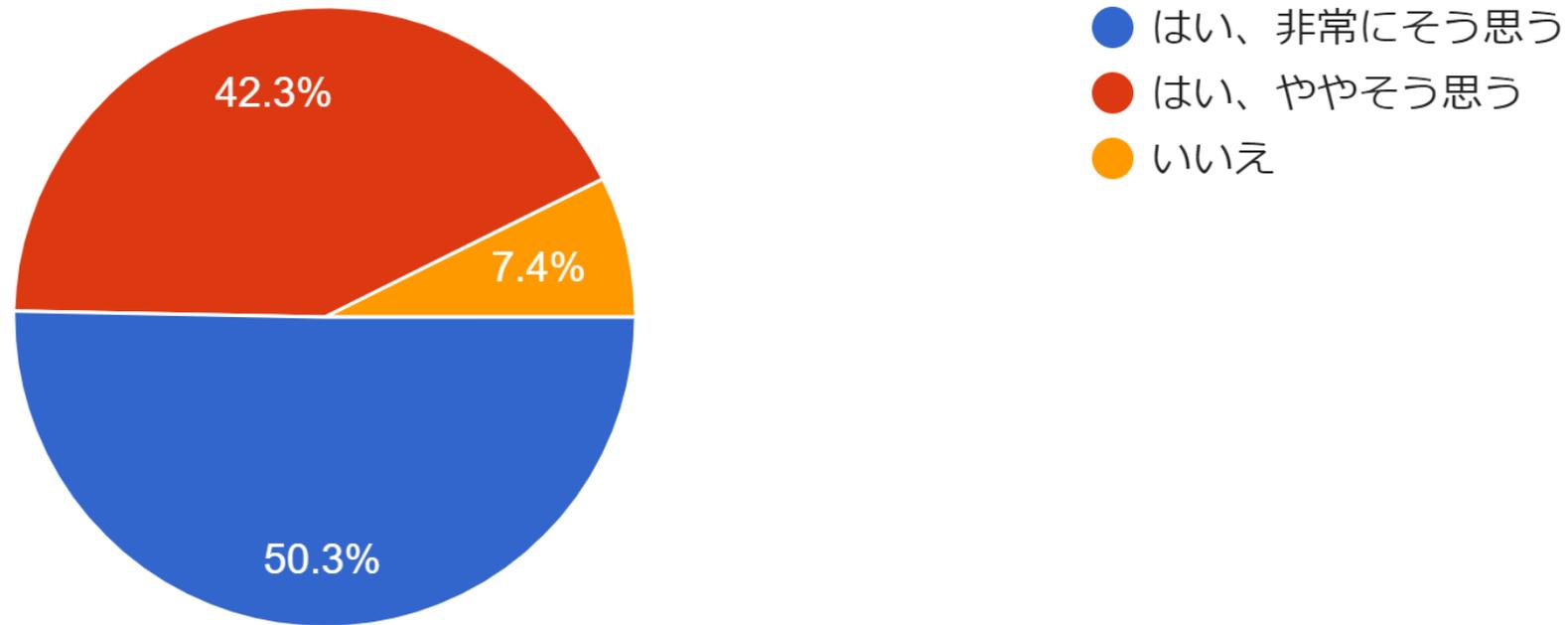
163 件の回答



【診療全体について】

18.あなた（患者さん）の意思が治療方針に十分反映されたと感じましたか？

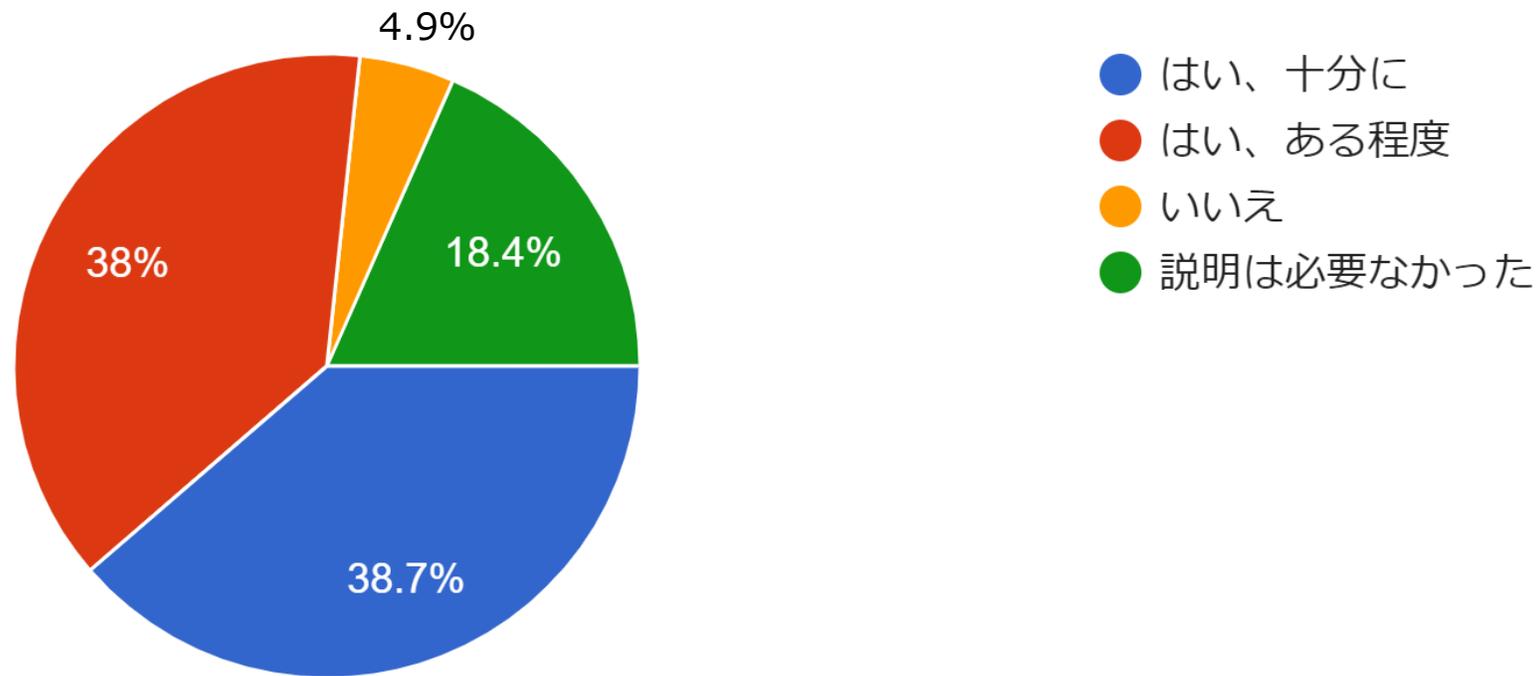
163 件の回答



【診療全体について】

19. 職員は日常生活上の注意事項を説明しましたか？

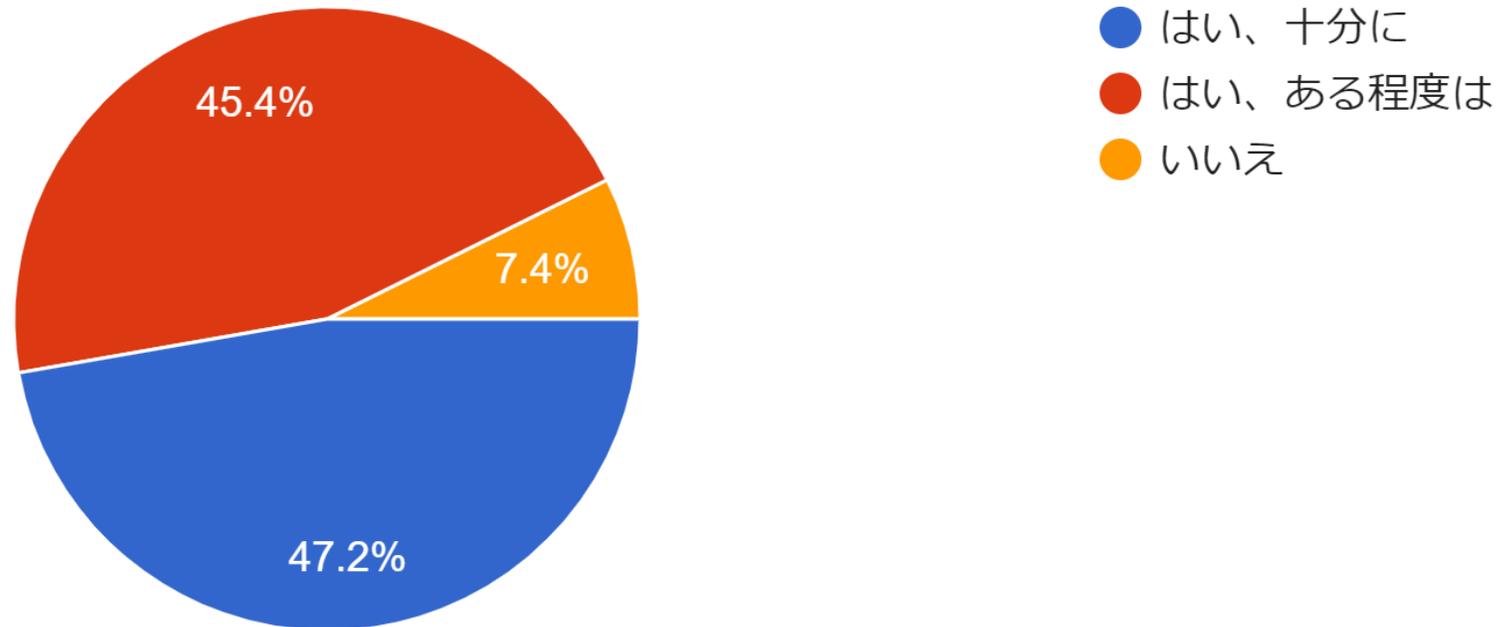
163 件の回答



【診療全体について】

20. 診察後、あなた（患者さん）の症状や病気の管理について、自分で何ができるかを理解できましたか？

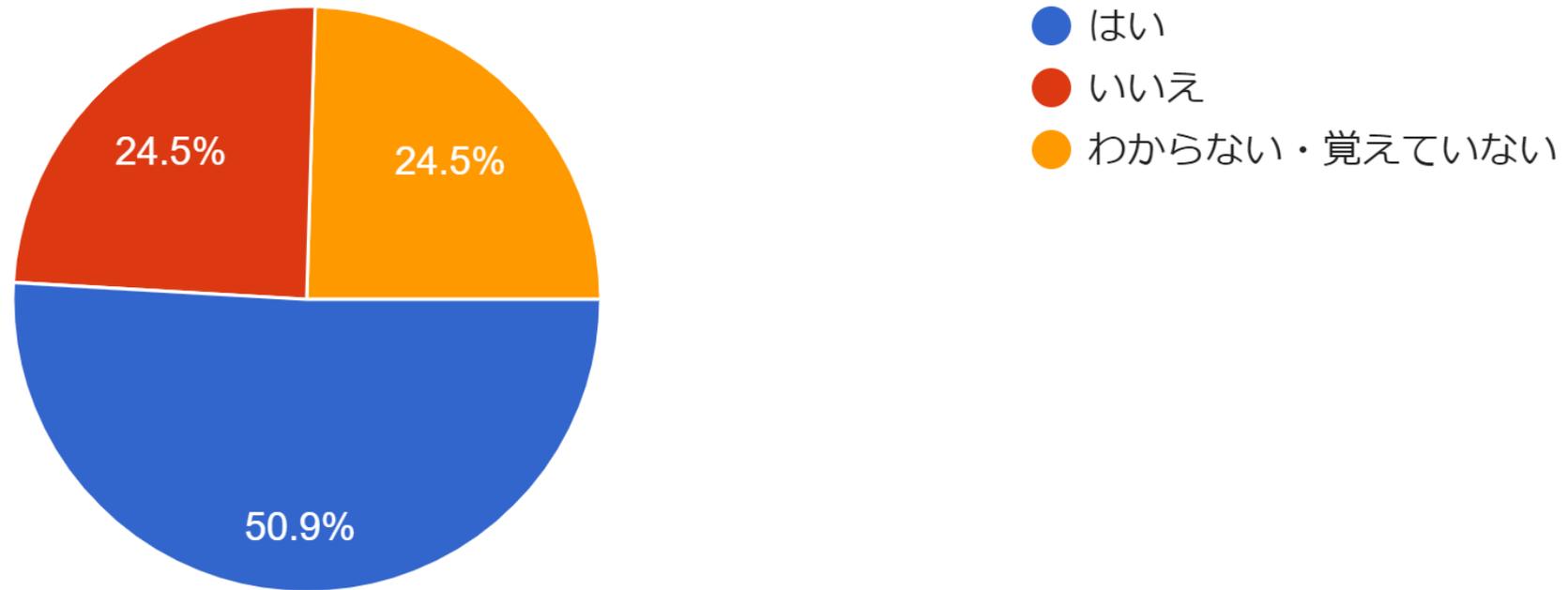
163 件の回答



【診療全体について】

2 1.職員は症状や病気について気になることがあった場合の連絡先を説明しましたか？

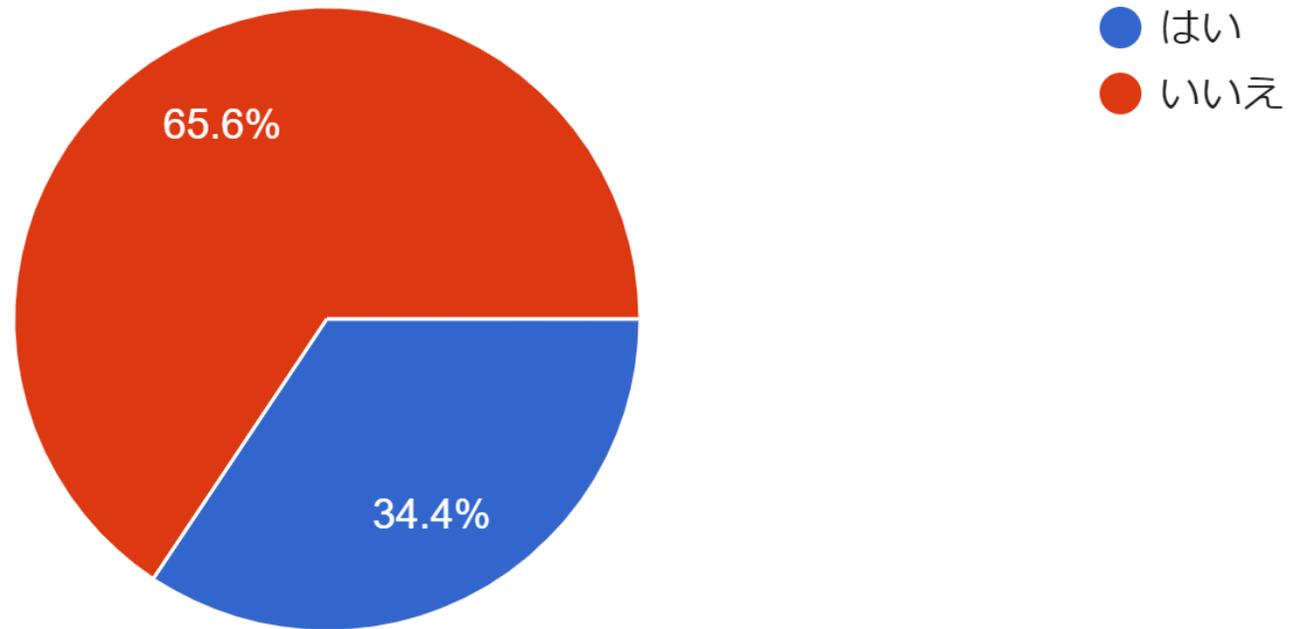
163 件の回答



【処方について】

2 2.外来診療後に、新たな薬が処方されましたか？

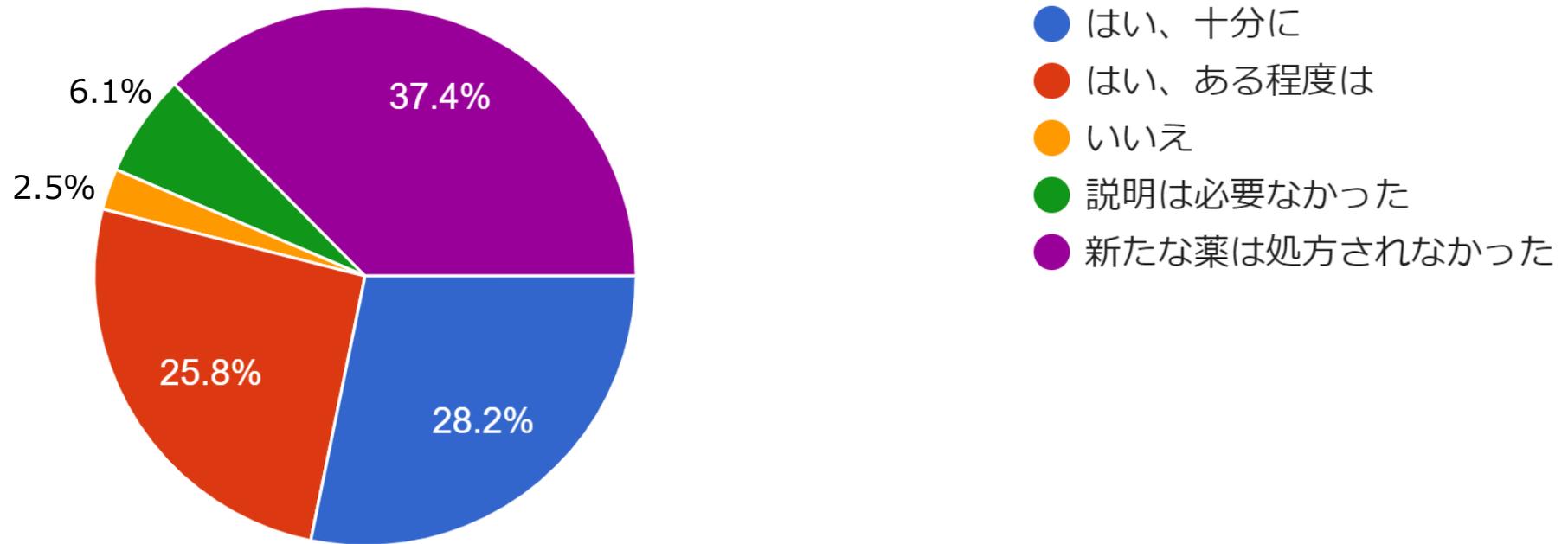
163 件の回答



【処方について】

2 3. 医師や職員はその薬を服用する目的と方法、また副作用について説明をしましたか？

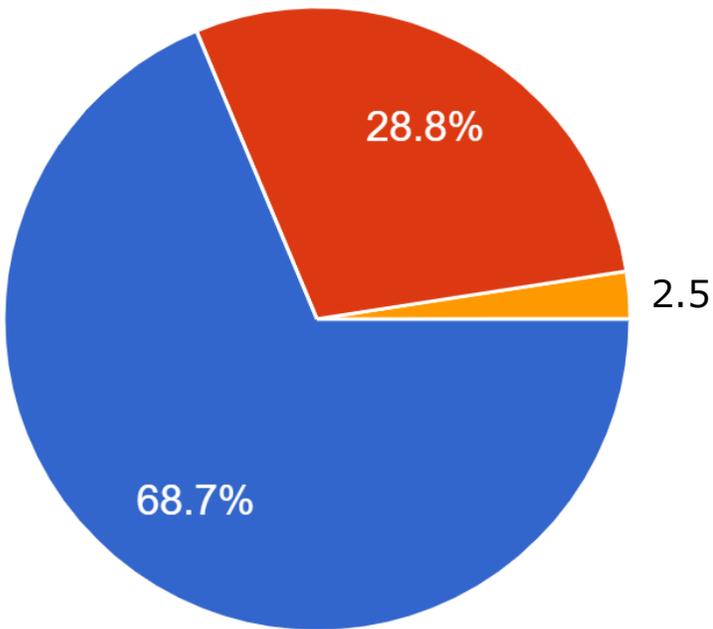
163 件の回答



【病院の総合評価】

2 4.医師の対応は親切・丁寧な対応でしたか？

163 件の回答

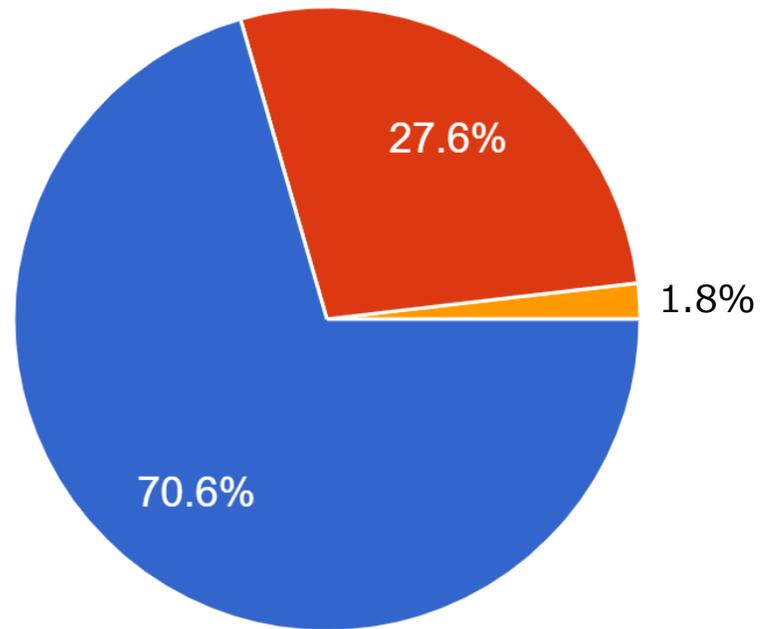


- はい、すべて親切・丁寧な対応だった
- はい、一部では親切・丁寧な対応だった
- いいえ
- 医師とは関わりがなかった

【病院の総合評価】

2 5.看護師の対応は親切・丁寧な対応でしたか？

163 件の回答

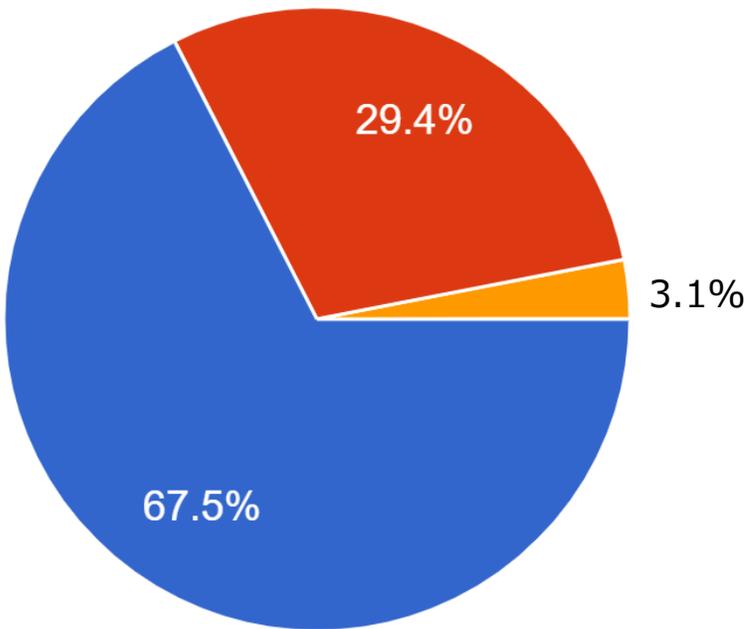


- はい、すべて親切・丁寧な対応だった
- はい、一部では親切・丁寧な対応だった
- いいえ

【病院の総合評価】

2 6. 医師・看護師以外の職員の対応は親切・丁寧な対応でしたか？

163 件の回答

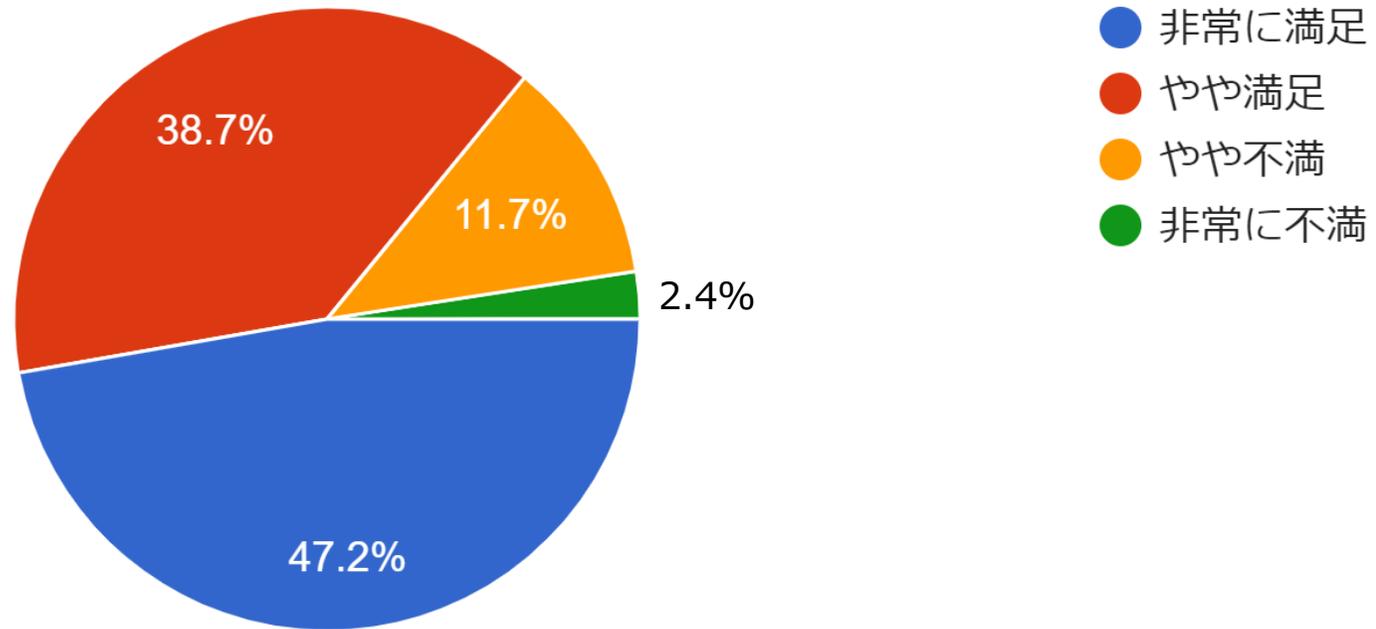


- はい、すべて親切・丁寧な対応だった
- はい、一部では親切・丁寧な対応だった
- いいえ

【病院の総合評価】

27.全体として石巻赤十字病院に満足していますか？

163件の回答



【病院の総合評価】

Q27 回答 「非常に満足」、「やや満足」へのコメント

- ・ 医師、看護師の対応が適切である
- ・ 皆さんが丁寧に対応してくれるから
- ・ 治療方針などの説明、今後の見通しを具体的に示してもらえた
- ・ 専門の医師、診療科がある
- ・ 自分の状態が改善していると感じる
- ・ 信頼しているから
- ・ 設備がしっかりしている
- ・ 石巻地域の拠点病院であり、各診療期間との連携が取れていると感じる

【病院の総合評価】

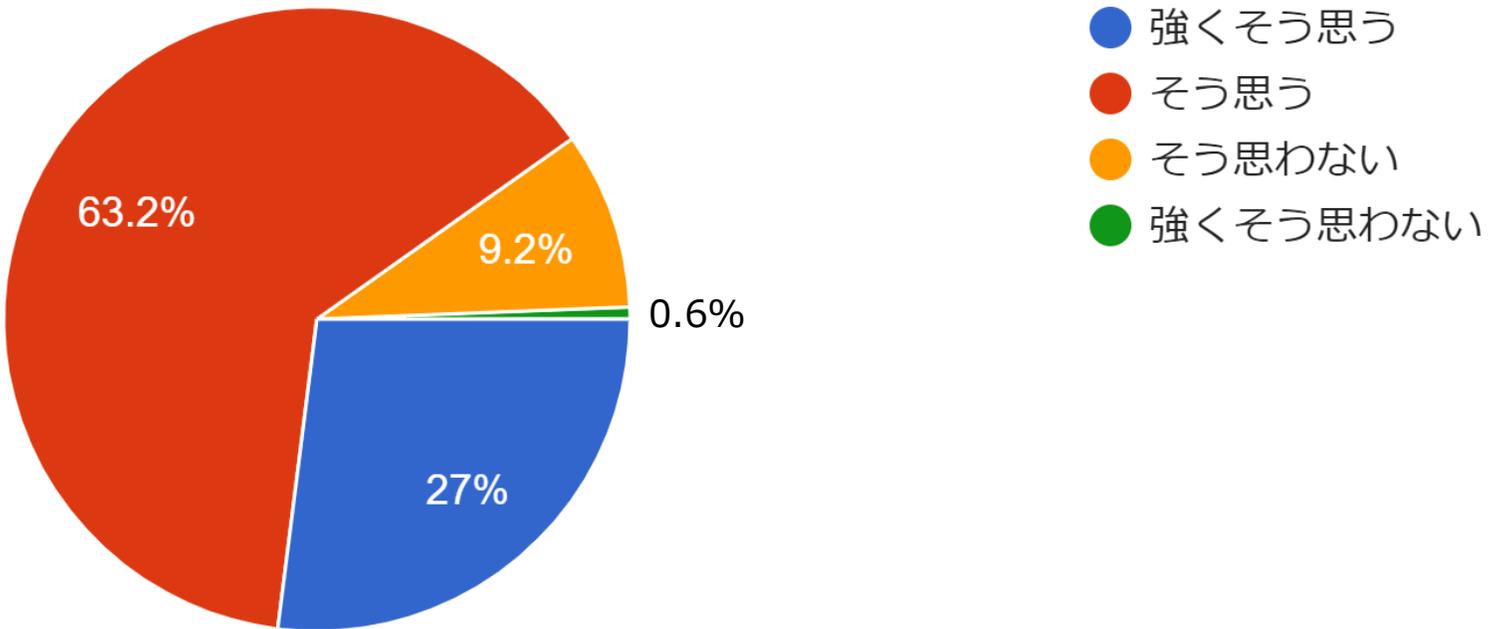
Q27 回答 「非常に不満」、「やや不満」へのコメント

- ・ 採血や検査結果が出るまでの待ち時間が長い
- ・ 診察までの待ち時間が長い
- ・ 医師への不信感（説明が不十分、診断が違った、日常生活の注意点を説明してくれない、など）
- ・ 具合が悪いのに椅子に座ることができない
- ・ 診察後、すぐに会計に行けなくなった
- ・ 窓口業務の方の感じが悪い
- ・ 外来のシステムやインフルエンザワクチン接種のシステムの変更の周知が遅く、二度手間になった
- ・ 情報共有されていないと感ずることがある

【病院の総合評価】

28.友人や家族が病気やケガになった場合に石巻赤十字病院を薦めたいと思いますか？

163 件の回答



【病院の総合評価】

Q28 回答 「強くそう思う」、「そう思う」へのコメント

- ・ 安心感があり、信頼しているから
- ・ 医師を信頼しているから
- ・ 医師、スタッフが患者の不安や心配に寄り添い、安心感を得ることができたから
- ・ 石巻で一番設備が整っていて優秀な医師が沢山いるから
- ・ 医療機器が充実しているから
- ・ 医療に関する専門性が高いと感じているから
- ・ 近隣の大きな病院の選択肢が少ないから

【病院の総合評価】

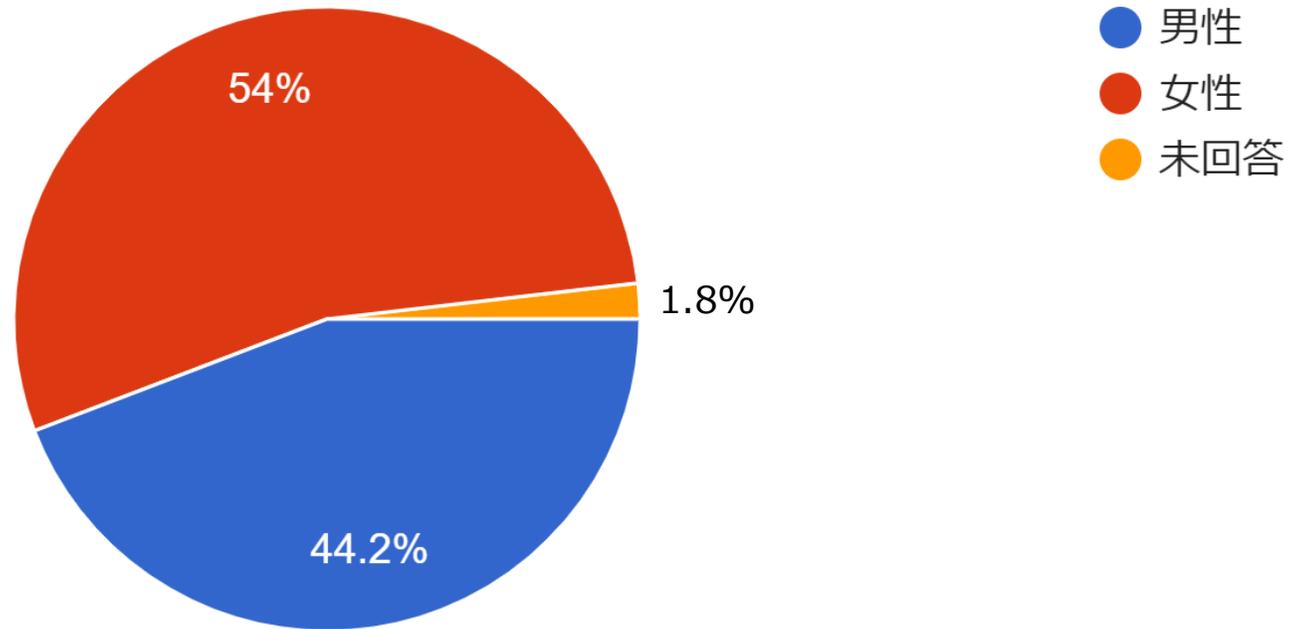
Q28 回答 「強くそう思わない」、「そう思わない」へのコメント

- ・ 採血や会計の待ち時間が長すぎる
- ・ 経験の豊富な医師ばかりではないから
- ・ 紹介状がなければ診てもらえない
- ・ 退院までの期間が早すぎる
- ・ 評判が悪い
- ・ 不信感がぬぐえない

【あなた（患者さん）の背景】

29.あなた（患者）さんの性別をお答えください。

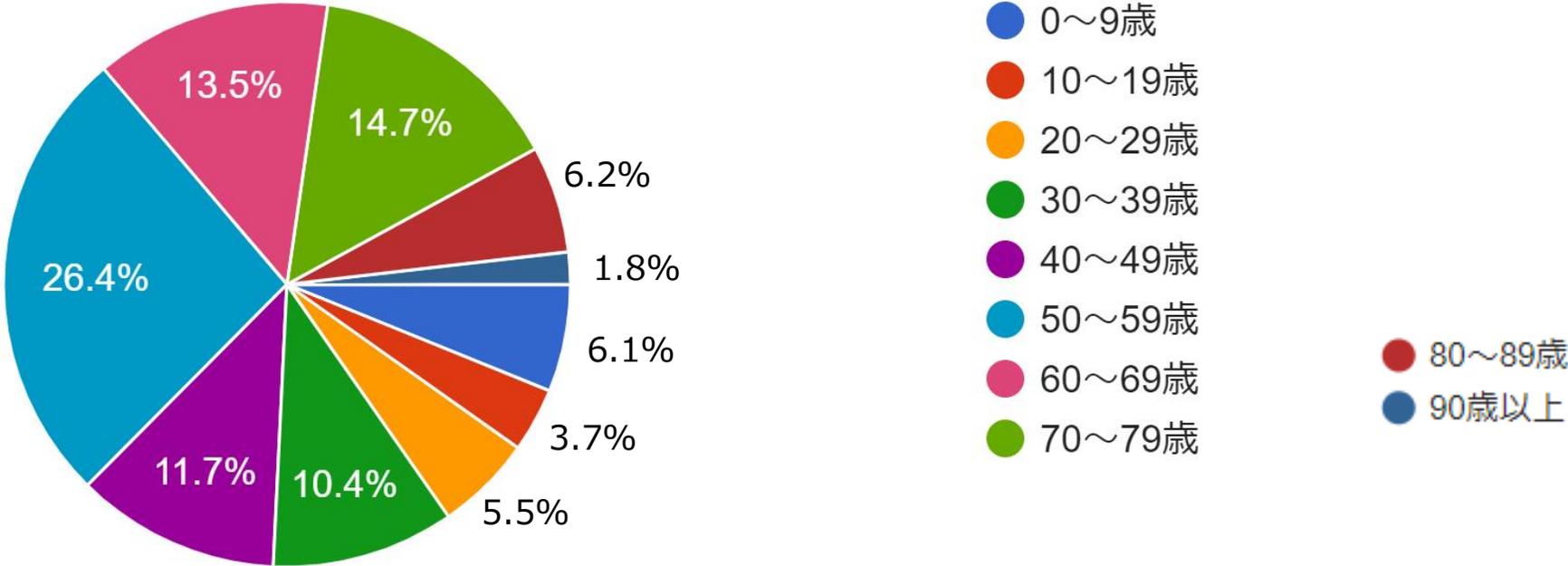
163件の回答



【あなた（患者さん）について】

30.あなた（患者さん）の年齢をお答えください？

163 件の回答



【あなた（患者さん）について】

3 1. あなた（患者さん）が受診した診療科を1つだけ選択してください。
※本日、複数の診療科を受診した場合は主たる診療科を選択してください。

163 件の回答

