

外来患者満足度調査集計 <調査期間：2023年9月4日（月）～9月8日（金）>

集計1：①回収・回答率 ②受診時間帯 ③初・再診 ④性別など ⑤年齢

①							②			③			④				
調査日		回収	白紙	回答率	無効 解答	有効 回答率	午前	午後	計	初診	再来		男性	女性	その他	書か ない	計
9月4日	月	236	25	89.4%	56	65.7%	104	105	209	14	183	197	107	102	1		210
9月5日	火	190	7	96.3%	55	67.4%	101	73	174	18	152	170	87	94			181
9月6日	水	161	7	95.7%	36	73.3%	86	65	151	12	127	139	72	80		1	153
9月7日	木	152	8	94.7%	26	77.6%	72	53	125	18	107	125	82	64			146
9月8日	金	139	11	92.1%	28	71.9%	75	64	139	24	112	136	72	70			142
総数・平均		878	58	93.6%	201	71.2%	438	360	798	86	681	767	420	410	1	1	832
							54.9%	45.1%	100.0%	11.2%	88.8%	100.0%	50.5%	49.3%	0.1%	0.1%	100.0%

⑤									
年齢	0-19歳	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90以上
受診者数	11	28	29	50	91	139	250	184	36

集計2：⑥診療科目（複数回答）

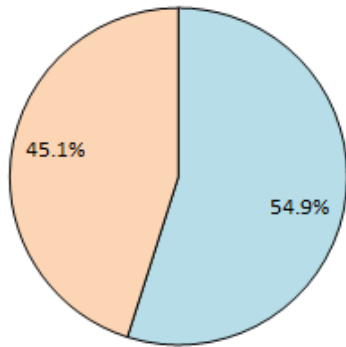
		⑥										
		循環器	呼吸器	消内	消外	整形	形成	糖尿病	泌尿器	腎内	RA	
9月4日	月	93	16	36	16	41	4	21	27	7	0	261
9月5日	火	60	30	35	5	29	12	19	2	3	15	210
9月6日	水	58	26	17	1	37	15	20	2	1	0	177
9月7日	木	34	20	18	1	32	11	12	1	5	9	143
9月8日	金	58	8	21	3	42	5	13	3	0	5	158
		303	100	127	26	181	47	85	35	16	29	949
		31.9%	10.5%	13.4%	2.7%	19.1%	5.0%	9.0%	3.7%	1.7%	3.1%	100.0%

集計3：⑦病院選択理由（1択指定・重複回答）

		⑦										
		紹介	医師	評判	対応	すすめ	近い	交通	HP	設備	その他	
9月4日	月	62	28	1	2	13	26	14	0	9	26	181
重複(27)含		64	44	5	7	17	43	28	4	16	28	256
9月5日	火	42	28	1	1	14	41	9	1	3	19	159
重複(24)含		50	40	5	5	19	52	18	4	10	21	224
9月6日	水	33	26	1	2	13	22	5	3	2	20	127
重複(26)含		38	43	3	6	18	33	18	4	9	23	195
9月7日	木	37	8	1	2	8	17	13	3	2	23	114
重複(14)含		39	17	4	4	9	19	23	4	5	26	150
9月8日	金	23	17	3	0	23	19	7	3	0	26	121
重複(22)含		26	25	6	3	29	27	14	5	8	29	172
総数		220	124	10	7	94	144	55	13	16	140	823
重複(113)含		243	194	29	28	121	201	115	26	56	156	1169
		20.8%	16.6%	2.5%	2.4%	10.4%	17.2%	9.8%	2.2%	4.8%	13.3%	100.0%

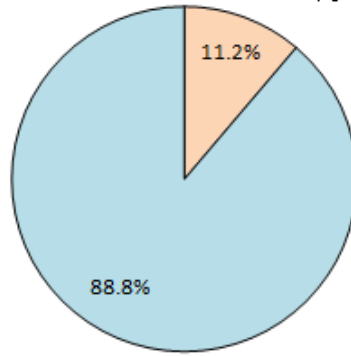
② 時間帯

■ 午前  
■ 午後

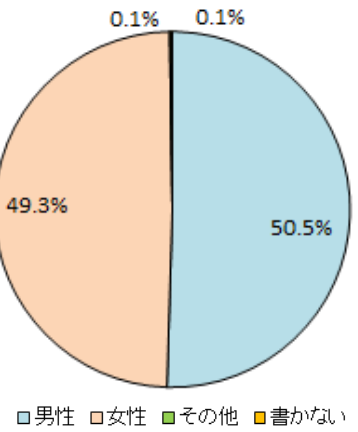


③ 初/再診

■ 初診  
■ 再来

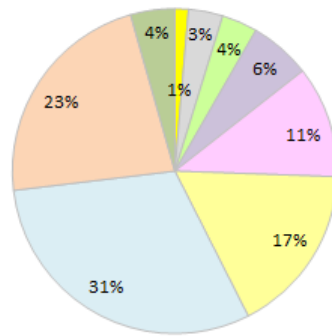


④ 性別等

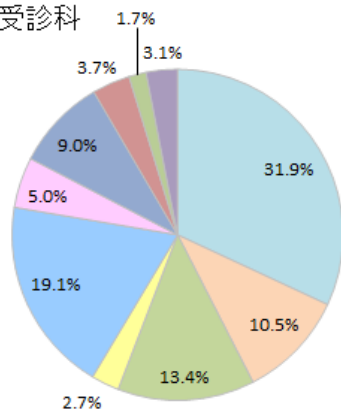


⑤ 受診者年齢

■ 0-19歳 ■ 20代 ■ 30代 ■ 40代 ■ 50代 ■ 60代 ■ 70代 ■ 80代 ■ 90以上

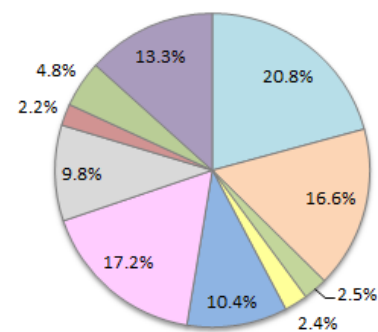


⑥ 受診科



■ 循環器  
■ 呼吸器  
■ 消化  
■ 消化外  
■ 整形  
■ 形成  
■ 糖尿病  
■ 泌尿器  
■ 腎内  
■ RA

⑦ 病院選択理由

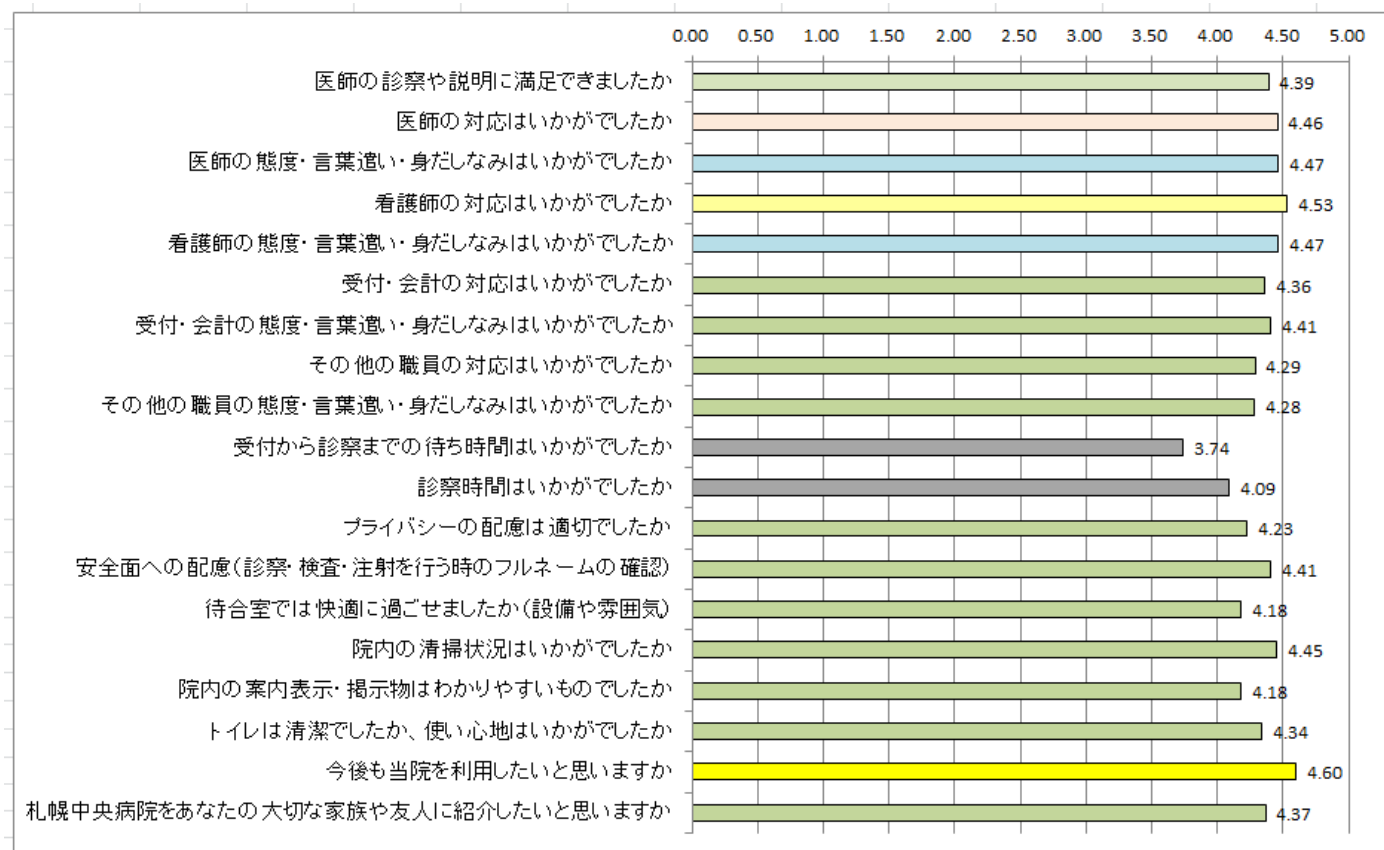


■ 紹介  
■ 医師  
■ 評判  
■ 対応  
■ すすめ  
■ 近い  
■ 交通  
■ HP  
■ 設備  
■ その他

集計 4. 満足度測定

Q2	次の質問に当てはまるところに○をつけてください (5点満点)	9月4日	9月5日	9月6日	9月7日	9月8日	average
1	医師の診察や説明に満足できましたか	4.48	4.34	4.55	4.34	4.24	4.39
2	医師の対応はいかがでしたか	4.52	4.44	4.59	4.44	4.29	4.46
3	医師の態度・言葉遣い・身だしなみはいかがでしたか	4.54	4.41	4.56	4.45	4.37	4.47
4	看護師の対応はいかがでしたか	4.56	4.35	4.60	4.42	4.74	4.53
5	看護師の態度・言葉遣い・身だしなみはいかがでしたか	4.55	4.35	4.57	4.42	4.44	4.47
6	受付・会計の対応はいかがでしたか	4.42	4.28	4.49	4.22	4.39	4.36
7	受付・会計の態度・言葉遣い・身だしなみはいかがでしたか	4.44	4.33	4.53	4.34	4.41	4.41
8	その他の職員の対応はいかがでしたか	4.38	4.25	4.47	4.22	4.13	4.29
9	その他の職員の態度・言葉遣い・身だしなみはいかがでしたか	4.39	4.21	4.47	4.25	4.08	4.28
10	受付から診察までの待ち時間はいかがでしたか	3.56	3.68	4.07	3.73	3.66	3.74
11	診察時間はいかがでしたか	4.05	4.12	4.30	4.05	3.95	4.09
12	プライバシーの配慮は適切でしたか	4.20	4.16	4.43	4.17	4.18	4.23
13	安全面への配慮(診察・検査・注射を行う時のフルネームの確認「お名前をお願いします」)	4.35	4.42	4.59	4.37	4.30	4.41
14	待合室では快適に過ごせましたか(設備や雰囲気)	4.13	4.13	4.39	4.09	4.17	4.18
15	院内の清掃状況はいかがでしたか	4.42	4.40	4.62	4.36	4.45	4.45
16	院内の案内表示・掲示物はわかりやすいものでしたか	4.14	4.10	4.40	4.08	4.19	4.18
17	トイレは清潔でしたか、使い心地はいかがでしたか	4.46	4.31	4.58	4.30	4.06	4.34
18	今後も当院を利用したいと思いますか	4.61	4.54	4.71	4.55	4.59	4.60
19	札幌中央病院をあなたの大切な家族や友人に紹介したいと思いますか	4.44	4.28	4.50	4.30	4.32	4.37

<満足度平均>



集計 5. 自由記載項目

	自由記載項目(記載件数) ※記載内容は別紙に原文そのまま記載	9月4日	9月5日	9月6日	9月7日	9月8日	合計
Q3	改善すべきことや今後当院に希望(期待)することがありましたらぜひ教えてください。	44	39	35	34	21	173
Q4	当院のスタッフへのメッセージがあればご記入ください。	47	38	37	40	17	179