

2022年 患者様満足度調査（外来）

結果報告

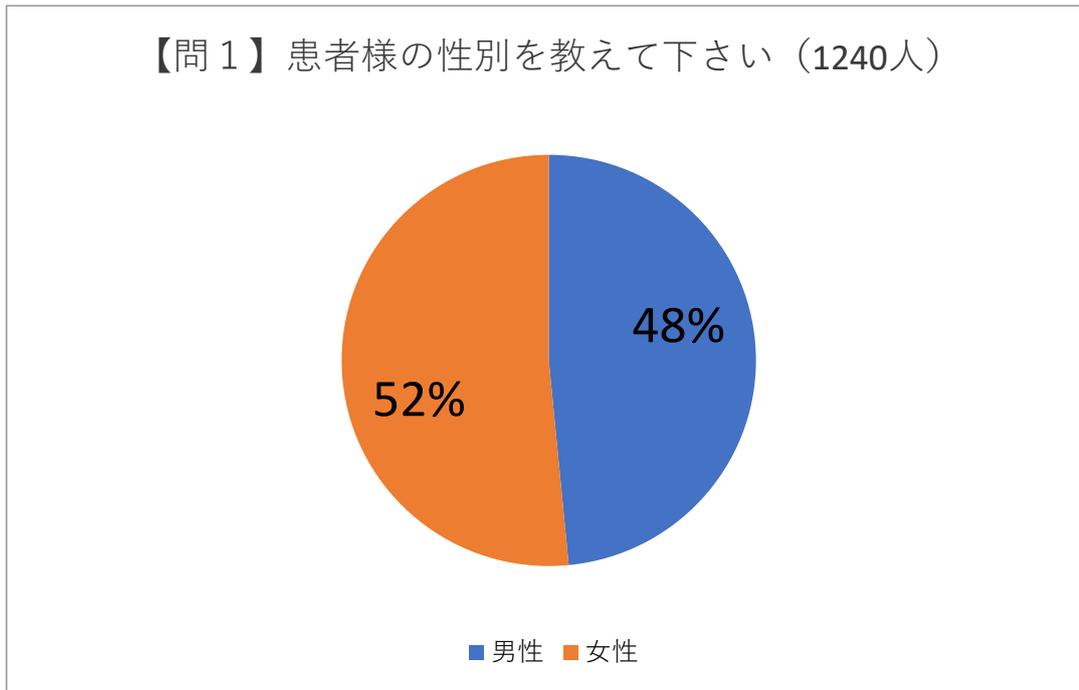
・調査期間

2022年 12月12日～12月16日

・設問項目

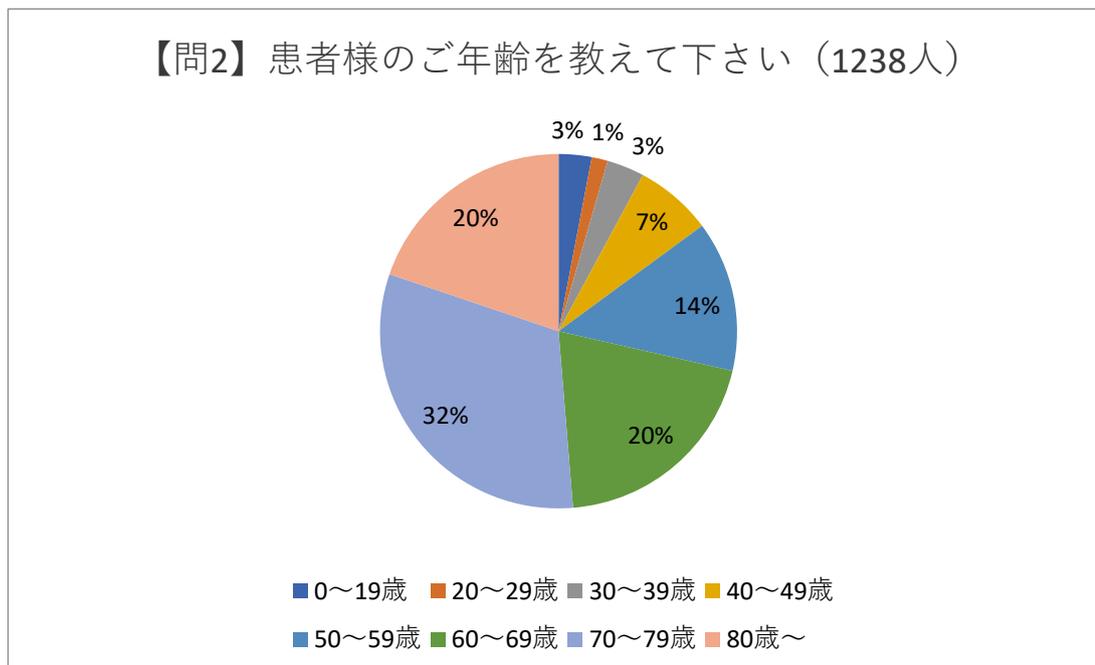
- 問1： 患者様の性別を教えてください
- 問2： 患者様のご年齢を教えてください
- 問3： 今回受診した診療科を教えてください
- 問4： 今回の受診は初診ですか再診ですか
- 問5： 職員の対応について評価をお願いします。
(電話をお掛けになった際の対応/医師の対応/看護師の対応/
その他のスタッフの対応)
- 問6： 病院施設についての評価をお願いします。
(施設全体について/院内の案内表示/トイレの清潔さ/スタッフの身だしなみ)
- 問7： 病院のシステムについて評価をお願いします
(予約の取り方/受付の手順/ご案内の手順)
- 問8： 待ち時間について評価をお願いします
(診察/検査/会計/処方/受付時間)
- 問9： 熊谷総合病院の評価は1～10のどれに当たりますか
- 問10： あなたが熊谷総合病院を選ばれた理由をお聞かせ下さい
- 問11： 良かった点・悪かった点がございましたらお書き下さい

【問1】患者様の性別を教えてください



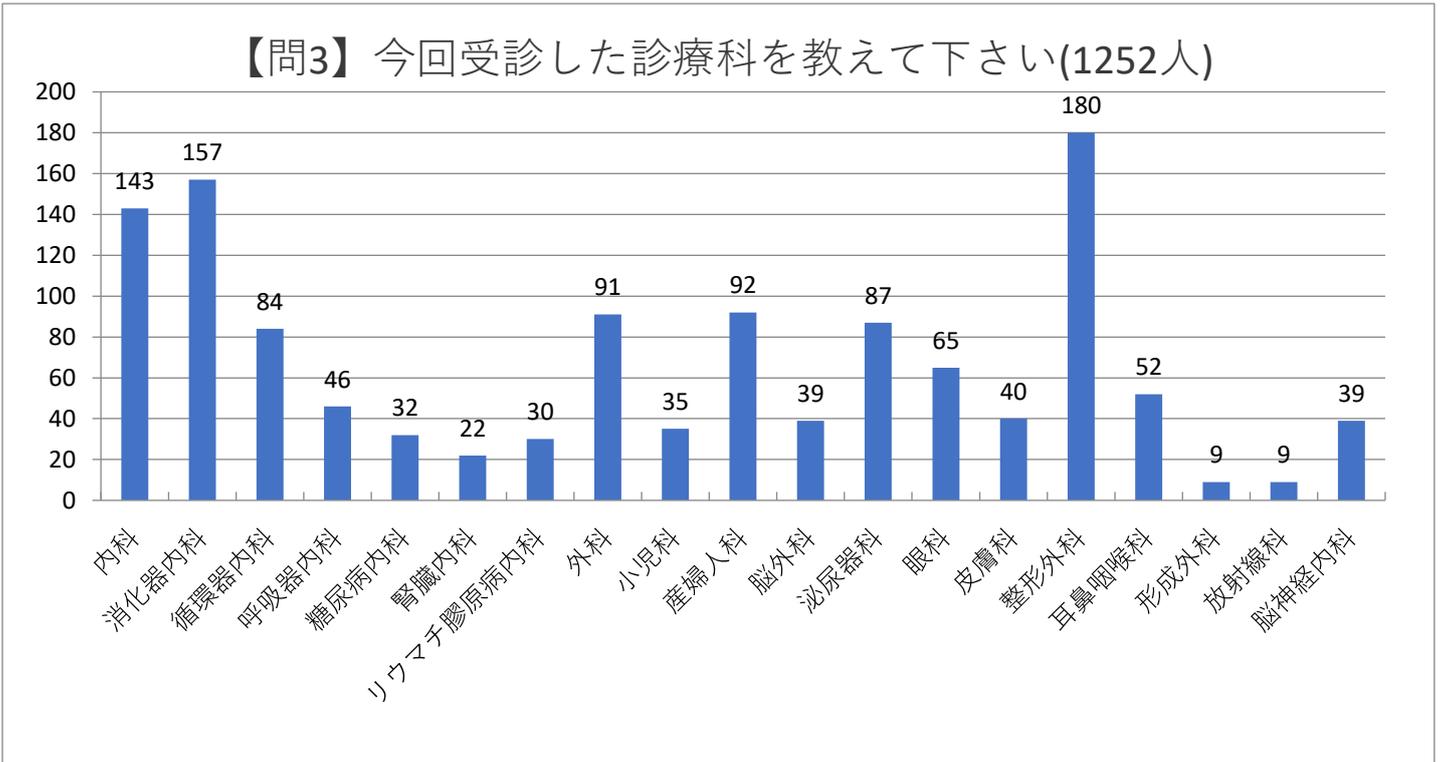
男性（48%）のほうが、女性(52%) より少ない結果となりました。

【問2】患者様のご年齢を教えてください



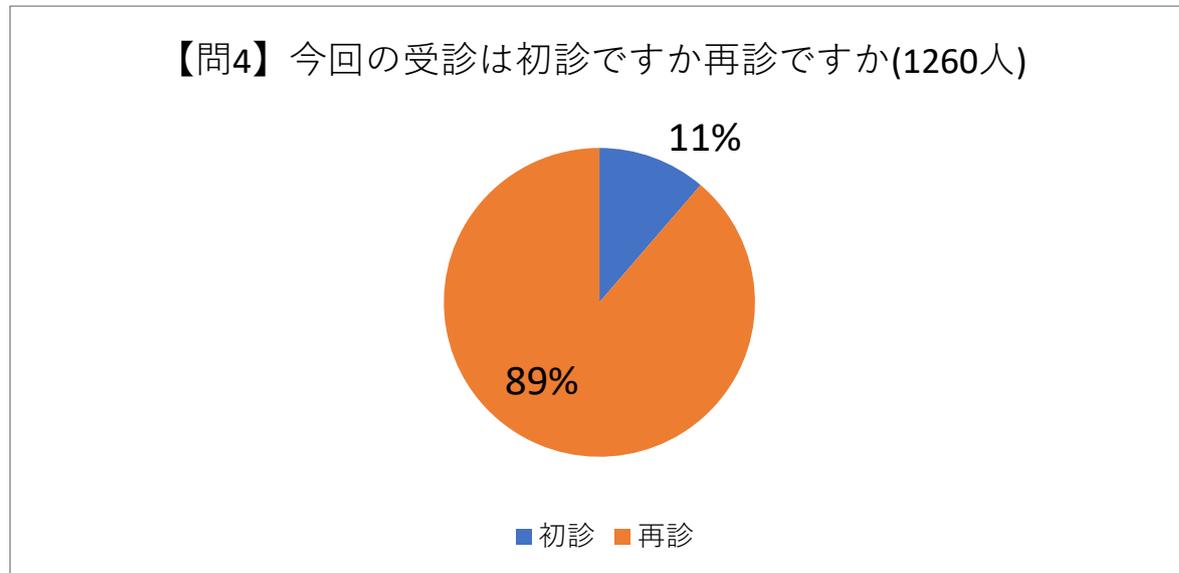
「60歳以上」の受診患者が全体の7割を占めています。
最も多い年齢層が「70～79歳」（32%）
最も少ない年齢層が「20～29歳」（1%）
となりました。

【問3】 今回受診した診療科を教えてください



「整形外科」(180件)が一番多い受診患者数となりました。次いで、「消化器内科」(157件)、「内科」(143件)が多い結果となりました。以下の診療科については、回答数が10件を下回っております。「形成外科」(9)、「放射線科」(9)

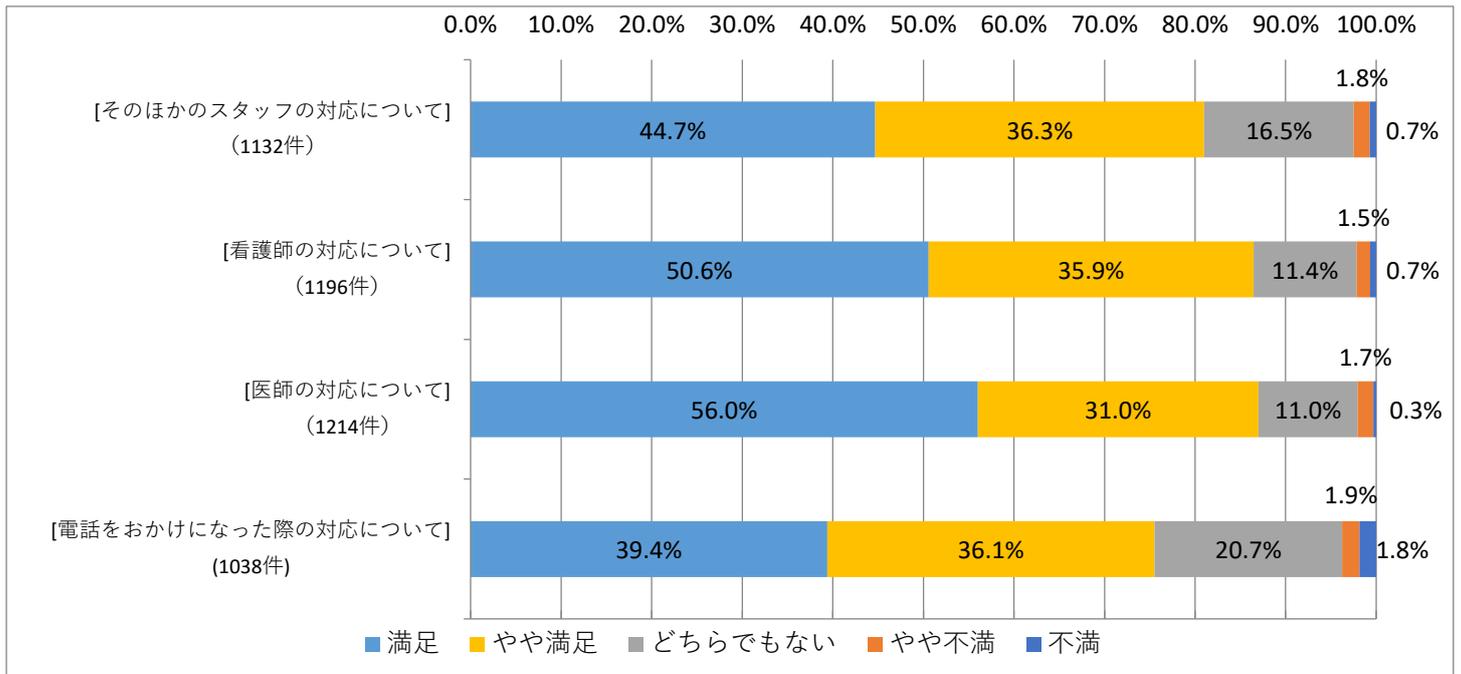
【問4】 当院への受診は初診ですか再診ですか



約8割が「再診」(89%)という結果となりました。

【問5】 職員の対応について評価をお願いします。

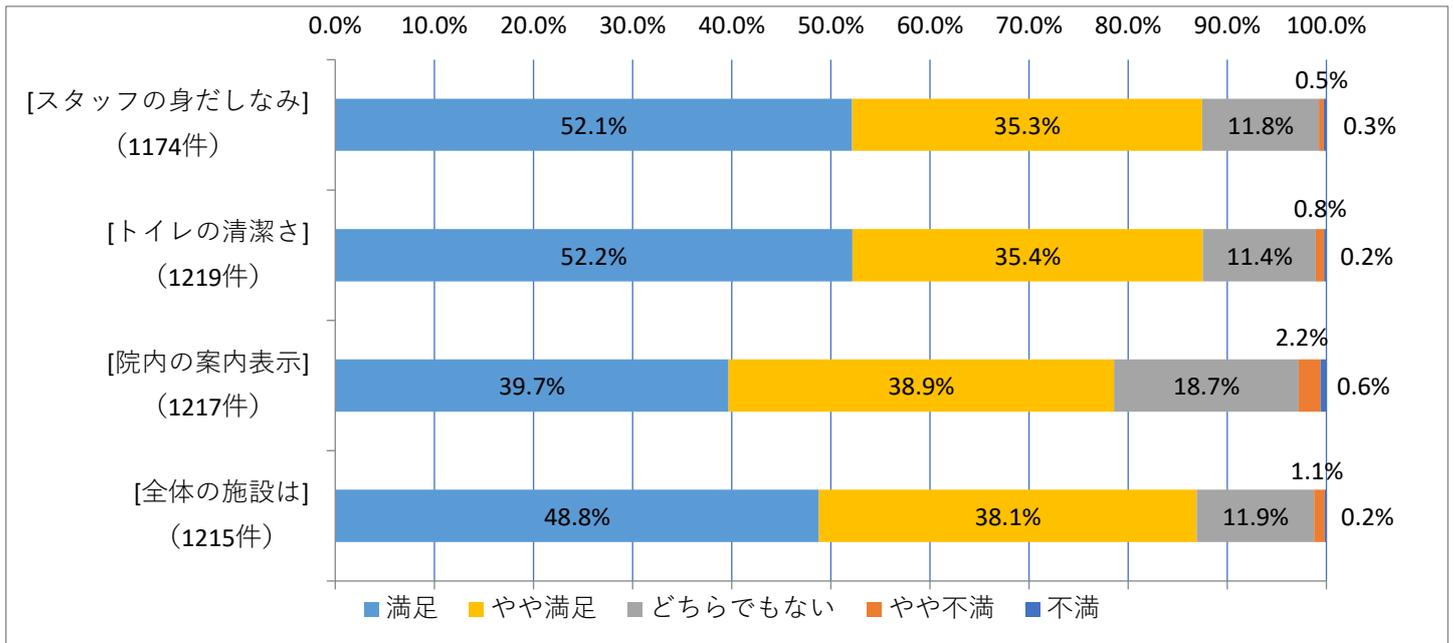
(電話をお掛けになった際の対応/医師の対応/看護師の対応/その他のスタッフの対応)



職員の対応は、どの職種でも、「満足」「やや満足」で大半を占めていました。
「電話での対応」(3.5%)で若干「不満」「やや不満」が見られました

【問6】 病院施設についての評価をお願いします。

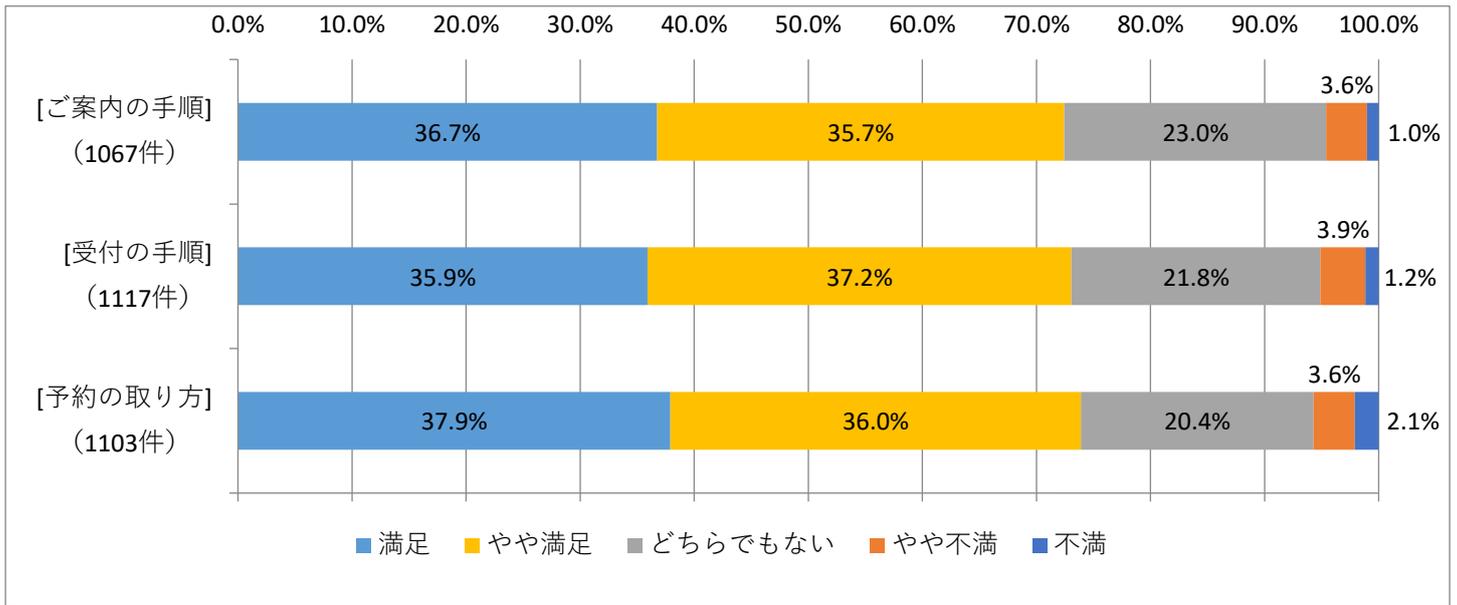
(施設全体について/院内の案内表示/トイレの清潔さ/スタッフの身だしなみ)



満足度の評価が高かったのは「トイレの清潔さ」(87.6%)
「スタッフの身だしなみ」(87.4%)でした。
逆に「不満」「やや不満」が多かったのは「院内の案内表示」(2.8%)でした

【問7】 病院のシステムについて評価をお願いします

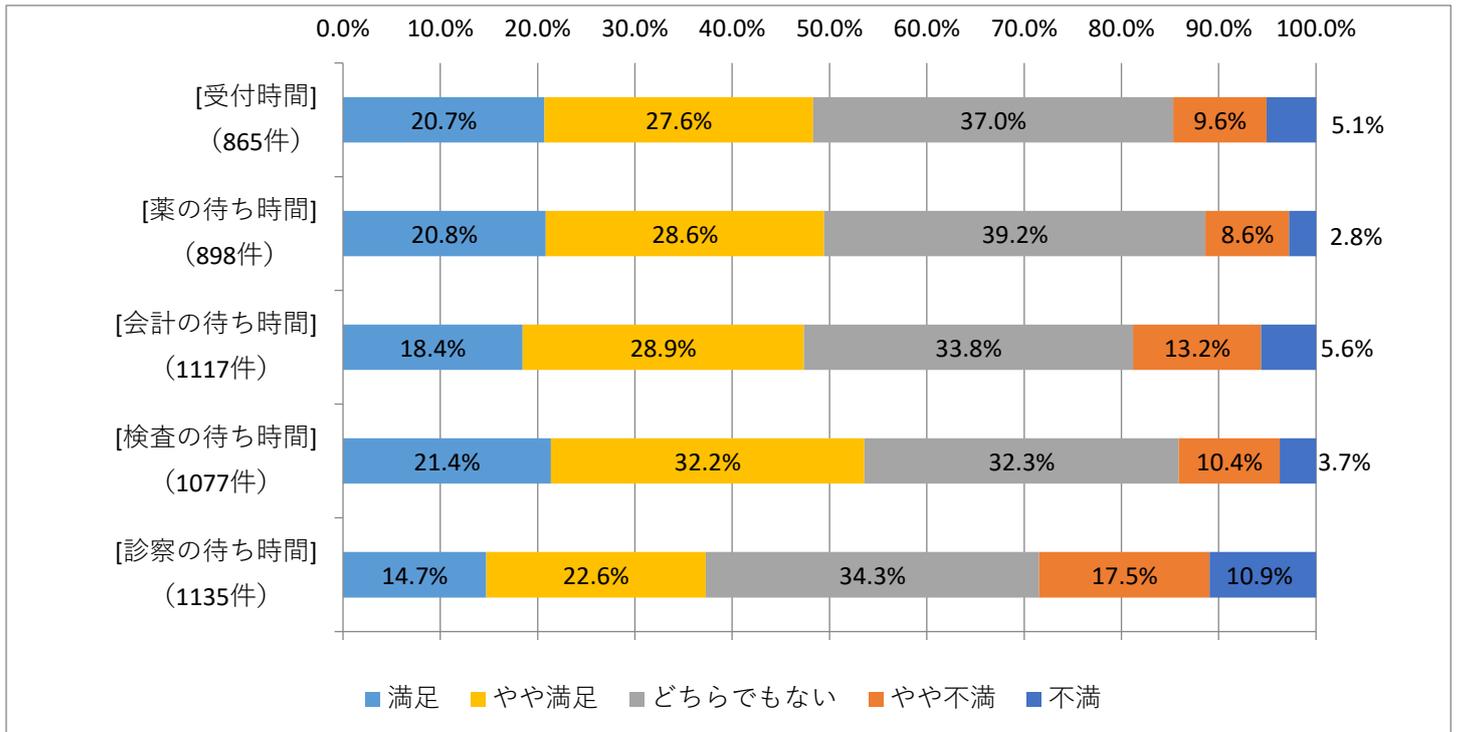
(予約の取り方/受付の手順/ご案内の手順)



どのシステムに関しても、「満足」「やや満足」と感じている方が約7割程度となりました。
「不満」「やや不満」については、「予約の取り方」(5.7%)が最も多い結果となりました

【問8】 待ち時間について評価をお願いします

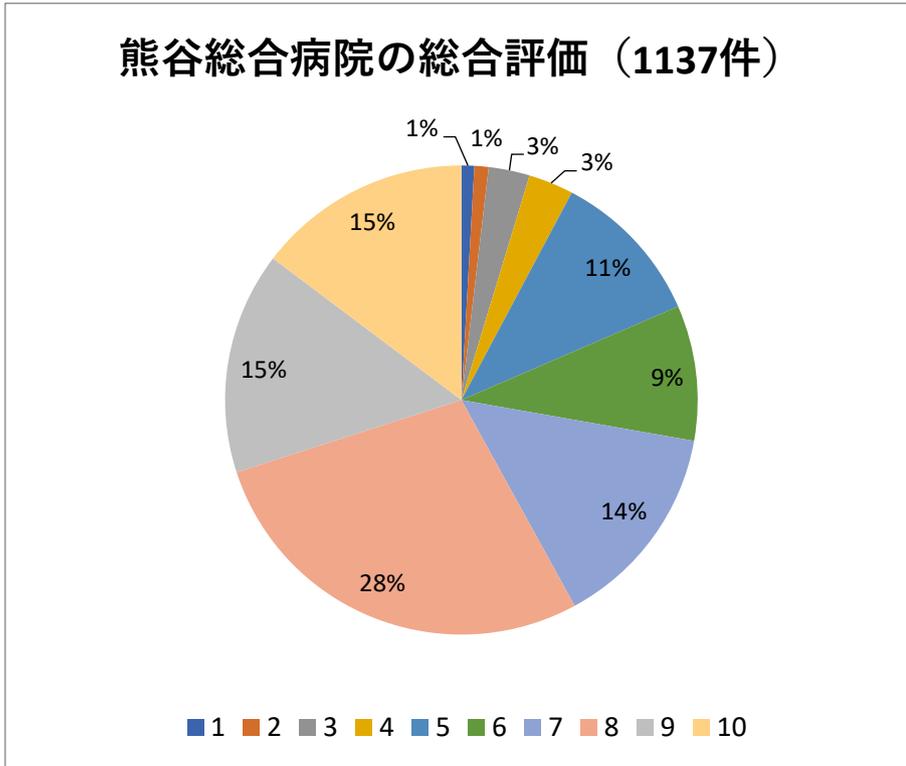
(診察/検査/会計/処方/受付時間)



「待ち時間」については満足の評価が全体的に低い結果となりました。

特に、「診察の待ち時間」については、「不満」+「やや不満」で28.5%でかなり高い結果となりました。
また、ほかの待ち時間についても不満の意見が10%を超えて高くなりました。

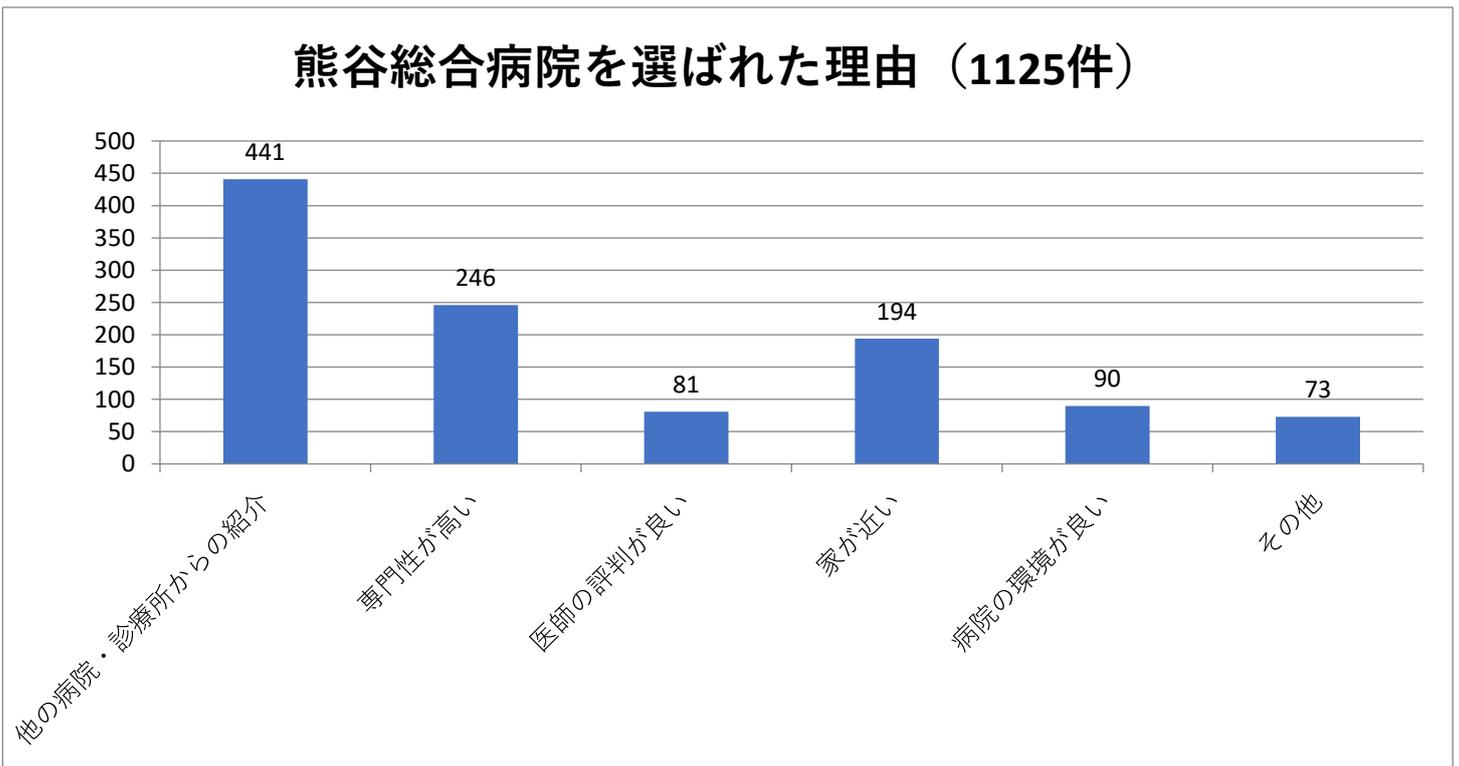
【問9】 熊谷総合病院の評価は1～10のどれに当たりますか



点数	人数	割合
1	10	0.9%
2	11	1.0%
3	32	2.8%
4	35	3.1%
5	122	10.7%
6	106	9.3%
7	162	14.2%
8	318	28.0%
9	174	15.3%
10	167	14.7%
合計	1137	100.0%
平均点	7.4	

7点以上が7割を占め、1点はわずか0.9%、10点は14.7%となりました。
平均点は、7.4点となりました。

【問10】 あなたが熊谷総合病院を選ばれた理由をお聞かせ下さい



「ほかの病院・診療所からの紹介」（441件）が一番多い理由となりました。次いで、「専門性が高い」（246件）、「家が近い」（194件）が多い結果となりました。

【問11】 よかった点・悪かった点がございましたらお書き下さい

【よかった点】

- ・不妊治療をしている
- ・先生の対応が良い
- ・朝早い時間に駐車場に来ましたがすでに病院の中はいっぱいでしたがガードマンが丁寧に案内して下さいました
- ・大体熊総に来れば治るという安心感がある
- ・建物が新しく清潔感がある。
- ・戸惑うことも多いのでその際質問すれば直ぐに対応下さるので助かっています。
- ・総合的に色々な視点で見てもらえると信じております。ありがとうございます。

【悪かった点】

- ・入院の説明を2ヵ所で受けたが、1ヵ所で受けられたらなお良かったと思う。
- ・待ち時間が長かった
- ・予約の入れ方を改めて検討する必要があると思います。
- ・カフェスペースが狭い。待ち時間に休憩できる場所が少ない
- ・駐車場に車いす専用スペースが少なく、障害者手帳はないが普段車いす生活なので大変。
- ・患者にとって動線が悪い
- ・電話すると繋がらないし外来に繋いでほしいのに、症状を聞かれてしまい、また外来に繋いでもらってまた伝えないといけないのが、どうにかならないか