

【外来】患者満足度調査 結果報告 (2021/11～2021/12)

患者満足度調査

2021年度から、日本医療機能評価機構の「満足度調査・職員やりがい度支援ツール」に参加している。設問は選択式が最大16問（必須設問1問、共通設問10問、任意設問最大5問）、記述式が最大2問まで設定可能となっており、必須設問および共通設問は、参加施設間でのベンチマークが可能である。アンケートには、回答者属性として「回答者」「性別」「年齢」「診療科」を設定している。

設問項目

| | 設問略称 | 設問 |
|----|--------------|----------------------------------|
| 必須 | 総合評価 | 国立国際医療研究センター病院を親しい方にもすすめようと思いますか |
| 共通 | 診察までの待ち時間 | 診察までの待ち時間に満足していますか |
| 共通 | 診察時間 | 診察時間に満足していますか |
| 共通 | 医師による診察・治療内容 | 医師による診察・治療内容に満足していますか |
| 共通 | 医師との対話 | 医師との対話に満足していますか |
| 共通 | 看護師 | 看護師の対応に満足していますか |
| 共通 | 事務職員 | 事務職員の対応に満足していますか |
| 共通 | その他のスタッフの対応 | その他の病院スタッフの対応に満足していますか |
| 共通 | 痛みや症状を和らげるケア | 痛みや症状を和らげる対応に満足していますか |
| 共通 | 精神的なケア | 精神的なケアに満足していますか |
| 任意 | 職員の接遇 | 職員の接遇に満足していますか |
| 共通 | プライバシー保護の対応 | 受診時のプライバシーは守られていましたか |
| 任意 | 食堂 | 食堂に満足していますか |
| 任意 | 清掃の状況 | 清掃の状況に満足していますか |
| 任意 | 会計手続き | 会計手続きについて満足していますか |

記述式①

「通院されている中で、不満や改善してほしいところがありましたか」

記述式②

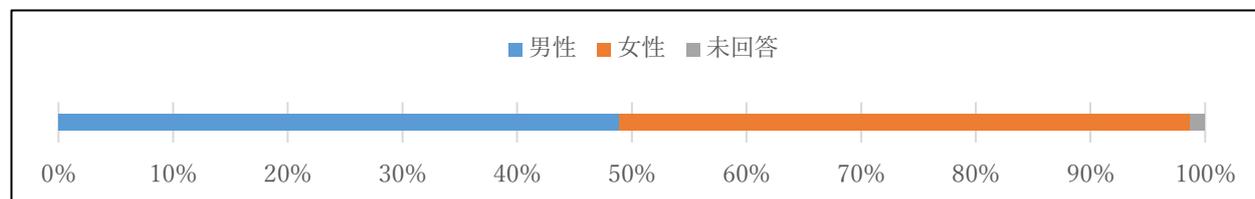
「通院されている中で、満足していただけたところがありましたか」

結果（重複回答含む）

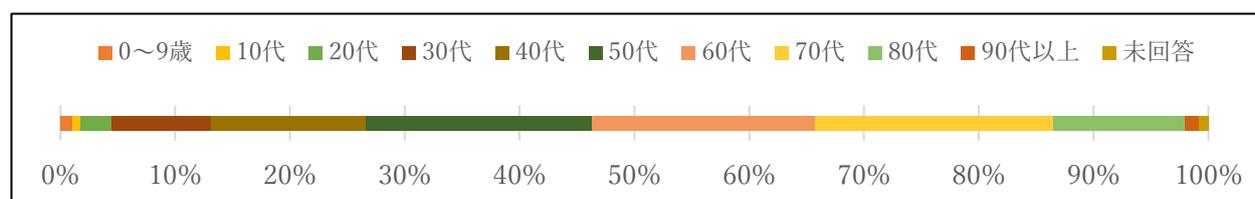
期間：2021/11～2021/12

回答数（n=2087）

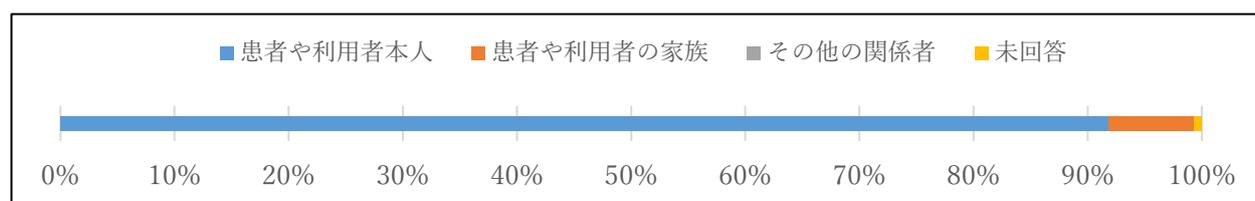
1. 性別



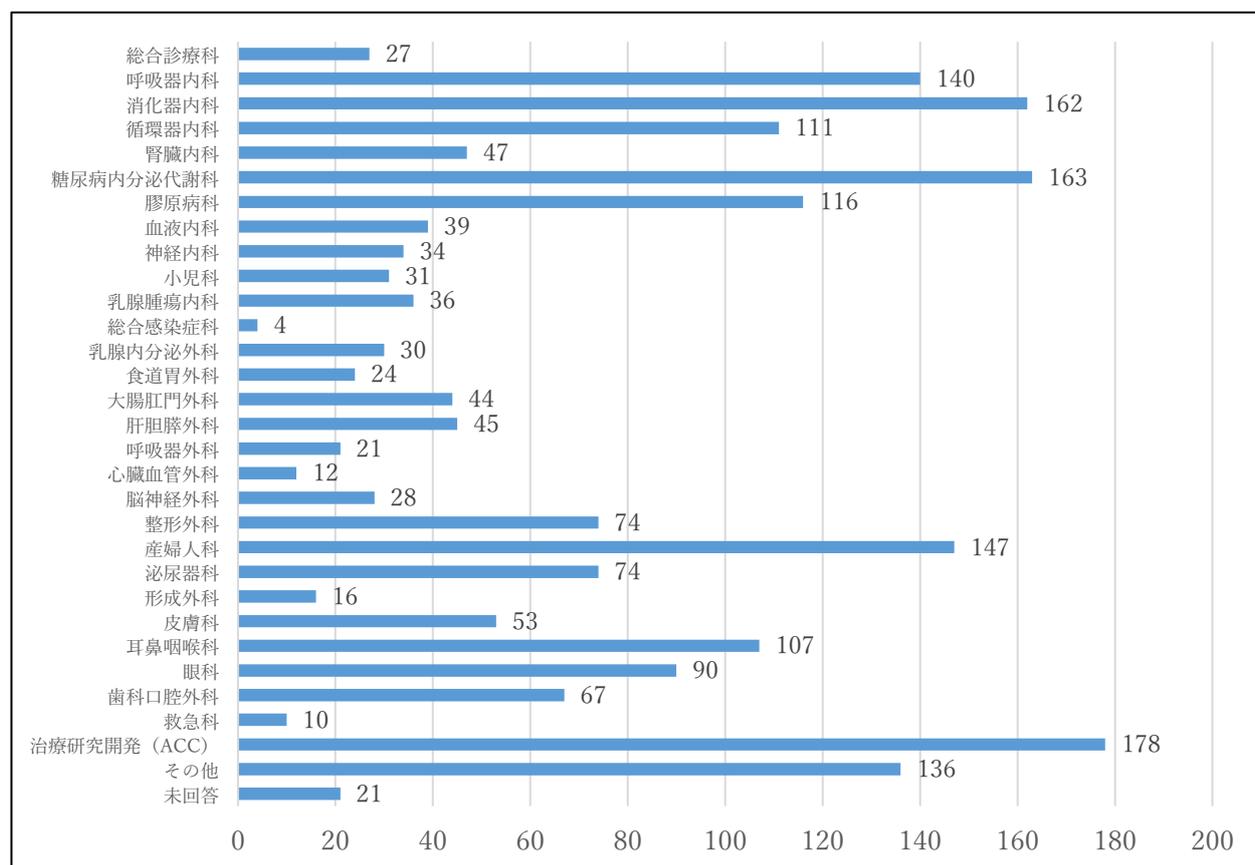
2. 年齢



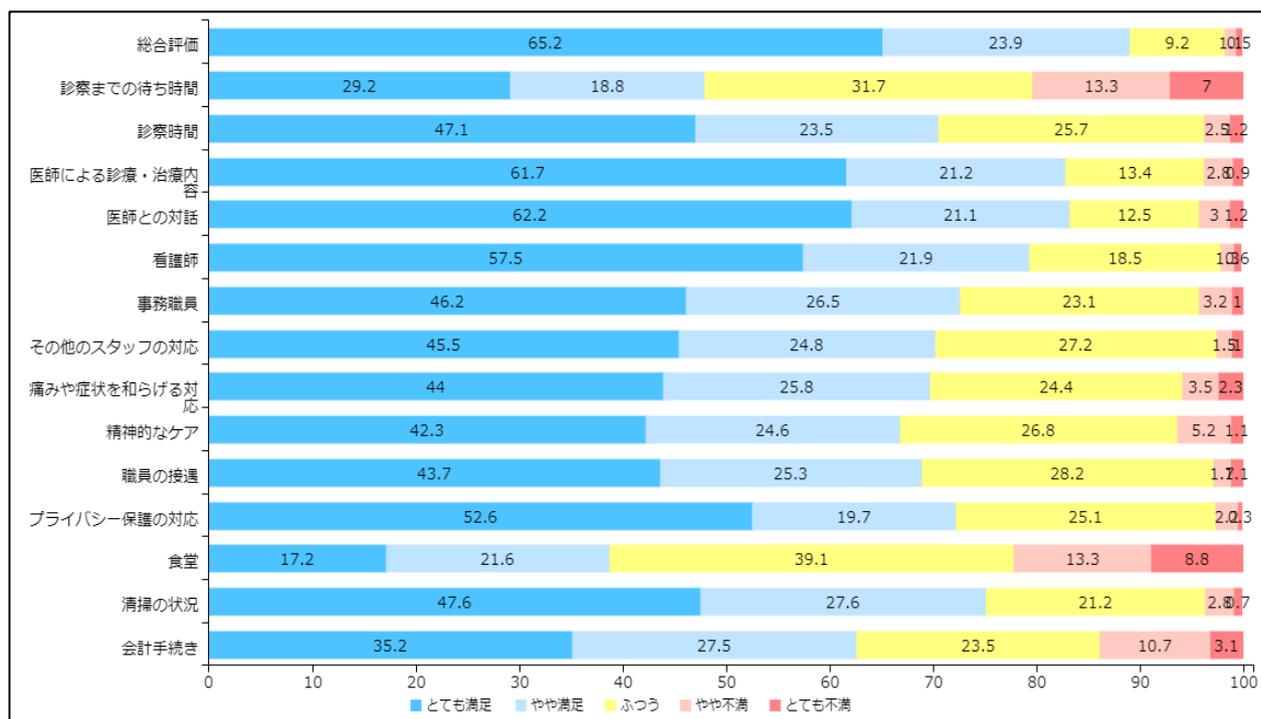
3. 回答者



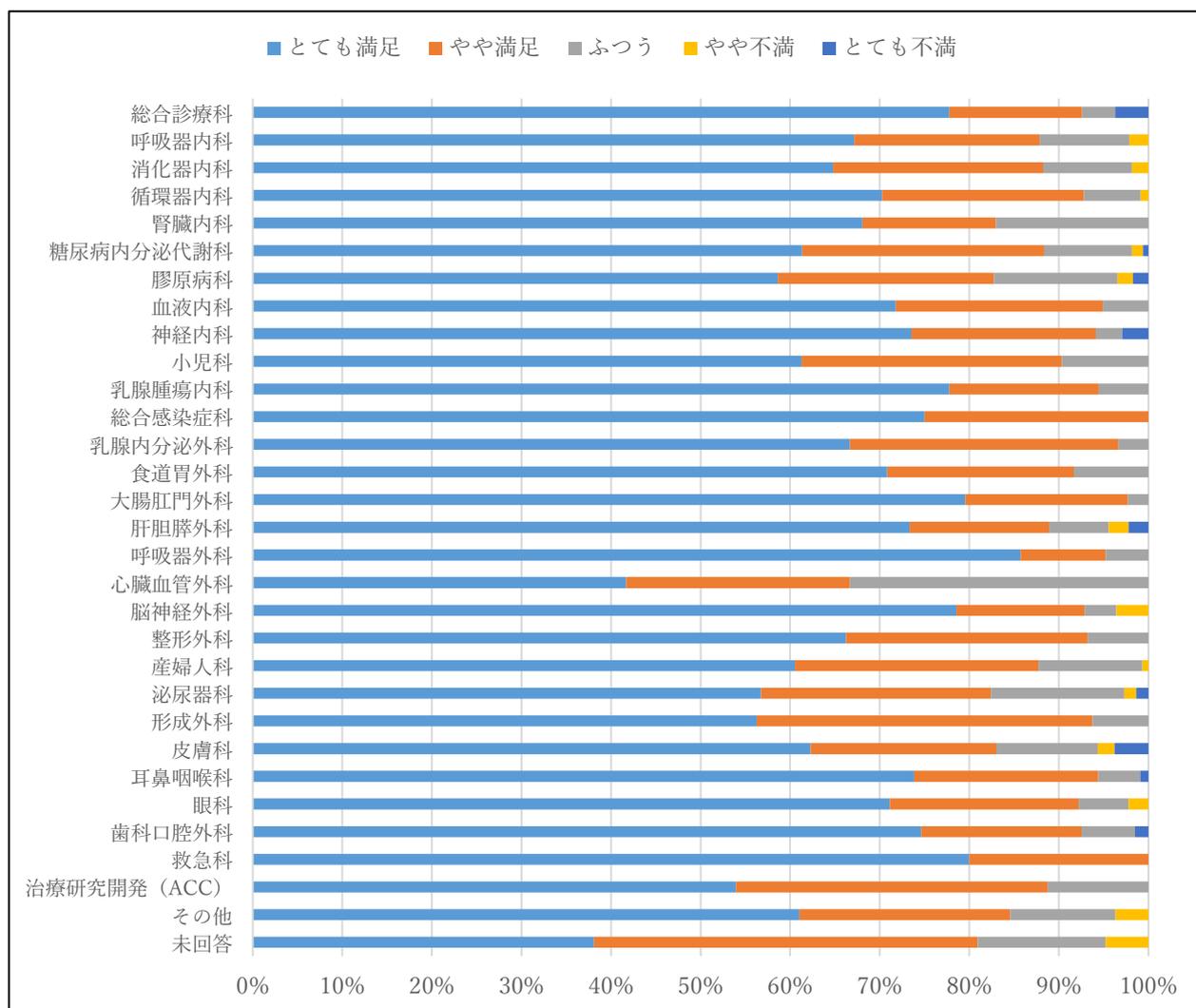
4. 回答数（診療科別）



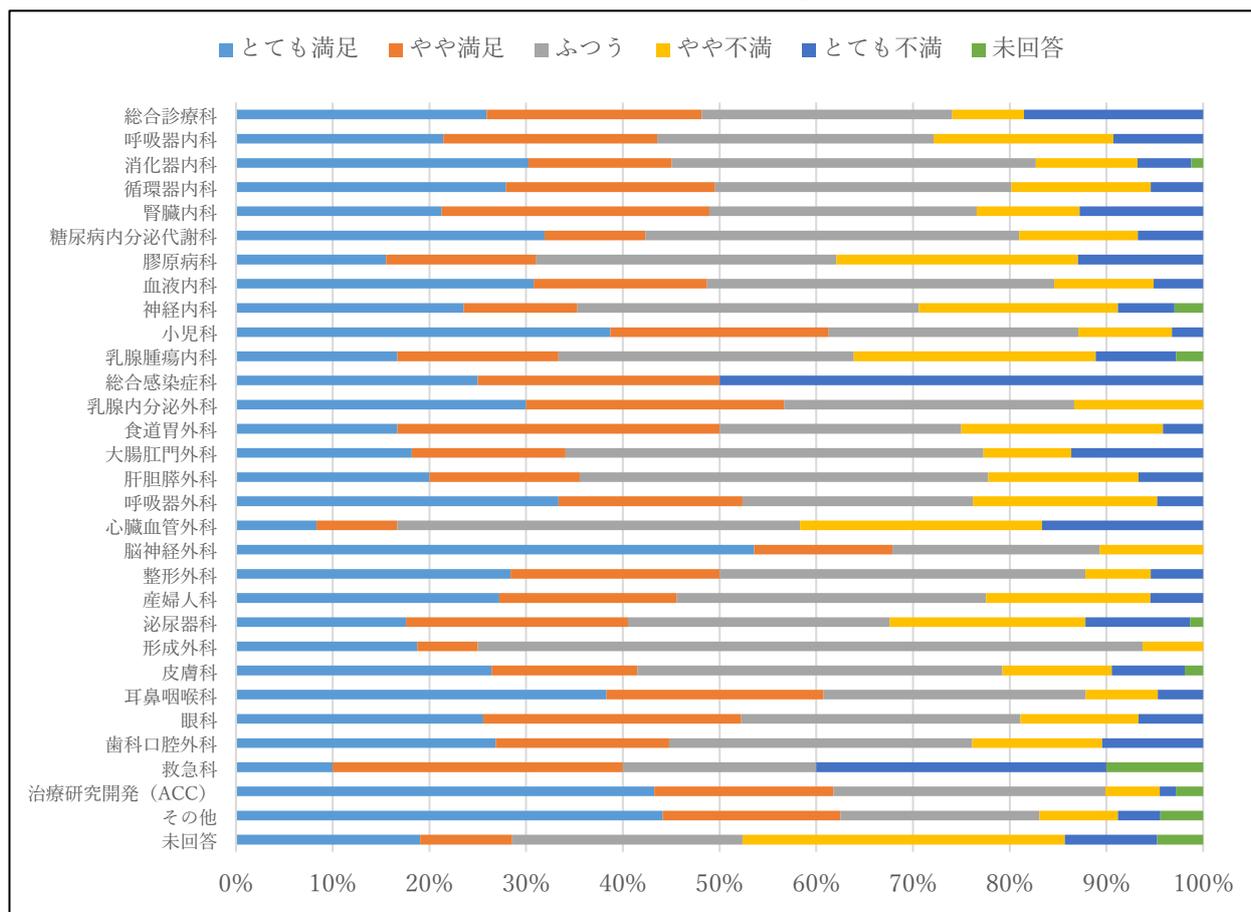
5. 全体



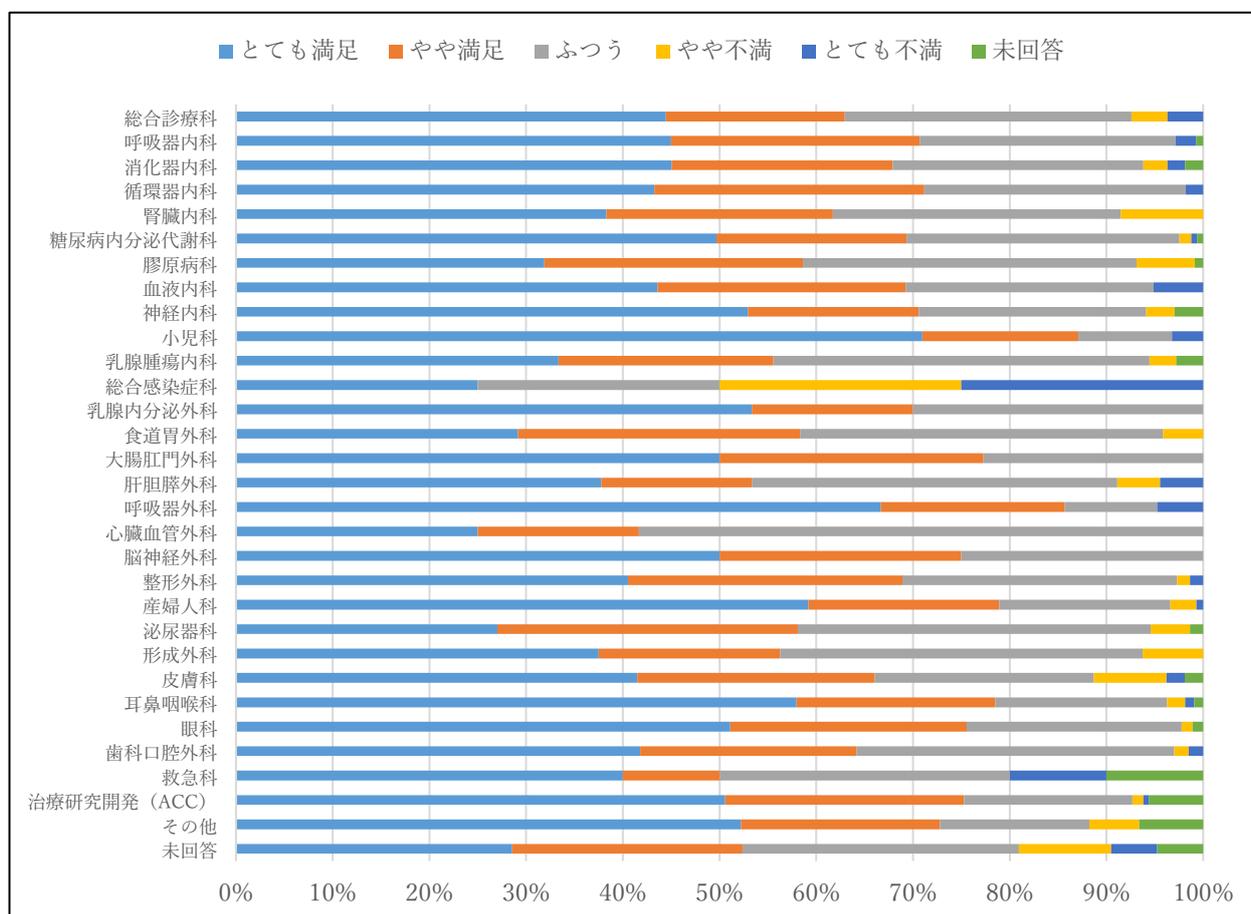
6. 総合評価「国立国際医療研究センター病院を親しい方にもすすめようと思いますか」



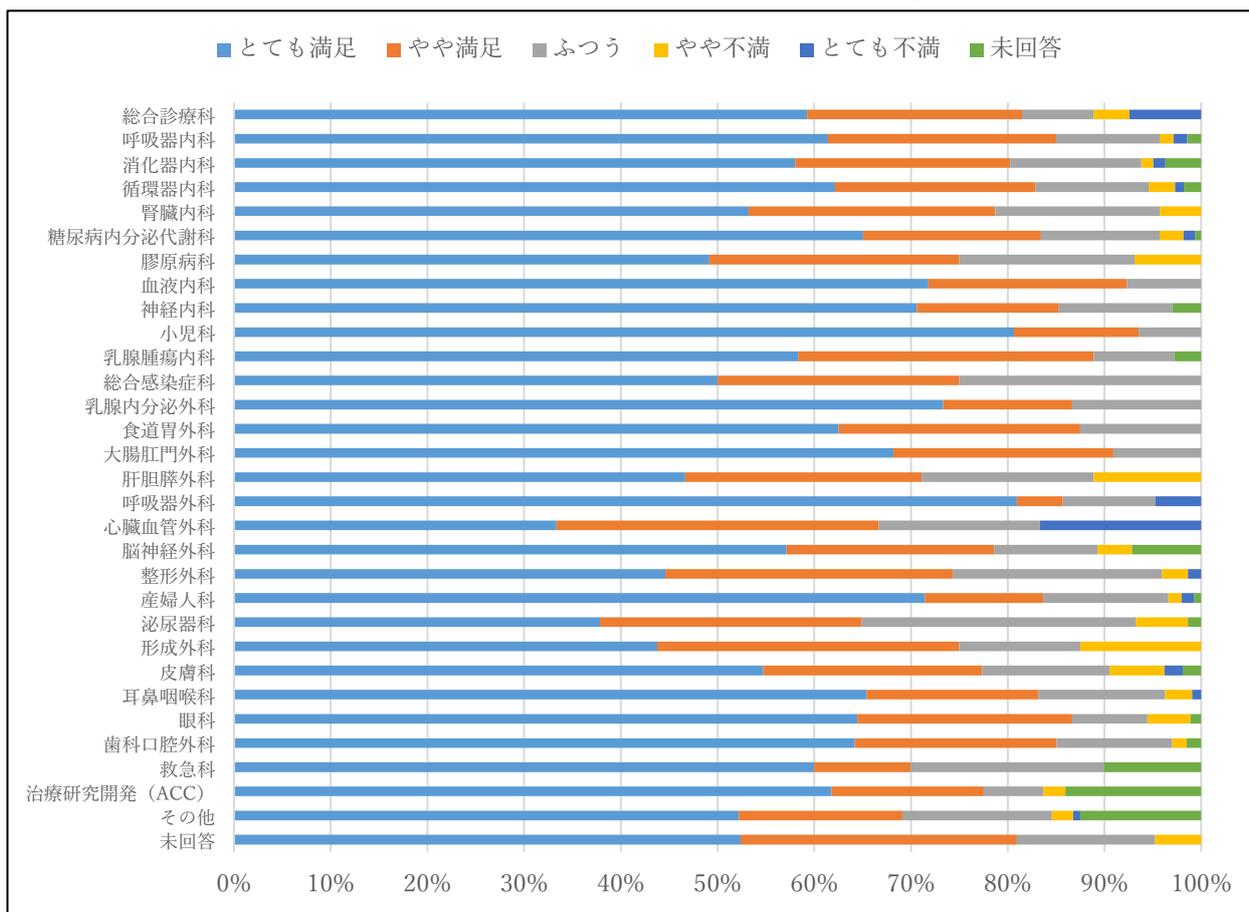
7. 診察までの待ち時間「診察までの待ち時間に満足していますか」



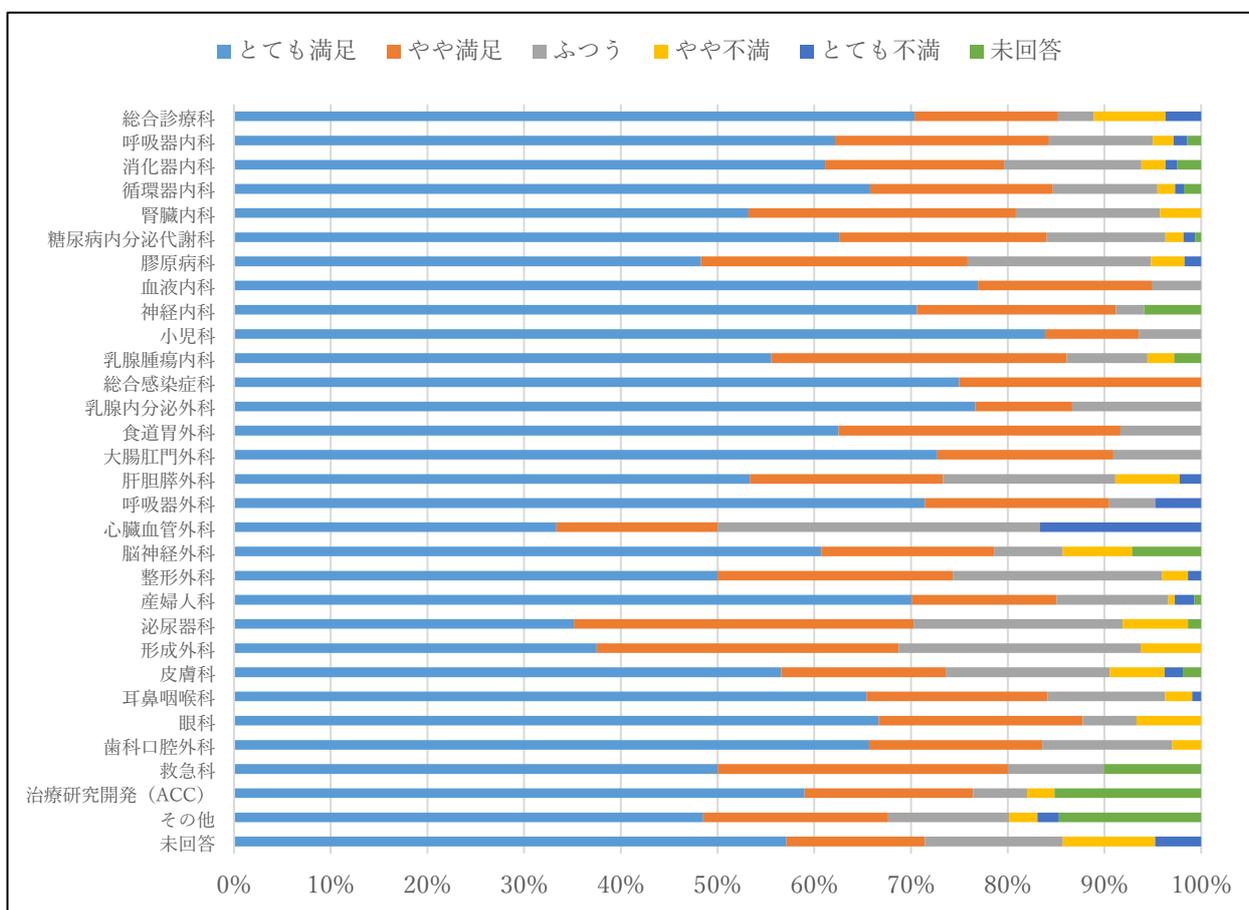
8. 診察時間「診察時間に満足していますか」



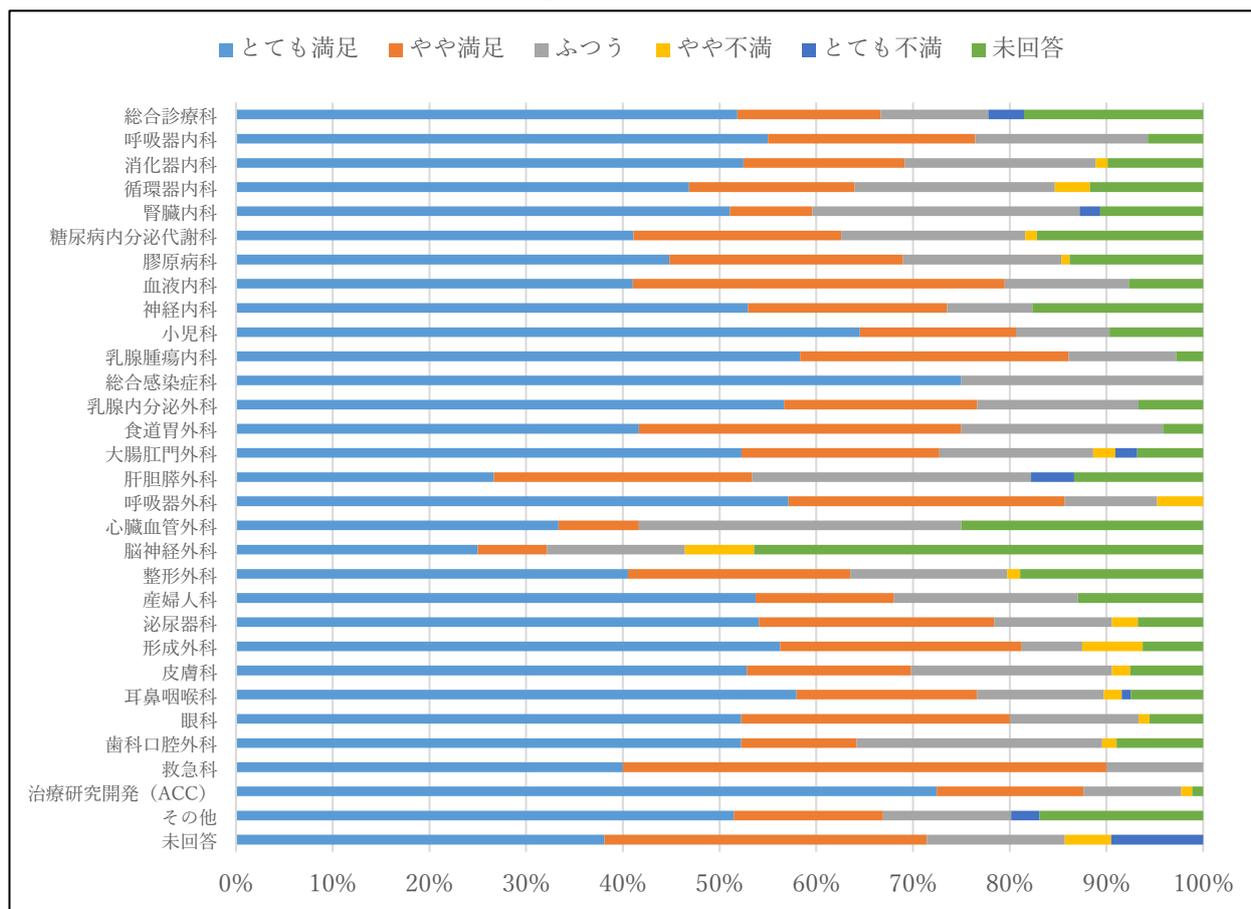
9. 医師による診察・治療「医師による診療・治療内容に満足していますか」



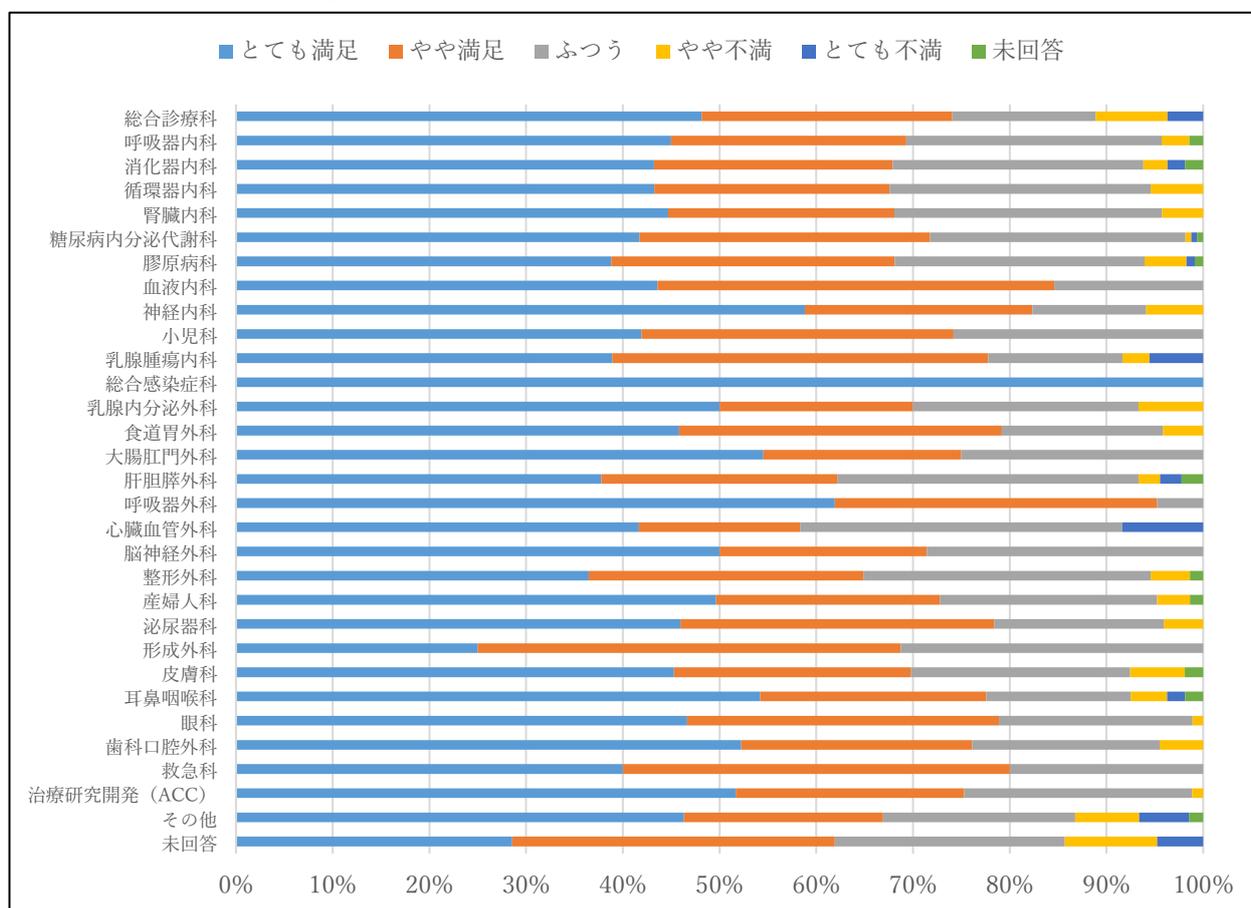
10. 医師との会話「医師との対話に満足していますか」



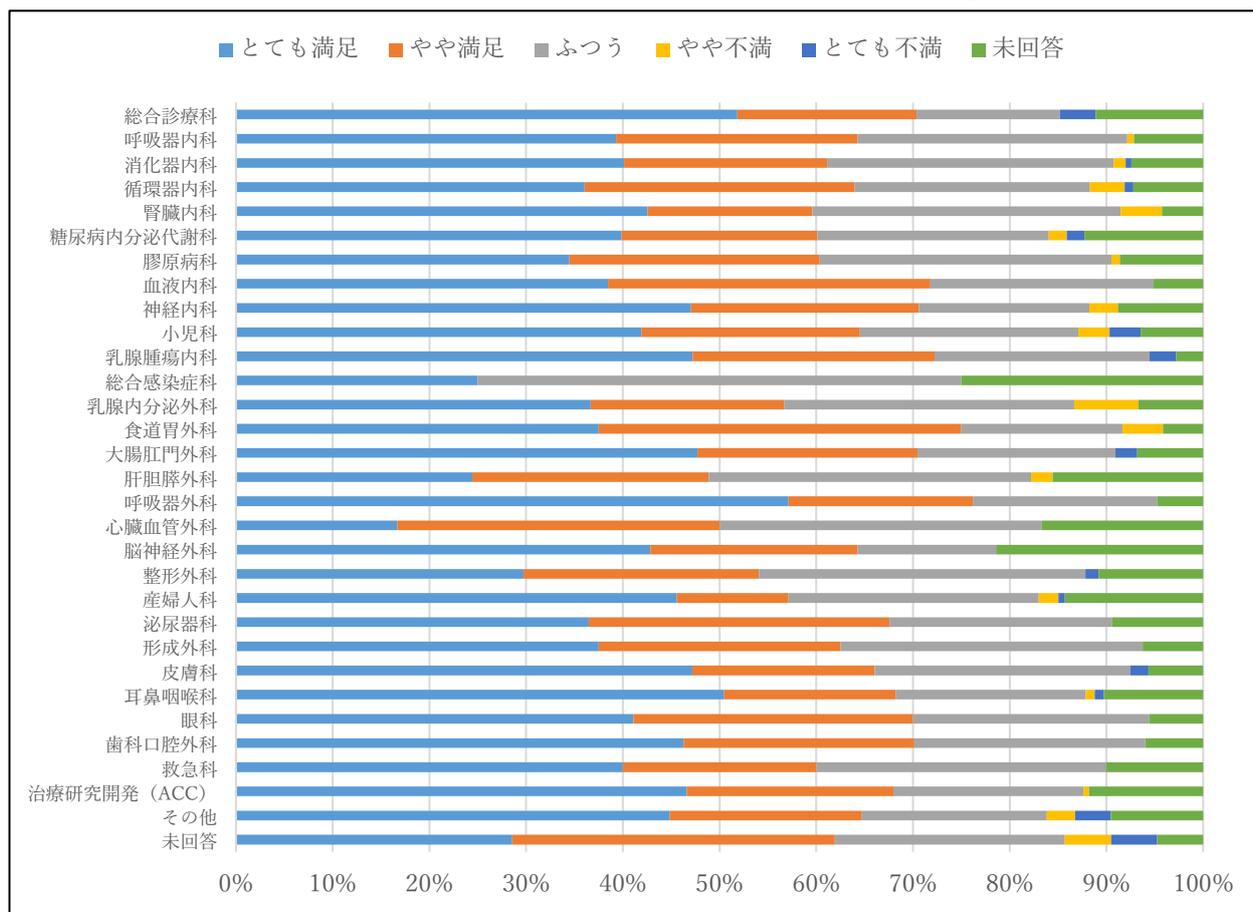
11. 看護師「看護師の対応に満足していますか」



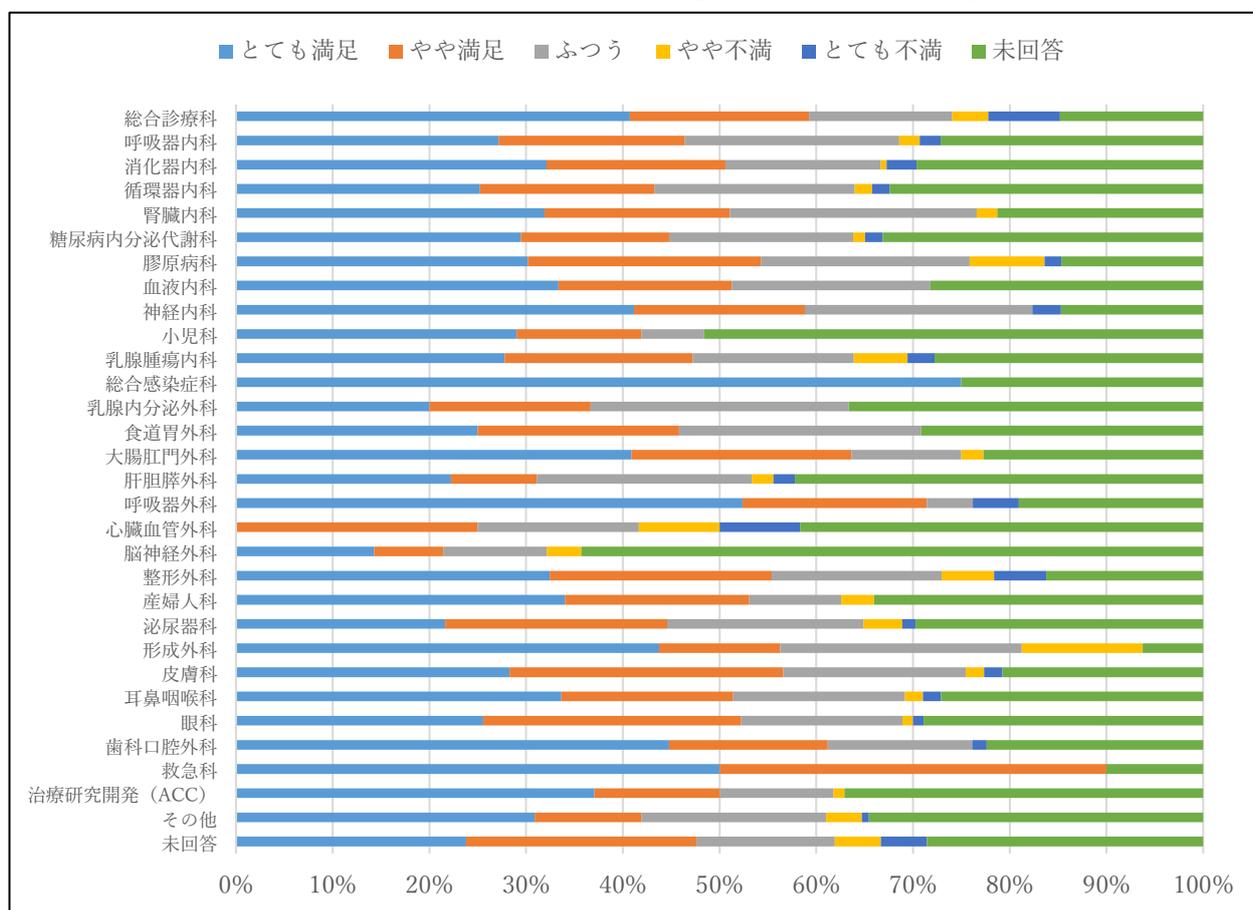
12. 事務職員「事務職員の対応に満足していますか」



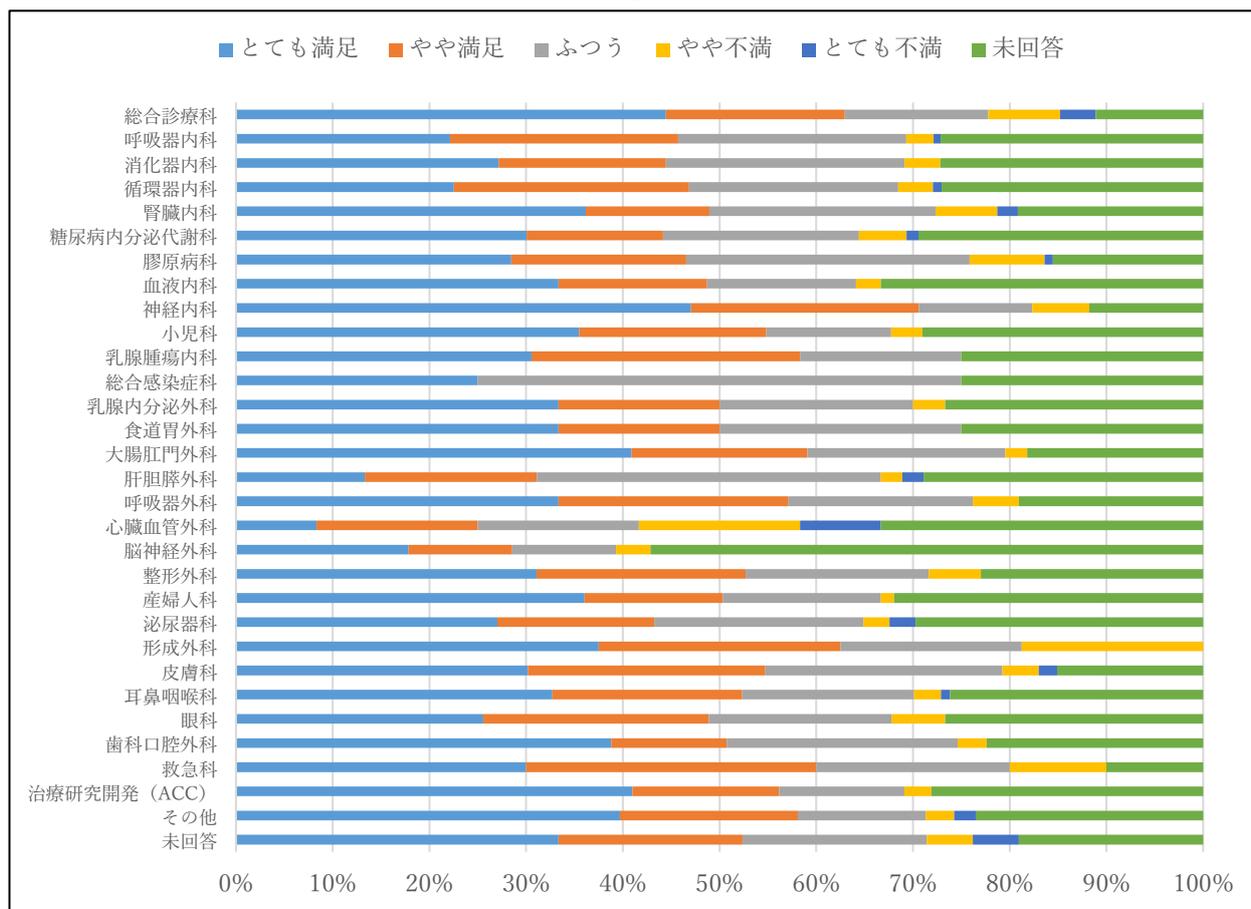
13. その他のスタッフの対応「その他の病院スタッフの対応に満足していますか」



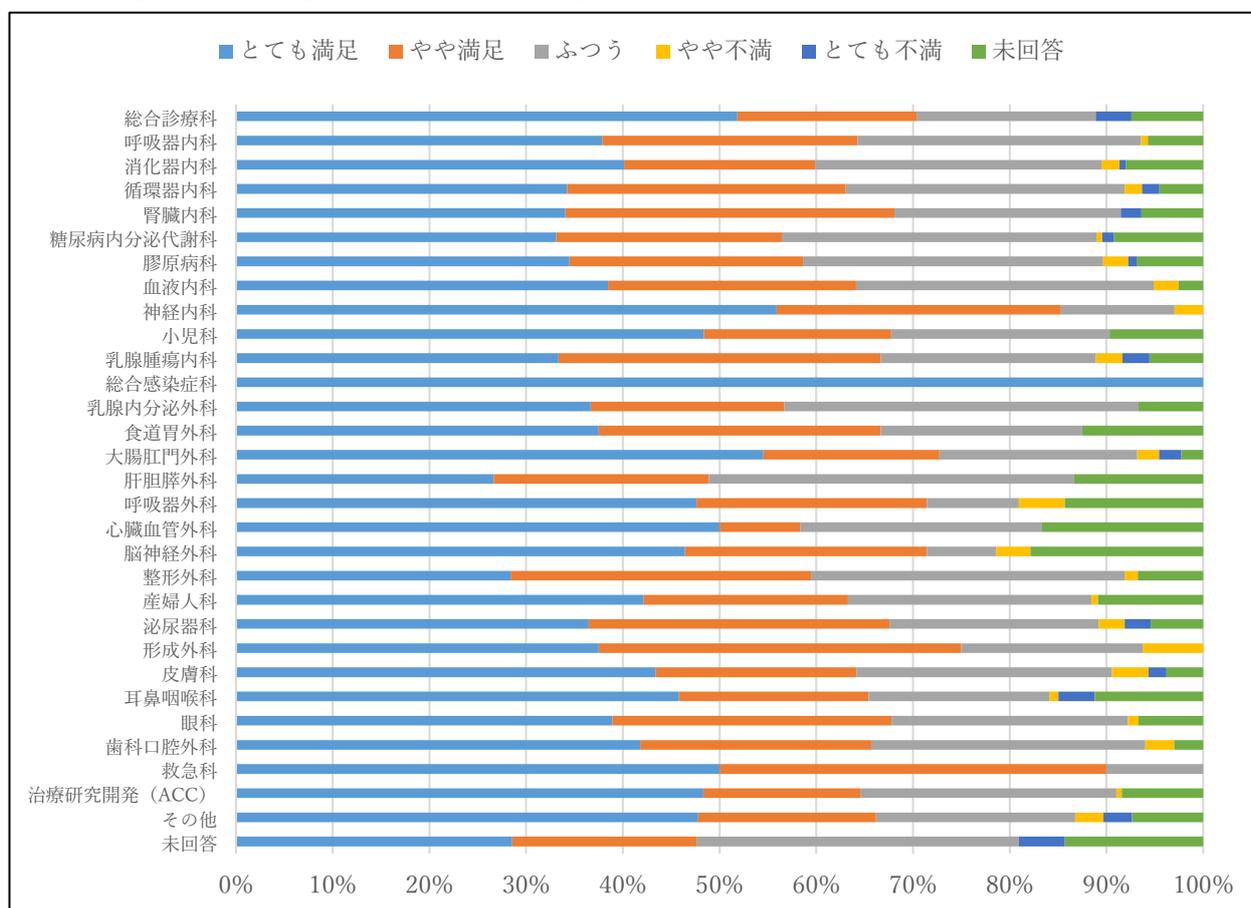
14. 痛みや症状を和らげるケア「痛みや症状を和らげる対応に満足していますか」



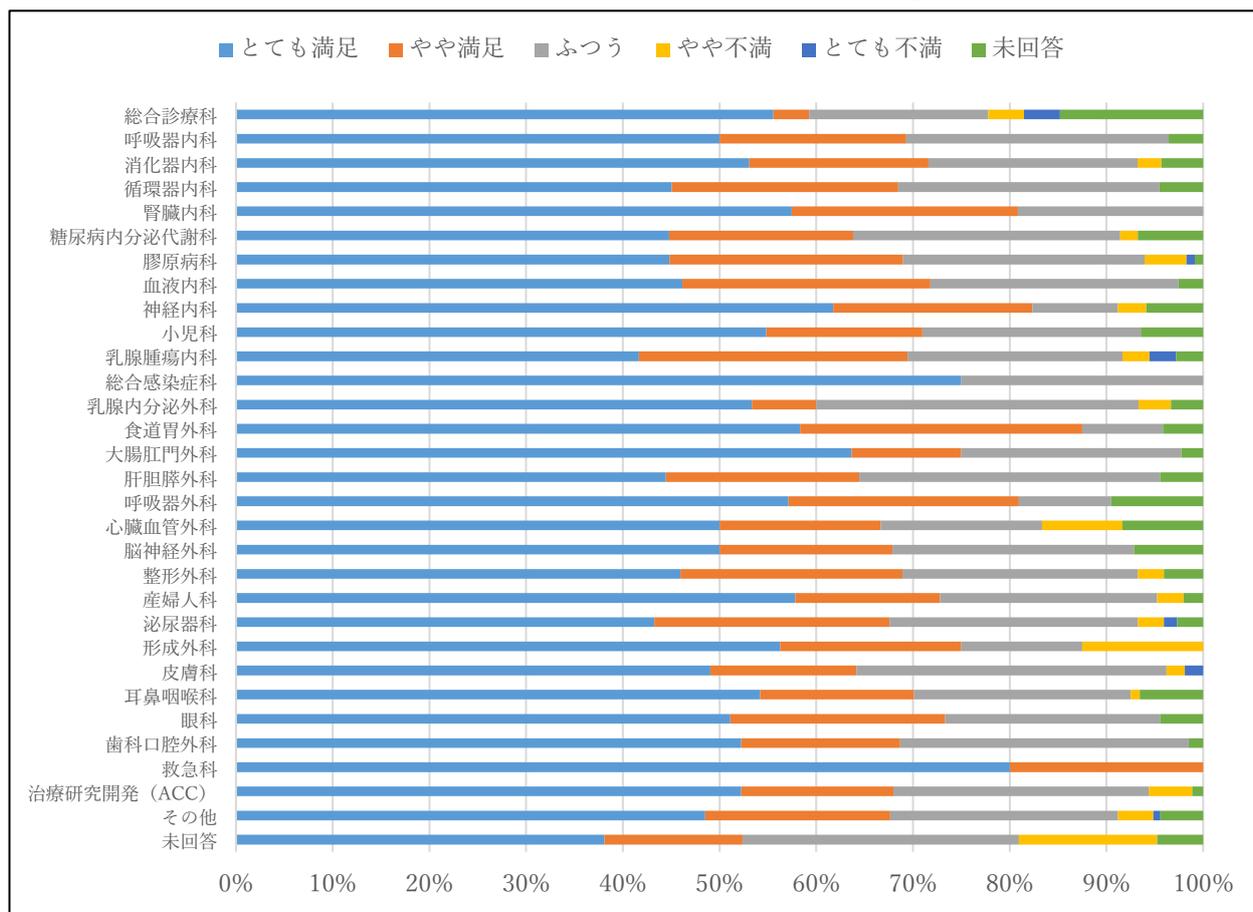
15. 精神的なケア「精神的なケアに満足していますか」



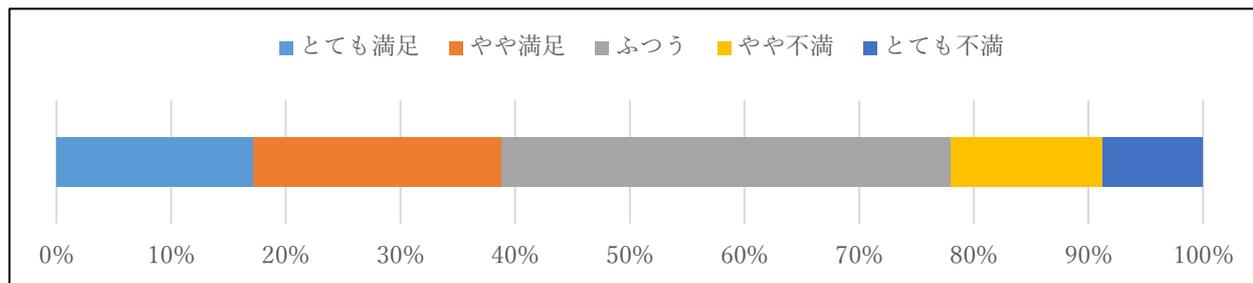
16. 職員の接遇「職員の接遇に満足していますか」



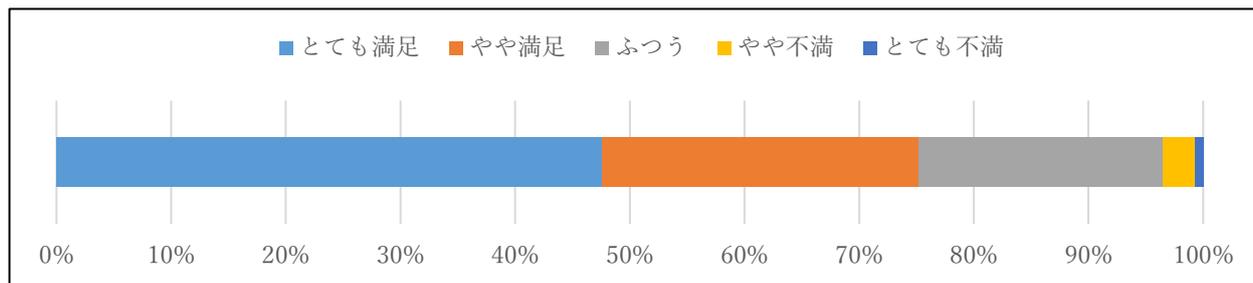
17. プライバシー保護の対応「受診時のプライバシーは守られていましたか」



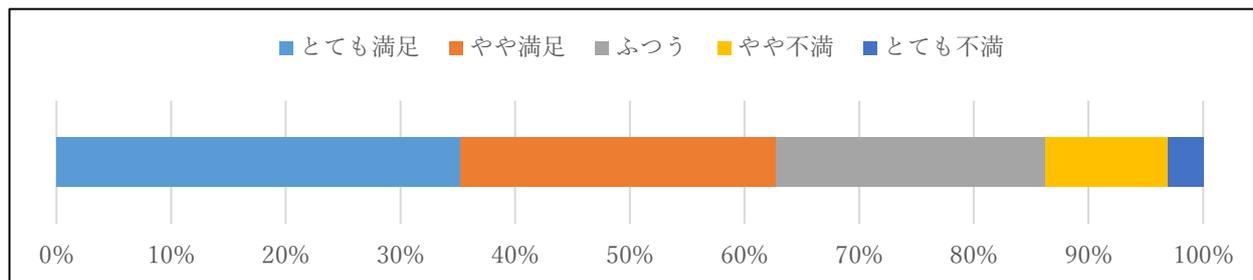
18. 食堂「食堂に満足していますか」



19. 清掃の状況「清掃の状況に満足していますか」



20. 会計手続き「会計手続きについて満足していますか」



ベンチマーク結果

【期間】：2021/7～2021/12（当院は2021/11/22から参加）

【対象機関】：一般病院 大規模（500床以上） n=51

【属性】：回答者・性別・年齢＝すべて

