

外来患者満足度調査の結果

平成30年11月7日（水）～9日（金）実施

当院全体 回答者数：754人

調査病院平均：同内容の調査実施43病院の平均値（平均病床数：446床）

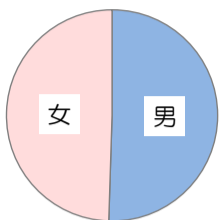
前回調査：平成29年11月7日（火）・8日（水）実施（回答者数：714人）

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

*個別満足度のインデックスは、非常に満足：100点、満足：75点、どちらともいえない：50点、やや不満：25点、不満：0点とした平均評価点

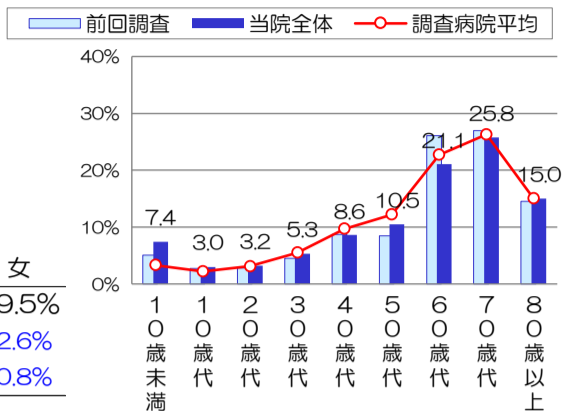
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：746人



当院全体 50.5% 49.5%
調査病院平均差 +2.6% -2.6%
前回調査との差 +0.8% -0.8%

調査病院 前回調査
平均差 平均差
平均年齢：58.6歳
-2.6歳 -2.3歳



■個別項目の満足度

有効回答者数 単位：% (0.0は非表示) インデックス 調査病院平均差 前回調査との差

施設面	有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス	調査病院平均差	前回調査との差
受付や会計周りの設備や雰囲気	676人	20.0	65.2	12.7	1.3	0.7	75.6	+2.0	+1.1
各科の待合室の設備や雰囲気	671人	18.2	61.7	18.5	1.2	0.4	74.0	+2.8	+2.5
診察室や検査室の設備や雰囲気	667人	19.2	62.8	15.4	2.1	0.4	74.6	+0.6	+0.2
案内表示のわかりやすさ	667人	17.8	55.0	22.2	4.2	0.7	71.3	+1.1	+0.5
トイレや洗面所	672人	24.0	61.8	11.6	2.1	0.6	76.6	+5.0	-0.1
食事・喫茶・買物施設	634人	20.7	59.8	18.1	0.9	0.5	74.8	+11.9	+1.7
駐車場の使いやすさ	637人	16.8	52.6	23.9	5.8	0.9	69.6	+10.1	+1.9
施設面全般について	650人	14.8	67.4	16.3	1.2	0.3	73.8	+3.5	+0.8

■接遇面

総合案内や受付の対応	680人	21.2	63.8	12.1	1.8	1.2	75.5	-1.1	+0.1
会計の対応	671人	18.9	62.7	15.4	1.8	1.2	74.1	-0.6	+0.3
各科診療受付の対応	669人	22.7	64.7	10.3	1.5	0.7	76.8	0.0	+0.5
看護師の言葉遣いや態度	679人	29.0	59.6	10.0	0.9	0.4	79.0	-0.2	+0.8
医師の言葉遣いや態度	676人	35.5	53.8	9.0	1.0	0.6	80.7	+0.5	+1.1
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	589人	23.6	61.8	13.4	0.8	0.3	76.9	-0.6	+0.8
薬剤師の言葉遣いや態度	352人	21.3	56.5	18.8	2.8	0.6	73.8	-3.1	-1.0
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	223人	24.7	54.7	18.4	1.8	0.4	75.3	-1.8	0.0
栄養士の言葉遣いや態度	224人	20.1	58.9	18.3	1.8	0.9	73.9	-2.0	-0.8
接遇面全般について	631人	21.2	63.9	13.9	0.6	0.3	76.3	+0.3	+1.5

■診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	660人	22.4	61.2	14.2	1.8	0.3	75.9	0.0	-0.1
看護師の患者の話を聞く姿勢	659人	23.5	61.5	13.1	1.5	0.5	76.5	-0.5	-0.4
看護師の説明や処置	653人	23.7	61.3	13.6	1.1	0.3	76.8	0.0	+0.2
医師への質問や相談のしやすさ	670人	28.8	57.8	10.6	2.1	0.7	77.9	+0.2	0.0
医師の患者の話を聞く姿勢	671人	29.5	58.0	10.1	1.5	0.9	78.4	-0.1	0.0
医師からの病状や検査結果の説明	665人	30.4	56.4	10.8	1.7	0.8	78.5	+0.4	+0.1
医師の診断や処置への信頼感	658人	30.4	56.5	10.9	1.1	1.1	78.5	0.0	+0.7
診療面全般について	652人	26.1	59.8	12.3	1.2	0.6	77.4	+0.2	+0.7

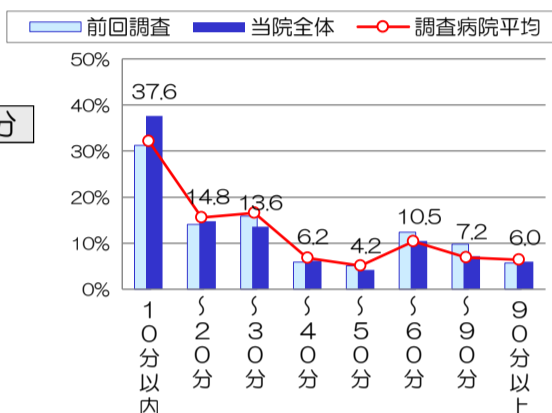
■サービス体制面

診察までの待ち時間	667人	11.7	35.5	33.6	14.1	5.1	58.7	+5.2	+6.1
会計の待ち時間	665人	12.8	52.0	28.9	5.4	0.9	67.6	+7.3	+3.2
待ち時間への気配り	641人	10.0	38.8	41.2	8.6	1.4	61.9	+4.2	+3.8
安全面への気配り	641人	12.6	54.6	29.6	2.7	0.5	69.1	+0.8	+1.5
プライバシーへの気配り	638人	13.3	52.8	28.8	3.6	1.4	68.3	-0.1	+1.0
整理整頓や清掃状況	649人	18.3	61.9	18.2	1.4	0.2	74.2	+0.5	+1.5
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	649人	14.3	58.4	23.7	2.9	0.6	70.7	+1.1	+0.5
職員間の連携の良さ	611人	14.2	53.2	29.6	2.5	0.5	69.6	+1.0	+1.3
掲示やパンフレットなどの情報提供	597人	11.6	49.1	36.3	2.7	0.3	67.2	+0.9	-0.3
サービス体制面全般について	616人	11.9	57.6	27.9	2.8	0.3	69.6	+0.5	+0.6

■診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

有効回答者数：649人



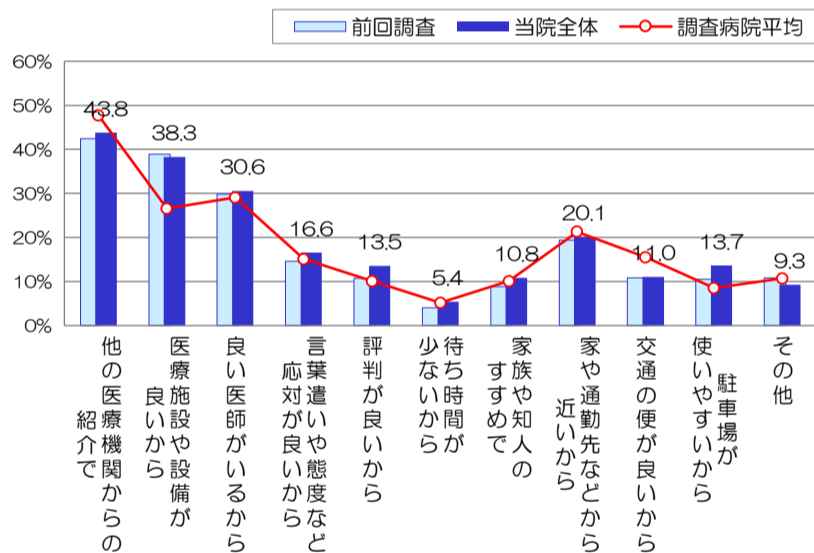
平均時間：33.4分
調査病院平均差：-1.4分
前回調査との差：-2.7分

予約率：91.1%

■当院の選択理由

(複数回答可)

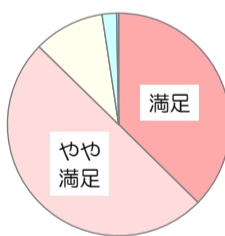
有効回答者数：710人



■総合満足度

有効回答者数：672人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	37.4%	-0.5%	+4.6%
やや満足	50.0%	+1.7%	-3.3%
どちらともいえない	10.3%	-1.0%	-1.2%
やや不満	2.1%	0.0%	-0.1%
不満	0.3%	-0.1%	+0.2%

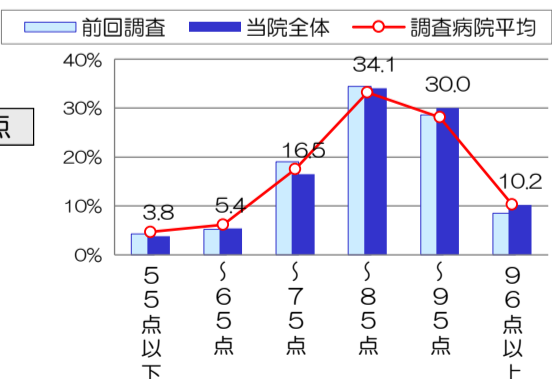
■総合評価点

有効回答者数：654人

「100点満点で評価すると、何点くらいになりますか」

平均評価点：81.8点

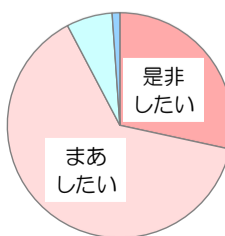
調査病院平均差：+0.7点
前回調査との差：+1.1点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：651人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」



	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
是非したい	28.4%	-5.7%	+2.1%
まあしたい	63.9%	+4.6%	-0.2%
あまりしたくない	6.6%	+0.7%	-2.6%
全くしたくない	1.1%	+0.3%	+0.8%