

外来患者満足度調査の結果

平成29年11月14日(火)～17日(金)実施

当院全体 回答者数：262人

調査病院平均：同内容の調査実施34病院の平均値（平均病床数：440床）

前回調査：平成28年1月18日(月)～22日(金)実施（回答者数：242人）

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

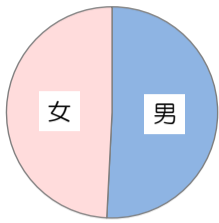
*個別満足度のインデックスは、非常に満足：100点、満足：75点、どちらともいえない：50点、やや不満：25点、不満：0点とした平均評価点

***：前回調査または調査病院平均値なし

*：前回調査とワケイグが多少異なる

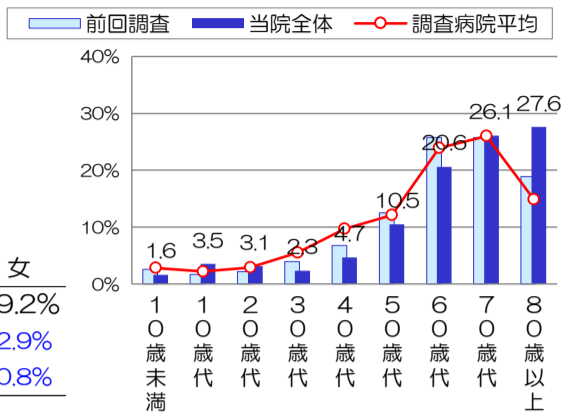
回答者の性別・年齢

有効回答者数：258人



当院全体 50.8% 49.2%
調査病院平均差 +2.9% -2.9%
前回調査との差 +0.8% -0.8%

調査病院 前回調査
平均差 この差
有効回答者数：257人
平均年齢：66.2歳 +4.6歳 +2.2歳



個別項目の満足度

施設面

項目	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	242人	15.7	59.1	21.1	2.5	1.7	71.2	-2.4	-1.1 *
各科の待合室の設備や雰囲気	235人	13.2	57.9	26.4	0.9	1.7	70.2	-1.0	-1.2
診察室や検査室の設備や雰囲気	232人	17.7	61.2	19.4	1.7	3.8	73.7	-0.2	-0.6
案内表示のわかりやすさ	235人	14.9	53.6	27.2	3.8	0.4	69.7	-0.5	-1.4 *
トイレや洗面所	237人	23.6	60.8	14.3	0.8	0.4	76.6	+5.4	-0.2
売店（コンビニ）	207人	14.0	58.9	25.1	1.0	1.0	71.0	***	+3.2
食堂（レストラン）	169人	8.9	48.5	37.9	3.6	1.2	65.1	***	-1.5
駐車場の使いやすさ	227人	10.1	34.4	32.6	15.4	7.5	56.1	-3.0	+1.3 *
施設面全般について	225人	10.2	57.3	30.2	2.2	2.2	68.9	-1.2	-0.5 *

接遇面

総合案内や受付の対応	241人	22.0	58.5	17.0	2.1	0.4	74.9	-1.6	***
会計の対応	235人	17.0	56.2	21.3	4.7	0.9	71.0	-3.6	***
各科診療受付の対応	236人	21.6	59.7	15.7	2.1	0.8	74.8	-2.0	-1.2
看護師の言葉遣いや態度	237人	30.0	56.1	11.8	2.1	0.4	78.5	-0.4	+1.1
医師の言葉遣いや態度	239人	35.1	51.9	10.9	1.7	0.4	79.9	-0.1	-0.5
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	207人	30.9	51.7	16.9	0.5	0.5	78.1	+0.8	+0.6
薬剤師の言葉遣いや態度	103人	17.5	62.1	19.4	1.0	1.0	74.0	-2.8	***
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	72人	22.2	54.2	20.8	2.8	2.8	74.0	-3.1	***
栄養士の言葉遣いや態度	69人	20.3	53.6	26.1	0.0	0.0	73.6	-2.2	***
接遇面全般について	220人	18.6	62.7	15.9	2.3	0.5	74.2	-1.6	-0.9

診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	228人	21.5	60.1	16.7	0.9	0.9	75.1	-0.9	***
看護師の患者の話を聞く姿勢	224人	21.9	61.2	15.2	1.3	0.4	75.7	-1.3	***
看護師の説明や処置	222人	20.3	61.3	17.1	1.0	0.5	75.0	-1.8	-1.2 *
医師への質問や相談のしやすさ	231人	29.9	54.1	14.3	1.3	0.4	77.9	+0.3	+0.2
医師の患者の話を聞く姿勢	228人	30.7	53.5	13.6	1.3	0.9	78.0	-0.4	***
医師からの病状や検査結果の説明	226人	30.1	54.9	12.4	1.8	0.9	77.9	-0.2	-1.5
医師の診断や処置への信頼感	223人	27.4	57.0	13.5	1.3	0.9	77.1	-1.2	-2.6
診療面全般について	223人	22.9	59.6	15.2	1.3	0.9	75.6	-1.3	-1.3

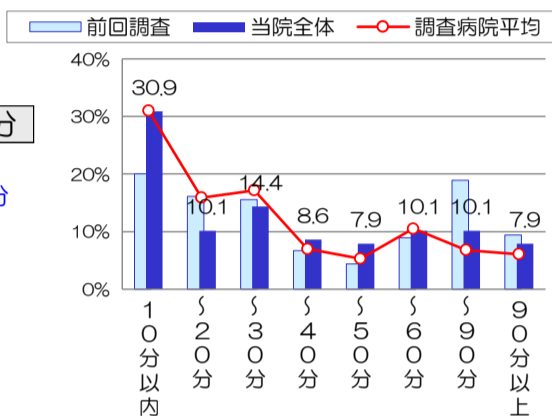
サービス体制面

診察までの待ち時間	234人	6.0	27.4	41.0	17.9	7.7	51.5	-2.1	-1.7 *
検査の待ち時間	226人	7.5	35.8	40.7	13.3	2.7	58.1	***	***
会計の待ち時間	232人	6.9	38.8	37.9	11.2	2.2	57.8	-2.4	-7.6 *
待ち時間への気配り	225人	4.9	32.0	46.7	12.4	4.0	55.3	-3.0	***
安全面への気配り	216人	8.3	49.1	38.4	3.2	0.9	65.2	-2.9	***
プライバシーへの気配り	213人	9.4	53.1	33.8	2.8	0.9	66.8	-1.8	***
整理整頓や清掃状況	220人	16.8	59.5	21.8	1.4	0.5	72.7	-0.8	***
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	218人	13.8	59.2	25.2	1.8	0.5	71.2	+1.6	***
職員間の連携の良さ	205人	10.2	50.7	35.1	2.4	1.5	66.5	-2.1	***
掲示やパンフレットなどの情報提供	196人	7.1	43.4	46.9	2.0	0.5	63.6	-2.5	***
サービス体制面全般について	210人	10.5	50.5	37.6	1.0	0.5	67.4	-1.8	***

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：139人



平均時間：39.5分

調査病院平均差：+4.6分

前回調査との差：-10.3分

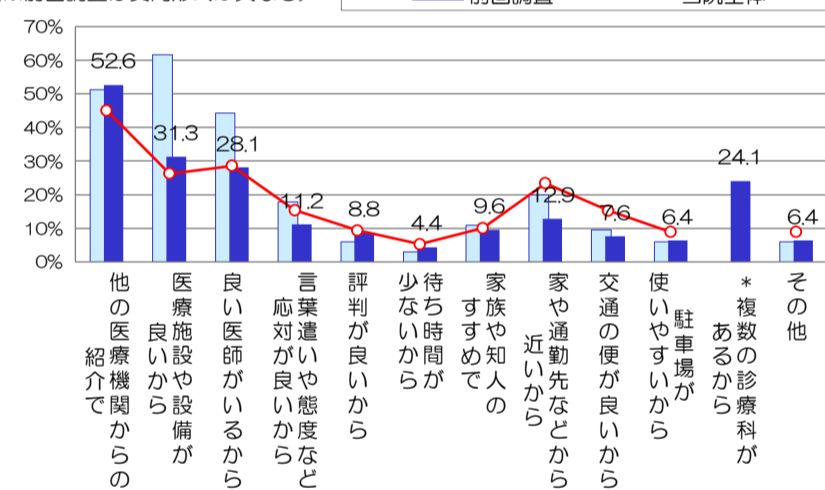
予約率：91.8%

当院の選択理由

(複数回答可)

有効回答者数：249人

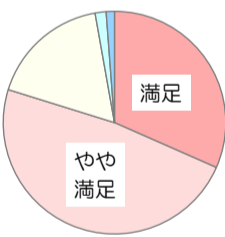
(※前回調査は質問形式が異なる)



総合満足度

有効回答者数：247人

「当院について、総合的にはどうお考えですか」



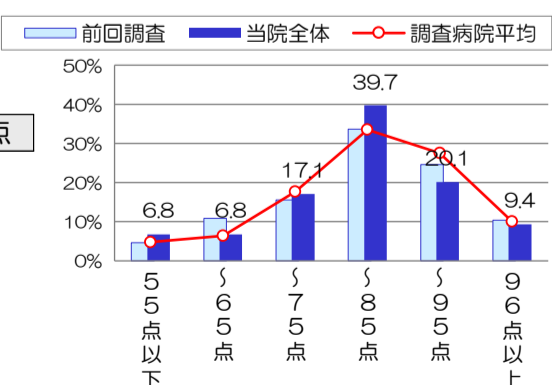
満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査
満足	31.6%	-5.8%	なし
やや満足	48.2%	-0.3%	なし
どちらともいえない	17.4%	+5.7%	なし
やや不満	1.6%	-0.4%	なし
不満	1.2%	+0.8%	なし

(参考) 日本病院会 2016年度 QIプロジェクト参加243病院平均
満足：42.7%
やや満足：39.9%

総合評価点

有効回答者数：234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：79.0点

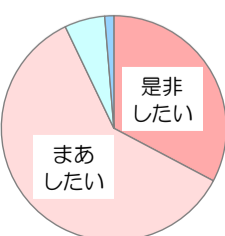
調査病院平均差：-1.8点

前回調査との差：-1.0点

紹介・推薦意向

有効回答者数：223人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思えますか」



意向	当院全体	調査病院平均差	前回調査
是非したい	32.7%	-0.1%	-2.4%
まあしたい	60.1%	0.0%	+1.3%
あまりしたくない	5.8%	-0.5%	-0.4%
全くしたくない	1.3%	+0.5%	+1.3%