

# 外来患者満足度調査の結果

令和元年11月21日(木)と12月17日(火)の2日実施

当院全体 回答者数：479人

調査病院平均：同内容の調査実施49病院の平均値（平均病床数：465床）

前回調査：平成30年11月21日(水)と12月14日(金)の2日実施（回答者数：495人）

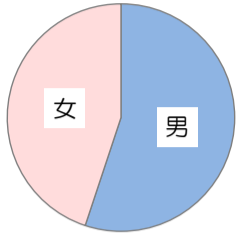
## 当院全体

\*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

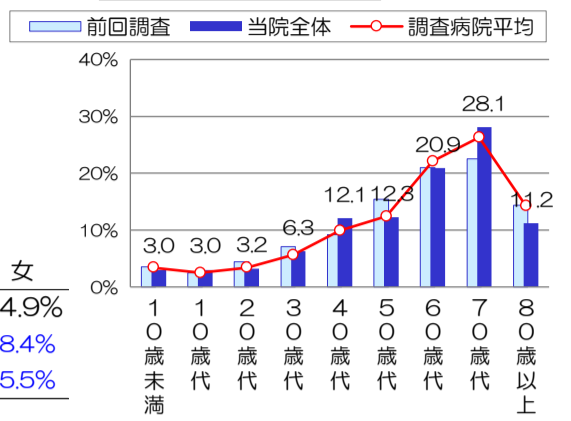
### ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：477人



当院全体 55.1% 44.9%  
調査病院平均差 +8.4% -8.4%  
前回調査との差 +5.5% -5.5%

調査病院 前回調査  
平均差 との差  
平均年齢：59.6歳 -1.0歳 +0.5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	436人	28.2	61.0	8.9	1.4	0.5	78.8	+5.2	+0.7
各科の待合室の設備や雰囲気	431人	26.9	59.2	12.3	1.4	0.2	77.8	+6.4	+0.8
診察室や検査室の設備や雰囲気	425人	28.7	61.6	8.2	1.2	0.2	79.4	+5.4	+0.9
案内表示のわかりやすさ	429人	30.8	58.7	8.9	1.4	0.2	79.6	+9.2	+1.6
トイレや洗面所	435人	35.2	56.8	6.2	1.6	0.2	81.3	+9.6	+0.4
食事・喫茶・買物施設	378人	19.3	47.6	21.4	7.4	4.2	67.6	+3.8	+1.5
駐車場の使いやすさ	408人	22.8	49.5	19.4	5.6	2.7	71.0	+10.7	+1.3
施設面全般について	414人	25.6	63.3	9.9	0.7	0.5	78.2	+7.6	+0.8

#### 接遇面

総合案内や受付の対応	435人	30.6	60.5	7.4	1.1	0.5	79.9	+3.4	+2.5
会計の対応	420人	26.9	57.1	11.9	1.0	1.0	76.5	+2.0	+0.9
各科診療受付の対応	429人	32.4	59.0	7.0	1.2	0.5	80.4	+3.6	-0.1
看護師の言葉遣いや態度	428人	35.7	56.8	6.1	1.2	0.2	81.7	+2.6	-0.1
医師の言葉遣いや態度	424人	40.6	49.8	7.3	1.2	1.2	81.8	+1.8	-1.2
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	392人	34.9	55.6	8.2	0.3	1.0	80.8	+3.2	-0.9
薬剤師の言葉遣いや態度	171人	39.2	51.5	7.0	1.2	1.2	81.6	+4.8	+2.1
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	113人	33.6	54.0	9.7	1.8	0.9	79.4	+2.0	-0.2
栄養士の言葉遣いや態度	120人	34.2	51.7	10.8	1.7	1.7	78.8	+2.6	-1.3
接遇面全般について	404人	33.4	56.9	8.4	0.5	0.7	80.4	+4.4	+0.9

#### 診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	407人	30.2	59.2	9.6	1.0	1.0	79.7	+3.7	+0.7
看護師の患者の話を聞く姿勢	405人	31.1	59.5	8.1	1.2	1.2	80.1	+3.2	+0.8
看護師の説明や処置	402人	31.8	59.7	7.5	1.0	1.0	80.6	+3.8	+1.5
医師への質問や相談のしやすさ	417人	36.9	52.8	7.9	2.2	0.2	81.0	+3.1	+0.5
医師の患者の話を聞く姿勢	416人	38.9	50.2	8.7	1.7	0.5	81.4	+3.0	+0.2
医師からの病状や検査結果の説明	414人	36.5	52.4	8.9	1.9	0.2	80.7	+2.5	-0.2
医師の診断や処置への信頼感	408人	36.8	52.9	8.1	1.7	0.5	80.9	+2.4	-0.3
診療面全般について	411人	34.8	54.3	9.0	1.7	0.2	80.4	+3.2	+0.4

#### サービス体制面

診察までの待ち時間	418人	10.0	46.2	28.7	11.7	3.3	62.0	+8.8	+3.4
会計の待ち時間	402人	12.2	50.2	27.4	9.0	1.2	65.8	+6.3	+0.1
待ち時間への気配り	398人	12.8	39.2	38.7	7.5	1.8	63.4	+5.9	+1.6
安全面への気配り	390人	17.2	58.2	23.1	0.8	0.8	72.6	+4.5	+1.4
プライバシーへの気配り	386人	19.7	48.7	28.2	2.1	1.3	70.9	+2.6	-0.8
整理整頓や清掃状況	403人	26.1	60.3	12.7	0.5	0.5	77.7	+3.9	0.0
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	401人	25.2	57.9	14.5	1.7	0.7	76.2	+6.6	+1.9
職員間の連携の良さ	377人	21.5	56.8	19.9	1.3	0.5	74.3	+5.7	+1.5
掲示やパンフレットなどの情報提供	371人	18.1	53.6	25.9	1.3	1.1	71.6	+5.3	+1.4
サービス体制面全般について	386人	18.7	60.1	19.7	1.0	0.5	73.8	+4.8	0.0

### ■診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

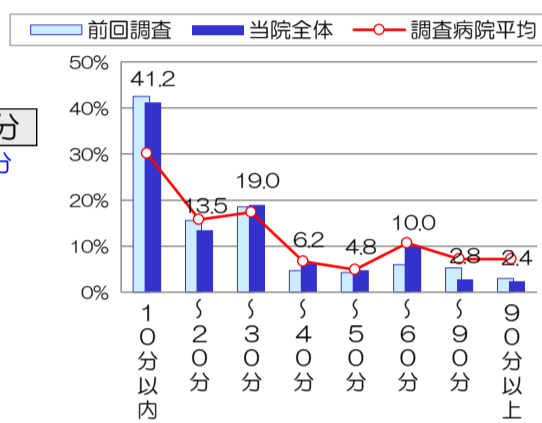
有効回答者数：289人

平均時間：25.6分

調査病院平均差：-10.9分

前回調査との差：0.0分

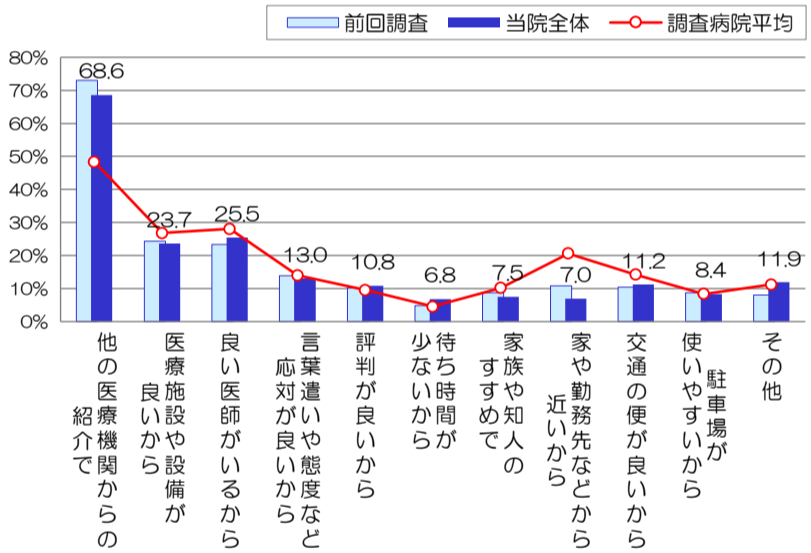
予約率：98.3%



### ■当院の選択理由

(複数回答可)

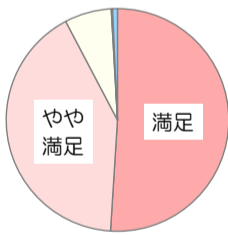
有効回答者数：455人



### ■総合満足度

有効回答者数：429人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	51.0%	+13.5%	-2.3%
やや満足	41.3%	-7.2%	+4.1%
どちらともいえない	6.8%	-4.7%	-1.3%
やや不満	0.2%	-1.8%	-0.5%
不満	0.7%	+0.3%	0.0%

### ■総合評価点

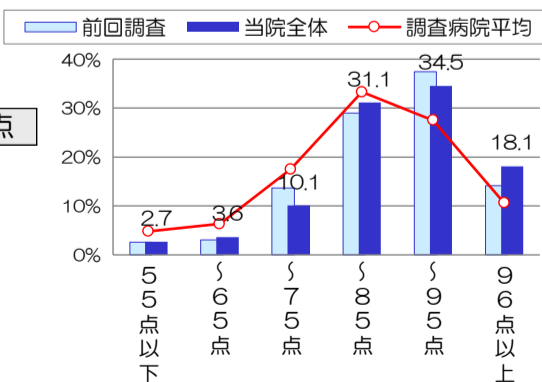
有効回答者数：415人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

平均評価点：85.3点

調査病院平均差：+4.4点

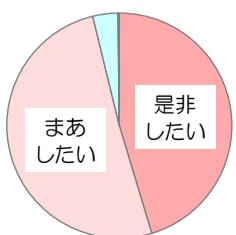
前回調査との差：+0.9点



### ■紹介・推薦意向

有効回答者数：415人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



意向	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
是非したい	45.3%	+11.7%	+1.0%
まあしたい	50.8%	-8.8%	+0.3%
あまりしたくない	3.6%	-2.4%	-0.6%
全くしたくない	0.2%	-0.5%	-0.7%