

外来患者満足度調査の結果

平成30年11月21日(水)と12月14日(金)の2日実施
 当院全体 回答者数：495人
 調査病院平均：同内容の調査実施44病院の平均値(平均病床数：449床)
 前回調査：平成29年11月15日(水)と12月14日(木)の2日実施(回答者数：484人)

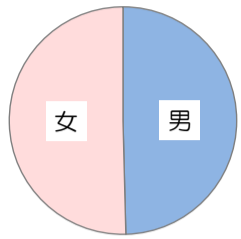
当院全体

*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

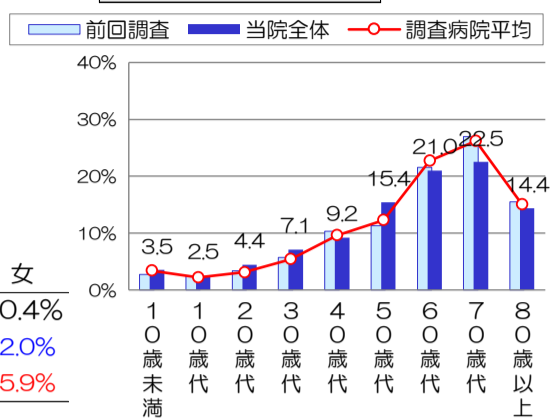
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：490人



当院全体 49.6% 50.4%
 調査病院平均差 +2.0% -2.0%
 前回調査との差 -5.9% +5.9%

調査病院 前回調査との差
 平均差 -2.1歳 -2.1歳



■個別項目の満足度

単位：% (0.0は非表示)

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	439人	26.7	61.7	9.6	1.4	0.7	78.1	+4.6	-1.7
各科の待合室の設備や雰囲気	436人	24.5	60.8	13.1	1.4	0.2	77.0	+5.9	+0.3
診察室や検査室の設備や雰囲気	432人	26.9	61.6	10.4	0.9	0.2	78.5	+4.6	-1.1
案内表示のわかりやすさ	430人	26.3	61.6	9.8	2.3	0.0	78.0	+7.9	-0.3
トイレや洗面所	430人	32.1	60.2	7.2	0.2	0.2	80.9	+9.4	-1.3
食事・喫茶・買物施設	367人	15.0	46.3	29.2	7.4	2.2	66.1	+3.3	-3.6
駐車場の使いやすさ	412人	20.1	48.8	23.3	5.3	2.4	69.7	+10.4	+2.1
施設面全般について	415人	22.9	64.8	11.3	1.0	0.0	77.4	+7.2	-0.2

接遇面

総合案内や受付の対応	439人	26.0	61.7	9.6	1.1	1.6	77.4	+0.9	-2.8
会計の対応	418人	22.5	62.2	12.0	1.4	1.9	75.6	+1.1	-3.0
各科診療受付の対応	425人	32.0	59.3	7.5	0.9	0.2	80.5	+3.8	-1.1
看護師の言葉遣いや態度	431人	36.9	55.5	6.0	0.2	1.4	81.8	+2.7	-1.2
医師の言葉遣いや態度	427人	41.0	51.1	7.0	0.9	0.9	83.0	+2.9	-0.3
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	387人	34.1	58.9	6.5	0.5	0.5	81.7	+4.1	+0.5
薬剤師の言葉遣いや態度	144人	31.9	54.9	12.5	0.7	0.7	79.5	+2.6	-1.2
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	93人	34.4	49.5	16.1	0.0	0.0	79.6	+2.5	-0.4
栄養士の言葉遣いや態度	99人	35.4	50.5	13.1	1.0	1.0	80.1	+4.3	-1.5
接遇面全般について	408人	29.4	60.0	9.6	1.0	1.0	79.5	+3.6	-0.5

診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	409人	29.1	58.7	11.5	0.7	0.7	79.0	+3.1	+1.0
看護師の患者の話を聞く姿勢	410人	30.0	58.0	11.5	0.2	0.2	79.3	+2.4	-0.2
看護師の説明や処置	411人	28.7	59.6	11.2	0.2	0.2	79.1	+2.4	-0.3
医師への質問や相談のしやすさ	426人	35.2	52.8	10.6	1.4	1.4	80.5	+2.8	-0.2
医師の患者の話を聞く姿勢	424人	35.8	53.8	9.7	0.7	0.7	81.2	+2.8	-0.1
医師からの病状や検査結果の説明	422人	35.1	54.3	10.0	0.5	0.2	80.9	+2.8	+0.2
医師の診断や処置への信頼感	417人	36.5	53.0	9.8	0.5	0.2	81.2	+2.8	+0.2
診療面全般について	417人	32.4	55.6	11.8	0.2	0.2	80.0	+2.9	+0.1

サービス体制面

診察までの待ち時間	421人	10.7	38.0	32.8	12.1	6.4	58.6	+5.2	-0.1
会計の待ち時間	409人	11.5	48.2	33.3	5.9	1.2	65.7	+6.0	-2.6
待ち時間への気配り	405人	10.4	39.0	41.0	6.7	3.0	61.8	+4.4	-1.6
安全面への気配り	403人	14.6	57.8	25.8	0.5	1.2	71.2	+3.2	-2.8
プライバシーへの気配り	404人	16.1	57.2	24.8	0.5	1.5	71.7	+3.4	-1.4
整理整頓や清掃状況	420人	23.3	65.0	11.0	0.7	0.7	77.7	+4.1	-1.6
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	412人	19.9	60.2	17.7	0.5	1.7	74.3	+4.9	-1.5
職員間の連携の良さ	396人	18.7	56.8	22.0	0.5	2.0	72.8	+4.4	-1.5
掲示やパンフレットなどの情報提供	373人	14.7	53.4	29.8	2.1	0.1	70.2	+4.0	-0.9
サービス体制面全般について	396人	16.9	62.4	19.9	0.5	0.5	73.8	+4.8	-0.1

■診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

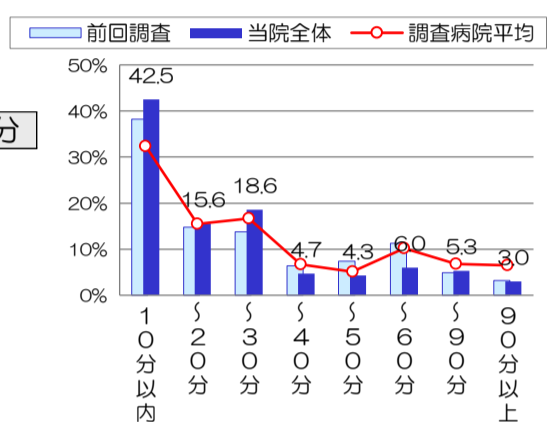
有効回答者数：301人

平均時間：25.6分

調査病院平均差：-9.2分

前回調査との差：-3.4分

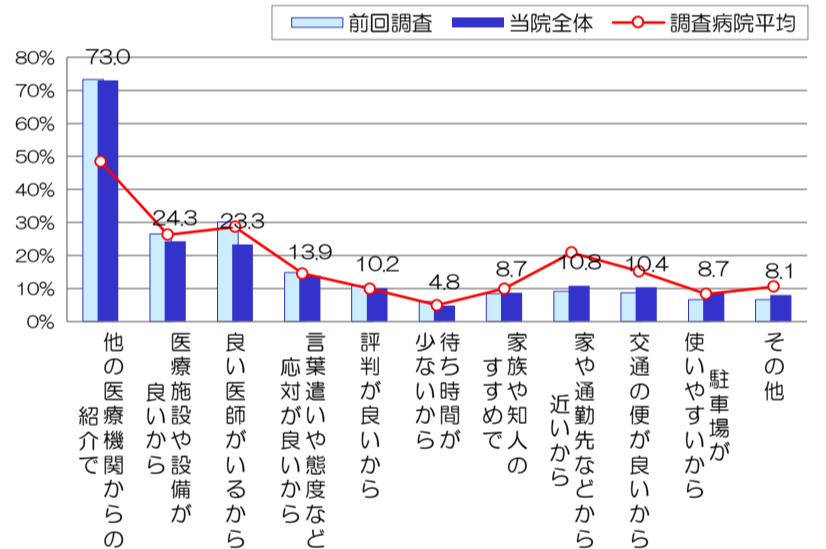
予約率：98.8%



■当院の選択理由

(複数回答可)

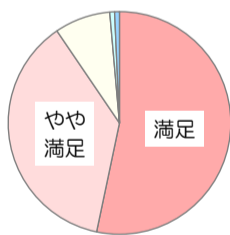
有効回答者数：481人



■総合満足度

有効回答者数：430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	53.3%	+15.6%	+2.3%
やや満足	37.2%	-11.1%	-6.0%
どちらともいえない	8.1%	-3.4%	+3.2%
やや不満	0.7%	-1.4%	0.0%
不満	0.7%	+0.3%	+0.5%

■総合評価点

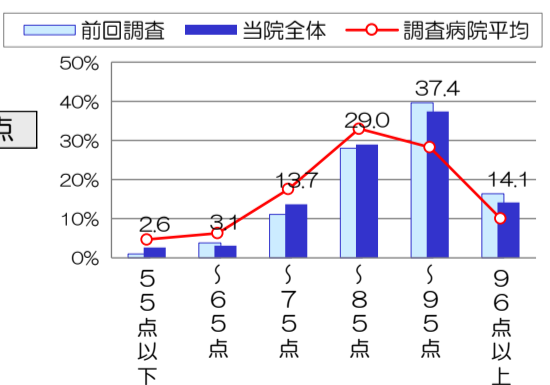
有効回答者数：417人

「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：84.4点

調査病院平均差：+3.4点

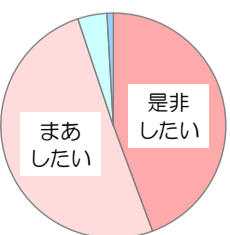
前回調査との差：-1.7点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：424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	44.3%	+10.5%	-5.7%
まあしたい	50.5%	-9.0%	+3.3%
あまりしたくない	4.2%	-1.7%	+1.4%
全くしたくない	0.9%	+0.1%	+0.9%