

外来患者満足度調査の結果

平成29年11月15日(水)と12月14日(木)の2日実施

当院全体

当院全体 回答者数：484人

調査病院平均：同内容の調査実施39病院の平均値（平均病床数：448床）

前回調査：平成28年11月17日と12月14日の2日実施（回答者数：487人）

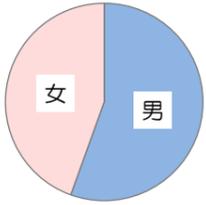
***：前回調査または調査病院平均値なし
*：前回調査と7-ディングが多少異なる

*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

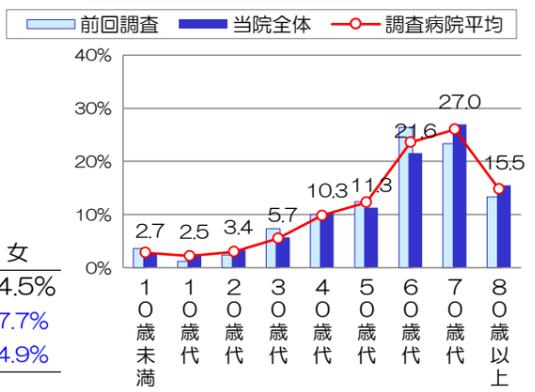
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：479人



当院全体 55.5% 44.5%
調査病院平均差 +7.7% -7.7%
前回調査との差 +4.9% -4.9%

調査病院 前回調査
平均差 との差
平均年齢：61.2歳 -0.3歳 +0.8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	419人	28.4	63.0	8.1	0.5	0.0	79.8	+6.0	+1.6 *
各科の待合室の設備や雰囲気	415人	23.6	61.7	13.0	1.4	0.2	76.7	+5.3	-1.2
診察室や検査室の設備や雰囲気	406人	28.1	63.1	8.1	0.7	0.0	79.6	+5.6	+0.6
案内表示のわかりやすさ	412人	26.7	61.7	10.2	1.2	0.2	78.3	+8.0	+1.6 *
トイレや洗面所	420人	36.7	56.4	6.0	1.0	0.0	82.2	+10.7	+0.7
食事・喫茶・買物施設	342人	17.0	51.8	25.1	5.6	0.6	69.7	+6.7	-1.2 *
駐車場の使いやすさ	389人	17.7	48.6	22.4	9.0	2.3	67.6	+8.0	+12.4 *
施設面全般について	391人	22.3	66.2	11.0	0.5	0.0	77.6	+7.3	+3.1 *

接遇面

総合案内や受付の対応	415人	29.9	62.2	7.0	0.7	0.2	80.2	+3.4	***
会計の対応	404人	27.2	61.1	10.6	0.7	0.2	78.6	+3.8	***
各科診療受付の対応	414人	32.6	61.4	6.0	0.0	0.0	81.6	+4.6	+1.3
看護師の言葉遣いや態度	418人	38.5	55.3	5.7	0.5	0.0	83.0	+3.8	+1.5
医師の言葉遣いや態度	415人	40.0	53.7	5.8	0.2	0.2	83.3	+3.0	+0.5
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	379人	33.2	59.1	6.9	0.8	0.0	81.2	+3.5	+0.9
薬剤師の言葉遣いや態度	150人	32.7	57.3	10.0	0.0	0.0	80.7	+3.7	***
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	106人	32.1	56.6	10.4	0.9	0.0	80.0	+2.8	***
栄養士の言葉遣いや態度	114人	35.1	56.1	8.8	0.0	0.0	81.6	+5.5	***
接遇面全般について	399人	29.1	61.9	9.0	0.0	0.0	80.0	+3.9	+1.0

診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	401人	26.9	59.6	12.5	0.5	0.5	78.0	+1.8	***
看護師の患者の話を聞く姿勢	393人	29.8	59.8	9.4	0.5	0.5	79.5	+2.3	***
看護師の説明や処置	392人	29.6	59.9	9.2	1.0	0.3	79.4	+2.4	-0.4 *
医師への質問や相談のしやすさ	408人	35.3	53.2	10.5	1.0	0.0	80.7	+2.8	+1.6
医師の患者の話を聞く姿勢	408人	37.7	51.2	9.8	0.7	0.5	81.3	+2.6	***
医師からの病状や検査結果の説明	405人	35.8	52.6	10.4	1.0	0.2	80.7	+2.3	+0.3
医師の診断や処置への信頼感	395人	35.7	53.7	9.9	0.5	0.3	81.0	+2.4	+0.4
診療面全般について	394人	29.9	60.7	8.6	0.5	0.3	79.9	+2.7	+0.6

サービス体制面

診察までの待ち時間	398人	11.6	36.9	33.2	11.6	6.8	58.7	+4.9	+0.6
会計の待ち時間	390人	14.4	51.8	27.4	5.4	1.0	68.3	+7.8	-1.1 *
待ち時間への気配り	376人	11.2	40.4	41.0	5.6	1.9	63.4	+5.2	***
安全面への気配り	389人	20.3	56.3	22.4	1.0	0.0	74.0	+5.6	***
プライバシーへの気配り	394人	20.1	56.3	20.8	1.5	1.3	73.1	+4.3	***
整理整頓や清掃状況	405人	29.4	59.5	10.4	0.5	0.2	79.3	+5.6	***
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	399人	23.1	59.4	15.5	1.5	0.5	75.8	+6.1	***
職員間の連携の良さ	374人	21.9	56.4	19.5	1.8	0.8	74.3	+5.5	***
掲示やパンフレットなどの情報提供	361人	15.0	55.7	28.3	0.8	0.3	71.1	+4.8	***
サービス体制面全般について	371人	17.3	62.0	19.7	1.1	0.0	73.9	+4.5	***

■診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

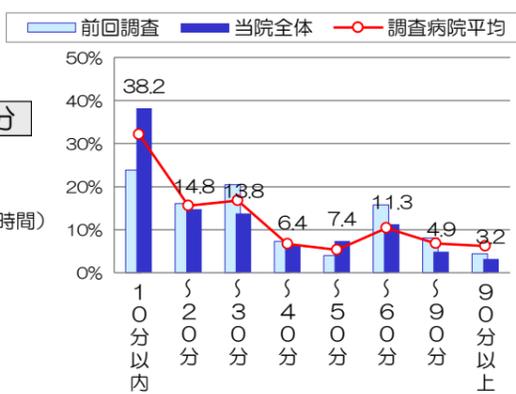
有効回答者数：283人

平均時間：29.0分

調査病院平均差：-5.6分

前回調査との差：-8.8分

(※前回調査は受付からの待ち時間)

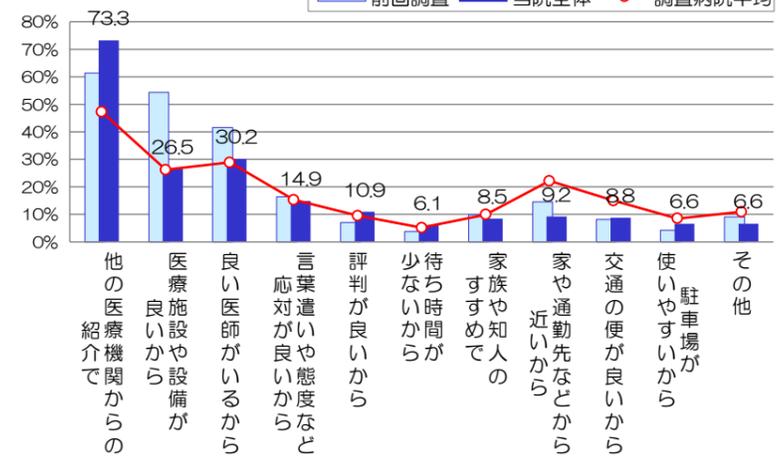


■当院の選択理由

(複数回答可)

有効回答者数：457人

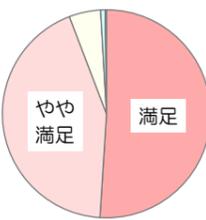
(※前回調査は質問形式が異なる)



■総合満足度

有効回答者数：412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%	+12.7%	+4.5%
やや満足	43.2%	-4.9%	-1.0%
どちらともいえない	4.9%	-6.4%	-2.2%
やや不満	0.7%	-1.2%	-1.3%
不満	0.2%	-0.2%	0.0%

(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

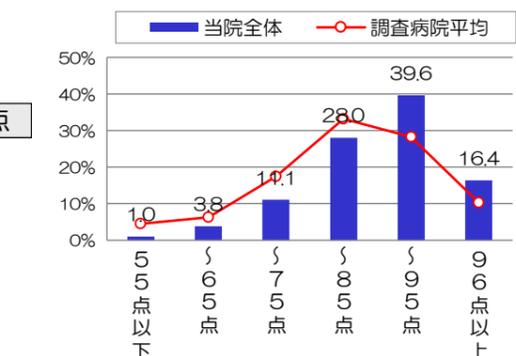
有効回答者数：396人

「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：86.1点

調査病院平均差：+5.0点

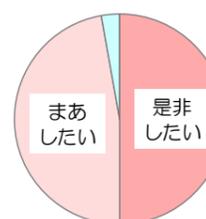
* 前回調査なし



■紹介・推薦意向

有効回答者数：396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	50.0%	+15.9%	+10.0%
まあしたい	47.2%	-12.0%	-8.0%
あまりしたくない	2.8%	-3.2%	-1.8%
全くしたくない	0.0%	-0.7%	-0.2%