

外来患者満足度調査の結果

令和元年11月19日(火)・20日(水)実施

当院全体 回答者数：198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20日(火)・21日(水)実施 (回答者数：261人)

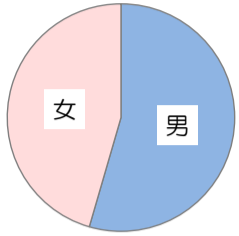
当院全体

*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

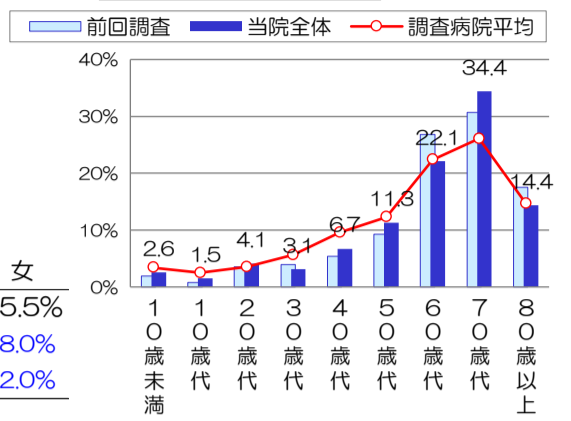
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：198人



当院全体 54.5% 45.5%
調査病院平均差 +8.0% -8.0%
前回調査との差 +2.0% -2.0%

調査病院 前回調査
平均差 平均差
平均年齢：63.7歳 +3.0歳 -1.8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	189人	15.9	66.1	16.9	1.1	74.2	+0.6	-1.2	
各科の待合室の設備や雰囲気	187人	16.0	61.5	19.8	2.7	72.7	+1.4	-1.3	
診察室や検査室の設備や雰囲気	186人	17.7	65.6	16.1	0.5	75.1	+1.1	-2.1	
案内表示のわかりやすさ	185人	11.9	58.4	23.8	4.9	68.8	-1.5	-2.0	
トイレや洗面所	187人	19.3	62.0	16.6	2.1	74.6	+2.8	-2.0	
食事・喫茶・買物施設	155人	9.7	52.3	28.4	8.4	65.2	+1.6	-0.7	
駐車場の使いやすさ	179人	12.3	46.4	24.0	12.8	62.3	+2.0	-0.8	
施設面全般について	184人	14.7	65.8	17.4	2.2	73.2	+2.6	+0.2	

接遇面

総合案内や受付の対応	191人	19.4	66.0	12.6	1.6	75.5	-1.0	-2.3
会計の対応	186人	15.6	65.6	16.7	0.5	73.3	-1.2	-1.6
各科診療受付の対応	188人	17.6	70.2	10.1	1.6	75.7	-1.0	-2.0
看護師の言葉遣いや態度	189人	24.9	65.1	8.5	1.6	77.9	-1.2	-3.0
医師の言葉遣いや態度	189人	31.7	60.8	4.2	2.1	80.0	-0.1	-2.6
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	173人	24.9	62.4	10.4	1.7	77.3	-0.3	-2.5
薬剤師の言葉遣いや態度	72人	22.2	58.3	13.9	2.8	73.6	-3.2	-2.1
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	40人	25.0	57.5	15.0	2.5	75.6	-1.7	+1.9
栄養士の言葉遣いや態度	44人	20.5	56.8	18.2	2.3	72.7	-3.5	-0.2
接遇面全般について	183人	19.1	68.3	12.0	0.5	76.4	+0.4	-1.0

診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	176人	18.2	67.6	10.8	1.7	74.7	-1.2	-2.3
看護師の患者の話を聞く姿勢	176人	19.3	67.0	10.8	2.3	75.1	-1.8	-2.2
看護師の説明や処置	176人	19.9	65.9	11.4	1.7	75.4	-1.4	-2.0
医師への質問や相談のしやすさ	184人	24.5	63.0	9.2	1.6	76.8	-1.0	-1.1
医師の患者の話を聞く姿勢	183人	26.8	62.8	7.1	1.6	77.9	-0.5	-0.8
医師からの病状や検査結果の説明	184人	25.0	64.1	7.6	1.6	77.3	-0.9	-1.0
医師の診断や処置への信頼感	184人	29.9	59.2	8.2	1.6	78.7	+0.2	-0.9
診療面全般について	182人	21.4	67.0	10.4	0.5	77.1	0.0	-1.3

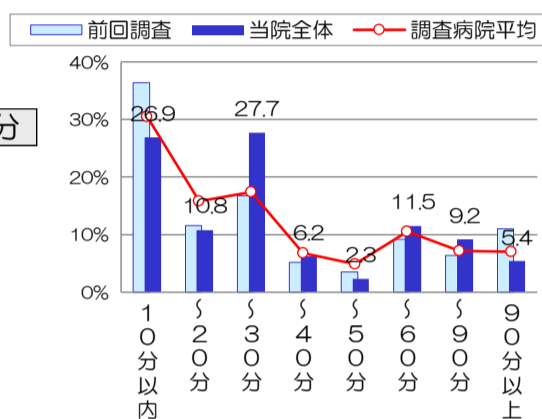
サービス体制面

診察までの待ち時間	184人	3.8	39.7	28.8	17.4	10.3	52.3	-1.0	-3.8
会計の待ち時間	182人	3.8	34.1	35.2	18.7	8.2	51.6	-8.0	-5.0
待ち時間への気配り	175人	5.1	34.3	44.0	11.4	5.1	55.7	-1.8	-2.9
安全面への気配り	172人	11.0	52.3	33.7	2.3	0.6	67.7	-0.4	-1.7
プライバシーへの気配り	176人	10.2	54.0	28.4	4.0	3.4	65.9	-2.3	-2.9
整理整頓や清掃状況	178人	15.2	66.3	16.9	1.1	0.6	73.6	-0.1	-2.2
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	176人	12.5	50.6	29.0	5.7	2.3	66.3	-3.2	-2.8
職員間の連携の良さ	173人	14.5	55.5	27.7	1.7	0.6	70.4	+1.8	+0.8
掲示やパンフレットなどの情報提供	164人	7.9	49.4	37.8	4.3	0.6	64.9	-1.3	-1.1
サービス体制面全般について	173人	12.7	53.8	30.1	2.9	0.6	68.8	-0.2	-1.4

■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：130人



平均時間：36.7分

調査病院平均差：+0.5分

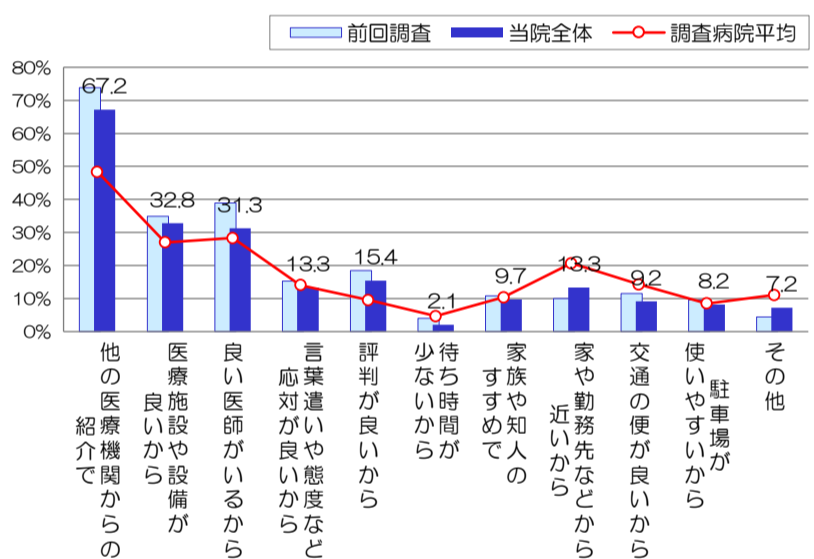
前回調査との差：-0.8分

予約率：95.9%

■当院の選択理由

(複数回答可)

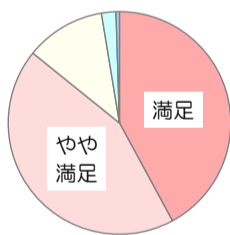
有効回答者数：195人



■総合満足度

有効回答者数：190人

「当院について、総合的にはどう思われますか」

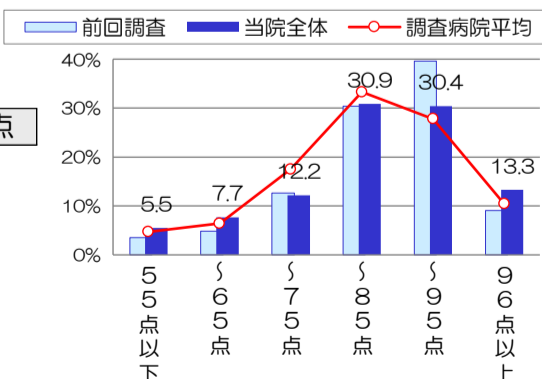


満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	42.1%	+4.6%	+0.6%
やや満足	43.7%	-4.8%	-5.0%
どちらともいえない	11.6%	0.0%	+4.8%
やや不満	2.1%	+0.1%	+0.4%
不満	0.5%	+0.1%	-0.8%

■総合評価点

有効回答者数：181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：81.7点

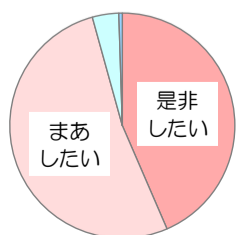
調査病院平均差：+0.7点

前回調査との差：-1.5点

■紹介・推薦意向

有効回答者数：184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	43.5%	+9.7%	-1.0%
まあしたい	52.2%	-7.3%	+0.2%
あまりしたくない	3.8%	-2.2%	+1.2%
全くしたくない	0.5%	-0.3%	-0.4%