

外来患者満足度調査の結果

*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

平成30年11月20日(火)・21日(水)実施

当院全体 回答者数：261人

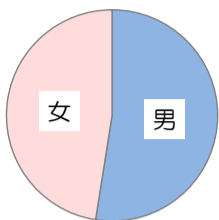
調査病院平均：同内容の調査実施43病院の平均値(平均病床数：446床)

前回調査：平成30年1月16日(火)・17日(水)実施(回答者数：256人)

当院全体

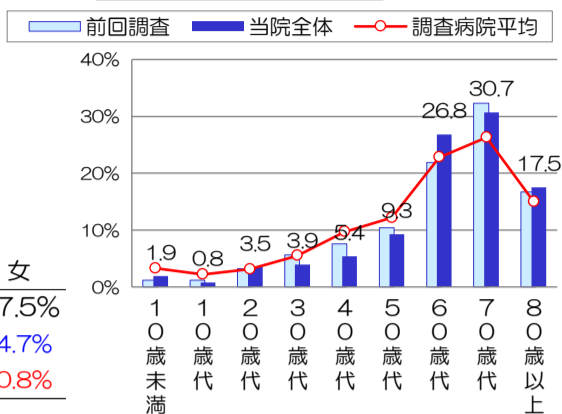
回答者の性別・年齢

有効回答者数：257人



当院全体 52.5% 47.5%
調査病院平均差 +4.7% -4.7%
前回調査との差 -0.8% +0.8%

調査病院 前回調査
平均差 平均差
平均年齢：65.5歳 +4.3歳 +1.6歳



診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

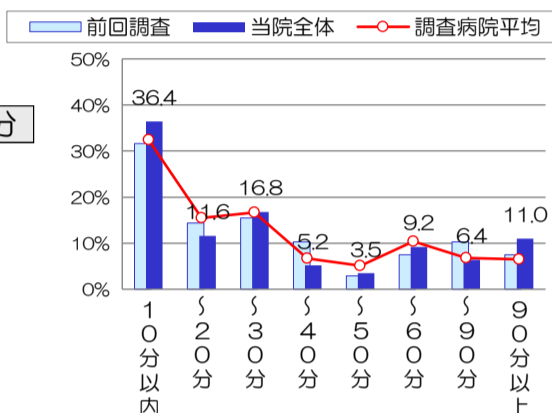
有効回答者数：173人

平均時間：37.5分

調査病院平均差：+2.7分

前回調査との差：+1.2分

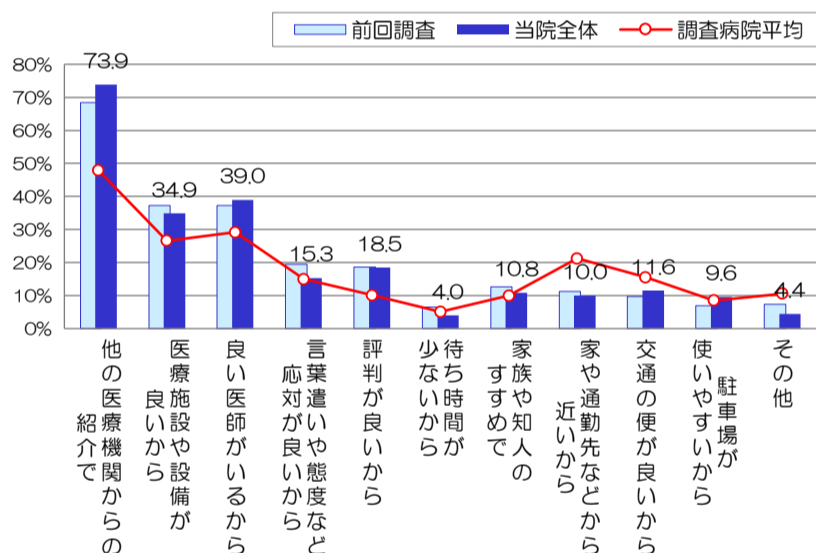
予約率：97.3%



当院の選択理由

(複数回答可)

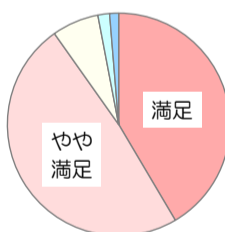
有効回答者数：249人



総合満足度

有効回答者数：234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	41.5%	+3.8%	-6.1%
やや満足	48.7%	+0.2%	+6.8%
どちらともいえない	6.8%	-4.6%	+0.6%
やや不満	1.7%	-0.4%	-2.3%
不満	1.3%	+0.9%	+0.9%

総合評価点

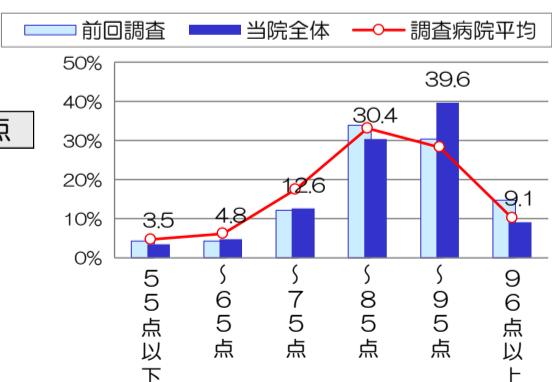
有効回答者数：230人

「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：83.2点

調査病院平均差：+2.1点

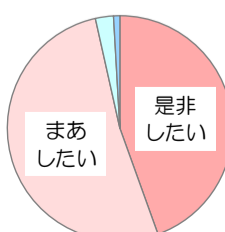
前回調査との差：+0.2点



紹介・推薦意向

有効回答者数：229人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」



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	44.5%	+10.6%	-6.6%
まあしたい	52.0%	-7.5%	+7.0%
あまりしたくない	2.6%	-3.3%	-0.9%
全くしたくない	0.9%	+0.1%	+0.5%

個別項目の満足度

単位：% (00は非表示) インデックス
調査病院平均差 前回調査との差

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	234人	20.9	62.4	14.5	1.7	0.4	75.4	+1.8	0.0
各科の待合室の設備や雰囲気	235人	19.1	60.9	17.9	1.3	0.9	74.0	+2.8	+0.6
診察室や検査室の設備や雰囲気	230人	22.6	64.8	11.7	0.4	0.4	77.2	+3.2	+0.3
案内表示のわかりやすさ	225人	15.1	58.2	22.2	3.6	0.9	70.8	+0.6	0.0
トイレや洗面所	228人	25.4	59.6	11.4	3.1	0.4	76.6	+5.0	0.0
食事・喫茶・買物施設	196人	8.7	53.1	33.7	2.6	2.0	65.9	+3.0	-0.4
駐車場の使いやすさ	223人	12.6	44.8	27.8	12.1	2.7	63.1	+3.6	+0.5
施設面全般について	216人	11.6	70.4	17.1	1.0	0.5	73.0	+2.7	-0.7

接遇面

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
総合案内や受付の対応	233人	28.3	59.7	8.2	1.3	2.6	77.8	+1.1	+0.8
会計の対応	230人	21.3	61.7	13.0	0.9	0.9	74.9	+0.2	+0.9
各科診療受付の対応	228人	25.0	64.5	8.3	1.3	0.9	77.7	+0.9	+1.1
看護師の言葉遣いや態度	233人	31.8	61.4	6.0	0.4	0.4	80.9	+1.7	+0.6
医師の言葉遣いや態度	235人	39.6	52.8	6.4	0.4	0.4	82.6	+2.4	+1.2
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	213人	30.5	60.1	8.0	0.5	0.9	79.8	+2.2	+2.1
薬剤師の言葉遣いや態度	108人	24.1	59.3	13.0	2.8	0.9	75.7	-1.2	-0.4
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	58人	19.0	60.3	19.0	1.7	1.7	73.7	-3.4	+0.2
栄養士の言葉遣いや態度	59人	11.9	72.9	11.9	1.7	1.7	72.9	-3.0	-3.4
接遇面全般について	217人	23.5	65.4	9.2	0.9	0.9	77.4	+1.4	+0.4

診療面

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
看護師への質問や相談のしやすさ	225人	23.6	62.7	12.4	0.4	0.9	77.0	+1.1	-0.2
看護師の患者の話を聞く姿勢	227人	24.2	62.6	11.9	0.4	0.9	77.3	+0.3	-0.9
看護師の説明や処置	225人	24.0	63.6	11.1	0.4	0.9	77.4	+0.6	-0.9
医師への質問や相談のしやすさ	225人	28.4	57.3	12.0	1.8	0.4	77.9	+0.2	-0.4
医師の患者の話を聞く姿勢	229人	30.6	56.3	10.9	1.7	0.4	78.7	+0.2	-0.6
医師からの病状や検査結果の説明	230人	28.3	58.7	11.3	1.3	0.4	78.3	+0.2	0.0
医師の診断や処置への信頼感	227人	32.6	54.6	11.9	0.4	0.4	79.6	+1.1	-0.1
診療面全般について	228人	27.2	61.4	9.6	1.3	0.4	78.4	+1.2	+0.1

サービス体制面

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
診察までの待ち時間	231人	7.4	35.5	38.1	12.1	6.9	56.1	+2.5	+1.1
会計の待ち時間	227人	3.5	41.9	37.4	11.9	5.3	56.6	-3.7	-0.9
待ち時間への気配り	223人	6.7	34.5	47.1	9.9	1.8	58.6	+0.9	+1.3
安全面への気配り	215人	10.2	60.0	27.9	0.9	0.9	69.4	+1.2	-1.0
プライバシーへの気配り	215人	12.1	56.3	28.4	1.4	1.9	68.8	+0.4	+1.4
整理整頓や清掃状況	225人	20.9	64.4	12.4	0.9	1.3	75.8	+2.1	+0.1
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	222人	9.9	62.6	22.5	4.1	0.9	69.1	-0.4	-2.5
職員間の連携の良さ	213人	10.8	62.0	23.5	2.3	1.4	69.6	+1.0	-0.5
掲示やパンフレットなどの情報提供	201人	7.0	53.7	36.8	1.5	1.0	66.0	-0.3	-2.0
サービス体制面全般について	213人	8.5	66.2	23.9	0.5	0.9	70.2	+1.1	-0.3