

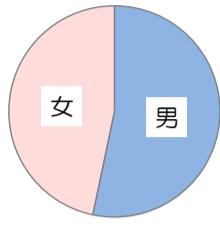
外来患者満足度調査の結果

*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

■回答者の性別・年齢

有効回答者数：255人



有効回答者数：251人 調査病院 平均差 前回調査との差
平均年齢：63.9歳 +2.5歳 +0.8歳



■診察までの待ち時間

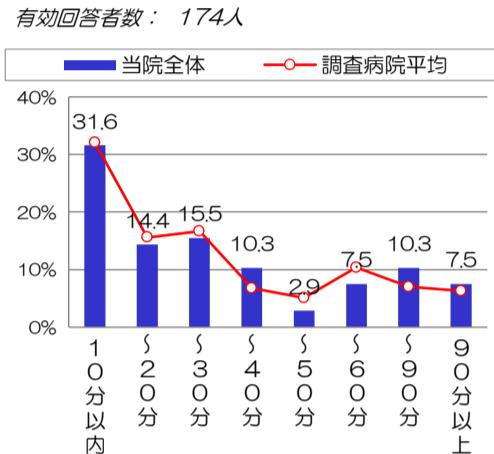
(予約の場合は予約時刻から)

平均時間：36.3分

調査病院平均差：+1.6分

※前回調査なし

予約率：93.3%

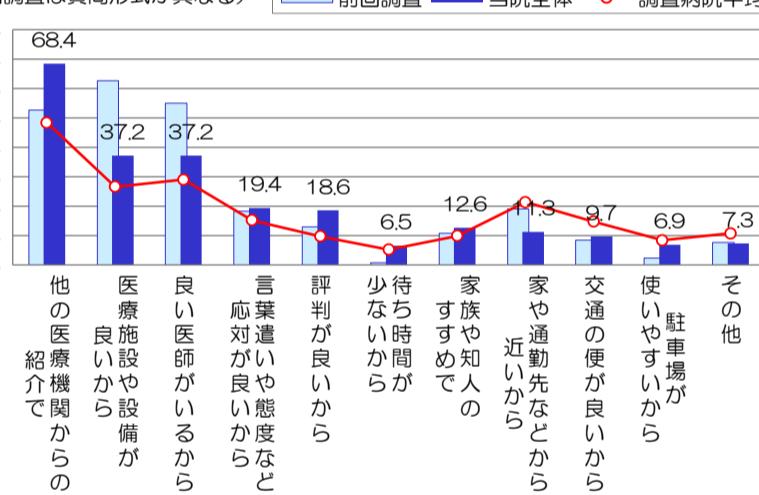


■当院の選択理由

(複数回答可) 有効回答者数：247人

(※前回調査は質問形式が異なる)

前回調査 当院全体 調査病院平均



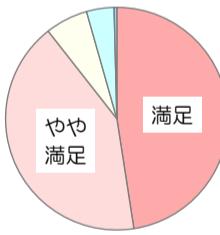
■総合満足度

有効回答者数：227人

当院全体 調査病院 平均差

※前回調査なし

「当院について、総合的にはどう思われますか」

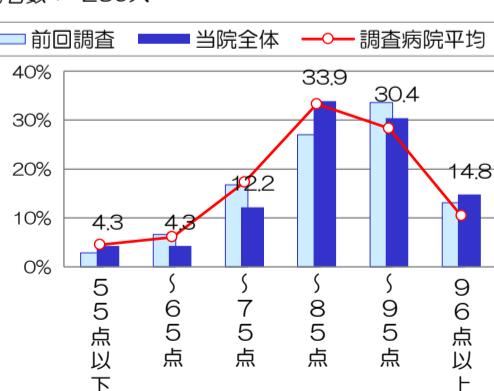


(参考) 日本病院会 2016年度 QIプロジェクト参加243病院平均
満足：42.7%
やや満足：39.9%

■総合評価点

有効回答者数：230人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

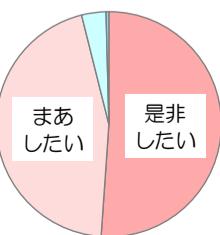


平均評価点：83.0点

調査病院平均差：+1.8点

前回調査との差：+0.6点

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



平成30年1月16日(火)・17日(水)実施

当院全体 回答者数：256人

調査病院平均：同内容の調査実施41病院の平均値(平均病床数：456床)

前回調査：平成28年12月6日・7日実施(回答者数：153人)

***：前回調査なし

*：前回調査とワーディングが多少異なる

■個別項目の満足度

有効回答者数：251人 調査病院 平均差 前回調査との差
平均年齢：63.9歳 +2.5歳 +0.8歳
インデックス 単位：% (0.0は非表示)

イントロダクション
施設面

項目	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	調査病院との差	前回調査との差
受付や会計周りの設備や雰囲気	22.4	62.0	11.4	3.4	0.8	75.4	+1.5	-0.3
各科の待合室の設備や雰囲気	20.0	59.6	14.9	5.1	0.4	73.4	+2.0	-2.6
診察室や検査室の設備や雰囲気	24.6	61.0	11.8	2.6	0.9	76.9	+2.8	0.0
案内表示のわかりやすさ	17.1	59.2	16.7	3.9	1.1	70.8	+0.5	-2.1
トイレや洗面所	25.8	59.4	10.9	3.5	0.4	76.6	+4.8	-1.2
食事・喫茶・買物施設	14.6	48.8	27.7	5.2	1.3	66.3	+3.1	-1.8
駐車場の使いやすさ	16.0	42.7	23.1	12.0	6.2	62.6	+3.2	+16.2
施設面全般について	16.7	65.6	14.1	2.6	0.9	73.7	+3.2	+1.3

接遇面

総合案内や受付の応対	26.3	60.6	9.3	2.5	1.3	77.0	+0.2	***
会計の応対	20.0	60.9	15.7	2.2	1.3	74.0	-0.9	***
各科診療受付の応対	24.5	63.3	7.4	3.9	0.9	76.6	-0.3	-0.6
看護師の言葉遣いや態度	34.6	56.4	6.4	0.9	1.7	80.3	+1.1	+1.1
医師の言葉遣いや態度	39.6	48.9	8.9	2.6	1.4	81.4	+1.2	+1.2
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	24.7	62.8	11.6	0.5	0.5	77.7	0.0	-0.6
薬剤師の言葉遣いや態度	25.6	55.6	17.1	0.9	0.9	76.1	-0.9	***
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	13.2	67.6	19.1	2.7	1.7	73.5	-3.5	***
栄養士の言葉遣いや態度	20.3	64.6	15.2	2.7	1.7	76.3	+0.2	***
接遇面全般について	25.3	61.1	10.4	2.2	0.5	77.0	+0.8	-1.6

診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	27.4	57.8	11.7	2.2	0.9	77.2	+1.1	***
看護師の患者の話を聞く姿勢	30.8	55.9	9.3	3.1	0.9	78.2	+1.0	***
看護師の説明や処置	29.9	57.1	10.3	1.8	0.9	78.3	+1.3	-0.7
医師への質問や相談のしやすさ	35.0	49.1	10.3	0.4	0.9	78.3	+0.5	+0.4
医師の患者の話を聞く姿勢	35.9	50.0	9.8	3.8	0.4	79.3	+0.7	***
医師からの病状や検査結果の説明	32.2	51.9	13.3	0.4	0.9	78.3	+0.1	-1.0
医師の診断や処置への信頼感	35.3	51.7	9.9	2.6	0.4	79.7	+1.1	-0.5
診療面全般について	29.6	57.8	9.6	2.2	0.9	78.3	+1.1	+0.7

サービス体制面

診察までの待ち時間	7.9	36.2	31.9	16.2	7.9	55
-----------	-----	------	------	------	-----	----