

外来患者満足度調査の結果

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)

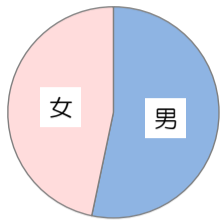
当院全体

*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

***：前回調査なし
 *：前回調査とワディングが多少異なる

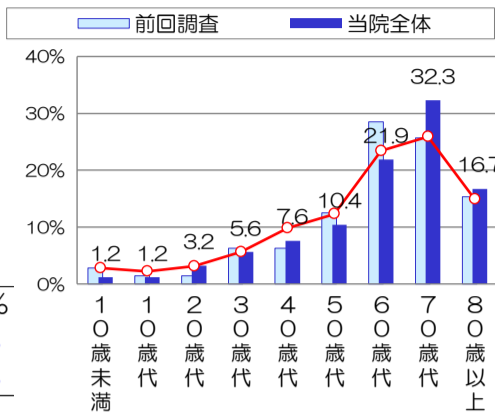
回答者の性別・年齢

有効回答者数：255人



当院全体 53.3% 46.7%
 調査病院平均差 +5.5% -5.5%
 前回調査との差 +0.2% -0.2%

調査病院 前回調査
 平均差 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

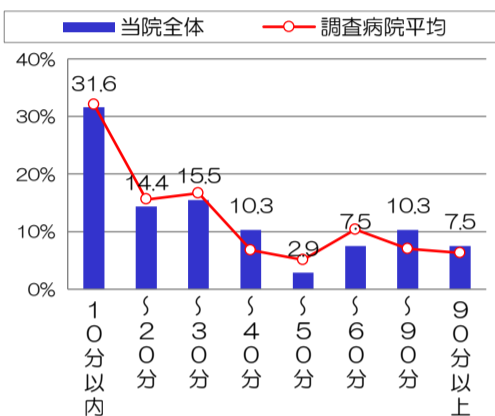
(予約の場合は予約時刻から)

有効回答者数：174人

平均時間：36.3分

調査病院平均差：+1.6分
 ※前回調査なし

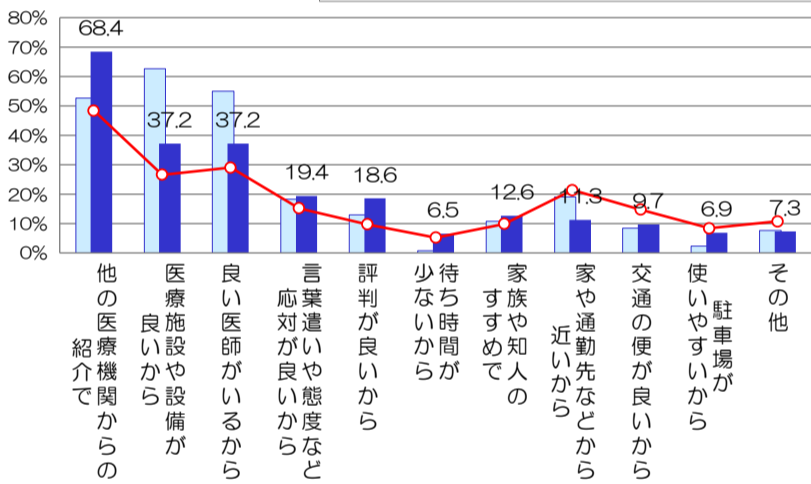
予約率：93.3%



当院の選択理由 (複数回答可)

有効回答者数：247人

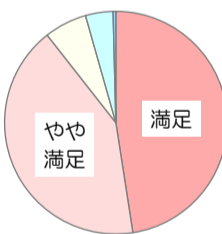
(※前回調査は質問形式が異なる)



総合満足度

有効回答者数：227人

「当院について、総合的にはどうお考えですか」



満足度	当院全体 (%)	調査病院平均差	※前回調査なし
満足	47.6%	+9.0%	
やや満足	41.9%	-6.1%	
どちらともいえない	6.2%	-4.9%	
やや不満	4.0%	+2.0%	
不満	0.4%	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%

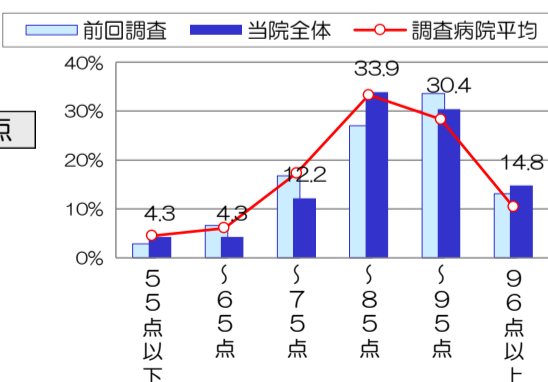
総合評価点

有効回答者数：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

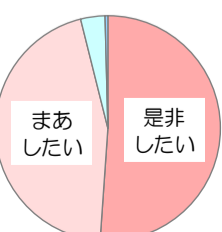
調査病院平均差：+1.8点
 前回調査との差：+0.6点



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	51.1%	+16.5%	+5.1%
まあしたい	45.0%	-13.8%	-3.9%
あまりしたくない	3.5%	-2.3%	-0.1%
全くしたくない	0.4%	-0.3%	-1.0%

個別項目の満足度

項目	有効回答者数	満足度 (%)					インデックス	調査病院平均差	前回調査との差
		非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満			
施設面									
受付や会計周りの設備や雰囲気	237人	22.4	62.0	11.4	3.4	75.4	+1.5	-0.3	*
各科の待合室の設備や雰囲気	235人	20.0	59.6	14.9	5.1	73.4	+2.0	-2.6	
診察室や検査室の設備や雰囲気	228人	24.6	61.0	11.8	2.6	76.9	+2.8	0.0	
案内表示のわかりやすさ	228人	17.1	59.2	16.7	3.9	70.8	+0.5	-2.1	*
トイレや洗面所	229人	25.8	59.4	10.9	3.5	76.6	+4.8	-1.2	
食事・喫茶・買物施設	213人	14.6	48.8	27.7	5.2	66.3	+3.1	-1.8	*
駐車場の使いやすさ	225人	16.0	42.7	23.1	12.0	62.6	+3.2	+16.2	*
施設面全般について	227人	16.7	65.6	14.1	2.6	73.7	+3.2	+1.3	*
接遇面									
総合案内や受付の対応	236人	26.3	60.6	9.3	2.5	77.0	+0.2	***	
会計の対応	230人	20.0	60.9	15.7	2.2	74.0	-0.9	***	
各科診療受付の対応	229人	24.5	63.3	7.4	3.9	76.6	-0.3	-0.6	
看護師の言葉遣いや態度	234人	34.6	56.4	6.4	0.9	80.3	+1.1	+1.1	
医師の言葉遣いや態度	235人	39.6	48.9	8.9	2.6	81.4	+1.2	+1.2	
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	215人	24.7	62.8	11.6	0.5	77.7	0.0	-0.6	
薬剤師の言葉遣いや態度	117人	25.6	55.6	17.1	0.9	76.1	-0.9	***	
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	68人	13.2	67.6	19.1		73.5	-3.5	***	
栄養士の言葉遣いや態度	79人	20.3	64.6	15.2		76.3	+0.2	***	
接遇面全般について	221人	25.3	61.1	10.4	2.7	77.0	+0.8	-1.6	
診療面									
看護師への質問や相談のしやすさ	230人	27.4	57.8	11.7	2.2	77.2	+1.1	***	
看護師の患者の話を聞く姿勢	227人	30.8	55.9	9.3	3.1	78.2	+1.0	***	
看護師の説明や処置	224人	29.9	57.1	10.3	1.8	78.3	+1.3	-0.7	*
医師への質問や相談のしやすさ	234人	35.0	49.1	10.5	0.4	78.3	+0.5	+0.4	
医師の患者の話を聞く姿勢	234人	35.9	50.0	9.8	3.8	79.3	+0.7	***	
医師からの病状や検査結果の説明	233人	32.2	51.9	13.3	0.4	78.3	+0.1	-1.0	
医師の診断や処置への信頼感	232人	35.3	51.7	9.9	2.6	79.7	+1.1	-0.5	
診療面全般について	230人	29.6	57.8	9.6	2.2	78.3	+1.1	+0.7	
サービス体制面									
診察までの待ち時間	229人	7.9	36.2	31.9	16.2	55.0	+1.3	-2.5	
会計の待ち時間	226人	6.6	40.3	34.1	14.6	57.5	-3.0	-2.4	*
待ち時間への気配り	220人	8.2	35.9	39.5	9.5	57.3	-0.9	***	
安全面への気配り	221人	15.4	54.8	26.7	2.3	70.4	+1.9	***	
プライバシーへの気配り	217人	15.7	47.5	29.5	5.5	67.4	-1.4	***	
整理整頓や清掃状況	220人	21.4	65.0	10.5	1.8	75.7	+1.8	***	
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	222人	16.2	60.8	17.6	4.1	71.6	+1.8	***	
職員間の連携の良さ	216人	18.1	52.8	23.6	2.8	70.1	+1.2	***	
掲示やパンフレットなどの情報提供	204人	13.7	48.0	35.3	2.5	68.0	+1.7	***	
サービス体制面全般について	212人	14.6	59.0	22.2	2.4	70.5	+1.0	***	