

# 外来患者満足度調査の結果

平成29年10月16日(月)～11月2日(木)実施

当院全体

当院全体 回答者数：1485人

調査病院平均：同内容の調査実施26病院の平均値(平均病床数：487床)

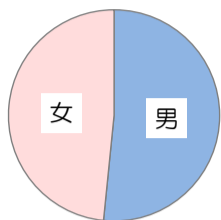
前回調査：平成29年1月23日～1月27日実施(回答者数：1362人)

\*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

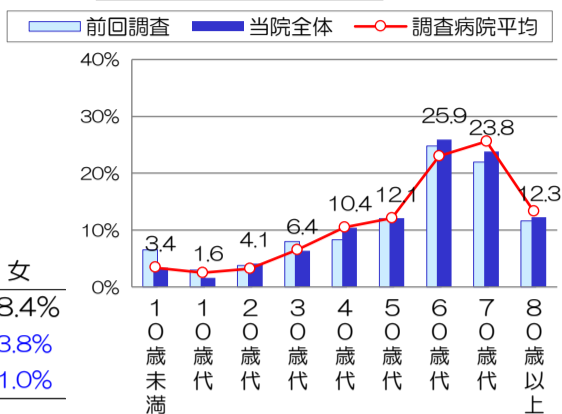
## 回答者の性別・年齢

有効回答者数：1476人



当院全体 51.6% 48.4%  
調査病院平均差 +3.8% -3.8%  
前回調査との差 +1.0% -1.0%

調査病院 前回調査  
平均差 との差  
有効回答者数：1456人  
平均年齢：59.8歳  
-0.2歳 +2.9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	1451人	23.7	62.0	12.1	1.9	0.3	76.7	+2.7	+1.2
各科の待合室の設備や雰囲気	1446人	20.3	61.8	15.8	2.1	0.1	75.0	+3.0	+0.8
診察室や検査室の設備や雰囲気	1426人	25.5	62.8	10.8	0.8	0.1	78.2	+3.6	-0.3
案内表示のわかりやすさ	1430人	23.2	57.0	16.2	2.9	0.7	74.8	+4.2	+0.3
トイレや洗面所	1433人	30.4	58.7	9.0	1.8	0.1	79.3	+7.0	+0.1
駐車場の使いやすさ	1386人	19.6	52.3	20.8	5.8	1.6	70.6	+10.7	+2.2
施設面全般について	1411人	20.8	65.8	11.9	1.2	0.3	76.4	+5.6	+0.5

### 接遇面

総合案内や受付の応対	1439人	29.1	59.6	9.6	1.1	0.6	78.9	+2.7	+0.5
会計の応対	1390人	23.4	59.1	14.5	2.4	0.6	75.5	+0.8	+1.0
各科診療受付の応対	1419人	29.2	61.0	8.8	0.7	0.3	79.5	+2.6	-0.3
看護師の言葉づかいや態度	1433人	33.8	59.5	6.6	0.1	0.1	81.7	+2.6	+0.1
医師の言葉づかいや態度	1418人	38.4	53.9	7.1	0.4	0.3	82.4	+2.3	-0.7
検査(採血等)技師の言葉づかいや態度	1047人	34.1	58.1	7.3	0.5	0.1	81.4	+3.9	+0.1
放射線技師の言葉づかいや態度	859人	31.8	58.1	9.8	0.2	0.1	80.3	+2.8	-0.3
薬剤師の言葉づかいや態度	625人	29.4	57.3	12.6	0.5	0.2	78.8	+1.9	-1.3
栄養士の言葉づかいや態度	563人	30.2	57.4	11.9	0.5	0.5	79.3	+3.0	-0.6
接遇面全般について	1378人	27.1	62.6	9.7	0.7	0.1	79.0	+2.9	-0.3

\*1：調査病院平均との差は、「検査・放射線技師の言葉づかいや態度」と差で記載

### 診療面

医師への質問や相談のしやすさ	1410人	34.0	53.8	10.4	1.5	0.3	79.9	+2.3	-1.6
医師が患者の話を聞く姿勢	1405人	34.9	53.5	10.1	1.0	0.4	80.4	+2.0	-1.7
医師からの病状や検査結果の説明	1379人	34.5	55.0	8.8	1.4	0.3	80.5	+2.4	-1.2
医師の診断や処置への信頼感	1382人	35.4	53.5	9.7	1.0	0.4	80.6	+2.2	-1.3
看護師への質問や相談のしやすさ	1339人	30.4	57.4	11.3	0.6	0.3	79.3	+3.1	-1.3
看護師が患者の話を聞く姿勢	1345人	31.7	57.2	10.6	0.1	0.2	80.0	+2.8	-0.9
看護師の説明や処置	1324人	30.7	58.3	10.3	0.2	0.4	79.7	+2.7	-0.9
診療面全般について	1355人	30.0	58.5	10.6	0.7	0.2	79.3	+2.2	-1.3

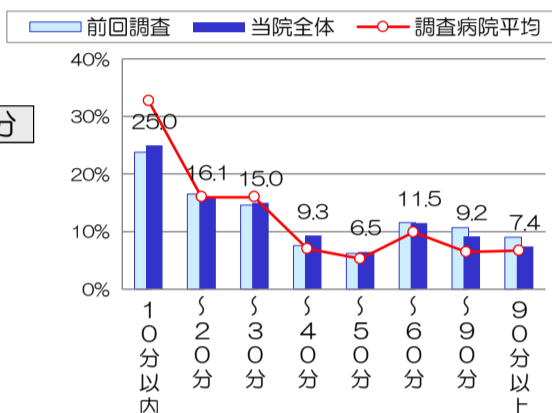
### サービス体制面

診察開始までの待ち時間	1385人	10.7	29.5	37.7	16.3	5.8	55.8	+1.9	-0.2
会計の待ち時間	1345人	9.4	41.6	37.9	9.7	1.3	62.0	+1.7	+1.8
待ち時間への気配り	1342人	12.3	39.0	39.5	7.2	2.1	63.1	+4.7	+0.3
プライバシーへの気配り	1310人	15.7	52.1	29.3	2.1	0.7	70.0	+0.5	+0.6
受診手順(来館～会計)のわかりやすさ	1352人	17.2	54.3	24.6	3.2	0.7	71.0	+1.4	+0.7
掲示やパンフレットなどの情報提供	1277人	14.2	48.5	34.8	2.2	0.3	68.5	+2.3	+0.3
サービス体制面全般について	1318人	15.9	55.7	25.9	2.1	0.4	71.2	+1.7	-0.1

## 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：1086人



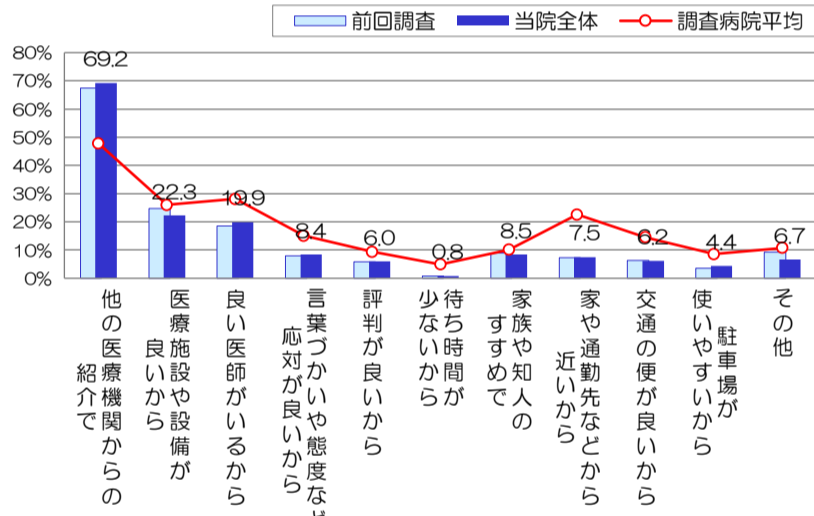
平均時間：39.4分  
調査病院平均差：+4.6分  
前回調査との差：-3.9分

予約率：91.0%

## 当院の選択理由

(複数回答可)

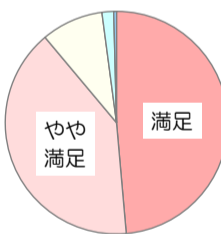
有効回答者数：1440人



## 総合満足度

有効回答者数：1387人

「当院について、総合的にはどうお感じですか」



満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	48.6%	+9.4%	+1.2%
やや満足	40.3%	-7.2%	-2.8%
どちらともいえない	9.0%	-2.1%	+1.0%
やや不満	1.7%	-0.2%	+0.3%
不満	0.4%	0.0%	+0.3%

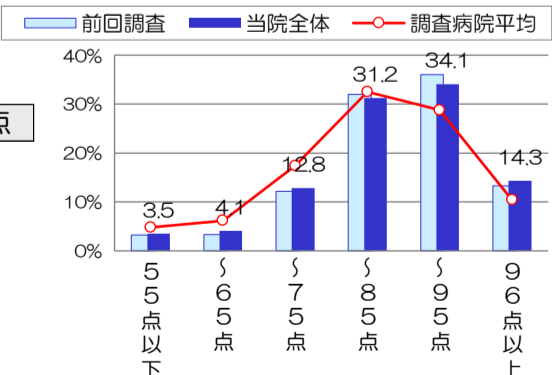
(参考) 日本病院会 2015年度 QIプロジェクト参加251病院平均

満足：41.7%  
やや満足：40.5%

## 総合評価点

有効回答者数：1369人

「100点満点で評価すると、何点くらいになりますか」

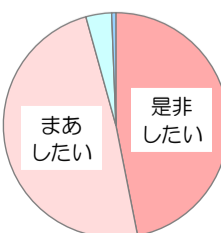


平均評価点：83.7点  
調査病院平均差：+2.6点  
前回調査との差：-0.5点

## 紹介・推薦意向

有効回答者数：1407人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いませんか」



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	46.9%	+11.6%	-1.4%
まあしたい	48.8%	-9.3%	+0.1%
あまりしたくない	3.7%	-2.2%	+0.8%
全くしたくない	0.6%	-0.1%	+0.4%