

外来患者満足度調査の結果

平成29年11月29日(水)・30日(木)実施
当院全体 回答者数：785人
調査病院平均：同内容の調査実施39病院の平均値(平均病床数：448床)
前回調査：平成28年9月13日～9月15日実施(回答者数：729人)

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

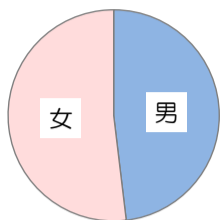
*個別満足度のインデックスは、非常に満足：100点、満足：75点、どちらともいえない：50点、やや不満：25点、不満：0点とした平均評価点

***：前回調査または調査病院平均値なし

*：前回調査とクレンジングが多少異なる

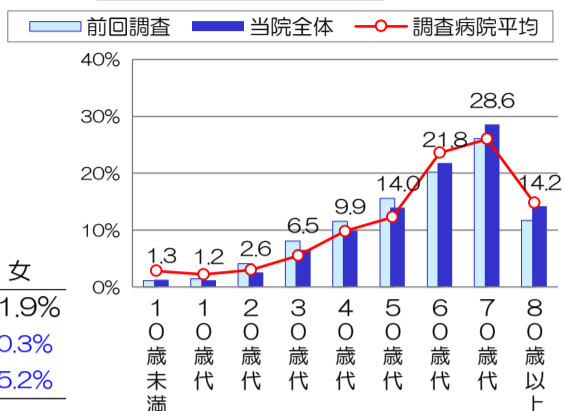
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：782人



当院全体 48.1% 51.9%
調査病院平均差 +0.3% -0.3%
前回調査との差 +5.2% -5.2%

有効回答者数：767人
調査病院 前回調査
平均差 との差
平均年齢：62.5歳 +1.0歳 +2.4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：594人

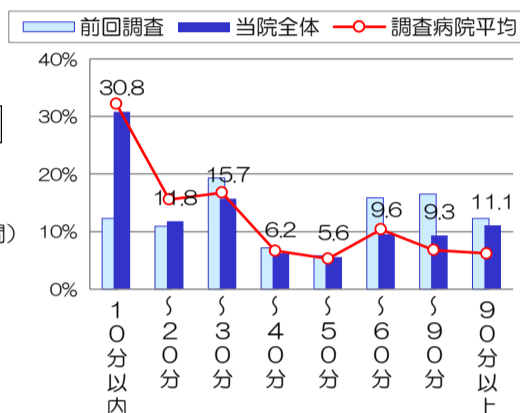
平均時間：40.8分

調査病院平均差：+6.2分

前回調査との差：-14.6分

(前回調査は受付からの待ち時間)

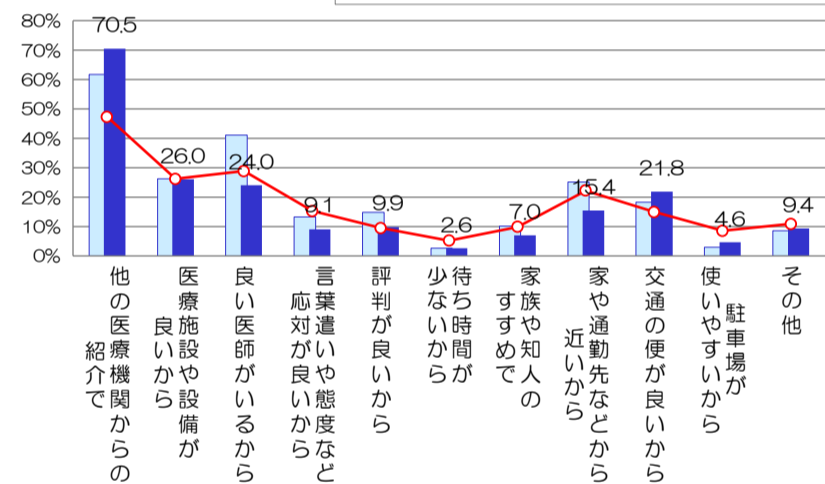
予約率：98.7%



■当院の選択理由 (複数回答可)

(※前回調査は質問形式が異なる)

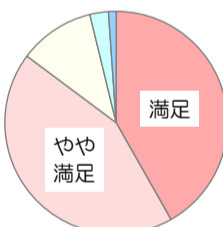
有効回答者数：766人



■総合満足度

「当院について、総合的にはどう思われますか」

有効回答者数：735人



満足度	割合	調査病院平均差	前回調査との差
満足	41.8%	+3.5%	+23.3%
やや満足	43.4%	-4.7%	-10.5%
どちらともいえない	11.0%	-0.3%	-9.4%
やや不満	2.7%	+0.8%	-3.9%
不満	1.1%	+0.7%	+0.5%

(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

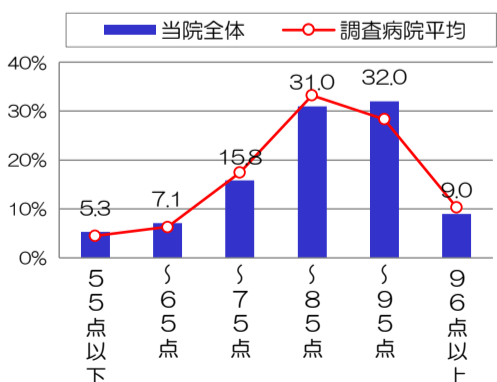
「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

有効回答者数：723人

平均評価点：80.9点

調査病院平均差：-0.2点

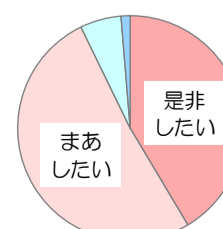
*前回調査なし



■紹介・推薦意向

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」

有効回答者数：707人



意向	割合	調査病院平均差	前回調査との差
是非したい	41.4%	+7.3%	+20.7%
まあしたい	51.3%	-7.9%	-15.4%
あまりしたくない	5.9%	-0.1%	-6.1%
全くしたくない	1.3%	+0.6%	+0.7%

■個別項目の満足度

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

施設面

項目	人数	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	743人	24.2	59.0	12.7	2.6	1.6	75.4	+1.6	+21.5 *
各科の待合室の設備や雰囲気	744人	21.2	56.0	17.7	3.6	1.3	73.1	+1.7	+20.7
診察室や検査室の設備や雰囲気	728人	24.2	61.5	13.2	0.4	0.7	77.1	+3.1	+23.0
案内表示のわかりやすさ	731人	18.1	41.6	28.5	9.0	2.9	65.7	-4.6	+11.5 *
トイレや洗面所	727人	31.9	53.4	11.1	0.7	2.9	78.2	+6.7	+41.7
食事・喫茶・買物施設	574人	19.9	43.6	28.4	7.0	1.2	68.5	+5.5	+19.2 *
駐車場の使いやすさ	431人	13.9	36.9	30.2	10.4	8.6	59.3	-0.3	+32.6 *
施設面全般について	688人	18.0	62.5	15.6	2.9	1.0	73.4	+3.1	+26.5 *

接遇面

項目	人数	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	742人	27.5	58.1	11.3	0.9	2.2	77.3	+0.5	***
会計の対応	708人	24.2	57.1	15.5	2.4	0.8	75.3	+0.5	***
各科診療受付の対応	734人	26.3	60.4	11.2	0.4	1.8	77.6	+0.6	+6.0
看護師の言葉遣いや態度	717人	31.0	57.3	10.2	0.4	1.1	79.3	+0.1	+4.5
医師の言葉遣いや態度	736人	36.3	50.0	11.0	0.8	1.9	79.8	-0.5	+4.4
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	617人	31.3	56.7	11.5	0.5	0.5	79.7	+2.0	+6.1
薬剤師の言葉遣いや態度	218人	26.6	57.3	14.2	1.4	0.5	77.1	+0.1	***
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	119人	18.5	61.3	18.5	1.7	0.9	74.2	-3.0	***
栄養士の言葉遣いや態度	117人	23.9	53.8	20.5	0.9	0.9	74.8	-1.3	***
接遇面全般について	693人	26.3	57.9	13.7	1.2	1.0	76.8	+0.7	+6.0

診療面

項目	人数	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	613人	24.8	56.1	16.6	0.7	1.8	75.7	-0.5	***
看護師の患者の話を聞く姿勢	620人	26.6	57.4	14.4	0.5	1.1	77.1	-0.1	***
看護師の説明や処置	612人	26.3	57.4	14.4	0.3	1.6	76.9	-0.1	+4.2 *
医師への質問や相談のしやすさ	723人	34.2	48.0	14.0	0.9	2.9	77.9	0.0	+6.8
医師の患者の話を聞く姿勢	727人	35.9	46.6	13.8	0.6	3.2	78.5	-0.2	***
医師からの病状や検査結果の説明	722人	35.2	48.3	13.0	0.6	2.9	78.7	+0.3	+5.1
医師の診断や処置への信頼感	718人	37.0	46.8	14.1	0.6	1.5	79.6	+1.0	+6.1
診療面全般について	715人	31.5	52.0	14.3	0.7	1.5	78.0	+0.8	+6.8

サービス体制面

項目	人数	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	718人	8.6	26.5	33.7	18.8	12.4	50.0	-3.8	+9.9
会計の待ち時間	700人	15.9	45.3	29.3	8.3	1.3	66.5	+6.0	+4.5 *
待ち時間への気配り	674人	7.9	27.2	48.2	11.1	5.6	55.1	-3.1	***
安全面への気配り	656人	16.3	47.6	34.5	1.4	0.3	69.6	+1.2	***
プライバシーへの気配り	658人	16.6	48.6	31.2	3.2	0.5	69.4	+0.6	***
整理整頓や清掃状況	695人	28.1	56.1	14.4	0.6	0.6	77.6	+3.9	***
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	691人	16.1	44.3	29.5	8.2	1.9	66.1	-3.6	***
職員間の連携の良さ	631人	17.4	43.1	31.5	5.5	2.4	66.9	-1.9	***
掲示やパンフレットなどの情報提供	538人	12.8	37.4	42.9	5.6	1.3	63.7	-2.6	***
レストラン	333人	12.0	40.2	38.4	5.4	3.9	62.8	***	***
カフェ	341人	12.6	43.1	36.7	5.6	2.1	64.7	***	***
コンビニ	402人	16.7	47.3	31.6	3.0	1.5	68.7	***	***
ヘアサロン	167人	12.0	29.3	53.9	2.4	1.1	61.5	***	***
サービス体制面全般について	526人	14.6	49.4	31.2	3.6	1.1	68.2	-1.2	***