

外来患者満足度調査の結果

平成29年1月23日～1月27日実施

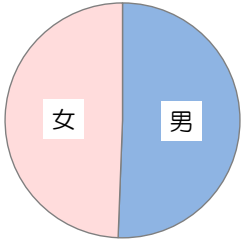
当院全体 回答者数：1362人

調査病院平均：同内容の調査実施15病院の平均値（平均病床数：422床）

*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点とした平均点

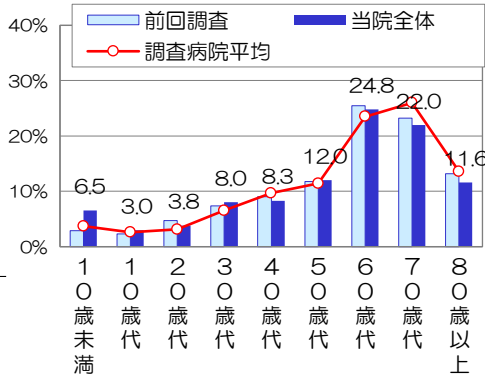
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：1345人



当院全体	50.6%	49.4%
調査病院平均差	+3.7%	-3.7%
前回調査との差	+0.9%	-0.9%

有効回答者数：1346人
平均年齢：56.9歳
調査病院平均差：-3.3歳
前回調査との差：-2.5歳



■診察までの待ち時間

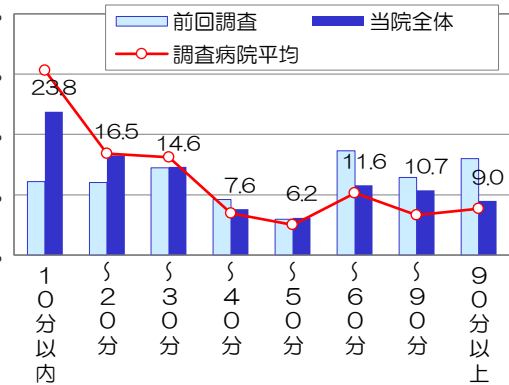
(予約の場合は予約時刻から)

平均時間：43.3分

調査病院平均差：+6.8分
前回調査との差：-15.2分

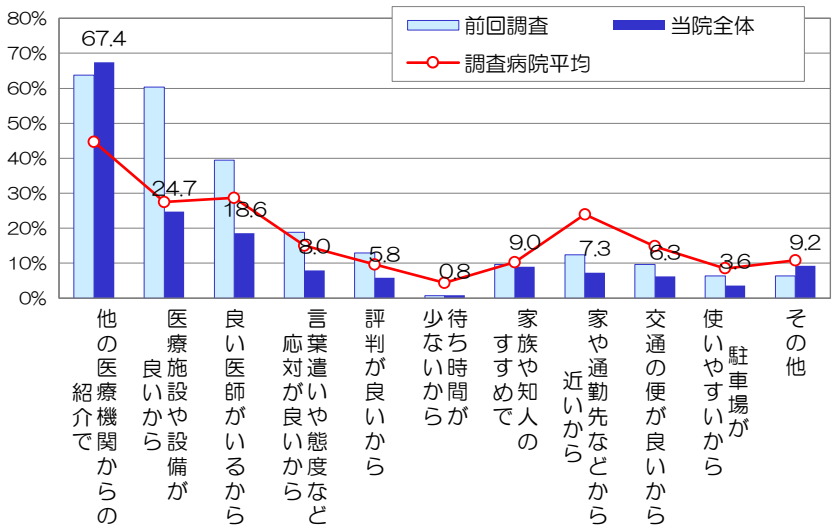
予約率：90.0%

有効回答者数：936人



■当院の選択理由 (複数回答可)

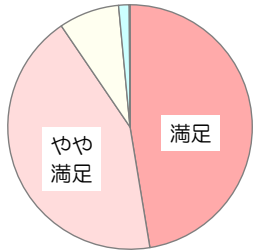
有効回答者数：1318人



■総合満足度

有効回答者数：1246人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



満足	47.4%	+10.0%
やや満足	43.1%	-5.5%
どちらともいえない	8.0%	-3.5%
やや不満	1.4%	-0.6%
不満	0.1%	-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%

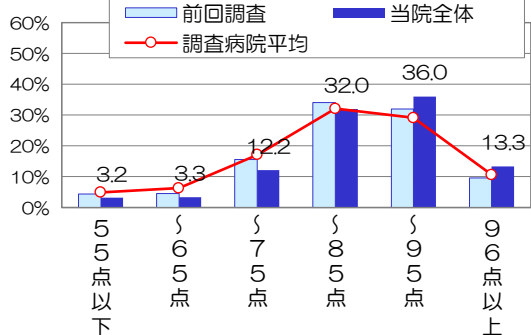
■総合評価点

有効回答者数：1240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：84.2点

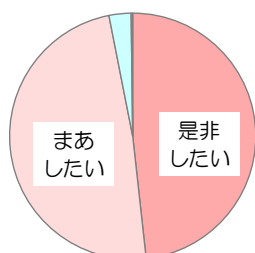
調査病院平均差：+3.1点
前回調査との差：+2.4点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：1262人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



是非したい	48.3%	+13.3%	-0.5%
まあしたい	48.7%	-9.6%	+1.9%
あまりしたくない	2.9%	-3.0%	-1.2%
全くしたくない	0.2%	-0.7%	-0.1%

■個別項目の満足度

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
施設面									
受付や会計周りの設備や雰囲気	1293人	22.4	60.1	14.8	2.2	0.2	75.5	+1.1	+2.3
各科の待合室の設備や雰囲気	1284人	20.2	60.4	15.7	3.6	0.2	74.2	+2.0	+1.2
診察室や検査室の設備や雰囲気	1269人	26.5	61.8	11.1	0.2	0.5	78.5	+3.8	+0.6
案内表示のわかりやすさ	1274人	22.1	57.6	17.3	2.4	0.7	74.5	+4.0	+1.9
トイレや洗面所	1271人	30.4	58.2	9.5	1.7	0.2	79.2	+6.3	-0.7
駐車場の使いやすさ	1229人	18.4	49.5	21.7	8.2	2.2	68.4	+7.1	-1.0
施設面全般について	1251人	20.4	64.7	13.5	1.0	0.4	75.9	+5.0	+1.6
接遇面									
総合案内や受付の対応	1287人	28.2	59.4	10.7	0.5	1.2	78.4	+1.9	+4.6
会計の対応	1241人	22.2	58.3	15.6	3.0	0.9	74.5	+0.1	+0.7
各科診療受付の対応	1276人	29.9	60.6	8.6	0.2	0.8	79.8	+2.6	+2.6
看護師の言葉づかいや態度	1289人	34.5	58.4	6.1	0.2	0.8	81.6	+2.5	+0.5
医師の言葉づかいや態度	1277人	39.7	53.7	6.0	0.2	0.5	83.1	+2.9	+1.5
検査技師の言葉づかいや態度	944人	34.4	57.4	7.3	0.1	0.7	81.3	+3.8	+1.2
放射線技師の言葉づかいや態度	763人	32.4	58.7	8.0	0.1	0.8	80.6	+3.1	+0.5
薬剤師の言葉づかいや態度	545人	30.6	59.8	9.2	0.2	0.2	80.1	+3.3	-
栄養士の言葉づかいや態度	491人	30.8	58.9	9.8	0.2	0.4	79.9	+3.8	-
接遇面全般について	1247人	27.4	63.0	9.0	0.1	0.6	79.3	+3.2	+1.7
診療面									
医師への質問や相談のしやすさ	1263人	38.0	51.5	9.0	0.2	1.3	81.5	+3.7	+2.7
医師の患者の話を聞く姿勢	1258人	40.1	49.9	8.6	0.2	1.3	82.1	+3.8	-
医師からの病状や検査結果の説明	1254人	38.3	51.8	8.7	0.2	1.1	81.7	+3.6	+1.4
医師の診断や処置への信頼感	1235人	39.1	50.6	9.2	0.2	0.9	81.9	+3.5	+1.9
看護師への質問や相談のしやすさ	1203人	34.2	54.7	10.6	0.1	0.4	80.6	+4.6	-
看護師の患者の話を聞く姿勢	1199人	34.5	55.4	9.6	0.2	0.3	80.9	+3.9	-
看護師の説明や処置	1185人	33.2	57.1	9.0	0.3	0.4	80.6	+3.6	+0.7
診療面全般について	1214人	33.2	56.9	9.1	0.2	0.6	80.6	+3.3	+2.0
サービス体制面									
診察までの待ち時間	1255人	8.8	32.3	38.8	14.3	5.8	56.0	+2.5	+5.4
会計の待ち時間	1215人	9.1	39.1	37.5	12.0	2.2	60.2	-0.9	+8.7
待ち時間への気配り	1216人	10.7	40.6	39.6	7.2	1.9	62.8	+5.3	-
プライバシーへの気配り	1199人	14.8	51.9	30.3	2.2	0.8	69.4	+1.6	-
受診手順のわかりやすさ	1226人	15.6	55.2	25.0	3.3	0.9	70.3	+1.3	-
掲示やパソコンなどの情報提供	1147人	13.2	49.4	35.0	1.9	0.4	68.2	+2.5	-
サービス体制面全般について	1188人	15.5	56.4	26.2	1.6	0.3	71.3	+2.3	-