

外来患者満足度調査の結果

平成30年10月15日(月)～11月2日(金)実施

当院全体

当院全体 回答者数：1567人

調査病院平均：同内容の調査実施43病院の平均値(平均病床数：446床)

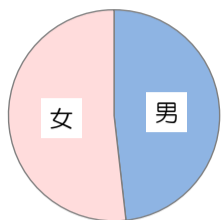
前回調査：平成29年10月16日(月)～11月2日(木)実施(回答者数：1485人)

*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

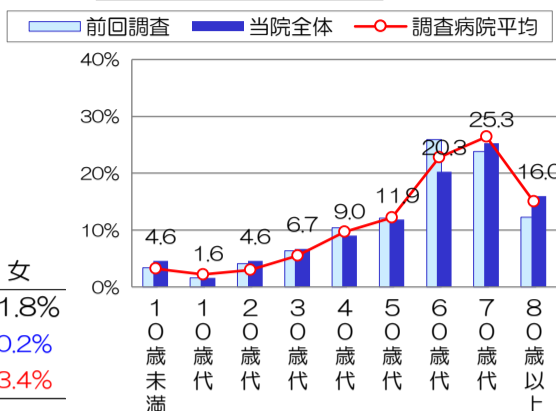
回答者の性別・年齢

有効回答者数：1559人



当院全体 48.2% 51.8%
調査病院平均差 +0.2% -0.2%
前回調査との差 -3.4% +3.4%

調査病院 前回調査
平均差 との差
有効回答者数：1551人
平均年齢：59.9歳
-1.4歳 +0.1歳



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 | 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 | 1479人 | 22.9 | 61.7 | 13.1 | 0.3 | 0.0 | 76.2 | +2.6 | -0.5 |
| 各科の待合室の設備や雰囲気 | 1470人 | 20.1 | 59.9 | 16.8 | 0.5 | 0.0 | 74.1 | +3.0 | -0.9 |
| 診察室や検査室の設備や雰囲気 | 1455人 | 25.1 | 62.8 | 11.3 | 0.6 | 0.1 | 78.0 | +4.0 | -0.2 |
| 案内表示のわかりやすさ | 1459人 | 20.4 | 59.3 | 17.4 | 0.6 | 0.0 | 74.1 | +3.9 | -0.7 |
| トイレや洗面所 | 1449人 | 27.1 | 62.9 | 8.1 | 0.5 | 0.0 | 78.7 | +7.1 | -0.6 |
| 駐車場の使いやすさ | 1401人 | 16.8 | 55.4 | 19.9 | 6.0 | 1.9 | 69.8 | +10.4 | -0.8 |
| 施設面全般について | 1438人 | 19.9 | 65.9 | 12.9 | 0.1 | 0.0 | 76.1 | +5.9 | -0.3 |

接遇面

| | | | | | | | | | |
|----------------------|-------|------|------|------|-----|-----|------|------|------|
| 総合案内や受付の対応 | 1481人 | 25.9 | 62.5 | 9.3 | 0.9 | 0.0 | 77.8 | +1.2 | -1.1 |
| 会計の対応 | 1425人 | 21.8 | 61.2 | 14.0 | 2.5 | 0.6 | 75.3 | +0.7 | -0.2 |
| 各科診療受付の対応 | 1466人 | 28.5 | 62.0 | 7.8 | 0.5 | 0.0 | 79.2 | +2.4 | -0.3 |
| 看護師の言葉づかいかいや態度 | 1472人 | 33.5 | 59.6 | 5.5 | 0.3 | 0.0 | 81.2 | +2.1 | -0.5 |
| 医師の言葉づかいかいや態度 | 1464人 | 35.8 | 56.8 | 6.0 | 0.6 | 0.0 | 81.6 | +1.5 | -0.8 |
| 検査(採血等)技師の言葉づかいかいや態度 | 1075人 | 32.2 | 60.7 | 6.0 | 0.3 | 0.0 | 80.9 | +3.4 | -0.5 |
| 放射線技師の言葉づかいかいや態度 | 925人 | 30.2 | 60.9 | 8.3 | 0.6 | 0.0 | 80.1 | +2.6 | -1.3 |
| 薬剤師の言葉づかいかいや態度 | 665人 | 27.2 | 61.8 | 9.9 | 0.5 | 0.0 | 78.7 | +1.9 | -0.1 |
| 栄養士の言葉づかいかいや態度 | 620人 | 27.3 | 60.6 | 11.0 | 0.6 | 0.0 | 78.3 | +2.4 | -1.0 |
| 接遇面全般について | 1441人 | 25.6 | 64.5 | 8.9 | 0.7 | 0.0 | 78.6 | +2.7 | -0.4 |

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

診療面

| | | | | | | | | | |
|-----------------|-------|------|------|------|-----|-----|------|------|------|
| 医師への質問や相談のしやすさ | 1458人 | 35.6 | 52.9 | 9.4 | 0.8 | 0.0 | 80.3 | +2.6 | +0.4 |
| 医師が患者の話を聞く姿勢 | 1455人 | 35.8 | 52.8 | 9.3 | 0.8 | 0.0 | 80.4 | +1.9 | 0.0 |
| 医師からの病状や検査結果の説明 | 1427人 | 36.1 | 53.0 | 8.6 | 0.9 | 0.0 | 80.5 | +2.4 | 0.0 |
| 医師の診断や処置への信頼感 | 1430人 | 36.3 | 51.6 | 10.2 | 1.0 | 0.0 | 80.3 | +1.8 | -0.3 |
| 看護師への質問や相談のしやすさ | 1395人 | 30.8 | 56.8 | 10.8 | 0.7 | 0.0 | 79.0 | +3.1 | -0.3 |
| 看護師が患者の話を聞く姿勢 | 1398人 | 32.2 | 57.2 | 9.2 | 0.6 | 0.0 | 79.9 | +2.9 | -0.1 |
| 看護師の説明や処置 | 1383人 | 31.0 | 57.8 | 9.8 | 0.6 | 0.0 | 79.5 | +2.7 | -0.2 |
| 診療面全般について | 1410人 | 30.6 | 57.9 | 10.1 | 0.5 | 0.0 | 79.3 | +2.2 | 0.0 |

サービス体制面

| | | | | | | | | | |
|--------------------|-------|------|------|------|------|-----|------|------|------|
| 診察開始までの待ち時間 | 1440人 | 9.0 | 33.1 | 38.6 | 13.1 | 6.3 | 56.4 | +3.1 | +0.6 |
| 会計の待ち時間 | 1399人 | 8.1 | 40.9 | 37.8 | 10.2 | 3.0 | 60.3 | +0.1 | -1.7 |
| 待ち時間への気配り | 1396人 | 10.8 | 41.2 | 39.0 | 5.9 | 3.1 | 62.7 | +5.2 | -0.4 |
| プライバシーへの気配り | 1391人 | 14.6 | 53.1 | 29.9 | 1.4 | 0.0 | 69.7 | +1.4 | -0.3 |
| 受診手順(来館～会計)のわかりやすさ | 1413人 | 15.9 | 55.6 | 24.1 | 3.5 | 0.9 | 70.5 | +1.0 | -0.5 |
| 掲示やパンフレットなどの情報提供 | 1309人 | 12.8 | 49.4 | 35.3 | 2.0 | 0.5 | 68.0 | +1.7 | -0.5 |
| サービス体制面全般について | 1377人 | 13.6 | 57.2 | 27.1 | 1.6 | 0.6 | 70.4 | +1.3 | -0.8 |

診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

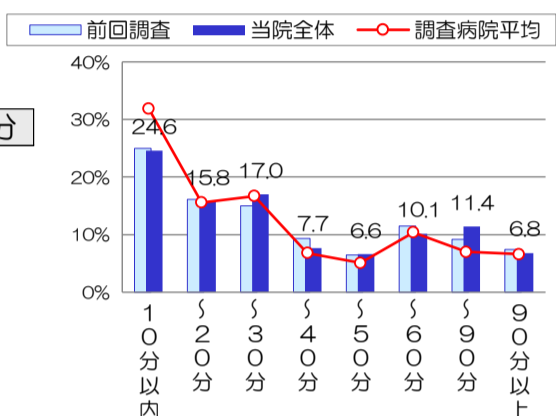
有効回答者数：1189人

平均時間：39.9分

調査病院平均差：+4.8分

前回調査との差：+0.5分

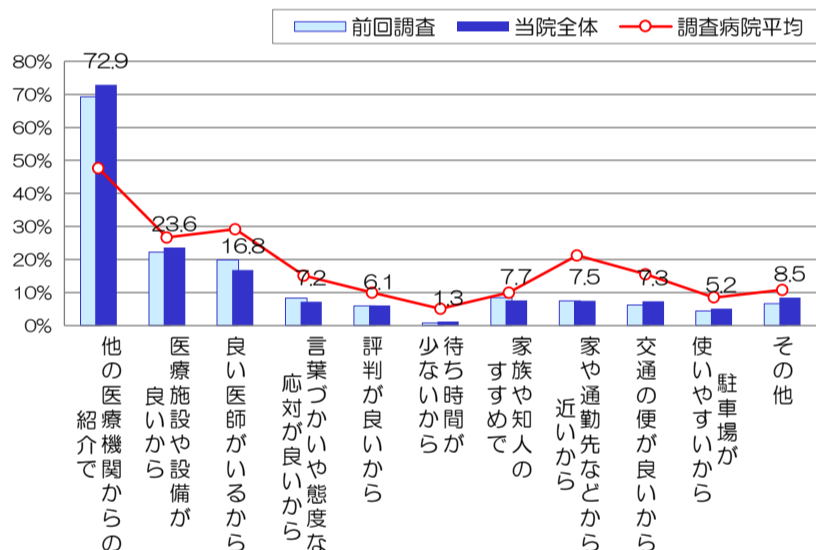
予約率：93.2%



当院の選択理由

(複数回答可)

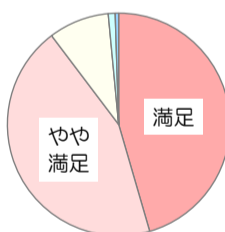
有効回答者数：1501人



総合満足度

「当院について、総合的にはどうお考えですか」

有効回答者数：1445人



| 満足度 | 当院全体 | 調査病院平均差 | 前回調査との差 |
|-----------|-------|---------|---------|
| 満足 | 45.5% | +7.8% | -3.1% |
| やや満足 | 44.2% | -4.2% | +3.9% |
| どちらともいえない | 8.8% | -2.5% | -0.2% |
| やや不満 | 1.0% | -1.1% | -0.7% |
| 不満 | 0.5% | +0.1% | +0.1% |

総合評価点

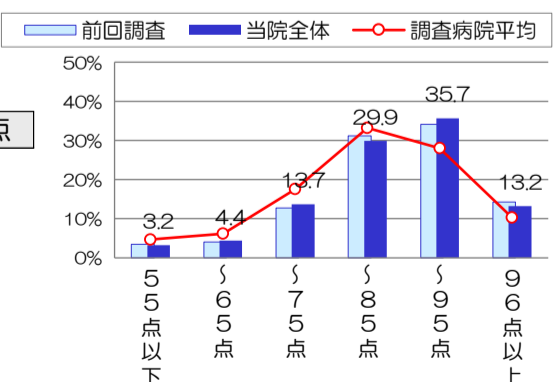
「100点満点で評価すると、何点くらいになりますか」

有効回答者数：1419人

平均評価点：83.6点

調査病院平均差：+2.6点

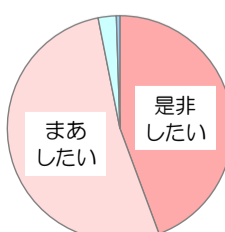
前回調査との差：-0.1点



紹介・推薦意向

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」

有効回答者数：1455人



| 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 | 44.3% | +10.3% | -2.6% |
| まあしたい | 52.5% | -6.7% | +3.7% |
| あまりしたくない | 2.6% | -3.4% | -1.1% |
| 全くしたくない | 0.5% | -0.3% | -0.1% |