

# 外来患者満足度調査の結果

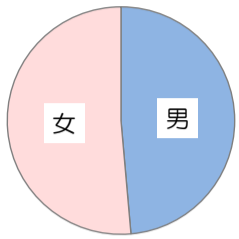
令和元年12月3日(火)～12月5日(木)実施  
当院全体 回答者数：996人  
調査病院平均：同内容の調査実施49病院の平均値（平均病床数：465床）  
前回調査：平成30年12月11日(火)～12月13日(木)実施（回答者数：1041人）

## 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

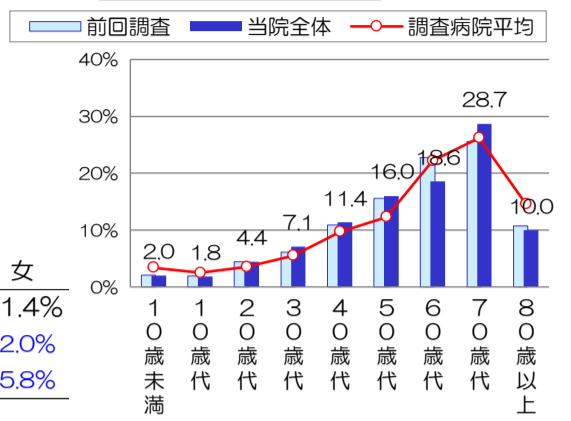
### 回答者の性別・年齢

有効回答者数：989人



当院全体 48.6% 51.4%  
調査病院平均差 +2.0% -2.0%  
前回調査との差 +5.8% -5.8%

調査病院 前回調査  
平均差 との差  
有効回答者数：971人  
平均年齢：59.5歳  
-1.2歳 -0.2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

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	971人	11.8	56.3	26.1	4.5	1.2	68.3	-5.3	-2.9
各科の待合室の設備や雰囲気	965人	10.4	57.9	27.4	3.5	0.8	68.4	-2.9	-0.9
診察室や検査室の設備や雰囲気	953人	14.1	60.4	22.9	2.4	0.2	71.4	-2.6	-1.7
案内表示のわかりやすさ	955人	10.7	46.4	31.5	8.9	2.5	63.5	-6.9	-0.7
トイレや洗面所	956人	10.1	52.5	26.0	9.6	1.7	65.0	-6.7	-2.5
食事・喫茶・買物施設	836人	8.9	49.2	31.9	7.5	2.5	63.6	0.0	-1.1
駐車場の使いやすさ	654人	6.3	34.1	31.3	20.5	7.8	52.6	-7.9	-0.3
施設面全般について	897人	8.0	55.6	30.9	4.9	0.6	66.4	-4.2	-1.9

#### 接遇面

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
総合案内や受付の対応	951人	15.1	63.1	18.8	2.4	0.5	72.5	-3.9	-2.0
会計の対応	937人	14.1	60.1	21.0	3.2	1.6	70.5	-4.0	-2.3
各科診療受付の対応	958人	16.3	60.1	19.7	2.5	1.4	71.9	-4.8	-1.0
看護師の言葉遣いや態度	946人	25.1	61.7	12.4	0.2	0.6	77.7	-1.4	-0.5
医師の言葉遣いや態度	966人	31.4	56.3	11.0	0.1	0.1	79.4	-0.6	-0.7
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	848人	23.0	60.7	14.7	1.2	0.4	76.2	-1.4	-1.4
薬剤師の言葉遣いや態度	310人	21.6	61.6	14.8	0.6	0.3	75.4	-1.4	-2.9
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	191人	24.6	52.9	21.5	0.5	0.5	75.1	-2.1	-1.5
栄養士の言葉遣いや態度	208人	25.0	53.8	19.7	1.0	0.5	75.5	-0.7	-1.7
接遇面全般について	933人	15.8	63.3	18.9	1.6	0.4	73.1	-2.9	-2.1

#### 診療面

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
看護師への質問や相談のしやすさ	847人	19.7	56.9	21.6	1.7	0.1	73.6	-2.4	-0.4
看護師の患者の話を聞く姿勢	850人	19.9	59.1	19.3	1.5	0.2	74.2	-2.7	-1.3
看護師の説明や処置	842人	19.7	59.0	18.9	2.1	0.2	74.0	-2.8	-1.5
医師への質問や相談のしやすさ	949人	27.0	53.5	17.3	1.9	0.3	76.2	-1.6	-0.6
医師の患者の話を聞く姿勢	957人	27.8	53.5	16.3	2.1	0.3	76.6	-1.8	-1.3
医師からの病状や検査結果の説明	950人	27.3	53.9	16.1	2.2	0.5	76.3	-1.8	-1.3
医師の診断や処置への信頼感	946人	28.8	54.3	14.7	1.5	0.7	77.2	-1.2	-1.4
診療面全般について	945人	23.2	58.1	16.9	1.5	0.3	75.6	-1.5	-1.5

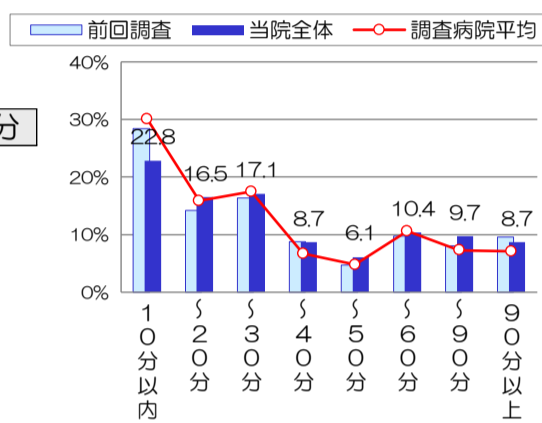
#### サービス体制面

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
診察までの待ち時間	945人	5.4	23.2	34.6	24.6	12.3	46.2	-6.9	-2.6
会計の待ち時間	941人	3.9	20.9	35.1	25.5	14.6	43.5	-15.9	-4.0
待ち時間への気配り	894人	4.5	20.1	48.0	18.6	8.8	48.2	-9.3	-2.2
安全面への気配り	877人	7.5	46.2	41.5	3.5	1.3	63.8	-4.3	-1.8
プライバシーへの気配り	891人	9.4	48.9	36.0	4.8	0.8	65.3	-2.9	-2.1
整理整頓や清掃状況	930人	11.8	60.2	25.6	1.8	0.5	70.2	-3.5	-0.8
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	928人	8.9	46.8	33.3	9.4	1.6	63.0	-6.6	-1.1
職員間の連携の良さ	831人	8.2	43.3	40.3	5.8	2.4	62.3	-6.2	-2.3
掲示やパンフレットなどの情報提供	821人	6.7	40.3	48.5	3.7	0.9	62.1	-4.1	-1.5
サービス体制面全般について	870人	7.4	47.2	40.3	3.7	1.4	63.9	-5.1	-1.6

### 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：690人

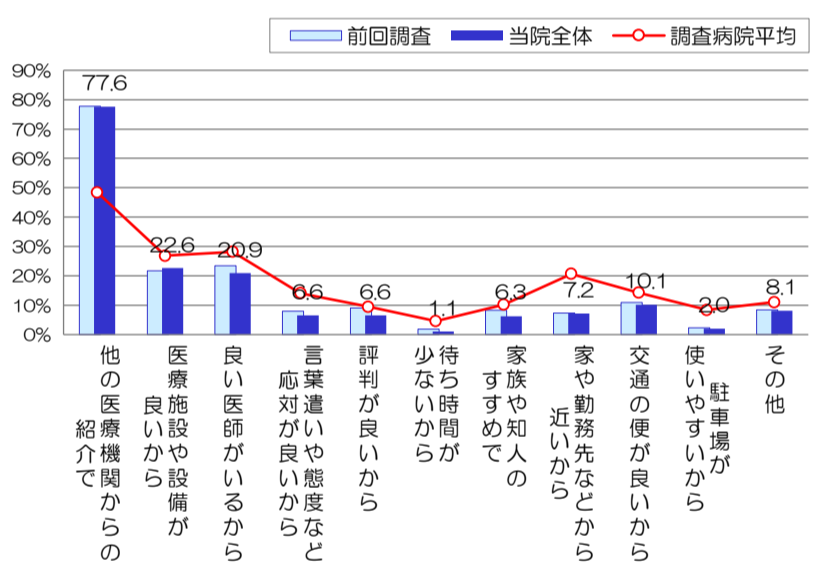


平均時間：41.2分  
調査病院平均差：+4.8分  
前回調査との差：+0.4分

予約率：97.1%

### 当院の選択理由

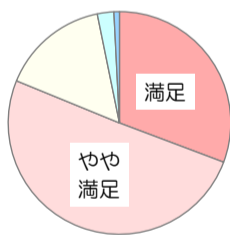
(複数回答可) 有効回答者数：963人



### 総合満足度

有効回答者数：946人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



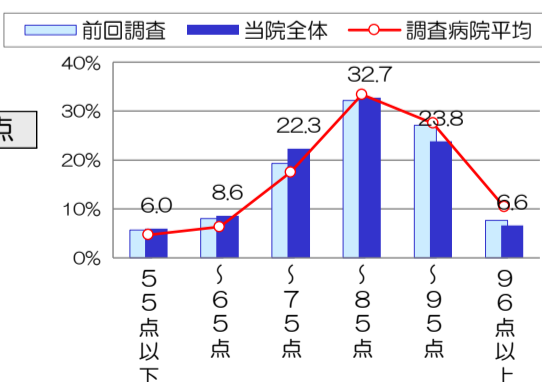
満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	30.7%	-6.7%	-2.9%
やや満足	50.4%	+1.8%	+0.9%
どちらともいえない	15.6%	+4.1%	+2.2%
やや不満	2.4%	+0.4%	-0.6%
不満	0.8%	+0.4%	+0.4%

### 総合評価点

有効回答者数：933人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

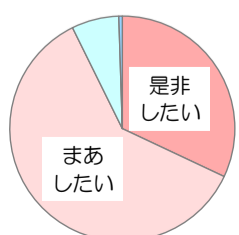
平均評価点：78.5点  
調査病院平均差：-2.4点  
前回調査との差：-1.1点



### 紹介・推薦意向

有効回答者数：926人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



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	32.0%	-1.5%	-4.9%
まあしたい	60.7%	+1.0%	+5.3%
あまりしたくない	6.8%	+0.8%	-0.3%
全くしたくない	0.5%	-0.3%	-0.1%