

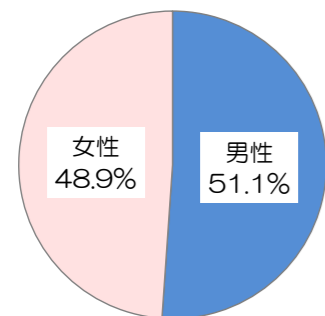
外来患者満足度調査の結果 <当院全体>

*インデックスは、「非常に満足」を100点、「満足」を75点、「どちらともいえない」を50点、「やや不満」を25点、「不満」を0点とした平均評価

- 調査実施期間：平成29年1月23日（月）～1月27日（金）（前回調査：平成27年10月19日～10月23日）
- 回答者数：847人（前回調査：885人）
- 調査病院平均：同内容の調査実施 105病院の平均値（平均病床数：402床）
- *無回答、わからない・該当しないは除外して集計

■回答者の性別

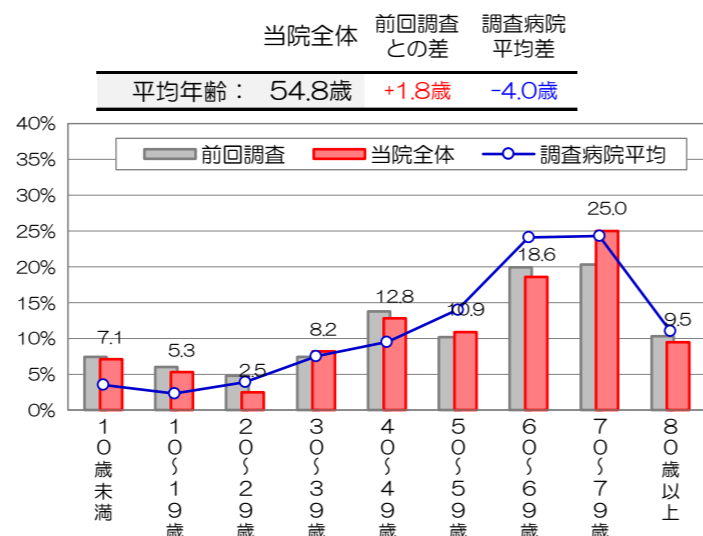
有効回答者数：840人



	当院全体	前回調査との差	調査病院平均差
男性	51.1%	+2.6%	+5.3%
女性	48.9%	-2.6%	-5.3%

■回答者の年齢

有効回答者数：828人



■初診/再診別

有効回答者数：831人

	当院全体	前回調査との差	調査病院平均差
初診（紹介なし）	0.7%	-0.5%	-
初診（紹介あり）	7.5%	-3.3%	-
再診	91.8%	+3.8%	-

■予約率

有効回答者数：817人

	当院全体	前回調査との差	調査病院平均差
予約率	99.0%	+1.8%	-14.6%

■診察待ち時間

有効回答者数：598人

	当院全体	前回調査との差	調査病院平均差
平均待ち時間	43.2分	+1.8分	-4.3分

■総合的な満足度

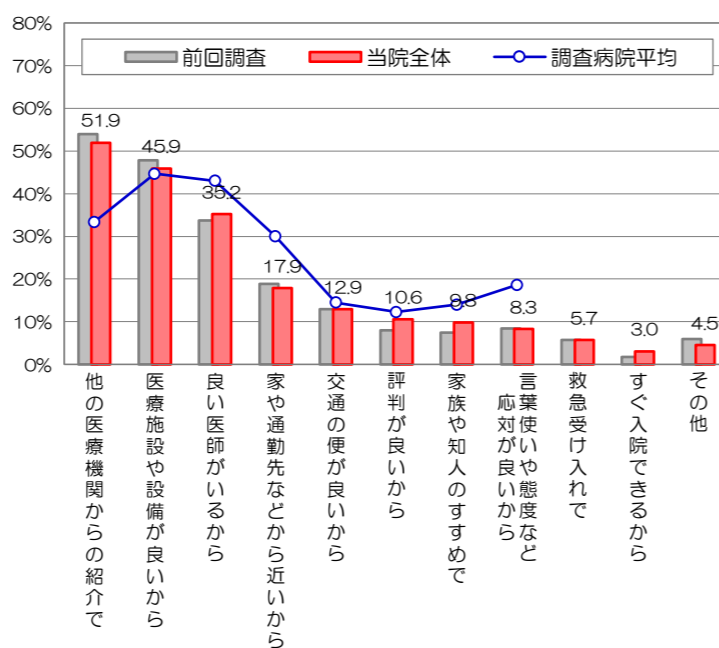
有効回答者数：802人

「当院について、総合的にはどうお感じですか」

	当院全体	前回調査との差	病院会Q1参加251病院との差
満足	43.5%	-1.7%	+1.8%
やや満足	47.5%	+2.5%	+7.0%
どちらともいえない	7.6%	-0.5%	-
やや不満	1.4%	+0.1%	-
不満	0.0%	-0.5%	-
インデックス	83.3	0.0	-

■当院の選択理由（複数回答可）

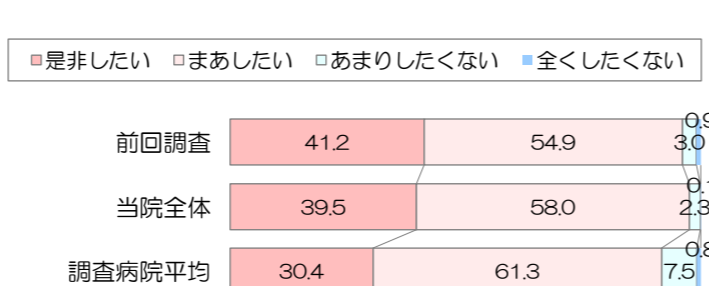
有効回答者数：775人



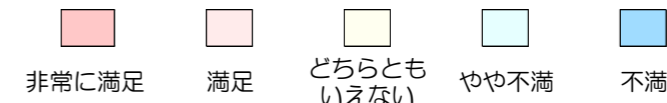
■紹介・推薦意向

有効回答者数：784人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



■個別項目の満足度



項目	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	前回調査との差	調査病院平均との差
施設面								
交通の便利さ	29.8	50.9	16.3	2.1	0.9	76.6	+1.7	***
総合待合室の設備や雰囲気	18.1	63.9	14.9	2.9	0.1	74.2	-0.7	+6.0
各科の待合室の設備や雰囲気	16.2	57.5	20.7	4.8	0.8	70.9	+0.1	+4.1
診察室や検査室の設備や雰囲気	19.0	61.9	16.8	2.1	0.3	74.3	-0.1	+2.6
トイレや洗面所設備	25.9	56.5	12.5	4.4	0.6	75.7	+2.2	+9.4
案内看板や表示のわかりやすさ	17.2	58.7	19.2	4.8	0.1	72.0	-0.2	+5.4
売店、食堂、自動販売機	13.4	49.3	27.5	7.6	2.2	66.1	-1.3	+4.0
整理整頓や清掃状態	23.3	63.1	12.4	0.9	0.3	77.1	-0.3	***
駐車場の広さや入りやすさ	13.1	42.5	27.0	12.4	5.1	61.6	+0.6	+5.8
院内施設面全般について	15.4	65.0	17.4	1.9	0.3	73.4	+0.3	+6.3
サービス面								
安全面への配慮	19.3	63.1	17.2	0.4	0.0	75.3	+0.4	***
プライバシーへの配慮	19.1	58.6	20.2	1.6	0.4	73.6	+0.5	+0.9
待ち時間への配慮	9.3	34.9	38.6	12.2	5.0	57.8	-1.8	***
電話のつながりやすさ	10.0	45.7	32.7	8.5	3.1	62.8	+1.1	***
当院のホームページ	10.5	47.7	38.7	2.2	0.8	66.2	+1.0	***
受診手順のわかりやすさ	14.1	53.7	24.0	7.3	0.9	68.2	***	***
職員間の連携の良さ	18.0	49.4	26.1	5.3	1.1	69.5	***	***
掲示やパンフレットなどの情報提供	10.5	45.7	40.8	2.8	0.2	65.9	***	***
サービス面全般について	13.5	57.3	27.0	2.0	0.3	70.5	-0.1	***
接遇面								
総合案内や会計の対応	19.0	60.0	16.6	3.6	0.8	73.2	-0.8	+0.2
各科診療受け付けの対応	20.4	59.9	17.2	1.9	0.5	74.5	-1.4	0.0
看護師の言葉遣いや態度	28.2	60.9	10.0	0.9	0.0	79.1	+0.1	+2.0
医師の言葉遣いや態度	30.9	56.3	11.5	1.2	0.1	79.2	-0.5	+1.2
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	27.4	57.8	13.4	1.3	0.1	77.8	-0.3	+2.4
薬剤師の言葉遣いや態度	25.0	54.6	19.3	1.0	0.0	75.9	***	***
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	22.8	49.4	27.0	0.8	0.0	73.5	***	***
栄養士の言葉遣いや態度	22.5	50.9	26.4	0.3	0.0	73.9	***	***
接遇面全般について	20.3	59.0	19.4	1.0	0.1	74.6	-1.6	+1.2
診療面								
看護師の説明のわかりやすさ	21.4	65.4	11.9	1.2	0.1	76.7	-1.3	+3.3
看護師への質問や相談のしやすさ	20.7	59.6	17.7	1.8	0.1	74.8	***	***
看護師の患者の話を聞く姿勢	22.5	61.4	14.9	1.1	0.1	76.3	***	***
医師の病状や検査結果の説明	30.8	53.5	13.4	1.9	0.4	78.1	+0.4	+3.6
医師への質問や相談のしやすさ	31.9	49.5	15.1	3.0	0.5	77.3	+0.9	+3.4
医師の診断や処置への信頼感	33.2	51.3	13.4	1.7	0.4	78.8	0.0	+1.7
医師の患者の話を聞く姿勢	30.8	52.0	13.9	2.6	0.7	77.4	***	***
診療面全般について	27.8	58.0	12.6	1.5	0.1	78.0	+1.2	+6.2
時間面								
診察待ち時間	6.9	30.3	37.3	18.9	6.6	53.0	-1.0	+3.9
診察時間	12.7	48.0	31.6	6.5	1.2	66.1	+0.1	+2.7
検査待ち時間	9.9	39.7	35.5	11.5	3.4	60.3	***	***
お薬の待ち時間（該当者のみ）	9.6	39.5	39.2	8.0	3.8	60.7	***	***
診察後の支払いまでの待ち時間	10.1	40.9	35.5	10.7	2.8	61.2	+2.8	+2.5
時間面全体について	8.5	38.9	36.2	12.7	3.7	58.9	+0.3	+3.8