

平成29年11月13日(月)～17日(金)実施

当院全体 回答者数：840人

調査病院平均：500床以上の調査実施9病院の平均値(平均病床数：814床)

前回調査：平成29年1月23日(月)～1月27日(金)実施(回答者数：847人)

(***：調査病院平均値なし、*：前回調査とワーディングが多少異なる)

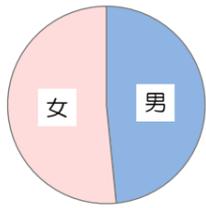
外来患者満足度調査の結果

*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

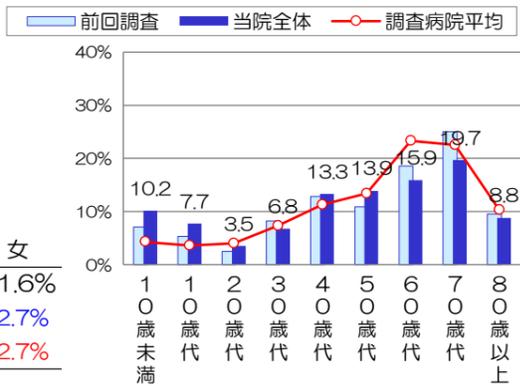
回答者の性別・年齢

有効回答者数：837人



当院全体 48.4% 51.6%
調査病院平均差 +2.7% -2.7%
前回調査との差 -2.7% +2.7%

調査病院 前回調査
平均差 との差
有効回答者数：803人
平均年齢：50.7歳
-6.4歳 -4.1歳



初診/再診別

有効回答者数：827人

予約率

有効回答者数：834人

	当院全体	前回調査との差
初診(紹介なし)	1.5%	+0.8%
初診(紹介あり)	11.0%	+3.5%
再診	87.5%	-4.3%

	当院全体	前回調査との差	調査病院平均差
予約率	97.6%	-1.4%	+2.4%

診察待ち時間

有効回答者数：598人

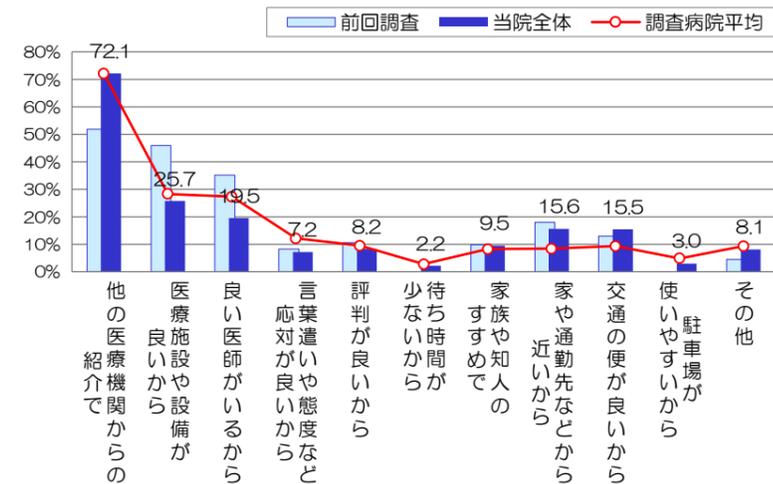
	当院全体	前回調査との差	調査病院平均差
平均待ち時間	27.9分	-15.3分	-8.9分

*前回は「受付から」で、今回は「予約の場合」は「予約時刻から」診察までの待ち時間で質問

当院の選択理由

(複数回答可)

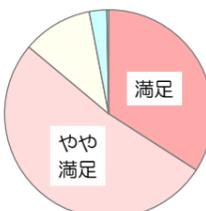
有効回答者数：807人



総合満足度

有効回答者数：786人

「当院について、総合的にはどうお感じですか」



満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	34.1%	-3.3%	-9.4%
やや満足	52.0%	+2.5%	+4.5%
どちらともいえない	10.9%	+0.2%	+3.3%
やや不満	2.7%	+0.7%	+1.3%
不満	0.3%	-0.2%	+0.3%

(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%

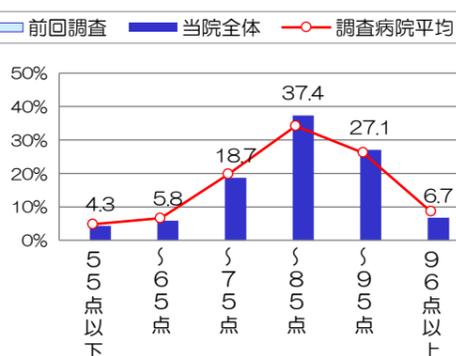
総合評価点

有効回答者数：772人

「100満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

平均評価点：80.4点

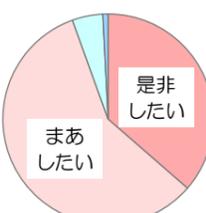
調査病院平均差：+0.1点



紹介・推薦意向

有効回答者数：771人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」



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	36.4%	-2.3%	-3.1%
まあしたい	58.1%	+2.4%	+0.1%
あまりしたくない	4.7%	-0.3%	+2.4%
全くしたくない	0.8%	+0.1%	+0.7%

個別項目の満足度

項目	有効回答者数	満足度 (単位: % (0.0は非表示))					インデックス	調査病院平均差	前回調査との差
		非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満			
施設面									
交通の便利さ	800人	28.1	51.6	15.0	3.9	75.3	***	-1.3	
受付や会計周りの設備や雰囲気	791人	16.4	61.9	18.2	2.4	72.6	+1.3	-1.6 *	
各科の待合室の設備や雰囲気	796人	13.8	59.9	22.2	3.3	70.7	+1.0	-0.2	
診察室や検査室の設備や雰囲気	785人	17.1	63.7	17.1	1.9	73.9	+0.7	-0.4	
案内表示のわかりやすさ	794人	18.9	56.7	18.9	4.3	71.9	+3.7	-0.1 *	
トイレや洗面所	787人	21.3	59.2	13.9	4.8	73.9	+4.7	-1.8	
食事・喫茶・買物施設	704人	11.8	40.8	34.1	10.5	62.0	-4.7	-4.1 *	
駐車場の使いやすさ	519人	8.7	34.7	37.0	12.3	73.3	+3.2	-5.3 *	
施設面全般について	750人	10.7	66.7	19.3	2.8	71.0	+2.1	-2.4	
接遇面									
総合案内や受付の対応	794人	20.8	63.4	12.2	2.5	75.0	0.0	+1.8 *	
会計の対応	780人	17.2	61.8	15.9	3.8	72.4	-1.1	-0.8 *	
各科診療受付の対応	783人	21.1	63.3	12.6	2.6	75.5	-0.3	+1.0	
看護師の言葉遣いや態度	792人	28.7	61.5	8.7	1.0	79.4	+0.8	+0.3	
医師の言葉遣いや態度	796人	32.7	56.3	9.4	1.3	79.9	+0.1	+0.7	
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	671人	26.1	61.7	11.0	1.0	78.1	+1.1	+0.3	
薬剤師の言葉遣いや態度	457人	24.7	58.2	16.2	0.7	76.6	+0.2	+0.7	
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	293人	21.5	54.3	23.5	0.3	74.1	-2.3	+0.6	
栄養士の言葉遣いや態度	318人	21.4	56.3	22.0	0.3	74.7	-1.1	+0.8	
接遇面全般について	674人	19.7	63.1	15.1	1.8	74.9	-0.4	+0.3	
診療面									
看護師への質問や相談のしやすさ	756人	23.8	56.3	17.1	2.1	75.1	-0.6	+0.3	
看護師の患者の話を聞く姿勢	755人	25.8	56.7	14.8	2.1	76.3	-0.9	0.0	
看護師の説明や処置	752人	26.3	56.9	14.8	1.6	76.8	+0.4	+0.1 *	
医師への質問や相談のしやすさ	797人	30.9	51.4	14.2	2.8	77.2	+0.2	-0.1	
医師の患者の話を聞く姿勢	794人	33.2	50.5	13.0	2.5	78.2	-0.6	+0.8	
医師からの病状や検査結果の説明	781人	31.9	51.7	13.7	1.9	78.0	+0.3	-0.1	
医師の診断や処置への信頼感	779人	32.9	51.5	13.4	1.7	78.6	+0.1	-0.2	
診療面全般について	775人	28.1	57.7	12.4	1.5	78.0	+1.2	0.0	
サービス体制面									
安全面への気配り	739人	17.3	61.0	21.1	0.3	73.7	+5.5	-1.6 *	
プライバシーへの気配り	747人	18.1	56.5	22.9	1.9	72.4	+2.8	-1.2 *	
待ち時間への気配り	756人	10.1	33.7	39.9	12.8	58.5	+2.7	+0.7 *	
整理整頓や清掃状況	762人	20.5	59.2	18.4	1.6	74.4	+1.4	-2.7	
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	765人	15.4	56.3	21.2	5.5	69.6	+1.8	+1.4	
職員間の連携の良さ	694人	14.7	48.8	30.5	3.6	67.5	-0.1	-2.0	
掲示やパンフレットなどの情報提供	634人	12.5	44.2	39.6	3.0	66.1	+0.7	+0.2	
電話のつながりやすさ	567人	11.8	38.3	33.5	12.3	60.4	***	-2.4	
当院のホームページ	460人	9.8	44.8	41.5	2.8	64.8	***	-1.4	
サービス体制面全般について	689人	12.2	59.5	25.8	1.7	70.2	+1.6	-0.3	
時間面									
診察までの待ち時間	787人	6.4	27.4	38.2	20.8	71.1	51.3	+0.9	-1.7 *
診察時間	779人	12.3	49.6	30.8	6.2	66.4	***	+0.3	
検査待ち時間	735人	8.3	40.1	36.5	12.2	59.7	***	-0.6	
お薬の待ち時間(該当者のみ)	298人	8.4	34.6	44.3	9.4	58.8	***	-1.9	
会計の待ち時間	753人	7.8	34.4	36.9	14.7	61.1	55.8	+2.3	-5.4 *
時間面全般について	737人	6.2	37.4	36.9	15.6	56.7	***	-2.2	