

外来患者満足度調査の結果

平成31年2月4日(月)～2月8日(金)実施

当院全体 回答者数：841人

調査病院平均：500床以上の調査実施14病院の平均値（平均病床数：816床）

前回調査：平成29年11月13日(月)～17日(金)実施（回答者数：840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

*：前回調査または調査病院平均と文言が一部異なる

***：調査病院平均値なし

■回答者の性別・年齢

有効回答者数：840人



当院全体	46.3%	53.7%
調査病院平均差	+1.8%	-1.8%
前回調査との差	-2.1%	+2.1%

調査病院 前回調査
平均差 との差
平均年齢：52.6歳 -4.4歳 +1.9歳



■お住まい

有効回答者数：835人

当院全体	比較データなし
大阪市内	67.4%
大阪府下	28.3%
大阪府以外	4.3%

■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数：811人 比較データなし

医療施設や設備が良いから	40.1%
良い医師がいるから	32.8%
言葉遣いや態度など対応が良いから	12.8%
評判が良いから	10.0%
待ち時間が少ないから	2.8%
他の医療機関からの紹介で	59.3%
駐車場があるから	7.2%
家族や知人のすすめで	8.1%
家や通勤先などから近いから	16.5%
交通の便が良いから	15.0%
その他	6.0%

■交通手段

有効回答者数：833人

当院全体	比較データなし
電車	39.4%
バス	9.2%
自家用車	26.1%
タクシー	7.1%
バイク	0.6%
徒歩-自転車	17.6%

■初診/再診別

有効回答者数：813人

当院全体	前回調査との差
初診（紹介なし）	0.9% -0.6%
初診（紹介あり）	7.7% -3.3%
再診	91.4% +3.9%

■予約率

有効回答者数：832人

当院全体	前回調査との差	調査病院平均差
96.5%	-1.1%	+1.5%

■診察待ち時間

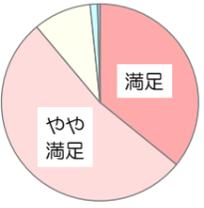
有効回答者数：595人

当院全体	前回調査との差	調査病院平均差
平均待ち時間	35.6分 +7.7分	-0.2分

■総合満足度

有効回答者数：780人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



満足	35.9%	-1.6%	+1.8%
やや満足	53.1%	+4.5%	+1.1%
どちらともいえない	9.5%	-1.7%	-1.4%
やや不満	1.2%	-1.0%	-1.5%
不満	0.4%	0.0%	+0.1%

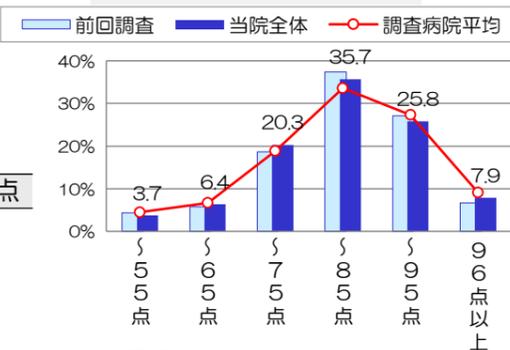
■総合評価点

有効回答者数：747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：80.3点

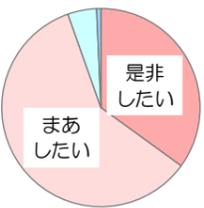
調査病院平均差：-0.3点
前回調査との差：-0.1点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：762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	35.0%	-3.5%	-1.4%
まあしたい	59.6%	+3.8%	+1.5%
あまりしたくない	4.7%	-0.3%	0.0%
全くしたくない	0.7%	0.0%	-0.1%

■個別項目の満足度

単位：%（0.0は非表示）

施設面

交通の便利さ	783人	29.2	53.8	13.7	2.8	77.1	***	+1.8
受付や会計周りの設備や雰囲気	765人	19.3	59.2	17.6	3.4	73.4		+1.3 +0.8
各科の待合室の設備や雰囲気	764人	15.4	58.4	23.0	2.7	71.4		+0.8 +0.7
診察室や検査室の設備や雰囲気	765人	17.0	61.7	20.4	0.5	73.6		-0.4 -0.3
案内表示のわかりやすさ	774人	16.7	58.8	21.4	2.7	72.2		+3.3 +0.3
トイレや洗面所	771人	20.4	56.7	16.7	5.2	72.5		+1.1 -1.4
売店、食堂、自動販売機	721人	12.2	51.5	26.1	7.5	65.7		-0.4 +3.7 *
駐車場の広さや入りやすさ	519人	9.8	40.1	32.4	11.8	60.0		+4.0 +2.7 *
施設面全般について	730人	14.0	64.2	20.7	0.5	72.6		+2.6 +1.6

接遇面

総合案内や受付の対応	758人	20.3	61.5	14.8	2.5	74.4		-1.6 -0.6
会計の対応	758人	18.2	62.4	14.2	4.1	73.2		-0.7 +0.8
各科診療受付の対応	757人	22.5	63.3	12.4	1.7	76.6		+0.7 +1.1
看護師の言葉遣いや態度	764人	28.9	60.7	9.4	0.4	79.3		+0.2 -0.1
医師の言葉遣いや態度	766人	33.2	56.7	8.6	0.3	80.3		+0.1 +0.4
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	681人	27.5	61.5	9.5	1.0	78.6		+0.7 +0.5
薬剤師の言葉遣いや態度	486人	24.5	59.1	15.8	0.4	76.8		-0.5 +0.2
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	327人	26.3	57.5	15.0	0.6	77.1		-0.1 +3.0
栄養士の言葉遣いや態度	329人	24.9	59.3	15.5	0.3	77.2		+0.4 +2.5
接遇面全般について	661人	20.1	66.0	12.6	0.2	76.2		+0.4 +1.3

診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	734人	22.1	59.3	16.1	1.8	75.0		-0.8 -0.1
看護師の患者の話を聞く姿勢	736人	23.4	61.3	13.5	0.8	76.3		-0.7 0.0
看護師の説明や処置	738人	22.4	63.1	13.1	0.7	76.5		-0.1 -0.3
医師への質問や相談のしやすさ	761人	29.0	55.2	13.4	1.7	77.6		+0.1 +0.4
医師の患者の話を聞く姿勢	758人	30.2	54.7	12.5	2.0	78.0		-0.7 -0.2
医師からの病状や検査結果の説明	758人	29.0	56.1	12.7	1.7	77.8		-0.3 -0.2
医師の診断や処置への信頼感	754人	31.3	56.4	10.2	0.5	79.0		+0.1 +0.4
診療面全般について	750人	25.7	61.5	10.9	1.5	77.7		+0.4 -0.3

サービス体制面

安全面への気配り	701人	17.0	60.5	21.0	1.1	73.1		+4.4 -0.6
プライバシーへの気配り	705人	17.2	57.7	22.0	2.3	72.0		+3.0 -0.4
待ち時間への気配り	726人	8.7	36.0	39.0	13.2	58.4		+3.5 -0.1
整理整頓や清掃状況（待合室）	739人	19.1	62.4	17.2	1.1	74.7		+0.7 +0.3 *
整理整頓や清掃状況（診察室）	737人	18.9	66.4	13.8	0.8	75.7		*** **
整理整頓や清掃状況（トイレ）	738人	19.6	58.7	17.1	3.5	73.1		*** **
受付手順(来院～会計)のわかりやすさ	731人	15.9	54.4	25.9	3.0	70.4		+2.2 +0.8
掲示やパンフレットなどの情報提供	640人	13.1	47.3	36.9	2.0	67.6		+1.9 +1.5
電話のつながりやすさ	554人	10.8	38.3	33.8	11.4	59.3		*** -1.1
当院のホームページ	442人	11.5	46.6	37.6	3.4	66.1		*** +1.3
サービス体制面全般について	666人	14.3	57.7	26.4	1.2	71.0		+2.5 +0.8

時間面

診察待ち時間	765人	4.6	27.2	39.5	21.2	7.6	50.0		-0.7 -1.3 *
診察時間	757人	9.5	56.7	26.0	5.9	66.5		*** +0.1	
検査待ち時間	719人	7.6	40.8	35.2	13.5	2.9	59.2		*** -0.5
お薬の待ち時間	405人	7.9	37.8	37.0	13.6	3.7	58.1		*** -0.7
会計の待ち時間	743人	6.9	35.5	32.2	19.5	5.9	54.5		+0.2 -1.3
時間面全般について	727人	6.3	35.2	39.1	16.2	3.2	56.3		*** -0.4

職員間の連携について

職員間の連携について	725人	11.6	65.8	19.2	3.0	71.3		+3.7 +3.8 *
------------	------	------	------	------	-----	------	--	-------------