

外来患者満足度調査の結果

令和2年2月3日(月)~7日(金)実施

当院全体 回答者数: 858人

調査病院平均: 500床以上の調査実施18病院の平均値(平均病床数: 753床)

前回調査: 平成31年2月4日(月)~8日(金)実施(回答者数: 841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

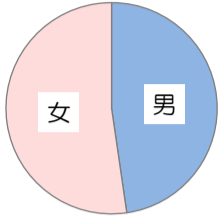
*個別満足度のインデックスは、非常に満足: 100点、満足: 75点、どちらともいえない: 50点、やや不満: 25点、不満: 0点とした平均評価点

*: 前回調査又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

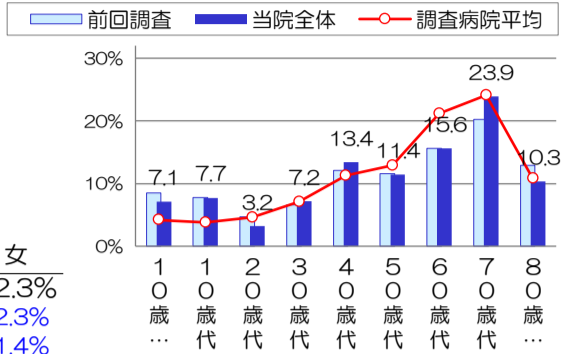
回答者の性別・年齢

有効回答者数: 852人



性別	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
男	47.7%	+2.3%	+1.4%
女	52.3%	-2.3%	-1.4%

有効回答者数: 831人
平均年齢: 53.5歳



個別項目の満足度

単位: % (0.0は非表示)

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
交通の便利さ	771人	31.3	49.8	13.4	2.1	1.4	76.3	***	-0.8
受付や会計周りの設備や雰囲気	763人	19.5	61.5	16.4	2.0	0.7	74.3	+1.3	+0.9
各科の待合室の設備や雰囲気	765人	17.5	54.5	21.4	5.2	1.3	70.4	-0.9	-1.0
診察室や検査室の設備や雰囲気	761人	19.8	59.9	18.3	1.4	0.5	74.3	0.0	+0.7
案内表示のわかりやすさ	765人	19.1	53.9	22.2	4.2	0.7	71.6	+1.7	-0.6
トイレや洗面所	762人	20.7	53.8	18.4	5.1	2.0	71.6	-0.4	-0.9
食事・喫茶・買物施設	695人	14.8	42.4	28.5	10.1	4.2	63.4	-4.2	-2.3*
駐車場の使いやすさ	468人	14.7	29.1	36.1	13.7	6.4	58.0	0.0	-1.0*
施設面全般について	720人	16.8	59.9	20.4	2.6	0.3	72.6	+1.6	0.0

接遇面

総合案内や受付の対応	761人	22.1	63.3	12.4	1.8	0.4	76.2	-0.1	+1.8
会計の対応	750人	20.4	62.0	14.4	2.5	0.7	74.7	+0.5	+1.5
各科診療受付の対応	760人	24.2	63.0	10.8	1.6	0.4	77.3	+0.9	+0.7
看護師の言葉遣いや態度	758人	34.2	58.2	6.9	0.3	0.3	81.4	+2.0	+2.1
医師の言葉遣いや態度	756人	38.5	53.4	7.3	0.3	0.5	82.3	+2.0	+2.0
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	694人	32.9	57.2	9.5	0.4	0.4	80.6	+2.4	+2.0
薬剤師の言葉遣いや態度	288人	33.7	51.4	14.6	0.3	0.3	79.6	+2.7	+2.8
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	175人	25.1	55.4	18.3	0.6	0.6	76.0	-1.3	-1.1
栄養士の言葉遣いや態度	192人	24.0	57.3	17.7	1.0	0.5	76.0	-0.8	-1.2
接遇面全般について	737人	24.6	63.2	11.7	0.5	0.5	78.0	+1.9	+1.8

診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	722人	27.3	57.3	13.6	1.4	0.4	77.4	+1.3	+2.4
看護師の患者の話を聞く姿勢	721人	29.1	58.5	11.0	1.0	0.4	78.7	+1.4	+2.4
看護師の説明や処置	721人	27.7	59.8	10.8	1.4	0.3	78.3	+1.3	+1.8
医師への質問や相談のしやすさ	748人	34.4	53.1	11.4	0.7	0.5	80.0	+2.1	+2.4
医師の患者の話を聞く姿勢	749人	35.4	52.7	10.1	1.1	0.7	80.3	+1.6	+2.3
医師からの病状や検査結果の説明	744人	34.3	53.0	10.1	2.3	0.4	79.6	+1.4	+1.8
医師の診断や処置への信頼感	745人	36.0	51.9	10.5	1.2	0.4	80.5	+1.6	+1.5
診療面全般について	743人	31.4	56.9	10.9	0.3	0.3	79.6	+2.2	+1.9

サービス体制面

診察までの待ち時間	745人	11.0	28.2	32.6	20.3	7.9	53.5	+2.1	+3.5
検査待ち時間	722人	11.8	37.1	34.6	12.2	4.3	60.0	***	+0.8
会計の待ち時間	734人	12.9	35.1	33.4	15.0	3.5	59.7	+4.1	+5.2
待ち時間への気配り	715人	9.8	26.4	49.1	10.5	4.2	56.8	+1.2	-1.6
安全面への気配り	698人	14.2	47.0	36.1	2.1	0.6	68.0	-0.2	-5.1
プライバシーへの気配り	706人	14.6	50.3	31.6	2.7	0.8	68.8	+0.2	-3.2
整理整頓や清掃状況(待合室)	736人	21.6	60.3	16.8	1.1	0.1	75.5	+1.2	+0.8*
整理整頓や清掃状況(診察室)	737人	22.3	60.2	16.7	0.5	0.3	75.9	***	+0.2
整理整頓や清掃状況(トイレ)	737人	21.3	54.3	18.7	5.3	0.4	72.7	***	-0.4
受診手順(来院~会計)のわかりやすさ	733人	18.0	50.1	26.7	4.4	0.8	70.0	+1.0	-0.4
掲示やパンフレットなどの情報提供	646人	15.3	42.6	38.9	2.9	0.3	67.4	+1.3	-0.2
電話のつながりやすさ	553人	15.0	32.0	36.9	9.0	7.1	59.7	***	+0.4
当院のホームページ	471人	16.6	37.4	42.0	3.6	0.4	66.5	***	+0.4
サービス体制面全般について	656人	15.1	54.4	27.1	2.9	0.5	70.2	+1.5	-0.8

職員間の連携について

職員間の連携について	739人	15.8	62.4	17.9	3.1	0.8	72.3	+4.1	+1.0*
------------	------	------	------	------	-----	-----	------	------	-------

お住まい

有効回答者数: 837人

(調査病院平均値なし)

地域	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
大阪市内	67.4%	0.0%	0.0%
大阪府下	27.5%	-0.8%	-0.8%
大阪府以外	5.1%	+0.8%	+0.8%

交通手段

有効回答者数: 850人

(調査病院平均値なし)

交通手段	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
電車	42.0%	+2.6%	+2.6%
バス	7.6%	-1.6%	-1.6%
自家用車	23.6%	-2.5%	-2.5%
タクシー	6.9%	-0.2%	-0.2%
バイク	0.5%	-0.1%	-0.1%
徒歩-自転車	19.3%	+1.7%	+1.7%

初診/再診別

有効回答者数: 830人

来院理由	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
初診(紹介なし)	1.4%	+0.5%	+0.5%
初診(紹介あり)	9.9%	+2.2%	+2.2%
再診	88.7%	-2.7%	-2.7%

予約率

有効回答者数: 846人

予約状況	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
予約あり	96.8%	+5.6%	+0.3%

診察待ち時間

有効回答者数: 618人

待ち時間	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
平均待ち時間	34.2分	-4.8分	-1.4分

当院の選択理由(複数回答可)

有効回答者数: 831人

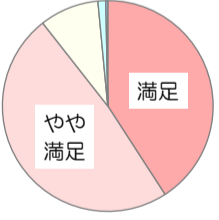
(前回結果は比較不能のため非掲載)

理由	当院全体	調査病院平均差
他の医療機関からの紹介で	73.4%	+8.0%
医療施設や設備が良いから	24.9%	-4.1%
良い医師がいるから	21.5%	-4.5%
言葉遣いや態度など対応が良いから	6.6%	-4.5%
評判が良いから	8.9%	0.0%
待ち時間が少ないから	0.8%	-1.8%
家族や知人のすすめで	7.3%	-1.5%
家や勤務先などから近いから	12.0%	-0.2%
交通の便が良いから	13.5%	+2.4%
駐車場の使いやすさから	1.6%	-3.7%
その他	7.6%	-2.4%

総合満足度

有効回答者数: 772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	40.9%	+2.9%	+5.0%
やや満足	48.6%	+0.5%	-4.5%
どちらともいえない	9.1%	-2.2%	-0.4%
やや不満	1.2%	-0.9%	0.0%
不満	0.3%	-0.2%	-0.1%

総合評価点

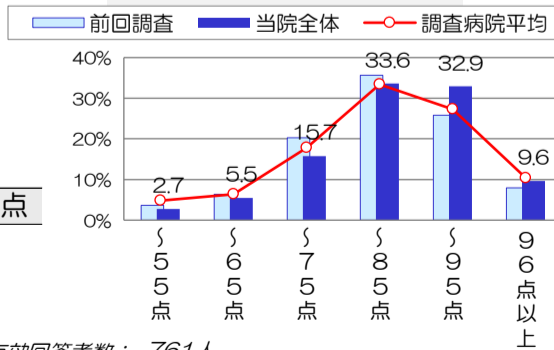
有効回答者数: 739人

「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: 82.6点

調査病院平均差: +1.7点

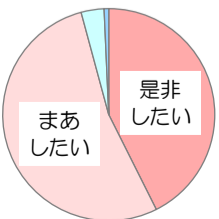
前回調査との差: +2.3点



紹介・推薦意向

有効回答者数: 761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	42.6%	+4.6%	+7.6%
まあしたい	53.2%	-2.5%	-6.4%
あまりしたくない	3.5%	-2.1%	-1.2%
全くしたくない	0.7%	0.0%	0.0%