

外来患者満足度調査の結果

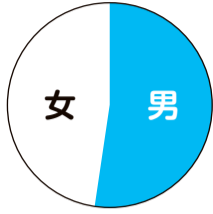
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

*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点とした平均点評価

当院全体

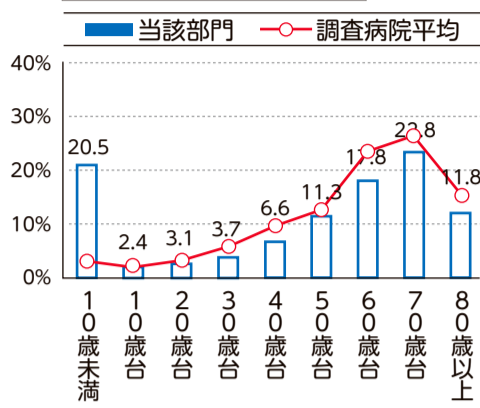
回答者の性別・年齢

有効回答者数：390人



当院全体 52.1% 47.9%
 調査病院平均差 +4.2% -4.2%

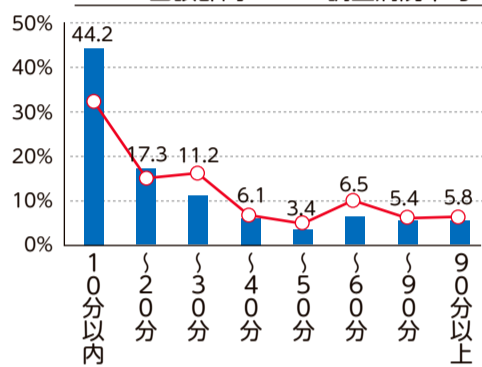
有効回答者数：381人
 平均年齢：51.4歳
 当院全体との差 -9.8歳



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：294人



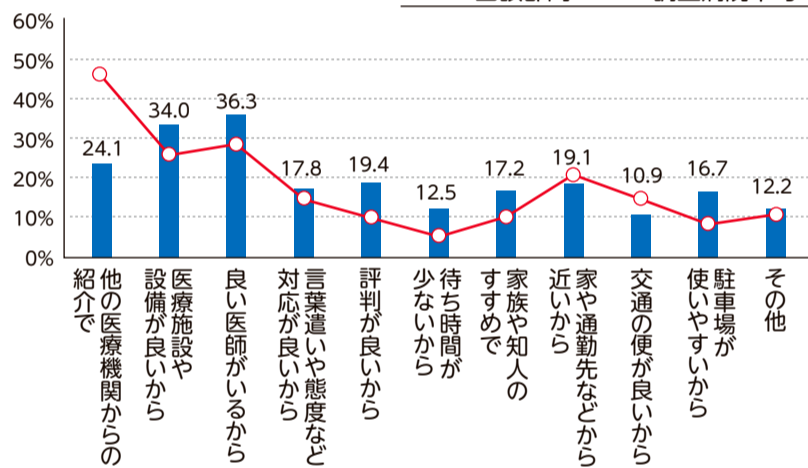
平均時間：29.0分
 調査病院平均差：-5.8分

予約率：79.9%

当院の選択理由

(複数回答可)

有効回答者数：377人

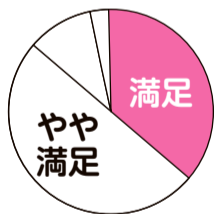


総合満足度

有効回答者数：358人

「当院について、総合的にはどう思われますか」

満足度	当該部門 (%)	調査病院平均差 (%)
満足	35.5%	-2.7%
やや満足	50.8%	+2.8%
どちらともいえない	10.6%	-0.7%
やや不満	2.5%	+0.4%
不満	0.6%	+0.2%



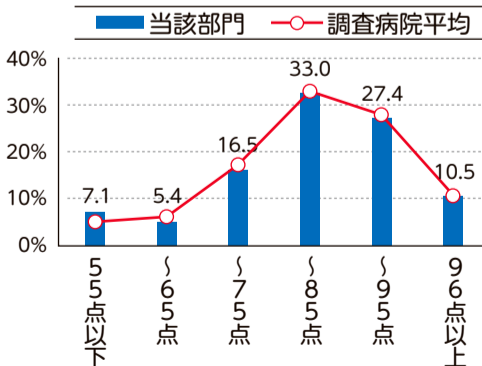
(参考)日本病院会2016年度
 QIプロジェクト参加243病院平均
 満足：42.7%
 やや満足：39.9%

総合評価点

有効回答者数：351人

「100点満点で評価すると何点くらいになりますか」

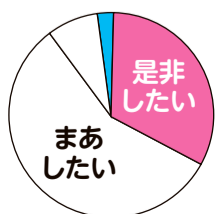
平均評価点：80.5点
 調査病院平均差：-0.5点



紹介・推薦意向

有効回答者数：341人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」



意向	当該部門 (%)	調査病院平均差 (%)
是非したい	32.6%	-1.7%
まあしたい	57.2%	-1.7%
あまりしたくない	8.2%	+2.2%
全くしたくない	2.1%	+1.3%

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
 単位：%(0.0は非表示)

施設面

受付や会計周りの設備や雰囲気	362人	17.1	60.8	18.2	3.3	0.6	72.7	-1.0
各科の待合室の設備や雰囲気	351人	14.5	60.4	20.8	3.4	0.9	71.1	-0.1
診察室や検査室の設備や雰囲気	354人	18.1	64.7	16.1	10.6	0.6	74.8	+0.8
案内表示のわかりやすさ	351人	12.3	56.7	26.8	3.7	0.6	69.1	-1.1
トイレや洗面所	348人	20.4	59.8	16.7	2.6	0.6	74.2	+2.5
食事・喫茶・買物施設	313人	12.8	48.6	30.4	6.4	1.9	66.0	+3.0
駐車場の使いやすさ	346人	14.7	51.7	22.0	9.0	2.6	66.8	+7.6
施設面全般について	336人	12.8	65.8	19.0	2.4	0.4	72.2	+1.9

接遇面

総合案内や受付の対応	361人	18.3	62.6	14.1	3.3	1.7	73.1	-3.5
会計の対応	343人	16.9	59.8	16.9	5.2	1.2	71.5	-3.1
各科診療受付の対応	352人	21.6	65.1	11.1	0.3	2.0	76.4	-0.4
看護師の言葉遣いや態度	355人	28.7	59.7	10.4	1.1	1.1	79.0	-0.2
医師の言葉遣いや態度	358人	31.6	53.6	12.6	0.8	1.4	78.4	-1.7
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	300人	24.7	60.7	13.7	0.3	0.7	77.2	-0.4
薬剤師の言葉遣いや態度	167人	26.3	58.7	9.6	1.3	3.0	76.0	-0.9
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	128人	36.7	50.0	13.3	-	-	80.9	+3.8
栄養士の言葉遣いや態度	88人	22.7	55.7	19.3	2.3	0.6	74.7	-1.2
接遇面全般について	332人	18.0	63.3	15.1	2.1	0.6	74.5	-1.5

診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	325人	21.8	59.4	15.1	3.7	3.7	74.8	-1.2
看護師の患者の話を聞く姿勢	331人	23.6	61.6	13.0	1.8	1.8	76.7	-0.4
看護師の説明や処置	324人	24.7	60.8	12.0	0.3	2.2	76.9	0.0
医師への質問や相談のしやすさ	350人	26.9	52.0	16.9	2.9	1.4	75.0	-2.7
医師の患者の話を聞く姿勢	348人	29.3	52.6	13.2	3.7	1.1	76.3	-2.1
医師からの病状や検査結果の説明	347人	28.5	54.8	13.0	2.6	1.2	76.7	-1.4
医師の診断や処置への信頼感	346人	28.6	52.9	16.5	0.9	1.2	76.7	-1.8
診療面全般について	340人	22.9	59.7	16.5	0.9	0.9	76.2	-0.9

サービス体制面

診察までの待ち時間	352人	8.5	41.5	30.7	14.5	4.8	58.6	+5.1
会計の待ち時間	347人	6.9	36.3	34.9	15.6	6.3	55.5	-4.8
待ち時間への気配り	332人	7.5	34.3	42.8	10.5	4.8	57.3	-0.6
安全面への気配り	329人	10.9	48.0	37.4	3.6	3.6	66.6	-1.7
プライバシーへの気配り	331人	10.0	51.1	33.8	4.2	0.9	66.2	-2.4
整理整頓や清掃状況	345人	16.2	67.2	14.5	1.4	0.6	74.3	+0.6
受信手順(来院～会計)のわかりやすさ	339人	10.9	59.6	23.3	4.4	1.8	68.4	-1.2
職員間の連携の良さ	323人	12.1	52.6	29.7	4.6	0.9	67.6	-1.1
掲示やパンフレットなどの情報提供	299人	13.4	47.8	37.5	1.0	0.3	68.2	+1.9
サービス体制面全般について	324人	10.2	57.1	29.6	2.2	0.9	68.4	-0.9