

# 外来患者満足度調査の結果

平成29年11月13日～11月24日実施

当院全体 回答者数：589人

調査病院平均：同内容の調査実施32病院の平均値（平均病床数：449床）

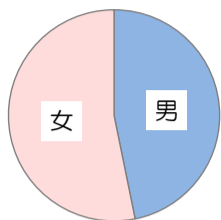
前回調査：平成28年12月6日～12月21日実施（回答者数：566人）

\*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

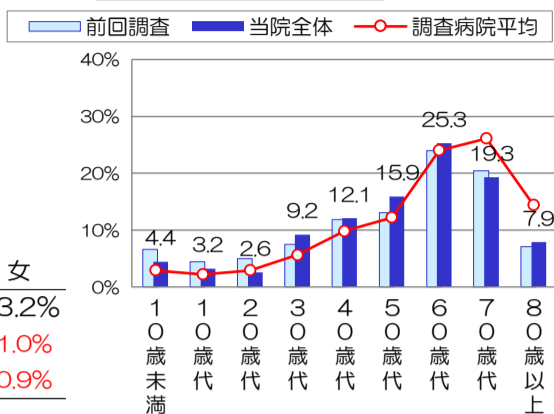
## ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：583人



当院全体 46.8% 53.2%  
調査病院平均差 -1.0% +1.0%  
前回調査との差 -0.9% +0.9%

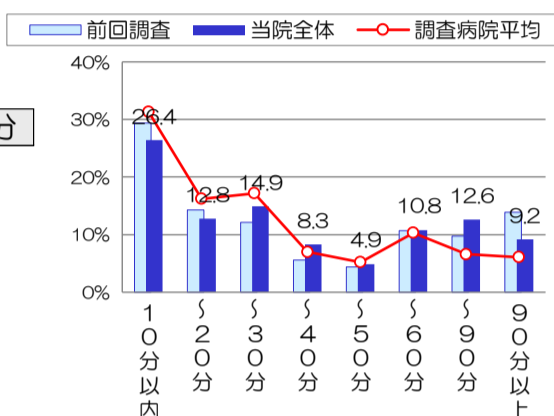
調査病院 前回調査  
平均差 との差  
有効回答者数：585人  
平均年齢：56.1歳  
-5.3歳 +2.2歳



## ■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：530人



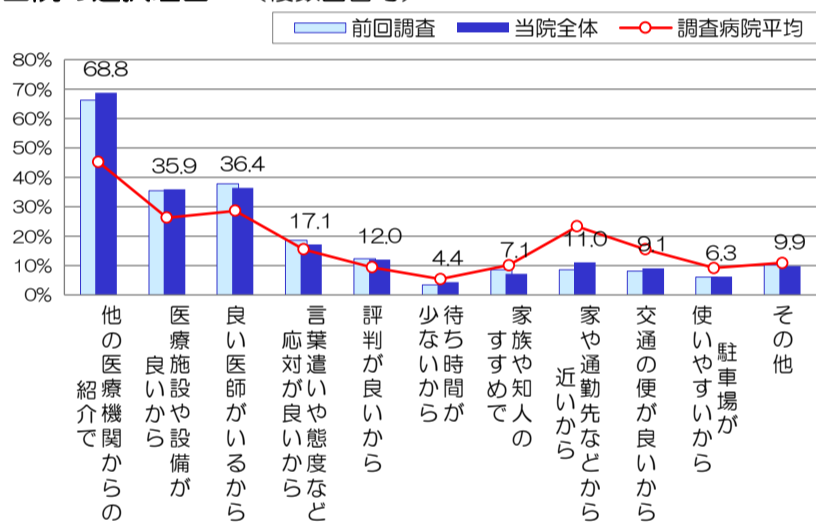
平均時間：41.9分  
調査病院平均差：+7.3分  
前回調査との差：-3.7分

予約率：99.3%

## ■当院の選択理由

（複数回答可）

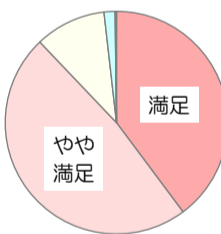
有効回答者数：574人



## ■総合満足度

有効回答者数：553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	39.8%	+2.1%	+3.7%
やや満足	48.1%	-0.4%	-3.1%
どちらともいえない	10.3%	-1.1%	-0.3%
やや不満	1.6%	-0.4%	-0.3%
不満	0.2%	-0.2%	0.0%

（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%

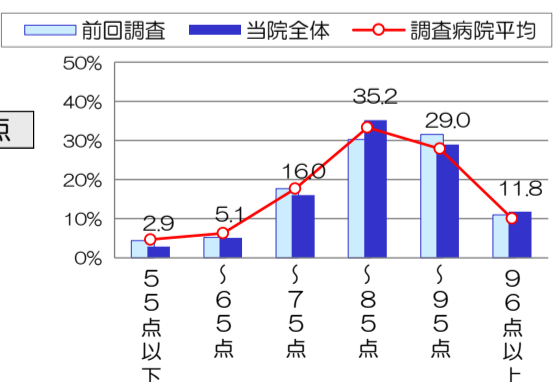
## ■総合評価点

有効回答者数：549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：82.6点

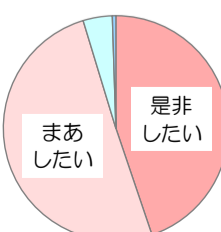
調査病院平均差：+1.7点  
前回調査との差：+0.5点



## ■紹介・推薦意向

有効回答者数：549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	44.8%	+11.8%	-0.8%
まあしたい	50.5%	-9.4%	+0.6%
あまりしたくない	4.2%	-2.1%	+0.7%
全くしたくない	0.5%	-0.2%	-0.5%

## ■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  
前回調査との差

### 施設面

項目	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
受付や会計周りの設備や雰囲気	562人	20.6	61.4	16.7	1.2	0.0	75.4	+1.8	+1.1
各科の待合室の設備や雰囲気	562人	19.4	55.7	22.1	2.0	0.9	72.7	+1.3	+2.0
診察室や検査室の設備や雰囲気	552人	24.1	59.6	15.4	0.7	0.2	76.7	+2.7	+2.8
案内表示のわかりやすさ	553人	17.0	48.5	28.6	4.5	1.4	68.8	-1.5	-0.3
トイレや洗面所	557人	24.6	49.6	19.7	5.0	1.1	72.9	+1.9	+6.1
食事・喫茶・買物施設	512人	16.0	49.6	25.4	6.8	2.1	67.6	+4.7	+1.0
駐車場の使いやすさ	536人	10.6	31.3	34.7	17.9	5.4	56.0	-3.5	+5.2
施設面全般について	539人	14.7	61.6	22.1	1.3	0.4	72.2	+2.0	+4.2

### 接遇面

項目	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
総合案内や受付の対応	564人	26.2	60.3	12.1	1.1	0.4	77.7	+1.2	+1.1
会計の対応	551人	24.9	60.4	13.2	1.1	0.4	77.1	+2.4	+1.9
各科診療受付の対応	561人	31.7	59.2	7.7	1.1	0.4	80.2	+3.3	-0.2
看護師の言葉遣いや態度	551人	33.0	58.6	7.6	0.4	0.4	80.9	+1.9	+0.5
医師の言葉遣いや態度	557人	42.0	51.5	5.7	0.5	0.2	83.6	+3.6	+0.5
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	489人	28.0	59.9	11.5	0.6	0.6	78.8	+1.5	-0.6
薬剤師の言葉遣いや態度	171人	25.1	60.8	12.3	1.2	0.6	77.2	+0.3	-0.1
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	123人	30.1	54.5	15.4	0.0	0.0	78.7	+1.5	-1.4
栄養士の言葉遣いや態度	121人	25.6	57.9	14.0	0.8	1.7	76.2	+0.3	-1.9
接遇面全般について	529人	23.8	64.5	11.0	0.6	0.2	77.8	+1.9	-0.2

### 診療面

項目	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
看護師への質問や相談のしやすさ	510人	24.3	58.4	16.5	0.6	0.2	76.5	+0.4	-0.6
看護師の患者の話聞く姿勢	508人	27.2	60.4	11.2	1.0	0.2	78.3	+1.2	-0.3
看護師の説明や処置	502人	26.3	60.2	12.7	0.8	0.8	78.0	+1.1	-1.1
医師への質問や相談のしやすさ	554人	36.1	51.6	11.6	0.4	0.4	80.7	+3.1	-0.6
医師の患者の話聞く姿勢	557人	40.2	50.6	8.6	0.5	0.5	82.5	+4.1	+0.3
医師からの病状や検査結果の説明	555人	38.6	53.0	7.7	0.4	0.4	82.3	+4.2	+0.9
医師の診断や処置への信頼感	548人	40.1	51.1	8.2	0.5	0.5	82.6	+4.2	+0.7
診療面全般について	542人	34.3	54.8	10.0	0.7	0.2	80.6	+3.5	+0.6

### サービス体制面

項目	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
診察までの待ち時間	555人	9.4	25.8	38.4	18.0	8.5	52.4	-1.4	-0.7
会計の待ち時間	547人	10.4	43.5	35.8	7.3	2.9	62.8	+2.7	+1.1
待ち時間への気配り	539人	7.6	30.2	48.6	10.0	3.5	57.1	-1.3	+0.1
安全面への気配り	525人	16.4	54.3	27.8	1.5	0.0	71.4	+3.2	+2.4
プライバシーへの気配り	532人	16.5	52.1	27.3	3.8	0.4	70.2	+1.5	+1.4
整理整頓や清掃状況	544人	20.2	62.1	17.1	1.0	0.6	75.5	+1.9	+2.5
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	542人	12.9	55.4	25.1	5.7	0.9	68.4	-1.2	+0.2
職員間の連携の良さ	510人	13.5	52.9	30.2	2.7	0.6	69.0	+0.4	-0.2
掲示やパンフレットなどの情報提供	500人	11.6	47.4	38.8	1.6	0.6	67.0	+0.7	+0.2
サービス体制面全般について	514人	11.3	58.0	28.8	1.9	0.0	69.6	+0.3	+0.3

# 入院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

平成29年11月13日～12月8日実施

当院全体 回答者数：549人

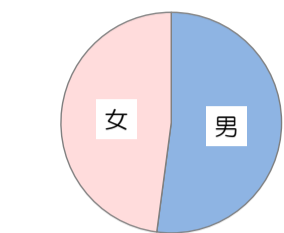
調査病院平均：同内容の調査実施25病院の平均値（平均病床数：501床）

前回調査：平成28年12月6日～12月21日実施（回答者数：470人）

## 当院全体

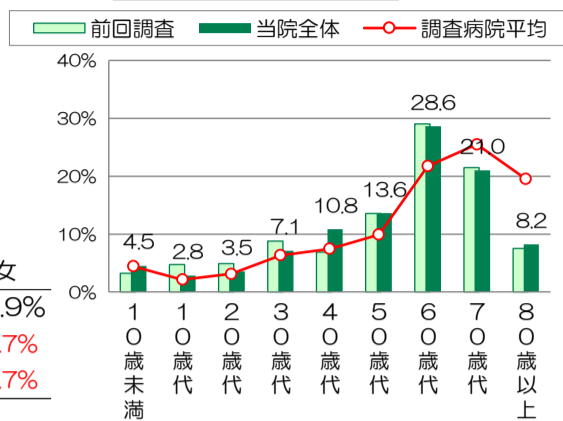
### ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：545人



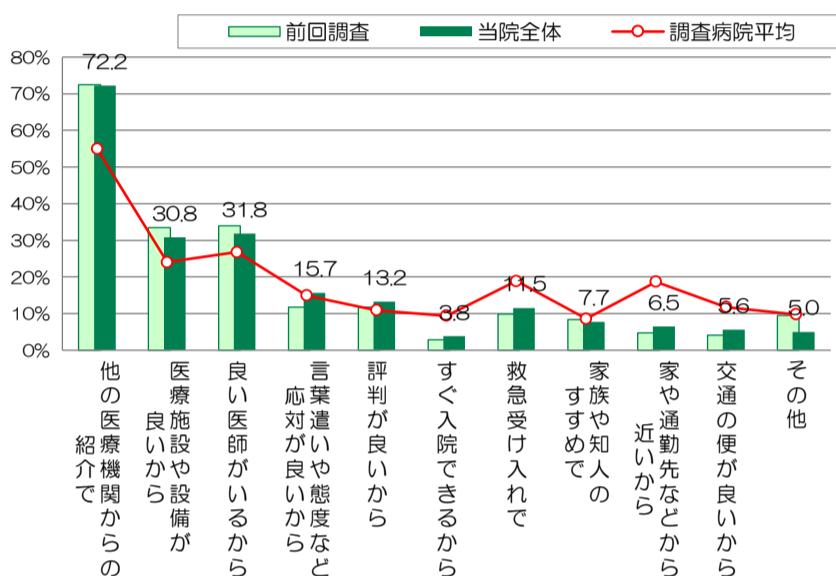
当院全体 52.1% 47.9%  
調査病院平均差 -1.7% +1.7%  
前回調査との差 -5.7% +5.7%

調査病院 前回調査  
平均差 との差  
有効回答者数：538人  
平均年齢：57.1歳 -4.9歳 +0.6歳



### ■当院の選択理由 (複数回答可)

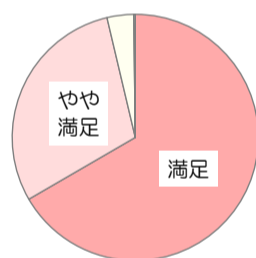
有効回答者数：522人



### ■総合満足度

有効回答者数：519人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	66.7%	+10.4%	+4.6%
やや満足	29.7%	-5.0%	-4.9%
どちらともいえない	3.5%	-4.0%	+0.4%
やや不満	0.2%	-1.0%	0.0%
不満	0.0%	-0.4%	0.0%

(参考) 日本病院会 2016年度 QIプロジェクト参加239病院平均  
満足：58.4%  
やや満足：31.5%

### ■総合評価点

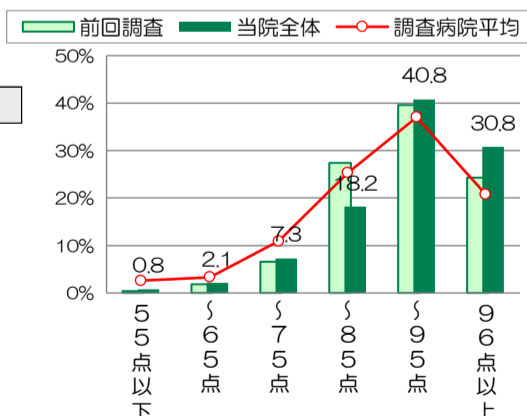
有効回答者数：522人

「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：89.8点

調査病院平均差：+3.7点

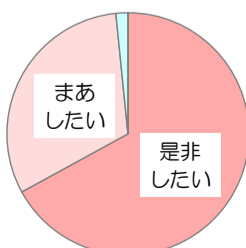
前回調査との差：+1.2点



### ■紹介・推薦意向

有効回答者数：510人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」



	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
是非したい	67.1%	+17.4%	+0.8%
まあしたい	31.4%	-13.7%	-1.4%
あまりしたくない	1.6%	-2.9%	+0.7%
全くしたくない	0.0%	-0.7%	0.0%

### ■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  
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

#### 施設面

項目	人数	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
建物の外観やつくり	514人	33.1	57.8	7.4	1.4	0.4	80.4	+3.4	+3.9
医療機器等の設備	521人	52.8	44.9	2.1	0.2	0.2	87.6	+7.0	+2.9
トイレ・洗面・給湯等の設備	530人	37.5	50.9	7.9	3.2	0.4	80.5	+4.9	+5.7
食事・喫茶・買物施設	520人	30.8	45.8	16.7	6.2	0.6	75.0	+6.8	+3.0
談話室や面会スペース	508人	30.1	47.8	17.3	4.5	0.2	75.8	+3.6	+4.0
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	527人	31.5	48.6	17.1	2.1	0.8	77.0	+1.9	+6.1
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	532人	31.6	54.3	11.5	2.4	0.2	78.7	+2.4	+3.7
冷暖房や換気	526人	27.9	52.9	15.6	3.2	0.4	76.2	+3.5	+4.9
施設面全般について	521人	31.1	59.5	8.4	0.8	0.2	80.1	+4.2	+4.7

#### 接遇面

項目	人数	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
事務職員の言葉遣いや態度	530人	48.5	45.5	4.3	1.5	0.2	85.1	+3.3	+0.7
看護師の言葉遣いや態度	533人	56.1	40.5	3.4	0.2	0.2	88.2	+4.0	+1.3
医師の言葉遣いや態度	534人	57.7	39.9	1.9	0.4	0.4	88.6	+3.6	+0.2
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	506人	51.0	46.6	2.0	0.4	0.4	87.1	+4.4	+0.5
薬剤師の言葉遣いや態度	445人	51.2	46.3	2.0	0.4	0.4	87.1	+4.1	+2.2
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	228人	54.4	43.4	2.2	0.8	0.8	88.0	+4.2	+0.6
栄養士の言葉遣いや態度	251人	52.2	42.6	4.4	0.8	0.8	86.4	+4.5	+1.8
接遇面全般について	514人	46.7	49.4	3.5	0.4	0.4	85.6	+4.3	+0.5

#### 診療面

項目	人数	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
看護師への質問や相談のしやすさ	530人	47.2	48.9	3.0	0.9	0.9	85.6	+3.7	+1.9
看護師の患者の話を聞く姿勢	532人	50.9	45.7	2.8	0.6	0.6	86.7	+4.1	+1.0
看護師の説明や励まし	527人	49.7	45.9	4.4	1.1	1.1	86.3	+4.0	+1.0
看護師の採血や介助などの処置	529人	48.6	47.3	4.0	0.2	0.2	86.1	+4.9	+1.2
看護師のナースコールへの対応	494人	48.4	45.3	5.5	0.6	0.2	85.3	+5.4	+1.0
医師への質問や相談のしやすさ	532人	49.4	44.7	4.5	1.1	0.2	85.5	+4.1	+0.2
医師の患者の話を聞く姿勢	530人	53.2	42.6	3.4	0.4	0.4	87.0	+4.5	+0.6
医師からの病状や検査結果の説明	532人	51.5	42.3	5.1	0.8	0.8	85.9	+3.9	+0.7
医師の診断や処置への信頼感	526人	55.1	41.4	2.9	0.4	0.2	87.7	+4.7	+0.2
診療面全般について	529人	51.8	44.4	3.2	0.4	0.2	86.8	+5.0	+0.5

#### サービス体制面

項目	人数	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
入院までの期間	499人	32.9	47.5	15.2	3.2	1.2	76.9	+1.2	+2.4
入院時の書類や説明のわかりやすさ	519人	33.9	52.8	11.8	1.3	0.2	79.7	+3.7	+2.7
レンタル用品の品揃えや価格	453人	24.3	54.3	17.2	3.3	0.9	74.4	+4.6	+2.5
食事の内容(メニュー・味など)	517人	16.8	38.9	31.1	9.7	3.5	64.0	+0.1	+2.1
整理整頓や清掃状況	523人	34.4	55.4	8.4	1.5	0.2	80.6	+4.0	+3.9
安全面への気配り	527人	39.1	53.5	7.2	0.2	0.2	82.9	+4.3	+2.3
プライバシーへの気配り	526人	33.7	50.4	14.8	1.1	0.2	79.1	+3.7	+4.4
職員間の連携の良さ	519人	34.5	51.8	12.1	1.5	0.2	79.8	+5.4	+3.8
退院に向けた情報提供などの支援	513人	35.3	51.5	11.7	1.2	0.4	80.0	+4.4	+2.1
サービス体制面全般について	522人	34.1	55.4	10.2	0.4	0.4	80.8	+4.4	+2.8