

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

平成30年11月12日～11月22日実施

当院全体 回答者数：795人

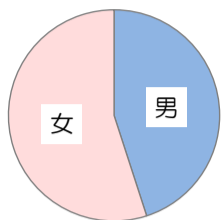
調査病院平均：同内容の調査実施44病院の平均値（平均病床数：449床）

前回調査：平成29年11月13日～11月24日実施（回答者数：589人）

当院全体

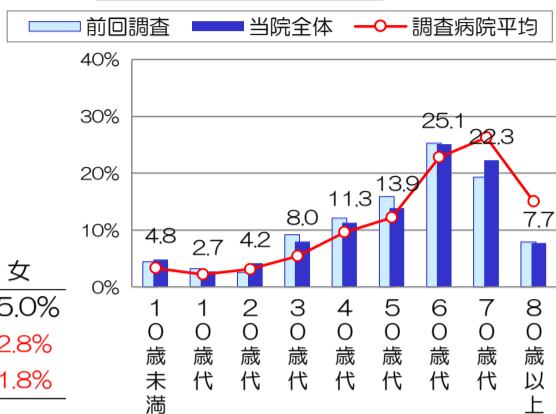
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：793人



当院全体 45.0% 55.0%
調査病院平均差 -2.8% +2.8%
前回調査との差 -1.8% +1.8%

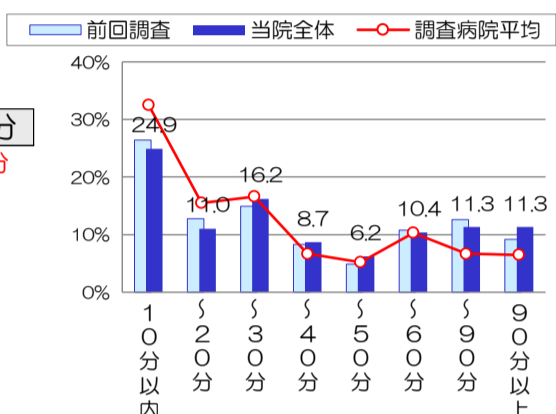
調査病院 前回調査
平均差 との差
有効回答者数：789人
平均年齢：56.2歳
-5.0歳 +0.1歳



■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：691人



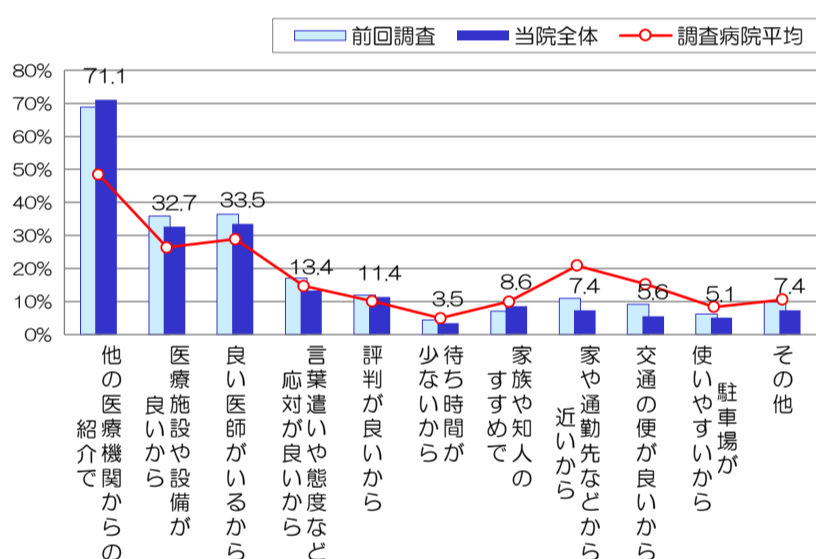
平均時間：45.7分
調査病院平均差：+11.0分
前回調査との差：+3.8分

予約率：99.4%

■当院の選択理由

(複数回答可)

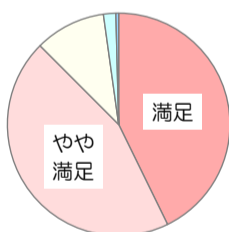
有効回答者数：779人



■総合満足度

有効回答者数：741人

「当院について、総合的にはどうお考えですか」



満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	42.8%	+5.2%	+3.0%
やや満足	44.8%	-3.7%	-3.3%
どちらともいえない	10.3%	-1.1%	0.0%
やや不満	1.8%	-0.3%	+0.2%
不満	0.4%	0.0%	+0.2%

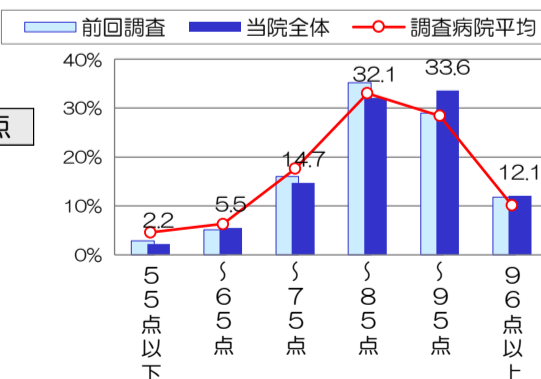
■総合評価点

有効回答者数：730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：83.1点

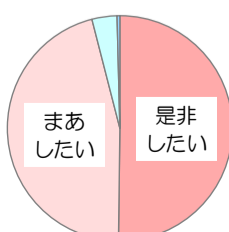
調査病院平均差：+2.1点
前回調査との差：+0.5点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：723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	50.2%	+16.4%	+5.4%
まあしたい	45.8%	-13.7%	-4.7%
あまりしたくない	3.6%	-2.2%	-0.6%
全くしたくない	0.4%	-0.4%	-0.1%

■個別項目の満足度

項目	有効回答者数	満足度 (%)					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									
受付や会計周りの設備や雰囲気	752人	19.7	62.8	15.0	2.0	0.5	74.8	+1.3	-0.6
各科の待合室の設備や雰囲気	749人	18.8	59.4	18.7	2.5	0.5	73.4	+2.3	+0.7
診察室や検査室の設備や雰囲気	735人	22.7	62.4	13.6	1.1	0.1	76.6	+2.6	-0.1
案内表示のわかりやすさ	740人	15.8	52.6	24.9	5.5	1.2	69.1	-1.0	+0.3
トイレや洗面所	746人	21.6	57.1	15.5	4.8	0.9	73.4	+1.9	+0.5
食事・喫茶・買物施設	701人	12.1	51.4	29.2	5.8	1.4	66.7	+3.9	-0.9
駐車場の使いやすさ	721人	7.9	30.2	30.9	19.7	11.2	51.0	-8.2	-5.0
施設面全般について	723人	11.1	62.2	23.1	3.0	0.6	70.1	-0.1	-2.1
接遇面									
総合案内や受付の対応	742人	24.8	62.9	9.3	1.9	1.1	77.1	+0.5	-0.6
会計の対応	729人	22.2	62.6	13.7	0.8	0.7	76.2	+1.6	-0.9
各科診療受付の対応	741人	28.3	62.6	7.7	1.3	1.3	79.5	+2.8	-0.7
看護師の言葉遣いや態度	741人	33.2	60.1	5.9	0.8	0.8	81.4	+2.3	+0.5
医師の言葉遣いや態度	743人	42.5	52.0	4.7	0.3	0.5	83.9	+3.8	+0.3
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	665人	30.8	59.2	9.2	0.3	0.5	80.0	+2.4	+1.2
薬剤師の言葉遣いや態度	256人	25.8	62.5	10.5	1.2	1.2	78.2	+1.3	+1.0
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	178人	31.5	56.7	11.2	0.6	0.6	79.8	+2.7	+1.1
栄養士の言葉遣いや態度	172人	25.0	59.3	15.1	0.6	0.6	77.2	+1.4	+1.0
接遇面全般について	714人	24.6	63.9	11.2	0.3	0.3	78.2	+2.3	+0.4
診療面									
看護師への質問や相談のしやすさ	687人	26.2	59.7	13.5	0.4	0.1	77.8	+1.9	+1.3
看護師の患者の話を聞く姿勢	694人	28.2	59.2	12.0	0.6	0.6	78.8	+1.9	+0.5
看護師の説明や処置	687人	27.1	61.7	10.5	0.7	0.7	78.8	+2.1	+0.8
医師への質問や相談のしやすさ	738人	37.5	53.3	7.9	0.7	0.7	81.6	+3.9	+0.9
医師の患者の話を聞く姿勢	739人	40.1	51.8	7.2	0.4	0.5	82.6	+4.2	+0.1
医師からの病状や検査結果の説明	734人	40.3	49.9	8.2	1.0	0.7	82.1	+4.0	-0.2
医師の診断や処置への信頼感	730人	40.1	50.7	8.1	0.5	0.5	82.3	+3.9	-0.3
診療面全般について	730人	33.7	57.0	7.9	0.8	0.5	80.6	+3.5	0.0
サービス体制面									
診察までの待ち時間	736人	5.3	30.2	35.9	18.9	9.8	50.6	-2.8	-1.8
会計の待ち時間	728人	7.0	47.8	33.2	8.9	3.0	61.7	+1.8	-1.1
待ち時間への気配り	705人	5.0	33.3	47.5	9.6	4.5	56.1	-1.4	-1.0
安全面への気配り	702人	11.3	56.1	30.3	2.0	0.3	69.0	+0.9	-2.4
プライバシーへの気配り	708人	12.6	54.1	28.8	3.7	0.8	68.5	+0.2	-1.7
整理整頓や清掃状況	722人	20.5	63.7	14.8	0.3	0.7	75.9	+2.3	+0.4
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	713人	13.9	57.5	22.3	5.5	0.8	69.5	+0.1	+1.1
職員間の連携の良さ	680人	13.5	54.1	29.4	2.1	0.9	69.3	+0.8	+0.3
掲示やパンフレットなどの情報提供	653人	10.9	47.3	39.1	2.5	0.3	66.5	+0.3	-0.5
サービス体制面全般について	689人	10.9	58.3	28.6	1.7	0.4	69.4	+0.4	-0.2

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30年11月12日～12月7日実施

当院全体 回答者数：633人

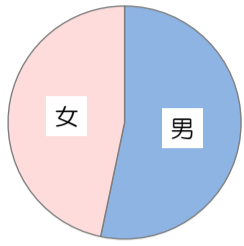
調査病院平均：同内容の調査実施34病院の平均値（平均病床数：494床）

前回調査：平成29年11月13日～12月8日実施（回答者数：549人）

当院全体

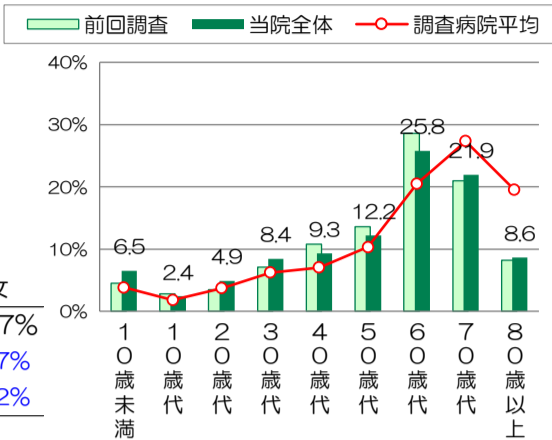
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：625人



当院全体 53.3% 46.7%
 調査病院平均差 +0.7% -0.7%
 前回調査との差 +1.2% -1.2%

調査病院 前回調査
 平均差 との差
 有効回答者数：616人
 平均年齢：55.6歳 -6.9歳 -1.5歳



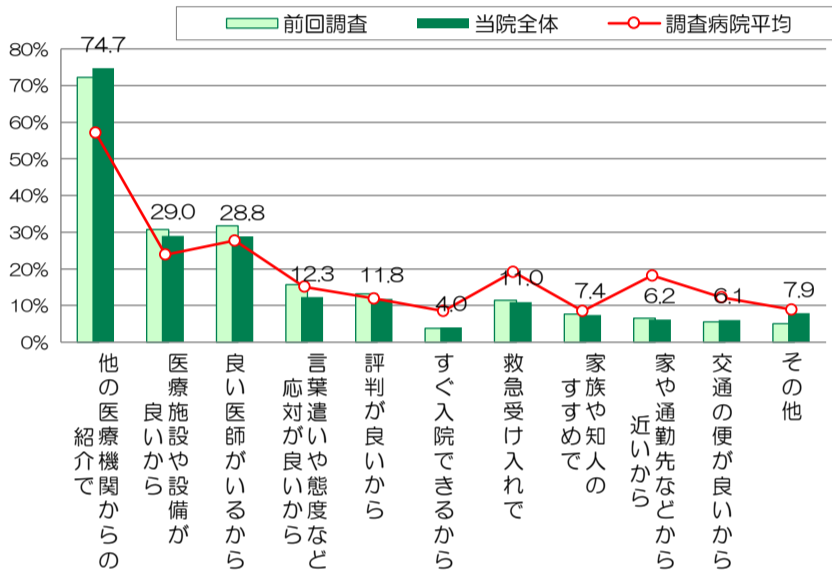
■個別項目の満足度

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
 単位：% (0.0は非表示)

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
施設面									
建物の外観やつくり	605人	33.7	50.7	13.7	1.7	0.2	79.0	+1.5	-1.4
医療機器等の設備	606人	49.5	45.7	4.8	0.0	0.0	86.2	+5.2	-1.4
トイレ・洗面・給湯等の設備	615人	36.1	49.9	10.9	2.6	0.5	79.6	+4.4	-0.9
食事・喫茶・買物施設	611人	27.2	49.1	17.3	5.6	0.8	74.1	+5.9	-0.9
談話室や面会スペース	603人	28.4	49.6	17.9	3.6	0.5	75.4	+3.3	-0.4
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	616人	29.1	46.9	17.2	6.0	0.8	74.4	-0.7	-2.6
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	612人	33.3	50.3	12.9	2.9	0.5	78.3	+2.2	-0.4
冷暖房や換気	609人	28.1	51.9	14.0	5.3	0.8	75.3	+2.5	-0.9
施設面全般について	613人	30.7	55.1	12.7	1.5	0.0	78.8	+3.0	-1.3

■当院の選択理由 (複数回答可)

有効回答者数：593人



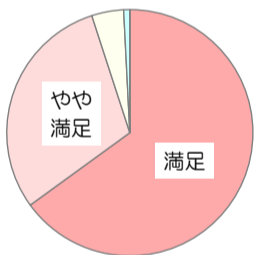
■接遇面

事務職員の言葉遣いや態度	619人	48.3	46.7	4.5	0.5	0.0	85.7	+3.3	+0.6
看護師の言葉遣いや態度	623人	53.5	42.2	3.7	0.2	0.0	87.1	+2.6	-1.1
医師の言葉遣いや態度	623人	54.6	42.2	2.7	0.3	0.0	87.6	+2.3	-1.0
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	590人	47.8	47.1	4.7	0.3	0.0	85.6	+2.7	-1.5
薬剤師の言葉遣いや態度	546人	50.9	45.1	3.8	0.2	0.0	86.7	+3.1	-0.4
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	285人	52.3	42.1	5.6	0.0	0.0	86.7	+2.5	-1.3
栄養士の言葉遣いや態度	310人	47.7	44.5	7.4	0.3	0.0	84.8	+2.3	-1.6
接遇面全般について	607人	46.6	48.1	5.1	0.2	0.0	85.3	+3.5	-0.3

■総合満足度

有効回答者数：614人

「当院について、総合的にはどうお考えですか」



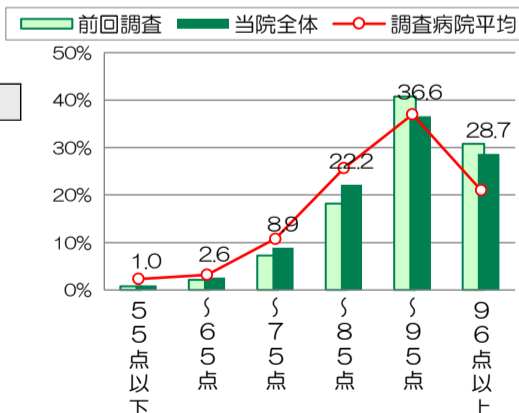
	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	65.0%	+8.7%	-1.7%
やや満足	30.0%	-5.5%	+0.3%
どちらともいえない	4.2%	-2.5%	+0.7%
やや不満	0.8%	-0.4%	+0.6%
不満	0.0%	-0.3%	0.0%

■総合評価点

有効回答者数：607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：88.6点
 調査病院平均差：+2.3点
 前回調査との差：-1.2点



■診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	625人	48.6	45.9	4.8	0.6	0.0	85.6	+3.3	0.0
看護師の患者の話を聞く姿勢	622人	50.8	44.2	4.3	0.6	0.0	86.3	+3.4	-0.4
看護師の説明や励まし	620人	50.3	44.4	4.8	0.5	0.0	86.1	+3.6	-0.2
看護師の採血や介助などの処置	616人	47.6	48.2	3.9	0.3	0.0	85.8	+4.4	-0.3
看護師のナースコールへの対応	584人	48.5	44.7	5.8	0.7	0.0	85.1	+4.7	-0.2
医師への質問や相談のしやすさ	622人	48.7	42.6	7.7	0.8	0.0	84.7	+2.8	-0.8
医師の患者の話を聞く姿勢	624人	49.8	44.1	5.3	0.6	0.0	85.7	+2.8	-1.3
医師からの病状や検査結果の説明	622人	50.2	42.1	6.6	0.8	0.0	85.2	+2.6	-0.7
医師の診断や処置への信頼感	616人	51.8	42.2	5.5	0.3	0.0	86.3	+2.7	-1.4
診療面全般について	619人	49.3	45.4	5.0	0.2	0.0	85.9	+3.6	-0.9

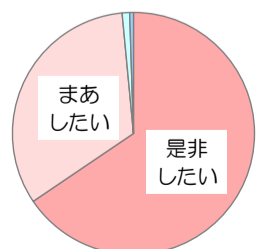
■サービス体制面

入院までの期間	595人	32.6	45.9	17.3	3.5	0.7	76.6	+1.2	-0.3
入院時の書類や説明のわかりやすさ	611人	32.1	52.9	13.7	1.1	0.2	78.9	+2.8	-0.8
レンタル用品の品揃えや価格	564人	29.1	42.9	25.0	2.7	0.4	74.4	+5.2	0.0
食事の内容(メニュー・味など)	600人	20.2	35.3	29.0	12.5	3.0	64.3	+0.7	+0.3
整理整頓や清掃状況	615人	34.8	52.4	11.5	1.3	0.0	80.2	+3.5	-0.4
安全面への気配り	612人	37.9	54.4	7.5	0.2	0.0	82.5	+3.7	-0.4
プライバシーへの気配り	608人	32.7	48.7	16.6	2.0	0.0	78.0	+2.5	-1.1
職員間の連携の良さ	611人	34.5	49.1	13.9	2.0	0.5	78.8	+4.2	-1.0
退院に向けた情報提供などの支援	596人	37.7	48.3	12.6	1.0	0.3	80.5	+4.9	+0.5
サービス体制面全般について	602人	33.7	55.0	10.8	0.5	0.0	80.5	+3.9	-0.3

■紹介・推薦意向

有効回答者数：610人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
是非したい	65.6%	+15.1%	-1.5%
まあしたい	33.0%	-11.8%	+1.6%
あまりしたくない	1.0%	-3.1%	-0.6%
全くしたくない	0.5%	0.0%	+0.5%