

外来患者満足度調査の結果

令和元年12月2日～12月13日実施

当院全体 回答者数：737人

調査病院平均：同内容の調査実施49病院の平均値（平均病床数：465床）

前回調査：平成30年11月12日～11月22日実施（回答者数：795人）

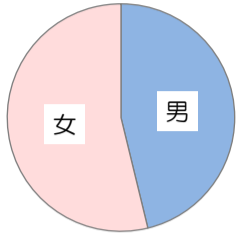
当院全体

*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

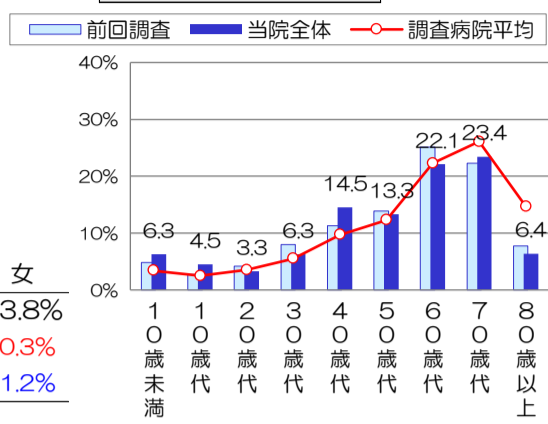
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：729人



当院全体 46.2% 53.8%
調査病院平均差 -0.3% +0.3%
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：732人
平均年齢：54.6歳
-6.1歳 -1.6歳



■個別項目の満足度

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	713人	23.7	57.6	17.1	0.4	0.4	75.8	+2.2	+1.0
各科の待合室の設備や雰囲気	703人	20.2	55.9	20.1	3.4	0.4	73.0	+1.7	-0.4
診察室や検査室の設備や雰囲気	696人	24.1	57.2	17.7	0.7	0.3	76.0	+2.0	-0.6
案内表示のわかりやすさ	690人	18.3	52.8	23.5	4.8	0.7	70.8	+0.5	+1.7
トイレや洗面所	703人	22.8	52.5	16.8	6.3	1.7	72.1	+0.4	-1.3
食事・喫茶・買物施設	660人	16.7	47.0	27.6	7.1	1.7	67.5	+3.9	+0.8
駐車場の使いやすさ	666人	10.2	27.8	31.8	22.4	7.8	52.6	-7.8	+1.6
施設面全般について	673人	14.3	60.5	21.5	3.0	0.7	71.1	+0.5	+1.0

接遇面

総合案内や受付の対応	710人	24.1	62.1	11.3	1.8	0.7	76.8	+0.4	-0.3
会計の対応	701人	23.0	60.8	13.8	1.7	0.7	75.9	+1.4	-0.3
各科診療受付の対応	703人	32.1	59.2	7.3	0.3	0.1	80.4	+3.7	+0.9
看護師の言葉遣いや態度	703人	34.4	57.6	7.3	0.7	0.1	81.4	+2.3	0.0
医師の言葉遣いや態度	710人	39.9	51.7	7.5	0.1	0.8	82.6	+2.6	-1.3
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	635人	29.0	58.7	11.0	1.3	0.1	78.9	+1.3	-1.1
薬剤師の言葉遣いや態度	237人	26.6	58.2	13.1	1.1	0.1	77.3	+0.5	-0.9
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	157人	28.7	55.4	14.6	1.3	0.1	77.9	+0.7	-1.9
栄養士の言葉遣いや態度	160人	23.8	60.0	15.0	1.3	0.1	76.6	+0.4	-0.6
接遇面全般について	671人	23.5	64.4	11.2	0.9	0.1	77.6	+1.7	-0.6

診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	666人	26.1	60.7	12.3	0.8	0.2	78.0	+2.0	+0.2
看護師の患者の話を聞く姿勢	654人	27.2	61.6	10.4	0.6	0.2	78.8	+1.9	0.0
看護師の説明や処置	649人	27.4	61.8	9.9	0.8	0.2	78.9	+2.1	+0.1
医師への質問や相談のしやすさ	703人	38.0	49.8	10.2	1.8	0.1	80.9	+3.1	-0.7
医師の患者の話を聞く姿勢	704人	39.2	50.0	8.9	1.7	0.1	81.6	+3.2	-1.0
医師からの病状や検査結果の説明	697人	36.3	53.1	8.3	1.7	0.6	80.7	+2.6	-1.4
医師の診断や処置への信頼感	695人	37.4	52.1	8.8	1.3	0.4	81.2	+2.7	-1.1
診療面全般について	689人	33.7	55.6	9.6	0.9	0.3	80.4	+3.3	-0.2

サービス体制面

診察までの待ち時間	710人	6.3	25.8	36.6	19.4	11.8	48.8	-4.5	-1.8
会計の待ち時間	700人	9.6	38.4	35.1	13.7	3.1	59.4	-0.2	-2.3
待ち時間への気配り	670人	8.2	27.8	47.3	12.2	4.5	55.7	-1.8	-0.4
安全面への気配り	662人	15.0	50.6	32.0	2.0	0.5	69.4	+1.3	+0.4
プライバシーへの気配り	669人	15.5	49.9	29.9	3.4	1.2	68.8	+0.6	+0.3
整理整頓や清掃状況	692人	21.0	60.3	16.8	1.7	0.3	75.0	+1.3	-0.9
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	685人	13.6	54.9	25.8	5.1	0.6	68.9	-0.6	-0.6
職員間の連携の良さ	647人	13.9	51.5	31.4	2.3	0.9	68.8	+0.2	-0.5
掲示やパンフレットなどの情報提供	626人	12.0	45.0	40.7	1.6	0.6	66.5	+0.3	0.0
サービス体制面全般について	647人	12.8	53.8	30.4	2.3	0.6	69.0	0.0	-0.4

■診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

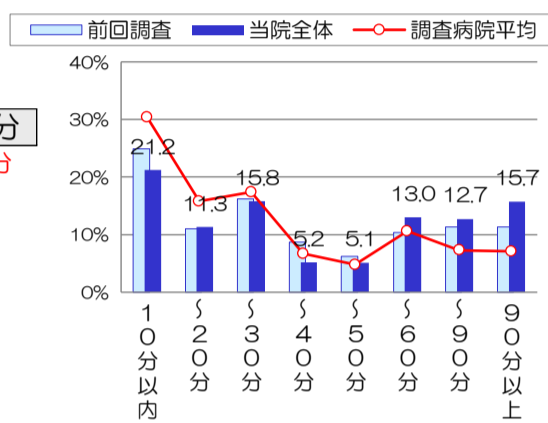
有効回答者数：631人

平均時間：52.3分

調査病院平均差：+15.9分

前回調査との差：+6.6分

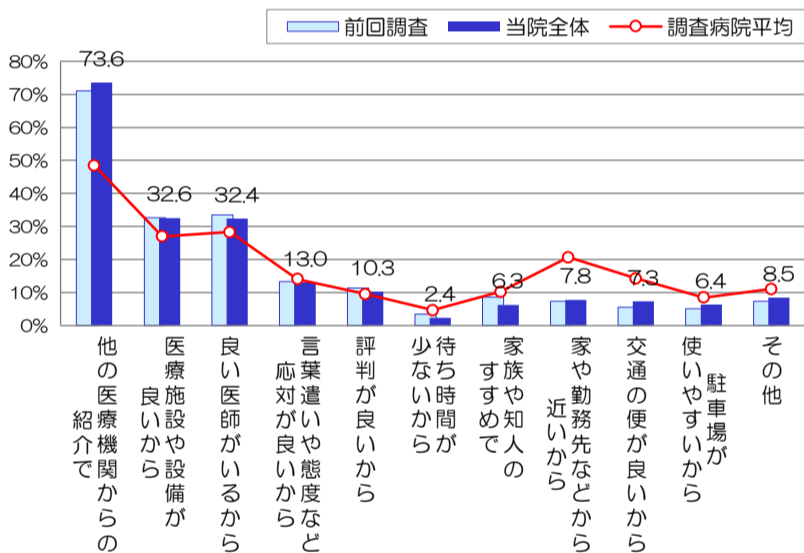
予約率：99.7%



■当院の選択理由

(複数回答可)

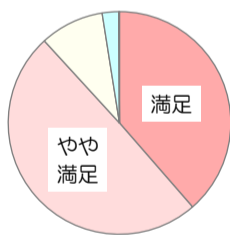
有効回答者数：715人



■総合満足度

有効回答者数：702人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	38.6%	+1.2%	-4.2%
やや満足	49.6%	+1.0%	+4.8%
どちらともいえない	9.3%	-2.3%	-1.0%
やや不満	2.4%	+0.4%	+0.6%
不満	0.1%	-0.3%	-0.3%

■総合評価点

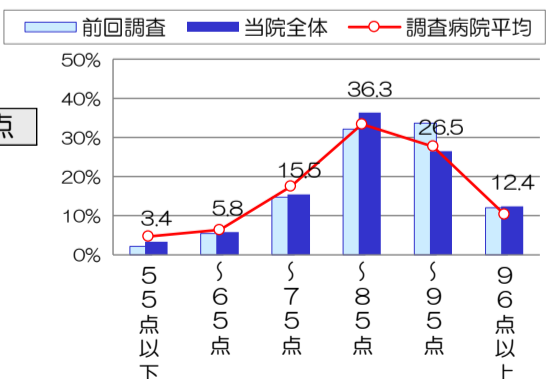
有効回答者数：702人

「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：82.0点

調査病院平均差：+1.1点

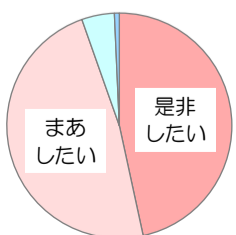
前回調査との差：-1.1点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：698人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



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	46.6%	+12.9%	-3.6%
まあしたい	48.0%	-11.5%	+2.2%
あまりしたくない	4.7%	-1.3%	+1.1%
全くしたくない	0.7%	-0.1%	+0.3%

入院患者満足度調査の結果

令和元年12月2日～12月27日実施

当院全体 回答者数：464人

調査病院平均：同内容の調査実施42病院の平均値（平均病床数：490床）

前回調査：平成30年11月12日～12月7日実施（回答者数：633人）

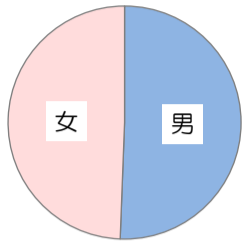
当院全体

*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

■回答者の性別・年齢

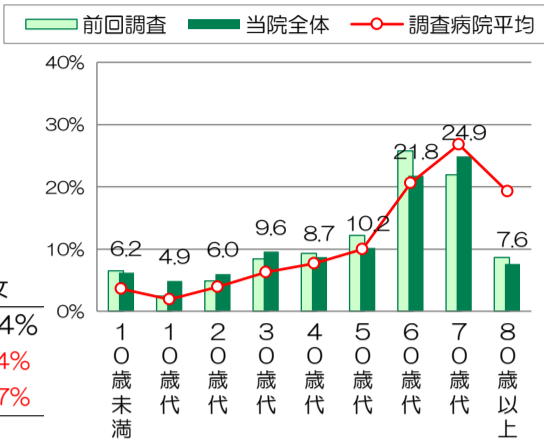
有効回答者数：453人



調査病院 前回調査
平均差 平均年齢 平均差
-7.9歳 -1.3歳

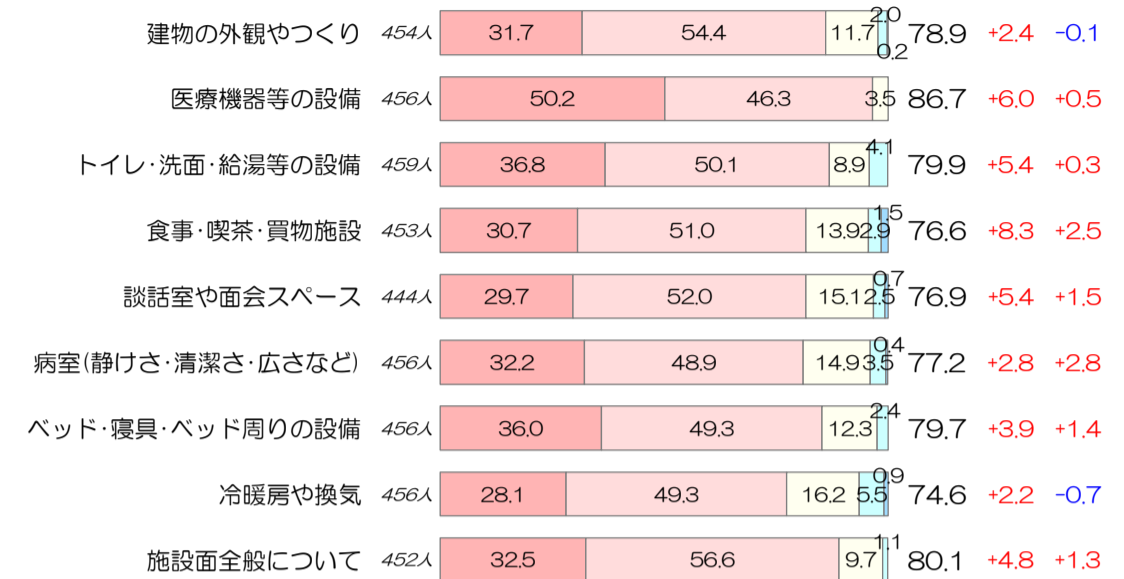
有効回答者数：449人

平均年齢：54.3歳

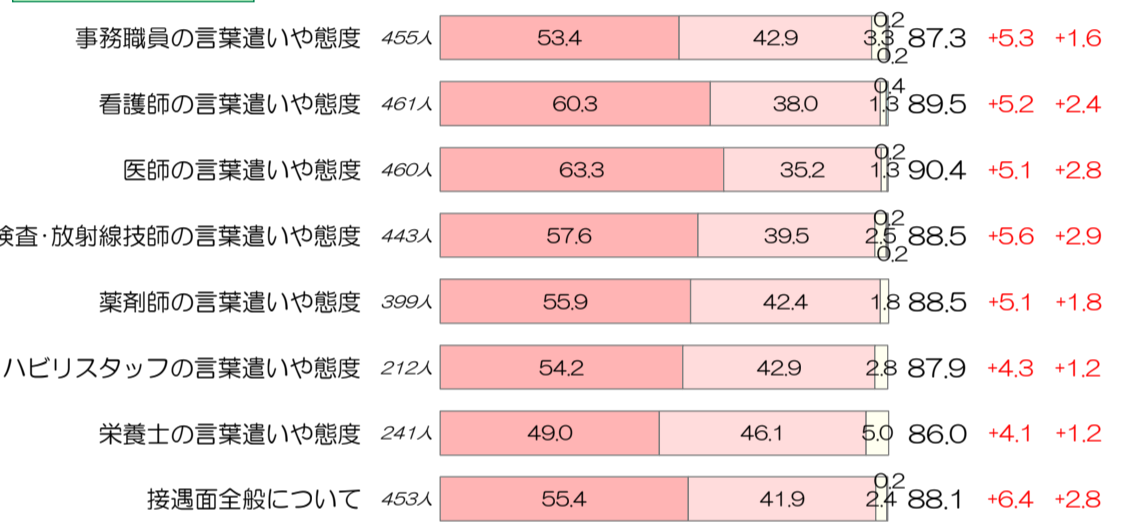


■個別項目の満足度

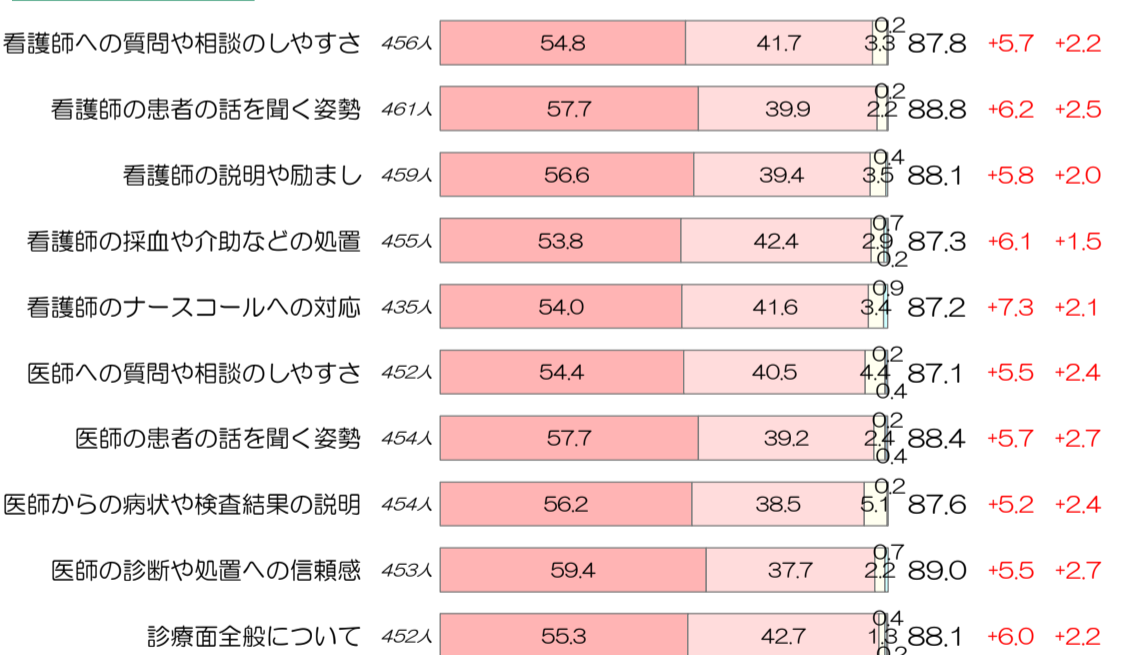
施設面



接遇面



診療面



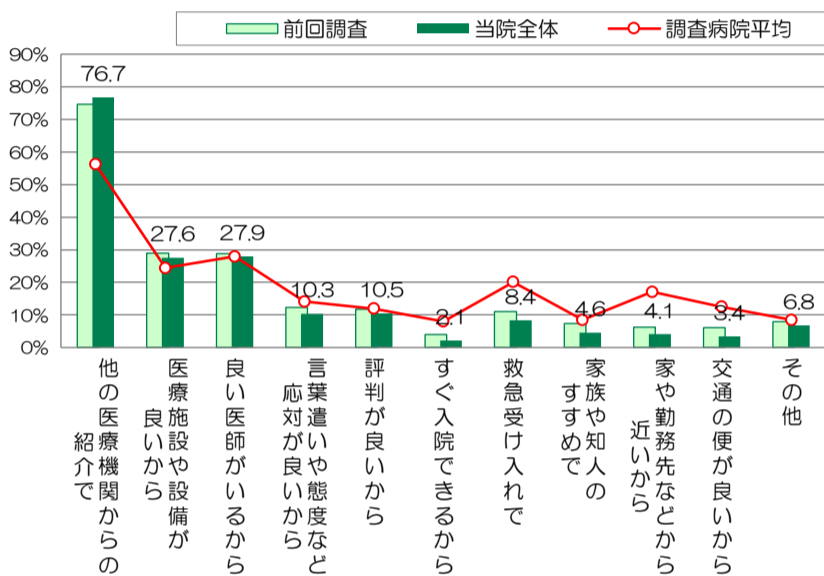
サービス体制面



■当院の選択理由

(複数回答可)

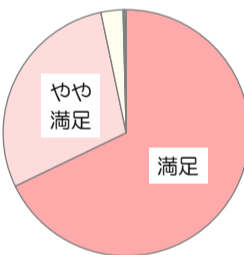
有効回答者数：438人



■総合満足度

有効回答者数：444人

「当院について、総合的にはどうお考えですか」



調査病院 前回調査
平均差 平均年齢 平均差

満足	67.8%	+12.5%	+2.8%
やや満足	28.8%	-7.2%	-1.2%
どちらともいえない	2.9%	-4.0%	-1.3%
やや不満	0.2%	-1.2%	-0.6%
不満	0.2%	-0.1%	+0.2%

■総合評価点

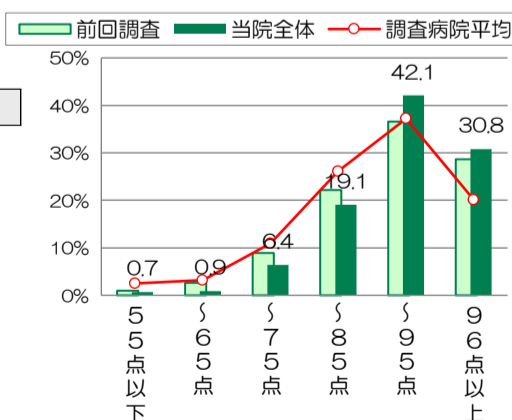
有効回答者数：451人

「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：90.3点

調査病院平均差：+4.2点

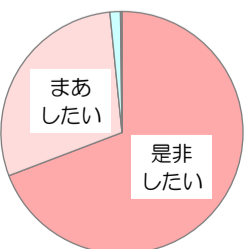
前回調査との差：+1.7点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：439人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



調査病院 前回調査
平均差 平均年齢 平均差

是非したい	69.2%	+18.4%	+3.6%
まあしたい	29.2%	-15.1%	-3.8%
あまりしたくない	1.4%	-2.9%	+0.4%
全くしたくない	0.2%	-0.4%	-0.3%