

外来患者満足度調査の結果

平成29年5月15日～6月3日実施

当院全体 回答者数：163人

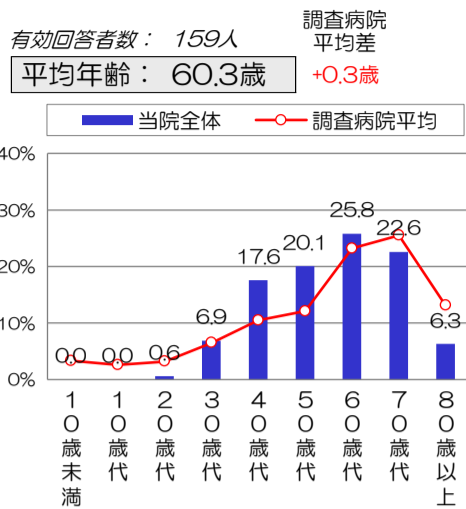
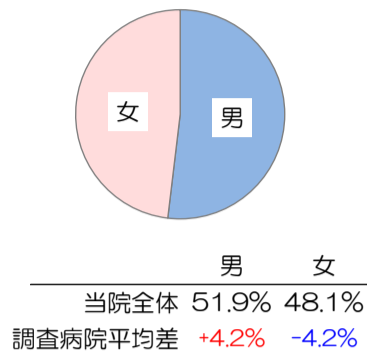
調査病院平均：同内容の調査実施25病院の平均値（平均病床数：491床）

*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：160人



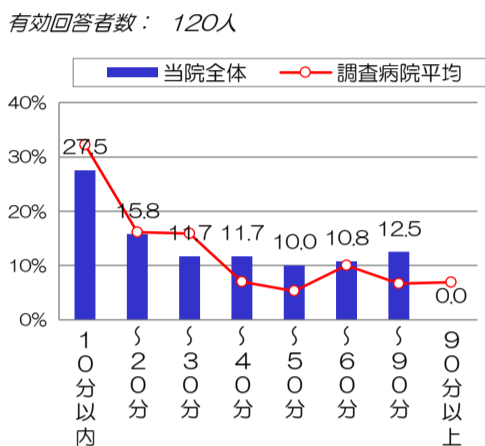
診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

平均時間：32.9分

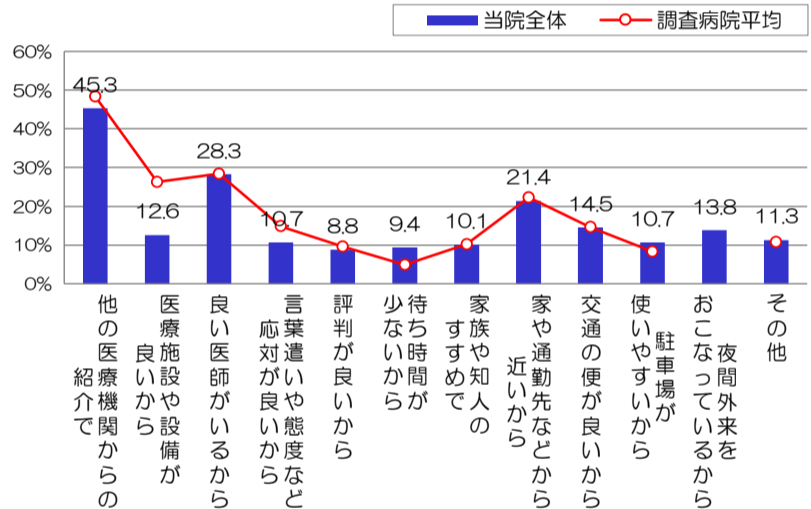
調査病院平均差：-2.4分

予約率：92.5%



当院の選択理由 (複数回答可)

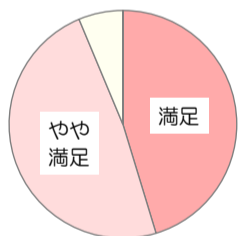
有効回答者数：159人



総合満足度

有効回答者数：159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 (%)
満足	45.3%	+5.7%
やや満足	48.4%	+0.9%
どちらともいえない	6.3%	-4.4%
やや不満	0.0%	-1.8%
不満	0.0%	-0.4%

(参考) 日本病院会 2015年度 QIプロジェクト参加251病院平均

満足：41.7%
やや満足：40.5%

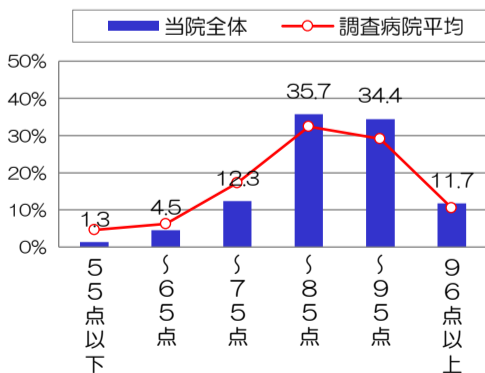
総合評価点

有効回答者数：154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：84.2点

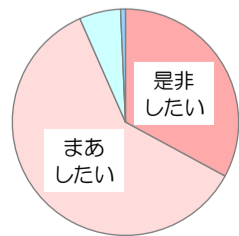
調査病院平均差：+3.0点



紹介・推薦意向

有効回答者数：152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 (%)
是非したい	32.9%	-3.1%
まあしたい	60.5%	+2.8%
あまりしたくない	5.9%	+0.3%
全くしたくない	0.7%	0.0%

個別項目の満足度

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
施設面							
受付や会計周りの設備や雰囲気	161人	26.7	65.2	6.8	0.6	0.6	79.2
外来待合室の設備や雰囲気	161人	24.2	64.6	10.6	0.6	0.6	78.1
診察室や検査室の設備や雰囲気	159人	22.6	68.6	8.8			78.5
案内表示のわかりやすさ	158人	17.7	63.9	17.7	0.6		74.7
トイレや洗面所	159人	25.8	65.4	6.9	1.9		78.8
売店・飲食コーナー	124人	8.1	33.9	33.9	19.4	4.8	55.2
駐車場の使いやすさ	115人	14.8	47.0	22.6	13.0	2.6	64.6
施設面全般について	152人	16.4	69.1	14.5			75.5
接遇面							
受付・会計の対応	160人	29.4	64.4	5.6	0.6		80.6
医師の言葉遣いや態度	160人	32.5	61.9	4.4	1.3		81.4
看護師の言葉遣いや態度	157人	29.9	64.3	4.5	1.3		80.7
検査技師(心電図)の言葉遣いや態度	117人	22.2	65.8	11.1	0.9		77.4
放射線技師の言葉遣いや態度	109人	19.3	67.9	11.9	0.9		76.1
薬剤師の言葉遣いや態度	75人	24.0	69.3	5.3	1.3		78.7
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	24人	16.7	75.0	8.3			77.1
栄養士の言葉遣いや態度	55人	20.0	74.5	5.5			78.6
医療ソーシャルワーカーの言葉遣いや態度	25人	12.0	76.0	12.0			75.0
接遇面全般について	144人	24.3	68.1	6.3	1.4		78.8
診療面							
医師への質問や相談のしやすさ	162人	34.0	53.1	10.5	1.9	0.6	79.5
医師の患者の話を聞く姿勢	161人	33.5	54.0	10.6	1.2	0.6	79.7
医師からの病状や検査結果の説明	159人	32.7	59.7	6.3	1.3		81.0
医師の診断や処置への信頼感	155人	32.9	59.4	7.1	0.6		81.1
看護師への質問や相談のしやすさ	148人	27.7	60.8	9.5	1.4	0.7	78.4
看護師の患者の話を聞く姿勢	148人	29.1	59.5	9.5	1.4	0.7	78.7
看護師の説明や処置	145人	29.7	59.3	9.0	1.4	0.7	79.0
リハビリスタッフの説明のわかりやすさ	26人	19.2	65.4	11.5	3.8		75.0
診療面全般について	129人	23.3	66.7	8.5	1.6		77.9
サービス体制面							
診察までの待ち時間	159人	5.0	44.0	35.8	11.3	3.8	58.8
会計の待ち時間	160人	6.3	46.3	28.8	15.6	3.1	59.2
待ち時間への気配り	145人	4.8	39.3	51.0	3.4	1.4	60.7
安全面への気配り	140人	11.4	60.7	26.4	0.7	0.7	70.4
プライバシーへの気配り	138人	13.8	65.2	19.6	1.4		72.8
整理整頓や清掃状況	148人	22.3	68.9	8.8			78.4
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	147人	15.6	63.9	17.0	2.7	0.7	72.8
職員間の連携の良さ	133人	15.0	59.4	23.3	1.5	0.8	71.6
掲示やパンフレットなどの情報提供	120人	10.0	45.8	42.5	1.7		66.0
サービス体制面全般について	139人	12.9	61.9	25.2			71.9

入院患者満足度調査の結果

平成29年5月22日～6月15日実施

当院全体 回答者数：62人

調査病院平均：同内容の調査実施23病院の平均値（平均病床数：482床）

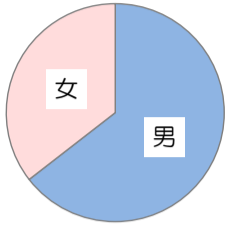
当院全体

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

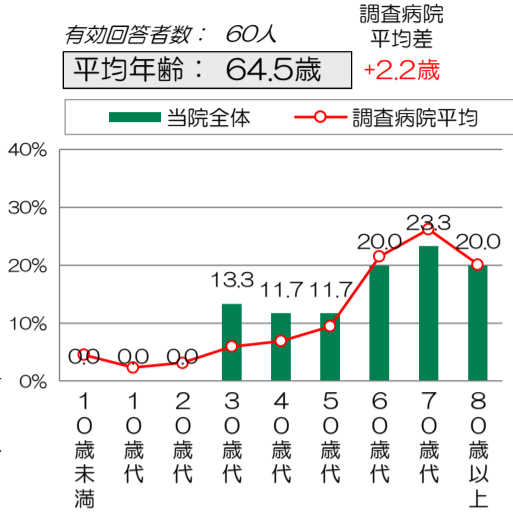
*個別満足度のインデックスは、非常に満足：100点、満足：75点、どちらともいえない：50点、やや不満：25点、不満：0点とした平均評価点

回答者の性別・年齢

有効回答者数：62人

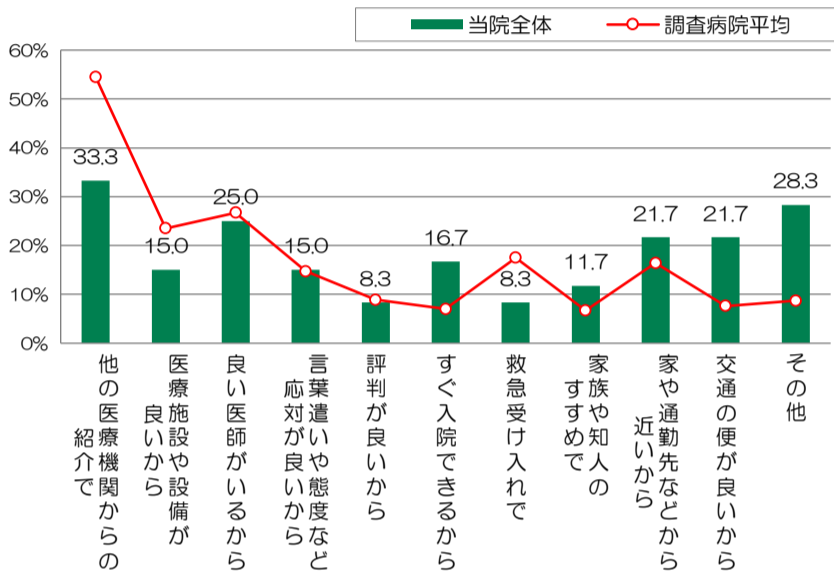


当院全体 64.5% 35.5%
調査病院平均差 +11.0% -11.0%



当院の選択理由

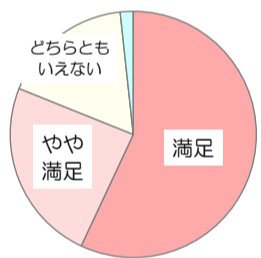
(複数回答可) 有効回答者数：60人



総合満足度

有効回答者数：58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 (%)
満足	56.9%	-0.2%
やや満足	24.1%	-9.9%
どちらともいえない	17.2%	+9.9%
やや不満	1.7%	+0.5%
不満	0.0%	-0.4%

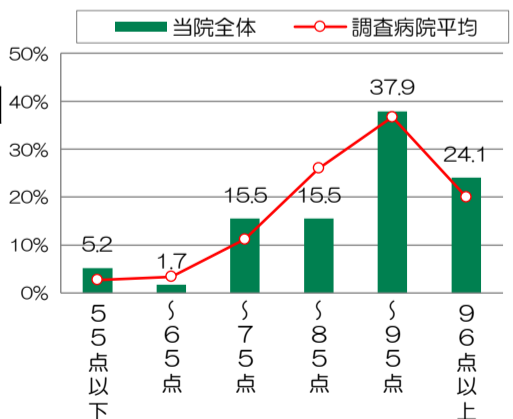
(参考) 日本病院会 2015年度 Qプロジェクト参加247病院平均
満足：57.2%
やや満足：32.4%

総合評価点

有効回答者数：58人

「100点満点で評価すると、何点くらいになりますか」

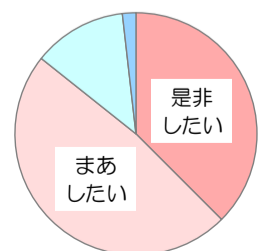
平均評価点：85.6点
調査病院平均差：-0.3点



紹介・推薦意向

有効回答者数：56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 (%)
是非したい	37.5%	-12.2%
まあしたい	48.2%	+2.8%
あまりしたくない	12.5%	+8.2%
全くしたくない	1.8%	+1.2%

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
建物の外観やつくり	59人	25.4	50.8	22.0	1.7	0.0	74.6
医療機器等の設備	56人	25.0	44.6	28.6	1.8	0.0	73.2
トイレ・洗面・給湯等の設備	61人	29.5	52.5	13.1	4.9	0.0	76.6
売店・飲食コーナー	49人	12.2	16.3	32.7	24.5	14.3	46.9
サロンスペース	50人	18.0	46.0	30.0	4.0	2.0	68.5
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	61人	24.6	50.8	19.7	3.3	1.6	73.4
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	59人	23.7	57.6	18.6	0.0	0.0	76.3
冷暖房や換気	60人	23.3	55.0	21.7	0.0	0.0	75.4
施設面全般について	58人	22.4	53.4	24.1	0.0	0.0	74.6

接遇面

事務職員の言葉遣いや態度	60人	30.0	53.3	15.0	1.7	0.0	77.9
医師の言葉遣いや態度	61人	45.9	44.3	9.8	0.0	0.0	84.0
看護師の言葉遣いや態度	61人	47.5	34.4	14.8	3.3	0.0	80.7
検査技師(心電図)の言葉遣いや態度	43人	41.9	39.5	18.6	0.0	0.0	80.8
放射線技師の言葉遣いや態度	47人	38.3	48.9	12.8	0.0	0.0	81.4
薬剤師の言葉遣いや態度	54人	31.5	50.0	14.8	1.9	0.0	76.9
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	36人	50.0	30.6	19.4	0.0	0.0	82.6
栄養士の言葉遣いや態度	44人	40.9	38.6	20.5	0.0	0.0	80.1
医療ソーシャルワーカーの言葉遣いや態度	27人	33.3	40.7	25.9	0.0	0.0	76.9
接遇面全般について	59人	37.3	45.8	16.9	0.0	0.0	80.1

診療面

医師への質問や相談のしやすさ	62人	37.1	46.8	14.5	1.6	0.0	79.8
医師の患者の話を聞く姿勢	61人	41.0	39.3	19.7	0.0	0.0	80.3
医師からの病状や検査結果の説明	60人	35.0	43.3	18.3	1.7	0.0	77.1
医師の診断や処置への信頼感	59人	35.6	47.5	16.9	0.0	0.0	79.7
看護師への質問や相談のしやすさ	62人	37.1	45.2	14.5	3.2	0.0	79.0
看護師の患者の話を聞く姿勢	60人	40.0	43.3	11.7	5.0	0.0	79.6
看護師の説明や励まし	60人	35.0	50.0	13.3	1.7	0.0	79.2
看護師の採血や介助などの処置	57人	38.6	42.1	17.5	1.8	0.0	78.9
看護師のナースコールへの対応	58人	34.5	39.7	20.7	1.7	3.4	75.0
診療面全般について	58人	31.0	50.0	19.0	0.0	0.0	78.0

サービス体制面

入院までの期間	55人	32.7	47.3	18.2	1.8	0.0	77.7
入院時の書類や説明のわかりやすさ	57人	29.8	49.1	15.8	5.3	0.0	75.9
食事の内容(メニュー・味など)	59人	25.4	39.0	22.0	11.9	1.7	68.6
整理整頓や清掃状況	60人	31.7	51.7	15.0	1.7	0.0	78.3
安全面への気配り	59人	32.2	50.8	16.9	0.0	0.0	78.8
プライバシーへの気配り	58人	32.8	53.4	12.1	1.7	0.0	79.3
職員間の連携の良さ	57人	19.3	52.6	22.8	3.5	1.8	71.1
退院に向けた情報提供などの支援	50人	24.0	52.0	24.0	0.0	0.0	75.0
サービス体制面全般について	58人	27.6	48.3	24.1	0.0	0.0	75.9