

外来患者満足度調査の結果

平成30年5月25日～6月9日実施
 当院全体 回答者数：154人
 調査病院平均：同内容の調査実施43病院の平均値（平均病床数：446床）

当院全体

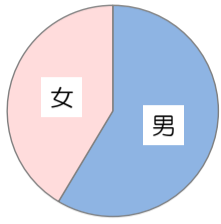
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

*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

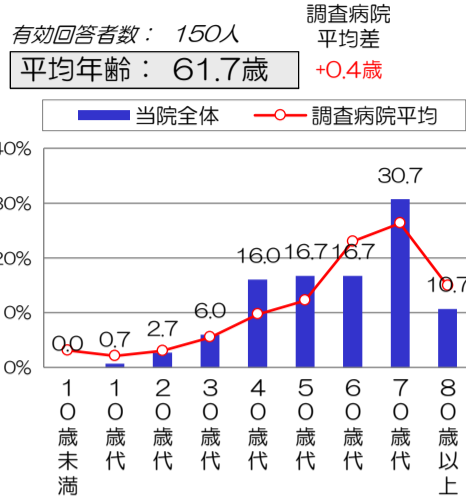
***は調査病院平均値なし。
 *は調査病院平均と一部文言が異なる。

回答者の性別・年齢

有効回答者数：152人



当院全体 58.6% 41.4%
 調査病院平均差 +10.5% -10.5%

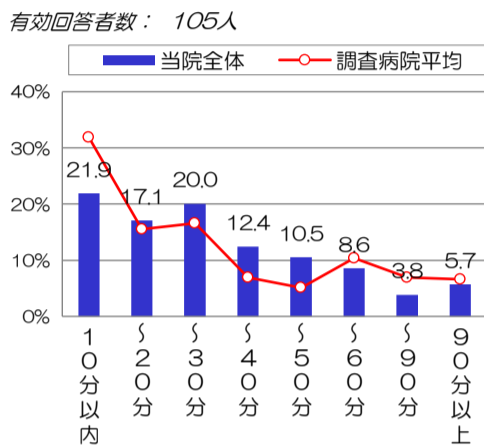


診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

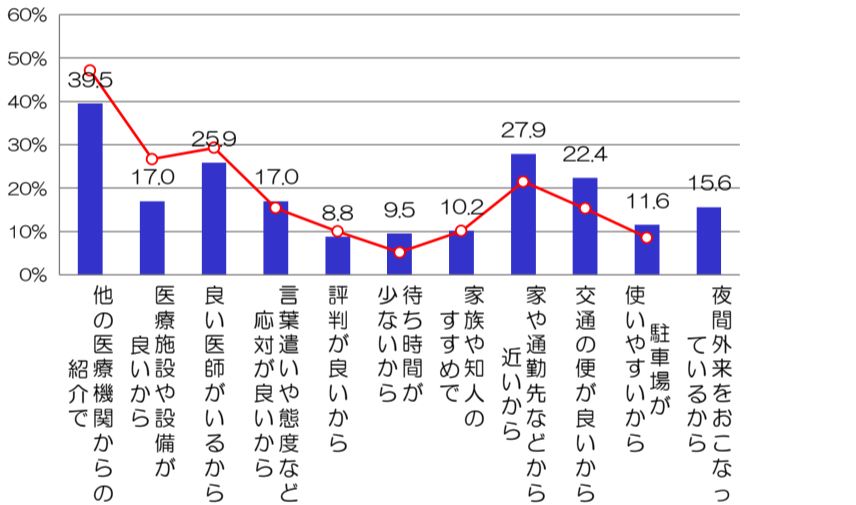
平均時間：35.2分
 調査病院平均差：+0.1分

予約率：89.6%



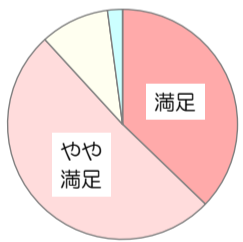
当院の選択理由 (複数回答可)

有効回答者数：147人



総合満足度

「当院について、総合的にはどう思われますか」



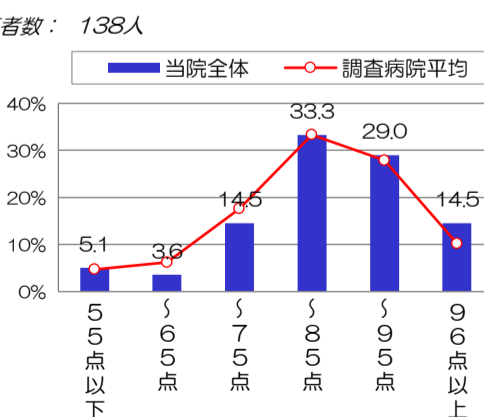
満足度	当院全体	調査病院平均差
満足	37.2%	-0.7%
やや満足	51.0%	+2.7%
どちらともいえない	9.7%	-1.6%
やや不満	2.1%	0.0%
不満	0.0%	-0.4%

(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

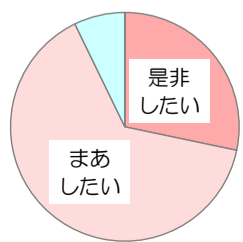
「100満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

平均評価点：82.7点
 調査病院平均差：+1.7点



紹介・推薦意向

「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	28.3%	-5.7%
まあしたい	64.5%	+5.3%
あまりしたくない	7.2%	+1.2%
全くしたくない	0.0%	-0.8%

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
受付や会計周りの設備や雰囲気	147人	19.7	68.7	10.9	0.7	0.0	76.9	+3.3
外来待合室の設備や雰囲気	145人	15.9	73.1	11.0	0.0	0.0	76.2	+5.1*
診察室や検査室の設備や雰囲気	145人	18.6	72.4	9.0	0.0	0.0	77.4	+3.5
案内表示のわかりやすさ	143人	16.8	62.2	17.5	2.8	0.7	72.9	+2.8
トイレや洗面所	143人	21.7	64.3	13.3	0.7	0.0	76.7	+5.1
売店・飲食コーナー	108人	9.3	33.3	34.3	18.5	4.6	56.0	-7.0*
駐車場の使いやすさ	100人	13.0	51.0	28.0	5.0	3.0	66.5	+7.1
施設面全般について	138人	13.8	65.2	16.7	3.6	0.7	71.9	+1.7

接遇面

受付・会計の対応	147人	23.8	63.9	10.9	1.4	0.0	77.6	***
医師の言葉遣いや態度	145人	33.1	58.6	6.9	1.4	0.0	80.9	+0.8
看護師の言葉遣いや態度	144人	31.9	54.2	11.8	2.1	0.0	79.0	-0.1
検査技師(心電図)の言葉遣いや態度	102人	21.6	60.8	14.7	2.9	0.0	75.2	-2.3*
放射線技師の言葉遣いや態度	97人	20.6	58.8	18.6	2.1	0.0	74.5	-3.0*
薬剤師の言葉遣いや態度	79人	20.3	62.0	16.5	1.3	0.0	75.3	-1.5
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	29人	24.1	44.8	31.0	0.0	0.0	73.3	-3.7
栄養士の言葉遣いや態度	51人	23.5	54.9	17.6	2.0	0.0	74.0	-1.9
医療ソーシャルワーカーの言葉遣いや態度	30人	20.0	46.7	33.3	0.0	0.0	71.7	***
接遇面全般について	127人	22.8	60.6	14.2	2.4	0.0	76.0	+0.1

診療面

医師への質問や相談のしやすさ	146人	28.8	59.6	8.9	2.1	0.7	78.4	+0.8
医師の患者の話を聞く姿勢	146人	32.9	56.2	9.6	1.4	0.0	80.1	+1.6
医師からの病状や検査結果の説明	145人	30.3	57.9	9.0	2.8	0.0	79.0	+0.9
医師の診断や処置への信頼感	142人	28.9	60.6	8.5	2.1	0.0	79.0	+0.6
看護師への質問や相談のしやすさ	136人	26.5	55.9	13.2	4.4	0.0	76.1	+0.2
看護師の患者の話を聞く姿勢	130人	28.5	53.1	16.9	1.5	0.0	77.1	+0.1
看護師の説明や処置	129人	24.0	55.8	17.1	3.1	0.0	75.2	-1.6
リハビリスタッフの説明のわかりやすさ	35人	34.3	51.4	14.3	0.0	0.0	80.0	***
診療面全般について	119人	26.1	58.0	14.3	1.7	0.0	77.1	0.0

サービス体制面

診察までの待ち時間	140人	3.6	32.9	45.0	11.4	7.1	53.6	+0.4
会計の待ち時間	138人	4.3	33.3	45.7	13.8	2.9	55.6	-4.6
待ち時間への気配り	132人	6.1	24.2	62.1	6.1	1.5	56.8	-1.0
安全面への気配り	125人	11.2	51.2	36.8	0.8	0.0	68.2	0.0
プライバシーへの気配り	125人	12.0	52.8	34.4	0.8	0.0	69.0	+0.5
整理整頓や清掃状況	137人	22.6	59.9	17.5	0.0	0.0	76.3	+2.7
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	136人	15.4	55.1	28.7	0.7	0.0	71.3	+1.7
職員間の連携の良さ	120人	17.5	45.0	35.0	2.5	0.0	69.4	+0.8
掲示やパンフレットなどの情報提供	106人	11.3	45.3	41.5	1.9	0.0	66.5	+0.2
サービス体制面全般について	123人	13.8	49.6	34.1	2.4	0.0	68.7	-0.5

入院患者満足度調査の結果

平成30年5月25日～6月19日実施
 当院全体 回答者数：80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）

当院全体

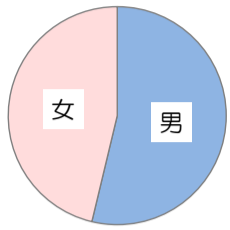
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

*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

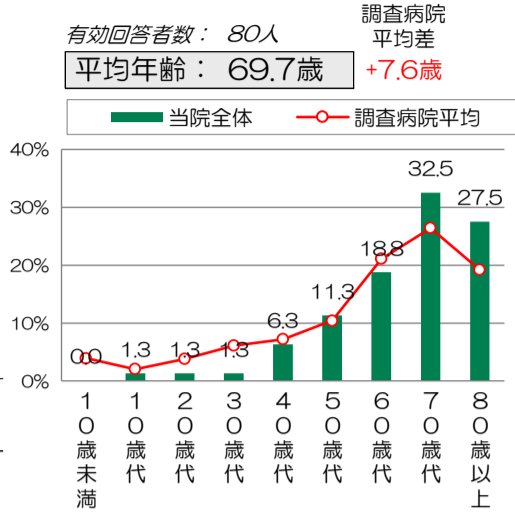
***は調査病院平均値なし。
 *は調査病院平均と一部文言が異なる。

■回答者の性別・年齢

有効回答者数：80人

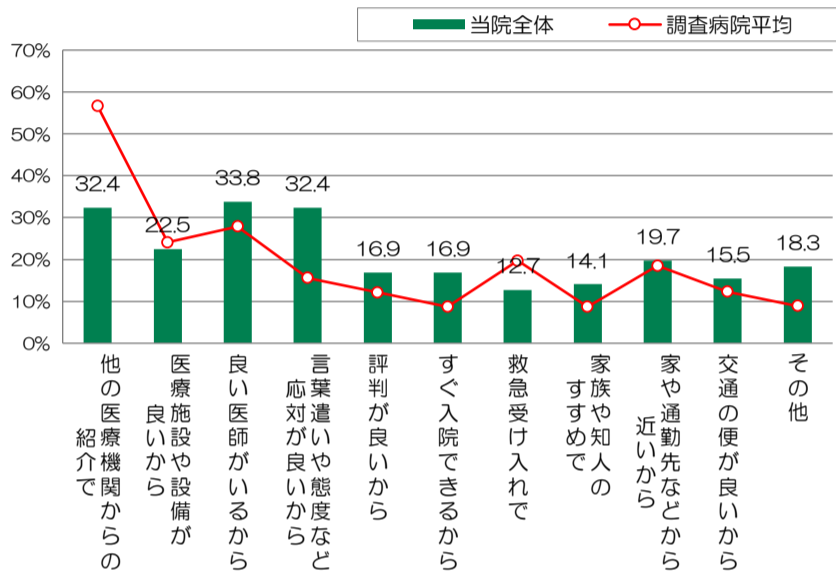


当院全体 53.8% 46.3%
 調査病院平均差 +1.1% -1.0%



■当院の選択理由（複数回答可）

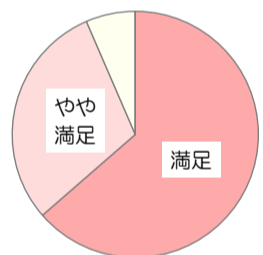
有効回答者数：71人



■総合満足度

有効回答者数：77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

満足	63.6%	+6.9%
やや満足	29.9%	-5.3%
どちらともいえない	6.5%	-0.1%
やや不満	0.0%	-1.2%
不満	0.0%	-0.3%

(参考) 日本病院会 2016年度 Qプロジェクト参加239病院平均

満足：58.4%
 やや満足：31.5%

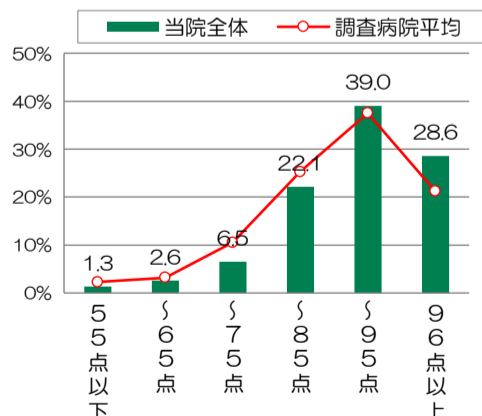
■総合評価点

有効回答者数：77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：88.7点

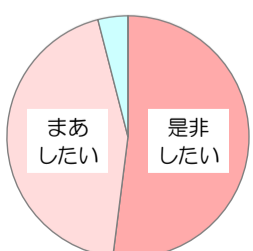
調査病院平均差：+2.3点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：75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

是非したい	52.0%	+0.7%
まあしたい	44.0%	-0.2%
あまりしたくない	4.0%	+0.1%
全くしたくない	0.0%	-0.6%

■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	調査病院平均差
施設面								
建物の外観やつくり	77人	29.9	62.3	6.5	1.3	0.0	80.2	+2.5
医療機器等の設備	73人	35.6	52.1	9.6	1.4	1.4	79.8	-1.3
トイレ・洗面・給湯等の設備	75人	33.3	50.7	14.7	1.3	0.0	79.0	+3.8
売店・飲食コーナー	70人	11.4	25.7	42.9	15.7	4.3	56.1	-12.3*
サロンスペース	69人	20.3	55.1	17.4	5.8	1.4	71.7	-0.7*
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	76人	34.2	55.3	9.2	1.3	0.0	80.6	+5.1
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	76人	32.9	53.9	10.5	2.6	0.0	79.3	+3.0
冷暖房や換気	78人	30.8	50.0	14.1	5.1	0.0	76.6	+3.7
施設面全般について	77人	31.2	57.1	10.4	1.3	0.0	79.5	+3.5
接遇面								
事務職員の言葉遣いや態度	75人	46.7	46.7	6.7	0.0	0.0	85.0	+2.6
医師の言葉遣いや態度	78人	48.7	42.3	9.0	0.0	0.0	84.9	-0.5
看護師の言葉遣いや態度	78人	51.3	41.0	5.1	2.6	0.0	85.3	+0.6
検査技師(心電図)の言葉遣いや態度	53人	41.5	49.1	9.4	0.0	0.0	83.0	0.0*
放射線技師の言葉遣いや態度	55人	41.8	47.3	10.9	0.0	0.0	82.7	-0.3*
薬剤師の言葉遣いや態度	60人	35.0	50.0	13.3	1.7	0.0	79.6	-4.0
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	58人	41.4	50.0	8.6	0.0	0.0	83.2	-1.2
栄養士の言葉遣いや態度	55人	43.6	45.5	10.9	0.0	0.0	83.2	+0.5
医療ソーシャルワーカーの言葉遣いや態度	37人	54.1	29.7	16.2	0.0	0.0	84.5	***
接遇面全般について	77人	40.3	53.2	6.5	0.0	0.0	83.4	+1.6
診療面								
医師への質問や相談のしやすさ	76人	42.1	50.0	7.9	0.0	0.0	83.6	+1.6
医師の患者の話を聞く姿勢	78人	41.0	47.4	10.3	1.3	0.0	82.1	-1.0
医師からの病状や検査結果の説明	77人	45.5	46.8	6.5	1.3	0.0	83.8	+1.0
医師の診断や処置への信頼感	76人	46.1	44.7	9.2	0.0	0.0	84.2	+0.5
看護師への質問や相談のしやすさ	77人	42.9	48.1	9.1	0.0	0.0	83.4	+1.0
看護師の患者の話を聞く姿勢	76人	46.1	46.1	6.6	1.3	0.0	84.2	+1.2
看護師の説明や励まし	75人	48.0	44.0	6.7	1.3	0.0	84.3	+1.7
看護師の採血や介助などの処置	73人	41.1	46.6	11.0	1.4	0.0	81.8	+0.3
看護師のナースコールへの対応	72人	34.7	48.6	15.3	1.4	0.0	79.2	-1.1
診療面全般について	76人	39.5	50.0	10.5	0.0	0.0	82.2	-0.1
サービス体制面								
入院までの期間	71人	31.0	52.1	14.1	2.8	0.0	77.8	+2.2
入院時の書類や説明のわかりやすさ	74人	29.7	56.8	9.5	4.1	0.0	78.0	+1.7
食事の内容(メニュー・味など)	75人	22.7	38.7	34.7	2.7	1.3	69.7	+5.8
整理整頓や清掃状況	77人	33.8	54.5	7.8	3.9	0.0	79.5	+2.8
安全面への気配り	78人	35.9	53.8	10.3	0.0	0.0	81.4	+2.6
プライバシーへの気配り	77人	36.4	51.9	10.4	1.3	0.0	80.8	+5.1
職員間の連携の良さ	75人	33.3	46.7	18.7	1.3	0.0	78.0	+3.0
退院に向けた情報提供などの支援	70人	32.9	48.6	15.7	2.9	0.0	77.9	+2.3
サービス体制面全般について	75人	34.7	50.7	13.3	1.3	0.0	79.7	+3.0

透析患者満足度調査の結果

平成30年5月25日～6月19日実施

当院全体 回答者数：226人

前回調査：平成29年5月15日～5月31日実施（回答者数：206人）

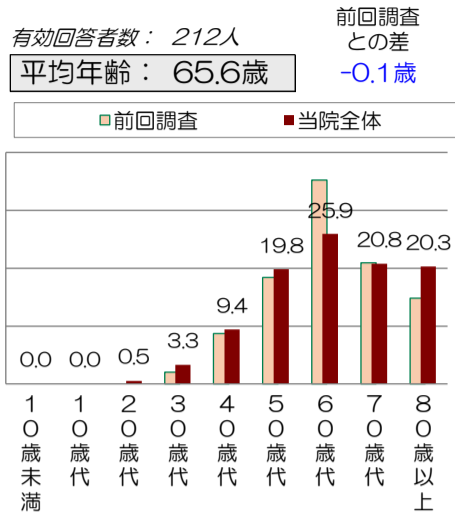
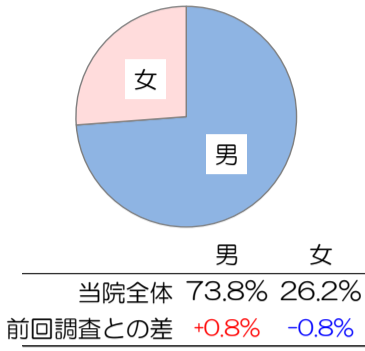
当院全体

*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

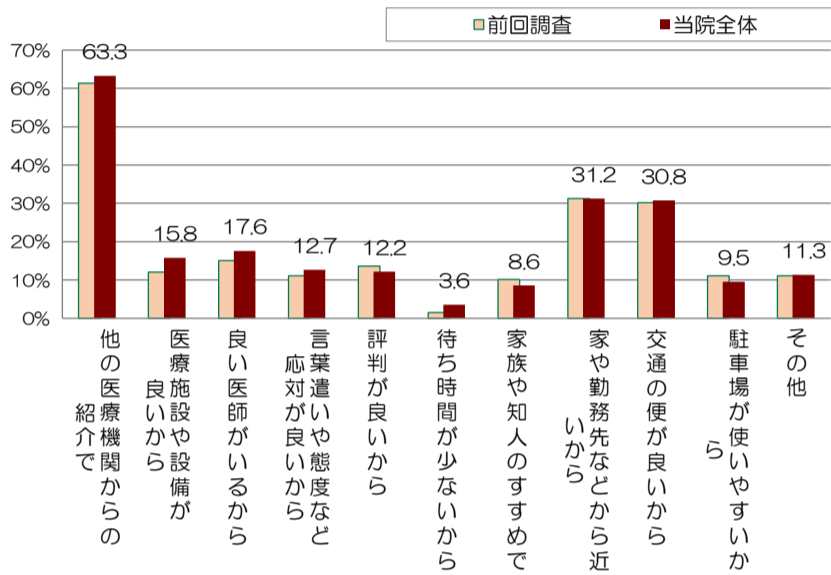
回答者の性別・年齢

有効回答者数：225人



当院の選択理由

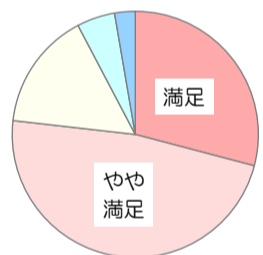
（複数回答可） 有効回答者数：221人



総合満足度

有効回答者数：220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 (%)	前回調査との差 (%)
満足	29.1%	+0.2%
やや満足	47.7%	0.0%
どちらともいえない	15.5%	-0.2%
やや不満	5.0%	-0.6%
不満	2.7%	+0.7%

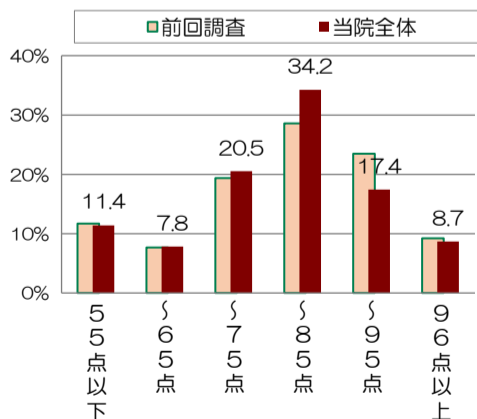
総合評価点

有効回答者数：219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：76.4点

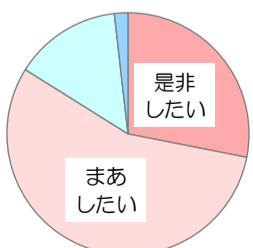
前回調査との差：-0.5点



紹介・推薦意向

有効回答者数：217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 (%)	前回調査との差 (%)
是非したい	28.1%	+6.4%
まあしたい	55.8%	-7.8%
あまりしたくない	14.3%	+1.7%
全くしたくない	1.8%	-0.2%

個別項目の満足度

有効回答者数
単位：% (0.0は非表示)
インデックス
前回調査との差

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	前回調査との差
施設面								
更衣室の設備や雰囲気	211人	4.7	25.6	24.2	23.7	21.8	41.9	+3.6
透析室の待合室の設備や雰囲気	211人	6.2	36.5	38.9	13.7	4.7	56.4	+3.6
透析室の設備や雰囲気	218人	11.5	52.3	25.7	8.3	2.3	65.6	0.0
案内表示のわかりやすさ	211人	5.7	47.9	37.9	6.2	2.4	62.1	+0.2
トイレや洗面所	216人	13.0	51.4	25.5	9.7	0.5	66.7	-0.3
売店・飲食コーナー	196人	4.1	26.0	42.9	17.9	9.2	49.5	+2.6
駐車場の使いやすさ	143人	9.8	45.5	26.6	14.0	4.2	60.7	+4.0
施設面全般について	210人	4.8	49.0	38.1	5.7	2.4	62.0	0.0
接遇面								
事務職員の対応	219人	16.0	62.6	19.2	1.4	0.9	72.8	+1.8
医師の言葉遣いや態度	221人	21.3	59.3	14.9	2.7	1.8	73.9	+0.8
看護師の言葉遣いや態度	220人	20.0	57.7	14.5	5.5	2.3	71.9	-0.5
臨床工学技士の言葉遣いや態度	216人	20.4	57.9	15.7	5.1	0.9	72.9	+1.5
検査技師(心電図)の言葉遣いや態度	213人	15.0	62.4	19.2	2.3	0.9	72.1	+0.3
放射線技師の言葉遣いや態度	212人	14.6	62.3	20.8	1.4	0.9	72.1	+1.6
薬剤師の言葉遣いや態度	163人	14.7	55.2	28.8	0.6	0.6	70.7	+1.4
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	108人	17.6	59.3	16.7	6.5	0.9	72.0	+0.4
栄養士の言葉遣いや態度	115人	19.1	60.9	19.1	0.9	0.9	74.6	+5.6
医療ソーシャルワーカーの言葉遣いや態度	91人	9.9	54.9	31.9	2.2	1.1	67.6	+1.2
接遇面全般について	219人	13.7	59.8	21.0	4.6	0.9	70.2	-0.2
診療面								
医師への質問や相談のしやすさ	218人	13.8	56.9	21.6	5.0	2.8	68.5	+1.4
医師の患者の話を聞く姿勢	221人	13.6	58.8	19.9	6.3	1.4	69.2	+0.4
医師からの病状や検査結果の説明	219人	11.9	57.1	21.0	8.2	1.8	67.2	+0.1
医師の診断や処置への信頼感	218人	14.7	52.8	25.7	3.7	3.2	68.0	-0.8
看護師への質問や相談のしやすさ	220人	16.8	56.4	19.1	5.0	2.7	69.9	-0.1
看護師の患者の話を聞く姿勢	223人	19.3	54.7	19.7	4.5	1.8	71.3	+1.4
看護師の説明や処置	222人	15.3	54.1	24.8	3.2	2.7	69.0	+1.1
リハビリスタッフの説明のわかりやすさ	109人	15.6	54.1	24.8	4.6	0.9	69.7	+0.8
診療面全般について	212人	9.4	59.9	25.0	4.7	0.9	68.0	-0.4
サービス体制面								
安全面への気配り	217人	9.7	54.4	32.7	2.3	0.9	67.4	+0.3
プライバシーへの気配り	218人	7.3	50.5	30.7	6.4	5.0	62.2	+0.3
整理整頓や清掃状況	220人	11.8	56.4	25.9	5.0	0.9	68.3	+2.3
職員間の連携の良さ	211人	7.6	46.0	31.8	10.0	4.7	60.4	-0.8
掲示やパンフレットなどの情報提供	202人	4.5	43.6	45.0	5.0	2.0	60.9	+0.8
サービス体制面全般について	213人	6.1	50.2	39.0	3.8	0.9	64.2	+1.6