

平成 29 年 9 月

当院を利用される皆様へ

増子記念病院

QC サークル委員会

## 患者満足度調査の結果報告について

当院では、良質で安心・安全な医療の提供と患者サービス向上のため、患者満足度調査を実施しております。

調査にご協力いただきました皆さまに心より感謝を申し上げます。

以下に、患者満足度調査結果をご報告させていただきます。

皆さまからいただきました、貴重なご意見は院内の全職員で共有し、今後もより一層医療の質の改善活動に取り組んでまいります。

今後ともご理解とご協力の程、どうぞよろしくお願いいたします。

### <資料>

- 外来患者満足度調査の結果

以上

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）

# 当院全体

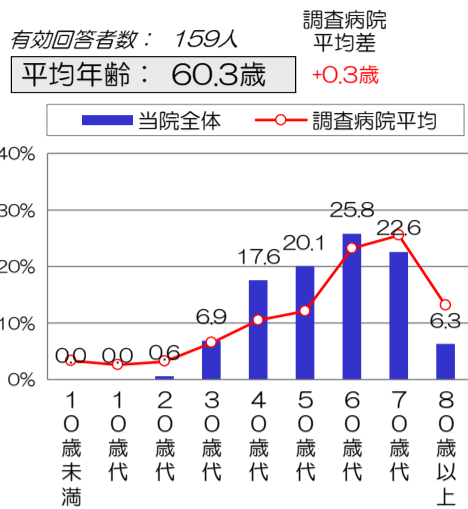
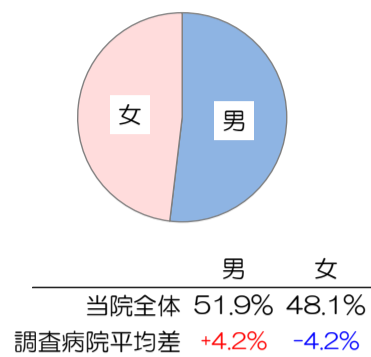
# 外来患者満足度調査の結果

\*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

## 回答者の性別・年齢

有効回答者数：160人

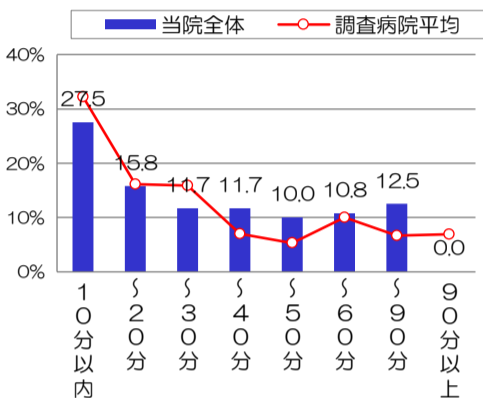


## 診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

有効回答者数：120人

平均時間：32.9分  
調査病院平均差：-2.4分

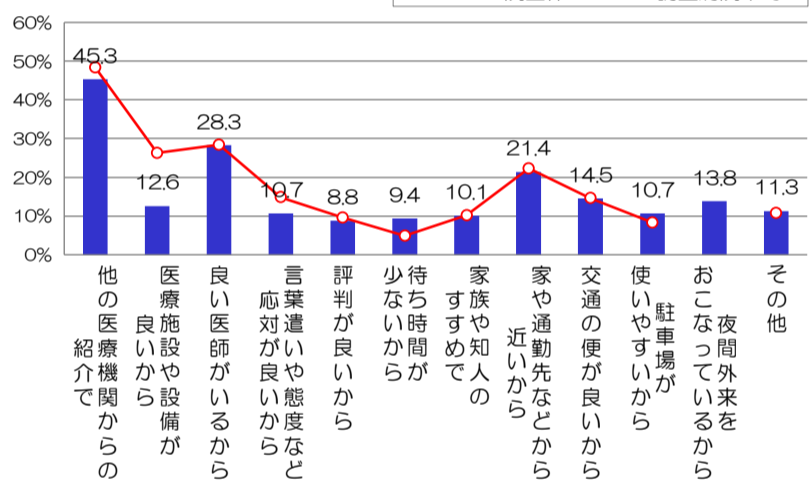


予約率：92.5%

## 当院の選択理由

(複数回答可)

有効回答者数：159人

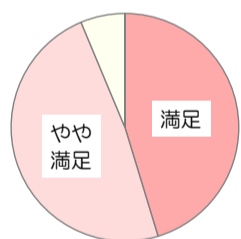


## 総合満足度

「当院について、総合的にはどうお考えですか」

有効回答者数：159人

当院全体 調査病院平均差



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%

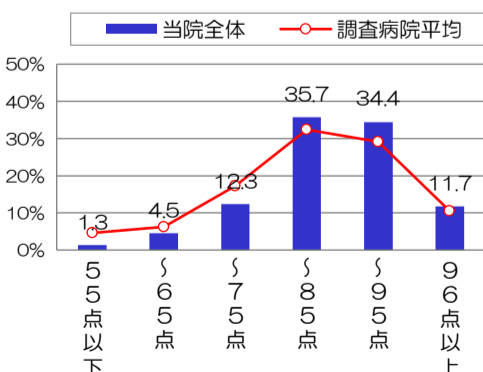
(参考) 日本病院会 2015年度 QIプロジェクト参加251病院平均  
満足：41.7%  
やや満足：40.5%

## 総合評価点

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

有効回答者数：154人

平均評価点：84.2点  
調査病院平均差：+3.0点

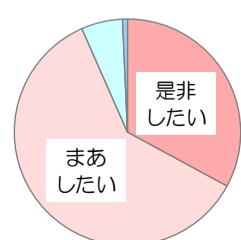


## 紹介・推薦意向

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」

有効回答者数：152人

当院全体 調査病院平均差



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	調査病院平均差
<b>施設面</b>								
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	+5.2
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	+6.0 <sup>※1</sup>
診察室や検査室の設備や雰囲気	159人	22.6	68.6	8.8	0.6	0.6	78.5	+3.8
案内表示のわかりやすさ	158人	17.7	63.9	17.7	0.6	0.6	74.7	+4.2
トイレや洗面所	159人	25.8	65.4	6.9	1.9	0.6	78.8	+6.2
売店・飲食コーナー	124人	8.1	33.9	33.9	19.4	4.8	55.2	-9.5 <sup>※2</sup>
駐車場の使いやすさ	115人	14.8	47.0	22.6	13.0	2.6	64.6	+5.0
施設面全般について	152人	16.4	69.1	14.5	0.6	0.6	75.5	+4.6
<b>接遇面</b>								
受付・会計の対応	160人	29.4	64.4	5.6	0.6	0.6	80.6	-
医師の言葉遣いや態度	160人	32.5	61.9	4.4	1.3	0.6	81.4	+1.2
看護師の言葉遣いや態度	157人	29.9	64.3	4.5	1.3	0.6	80.7	+1.5
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	0.6	77.4	+0.1 <sup>※3</sup>
放射線技師の言葉遣いや態度	109人	19.3	67.9	11.9	0.9	0.6	76.1	-1.2 <sup>※3</sup>
薬剤師の言葉遣いや態度	75人	24.0	69.3	5.3	1.3	0.6	78.7	+1.6
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	24人	16.7	75.0	8.3	0.6	0.6	77.1	-0.2
栄養士の言葉遣いや態度	55人	20.0	74.5	5.5	0.6	0.6	78.6	+2.2
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	0.6	0.6	75.0	-
接遇面全般について	144人	24.3	68.1	6.3	1.4	0.6	78.8	+2.7
<b>診療面</b>								
医師への質問や相談のしやすさ	162人	34.0	53.1	10.5	0.6	0.6	79.5	+1.8
医師の患者の話を聞く姿勢	161人	33.5	54.0	10.6	0.6	0.6	79.7	+1.1
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	0.6	81.0	+2.7
医師の診断や処置への信頼感	155人	32.9	59.4	7.1	0.6	0.6	81.1	+2.5
看護師への質問や相談のしやすさ	148人	27.7	60.8	9.5	0.7	1.4	78.4	+2.1
看護師の患者の話を聞く姿勢	148人	29.1	59.5	9.5	0.7	1.4	78.7	+1.4
看護師の説明や処置	145人	29.7	59.3	9.0	0.7	1.4	79.0	+1.9
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	0.6	75.0	-
診療面全般について	129人	23.3	66.7	8.5	1.6	0.6	77.9	+0.7
<b>サービス体制面</b>								
診察までの待ち時間	159人	5.0	44.0	35.8	11.3	3.8	58.8	+5.0
会計の待ち時間	160人	6.3	46.3	28.8	15.6	3.1	59.2	-0.6
待ち時間への気配り	145人	4.8	39.3	51.0	3.4	1.4	60.7	+2.4
安全面への気配り	140人	11.4	60.7	26.4	0.7	0.7	70.4	+1.8
プライバシーへの気配り	138人	13.8	65.2	19.6	1.4	0.6	72.8	+3.3
整理整頓や清掃状況	148人	22.3	68.9	8.8	0.6	0.6	78.4	+3.9
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	+3.3
職員間の連携の良さ	133人	15.0	59.4	23.3	1.5	0.8	71.6	+2.7
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	0.6	66.0	-0.2
サービス体制面全般について	139人	12.9	61.9	25.2	0.6	0.6	71.9	+2.3

※1 比較データでは「各科待合室の設備や雰囲気」  
※2 比較データでは「食事・喫茶・買物施設」  
※3 比較データでは「検査・放射線技師の言葉遣いや態度」