

令和元年5月29日～6月18日実施
 当院全体 回答者数：242人
 調査病院平均：同内容の調査実施47病院の平均値（平均病床数：458床）

外来患者満足度調査の結果

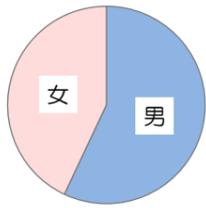
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

*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

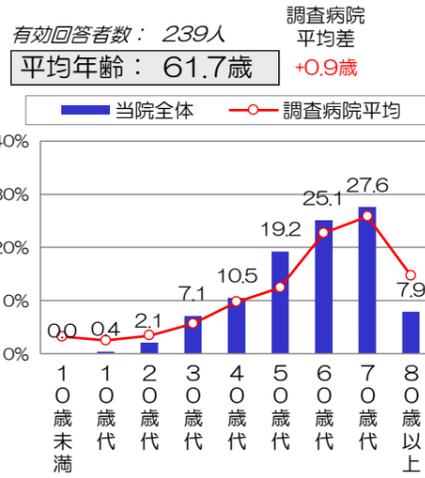
***は調査病院平均値なし。
 *は調査病院平均と一部文言が異なる。

回答者の性別・年齢

有効回答者数：242人



当院全体 57.0% 43.0%
 調査病院平均差 +10.6% -10.6%

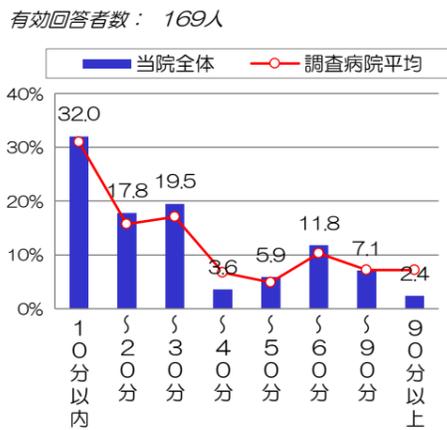


診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

平均時間：29.8分
 調査病院平均差：-6.4分

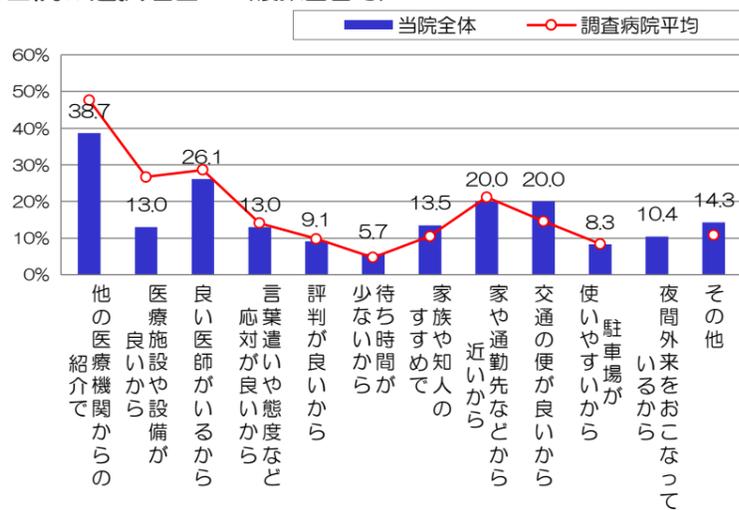
予約率：88.2%



当院の選択理由

(複数回答可)

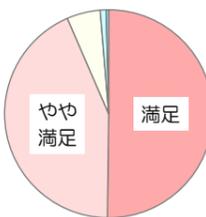
有効回答者数：230人



総合満足度

有効回答者数：231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 (%) |
|-----------|----------|-------------|
| 満足 | 50.2% | +12.8% |
| やや満足 | 43.3% | -5.4% |
| どちらともいえない | 5.2% | -6.2% |
| やや不満 | 0.9% | -1.1% |
| 不満 | 0.4% | 0.0% |

総合評価点

有効回答者数：224人

「100点満点で評価すると、何点くらいになりますか」

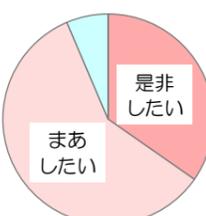
平均評価点：84.5点
 調査病院平均差：+3.5点



紹介・推薦意向

有効回答者数：219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 | 34.7% | +0.9% |
| まあしたい | 58.9% | -0.7% |
| あまりしたくない | 6.4% | +0.5% |
| 全くしたくない | 0.0% | -0.8% |

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 |
|---------------------|--------|---------|------|-----------|------|------|--------|---------|
| | | 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 | 235人 | 23.8 | 67.2 | 7.7 | 0.1 | 78.4 | +4.7 | |
| 外来待合室の設備や雰囲気 | 235人 | 23.4 | 60.9 | 14.5 | 0.4 | 76.5 | +5.2* | |
| 診察室や検査室の設備や雰囲気 | 233人 | 24.0 | 63.9 | 11.6 | 0.4 | 77.9 | +3.8 | |
| 案内表示のわかりやすさ | 226人 | 21.2 | 62.4 | 14.2 | 0.9 | 75.4 | +5.0 | |
| トイレや洗面所 | 231人 | 23.4 | 59.7 | 14.7 | 0.9 | 75.9 | +4.1 | |
| 売店・飲食コーナー | 164人 | 13.4 | 36.0 | 29.3 | 15.9 | 55.0 | -4.5* | |
| 駐車場の使いやすさ | 159人 | 17.0 | 50.3 | 20.8 | 10.1 | 67.6 | +7.6 | |
| 施設面全般について | 213人 | 18.3 | 65.7 | 14.1 | 1.9 | 75.1 | +4.5 | |
| 接遇面 | | | | | | | | |
| 受付・会計の応対 | 235人 | 29.8 | 59.1 | 10.2 | 0.9 | 79.5 | *** | |
| 医師の言葉遣いや態度 | 233人 | 38.2 | 54.5 | 6.4 | 0.4 | 82.4 | +2.2 | |
| 看護師の言葉遣いや態度 | 230人 | 34.8 | 58.7 | 5.7 | 0.4 | 81.7 | +2.4 | |
| 検査技師(心電図)の言葉遣いや態度 | 174人 | 28.7 | 60.3 | 9.8 | 1.1 | 79.2 | +1.5* | |
| 放射線技師の言葉遣いや態度 | 171人 | 27.5 | 59.1 | 12.9 | 0.6 | 78.4 | +0.7* | |
| 薬剤師の言葉遣いや態度 | 109人 | 25.7 | 64.2 | 7.3 | 2.8 | 78.2 | +1.2 | |
| リハビリスタッフの言葉遣いや態度 | 44人 | 27.3 | 65.9 | 6.8 | 0.0 | 80.1 | +2.8 | |
| 栄養士の言葉遣いや態度 | 72人 | 30.6 | 66.7 | 2.8 | 0.0 | 81.9 | +5.8 | |
| 医療ソーシャルワーカーの言葉遣いや態度 | 45人 | 26.7 | 66.7 | 6.7 | 0.0 | 80.0 | *** | |
| 接遇面全般について | 218人 | 28.9 | 60.1 | 10.6 | 0.5 | 79.4 | +3.3 | |
| 診療面 | | | | | | | | |
| 医師への質問や相談のしやすさ | 233人 | 36.9 | 52.4 | 8.6 | 0.9 | 80.8 | +2.9 | |
| 医師の患者の話を聞く姿勢 | 234人 | 36.8 | 52.6 | 8.5 | 0.4 | 80.9 | +2.4 | |
| 医師からの病状や検査結果の説明 | 228人 | 33.8 | 55.7 | 8.8 | 0.4 | 80.3 | +2.1 | |
| 医師の診断や処置への信頼感 | 229人 | 34.1 | 52.4 | 11.8 | 0.4 | 79.6 | +1.1 | |
| 看護師への質問や相談のしやすさ | 218人 | 27.1 | 57.8 | 14.2 | 0.9 | 77.8 | +1.7 | |
| 看護師の患者の話を聞く姿勢 | 214人 | 29.0 | 58.9 | 12.1 | 0.0 | 79.2 | +2.1 | |
| 看護師の説明や処置 | 207人 | 25.6 | 62.3 | 11.6 | 0.5 | 78.3 | +1.4 | |
| リハビリスタッフの説明のわかりやすさ | 61人 | 24.6 | 62.3 | 11.5 | 0.6 | 77.5 | *** | |
| 診療面全般について | 203人 | 27.1 | 59.6 | 12.3 | 1.0 | 78.2 | +1.0 | |
| サービス体制面 | | | | | | | | |
| 診察までの待ち時間 | 223人 | 9.9 | 43.9 | 35.4 | 8.5 | 62.7 | +9.2 | |
| 会計の待ち時間 | 224人 | 12.1 | 41.5 | 33.0 | 11.6 | 62.6 | +2.9 | |
| 待ち時間への気配り | 207人 | 15.0 | 33.8 | 45.4 | 4.3 | 64.1 | +6.4 | |
| 安全面への気配り | 202人 | 17.8 | 58.4 | 23.8 | 0.0 | 73.5 | +5.4 | |
| プライバシーへの気配り | 209人 | 17.7 | 57.9 | 22.5 | 1.9 | 72.8 | +4.5 | |
| 整理整頓や清掃状況 | 218人 | 25.2 | 66.5 | 8.3 | 0.0 | 79.2 | +5.5 | |
| 受診手順(来院～会計)のわかりやすさ | 214人 | 17.8 | 65.9 | 14.5 | 0.5 | 74.5 | +4.9 | |
| 職員間の連携の良さ | 196人 | 19.4 | 56.6 | 20.9 | 3.1 | 73.1 | +4.5 | |
| 掲示やパンフレットなどの情報提供 | 178人 | 15.2 | 50.6 | 32.0 | 2.2 | 69.7 | +3.5 | |
| サービス体制面全般について | 201人 | 16.9 | 62.2 | 20.4 | 0.5 | 73.9 | +4.8 | |

入院患者満足度調査の結果

令和元年5月30日～6月22日実施
 当院全体 回答者数：73人
 調査病院平均：同内容の調査実施40病院の平均値（平均病床数：484床）

当院全体

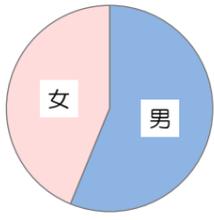
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

*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：73人

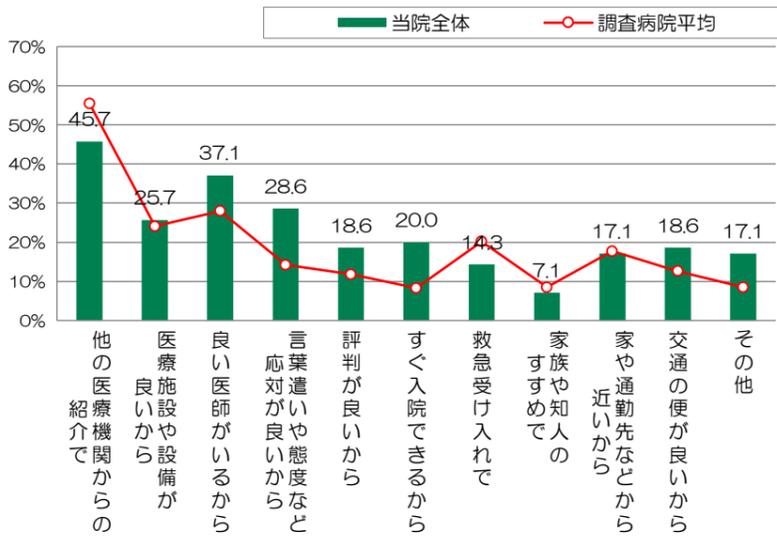


当院全体 56.2% 43.8%
 調査病院平均差 +5.2% -5.2%



当院の選択理由 (複数回答可)

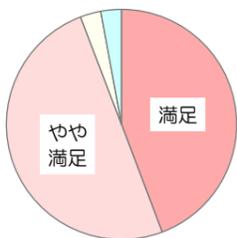
有効回答者数：70人



総合満足度

有効回答者数：70人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



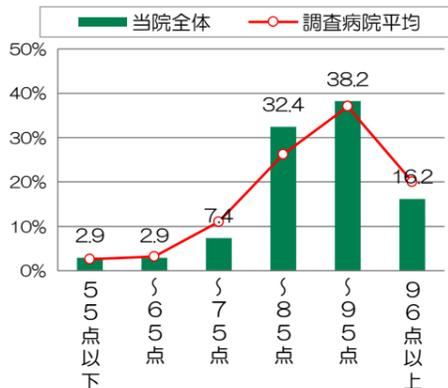
| 満足度 | 当院全体 (%) | 調査病院平均差 (%) |
|-----------|----------|-------------|
| 満足 | 44.3% | -10.8% |
| やや満足 | 50.0% | +13.9% |
| どちらともいえない | 2.9% | -4.1% |
| やや不満 | 2.9% | +1.5% |
| 不満 | 0.0% | -0.4% |

総合評価点

有効回答者数：68人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

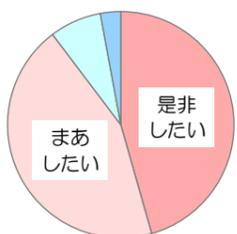
平均評価点：85.2点
 調査病院平均差：-0.8点



紹介・推薦意向

有効回答者数：68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 | 45.6% | -4.7% |
| まあしたい | 44.1% | -0.7% |
| あまりしたくない | 7.4% | +3.1% |
| 全くしたくない | 2.9% | +2.3% |

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 |
|------------------|--------|-----------|--------|---------------|----------|--------|--------|---------|
| 建物の外観やつくり | 69人 | 30.4 | 56.5 | 13.0 | | | 79.3 | +2.7 |
| 医療機器等の設備 | 70人 | 38.6 | 47.1 | 14.3 | | | 81.1 | +0.4 |
| トイレ・洗面・給湯等の設備 | 68人 | 42.6 | 50.0 | 5.9 | 1.5 | | 83.5 | +8.9 |
| 売店・飲食コーナー | 68人 | 17.6 | 33.8 | 33.8 | 14.7 | | 63.6 | -4.7* |
| サロンスペース | 66人 | 28.8 | 42.4 | 28.8 | | | 75.0 | +3.5* |
| 病室(静けさ・清潔さ・広さなど) | 67人 | 40.3 | 50.7 | 9.0 | | | 82.8 | +8.5 |
| ベッド・寝具・ベッド周りの設備 | 68人 | 39.7 | 44.1 | 14.7 | 1.5 | | 80.5 | +4.8 |
| 冷暖房や換気 | 69人 | 33.3 | 50.7 | 10.1 | 5.8 | | 77.9 | +5.3 |
| 施設面全般について | 69人 | 27.5 | 60.9 | 8.7 | 2.9 | | 78.3 | +3.0 |

接遇面

| | | | | | | | | |
|---------------------|-----|------|------|------|-----|--|------|-------|
| 事務職員の言葉遣いや態度 | 69人 | 42.0 | 47.8 | 8.7 | 1.4 | | 82.6 | +0.4 |
| 医師の言葉遣いや態度 | 70人 | 34.3 | 58.6 | 4.3 | 1.4 | | 80.7 | -4.5 |
| 看護師の言葉遣いや態度 | 70人 | 47.1 | 47.1 | 4.3 | 1.4 | | 84.6 | +0.3 |
| 検査技師(心電図)の言葉遣いや態度 | 49人 | 30.6 | 57.1 | 12.2 | | | 79.6 | -3.2* |
| 放射線技師の言葉遣いや態度 | 49人 | 32.7 | 57.1 | 8.2 | 2.0 | | 80.1 | -2.7* |
| 薬剤師の言葉遣いや態度 | 59人 | 27.1 | 57.6 | 15.3 | | | 78.0 | -5.4 |
| リハビリスタッフの言葉遣いや態度 | 52人 | 38.5 | 50.0 | 9.6 | 1.9 | | 81.3 | -2.4 |
| 栄養士の言葉遣いや態度 | 51人 | 29.4 | 56.9 | 13.7 | | | 78.9 | -3.1 |
| 医療ソーシャルワーカーの言葉遣いや態度 | 36人 | 30.6 | 52.8 | 16.7 | | | 78.5 | *** |
| 接遇面全般について | 70人 | 34.3 | 52.9 | 11.4 | 1.4 | | 80.0 | -1.6 |

診療面

| | | | | | | | | |
|-----------------|-----|------|------|------|-----|-----|------|------|
| 医師への質問や相談のしやすさ | 68人 | 38.2 | 44.1 | 13.2 | 4.4 | | 79.0 | -2.6 |
| 医師の患者の話を聞く姿勢 | 68人 | 42.6 | 41.2 | 11.8 | 2.9 | 1.5 | 80.1 | -2.5 |
| 医師からの病状や検査結果の説明 | 68人 | 38.2 | 45.6 | 7.4 | 8.8 | | 78.3 | -4.0 |
| 医師の診断や処置への信頼感 | 65人 | 40.0 | 50.8 | 6.2 | 3.1 | | 81.9 | -1.5 |
| 看護師への質問や相談のしやすさ | 68人 | 39.7 | 51.5 | 7.4 | 1.5 | | 82.4 | +0.4 |
| 看護師の患者の話を聞く姿勢 | 69人 | 40.6 | 49.3 | 8.7 | 1.4 | | 82.2 | -0.3 |
| 看護師の説明や励まし | 69人 | 37.7 | 49.3 | 13.0 | | | 81.2 | -1.0 |
| 看護師の採血や介助などの処置 | 69人 | 33.3 | 53.6 | 10.1 | 2.9 | | 79.3 | -1.9 |
| 看護師のナースコールへの対応 | 67人 | 32.8 | 52.2 | 11.9 | 1.5 | 1.5 | 78.4 | -1.5 |
| 診療面全般について | 67人 | 31.3 | 59.7 | 7.5 | 1.5 | | 79.9 | -2.1 |

サービス体制面

| | | | | | | | | |
|------------------|-----|------|------|------|-----|-----|------|------|
| 入院までの期間 | 63人 | 31.7 | 49.2 | 17.5 | 1.6 | | 77.8 | +2.3 |
| 入院時の書類や説明のわかりやすさ | 65人 | 29.2 | 47.7 | 16.9 | 4.6 | 1.5 | 74.6 | -1.3 |
| 食事の内容(メニュー・味など) | 65人 | 16.9 | 50.8 | 26.2 | 4.6 | 1.5 | 69.2 | +5.1 |
| 整理整頓や清掃状況 | 69人 | 34.8 | 56.5 | 8.7 | | | 81.5 | +4.7 |
| 安全面への気配り | 69人 | 36.2 | 53.6 | 10.1 | | | 81.5 | +3.0 |
| プライバシーへの気配り | 70人 | 35.7 | 50.0 | 12.9 | 1.4 | | 80.0 | +4.9 |
| 職員間の連携の良さ | 69人 | 27.5 | 52.2 | 14.5 | 2.9 | | 74.6 | +0.2 |
| 退院に向けた情報提供などの支援 | 62人 | 24.2 | 58.1 | 16.1 | 1.6 | | 76.2 | +0.7 |
| サービス体制面全般について | 64人 | 28.1 | 53.1 | 18.8 | | | 77.3 | +0.9 |

透析患者満足度調査の結果

令和元年5月29日～6月15日実施
当院全体 回答者数：242人

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

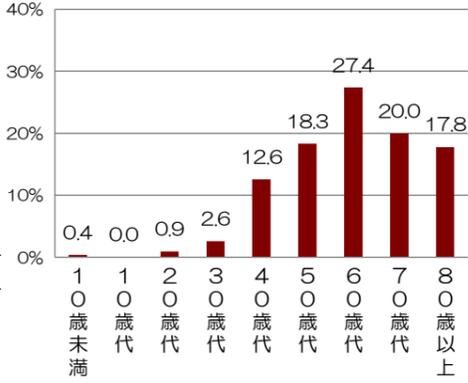
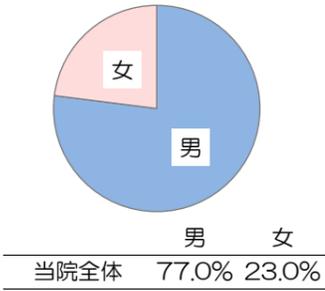
*個別満足度のインデックスは、非常に満足：100点、満足：75点、どちらともいえない：50点、やや不満：25点、不満：0点とした平均評価点

回答者の性別・年齢

有効回答者数：239人

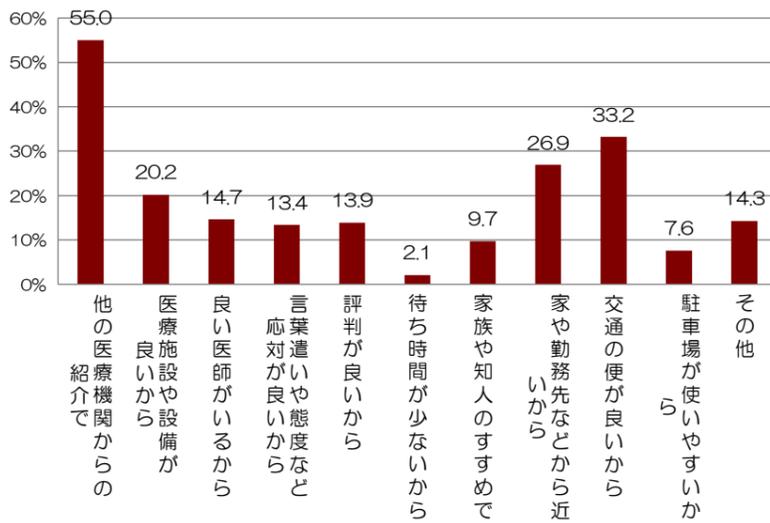
有効回答者数：230人

平均年齢：64.4歳



当院の選択理由 (複数回答可)

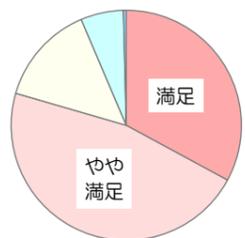
有効回答者数：238人



総合満足度

有効回答者数：234人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



当院全体

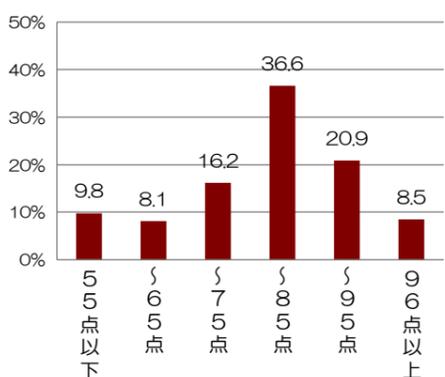
| | |
|-----------|-------|
| 満足 | 32.9% |
| やや満足 | 46.6% |
| どちらともいえない | 14.1% |
| やや不満 | 6.0% |
| 不満 | 0.4% |

総合評価点

有効回答者数：235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：77.8点



紹介・推薦意向

有効回答者数：235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

| | |
|----------|-------|
| 是非したい | 30.2% |
| まあしたい | 56.6% |
| あまりしたくない | 11.9% |
| 全くしたくない | 1.3% |

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

| 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 | | | | | | | |
| 更衣室の設備や雰囲気 | 229人 | 4.4 | 27.9 | 28.8 | 23.1 | 15.7 | 45.5 |
| 透析室の待合室の設備や雰囲気 | 233人 | 5.2 | 38.6 | 41.2 | 12.9 | 2.1 | 57.9 |
| 透析室の設備や雰囲気 | 233人 | 12.4 | 57.1 | 23.2 | 5.2 | 2.1 | 68.1 |
| 案内表示のわかりやすさ | 230人 | 9.6 | 42.6 | 40.0 | 5.7 | 2.2 | 62.9 |
| トイレや洗面所 | 227人 | 11.5 | 52.9 | 27.3 | 7.5 | 0.9 | 66.6 |
| 売店・飲食コーナー | 218人 | 3.2 | 21.1 | 45.9 | 22.5 | 7.3 | 47.6 |
| 駐車場の使いやすさ | 167人 | 10.8 | 43.1 | 29.9 | 12.0 | 4.2 | 61.1 |
| 施設面全般について | 230人 | 6.1 | 53.0 | 34.3 | 6.1 | 0.4 | 64.6 |
| 接遇面 | | | | | | | |
| 事務職員の対応 | 237人 | 18.1 | 65.0 | 11.8 | 4.2 | 0.8 | 73.8 |
| 医師の言葉遣いや態度 | 239人 | 16.7 | 60.3 | 16.3 | 5.4 | 1.3 | 71.4 |
| 看護師の言葉遣いや態度 | 238人 | 21.0 | 58.4 | 15.1 | 5.0 | 0.4 | 73.6 |
| 臨床工学技士の言葉遣いや態度 | 234人 | 17.1 | 62.4 | 19.2 | 1.3 | 1.3 | 73.8 |
| 検査技師(心電図)の言葉遣いや態度 | 233人 | 18.0 | 60.5 | 19.3 | 1.7 | 0.4 | 73.5 |
| 放射線技師の言葉遣いや態度 | 232人 | 16.4 | 63.4 | 17.7 | 1.7 | 0.9 | 73.2 |
| 薬剤師の言葉遣いや態度 | 175人 | 17.1 | 55.4 | 22.9 | 3.4 | 1.1 | 71.0 |
| リハビリスタッフの言葉遣いや態度 | 116人 | 19.0 | 57.8 | 19.8 | 2.6 | 0.9 | 72.8 |
| 栄養士の言葉遣いや態度 | 123人 | 19.5 | 58.5 | 20.3 | 0.8 | 0.8 | 73.8 |
| 医療ソーシャルワーカーの言葉遣いや態度 | 102人 | 20.6 | 51.0 | 24.5 | 2.0 | 2.0 | 71.6 |
| 接遇面全般について | 236人 | 11.0 | 64.4 | 21.2 | 3.0 | 0.4 | 70.7 |
| 診療面 | | | | | | | |
| 医師への質問や相談のしやすさ | 235人 | 12.8 | 52.3 | 27.7 | 4.3 | 3.0 | 66.9 |
| 医師の患者の話を聞く姿勢 | 236人 | 14.0 | 53.4 | 23.3 | 5.9 | 3.4 | 67.2 |
| 医師からの病状や検査結果の説明 | 236人 | 12.7 | 49.6 | 27.5 | 7.6 | 2.5 | 65.6 |
| 医師の診断や処置への信頼感 | 235人 | 15.7 | 48.1 | 28.5 | 4.7 | 3.0 | 67.2 |
| 看護師への質問や相談のしやすさ | 237人 | 19.4 | 59.1 | 16.5 | 4.2 | 0.8 | 73.0 |
| 看護師の患者の話を聞く姿勢 | 239人 | 18.4 | 60.7 | 15.1 | 5.0 | 0.8 | 72.7 |
| 看護師の説明や処置 | 239人 | 16.3 | 60.7 | 16.7 | 5.0 | 1.3 | 71.4 |
| リハビリスタッフの説明のわかりやすさ | 114人 | 14.9 | 56.1 | 26.3 | 2.6 | 2.6 | 70.8 |
| 診療面全般について | 219人 | 10.5 | 58.9 | 25.1 | 5.0 | 0.5 | 68.5 |
| サービス体制面 | | | | | | | |
| 安全面への気配り | 230人 | 12.2 | 55.7 | 27.0 | 3.9 | 1.3 | 68.4 |
| プライバシーへの気配り | 231人 | 10.0 | 46.3 | 37.7 | 3.9 | 2.2 | 64.5 |
| 整理整頓や清掃状況 | 233人 | 12.0 | 57.9 | 23.6 | 5.2 | 1.3 | 68.6 |
| 職員間の連携の良さ | 228人 | 10.1 | 46.9 | 33.3 | 7.5 | 2.2 | 63.8 |
| 掲示やパンフレットなどの情報提供 | 215人 | 7.4 | 46.5 | 41.4 | 2.8 | 1.9 | 63.7 |
| サービス体制面全般について | 228人 | 9.6 | 51.8 | 32.9 | 4.4 | 1.3 | 66.0 |