

# 外来患者満足度調査の結果

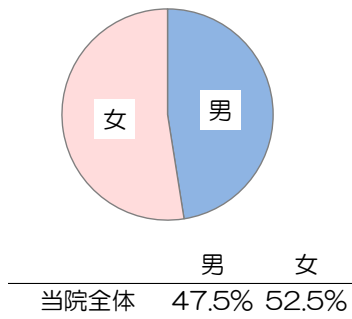
平成30年10月9日～15日実施  
当院全体 回答者数：772人

\*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

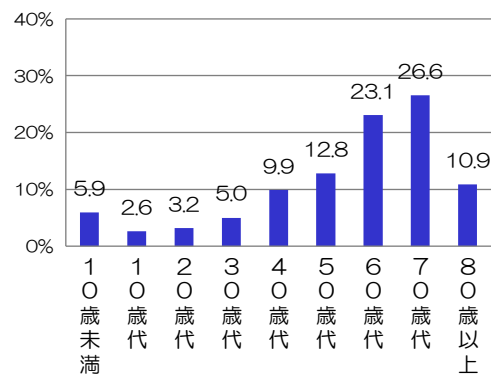
## 回答者の性別・年齢

有効回答者数：771人



有効回答者数：759人

平均年齢：58.4歳



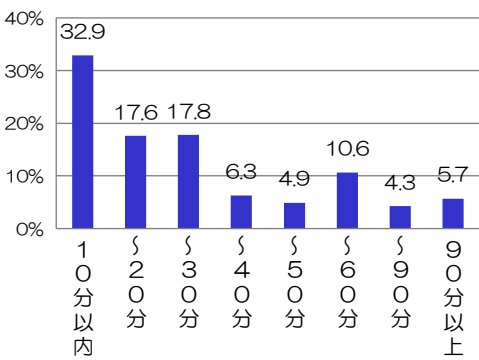
## 診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

有効回答者数：511人

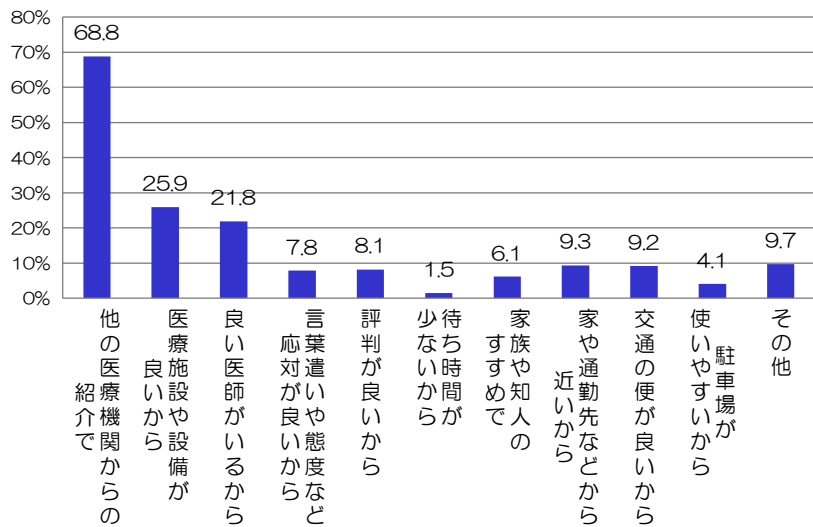
平均時間：32.4分

予約率：88.4%



## 当院の選択理由 (複数回答可)

有効回答者数：752人

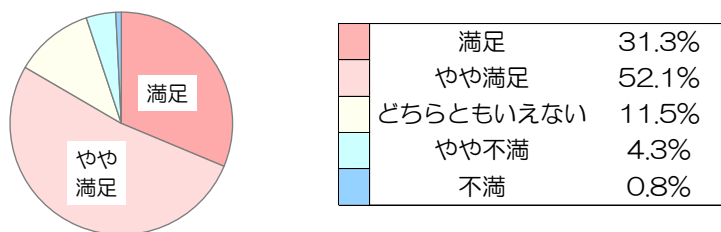


## 総合満足度

有効回答者数：729人

「当院について、総合的にはどう思われますか」

当院全体

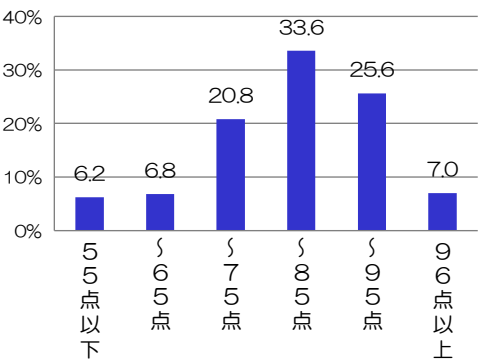


## 総合評価点

有効回答者数：711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：79.0点

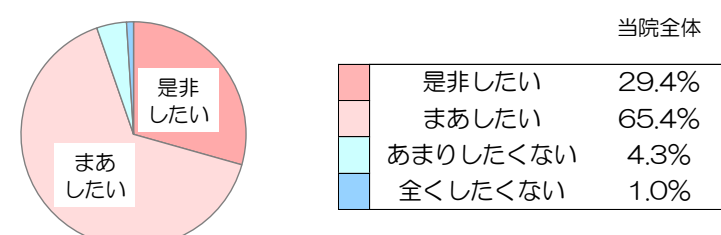


## 紹介・推薦意向

有効回答者数：705人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」

当院全体



## 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

### 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
受付や会計周りの設備や雰囲気	747人	19.0	60.4	16.5	3.1	0.1	73.3
各科の待合室の設備や雰囲気	748人	17.4	60.4	18.0	3.5	0.7	72.6
診察室や検査室の設備や雰囲気	729人	20.7	64.1	14.3	1.0	0.0	76.1
案内表示のわかりやすさ	733人	18.7	58.1	19.6	2.9	0.7	72.8
トイレや洗面所	735人	21.8	54.7	15.4	6.4	1.8	72.1
食事・喫茶・買物施設	657人	12.9	47.2	26.8	9.9	3.2	64.2
駐車場の使いやすさ	662人	6.3	37.3	32.2	16.0	8.2	54.4
施設面全般について	714人	13.0	63.0	20.7	2.1	1.1	71.2

### 接遇面

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
総合案内や受付の対応	745人	22.6	61.9	13.0	1.9	0.7	75.9
会計の対応	719人	19.5	56.7	18.2	3.9	1.7	72.1
各科診療受付の対応	730人	20.7	63.6	13.0	1.6	1.1	75.3
看護師の言葉遣いや態度	730人	27.0	62.2	9.9	0.4	0.5	78.7
医師の言葉遣いや態度	731人	31.9	57.7	8.6	1.4	0.4	79.8
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	635人	24.9	60.9	12.8	0.9	0.5	77.2
薬剤師の言葉遣いや態度	322人	24.2	59.9	15.2	0.6	0.0	76.8
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	187人	24.1	59.4	16.0	0.5	0.0	76.6
管理栄養士の言葉遣いや態度	177人	19.2	62.1	18.1	0.6	0.0	74.9
接遇面全般について	689人	19.7	64.3	14.5	0.7	1.1	75.4

### 診療面

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
看護師への質問や相談のしやすさ	694人	19.0	62.7	16.6	1.3	0.4	74.6
看護師の患者の話を聞く姿勢	687人	21.0	61.9	15.1	1.7	0.3	75.4
看護師の説明や処置	683人	20.8	60.8	16.0	2.0	0.4	74.9
医師への質問や相談のしやすさ	726人	26.9	56.7	14.2	1.4	0.8	76.9
医師の患者の話を聞く姿勢	726人	28.2	56.1	12.9	1.0	1.8	77.2
医師からの病状や検査結果の説明	713人	26.6	57.1	12.9	2.2	1.1	76.5
医師の診断や処置への信頼感	718人	27.0	56.7	13.6	1.7	1.0	76.8
診療面全般について	713人	23.4	59.3	15.1	1.3	0.8	75.8

### サービス体制面

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
診察までの待ち時間	729人	6.0	26.3	36.8	18.4	12.5	48.8
会計の待ち時間	718人	3.8	22.0	39.8	21.2	13.2	45.5
待ち時間への気配り	706人	5.7	22.8	49.0	14.3	8.2	50.8
安全面への気配り	694人	10.1	48.7	36.9	3.2	1.2	65.9
プライバシーへの気配り	686人	11.4	47.2	36.3	3.4	1.7	65.8
整理整頓や清掃状況	716人	18.2	62.3	17.3	1.7	0.6	74.0
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	717人	12.8	53.4	26.6	5.9	1.3	67.7
職員間の連携の良さ	676人	11.1	46.4	35.4	4.9	2.2	64.8
掲示やパンフレットなどの情報提供	649人	8.3	47.1	40.4	3.2	0.9	64.7
サービス体制面全般について	686人	9.2	51.9	35.1	2.6	1.2	66.3

# 入院患者満足度調査の結果

平成30年10月9日～11月2日実施  
当院全体 回答者数：457人

\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

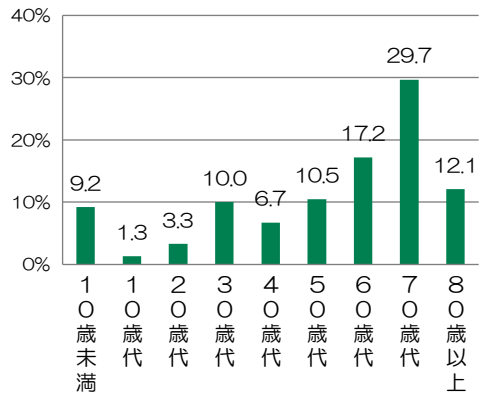
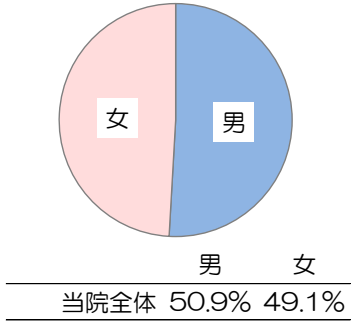
\*個別満足度のインデックスは、非常に満足：100点、満足：75点、どちらともいえない：50点、やや不満：25点、不満：0点とした平均評価点

## ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：452人

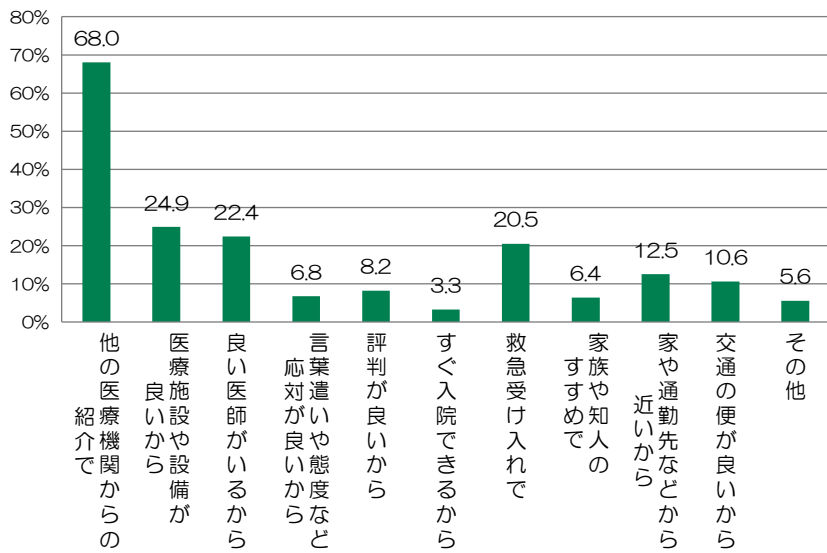
有効回答者数：448人

平均年齢：56.8歳



## ■当院の選択理由 (複数回答可)

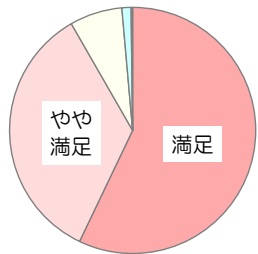
有効回答者数：425人



## ■総合満足度

有効回答者数：434人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



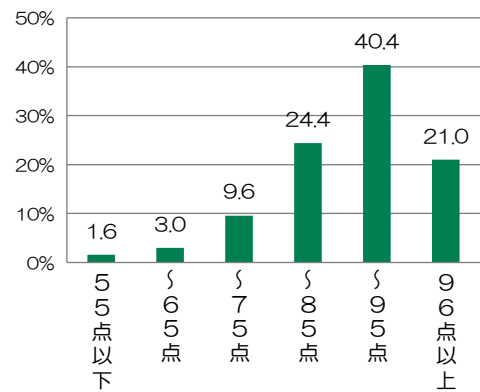
満足度	割合
満足	57.1%
やや満足	34.6%
どちらともいえない	6.9%
やや不満	1.2%
不満	0.2%

## ■総合評価点

有効回答者数：438人

「100点満点で評価すると、何点くらいになりますか」

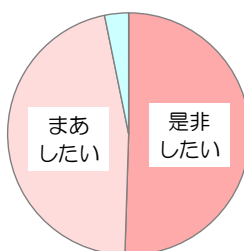
平均評価点：87.1点



## ■紹介・推薦意向

有効回答者数：438人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



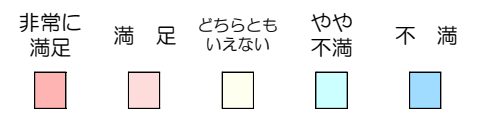
意向	割合
是非したい	50.5%
まあしたい	46.3%
あまりしたくない	3.2%
全くしたくない	0.0%

## ■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



### 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	432人	43.1	48.1	7.4	0.7	0.7	83.0
医療機器等の設備	426人	47.9	46.5	4.9	0.2	0.5	85.3
トイレ・洗面・給湯等の設備	439人	37.4	49.4	8.4	3.0	1.8	79.4
食事・喫茶・買物施設	427人	25.3	47.8	20.4	4.9	1.6	72.5
談話室や面会スペース	423人	22.2	50.6	19.6	6.9	0.7	71.7
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	445人	30.3	49.2	15.1	4.3	1.1	75.8
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	443人	28.9	54.4	14.2	2.3	0.2	77.4
冷暖房や換気	445人	26.7	55.7	13.7	3.8	0.3	76.3
施設面全般について	437人	30.7	56.8	11.0	0.7	0.9	78.9

### 接遇面

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
事務職員の言葉遣いや態度	445人	43.4	48.5	7.4	0.2	0.4	83.5
看護師の言葉遣いや態度	451人	49.7	43.5	5.3	1.1	0.4	85.2
医師の言葉遣いや態度	448人	53.6	41.7	4.2	0.4	0.4	87.1
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	413人	44.6	47.5	7.0	0.7	0.2	83.8
薬剤師の言葉遣いや態度	368人	45.9	49.2	4.6	0.3	0.3	85.2
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	197人	43.7	47.7	7.6	1.0	0.3	83.5
管理栄養士の言葉遣いや態度	189人	42.9	48.7	7.9	0.5	0.5	83.5
接遇面全般について	428人	43.0	49.1	7.9	0.5	0.5	83.8

### 診療面

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
看護師への質問や相談のしやすさ	442人	45.5	45.9	7.7	0.5	0.5	83.9
看護師の患者の話を聞く姿勢	443人	47.0	44.0	8.1	0.5	0.5	84.1
看護師の説明や励まし	443人	45.4	45.4	7.0	1.8	0.5	83.4
看護師の採血や介助などの処置	435人	42.8	46.2	8.7	1.4	0.9	82.1
看護師のナースコールへの対応	407人	42.3	44.7	9.8	2.5	0.7	81.3
医師への質問や相談のしやすさ	442人	46.6	44.6	7.7	0.9	0.2	84.1
医師の患者の話を聞く姿勢	445人	52.1	40.2	6.7	0.9	0.9	85.9
医師からの病状や検査結果の説明	439人	48.3	44.2	6.4	0.9	0.2	84.9
医師の診断や処置への信頼感	443人	50.3	43.3	5.2	1.1	1.1	85.7
診療面全般について	439人	44.0	49.7	5.9	0.5	0.5	84.3

### サービス体制面

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
入院までの期間	410人	29.8	51.0	14.6	3.9	0.7	76.3
入院時の書類や説明のわかりやすさ	430人	27.7	50.9	17.4	3.3	0.7	75.4
レンタル用品の品揃えや価格	311人	20.9	43.7	32.5	2.6	0.3	70.6
食事の内容(メニュー・味など)	423人	14.9	36.2	33.8	9.9	5.2	61.4
整理整頓や清掃状況	434人	30.6	52.5	12.9	2.5	1.4	77.1
安全面への気配り	433人	35.1	54.3	9.5	0.9	0.2	80.8
プライバシーへの気配り	426人	31.9	51.6	14.3	2.1	1.1	78.3
職員間の連携の良さ	424人	28.1	49.5	18.4	2.6	1.4	75.1
退院に向けた情報提供などの支援	402人	29.6	52.5	15.7	1.5	0.7	77.2
サービス体制面全般について	425人	27.8	56.7	14.6	0.9	0.9	77.8