

# 外来患者満足度調査の結果

2019年10月15日～10月21日（土日除く）実施  
 当院全体 回答者数：721人

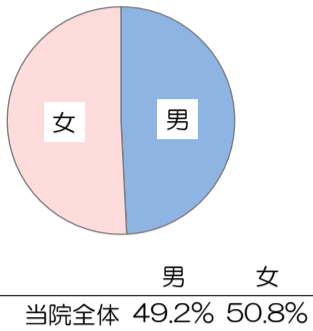
当院全体

\*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

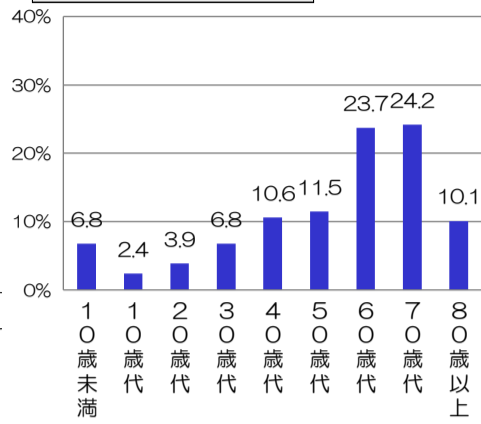
## 回答者の性別・年齢

有効回答者数：717人



有効回答者数：716人

平均年齢：56.8歳



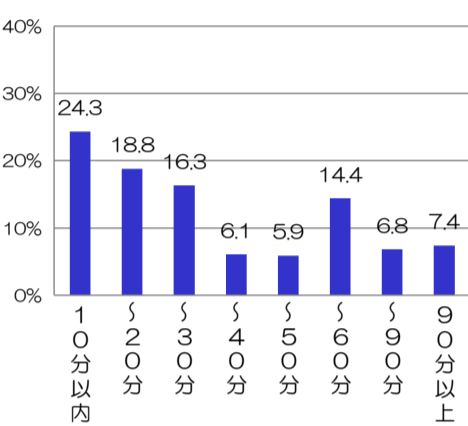
## 診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

平均時間：40.0分

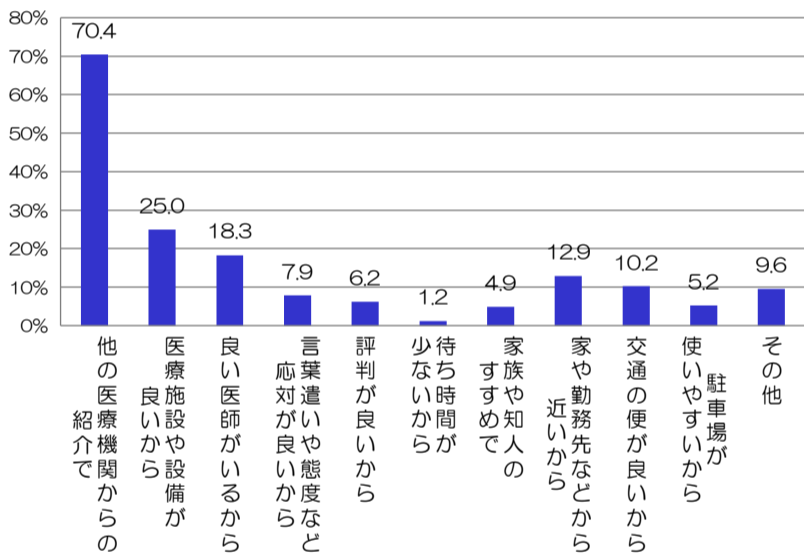
予約率：87.5%

有効回答者数：473人



## 当院の選択理由 (複数回答可)

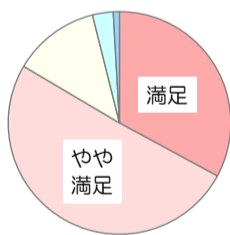
有効回答者数：695人



## 総合満足度

有効回答者数：668人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



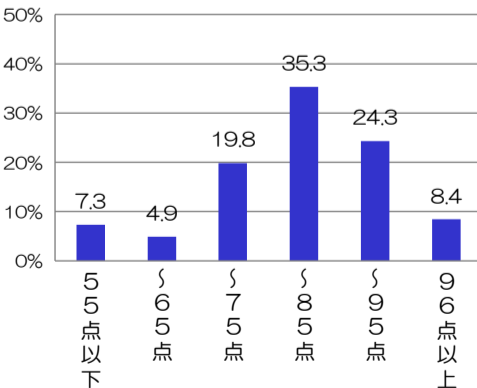
満足度	割合
満足	32.9%
やや満足	50.6%
どちらともいえない	12.6%
やや不満	3.0%
不満	0.9%

## 総合評価点

有効回答者数：655人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

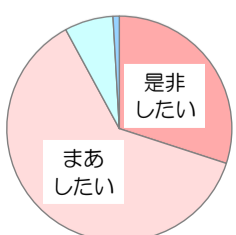
平均評価点：79.3点



## 紹介・推薦意向

有効回答者数：654人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」



意向	割合
是非したい	30.0%
まあしたい	62.1%
あまりしたくない	7.0%
全くしたくない	0.9%

## 個別項目の満足度

項目	有効回答者数	満足度 (単位: % (0.0は非表示))					インデックス
		非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	
<b>施設面</b>							
受付や会計周りの設備や雰囲気	679人	18.6	61.3	16.8	2.9	0.4	73.6
各科の待合室の設備や雰囲気	678人	17.6	58.8	18.7	4.3	0.6	72.1
診察室や検査室の設備や雰囲気	668人	19.5	64.1	15.4	0.9	0.1	75.4
案内表示のわかりやすさ	671人	20.0	57.8	19.5	2.2	0.4	73.7
トイレや洗面所	673人	23.6	55.9	15.3	4.0	1.2	74.2
食事・喫茶・買物施設	616人	16.4	47.7	26.9	6.8	2.1	67.4
駐車場の使いやすさ	604人	10.1	40.2	32.6	11.8	5.3	59.5
施設面全般について	657人	13.9	65.6	17.8	2.1	0.6	72.5
<b>接遇面</b>							
総合案内や受付の対応	676人	24.1	60.9	12.3	2.1	0.6	76.5
会計の対応	654人	19.6	56.1	19.1	4.0	1.2	72.2
各科診療受付の対応	669人	22.9	61.1	13.6	1.8	0.6	76.0
看護師の言葉遣いや態度	668人	27.1	61.2	10.5	0.4	0.7	78.4
医師の言葉遣いや態度	670人	31.3	55.2	11.5	0.7	1.2	78.8
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	608人	27.1	58.7	13.2	0.2	0.8	78.0
薬剤師の言葉遣いや態度	301人	25.2	60.1	13.0	0.7	1.0	77.1
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	181人	28.2	55.2	15.5	0.6	0.6	77.5
管理栄養士の言葉遣いや態度	188人	25.0	56.4	17.0	0.5	1.1	75.9
接遇面全般について	644人	21.4	62.6	13.8	1.4	0.8	75.6
<b>診療面</b>							
看護師への質問や相談のしやすさ	631人	21.1	57.2	19.5	1.6	0.6	74.1
看護師の患者の話を聞く姿勢	626人	23.3	56.4	18.4	1.4	0.5	75.2
看護師の説明や処置	620人	24.0	57.6	17.1	1.0	0.3	76.0
医師への質問や相談のしやすさ	644人	27.5	52.6	16.6	2.0	1.2	75.8
医師の患者の話を聞く姿勢	642人	28.2	54.5	14.2	2.2	0.9	76.7
医師からの病状や検査結果の説明	636人	28.6	54.6	13.4	2.2	1.3	76.8
医師の診断や処置への信頼感	631人	28.5	52.6	15.5	2.2	1.1	76.3
診療面全般について	635人	25.2	56.2	15.6	2.0	0.9	75.7
<b>サービス体制面</b>							
診察までの待ち時間	653人	4.3	21.3	36.0	23.7	14.7	44.2
会計の待ち時間	650人	2.6	20.6	38.9	26.6	11.2	44.2
待ち時間への気配り	632人	3.8	25.6	49.7	13.3	7.6	51.2
安全面への気配り	623人	10.6	51.2	34.5	2.6	1.1	66.9
プライバシーへの気配り	630人	11.7	52.1	32.7	1.9	1.6	67.6
整理整頓や清掃状況	649人	18.3	64.6	15.7	0.8	0.6	74.8
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	651人	14.9	53.6	25.5	4.6	1.4	69.0
職員間の連携の良さ	621人	12.4	46.5	34.0	4.8	2.3	65.5
掲示やパンフレットなどの情報提供	598人	9.9	44.0	43.0	2.0	1.2	64.8
サービス体制面全般について	621人	10.5	51.0	34.6	2.9	1.0	66.8

# 入院患者満足度調査の結果

2019年10月15日～10月27日実施  
 当院全体 回答者数：435人  
 前回調査：2018年10月9日～11月2日実施（回答者数：457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

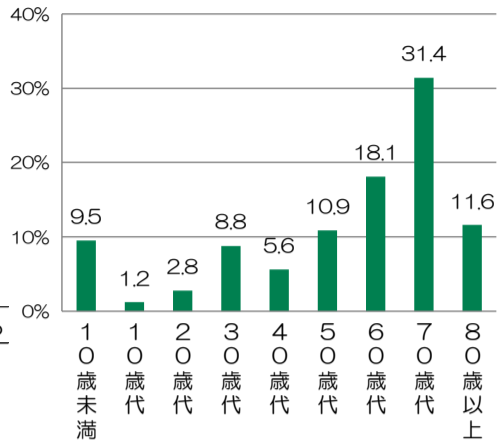
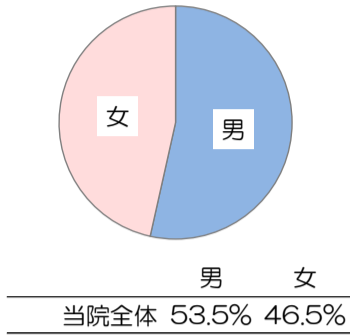
\*個別満足度のインデックスは、非常に満足：100点、満足：75点、どちらともいえない：50点、やや不満：25点、不満：0点とした平均評価点

## 回答者の性別・年齢

有効回答者数：430人

有効回答者数：430人

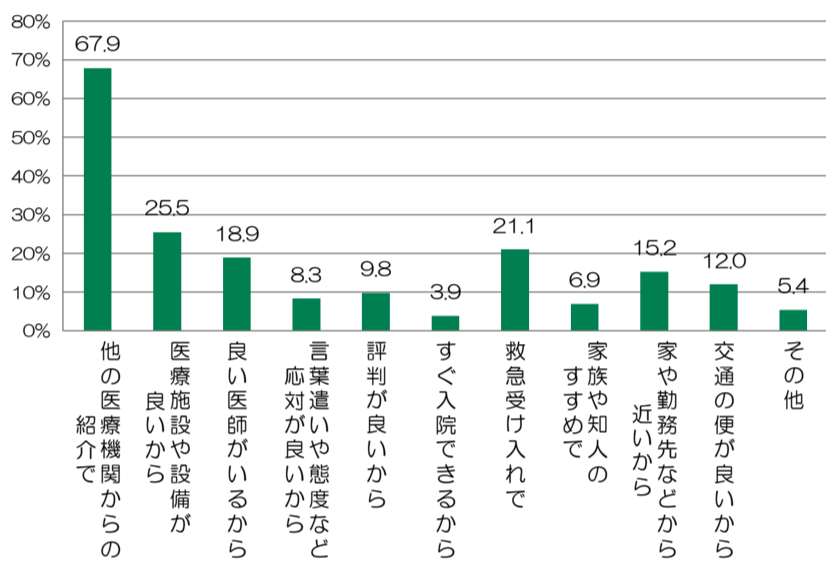
平均年齢：57.5歳



## 当院の選択理由

(複数回答可)

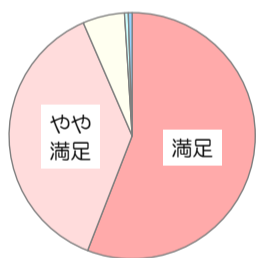
有効回答者数：408人



## 総合満足度

有効回答者数：415人

「当院について、総合的にはどうお考えですか」



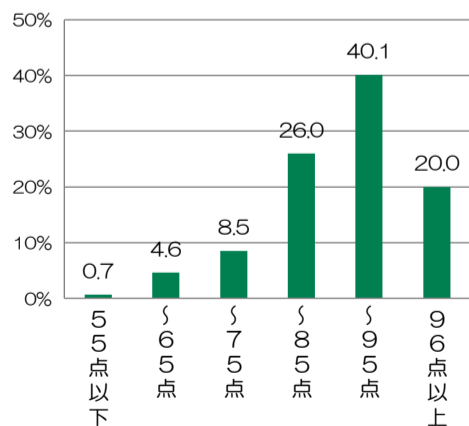
当院全体	
満足	55.9%
やや満足	37.6%
どちらともいえない	5.5%
やや不満	0.5%
不満	0.5%

## 総合評価点

有効回答者数：411人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

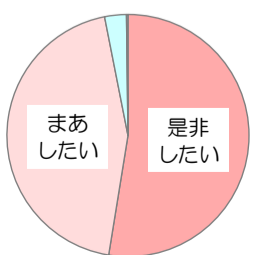
平均評価点：86.9点



## 紹介・推薦意向

有効回答者数：413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	52.5%
まあしたい	44.3%
あまりしたくない	2.9%
全くしたくない	0.2%

## 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	420人	43.1	50.5	6.0	0.2	0.2	84.0
医療機器等の設備	410人	48.0	47.1	4.4	0.2	0.2	85.6
トイレ・洗面・給湯等の設備	423人	40.0	47.0	9.5	3.8	0.2	80.8
食事・喫茶・買物施設	412人	26.9	49.3	18.7	3.6	1.5	74.2
談話室や面会スペース	407人	23.3	46.2	21.1	8.6	0.7	70.7
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	421人	30.4	47.0	16.6	4.8	1.2	75.2
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	422人	31.3	54.3	12.3	2.1	0.2	78.7
冷暖房や換気	425人	31.3	52.0	14.8	1.9	0.2	78.2
施設面全般について	422人	32.0	58.3	9.5	0.2	0.2	80.5

### 接遇面

事務職員の言葉遣いや態度	423人	44.0	47.8	7.1	1.2	0.2	83.6
看護師の言葉遣いや態度	431人	49.7	44.8	5.1	0.5	0.5	85.9
医師の言葉遣いや態度	428人	55.6	38.8	4.9	0.2	0.5	87.2
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	407人	45.9	46.4	7.4	0.2	0.2	84.5
薬剤師の言葉遣いや態度	316人	47.5	47.2	5.1	0.3	0.5	85.4
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	201人	46.8	46.3	6.5	0.5	0.5	84.8
管理栄養士の言葉遣いや態度	207人	43.5	48.8	6.8	0.5	0.5	83.6
接遇面全般について	416人	41.8	51.4	5.8	0.7	0.2	83.5

### 診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	422人	40.3	51.2	8.1	0.2	0.2	82.8
看護師の患者の話を聞く姿勢	422人	42.9	49.8	6.6	0.2	0.5	83.6
看護師の説明や励まし	420人	42.9	48.1	8.3	0.5	0.2	83.2
看護師の採血や介助などの処置	420人	40.7	49.0	8.1	2.1	0.2	82.1
看護師のナースコールへの対応	408人	37.7	50.2	8.6	2.7	0.7	80.4
医師への質問や相談のしやすさ	426人	41.3	48.6	8.5	1.2	0.5	82.3
医師の患者の話を聞く姿勢	428人	45.3	45.8	6.5	1.9	0.5	83.4
医師からの病状や検査結果の説明	426人	43.4	46.5	7.0	2.6	0.5	82.5
医師の診断や処置への信頼感	424人	47.9	43.9	7.8	0.2	0.2	84.7
診療面全般について	424人	41.7	50.5	7.5	0.2	0.2	83.4

### サービス体制面

入院までの期間	387人	27.6	49.9	17.6	3.6	1.3	74.7
入院時の書類や説明のわかりやすさ	416人	23.8	57.2	16.6	1.7	0.7	75.4
レンタル用品の品揃えや価格	297人	17.5	44.8	34.3	3.0	0.3	69.0
食事の内容(メニュー・味など)	404人	15.8	39.4	30.4	11.1	3.2	63.4
整理整頓や清掃状況	418人	30.1	54.1	13.4	2.4	0.2	78.0
安全面への気配り	415人	35.2	56.1	8.2	0.5	0.5	81.5
プライバシーへの気配り	413人	29.3	53.0	15.3	1.5	1.0	77.1
職員間の連携の良さ	399人	27.1	53.1	16.0	2.5	1.3	75.6
退院に向けた情報提供などの支援	392人	26.0	55.9	16.3	1.5	0.3	76.5
サービス体制面全般について	409人	26.2	59.2	13.7	0.5	0.5	77.5