

外来患者満足度調査の結果

当院全体

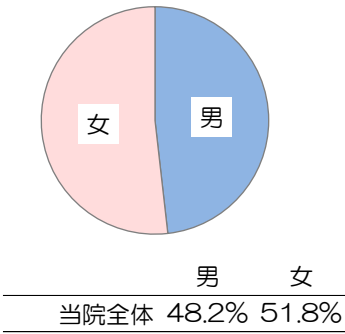
2020年10月19日～10月23日実施
当院全体 回答者数： 781人

*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

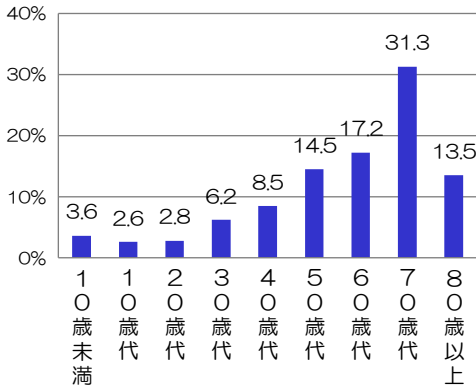
■回答者の性別・年齢

有効回答者数： 776人



有効回答者数： 780人

平均年齢： 60.7歳



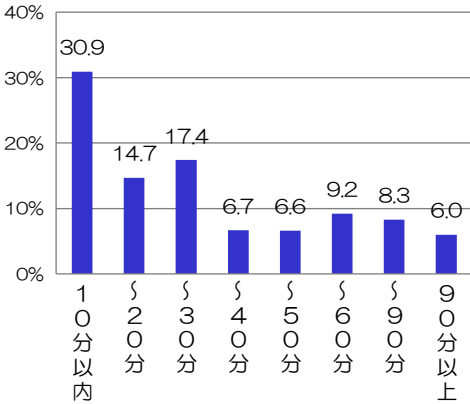
■診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

平均時間： 35.2分

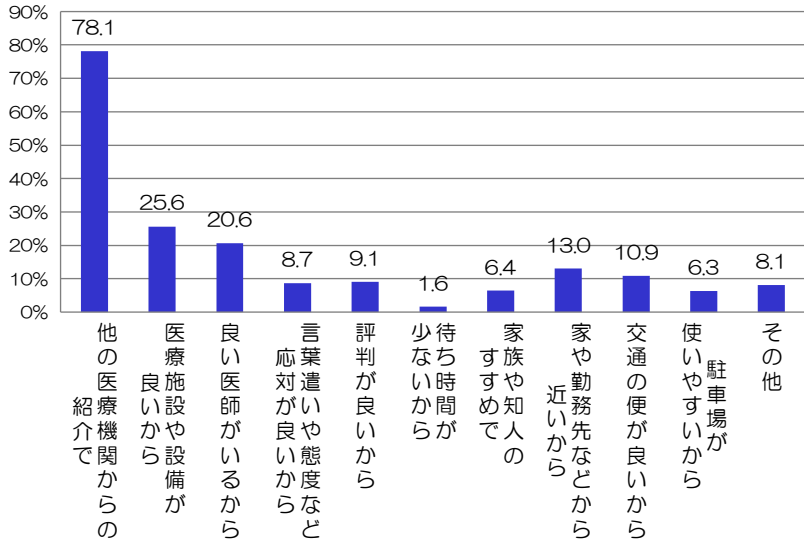
予約率： 93.1%

有効回答者数： 563人



■当院の選択理由 (複数回答可)

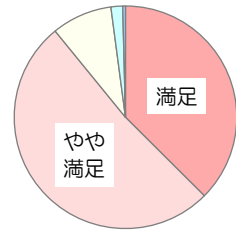
有効回答者数： 762人



■総合満足度

「当院について、総合的にはどう思われますか」

有効回答者数： 718人



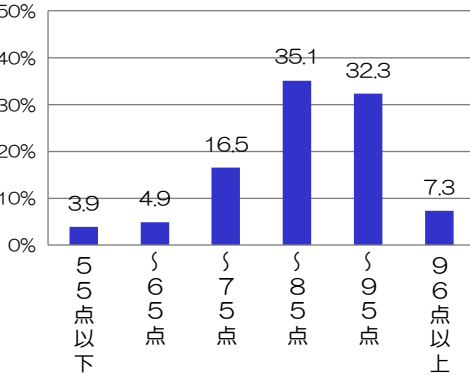
当院全体	
満足	37.5%
やや満足	51.7%
どちらともいえない	8.8%
やや不満	1.7%
不満	0.4%

■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」

平均評価点： 81.7点

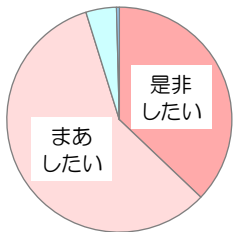
有効回答者数： 715人



■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： 706人



当院全体	
是非したい	37.1%
まあしたい	58.1%
あまりしたくない	4.4%
全くしたくない	0.4%

■個別項目の満足度

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
			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	746人	19.6	63.8			14.9	1.7	75.3
各科の待合室の設備や雰囲気	742人	15.9	61.3			18.6	3.6	72.1
診察室や検査室の設備や雰囲気	728人	19.6	65.8			13.3	1.1	75.9
案内表示のわかりやすさ	732人	19.9	59.6			17.2	2.7	73.9
トイレや洗面所	730人	21.6	60.7			13.0	4.0	74.7
食事・喫茶・買物施設	622人	13.2	51.4			29.6	4.0	67.6
駐車場の使いやすさ	669人	10.0	43.3		31.1	11.4	4.2	60.9
施設面全般について	707人	14.7	64.6			18.7	1.7	72.9
接遇面								
総合案内や受付の対応	745人	26.2	62.7			10.3	0.7	78.5
会計の対応	718人	21.6	62.3			13.9	1.8	75.7
各科診療受付の対応	741人	24.0	61.9			12.6	1.2	77.1
看護師の言葉遣いや態度	735人	29.7	61.0			9.0	0.4	80.0
医師の言葉遣いや態度	737人	33.1	54.7			10.3	1.4	79.6
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	660人	27.0	63.0			9.1	0.5	78.9
薬剤師の言葉遣いや態度	319人	27.6	59.6			11.6	0.9	78.3
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	201人	26.4	57.7			15.9		77.6
管理栄養士の言葉遣いや態度	218人	26.6	57.3			16.1		77.6
接遇面全般について	711人	23.6	64.4			11.3	0.6	77.7
診療面								
看護師への質問や相談のしやすさ	687人	23.4	62.3			13.2	1.0	77.0
看護師の患者の話を聞く姿勢	692人	26.4	60.3			12.6	0.7	78.1
看護師の説明や処置	686人	26.4	61.7			11.2	0.7	78.4
医師への質問や相談のしやすさ	722人	30.1	54.0			13.3	0.1	77.8
医師の患者の話を聞く姿勢	724人	31.8	53.0			12.0	2.6	78.2
医師からの病状や検査結果の説明	725人	29.4	57.5			11.2	1.5	78.5
医師の診断や処置への信頼感	716人	30.7	54.6			12.7	1.7	78.5
診療面全般について	716人	27.0	60.3			11.0	1.4	78.1
サービス体制面								
診察までの待ち時間	727人	7.3	28.3	38.5	18.7	7.2		52.5
会計の待ち時間	718人	6.0	29.7	40.4	18.1	5.8		53.0
待ち時間への気配り	684人	7.0	28.2	50.1	10.8	3.8		56.0
安全面への気配り	703人	12.4	55.8			28.4	2.7	69.1
プライバシーへの気配り	696人	13.8	57.0			27.2	1.1	70.4
整理整頓や清掃状況	720人	20.7	63.9			14.4	1.0	76.1
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	719人	14.9	56.9			22.4	4.9	70.0
職員間の連携の良さ	670人	14.2	53.9			27.8	3.4	69.3
掲示やパンフレットなどの情報提供	646人	10.8	51.4			35.3	2.5	67.6
サービス体制面全般について	683人	13.6	55.9			28.8	0.9	70.2

入院患者満足度調査の結果

当院全体

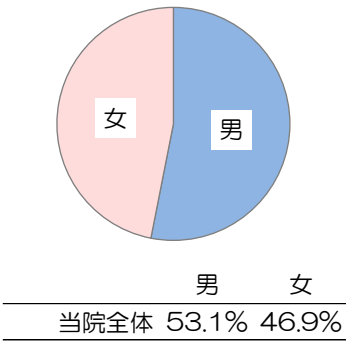
2020年10月19日～11月1日実施
当院全体 回答者数：456人

*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

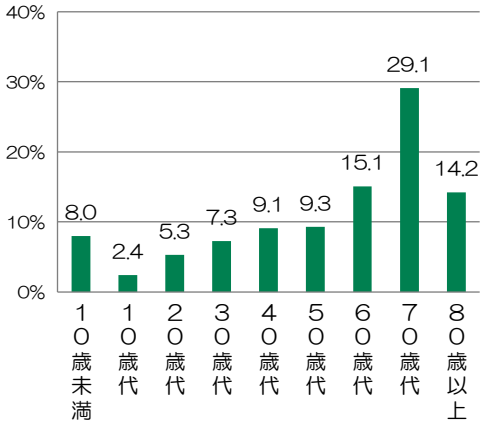
回答者の性別・年齢

有効回答者数：456人



有効回答者数：450人

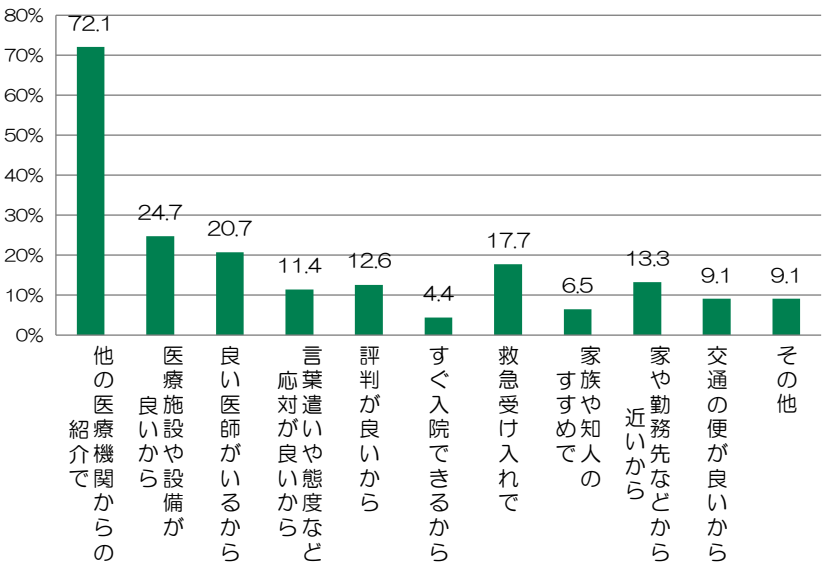
平均年齢：57.0歳



当院の選択理由

(複数回答可)

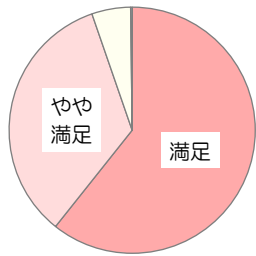
有効回答者数：430人



総合満足度

有効回答者数：435人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



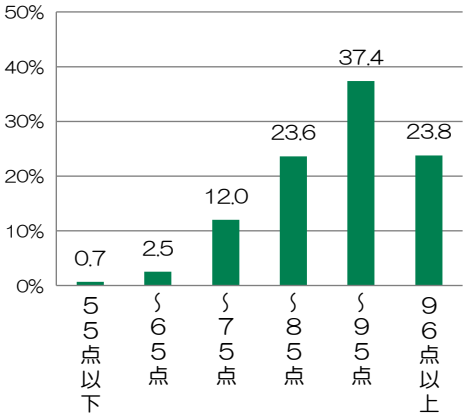
当院全体	
満足	60.7%
やや満足	34.0%
どちらともいえない	5.1%
やや不満	0.2%
不満	0.0%

総合評価点

有効回答者数：433人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

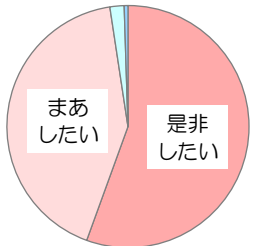
平均評価点：87.7点



紹介・推薦意向

有効回答者数：432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	55.6%
まあしたい	42.1%
あまりしたくない	1.9%
全くしたくない	0.5%

個別項目の満足度

		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	
施設面							
建物の外観やつくり	439人	34.9	56.7	8.2	0.2		81.5
医療機器等の設備	431人	44.3	50.1	5.6			84.7
トイレ・洗面・給湯等の設備	443人	37.2	49.9	10.4	1.6	0.9	80.2
食事・喫茶・買物施設	424人	21.9	49.5	23.3	4.5	0.7	71.9
談話室や面会スペース	423人	19.9	50.1	25.8	3.8	0.5	71.3
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	443人	30.2	54.2	11.3	2.9	1.4	77.3
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	443人	28.2	61.4	9.0	1.1	0.2	79.1
冷暖房や換気	441人	25.6	57.8	12.9	3.2	0.5	76.2
施設面全般について	439人	27.6	63.8	7.7	0.9		79.5
接遇面							
事務職員の言葉遣いや態度	443人	40.6	50.8	7.0	1.6		82.6
看護師の言葉遣いや態度	448人	51.8	43.5	4.7			86.8
医師の言葉遣いや態度	445人	53.9	42.7	2.9	0.2		87.5
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	426人	45.8	49.5	4.2	0.2		85.1
薬剤師の言葉遣いや態度	356人	45.2	50.3	4.2	0.3		85.1
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	194人	44.8	47.4	7.7			84.3
管理栄養士の言葉遣いや態度	203人	43.3	49.3	5.9	1.0	0.5	83.5
接遇面全般について	430人	40.7	54.0	4.2	0.9	0.2	83.5
診療面							
看護師への質問や相談のしやすさ	442人	43.9	48.9	6.6	0.7		84.0
看護師の患者の話を聞く姿勢	444人	47.3	45.5	5.9	1.4		84.7
看護師の説明や励まし	441人	46.5	46.0	6.1	1.1	0.2	84.4
看護師の採血や介助などの処置	441人	42.0	51.5	5.7	0.9		83.6
看護師のナースコールへの対応	418人	40.4	46.4	11.0	2.2		81.3
医師への質問や相談のしやすさ	443人	43.1	49.4	6.5	0.7	0.2	83.6
医師の患者の話を聞く姿勢	443人	45.4	48.8	5.0	0.7	0.2	84.6
医師からの病状や検査結果の説明	438人	44.7	47.3	6.4	1.1	0.5	83.7
医師の診断や処置への信頼感	439人	46.0	47.6	5.7	0.5	0.2	84.7
診療面全般について	439人	41.2	52.8	5.2	0.7		83.7
サービス体制面							
入院までの期間	415人	28.2	49.6	18.3	1.2	2.7	75.2
入院時の書類や説明のわかりやすさ	430人	23.0	54.0	19.8	0.7	2.6	74.0
レンタル用品の品揃えや価格	319人	17.6	40.4	40.4	1.6		68.5
食事の内容(メニュー・味など)	434人	15.2	41.2	32.3	8.8	2.5	64.5
整理整頓や清掃状況	439人	26.7	59.5	11.6	1.6	0.7	77.4
安全面への気配り	439人	33.0	58.5	7.5	0.9		80.9
プライバシーへの気配り	439人	28.2	54.0	15.3	0.7	1.8	76.8
職員間の連携の良さ	427人	27.9	52.5	16.9	0.7	2.1	76.2
退院に向けた情報提供などの支援	412人	30.1	49.5	18.2	0.7	1.5	76.7
サービス体制面全般について	433人	28.2	57.3	12.7	1.6	0.2	77.9