

# 患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

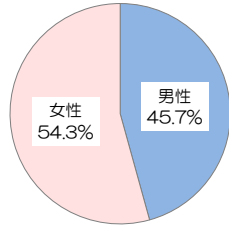
平成29年8月28日、9月1日実施、回答者数470人

前回調査 : 平成28年8月29日、9月2日実施 (回答者数: 466人)  
調査病院平均: 同内容の調査実施 112病院の平均値 (平均病床数: 402床)

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

## ■回答者の性別・年齢

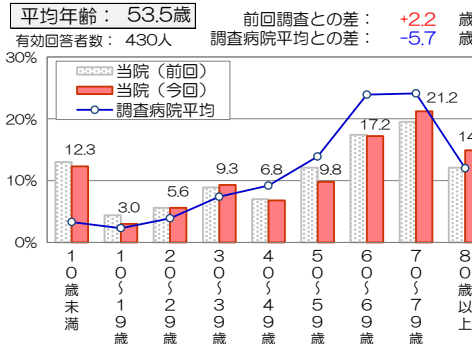
有効回答者数: 451人



前回調査: 男性46.2%、女性53.8%  
調査病院平均: 男性45.7%、女性54.3%

男女比は、前回調査とほぼ同様。

\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

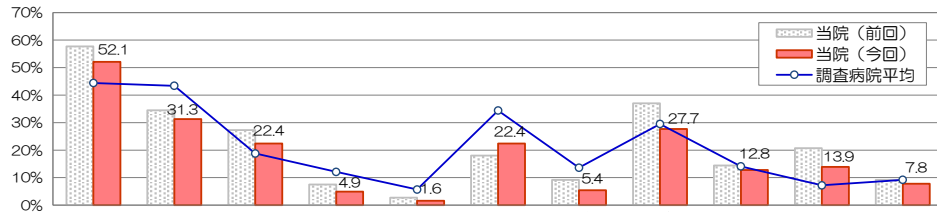


平均年齢: 53.5歳  
前回調査との差: +2.2 歳  
調査病院平均との差: -5.7 歳

前回調査の平均年齢と比べ、対象者の平均年齢は2.2歳上昇した。  
「70~79歳」の人の割合が21.2%で最も高く、  
次いで「60~69歳」が17.2%「80歳以上」が14.9%であった。

## ■当院の選択理由 (複数回答可)

有効回答者数: 447人



「医療施設や設備が良いから」と答えた人の割合が52.1%で最も高く、次いで「良い医師がいるから」が31.3%であった。  
前回調査と比べ、「他の医療機関からの紹介で」(+4.4%)が増加した。

## ■診察待ち時間

有効回答者数: 410人

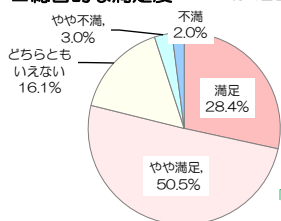
平均待ち時間: 55.4分

前回調査との差: -4.6分  
調査病院平均との差: +8.5分

平均待ち時間は、前回調査からは4.6分の短縮。  
「30分以内まで」の44.6%を含め「60分以内まで」が71.2%を占めた。

## ■総合的な満足度

有効回答者数: 440人



「満足」の割合が28.4%、「やや満足」が50.5%で全体の78.9%が「満足」と感じている。

## ■紹介・推薦意向

有効回答者数: 430人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われませんか」

■是非したい □まあしたい □あまりしたくない ■全くしたくない

当院 (前回)	26.6	59.8	12.4	1.2
当院 (今回)	21.6	64.4	11.9	2.1
調査病院平均	31.6	60.3	7.2	0.8

「是非したい」の割合が21.6%、「まあしたい」が64.4%であるものの、前回調査と比べ、「是非したい」が5.0%減少した。

## ■個別項目の満足度

項目	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	調査病院平均との差	前回調査との差	
総合待合室の設備や雰囲気	16.0	64.8	16.9	1.4	0.9	73.4	+4.5	-1.5	
各科の待合室の設備や雰囲気	14.7	63.4	16.3	4.8	0.7	71.7	+4.2	-2.2	
診察室や検査室の設備や雰囲気	18.6	63.9	15.2	1.6	0.9	74.5	+2.1	-1.5	
トイレや洗面所設備	22.9	59.4	12.9	3.9	0.9	74.8	+7.7	-1.5	
案内看板や表示のわかりやすさ	16.2	59.0	19.9	3.7	1.2	71.4	+4.4	-0.9	
売店、食堂、自動販売機	12.3	55.5	24.1	6.1	1.7	67.5	+5.4	-0.8	
駐車場の広さや入りやすさ	20.5	56.4	16.7	4.8	1.7	72.3	+16.3	-0.6	
院内施設面全般について	16.2	65.2	15.5	2.1	0.9	73.4	+5.8	-1.1	
『院内施設面全般について』は「非常に満足」の割合が16.2%、「満足」が65.2%で、全体の81.4%が「満足」と感じている。特に、項目別では、調査病院平均と比べ、『駐車場の広さや入りやすさ』の満足度(72.3)が+16.3ポイントと、大幅に高い。									
総合案内や会計の対応	26.6	59.3	10.5	2.2	1.3	76.9	+3.6	-1.3	
各科診療受付の対応	30.6	58.6	9.2	0.4	1.1	79.3	+4.4	0.0	
看護師の言葉使いや態度	31.7	57.8	8.9	0.9	0.9	79.7	+2.3	-1.7	
医師の言葉使いや態度	34.6	50.6	12.3	1.6	1.3	79.1	+0.8	-1.4	
リハビリ技師の言葉使いや態度	22.8	57.4	16.0	2.5	1.3	74.5	***	-2.7	
エコー・心電図等の検査技師の言葉使いや態度	24.4	61.5	12.8	1.0	0.3	77.2	+1.3	-0.8	
レントゲン技師の言葉使いや態度	24.3	57.7	17.0	0.9	0.0	76.3	+0.4	-0.4	
接遇面全般について	21.1	62.7	14.7	1.0	0.5	75.7	+1.9	-0.8	
『接遇面全般について』は「非常に満足」の割合が21.1%、「満足」が62.7%で、全体の83.8%が「満足」と感じている。項目別では、『各科診療受付の対応』、『看護師の言葉使いや態度』の「満足」の割合が各89.2%、89.5%と、約9割を占めている。									
看護師の説明のわかりやすさ	29.7	57.6	10.7	1.6	0.5	78.6	+4.8	-1.7	
医師の病状や検査結果の説明	30.2	52.9	13.5	2.7	0.7	77.3	+2.3	-1.9	
医師への質問や相談のしやすさ	28.6	52.6	15.3	2.3	1.2	76.3	+1.8	-1.2	
医師の診断や処置への信頼感	28.0	54.5	14.2	2.3	0.9	76.6	-1.1	-1.7	
プライバシーへの配慮	23.8	56.6	17.4	1.2	1.0	75.2	+2.0	-0.8	
診察面全般について	25.6	55.5	16.7	1.7	0.9	75.9	+3.5	-1.1	
『診察面全般について』は「非常に満足」の割合が25.6%、「満足」が55.5%で、全体の81.1%が「満足」と感じている。項目別では、看護師、医師の関わる各項目とも80%以上の人が「満足」と感じている。									
診察待ち時間	4.5	21.9	34.3	24.4	14.9	44.2	-5.5	-0.8	
診察時間	11.7	46.6	29.1	8.3	4.4	63.2	-0.6	-4.2	
診察後の支払いまでの待ち時間	12.2	45.5	30.3	8.1	3.9	63.5	+4.2	+2.0	
時間面全体について	7.4	32.7	36.9	14.1	9.0	53.9	-1.8	-0.1	
『時間面全般について』は「非常に満足」の割合が7.4%、「満足」が32.7%で、全体の40.1%が「満足」と感じており、「不満」(「やや不満」「不満」の合計)と感じている人の割合は、23.1%であった。項目別では、『診察待ち時間』で「不満」が39.3%と約4割を占め、満足度(44.2)は、調査病院平均と比べ、5.5ポイント低い。									