

# 患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

調査日：平成27年9月7日（月）、11日（金）（回答者数536人）

前回調査：平成26年9月22日～9月26日実施（回答者数：470人）  
調査病院平均：同内容の調査実施 97病院の平均値（平均病床数：381床）

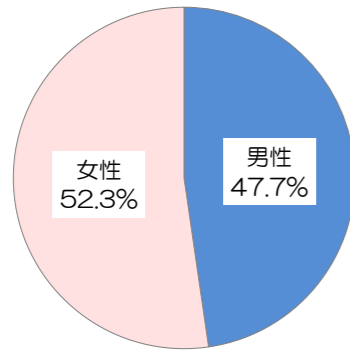
前回より回答者数が増えている。

\*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

\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

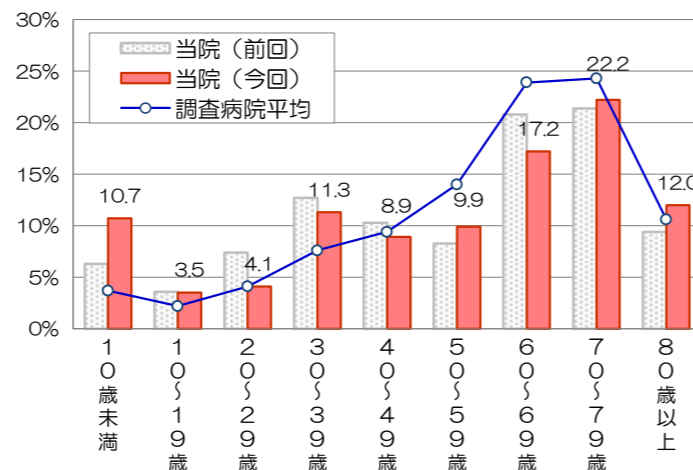
## ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：516人



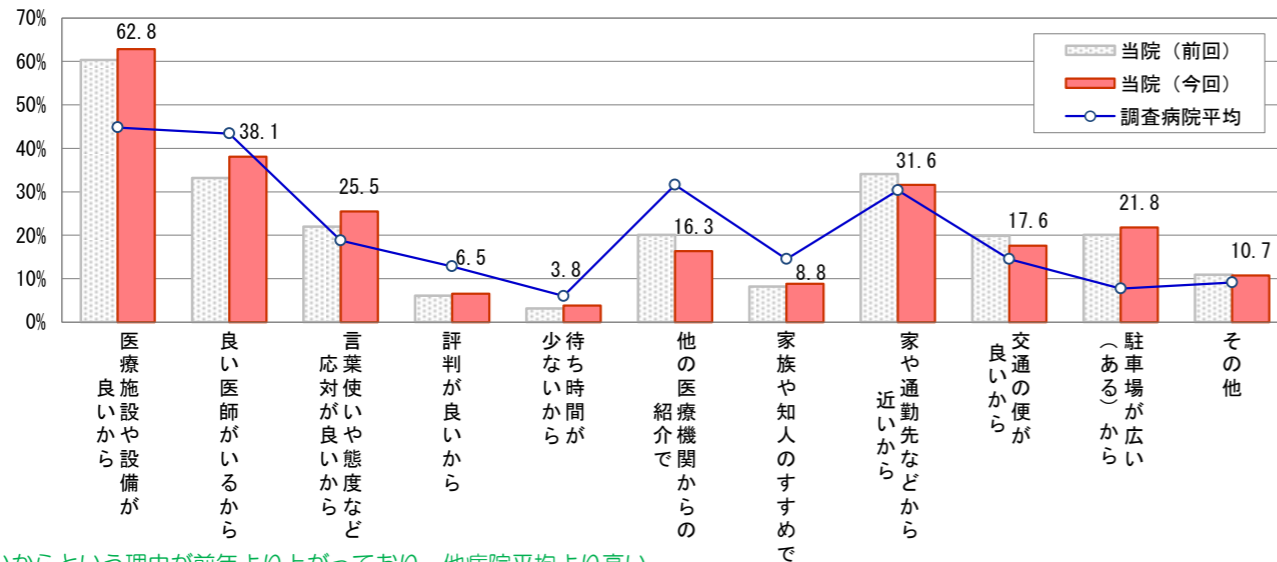
前回調査：男性44.7%、女性55.3%  
調査病院平均：男性45.6%、女性54.4%

平均年齢：53.2歳  
有効回答者数：483人  
前回調査との差：-0.1歳  
調査病院平均との差：-5.2歳



## ■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数：478人



対応がよいからという理由が前年より上がっており、他病院平均より高い。

## ■診察待ち時間

有効回答者数：476人

平均待ち時間：63.2分  
前回調査との差：-5.9分  
調査病院平均との差：+16.7分

前回より待ち時間が短くなっている。

## ■総合評価点

有効回答者数：487人

「総合的に当院を100点満点で評価すると、何点ぐらいだと思いますか」

平均評価点：77.8点  
前回調査との差：+1.4点  
調査病院平均との差：-1.4点

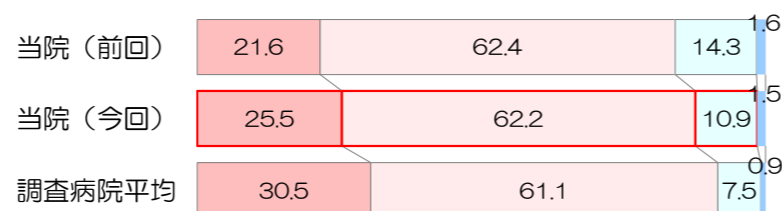
前回より高いが調査病院平均より低い。

## ■紹介・推薦意向

有効回答者数：479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



前回より是非紹介・推薦したい割合が高くなっているが、調査病院平均より低い。

## ■個別項目の満足度

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

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	18.6	60.1	20.4	0.2	0.2	74.0	+5.8	+0.9
各科の待合室の設備や雰囲気	17.8	57.1	22.8	2.0	0.2	72.6	+6.0	+2.4
診察室や検査室の設備や雰囲気	18.5	63.0	16.9	1.2	0.4	74.5	+2.7	+0.7
トイレや洗面所設備	22.8	62.0	13.0	2.0	0.2	76.3	+10.0	-0.1
案内看板や表示のわかりやすさ	14.9	56.8	23.9	4.0	0.4	70.4	+3.8	-1.2
売店、食堂、自動販売機	12.8	54.0	27.3	5.3	0.6	68.3	+6.4	+0.1
駐車場の広さや入りやすさ	21.6	51.3	18.9	6.6	1.7	71.1	+14.9	-0.3
施設面全般について	16.6	61.4	19.3	2.3	0.4	72.9	+5.7	+0.5
総合案内や会計の対応	25.6	57.5	12.9	2.8	1.2	75.9	+2.8	-0.6
各科診療受付の対応	30.3	55.1	12.8	1.2	0.6	78.3	+3.8	+0.2
看護師の言葉使いや態度	35.8	53.2	9.3	1.2	0.6	80.6	+3.6	-0.3
医師の言葉使いや態度	33.7	52.0	12.2	1.0	1.0	79.0	+1.1	+0.7
リハビリ技師の言葉使いや態度	24.5	50.2	24.1	0.4	0.8	74.3	***	-0.8
エコー・心電図等の検査技師の言葉使いや態度	27.5	56.9	14.8	0.3	0.5	77.6	+2.3	+0.5
レントゲン技師の言葉使いや態度	25.1	58.1	14.6	0.6	1.7	76.1	+0.8	-1.3
接遇面全般について	24.3	59.2	14.8	1.3	0.4	76.4	+3.2	+1.0
各診療科の対応、医師の言葉使いや態度に関しては、前回より上がっており、調査病院平均より高い。								
看護師の説明のわかりやすさ	29.8	57.1	11.9	0.8	0.4	78.8	+5.8	-0.3
医師の病状や検査結果の説明	28.6	54.0	14.1	2.6	0.8	76.7	+2.5	-0.3
医師への質問や相談のしやすさ	28.3	48.5	18.6	3.4	1.2	74.8	+1.2	+0.1
医師の診断や処置への信頼感	27.1	53.0	15.9	2.9	1.2	75.5	-1.4	-1.2
プライバシーへの配慮	25.9	48.5	22.0	2.4	1.3	73.8	+1.3	+0.4
診療面全般について	25.6	53.0	18.2	2.3	0.8	75.1	+3.7	-0.1
医師の診断処置に対する信頼感は前回より少し下がっており、調査病院平均を下回っているが、看護師の説明のわかりやすさはともに上がっている。								
診察待ち時間	6.0	19.5	31.8	22.9	19.7	42.3	-7.1	+2.6
診察時間	12.7	41.6	31.6	9.8	4.3	62.1	-1.2	-0.5
診察後の支払いまでの待ち時間	10.4	41.1	32.6	12.0	3.9	60.5	+1.3	+0.3
時間面全体について	7.6	30.1	33.8	16.7	11.8	51.3	-4.1	+2.1

待ち時間の満足度は前回より上がったが、診察時間はわずかに満足度が低下した。