

患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

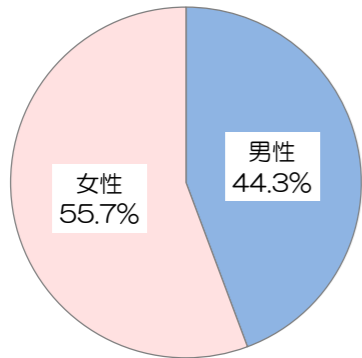
平成30年8月27日、8月31日実施、回答者数439人

前回調査：平成29年8月28日、9月1日実施（回答者数：470人）
 調査病院平均：同内容の調査実施116病院の平均値（平均病床数：406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

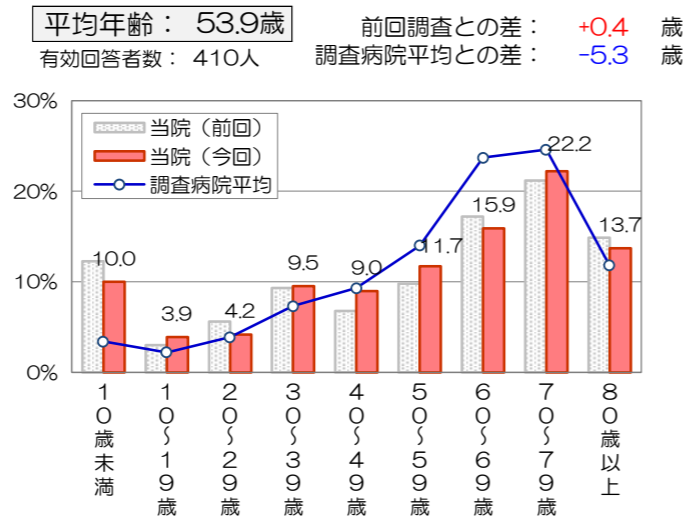
有効回答者数： 429人



前回調査：男性45.7%、女性54.3%
 調査病院平均：男性45.8%、女性54.2%

男女比は、前回調査とほぼ同様。

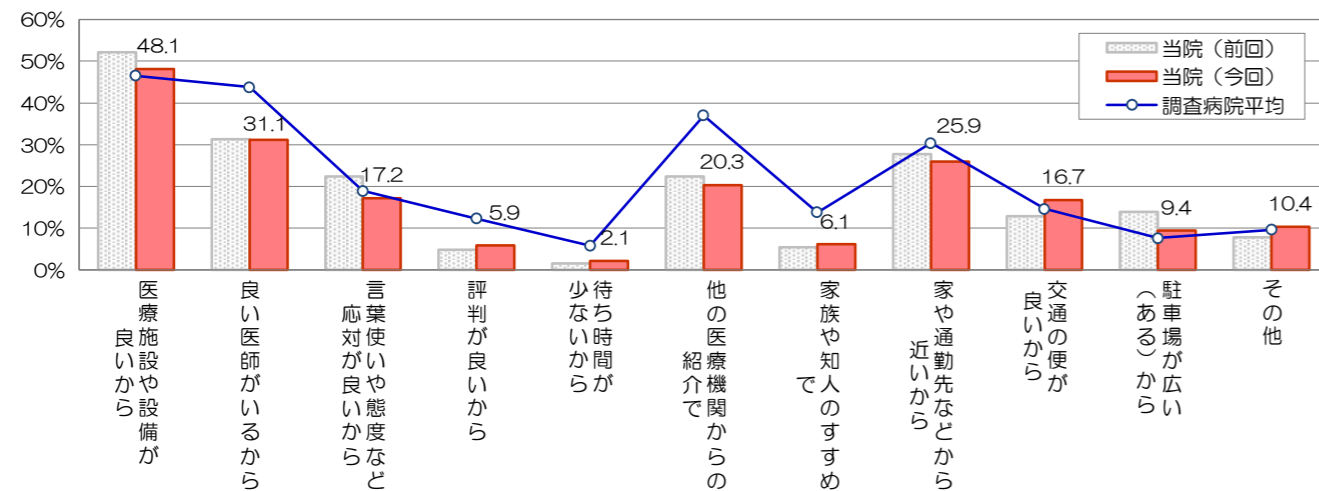
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計



前回調査の平均年齢と比べ、対象者の平均年齢の上昇はあまりみられない。「70~79歳」の人の割合が22.2%で最も高く、次いで「60~69歳」が15.9%「80歳以上」が13.7%であった。

有効回答者数： 424人

■当院の選択理由（複数回答可）



「医療施設や設備が良いから」と答えた人の割合が48.1%で最も高く、次いで「良い医師がいるから」が31.1%であった。前回調査と比べ、「交通の便が良いから」が3.9%増加した。

■診察待ち時間

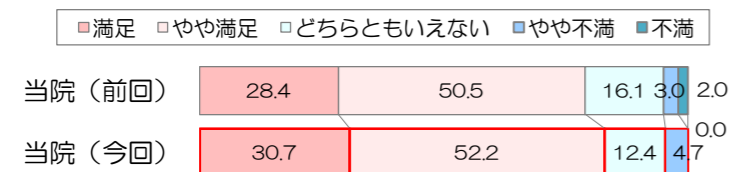
有効回答者数： 390人

平均待ち時間： 64.7分
 前回調査との差： +9.3分
 調査病院平均との差： +17.9分

平均待ち時間は、前回調査からは9.3分の増加した。「30分以内まで（36.3%）」を含め、「60分以内まで」が67.3%を占めている。

■総合的な満足度（QIプロジェクト設問）

「当院について、総合的にどう思われますか」 有効回答者数： 404人



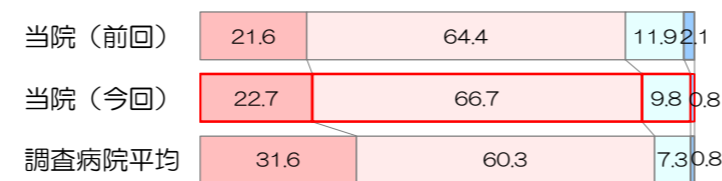
平均待ち時間は、前回調査からは9.3分の増加したが、前回調査と比べ、総合的な満足度「満足」「やや満足」とも増加し、全体の8割以上が総合的に満足と感じている。

■紹介・推薦意向

有効回答者数： 387人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」

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



「是非したい」の割合が22.7%、「まあしたい」が66.7%あり、前回調査と比べ、「是非したい」「まあしたい」がそれぞれ、1.1%、2.3%増加した。

■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	19.2	64.4	14.4	1.7	0.2	75.2	+5.9	+1.8
各科の待合室の設備や雰囲気	18.2	59.6	19.9	1.9	0.5	73.2	+5.3	+1.5
診察室や検査室の設備や雰囲気	20.8	64.2	14.2	0.5	0.2	76.2	+3.3	+1.7
トイレや洗面所設備	22.2	62.2	12.9	2.2	0.5	75.9	+8.3	+1.1
案内看板や表示のわかりやすさ	19.6	56.4	20.6	3.1	0.2	73.0	+5.8	+1.6
売店、食堂、自動販売機	15.9	50.0	28.8	5.0	0.3	69.0	+6.5	+1.5
駐車場の広さや入りやすさ	22.9	51.8	17.2	7.6	0.5	72.3	+15.7	0.0
院内施設面全般について	18.1	63.1	17.3	1.5	0.0	74.4	+6.5	+1.0
『院内施設面全般について』は「非常に満足」の割合が18.1%、「満足」が63.1%で、全体の81.2%が「満足」と感じている。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+15.7ポイントと、大幅に高い。								
総合案内や会計の対応	26.9	58.8	12.7	1.4	0.2	77.6	+4.2	+0.7
各科診療受付の対応	28.8	60.4	9.4	1.0	0.5	79.0	+4.0	-0.3
看護師の言葉使いや態度	34.6	57.8	6.0	1.4	0.2	81.3	+3.8	+1.6
医師の言葉使いや態度	33.7	55.4	9.0	1.5	0.5	80.1	+1.7	+1.0
リハビリ技師の言葉使いや態度	25.1	56.5	17.5	0.4	0.4	76.3	***	+1.8
エコー・心電図等の検査技師の言葉使いや態度	29.4	57.4	12.5	0.7	0.0	78.9	+3.0	+1.7
レントゲン技師の言葉使いや態度	28.2	56.4	14.4	1.0	0.0	78.0	+2.1	+1.7
接遇面全般について	27.6	57.8	13.5	1.1	0.0	78.0	+4.0	+2.3
『接遇面全般について』は「非常に満足」の割合が27.6%、「満足」が57.8%で、全体の85.4%が「満足」と感じている。項目別では、『看護師の言葉使いや態度』の「満足」の割合が92.4%と、9割を超えており、他の項目についても「満足」の割合が約9割となっている。								
看護師の説明のわかりやすさ	33.3	58.6	7.8	0.0	0.2	81.3	+7.3	+2.7
医師の病状や検査結果の説明	32.2	55.2	10.4	1.5	0.7	79.2	+4.0	+1.9
医師への質問や相談のしやすさ	30.6	50.2	15.9	2.5	0.7	76.9	+2.3	+0.6
医師の診断や処置への信頼感	29.9	54.4	13.5	1.5	0.7	77.8	+0.1	+1.2
プライバシーへの配慮	25.7	54.9	18.1	1.0	0.3	76.2	+2.8	+1.0
診察面全般について	27.7	55.8	14.6	1.7	0.2	77.2	+4.6	+1.3
『診察面全般について』は「非常に満足」の割合が27.7%、「満足」が55.8%で、全体の83.5%が「満足」と感じている。項目別では、『看護師の説明のわかりやすさ』、『医師の病状や検査結果の説明』ともに調査病院平均と比べ、満足度が高くなっている。								
診察待ち時間	8.2	21.6	31.5	22.8	15.9	45.8	-4.2	+1.6
診察時間	15.3	43.3	30.4	7.2	3.7	64.9	+0.7	+1.7
診察後の支払いまでの待ち時間	13.9	44.7	30.8	8.2	2.5	64.8	+5.5	+1.3
時間面全体について	7.6	35.3	34.3	15.1	7.8	54.9	-1.0	+1.0
『時間面全般について』は「非常に満足」の割合が7.6%、「満足」が35.3%で、全体の42.9%が「満足」と感じている。「不満」（「やや不満」「不満」の合計）と感じている人の割合は、22.9%であった。項目別では、『診察待ち時間』で「不満」が38.7%と約4割を占め、満足度(45.8)は、調査病院平均と比べ、4.2ポイント低い前回調査よりは上昇している。								