

患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

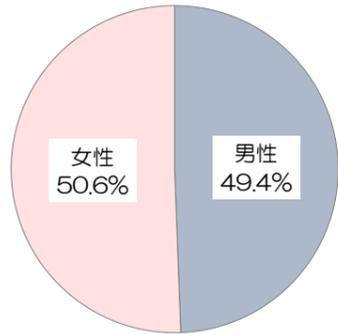
令和元年8月26日(月)、8月30日(金)実施、回答者数406人

前回調査 : 平成30年8月27日(月)、8月31日(金)実施 (回答者数: 439人)
 調査病院平均: 同内容の調査実施 123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: 389人

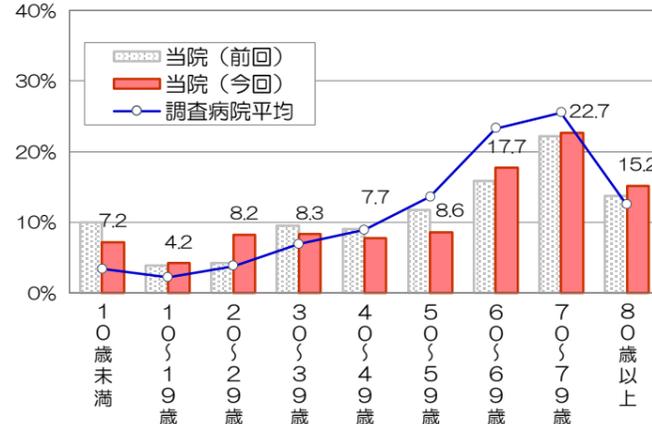


前回調査: 男性44.3%、女性55.7%
 調査病院平均: 男性46.2%、女性53.8%

今年度の調査では、男女比がほぼ同数であった。

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

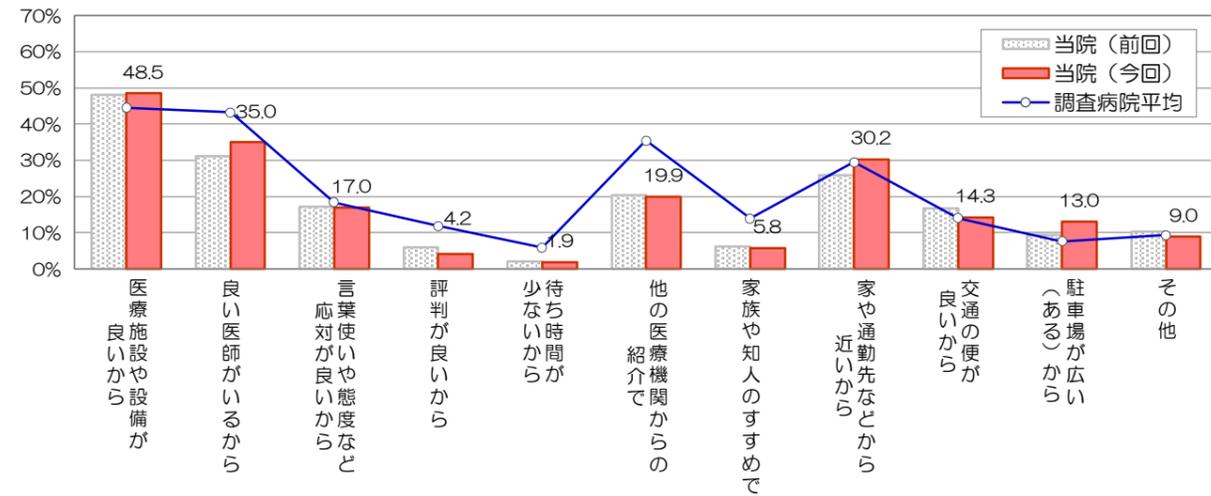
平均年齢: 55.3歳
 有効回答者数: 374人
 前回調査との差: +1.4 歳
 調査病院平均との差: -4.5 歳



前回調査の平均年齢と比べ、対象者の平均年齢は1.4歳上昇しているものの、調査病院の平均と比較すると4.5歳若くなっている。
 「70~79歳」の人の割合が22.7%で最も高く、次いで「60~69歳」が17.7%であった。

有効回答者数: 377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48.5%で最も高く、次いで「良い医師がいるから」が35%であった。
 前回調査と比べ、「家や通勤先などから近いから」が4.3%増加した。

■診察待ち時間

有効回答者数: 338人

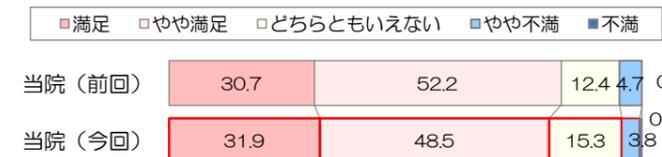
平均待ち時間: 68.9分

前回調査との差: +4.2 分
 調査病院平均との差: +21.2 分

平均待ち時間は、前回調査から4.2分増加した。
 「30分以内まで(34.3%)」を含め、「60分以内まで」が57.6%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: 367人



平均待ち時間は、前回調査からは4.2分増加したが、総合的な満足度「満足」「やや満足」は、全体の8割以上が総合的に満足と感じている。

■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	18.9	60.5	17.6	2.4	0.5	73.8	+4.5	-1.4
各科の待合室の設備や雰囲気	17.7	62.1	18.3	1.6	0.3	73.9	+6.0	+0.7
診察室や検査室の設備や雰囲気	21.3	61.7	16.4	0.5	0.0	75.9	+3.2	-0.3
トイレや洗面所設備	24.9	62.1	11.1	1.6	0.3	77.4	+10.0	+1.5
案内看板や表示のわかりやすさ	18.2	54.5	23.0	4.1	0.3	71.5	+4.3	-1.5
売店、食堂、自動販売機	13.1	48.4	31.2	4.7	2.6	66.2	+3.6	-2.8
駐車場の広さや入りやすさ	20.2	52.1	19.0	6.4	2.2	70.4	+13.6	-1.9
院内施設面全般について	16.7	62.7	19.7	0.8	0.0	73.8	+5.9	-0.6
総合案内や会計の対応	28.8	54.9	13.9	1.3	1.1	77.3	+3.7	-0.3
各科診療受付の対応	32.6	54.0	12.0	1.3	0.0	79.5	+4.5	+0.5
看護師の言葉使いや態度	36.7	52.3	10.2	0.8	0.0	81.2	+3.5	-0.1
医師の言葉使いや態度	36.7	52.2	10.9	0.0	0.0	81.2	+2.6	+1.1
リハビリ技師の言葉使いや態度	30.7	50.5	17.8	0.5	0.5	77.6	***	+1.3
エコー・心電図等の検査技師の言葉使いや態度	30.7	57.7	10.2	1.5	0.0	79.4	+3.4	+0.5
レントゲン技師の言葉使いや態度	29.0	56.5	13.4	0.7	0.4	78.3	+2.3	+0.3
接遇面全般について	27.3	58.2	13.9	0.6	0.0	78.0	+3.8	0.0
看護師の説明のわかりやすさ	35.8	52.7	10.4	0.8	0.3	80.7	+6.4	-0.6
医師の病状や検査結果の説明	37.6	49.7	11.6	1.1	0.0	80.9	+5.4	+1.7
医師への質問や相談のしやすさ	34.5	46.7	16.6	1.9	0.3	78.3	+3.3	+1.4
医師の診断や処置への信頼感	35.5	48.1	14.5	1.6	0.3	79.2	+1.3	+1.4
プライバシーへの配慮	32.2	45.9	20.5	1.1	0.3	77.1	+3.5	+0.9
診察面全般について	33.1	50.1	15.6	0.8	0.3	78.8	+5.8	+1.6
診察待ち時間	5.9	19.2	31.6	26.8	16.5	42.8	-7.5	-3.0
診察時間	13.9	47.2	27.5	9.2	2.2	65.3	+0.8	+0.4
診察後の支払いまでの待ち時間	13.4	41.3	32.8	8.5	4.1	62.8	+3.3	-2.0
時間面全体について	8.6	31.2	32.6	17.4	10.2	52.6	-3.7	-2.3

『院内施設面全般について』は「非常に満足」の割合が16.7%、「満足」が62.7%で、全体の79.4%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(70.4)が+13.6ポイントと、大幅に高い。

『接遇面全般について』は「非常に満足」の割合が27.3%、「満足」が58.2%で、全体の85.5%が「満足」と感じている。
 接遇面では、全ての項目において「満足」の割合が8割を超え、調査平均病院を上回っている。

『診察面全般について』は「非常に満足」の割合が33.1%、「満足」が50.1%で、全体の83.2%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。

■紹介・推薦意向

有効回答者数: 359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」の合計が88.6%あり、前回調査と比べ、0.8%減少した。

『時間面全般について』は「非常に満足」の割合が8.6%、「満足」が31.2%で、全体の39.8%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、27.6%であった。
 項目別では、『診察待ち時間』で「不満」が43.3%と4割を超え、満足度(42.8)は、調査病院平均と比べ、7.5ポイント低い。