

外来患者満足度調査の結果

令和2年2月17日～2月25日実施

当院全体 回答者数：406人

調査病院平均：同内容の調査実施49病院の平均値（平均病床数：465床）

前回調査：平成31年2月12日～2月28日実施（回答者数：417人）

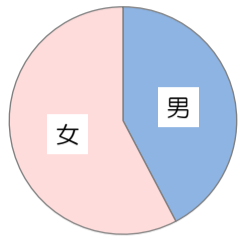
米盛病院

*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

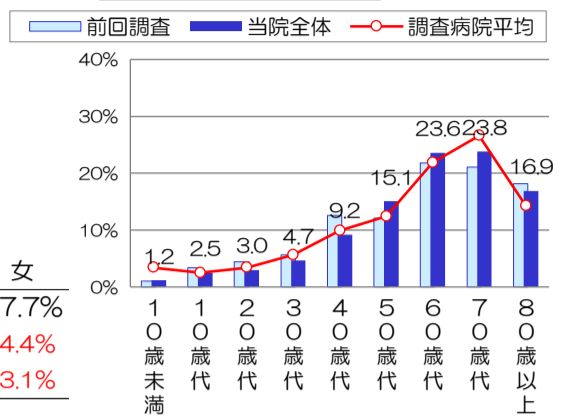
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：404人



当院全体 42.3% 57.7%
調査病院平均差 -4.4% +4.4%
前回調査との差 -3.1% +3.1%

調査病院 前回調査
平均差 との差
有効回答者数：403人
平均年齢：62.7歳 +2.1歳 +1.6歳



■個別項目の満足度

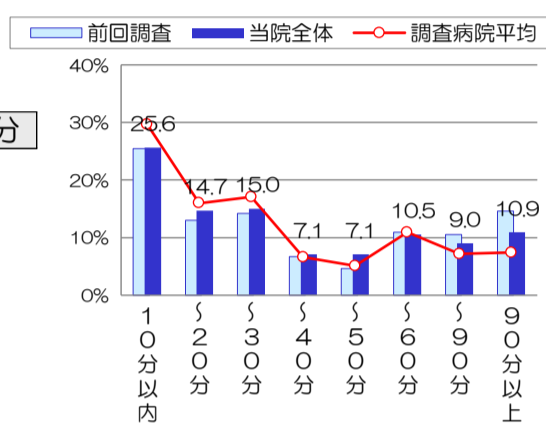
単位：% (0.0は非表示) インデックス
調査病院平均差 との差
有効回答者数

施設面	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	調査病院平均差	前回調査との差
受付や会計周りの設備や雰囲気	37.3	44.0	51.5	3.8	0.3	84.6	+11.1	-0.2
各科の待合室の設備や雰囲気	36.2	41.4	50.6	7.2	0.8	83.1	+11.9	-0.1
診察室や検査室の設備や雰囲気	35.7	41.2	54.3	4.2	0.3	84.1	+10.1	+0.7
案内表示のわかりやすさ	35.6	32.3	48.6	15.2	0.3	77.2	+6.8	+1.3
トイレや洗面所	35.2	46.0	48.0	5.1	0.3	84.7	+13.1	+0.9
食事・喫茶・買物施設	30.7	34.2	49.5	13.4	0.7	78.6	+15.0	-0.4
駐車場の使いやすさ	32.7	36.7	52.0	9.2	2.1	80.8	+20.7	-0.5
施設面全般について	34.3	36.7	58.0	4.4	0.3	82.6	+12.1	-1.1

■診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

有効回答者数：266人



平均時間：42.6分
調査病院平均差：+5.7分
前回調査との差：-5.6分

予約率：78.0%

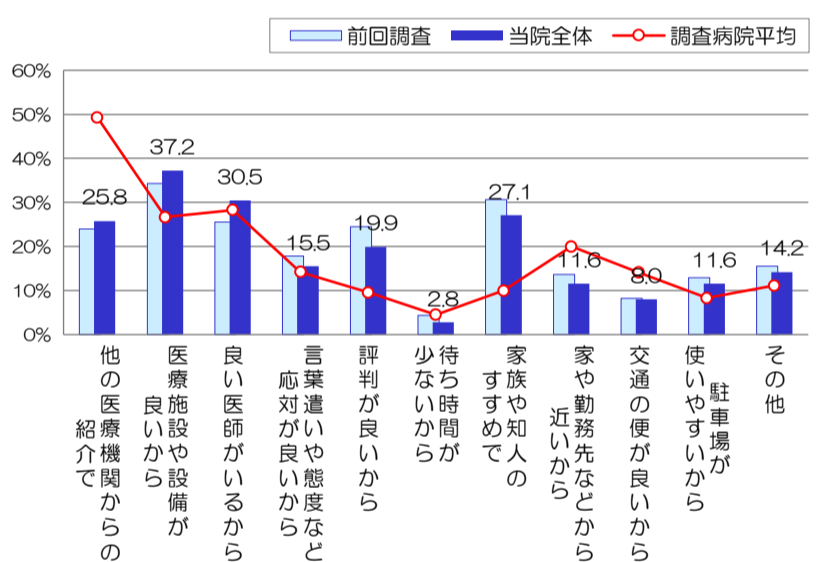
■接遇面

総合案内や受付の対応	37.1	51.5	43.4	4.6	0.5	86.5	+10.0	-0.2
会計の対応	34.3	44.0	47.5	6.1	0.6	83.2	+8.8	-0.1
各科診療受付の対応	35.9	44.0	48.5	7.2	0.3	84.1	+7.3	+0.6
看護師の言葉遣いや態度	35.9	47.4	46.0	6.4	0.3	85.0	+5.8	+0.1
医師の言葉遣いや態度	35.5	52.7	42.8	3.9	0.3	86.8	+6.6	+2.7
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	34.4	44.5	48.3	5.8	1.5	83.9	+6.3	-0.4
薬剤師の言葉遣いや態度	14.5	37.9	54.5	7.6	0.3	82.6	+6.0	-0.3
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	12.9	51.2	42.6	5.4	0.8	85.9	+8.5	+1.7
栄養士の言葉遣いや態度	10.7	40.2	50.5	9.3	0.3	82.7	+6.5	-0.3
接遇面全般について	34.6	43.6	49.4	6.9	0.3	84.2	+8.2	+0.3

■当院の選択理由

(複数回答可)

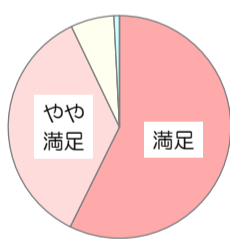
有効回答者数：387人



■総合満足度

有効回答者数：365人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	57.3%	+19.7%	+2.1%
やや満足	35.6%	-12.7%	+0.5%
どちらともいえない	6.3%	-5.4%	-2.1%
やや不満	0.8%	-1.2%	-0.3%
不満	0.0%	-0.5%	-0.3%

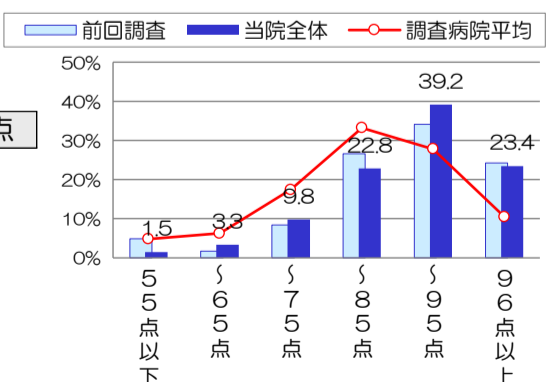
■総合評価点

有効回答者数：337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：87.2点

調査病院平均差：+6.2点
前回調査との差：+1.1点



■診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	34.3	37.0	51.6	10.8	0.6	81.3	+5.2	-0.5
看護師の患者の話を聞く姿勢	34.2	37.7	52.6	8.8	0.9	81.8	+4.8	-0.7
看護師の説明や処置	33.5	37.6	53.1	8.4	0.9	81.9	+5.0	+0.2
医師への質問や相談のしやすさ	34.9	44.1	47.3	6.9	0.9	83.2	+5.2	+0.5
医師の患者の話を聞く姿勢	35.1	45.9	45.9	6.8	0.9	83.8	+5.2	+1.4
医師からの病状や検査結果の説明	34.6	46.8	45.7	5.8	0.3	84.3	+6.0	+1.3
医師の診断や処置への信頼感	34.5	45.8	46.1	7.2	0.3	84.1	+5.5	+1.5
診療面全般について	34.7	43.2	49.9	6.6	0.3	84.0	+6.6	+2.2

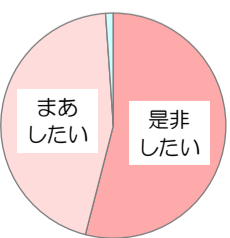
■サービス体制面

診察までの待ち時間	35.7	17.4	37.3	33.1	9.5	64.2	+10.9	+2.5
会計の待ち時間	33.6	17.9	44.0	33.6	3.9	68.7	+9.6	-1.0
待ち時間への気配り	33.7	19.0	39.8	34.1	5.3	67.2	+9.9	+1.4
安全面への気配り	33.7	27.6	52.5	19.3	0.6	76.8	+8.9	+0.4
プライバシーへの気配り	33.8	27.2	51.2	19.2	1.8	75.7	+7.6	+0.3
整理整頓や清掃状況	34.6	44.8	48.3	6.9	0.3	84.5	+10.8	+0.1
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	34.3	28.9	51.0	16.9	2.8	76.2	+6.6	+0.2
職員間の連携の良さ	33.5	28.1	51.0	18.5	1.5	76.0	+7.4	-1.4
掲示やパンフレットなどの情報提供	30.3	25.7	46.2	26.4	1.7	74.0	+7.8	-0.3
サービス体制面全般について	31.8	28.6	56.9	13.8	0.6	78.4	+9.4	+0.8

■紹介・推薦意向

有効回答者数：354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	調査病院平均差	前回調査との差
是非したい	54.0%	+20.4%	-1.3%
まあしたい	44.9%	-14.7%	+4.3%
あまりしたくない	1.1%	-4.9%	-2.4%
全くしたくない	0.0%	-0.7%	-0.6%