

# 患者満足度調査(外来編) — 平成22年度、23年度の比較 —

患者満足度調査WG

## 平成23年度 外来調査概要

	H22	H23
調査期間中 外来患者数(人)	1498	1555
調査票配布数	1050	942
有効回収数	871	883
回収率	83%	94%
抽出率	58%	57%

※平成23年度調査は8月30日(火)、31日(水)の午前中に実施

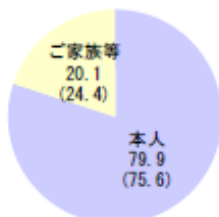
## 平成23年度 患者満足度調査の結果 - 外来部門 -

調査実施日:平成23年8月30日(火)・31日(水)

## 患者特性

単位%, 「n」は各設問での有効回答者数、( )内は前回調査値

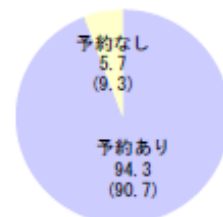
回答者(n=875)



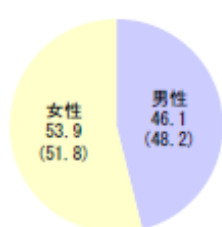
来院経験(n=873)



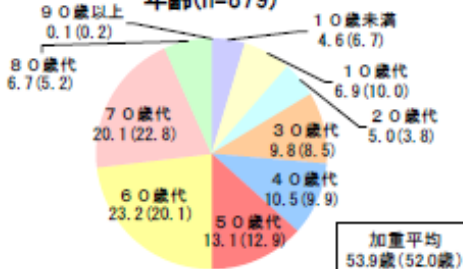
予約(n=874)



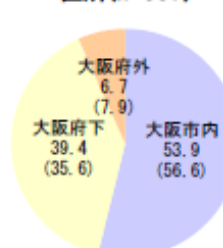
性別(n=877)



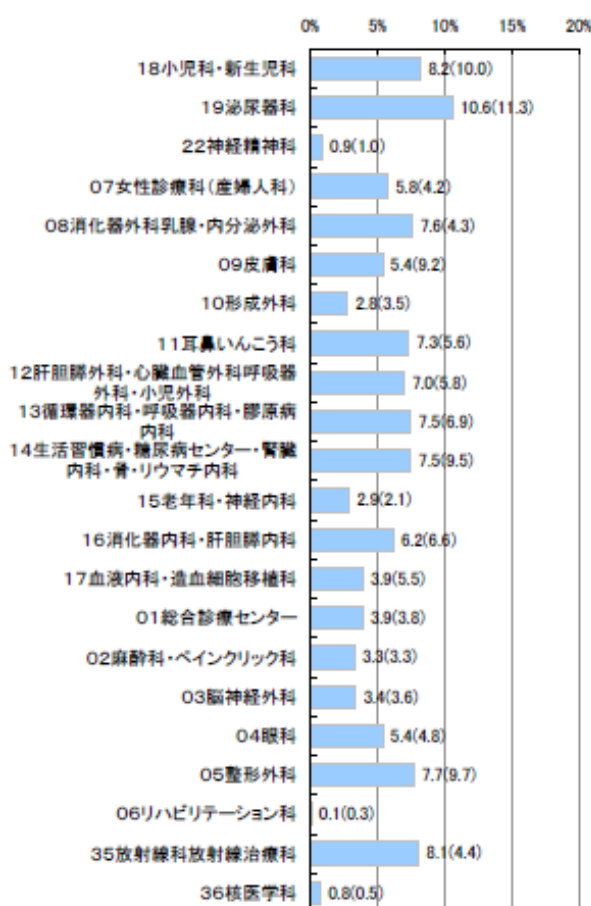
年齢(n=879)



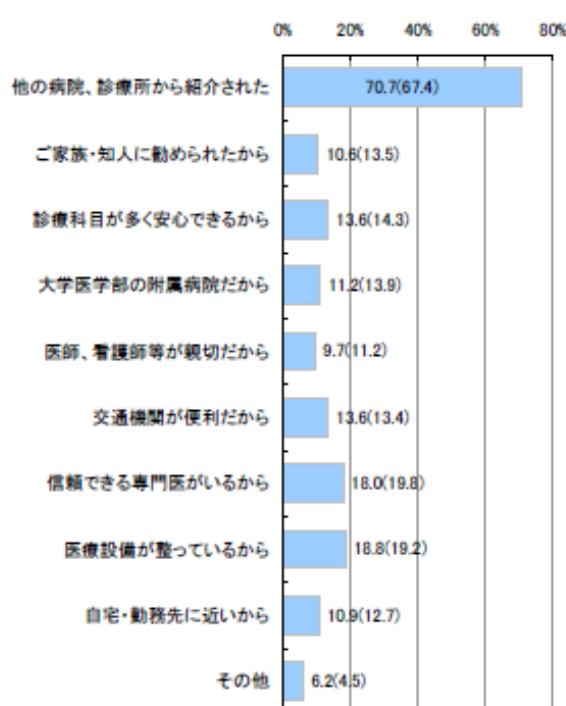
住所(n=857)



本日の診療科(複数回答可、n=855)



利用のきっかけ(複数回答可、n=860)



## 職員の接遇や診療内容について

平均評価点は以下の係数による加重平均値

「満足」:100点、「まあ満足」:67点、「やや不満」:33点「不満」:0点

( )内は前回値

	有効 回答数	(%)			平均 評価点
		満 足	まあ満足	やや不満 + 不満	
<b>《初診受付》</b>					
受診科案内職員の言葉づかいや態度	496 (490)	62.7(60.4)	34.7(37.8)	2.6(1.8)	86.5 (86.3)
受診科案内職員の身だしなみ	487 (484)	64.1(62.4)	34.9(37.4)	1.0(0.2)	87.7 (87.5)
受診科案内職員の説明	481 (477)	63.0(59.5)	33.9(36.3)	3.1(4.2)	86.5 (85.1)
初診受付職員の言葉づかいや態度	477 (472)	62.7(63.1)	34.4(34.5)	2.9(2.3)	86.4 (87.0)
初診受付職員の身だしなみ	470 (472)	63.4(62.9)	34.9(36.2)	1.7(0.8)	87.2 (87.5)
初診受付職員の対応	468 (473)	63.0(60.0)	32.9(37.6)	4.1(2.3)	86.0 (85.9)
受診科案内・初診受付全般に対して	478 (474)	59.6(58.9)	36.6(38.4)	3.8(2.7)	85.0 (85.3)
<b>《診察受付》</b>					
言葉づかいや態度	712 (720)	64.7(62.9)	33.3(35.8)	2.0(1.2)	87.5 (87.3)
身だしなみ	707 (717)	67.8(65.4)	31.5(34.2)	0.7(0.4)	89.0 (88.4)
対応	708 (715)	63.3(61.3)	34.0(35.5)	2.7(3.2)	86.7 (86.0)
説明	701 (709)	61.6(58.5)	35.1(37.9)	3.3(3.5)	86.0 (85.0)
受付業務全般に対して	696 (723)	62.5(59.6)	34.8(37.8)	2.7(2.6)	86.5 (85.7)
<b>《看護師》</b>					
言葉づかいや態度	696 (723)	66.1(64.0)	31.6(34.3)	2.3(1.6)	87.9 (87.4)
身だしなみ	691 (720)	68.9(65.8)	30.1(34.0)	1.0(0.1)	89.4 (88.7)
待ち時間や病状に対する言葉かけや対応の適切さ	670 (710)	51.8(53.2)	40.3(38.5)	7.9(8.3)	81.2 (81.0)
説明のわかりやすさ	668 (703)	57.8(55.2)	38.2(40.7)	4.0(4.1)	84.5 (83.7)
プライバシーへの配慮	648 (676)	57.1(56.8)	39.4(39.2)	3.6(4.0)	84.5 (84.1)
質問や相談をしやすい雰囲気	667 (699)	53.7(51.8)	39.1(39.5)	7.2(8.7)	82.0 (80.7)
処置や介助の技術、知識	632 (647)	53.8(56.0)	43.5(41.1)	2.7(3.0)	83.6 (84.3)
医師や他の看護師との連絡	633 (663)	54.2(52.9)	40.3(40.4)	5.5(6.6)	82.8 (81.7)
看護全体に対して	679 (694)	59.8(56.9)	37.6(40.3)	2.6(2.7)	85.7 (84.8)
<b>《医師》</b>					
言葉づかいや態度	693 (735)	67.1(67.8)	29.0(28.3)	3.9(4.0)	87.5 (87.7)
身だしなみ	696 (737)	66.2(69.1)	32.6(29.9)	1.1(1.1)	88.4 (89.4)
訴えや病状に対する言葉かけ、対応の適切さ	696 (744)	62.8(64.7)	30.0(27.6)	7.2(7.8)	84.7 (85.1)
説明のわかりやすさ	696 (734)	61.8(63.6)	31.9(29.0)	6.3(7.3)	84.8 (84.9)
プライバシーへの配慮	665 (705)	63.9(65.4)	33.5(31.1)	2.6(3.5)	87.2 (87.0)
質問や相談をしやすい雰囲気	694 (739)	60.1(62.4)	31.3(28.7)	8.6(8.9)	83.2 (83.5)
診察や処置、検査の技術、知識	675 (713)	65.3(66.1)	30.2(30.7)	4.4(3.2)	86.8 (87.6)
看護師への連絡	653 (691)	60.8(60.9)	35.1(35.2)	4.1(3.9)	85.6 (85.6)
信頼感が持てたか	685 (727)	66.0(67.1)	28.2(26.5)	5.8(6.4)	86.2 (86.5)
治療全体に対して	693 (731)	63.9(65.7)	30.9(29.8)	5.2(4.5)	86.0 (86.9)
<b>《会計窓口》</b>					
言葉づかいや態度	696 (711)	57.5(55.8)	40.5(41.5)	2.0(2.7)	85.0 (84.4)
身だしなみ	687 (700)	60.7(58.0)	38.3(41.4)	1.0(0.6)	86.5 (85.9)
対応	689 (702)	57.6(54.6)	38.8(42.6)	3.6(2.8)	84.4 (83.9)
説明	678 (698)	56.0(53.9)	40.3(42.8)	3.7(3.3)	83.9 (83.5)
計算・会計窓口全般に対して	698 (706)	55.3(53.7)	41.1(43.1)	3.6(3.2)	83.7 (83.5)
<b>《設備》</b>					
案内表示(診療科・検査室・トイレ等)のわかりやすさ	734 (763)	61.4(60.3)	35.6(35.8)	3.0(3.9)	86.1 (85.4)
掲示文のわかりやすさ	712 (746)	58.3(55.6)	38.1(40.1)	3.7(4.3)	84.9 (83.6)
温度調節	711 (747)	51.8(48.2)	43.0(44.0)	5.2(7.7)	82.0 (80.0)
清掃	664 (689)	62.0(57.5)	34.3(38.2)	3.7(4.4)	86.1 (84.4)
トイレの清潔さ	672 (687)	54.2(52.5)	39.6(37.1)	6.2(10.3)	82.5 (80.6)
地下1階の売店:利用しやすさ	569 (568)	42.2(41.4)	48.5(49.5)	9.3(9.1)	77.6 (77.1)
1階の喫茶室:利用しやすさ	531 (535)	37.9(37.4)	51.2(52.1)	11.0(10.5)	75.6 (75.3)
6階の食堂:利用しやすさ	501 (487)	35.1(33.3)	50.1(51.3)	14.8(15.4)	73.1 (71.5)
診察室や検査室の構造がプライバシーに配慮されていたか	603 (607)	48.3(45.5)	45.9(46.8)	5.8(7.8)	80.8 (79.0)
設備全体に対して	625 (636)	49.4(47.6)	48.6(47.8)	1.9(4.5)	82.6 (81.1)

## 各検査等担当職員の接遇や診療内容について

平均評価点は以下の係数による加重平均値

「満足」:100点、「まあ満足」:67点、「やや不満」:33点 「不満」:0点

( )内は前回値

		有効 回答数	(%)			平均 評価点	
			満足	まあ満足	やや不満 + 不満		
<b>≪血液検査≫</b>							
<b>【受付職員】</b>							
	言葉づかいや態度	497 (469)	67.8(63.1)		31.0(36.2)	1.2(0.6)	89.0 (87.5)
	身だしなみ	489 (467)	68.7(63.4)		31.1(36.4)	0.2(0.2)	89.6 (87.8)
	対応	489 (465)	67.1(63.7)		31.5(34.8)	1.4(1.5)	88.6 (87.4)
	説明	479 (460)	67.6(63.0)		30.9(35.9)	1.5(1.1)	88.8 (87.4)
<b>【採血担当職員】</b>							
	言葉づかいや態度	488 (456)	68.4(65.1)		30.5(33.8)	1.0(1.1)	89.2 (88.0)
	身だしなみ	485 (451)	67.8(65.0)		32.2(33.9)	0.0(1.1)	89.4 (88.0)
	対応	484 (451)	68.4(64.1)		29.3(33.9)	2.3(2.0)	88.7 (87.4)
	説明のわかりやすさ	476 (447)	65.8(62.0)		32.4(36.0)	1.9(2.0)	88.0 (86.7)
	採血の上手さ	491 (456)	61.1(54.6)		32.4(34.9)	6.5(10.5)	84.5 (80.9)
血液検査全体		483 (461)	63.1(57.3)		33.1(37.1)	3.7(5.7)	86.3 (83.7)
<b>≪脳波、心電図、超音波検査等≫</b>							
<b>【受付職員】</b>							
	言葉づかいや態度	233 (232)	61.4(55.6)		37.8(42.7)	0.9(1.7)	87.0 (84.8)
	身だしなみ	227 (228)	61.7(59.2)		38.3(40.4)	0.0(0.4)	87.4 (86.4)
	対応	227 (229)	59.9(53.7)		38.3(44.1)	1.8(2.1)	86.2 (83.8)
	説明	224 (230)	60.7(55.2)		38.4(42.6)	0.9(2.2)	86.7 (84.2)
<b>【検査担当職員】</b>							
	言葉づかいや態度	214 (218)	61.2(60.1)		37.9(39.9)	0.9(0.0)	86.9 (86.8)
	身だしなみ	213 (212)	60.1(61.3)		39.0(38.2)	0.9(0.5)	86.5 (87.1)
	病状や訴えに対する対応の適切さ	211 (209)	59.2(56.5)		36.5(40.7)	4.3(2.9)	84.9 (84.3)
	説明のわかりやすさ	211 (212)	57.8(55.7)		38.4(40.1)	3.8(4.2)	84.8 (83.6)
	検査の技術や知識	207 (210)	57.5(57.6)		41.1(41.0)	1.4(1.5)	85.5 (85.4)
	質問や相談をしやすい雰囲気	210 (215)	52.9(52.1)		41.9(38.1)	5.2(9.8)	82.7 (80.7)
	検査の上手さ、手際の良さ	209 (214)	57.9(57.5)		40.2(40.7)	1.9(1.9)	85.3 (85.2)
脳波、心電図、超音波検査等全体		215 (219)	59.5(57.5)		38.6(39.7)	1.9(2.7)	86.0 (84.8)
<b>≪内視鏡検査≫</b>							
<b>【受付職員】</b>							
	言葉づかいや態度	158 (137)	65.2(62.0)		34.8(35.0)	0.0(2.9)	88.5 (86.5)
	身だしなみ	155 (134)	63.9(60.4)		35.5(38.8)	0.6(0.7)	87.9 (86.7)
	対応	157 (135)	63.1(57.8)		35.0(38.5)	1.9(3.7)	86.9 (84.6)
	説明	155 (135)	61.9(57.8)		36.8(37.0)	1.2(5.1)	86.8 (84.1)
<b>【内視鏡検査担当医師】</b>							
	言葉づかいや態度	148 (132)	66.2(58.3)		32.4(38.6)	1.4(3.0)	88.4 (85.2)
	身だしなみ	145 (129)	66.2(62.8)		33.8(34.1)	0.0(3.1)	88.8 (86.7)
	病状や訴えに対する対応の適切さ	146 (130)	62.3(53.1)		34.9(37.7)	2.7(9.2)	86.6 (80.9)
	説明のわかりやすさ	147 (133)	63.3(57.1)		33.3(34.6)	3.4(8.3)	86.5 (82.8)
	検査の上手さ、手際の良さ	144 (127)	59.0(51.2)		35.4(35.4)	5.6(13.4)	84.4 (77.8)
	質問や相談をしやすい雰囲気	143 (124)	60.8(48.4)		31.5(41.1)	7.7(10.5)	84.5 (78.9)
<b>【看護師】</b>							
	言葉づかいや態度	147 (127)	68.0(60.6)		29.9(38.6)	2.1(0.8)	88.5 (86.7)
	身だしなみ	146 (126)	69.9(64.3)		30.1(35.7)	0.0(0.0)	90.1 (88.2)
	病状や訴えに対する対応の適切さ	145 (122)	64.1(54.1)		33.1(41.8)	2.8(4.1)	87.2 (83.5)
	説明のわかりやすさ	144 (121)	64.6(52.1)		31.9(43.0)	3.5(5.0)	86.9 (82.5)
	質問や相談をしやすい雰囲気	147 (122)	62.6(49.2)		32.7(44.3)	4.8(6.5)	86.0 (80.7)
内視鏡検査全体		145 (125)	65.5(51.2)		31.7(40.8)	2.8(8.0)	87.7 (80.4)



		有効 回答数	(%)			平均 評価点
( )内は前回値			満足	まあ満足	やや不満 + 不満	
<b>《レントゲン、CT、MRI》</b>						
【受付職員】	言葉づかいや態度	361 (286)	67.3(61.5)	31.9(36.7)	0.8(1.7)	88.9 (86.6)
	身だしなみ	358 (281)	67.6(60.9)	32.1(38.4)	0.3(0.8)	89.2 (86.7)
	対応	356 (281)	67.1(60.9)	30.9(37.0)	2.0(2.2)	88.5 (86.2)
	説明	354 (281)	66.9(59.4)	31.1(39.5)	2.0(1.1)	88.4 (86.2)
【放射線技師】	言葉づかいや態度	343 (267)	66.8(64.8)	31.8(34.5)	1.5(0.7)	88.5 (88.1)
	身だしなみ	341 (263)	67.4(64.6)	32.0(35.0)	0.6(0.4)	89.1 (88.2)
	対応	341 (268)	66.6(60.4)	32.3(37.7)	1.2(1.9)	88.6 (86.2)
	説明のわかりやすさ	341 (265)	67.2(58.1)	30.8(38.9)	2.1(3.0)	88.5 (85.0)
	検査の手ぎわの良さ	341 (268)	68.0(63.4)	29.9(34.0)	2.1(2.6)	88.8 (87.0)
レントゲン・CT・MRI全体		348 (281)	68.4(63.3)	29.3(34.9)	2.3(1.8)	88.7 (87.3)
<b>《栄養指導等》</b>						
【栄養士】	言葉づかいや態度	85 (65)	75.3(66.2)	24.7(33.8)	0.0(0.0)	91.8 (88.8)
	身だしなみ	82 (64)	74.4(67.2)	25.6(32.8)	0.0(0.0)	91.5 (89.2)
	対応	82 (64)	74.4(62.5)	25.6(35.9)	0.0(1.6)	91.5 (87.1)
	説明のわかりやすさ	81 (64)	69.1(56.3)	28.4(34.4)	2.5(9.4)	89.0 (81.9)
	栄養に関する知識	81 (64)	69.1(65.6)	30.9(31.3)	0.0(3.1)	89.8 (87.6)
栄養指導全体		84 (63)	70.2(57.1)	28.6(33.3)	1.2(9.5)	89.8 (82.6)
<b>《医療相談》</b>						
【医療相談窓口職員】	言葉づかいや態度	72 (67)	66.7(67.2)	30.6(31.3)	2.8(1.5)	88.1 (88.2)
	身だしなみ	71 (67)	66.2(64.2)	31.0(34.3)	2.8(1.5)	87.9 (87.2)
	対応	72 (66)	65.3(62.1)	29.2(34.8)	5.6(3.0)	86.7 (85.5)
	説明の分かりやすさ	71 (67)	59.2(61.2)	33.8(29.9)	7.0(9.0)	83.7 (83.7)
	質問や相談をしやすい雰囲気	71 (67)	60.6(65.7)	31.0(26.9)	8.4(7.5)	83.6 (85.1)
医療相談全体		73 (69)	63.0(63.8)	27.4(30.4)	9.6(5.8)	84.1 (85.1)
<b>《ボランティア活動》</b>						
【ボランティア活動】	外来案内	84 (88)	69.0(67.0)	28.6(27.3)	2.4(5.7)	88.6 (86.1)

## 当病院全体について

677 (699)	44.2(48.4)	51.8(46.8)	4.0(4.8)	80.0 (81.1)
-----------	------------	------------	----------	-------------

## 待ち時間について

( )内は前回値	(%)					平均時間 (分)
	30分未満	0.5~1時間	1~1.5時間	1.5~2時間	2時間以上	
初診待ち時間 n=121(158)	15.7(17.1)	37.2(32.9)	26.4(18.4)	8.3(13.3)	12.4(18.4)	64.3 (69.9)
再診待ち時間 n=614(642)	40.7(36.9)	40.6(41.1)	12.5(14.6)	2.6(3.3)	3.6(4.0)	41.3 (43.9)
*1: 平均は次の係数による加重平均値 「30分未満」:15分、「30~1時間」:45分、「1~1.5時間」:75分 「1.5~2時間」:105分 「2時間以上」:135分						
放射線検査待ち時間 n=172(148)	(%)				平均時間 (分)	
	10分未満	10~20分	20~30分	30分以上		
放射線検査待ち時間 n=172(148)	36.0(48.6)	35.5(29.1)	16.3(14.9)	12.2(7.4)	16.7 (13.9)	
採血・採尿待ち時間 n=359(358)	34.8(28.5)	27.3(25.4)	26.5(20.4)	11.4(25.7)	2.6(3.7)	17.6 (21.9)
計算窓口待ち時間 n=577(571)	38.8(44.5)	47.8(42.6)	10.7(9.3)	2.6(3.7)	13.0 (12.6)	
*2: 平均は次の係数による加重平均値 「10分未満」:5分、「10~20分」:15分、「20~30分」:25分 「30分以上」:45分						