

国保松戸市立病院 患者さま満足度調査結果概要版 <外来部門>

平成27年2月9日（月）、10日（火）実施、回答者数539人

調査病院平均：同内容の調査実施 93病院の平均値（平均病床数：368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

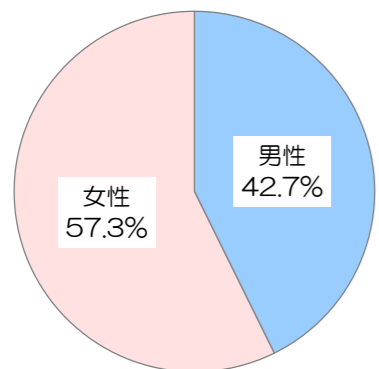
■回答者の性別・年齢

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

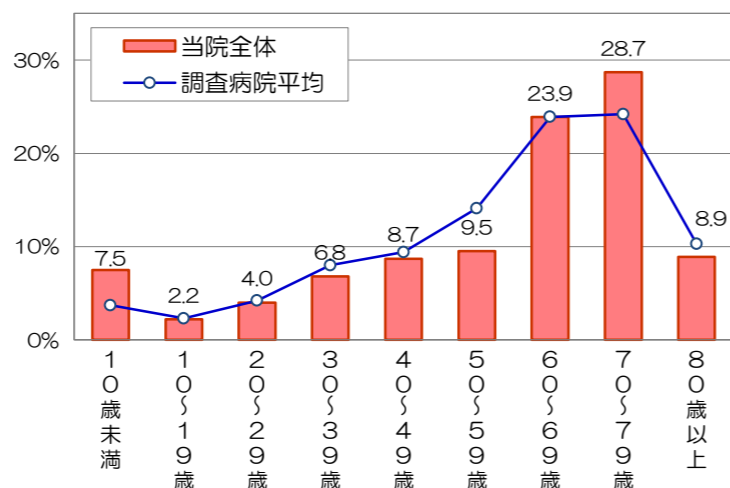
有効回答者数：511人

平均年齢：57.1歳 調査病院平均との差：-1.1歳

有効回答者数：506人

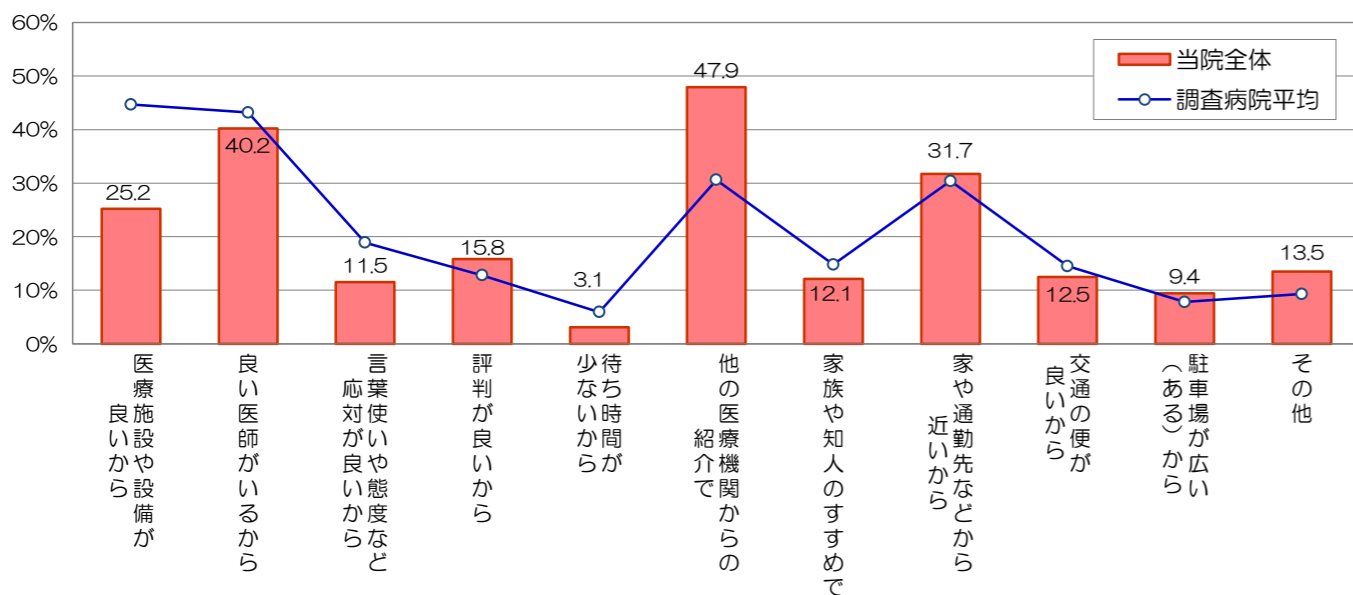


調査病院平均：男性45.2%、女性54.8%



■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数：480人



■診察待ち時間

有効回答者数：405人

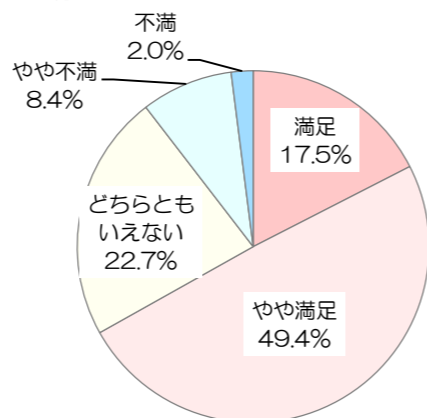
平均待ち時間：60.2分

調査病院平均との差：+13.1分

■総合的な満足度

有効回答者数：498人

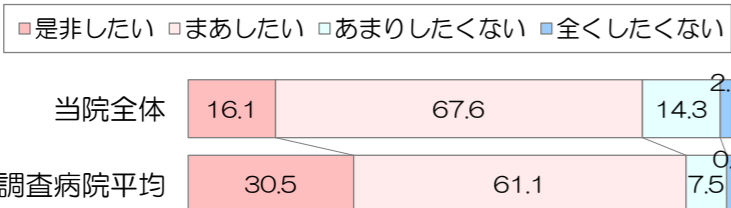
「この病院について、総合的にはどう思われますか」



■紹介・推薦意向

有効回答者数：484人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



■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
会計待合の設備や雰囲気 (505人)	3.8	39.4	40.8	12.9	3.2	56.9	-11.3
各科の待合室の設備や雰囲気 (501人)	2.6	33.1	45.1	15.6	3.6	53.9	-12.5
診察室や検査室の設備や雰囲気 (491人)	4.7	36.7	44.6	11.6	2.4	57.4	-14.2
トイレや洗面所設備 (497人)	6.2	30.2	34.8	19.7	9.1	51.2	-15.1
案内看板や表示のわかりやすさ (498人)	6.8	36.9	40.6	12.2	3.4	57.9	-8.7
売店、食堂、自動販売機 (453人)	4.4	30.0	40.8	16.6	8.2	51.5	-10.2
駐車場の広さや入りやすさ (411人)	4.6	26.5	33.8	22.4	12.7	47.0	-9.5
院内施設面全般について (475人)	2.9	28.8	43.2	18.1	6.9	50.7	-16.6
案内や会計の対応 (509人)	14.5	56.4	25.1	2.6	1.4	70.0	-3.1
各科診療受け付けの対応 (510人)	13.7	58.0	24.1	2.9	1.2	70.0	-4.4
看護師の言葉使いや態度 (512人)	19.1	59.0	18.8	2.7	0.4	73.4	-3.5
医師の言葉使いや態度 (508人)	23.4	55.9	17.7	2.4	0.6	74.8	-3.1
検査・放射線技師の言葉使いや態度 (458人)	15.9	59.6	22.7	1.3	0.4	72.3	-2.9
接遇面全般について (493人)	13.6	52.5	31.0	2.0	0.8	69.0	-4.2
看護師の説明のわかりやすさ (495人)	17.2	53.1	26.5	2.8	0.4	71.0	-1.8
医師の病状や検査結果の説明 (501人)	21.2	52.9	20.4	4.8	0.8	72.2	-1.9
医師への質問や相談のしやすさ (503人)	19.3	48.7	25.4	5.4	1.2	69.9	-3.6
医師の診断や処置への信頼感 (497人)	20.3	54.1	21.3	3.2	1.0	72.4	-4.5
プライバシーへの配慮 (474人)	14.3	49.8	31.6	4.0	0.2	68.5	-3.8
診察面全般について (485人)	15.5	53.8	27.6	2.5	0.6	70.3	-0.9
診察待ち時間 (503人)	3.2	19.9	40.0	24.9	12.1	44.3	-5.0
診察時間 (501人)	6.2	39.5	41.3	9.4	3.6	58.8	-4.5
診察後の支払いまでの待ち時間 (493人)	3.9	30.4	42.2	18.3	5.3	52.3	-7.2
時間面全体について (492人)	1.8	25.6	46.1	19.1	7.3	48.9	-6.6