

患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

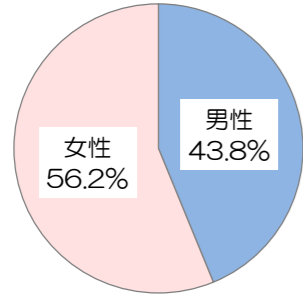
平成28年1月28日（木）、29日（金）、2月1日（月）実施、回答者数497人

前回調査：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 102病院の平均値（平均病床数：390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：463人



前回調査：男性42.7%、女性57.3%
 調査病院平均：男性45.9%、女性54.1%

■診察待ち時間

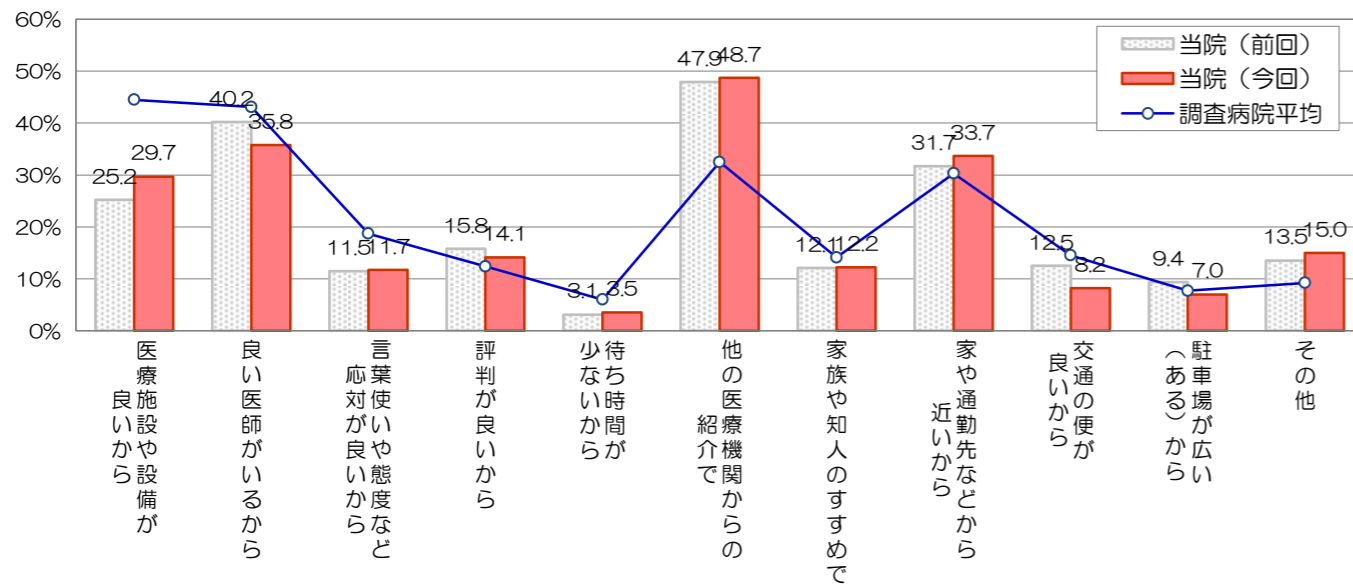
有効回答者数：334人

平均待ち時間：49.3分

前回調査との差：-10.9分
 調査病院平均との差：+1.3分

■当院の選択理由（複数回答可）

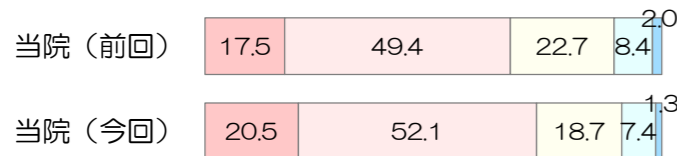
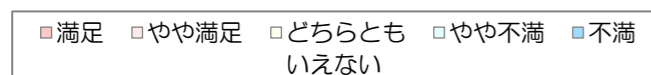
有効回答者数：427人



■総合的な満足度

有効回答者数：459人

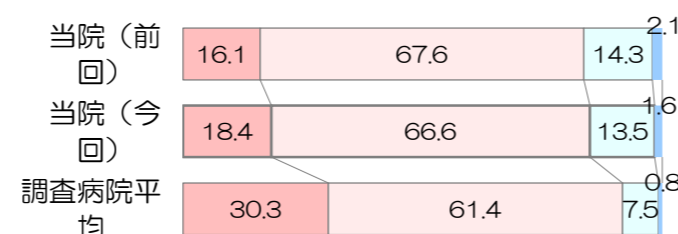
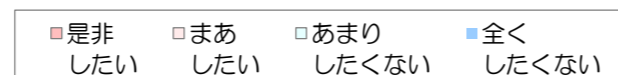
「この病院について、総合的にはどう思われますか」



■紹介・推薦意向

有効回答者数：446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	前回調査との差
会計待合の設備や雰囲気	6.2	42.9	37.0	10.5	3.4	59.5	-8.6	+2.6
各科の待合室の設備や雰囲気	5.0	37.3	40.3	13.8	3.7	56.5	-10.0	+2.6
診察室や検査室の設備や雰囲気	5.6	42.5	40.9	9.7	1.3	60.3	-11.2	+2.9
トイレや洗面所設備	6.5	34.7	32.8	18.8	7.3	53.6	-12.5	+2.4
案内看板や表示のわかりやすさ	5.9	39.3	38.2	12.1	4.6	57.4	-9.1	-0.5
売店、食堂、自動販売機	3.7	30.0	43.6	14.8	7.9	51.7	-10.3	+0.2
駐車場の広さや入りやすさ	3.4	21.8	33.7	25.7	15.5	43.0	-12.9	-4.0
院内施設面全般について	2.9	30.7	42.7	18.2	5.6	51.8	-15.2	+1.1
案内や会計の対応	13.1	61.3	21.4	3.0	1.3	70.5	-2.4	+0.5
各科診療受け付けの対応	13.8	61.1	19.8	4.9	0.4	70.7	-3.7	+0.7
看護師の言葉使いや態度	17.8	61.7	16.3	3.0	1.3	72.9	-4.0	-0.5
医師の言葉使いや態度	22.7	58.1	16.5	1.3	1.5	74.8	-3.1	0.0
検査・放射線技師の言葉使いや態度	18.4	58.8	20.7	1.6	0.5	73.2	-2.2	+0.9
接遇面全般について	14.2	58.2	23.7	2.8	1.1	70.4	-2.9	+1.4
看護師の説明のわかりやすさ	18.0	59.5	19.1	3.0	0.4	72.9	-0.3	+1.9
医師の病状や検査結果の説明	23.9	52.7	18.9	2.6	2.0	73.5	-0.9	+1.3
医師への質問や相談のしやすさ	22.8	46.9	24.5	3.8	1.9	71.2	-2.6	+1.3
医師の診断や処置への信頼感	25.0	52.4	19.0	2.1	1.5	74.3	-2.7	+1.9
プライバシーへの配慮	18.8	46.5	31.0	2.2	1.5	69.7	-2.8	+1.2
診察面全般について	18.6	54.8	23.2	2.4	1.1	71.9	+0.2	+1.6
診察待ち時間	4.2	22.9	34.4	23.6	14.9	44.5	-4.6	+0.2
診察時間	9.1	42.3	35.3	9.8	3.4	61.0	-2.3	+2.2
診察後の支払いまでの待ち時間	6.6	35.5	38.5	15.2	4.3	56.2	-2.8	+3.9
時間面全体について	5.2	28.6	39.3	19.1	7.8	51.1	-4.1	+2.2