

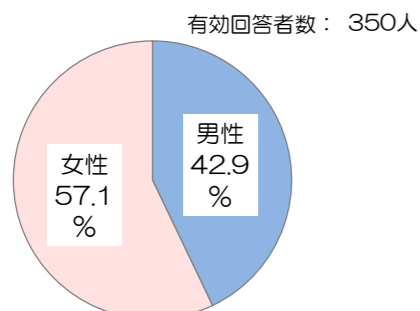
患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

平成31年1月28日～1月29日実施、回答者数370人

前回調査：平成30年2月14～15日実施（回答者数：418人）
 調査病院平均：同内容の調査実施 122病院の平均値（平均病床数：412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



前回調査：男性42.3%、女性57.7%
 調査病院平均：男性46.0%、女性54.0%

■診察待ち時間

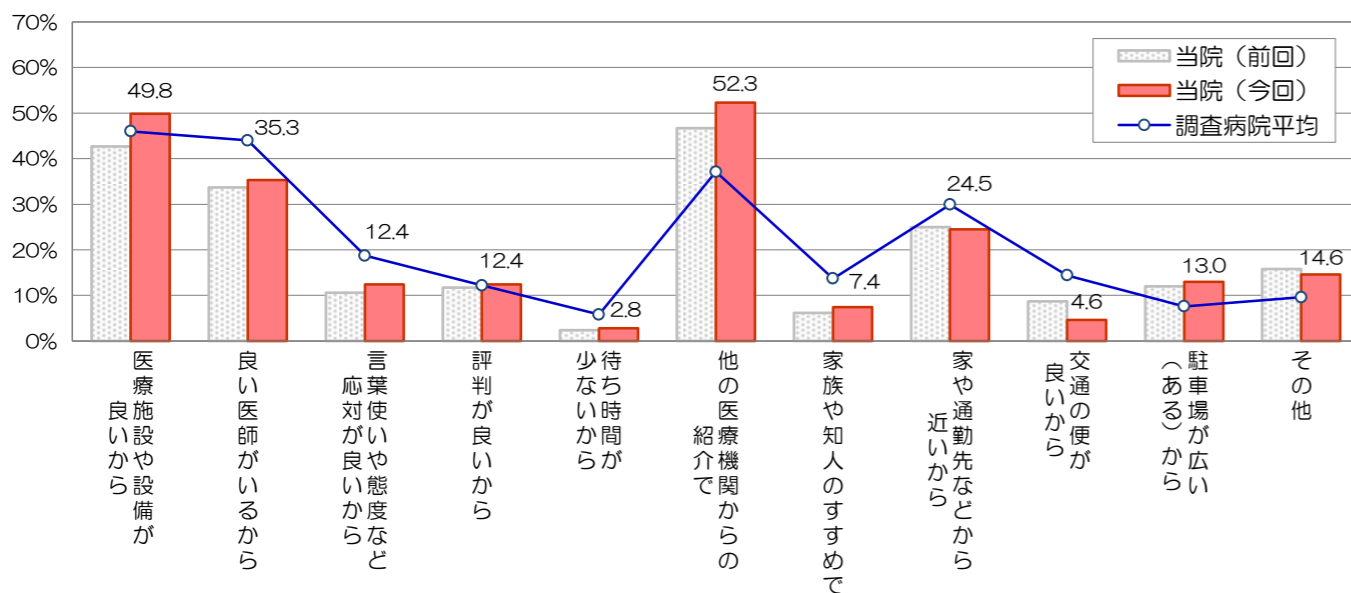
有効回答者数：255人

平均待ち時間：64.4分

前回調査との差：+2.1分
 調査病院平均との差：+16.5分

■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数：323人



■総合評価点

有効回答者数：339人

「この病院について、総合的にはどう思われますか」

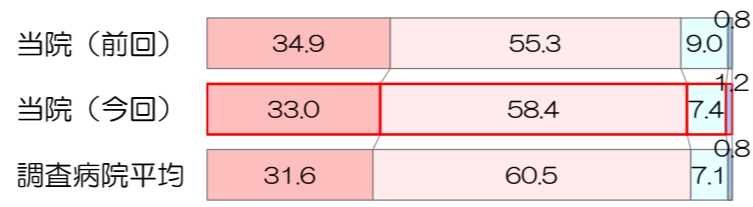
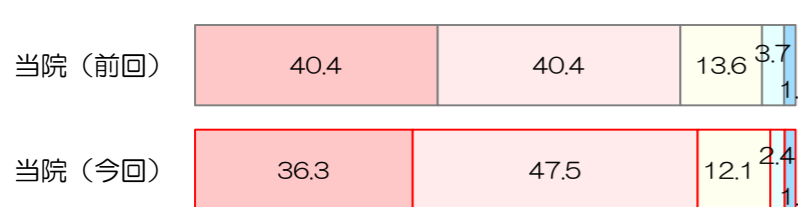
■紹介・推薦意向

有効回答者数：339人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」

■満足 ■やや満足 □どちらともいえない □やや不満 ■不満

■是非したい □まあしたい □あまりしたくない ■全くしたくない



■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	18.6	56.0	20.9	2.9	1.7	71.7	+2.4	+0.1
各科の待合室の設備や雰囲気	19.1	59.1	18.3	2.3	1.1	73.2	+5.3	+1.6
診察室や検査室の設備や雰囲気	22.8	60.2	15.3	1.4	0.3	75.9	+3.1	+1.2
トイレや洗面所設備	26.0	52.0	13.5	5.0	3.5	73.0	+5.6	+0.2
案内看板や表示のわかりやすさ	15.8	49.1	26.1	7.2	1.7	67.5	+0.4	+4.5
売店、食堂、自動販売機	14.3	45.3	28.0	9.3	3.1	64.6	+1.9	-1.9
駐車場の広さや入りやすさ	29.0	52.3	16.1	2.3	0.3	76.9	+20.1	+0.1
院内施設面全般について	19.6	59.9	17.5	2.4	0.6	73.9	+6.0	+2.7
案内や会計の対応	25.6	56.5	13.9	2.8	1.1	75.6	+2.1	+1.4
各科診療受け付けの対応	24.4	58.0	14.7	2.3	0.6	75.9	+1.0	+2.1
看護師の言葉使いや態度	30.6	56.6	10.4	1.7	0.6	78.8	+1.3	+3.6
医師の言葉使いや態度	34.6	54.0	9.7	1.1	0.6	80.2	+1.7	+1.2
検査・放射線技師の言葉使いや態度	28.1	58.4	12.3	0.6	0.6	78.1	+2.1	+2.3
接遇面全般について	22.4	60.0	15.6	1.2	0.9	75.4	+1.4	+0.9
看護師の説明のわかりやすさ	27.8	55.7	14.1	1.5	0.9	77.0	+2.8	+2.4
医師の病状や検査結果の説明	32.9	48.4	15.5	2.9	0.3	77.7	+2.3	+0.9
医師への質問や相談のしやすさ	30.6	49.0	16.6	2.9	0.9	76.4	+1.5	+0.3
医師の診断や処置への信頼感	31.1	50.9	14.8	1.7	1.5	77.1	-0.8	+0.1
プライバシーへの配慮	25.2	52.3	20.1	1.8	0.6	74.9	+1.3	+0.5
診察面全般について	26.3	55.5	15.3	2.7	0.3	76.2	+3.3	+0.5
診察待ち時間	7.8	21.0	36.8	19.3	15.2	46.7	-3.5	-3.3
診察時間	15.1	42.7	33.4	5.8	2.9	65.3	+0.9	-1.9
診察後の支払いまでの待ち時間	14.3	43.1	32.1	7.9	2.6	64.7	+5.2	+2.2
時間面全体について	9.7	31.8	38.5	14.1	5.9	56.3	+0.2	-0.5