

患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

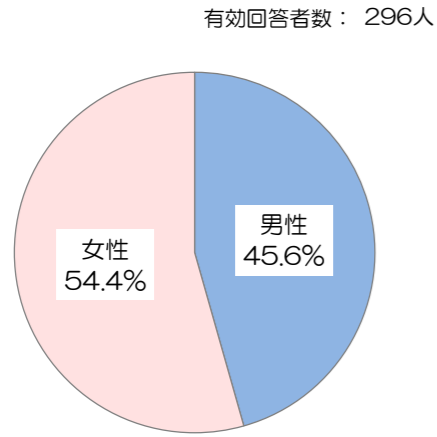
平成28年1月8日～1月31日実施、回答者数311人

調査病院平均：同内容の調査実施 103病院の平均値（平均病床数：389床）

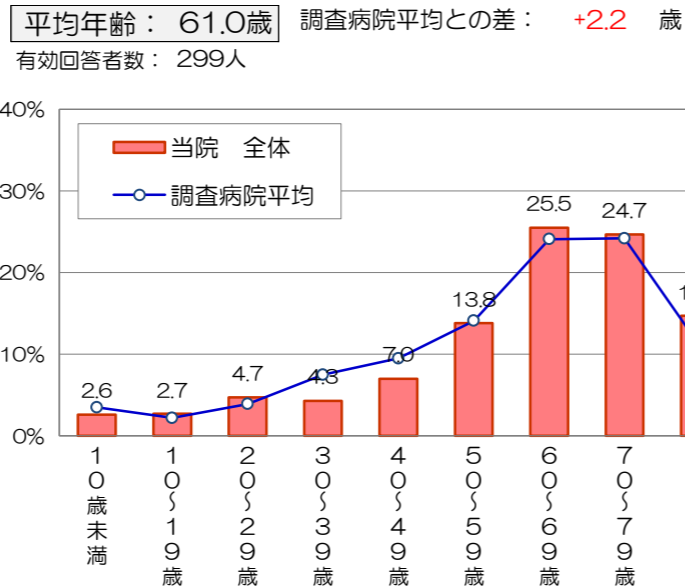
*インデックスは、「非常に満足」を100点、「満足」を75点、「どちらともいえない」を50点、「やや不満」を25点、「不満」を0点とした平均評価点

■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

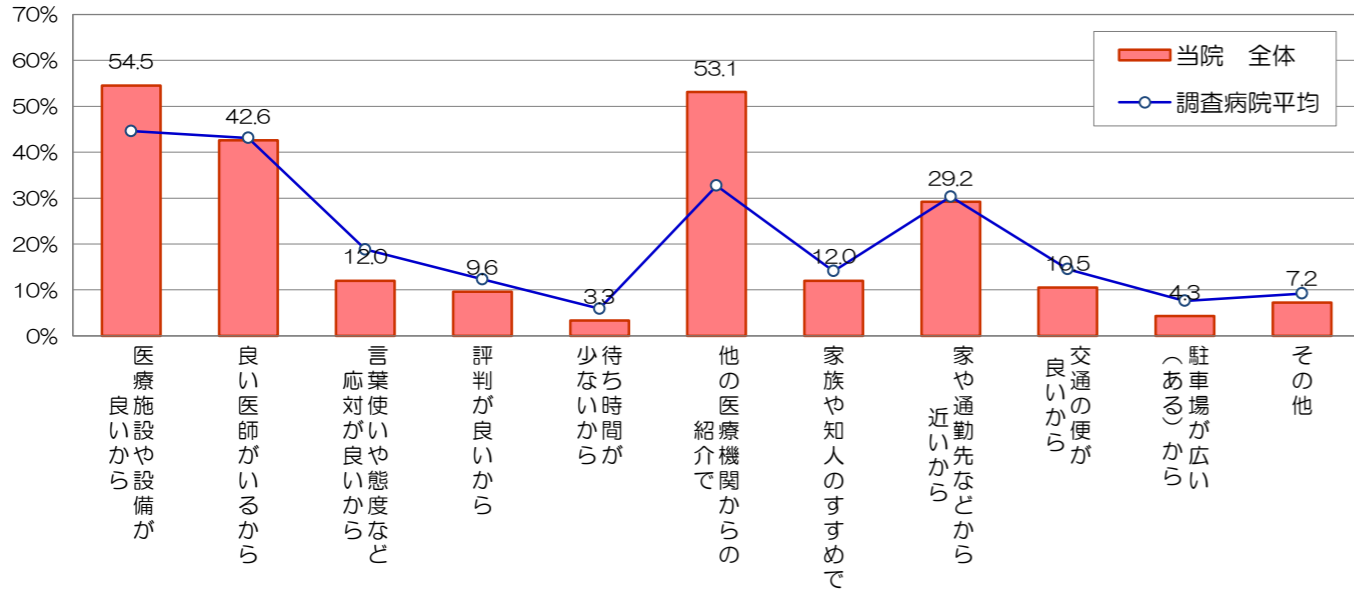


調査病院平均：男性45.9%、女性54.1%



■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数：209人



■診察待ち時間

有効回答者数：208人

平均待ち時間：41.2分

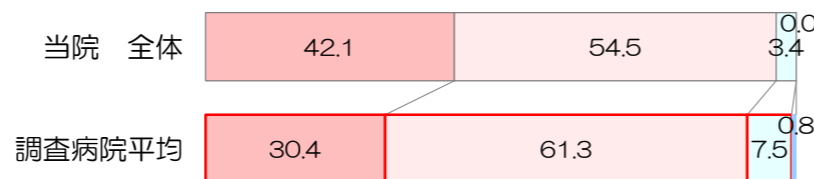
調査病院平均との差：-6.7分

■紹介・推薦意向

有効回答者数：233人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」

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



■総合評価点

有効回答者数：227人

「総合的に当院を100点満点で評価すると、何点くらいになりますか」

平均評価点：83.4点

調査病院平均との差：+4.1点

■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
総合待合室の設備や雰囲気	25.8	68.4	5.7	0.0	0.0	80.0	+11.8
各科の待合室の設備や雰囲気	26.0	65.7	8.3	0.0	0.0	79.4	+12.7
診察室や検査室の設備や雰囲気	27.2	64.0	8.8	0.0	0.0	79.6	+8.0
トイレや洗面所設備	34.9	58.0	5.9	0.8	0.4	81.5	+15.2
案内看板や表示のわかりやすさ	29.2	54.5	15.0	1.3	0.0	77.9	+11.3
売店、食堂、自動販売機	17.4	52.1	24.7	5.0	0.9	70.0	+8.0
駐車場の広さや入りやすさ	12.8	44.1	26.4	15.0	1.8	62.8	+6.8
院内施設面全般について	20.3	65.7	12.3	1.7	0.0	76.2	+9.1
総合案内や会計の対応	33.2	58.4	6.7	1.7	0.0	80.8	+7.8
各科診療受け付けの対応	37.2	53.6	7.5	0.8	0.8	81.4	+6.9
看護師の言葉使いや態度	39.1	54.9	5.1	0.9	0.0	83.1	+6.1
医師の言葉使いや態度	41.6	52.9	5.0	0.4	0.0	83.9	+5.9
検査・放射線技師の言葉使いや態度	36.9	49.3	12.4	0.5	0.9	80.2	+4.8
接遇面全般について	31.7	58.7	8.7	0.4	0.4	80.2	+6.8
看護師の説明のわかりやすさ	37.6	50.9	11.1	1.0	0.4	81.4	+8.1
医師の病状や検査結果の説明	43.7	45.4	9.7	1.3	0.0	82.9	+8.5
医師への質問や相談のしやすさ	43.0	42.6	11.4	2.5	0.4	81.3	+7.4
医師の診断や処置への信頼感	43.9	44.7	9.7	1.3	0.4	82.6	+5.5
プライバシーへの配慮	37.9	47.4	14.2	0.4	0.0	80.7	+8.1
診察面全般について	36.2	50.6	12.8	0.0	0.4	80.5	+8.7
診察待ち時間	13.6	32.8	35.7	15.7	2.1	60.0	+10.8
診察時間	19.9	51.3	22.5	4.7	1.7	70.8	+7.4
診察後の支払いまでの待ち時間	13.7	35.7	37.4	8.4	4.8	61.2	+2.2
時間面全体について	12.7	39.9	37.3	7.9	2.2	63.3	+8.0