

患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

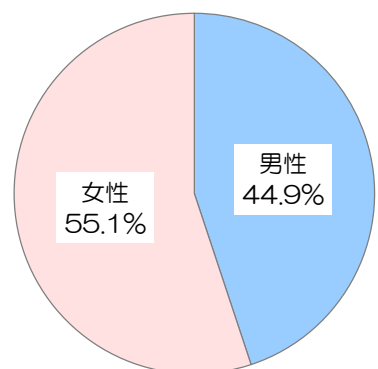
平成27年7月13日～7月17日実施、回答者数683人

前回調査：平成26年7月14日～7月18日実施（回答者数：674人）
 調査病院平均：同内容の調査実施 97病院の平均値（平均病床数：381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

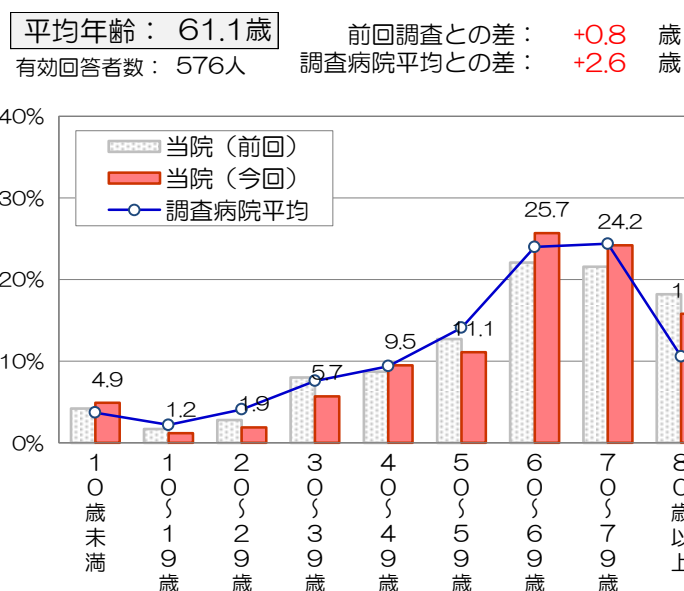
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：597人



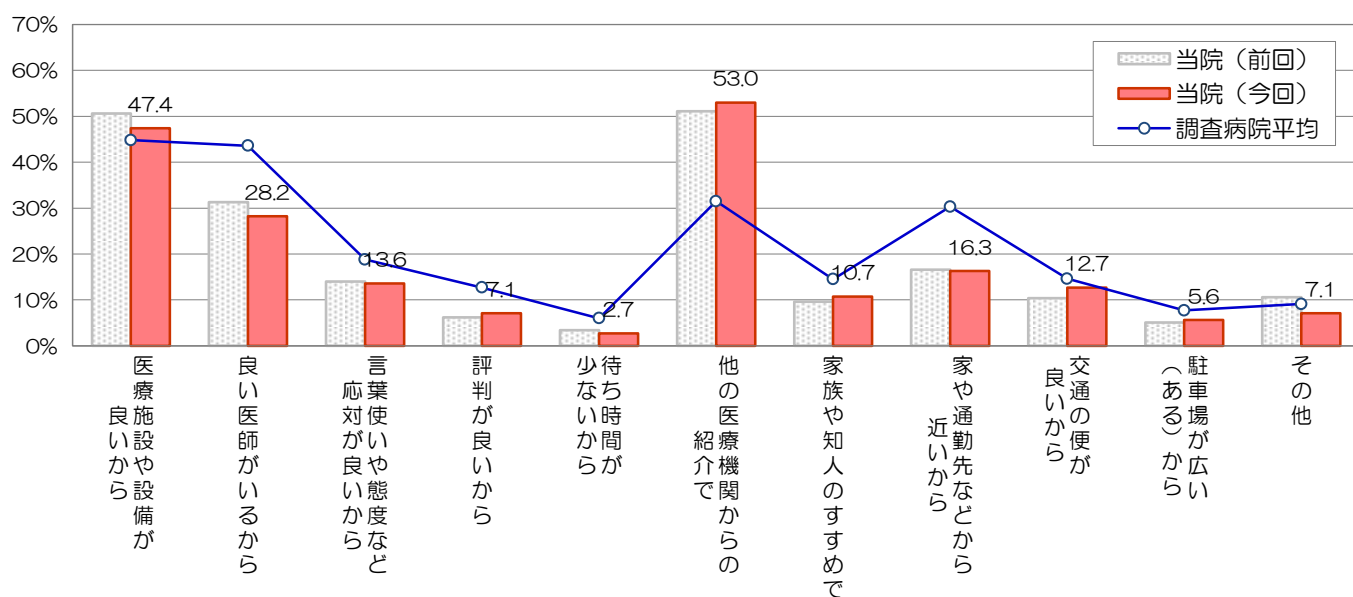
前回調査：男性46.3%、女性53.7%
 調査病院平均：男性45.5%、女性54.5%

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計



■本院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数：521人



■総合評価点

有効回答者数：608人

「総合的に本院を100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

平均評価点：77.2点

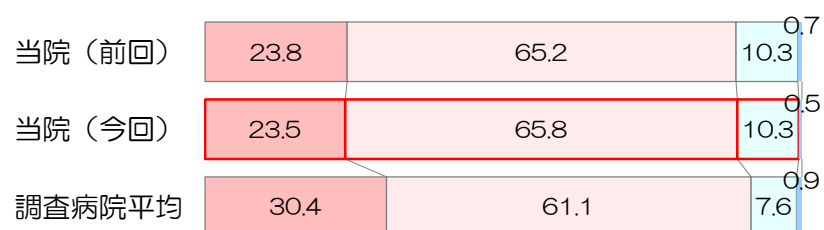
前回調査との差：-0.1点
 調査病院平均との差：-2.0点

■紹介・推薦意向

有効回答者数：584人

「知人等に、本院を紹介や推薦したいと思われますか」

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



■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
総合待合室の設備や雰囲気	11.5	61.9	23.3	2.5	0.7	70.2	+2.0	+0.2
各科の待合室の設備や雰囲気	10.7	58.4	26.3	3.3	1.2	68.5	+1.9	+1.0
診察室や検査室の設備や雰囲気	12.8	59.1	25.6	1.7	0.8	70.4	-1.4	+0.6
トイレや洗面所設備	15.0	54.1	21.7	7.0	2.1	68.2	+1.9	-1.4
案内看板や表示のわかりやすさ	11.1	47.5	34.2	6.0	1.2	65.3	-1.3	-0.7
売店、食堂、自動販売機	11.7	49.2	32.3	6.1	0.8	66.2	+4.4	-0.1
駐車場の広さや入りやすさ	6.4	28.4	31.3	23.5	10.4	49.2	-7.1	-3.2
院内施設面全般について	8.0	50.6	35.4	4.9	1.1	64.9	-2.3	-1.0
総合案内や会計の対応	13.0	60.7	22.4	3.0	0.9	70.4	-2.7	-0.4
各科診療受け付けの対応	14.4	61.6	19.8	3.3	0.9	71.3	-3.2	-0.1
看護師の言葉使いや態度	20.4	61.5	14.9	2.3	0.9	74.5	-2.5	+0.6
医師の言葉使いや態度	20.5	58.6	17.8	2.0	1.2	73.8	-4.1	-1.1
検査・放射線技師の言葉使いや態度	18.4	61.6	18.6	1.4	0.0	74.2	-1.0	+0.5
接遇面全般について	13.1	61.8	22.7	1.7	0.6	71.3	-1.9	-0.3
看護師の説明のわかりやすさ	17.1	61.8	19.0	1.5	0.6	73.3	+0.3	+0.6
医師の病状や検査結果の説明	18.6	57.3	19.8	3.3	1.1	72.2	-2.0	-1.3
医師への質問や相談のしやすさ	18.5	51.9	23.7	4.7	1.2	70.4	-3.2	-1.6
医師の診断や処置への信頼感	20.1	52.2	23.4	3.3	0.9	71.8	-5.2	-0.6
プライバシーへの配慮	16.1	52.9	27.9	1.7	1.4	70.1	-2.3	+0.2
診察面全般について	16.1	56.1	24.2	3.0	0.6	71.0	-0.4	+0.2
診察待ち時間	4.2	22.3	36.2	25.0	12.2	45.3	-4.1	+1.2
診察時間	7.1	44.2	37.0	7.8	3.8	60.7	-2.6	+0.5
診察後の支払いまでの待ち時間	4.4	32.5	40.2	16.4	6.4	53.0	-6.3	-0.9
時間面全体について	4.2	28.0	41.5	18.7	7.6	50.6	-4.8	-0.3