

# 患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

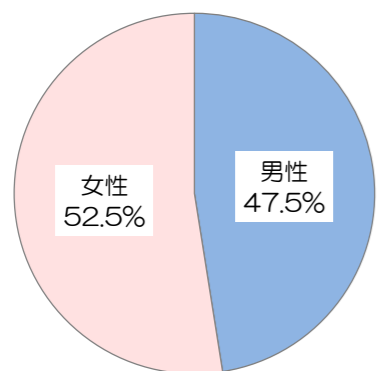
平成28年7月4日～7月8日実施、回答者数712人

前回調査：平成27年7月13日～7月17日実施（回答者数：683人）  
 調査病院平均：同内容の調査実施 105病院の平均値（平均病床数：394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

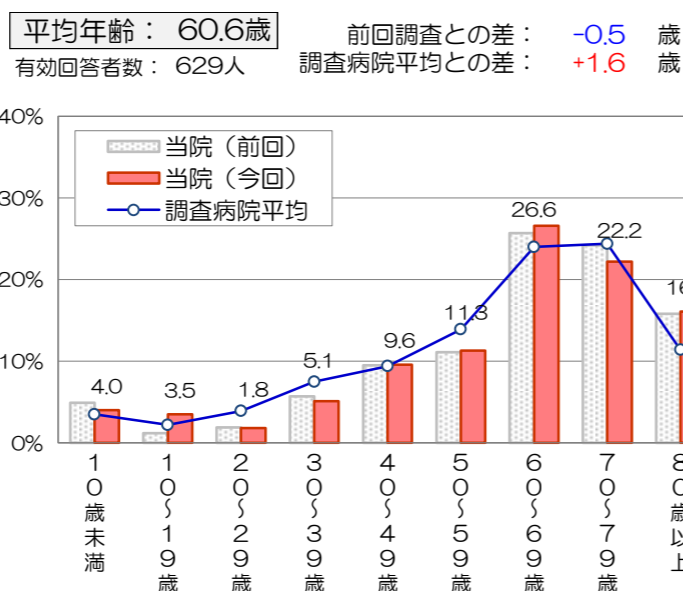
## ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：644人



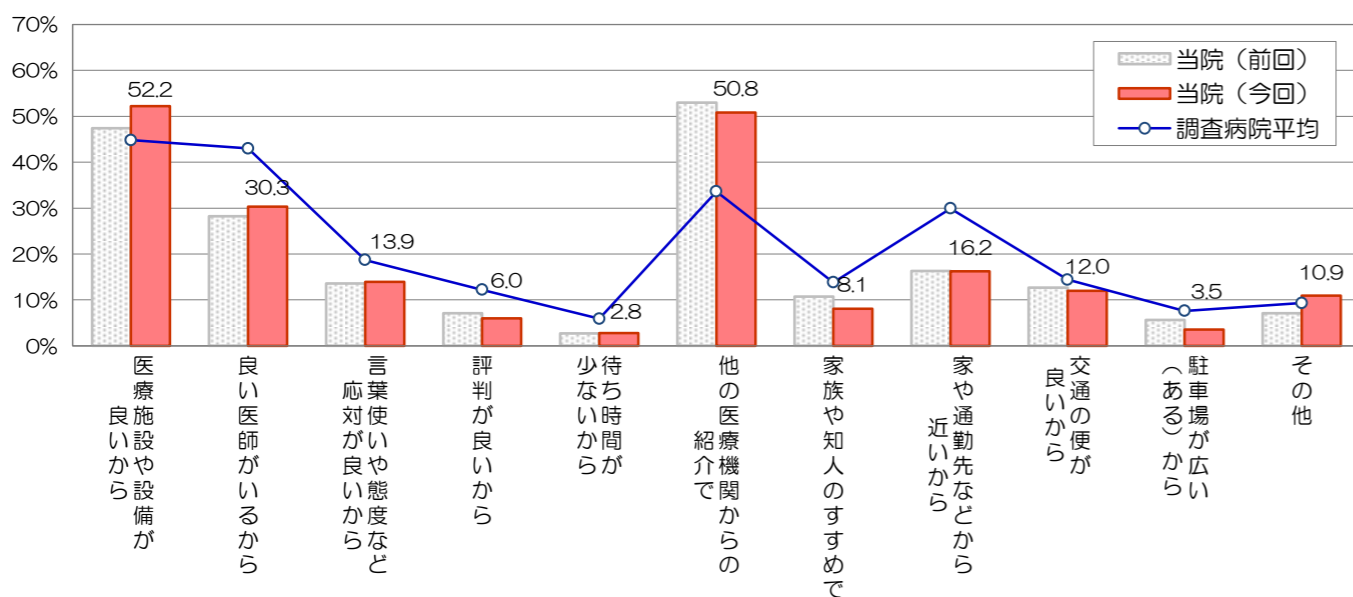
前回調査：男性44.9%、女性55.1%  
 調査病院平均：男性45.8%、女性54.2%

\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計



## ■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数：567人



## ■総合評価点

有効回答者数：603人

「総合的に当院を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：77.0点

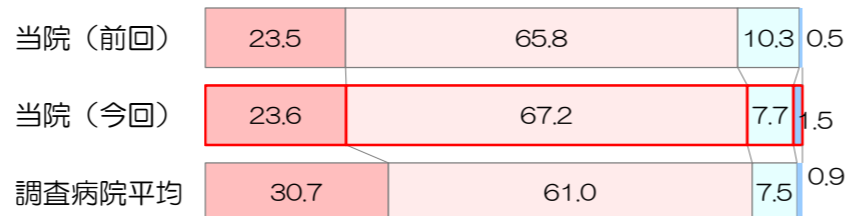
前回調査との差：-0.2点  
 調査病院平均との差：-2.2点

## ■紹介・推薦意向

有効回答者数：598人

「知人等に、当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	10.2	64.1	23.6	1.5	0.7	70.4	+2.1	+0.2
各科の待合室の設備や雰囲気	8.8	58.9	26.5	4.7	1.0	67.5	+0.6	-1.0
診察室や検査室の設備や雰囲気	11.1	63.0	23.0	2.2	0.6	70.5	-1.5	+0.1
トイレや洗面所設備	15.4	56.9	20.1	6.4	1.2	69.7	+3.2	+1.5
案内看板や表示のわかりやすさ	9.8	52.2	29.4	6.9	1.7	65.4	-1.2	+0.1
売店、食堂、自動販売機	8.7	53.5	29.9	6.5	1.4	65.4	+3.3	-0.8
駐車場の広さや入りやすさ	5.0	29.8	31.1	25.2	8.9	49.2	-6.9	0.0
院内施設面全般について	5.5	57.3	31.8	4.9	0.5	65.6	-1.7	+0.7
総合案内や会計の対応	14.6	63.0	18.6	2.9	0.9	71.9	-1.1	+1.5
各科診療受け付けの対応	13.6	64.6	17.6	2.8	1.5	71.5	-3.0	+0.2
看護師の言葉使いや態度	15.7	65.1	15.3	3.0	0.9	73.0	-4.1	-1.5
医師の言葉使いや態度	21.6	58.4	16.4	3.0	0.6	74.4	-3.5	+0.6
検査・放射線技師の言葉使いや態度	17.9	63.8	16.5	1.4	0.3	74.4	-1.1	+0.2
接遇面全般について	12.4	62.2	22.8	1.5	1.1	70.9	-2.6	-0.4
看護師の説明のわかりやすさ	15.2	63.1	18.6	2.6	0.6	72.4	-1.0	-0.9
医師の病状や検査結果の説明	22.6	56.0	16.4	4.3	0.7	73.9	-0.6	+1.7
医師への質問や相談のしやすさ	19.6	52.0	21.4	5.6	1.3	70.7	-3.2	+0.3
医師の診断や処置への信頼感	20.2	56.2	19.4	3.2	1.1	72.8	-4.3	+1.0
プライバシーへの配慮	15.8	57.0	23.4	3.2	0.6	71.0	-1.7	+0.9
診察面全般について	15.0	59.5	22.3	2.3	0.9	71.3	-0.6	+0.3
診察待ち時間	4.4	20.1	34.2	25.9	15.4	43.1	-6.2	-2.2
診察時間	5.7	43.6	36.1	9.7	4.9	58.8	-4.6	-1.9
診察後の支払いまでの待ち時間	5.6	31.8	41.6	14.9	6.2	53.9	-5.0	+0.9
時間面全体について	4.8	26.4	42.9	18.0	7.9	50.5	-4.8	-0.1