

患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

平成29年7月10日～7月14日実施、回答者数700人

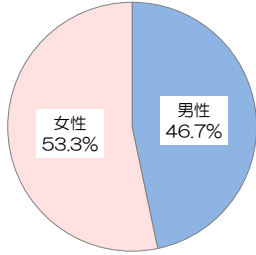
前回調査：平成28年7月4日～7月8日実施（回答者数：712人）
調査病院平均：同内容の調査実施110病院の平均値（平均病床数：399床）

*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

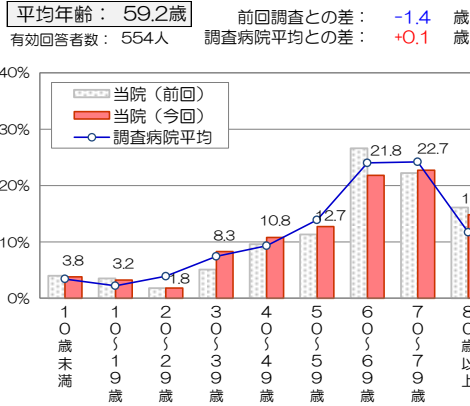
■回答者の性別・年齢

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

有効回答者数：570人

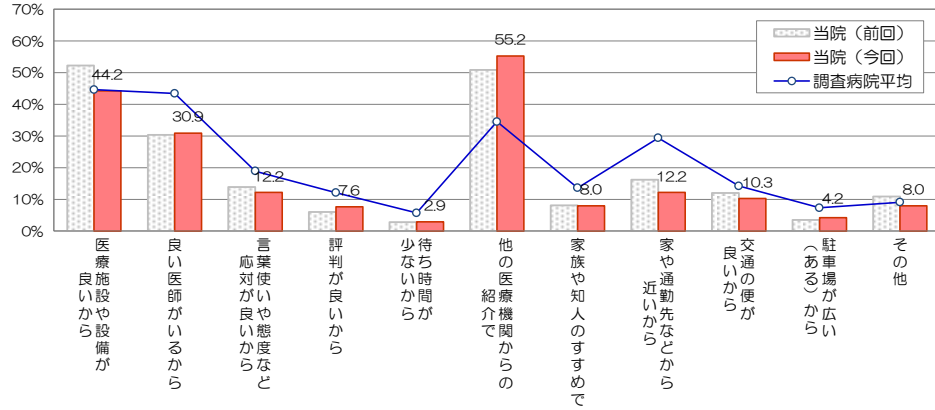


前回調査：男性47.5%、女性52.5%
調査病院平均：男性45.6%、女性54.4%



■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数：525人



■総合評価点

有効回答者数：593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：76.7点

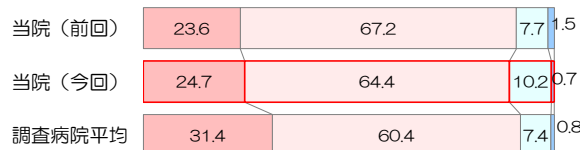
前回調査との差：-0.3点
調査病院平均との差：-2.7点

■紹介・推薦意向

有効回答者数：579人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われませんか」

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	前回調査との差
総合待合室の設備や雰囲気	11.2	58.5	27.2	2.8	0.3	69.4	+0.8	-1.0
各科の待合室の設備や雰囲気	11.4	57.6	27.1	3.5	0.5	69.0	+1.7	+1.5
診察室や検査室の設備や雰囲気	13.3	58.6	25.4	2.4	0.3	70.5	-1.8	0.0
トイレや洗面所設備	15.9	55.4	20.8	7.0	0.9	69.6	+3.0	-0.1
案内看板や表示のわかりやすさ	11.3	50.4	30.5	6.6	1.2	66.0	-0.9	+0.6
売店、食堂、自動販売機	11.2	52.1	30.6	5.4	0.8	66.9	+4.9	+1.5
駐車場の広さや入りやすさ	7.1	29.9	30.4	26.8	5.8	51.4	-4.1	+2.2
院内施設面全般について	8.9	54.0	32.8	4.1	0.3	66.8	-0.6	+1.2
総合案内や会計の対応	15.1	56.0	22.3	5.0	1.7	69.5	-3.7	-2.4
各科診療受け付けの対応	15.3	59.7	20.2	3.7	1.0	71.1	-3.6	-0.4
看護師の言葉使いや態度	20.4	58.9	17.9	2.1	0.8	74.0	-3.3	+1.0
医師の言葉使いや態度	21.5	58.4	17.9	1.5	0.6	74.7	-3.5	+0.3
検査・放射線技師の言葉使いや態度	20.2	60.5	17.2	1.6	0.6	74.5	-1.3	+0.1
接遇面全般について	15.7	57.8	24.0	1.7	0.8	71.5	-2.2	+0.6
看護師の説明のわかりやすさ	18.4	59.6	20.1	1.2	0.8	73.4	-0.4	+1.0
医師の病状や検査結果の説明	21.2	55.7	19.3	2.9	0.9	73.4	-1.5	-0.5
医師への質問や相談のしやすさ	18.1	53.1	23.4	4.0	1.3	70.7	-3.6	0.0
医師の診断や処置への信頼感	19.7	51.7	24.6	2.9	1.1	71.5	-6.1	-1.3
プライバシーへの配慮	17.8	54.7	25.0	1.6	0.9	71.7	-1.4	+0.7
診察面全般について	17.4	55.0	23.4	3.5	0.6	71.3	-0.9	0.0
診察待ち時間	4.8	20.7	35.3	26.0	13.2	44.5	-5.0	+1.4
診察時間	8.1	37.7	38.7	11.4	4.1	58.5	-5.3	-0.3
診察後の支払いまでの待ち時間	5.7	28.0	38.3	20.4	7.7	50.9	-8.3	-3.0
時間面全体について	6.2	25.7	41.3	17.5	9.4	50.4	-5.2	-0.1