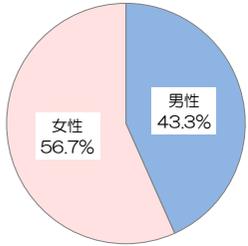


患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

平成29年11月15日・16日実施、回答者数781人

■回答者の性別・年齢

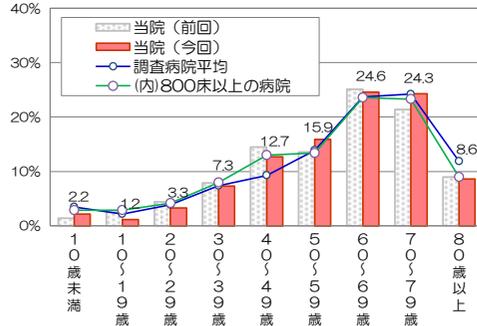
有効回答者数：719人



前回調査：男性41.8%、女性58.2%
 調査病院平均：男性45.7%、女性54.3%
 (内)800床台の病院平均：男性44.5%、女性55.5%

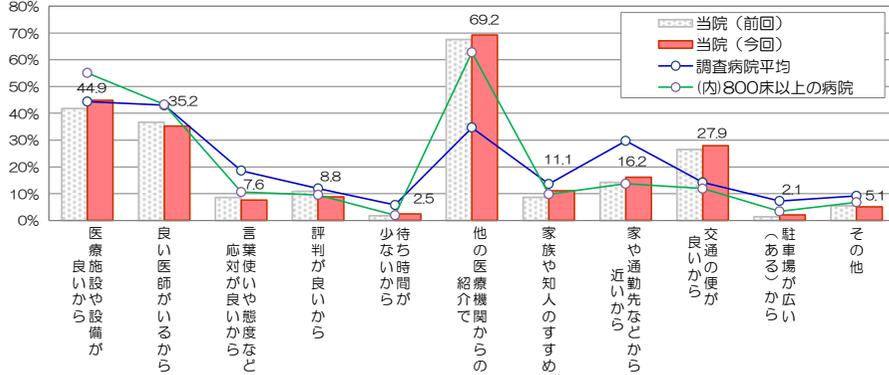
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

平均年齢：59.2歳
 有効回答者数：701人
 前回調査との差：+1.2歳
 調査病院平均との差：+0.1歳
 (内)800床台の病院平均との差：+1.7歳



■当院の選択理由 (複数回答可)

有効回答者数：393人



■診察待ち時間

有効回答者数：546人

平均待ち時間：41.7分

前回調査との差：-1.0分
 調査病院平均との差：-4.7分
 (内)800床台の病院平均との差：-8.3分

■総合評価点

有効回答者数：673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：79.4点

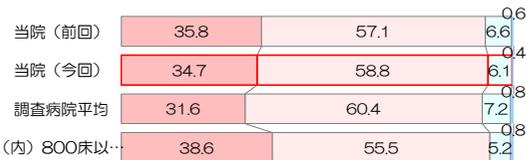
前回調査との差：-0.7点
 調査病院平均との差：-0.2点
 (内)800床台の病院平均との差：-0.8点

■紹介・推薦意向

有効回答者数：675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



前回調査：平成28年10月19日・20日実施(回答者数:831人)
 調査病院平均：同内容の調査実施115病院の平均値(平均病床数:404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

■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	床(内)800台病院平均との差	前回調査との差
総合待合室の設備や雰囲気	15.3	65.9	16.7	1.8	0.3	73.5	+4.4	+1.9	-0.4
各科の待合室の設備や雰囲気	15.4	66.1	17.3	1.0	0.1	73.9	+6.2	+3.7	-0.8
診察室や検査室の設備や雰囲気	16.0	63.5	18.0	2.0	0.4	73.1	+0.5	+0.3	-0.7
トイレや洗面所設備	16.7	56.1	19.3	7.1	0.9	70.2	+2.9	-1.8	-0.1
案内看板や表示のわかりやすさ	18.1	57.7	19.9	4.1	0.3	72.3	+5.2	+4.6	-1.6
売店、食堂、自動販売機	11.9	51.3	30.4	5.2	1.3	66.8	+4.5	+1.5	+1.0
駐車場の広さや入りやすさ	9.1	37.4	34.7	14.2	4.6	58.1	+1.7	+5.6	+1.6
院内施設面全般について	11.6	64.2	21.7	1.9	0.6	71.1	+3.3	+1.6	-1.3
総合案内や会計の対応	18.2	60.2	16.4	3.7	1.4	72.5	-0.9	-1.1	-0.2
各科診療受け付けの対応	19.6	63.5	14.4	1.9	0.6	74.9	0.0	+0.1	-1.4
看護師の言葉使いや態度	26.9	59.7	11.6	1.6	0.3	77.8	+0.4	-0.1	-0.7
医師の言葉使いや態度	28.4	57.7	11.2	2.2	0.6	77.8	-0.5	-0.9	-1.5
検査・放射線技師の言葉使いや態度	23.0	62.5	13.4	1.1	0.0	79.4	+0.9	-0.5	-0.1
接遇面全般について	19.2	62.7	16.2	1.6	0.3	74.7	+0.8	-0.1	-0.6
看護師の説明のわかりやすさ	25.1	57.5	15.8	1.1	0.4	76.4	+2.4	+0.5	-0.4
医師の病状や検査結果の説明	27.0	53.9	15.2	2.7	1.1	75.7	+0.6	-1.2	-1.2
医師への質問や相談のしやすさ	25.5	51.0	17.7	3.9	1.9	73.6	-0.9	-1.4	-1.0
医師の診断や処置への信頼感	28.3	52.6	15.6	2.7	0.9	76.2	-1.5	-1.2	-0.9
プライバシーへの配慮	21.6	56.7	19.0	1.9	0.7	74.1	+0.8	-0.4	-1.0
診察面全般について	21.3	59.8	16.9	1.3	0.7	74.9	+2.4	-0.3	-0.8
診察待ち時間	6.9	22.7	38.0	19.7	12.7	47.9	-2.0	+0.7	-1.9
診察時間	10.1	44.2	33.7	7.6	4.4	62.0	-2.0	-1.8	-2.2
診察後の支払いまでの待ち時間	5.3	21.6	31.8	27.8	13.5	44.4	-15.0	-9.4	-4.3
時間面全体について	5.4	26.6	40.0	20.1	7.9	50.4	-5.5	-2.0	-1.9