

患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

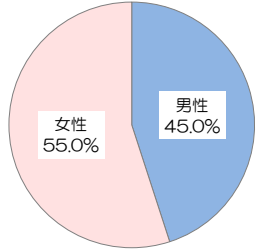
平成30年11月14日～15日実施、回答者数782人

前回調査：平成29年11月15日、16日実施（回答者数：781人）
調査病院平均：同内容の調査実施 122病院の平均値（平均病床数：408床）
800床台病院平均：同内容の調査実施 12病院（800床以上）の平均値（平均病床数：967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

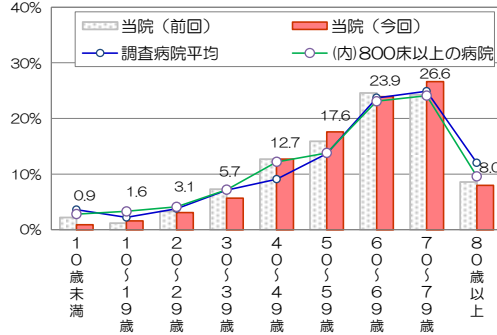
有効回答者数：706人



前回調査：男性43.3%、女性56.7%
調査病院平均：男性45.1%、女性54.8%
(内)800床台の病院平均：男性45.1%、女性54.8%

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

平均年齢：60.4歳
有効回答者数：687人
前回調査との差：+1.2歳
調査病院平均との差：+1.0歳
(内)800床台の病院平均との差：+2.6歳

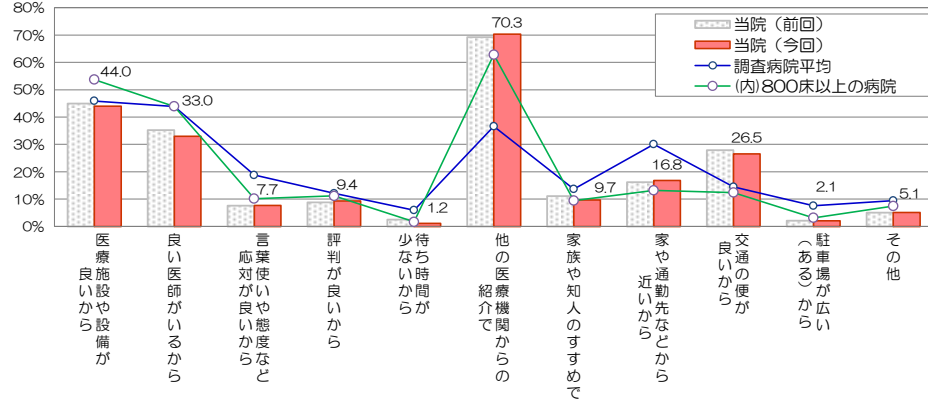


■個別項目の満足度

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	15.6	61.6	20.0	2.6	0.1	72.5	+3.2	+0.6	-1.0
各科の待合室の設備や雰囲気	16.1	62.2	19.5	2.3	0.0	73.0	+5.1	+3.3	-0.9
診察室や検査室の設備や雰囲気	16.2	64.5	18.1	1.2	0.0	74.0	+1.3	+1.5	+0.9
トイレや洗面所設備	17.9	51.8	20.1	8.5	1.7	68.9	+1.5	-1.5	-1.3
案内看板や表示のわかりやすさ	17.9	56.8	21.4	3.5	0.4	72.1	+5.0	+4.5	-0.2
売店、食堂、自動販売機	12.3	47.0	34.5	5.3	0.8	66.2	+3.6	-0.4	-0.6
駐車場の広さや入りやすさ	8.3	29.3	40.2	16.8	5.4	54.6	-2.2	+3.4	-3.5
院内施設面全般について	11.8	63.0	23.1	1.9	0.2	71.1	+3.3	+2.0	0.0
総合案内や会計の対応	20.4	59.1	15.4	3.5	1.6	73.3	-0.2	-0.7	+0.8
各科診療受け付けの対応	22.1	60.5	14.4	2.3	0.7	75.3	+0.4	+0.4	+0.4
看護師の言葉使いや態度	27.0	60.7	10.8	0.6	0.9	78.2	+0.7	+0.2	+0.4
医師の言葉使いや態度	29.9	55.9	11.4	1.9	1.0	77.9	-0.6	-1.2	+0.1
検査・放射線技師の言葉使いや態度	25.8	58.7	14.5	1.0	0.2	77.2	+1.2	+0.1	+0.4
接遇面全般について	19.8	63.2	14.7	2.0	0.3	75.1	+1.1	+0.5	+0.4
看護師の説明のわかりやすさ	26.1	57.2	14.6	1.9	0.1	76.8	+2.6	+0.6	+0.4
医師の病状や検査結果の説明	27.9	54.0	13.5	3.1	1.5	76.0	+0.7	-1.7	+0.3
医師への質問や相談のしやすさ	27.3	48.9	18.4	3.9	1.6	74.1	-0.7	-2.2	+0.5
医師の診断や処置への信頼感	31.0	48.5	16.4	3.1	1.0	76.4	-1.4	-1.4	+0.2
プライバシーへの配慮	26.6	52.0	18.7	2.1	0.6	75.5	+2.0	+0.5	+1.4
診察面全般について	24.6	56.2	16.9	1.8	0.6	75.6	+1.6	-0.3	+0.7
診察待ち時間	6.4	22.6	36.3	20.7	14.0	46.6	-3.7	-1.1	-1.3
診察時間	10.8	43.2	35.1	8.0	2.9	62.7	-1.7	-1.7	+0.7
診察後の支払いまでの待ち時間	5.1	20.0	32.9	28.5	13.5	43.7	-15.7	-9.4	-0.7
時間面全体について	5.0	26.7	36.4	20.6	11.2	48.4	-7.8	-3.9	-2.0

■当院の選択理由 (複数回答可)

有効回答者数：661人



■診察待ち時間

有効回答者数：541人

平均待ち時間：47.5分

前回調査との差：+5.8分
調査病院平均との差：+0.1分
(内)800床台の病院平均との差：-4.5分

■総合評価点

有効回答者数：661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：79.0点

前回調査との差：-0.4点
調査病院平均との差：-0.8点
(内)800床台の病院平均との差：-2.1点

■紹介・推薦意向

有効回答者数：663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

