

患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

平成28年11月17日、12月14日実施、回答者数487人

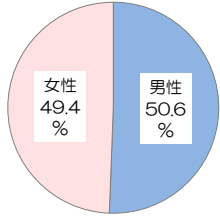
前回調査：平成27年11月20日～12月10日実施（回答者数：491人）
 調査病院平均：同内容の調査実施108病院の平均値（平均病床数：400床）

*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

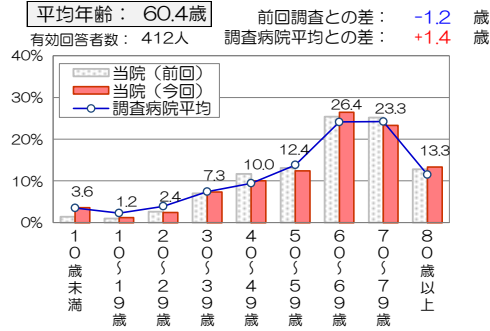
■回答者の性別・年齢

*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：427人

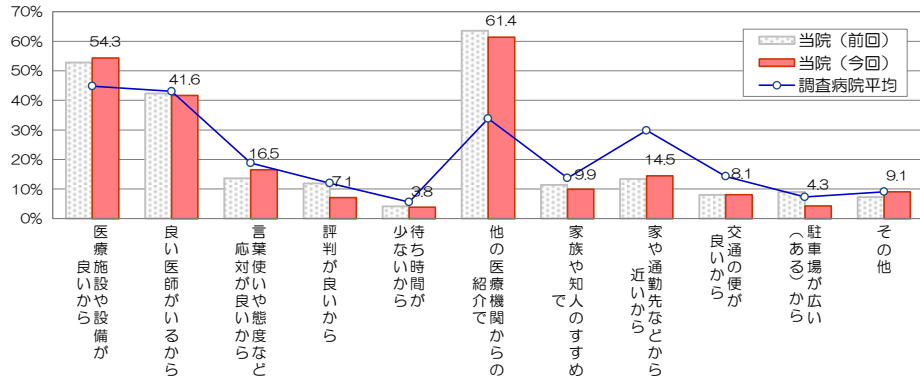


前回調査：男性48.5%、女性51.5%
 調査病院平均：男性45.7%、女性54.3%



■当院の選択理由（複数回答可）

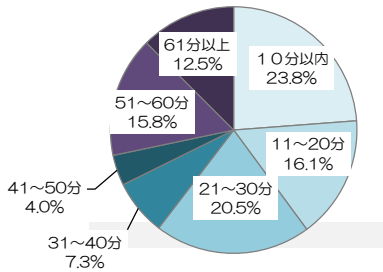
有効回答者数：394人



■診察待ち時間

有効回答者数：273人

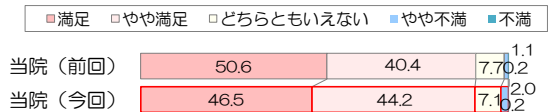
平均待ち時間：37.8分
 前回調査との差：-3.9分
 調査病院平均との差：-9.2分



■総合的な満足度

有効回答者数：452人

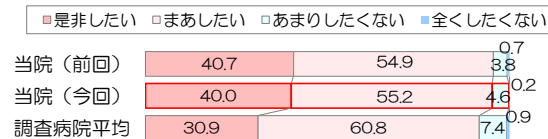
「当院について、総合的にどう思われますか」



■紹介・推薦意向

有効回答者数：435人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」



■個別項目の満足度

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

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	24.5	64.7	10.1	0.4	0.2	78.2	+9.8	-0.2
各科の待合室の設備や雰囲気	23.4	66.3	9.0	0.1	0.2	77.9	+10.8	+0.4
診察室や検査室の設備や雰囲気	24.4	68.1	6.9	0.0	0.7	79.0	+6.9	-0.5
トイレや洗面所設備	34.7	57.4	7.1	0.9	0.0	81.5	+15.0	-0.1
案内看板や表示のわかりやすさ	24.4	59.6	14.4	1.3	0.2	76.7	+9.9	-1.6
売店、食堂、自動販売機	16.2	56.7	22.4	4.0	0.7	70.9	+8.8	-0.4
駐車場の広さや入りやすさ	12.5	34.2	22.6	23.1	7.6	55.2	-0.4	-15.3
院内施設面全般について	16.5	66.6	15.6	1.1	0.2	74.5	+7.2	-2.8
総合案内や会計の対応	26.0	60.9	10.9	1.3	0.9	77.5	+4.4	+0.2
各科診療受け付けの対応	29.5	63.6	5.6	1.1	0.2	80.3	+5.8	-1.1
看護師の言葉使いや態度	34.3	58.0	7.0	0.2	0.4	81.5	+4.3	-0.8
医師の言葉使いや態度	37.0	57.7	4.8	0.2	0.2	82.8	+4.7	+0.6
検査・放射線技師の言葉使いや態度	31.0	60.1	8.5	0.2	0.2	80.3	+4.7	-0.8
接遇面全般について	27.1	62.5	9.9	0.2	0.2	79.0	+5.5	-0.8
看護師の説明のわかりやすさ	29.5	61.5	7.6	1.1	0.2	79.8	+6.2	-0.5
医師の病状や検査結果の説明	31.3	60.1	7.8	0.7	0.2	80.4	+5.7	-0.4
医師への質問や相談のしやすさ	31.5	55.1	12.3	0.7	0.4	79.1	+5.0	+0.3
医師の診断や処置への信頼感	34.4	55.4	9.4	0.2	0.7	80.6	+3.3	+0.9
プライバシーへの配慮	27.5	57.0	13.6	1.4	0.5	77.4	+4.5	-0.5
診察面全般について	28.3	61.9	8.7	0.9	0.2	79.3	+7.3	-0.5
診察待ち時間	10.7	35.3	34.4	14.5	5.0	58.1	+8.6	+1.3
診察時間	15.4	55.4	23.2	5.4	0.7	69.9	+6.3	-1.4
診察後の支払いまでの待ち時間	14.1	54.6	26.5	4.3	0.5	69.4	+10.4	-0.2
時間面全体について	12.4	47.1	30.5	8.1	1.8	65.0	+9.5	-0.6