

# 患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

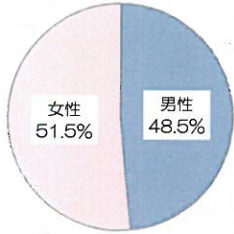
平成27年11月20日と12月10日の2日間実施、回答者数491人

前回調査 : 平成26年11月28日(金)、12月11日(木)実施(回答者数: 480人)  
調査病院平均: 同内容の調査実施 102病院の平均値(平均病床数: 390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

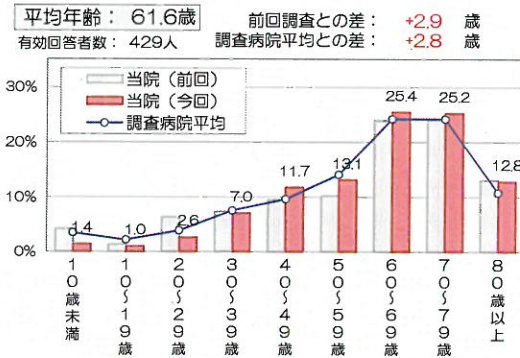
## ■回答者の性別・年齢

有効回答者数: 439人



前回調査: 男性45.9%、女性54.1%  
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

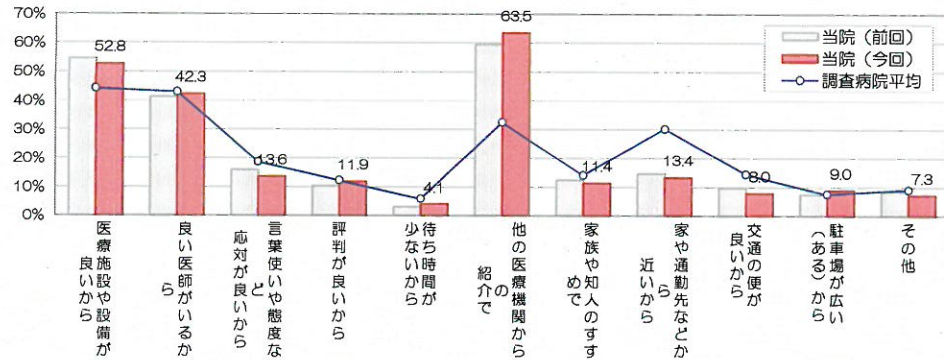


## ■個別項目の満足度

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	26.2	62.8	9.5	1.5	0.0	78.4	+10.3	-1.1
各科の待合室の設備や雰囲気	24.6	63.0	10.7	1.3	0.4	77.5	+11.0	-1.1
診察室や検査室の設備や雰囲気	28.0	62.0	9.7	0.2	0.0	79.5	+8.1	-0.5
トイレや洗面所設備	34.4	58.8	5.9	0.7	0.2	81.6	+15.5	-1.6
案内看板や表示のわかりやすさ	28.9	58.3	10.2	2.4	0.2	78.3	+11.9	-0.3
売店、食堂、自動販売機	20.5	52.3	20.5	5.3	1.4	71.3	+9.4	-0.8
駐車場の広さや入りやすさ	23.0	46.7	21.7	6.5	2.0	70.5	+14.5	-5.5
院内施設面全般について	21.8	66.9	10.2	0.0	0.1	77.3	+10.3	-1.5
総合案内や会計の対応	28.1	58.0	9.5	3.7	0.6	77.3	+4.4	-1.9
各科診療受け付けの対応	34.0	57.8	7.9	0.0	0.2	81.4	+7.0	-0.7
看護師の言葉使いや態度	38.1	53.5	7.7	0.0	0.6	82.3	+5.4	-0.2
医師の言葉使いや態度	39.0	52.3	7.4	1.1	0.2	82.2	+4.4	-1.6
検査・放射線技師の言葉使いや態度	34.9	55.7	8.5	0.9	0.0	81.1	+5.8	-0.9
接遇面全般について	30.4	59.4	9.5	0.4	0.2	79.8	+6.6	-0.5
看護師の説明のわかりやすさ	34.0	54.1	11.3	0.4	0.2	80.3	+7.1	-0.2
医師の病状や検査結果の説明	36.7	51.5	10.0	1.7	0.0	80.8	+6.5	+0.1
医師への質問や相談のしやすさ	34.7	49.5	12.6	2.8	0.4	78.8	+5.1	-1.7
医師の診断や処置への信頼感	37.3	47.3	13.3	1.3	0.9	79.7	+2.9	-2.0
プライバシーへの配慮	32.0	51.5	13.2	2.7	0.7	77.9	+5.4	-0.3
診察面全般について	31.1	54.6	12.8	1.5	0.0	78.8	+7.2	-1.1
診察待ち時間	14.0	31.1	30.0	17.5	7.2	56.8	+7.7	-3.3
診察時間	21.2	49.6	24.1	3.3	1.8	71.3	+8.1	+1.0
診察後の支払いまでの待ち時間	18.0	49.7	26.2	5.1	1.1	69.6	+10.6	-2.5
時間面全体について	15.4	44.9	29.1	7.7	2.9	65.6	+10.4	-2.6

## ■当院の選択理由 (複数回答可)

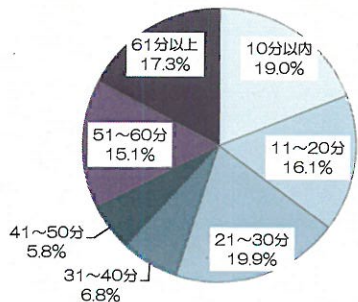
有効回答者数: 411人



## ■診察待ち時間

有効回答者数: 311人

平均待ち時間: 41.7分  
前回調査との差: 0.0分  
調査病院平均との差: -6.4分



## ■総合的な満足度

有効回答者数: 453人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



## ■紹介・推薦意向

有効回答者数: 450人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」

