

患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

- 調査期間：平成21年2月16日～2月20日
- 回答者数：236人

*インデックスは、非常に満足(100点)、満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点(%)

<凡例>							インデックス (100点満点)
		非常に満足	満足	どちらとも…	やや不満	不満	
施設面	交通の便利さ	25.5	50.0	17.3	5.0	2.3	72.8
	駐車場の広さや入りやすさ	11.3	44.8	20.4	17.6	5.9	59.5
	建物の外観やつくり	6.6	53.7	35.7	2.6	1.3	65.4
	総合待合室の設備や雰囲気	9.0	51.6	29.6	7.2	2.7	64.2
	各科の待合室の設備や雰囲気	7.3	47.9	29.2	12.8	2.7	61.1
	トイレや洗面所設備	13.6	49.6	23.2	11.0	2.6	65.1
	売店、食堂、自動販売機	4.7	40.2	31.8	15.9	7.5	54.7
	案内看板や表示のわかりやすさ	8.4	55.1	28.0	7.1	1.3	65.6
	清潔感	11.4	58.8	22.4	6.6	0.9	68.3
	施設面全般について	5.4	55.2	34.1	5.4	0.0	65.1
接遇面	総合案内や会計の対応	12.8	59.5	18.9	7.0	1.8	68.6
	各科診療受け付けの対応	14.5	61.7	18.1	4.0	1.8	70.8
	看護師の言葉使いや態度	20.1	62.4	15.3	1.3	0.9	74.9
	医師の言葉使いや態度	27.4	60.4	10.9	1.3	0.0	78.5
	検査・放射線技師の言葉使いや態度	19.7	60.1	18.8	1.4	0.0	74.5
	プラバシーへの配慮	13.1	56.1	25.2	4.2	1.4	68.8
	接遇面全般について	12.1	61.6	22.3	2.7	1.3	70.1
診察サービス面	診察待ち時間	4.0	23.3	26.9	27.8	18.1	41.9
	診察時間	5.0	50.9	29.3	11.7	3.2	60.7
	診察後の支払いまでの待ち時間	4.8	30.7	33.8	20.2	10.5	49.8
	看護師の説明のわかりやすさ	13.5	61.9	21.5	2.2	0.9	71.2
	医師の病状や検査結果の説明	19.6	58.5	18.3	3.1	0.4	73.4
	医師への質問や相談のしやすさ	15.5	55.8	21.7	5.3	1.8	69.5
	診察科でのサービス全般について	8.6	57.2	29.3	4.1	0.9	67.1