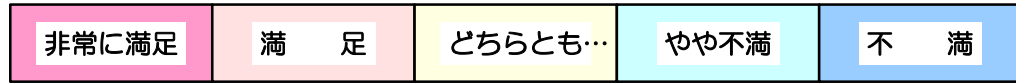


患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

- 調査期間：平成23年3月7日～3月11日
- 回答者数：260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)

| 施設面 | 項目 | 満足度 (%) | | | | | インデックス |
|-----|----------------|---------|------|-----------|------|-----|--------|
| | | 非常に満足 | 満足 | どちらともいえない | やや不満 | 不満 | |
| | 交通の便利さ | 21.3 | 45.8 | 24.9 | 5.1 | 2.8 | 69.5 |
| | 駐車場の広さや入りやすさ | 13.1 | 41.4 | 23.0 | 17.6 | 4.9 | 60.0 |
| | 建物の外観やつくり | 7.5 | 49.8 | 37.5 | 3.6 | 1.6 | 64.5 |
| | 総合待合室の設備や雰囲気 | 9.1 | 49.2 | 33.7 | 6.7 | 1.2 | 64.6 |
| | 各科の待合室の設備や雰囲気 | 7.6 | 42.0 | 36.0 | 11.2 | 3.2 | 59.9 |
| | トイレや洗面所設備 | 11.2 | 46.4 | 28.4 | 9.6 | 4.4 | 62.6 |
| | 売店、食堂、自動販売機 | 11.7 | 52.7 | 28.0 | 6.7 | 0.8 | 66.9 |
| | 案内看板や表示のわかりやすさ | 10.6 | 52.7 | 26.9 | 8.6 | 1.2 | 65.7 |
| | 清潔感 | 12.9 | 48.6 | 32.1 | 5.2 | 1.2 | 66.7 |
| | 施設面全般について | 10.0 | 46.0 | 36.4 | 6.8 | 0.8 | 64.4 |

| 接遇面 | 項目 | 満足度 (%) | | | | | インデックス |
|-----|------------------|---------|------|-----------|------|-----|--------|
| | | 非常に満足 | 満足 | どちらともいえない | やや不満 | 不満 | |
| | 総合案内や会計の対応 | 18.9 | 60.6 | 12.4 | 6.0 | 2.0 | 72.1 |
| | 各科診療受け付けの対応 | 20.2 | 59.9 | 14.3 | 3.6 | 2.0 | 73.2 |
| | 看護師の言葉使いや態度 | 26.3 | 59.6 | 11.0 | 2.7 | 0.4 | 77.2 |
| | 医師の言葉使いや態度 | 28.3 | 56.6 | 11.6 | 3.2 | 0.4 | 77.3 |
| | 検査・放射線技師の言葉使いや態度 | 22.8 | 60.8 | 13.4 | 1.7 | 1.3 | 75.5 |
| | プライバシーへの配慮 | 16.0 | 50.8 | 26.1 | 4.2 | 2.9 | 68.2 |
| | 接遇面全般について | 15.1 | 60.4 | 20.0 | 3.7 | 0.8 | 71.3 |

| 診察サービス面 | 項目 | 満足度 (%) | | | | | インデックス |
|---------|-----------------|---------|------|-----------|------|------|--------|
| | | 非常に満足 | 満足 | どちらともいえない | やや不満 | 不満 | |
| | 診察待ち時間 | 4.7 | 24.5 | 32.0 | 23.3 | 15.4 | 45.0 |
| | 診察時間 | 10.5 | 36.7 | 40.3 | 9.3 | 3.2 | 60.5 |
| | 診察後の支払いまでの待ち時間 | 4.0 | 27.8 | 34.3 | 25.0 | 8.9 | 48.3 |
| | 看護師の説明のわかりやすさ | 18.6 | 57.5 | 20.2 | 3.2 | 0.4 | 72.7 |
| | 医師の病状や検査結果の説明 | 23.2 | 54.8 | 17.6 | 3.6 | 0.8 | 74.0 |
| | 医師への質問や相談のしやすさ | 19.1 | 47.8 | 25.1 | 7.6 | 0.4 | 69.4 |
| | 診察科でのサービス全般について | 10.8 | 54.2 | 30.3 | 4.0 | 0.8 | 67.5 |