

患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

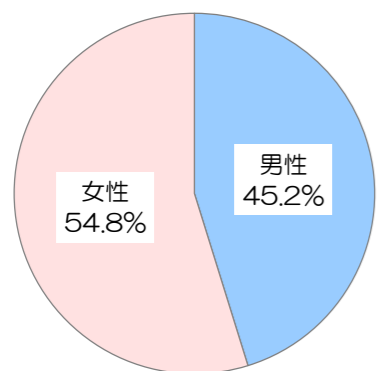
平成27年3月2日（月）～3月6日（金）実施、回答者数242人

前回調査：平成26年3月3日～3月7日実施（回答者数：217人）
 調査病院平均：同内容の調査実施 96病院の平均値（平均病床数：375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

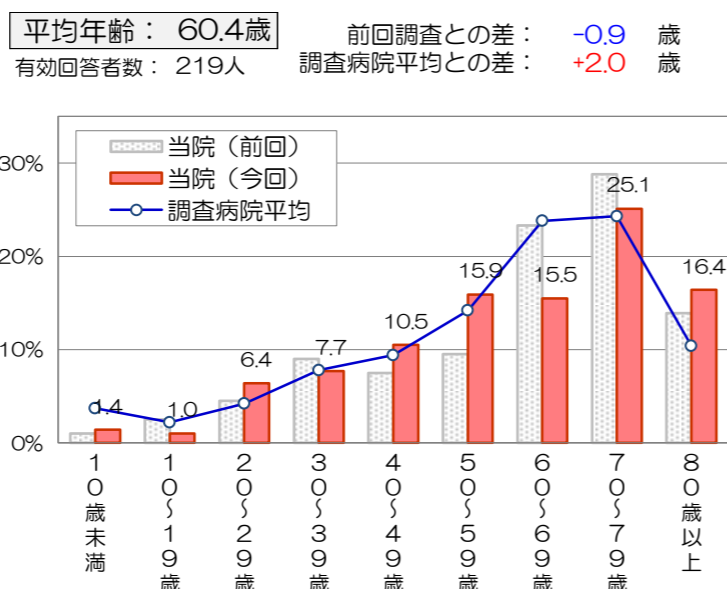
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：221人



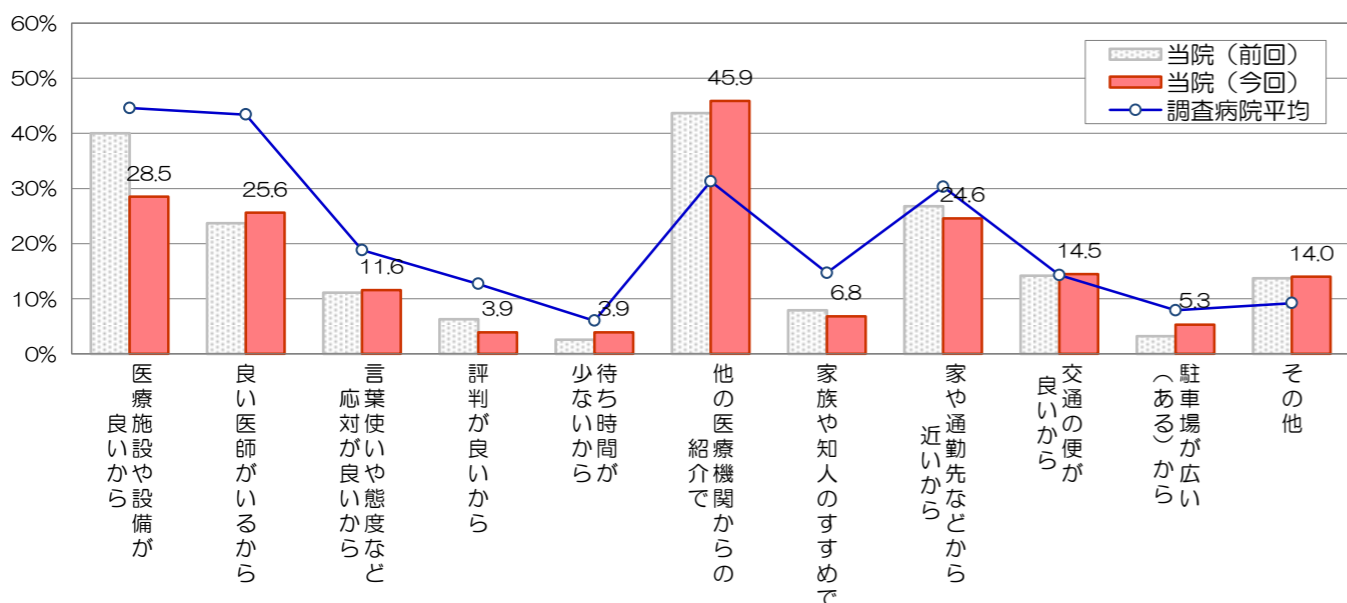
前回調査：男性45.8%、女性54.2%
 調査病院平均：男性45.4%、女性54.6%

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計



■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数：207人



■総合評価点

有効回答者数：228人

「総合的に当院を100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

平均評価点：78.0点

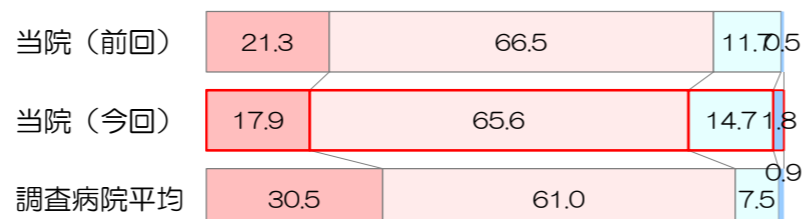
前回調査との差：0.0点
 調査病院平均との差：-1.3点

■紹介・推薦意向

有効回答者数：218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



■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	前回調査との差
交通の便利さ	21.5	48.1	21.5	5.5	3.4	69.7	+4.0	-0.2
駐車場の広さや入りやすさ	14.5	44.7	24.1	14.0	2.6	63.6	+7.0	-0.1
建物の外観やつくり	6.8	46.4	41.3	4.3	1.3	63.3	-2.5	+0.4
総合待合室の設備や雰囲気	8.0	47.9	37.4	5.5	1.3	64.0	-4.3	-2.3
各科の待合室の設備や雰囲気	8.4	41.8	38.8	10.1	0.8	61.7	-4.9	-0.7
トイレや洗面所設備	7.6	49.4	32.1	10.1	0.8	63.2	-3.2	-0.3
売店、食堂、自動販売機	8.0	49.8	34.7	6.7	0.9	64.3	+2.5	+0.9
案内看板や表示のわかりやすさ	9.9	48.9	34.8	6.0	0.4	65.5	-1.2	0.0
清潔感	10.7	56.4	25.2	5.1	2.6	66.9	-3.3	-1.7
施設面全般について	4.3	53.7	36.8	3.0	2.2	63.7	-3.6	-1.3
総合案内や会計の対応	20.8	55.9	17.4	5.1	0.8	72.7	-0.4	-0.7
各科診療受け付けの対応	21.2	56.8	17.8	3.4	0.8	73.5	-1.0	+0.6
看護師の言葉使いや態度	26.5	57.7	12.8	2.1	0.9	76.7	-0.3	+3.3
医師の言葉使いや態度	26.2	58.4	12.0	3.4	0.0	76.8	-1.2	+3.6
検査・放射線技師の言葉使いや態度	24.1	60.0	14.5	1.4	0.0	76.7	+1.4	+2.1
プライバシーへの配慮	17.0	53.9	23.9	3.9	1.3	70.3	-2.1	+1.9
接遇面全般について	14.7	61.9	21.2	1.3	0.9	72.1	-1.1	+1.4
診察待ち時間	3.8	27.5	33.1	23.3	12.3	46.8	-2.6	-1.1
診察時間	5.5	50.2	31.1	10.6	2.6	61.4	-2.0	-1.7
診察後の支払いまでの待ち時間	2.6	24.7	30.6	28.9	13.2	43.6	-15.7	-6.5
看護師の説明のわかりやすさ	12.8	58.6	26.0	1.3	1.3	70.0	-3.0	-1.0
医師の病状や検査結果の説明	16.1	61.9	17.4	3.0	1.7	71.9	-2.3	+1.6
医師への質問や相談のしやすさ	13.6	58.3	21.7	4.7	1.7	69.4	-4.3	+0.8
診察科でのサービス全般について	9.1	55.2	31.7	3.0	0.9	67.2	-4.2	-1.4