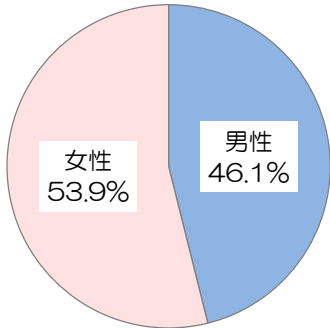


患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

平成28年1月19日(火)・20日(水)実施、回答者数1046人

■回答者の性別・年齢

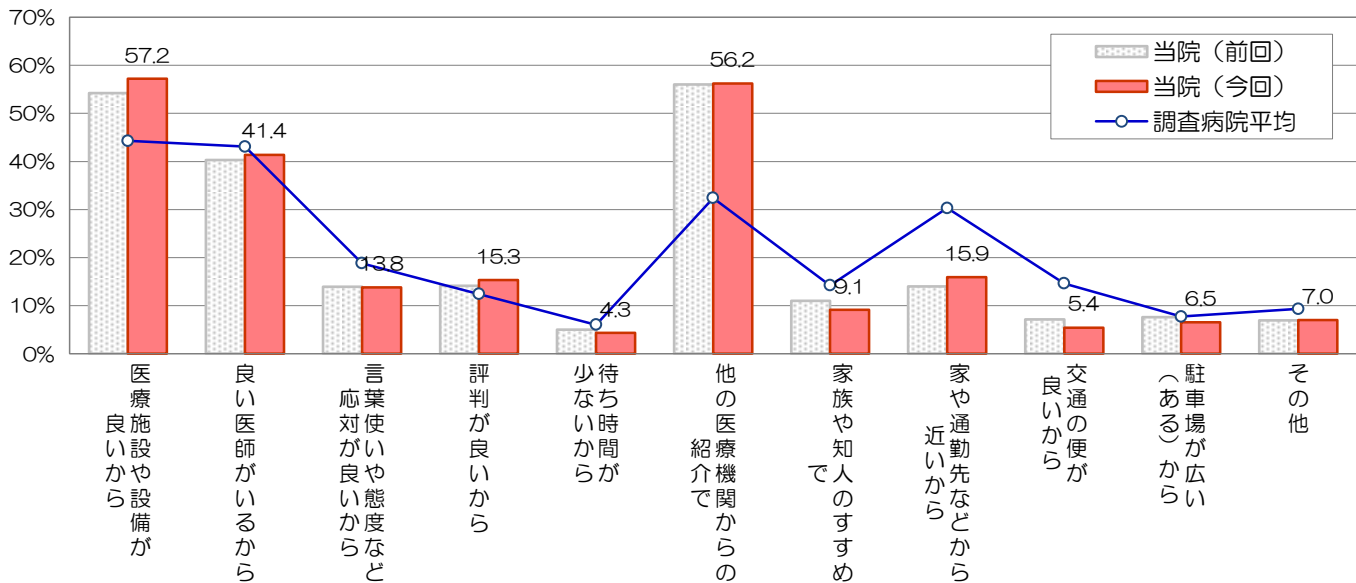
有効回答者数： 885人



前回調査： 男性47.4%、女性52.6%
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： 816人



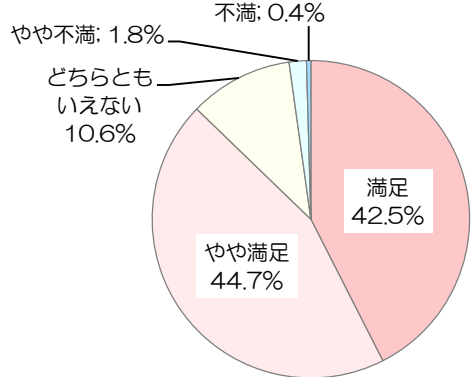
■診察待ち時間

有効回答者数： 832人

平均待ち時間： 36.0 分
前回調査との差： -2.6 分
調査病院平均との差： -12.1 分

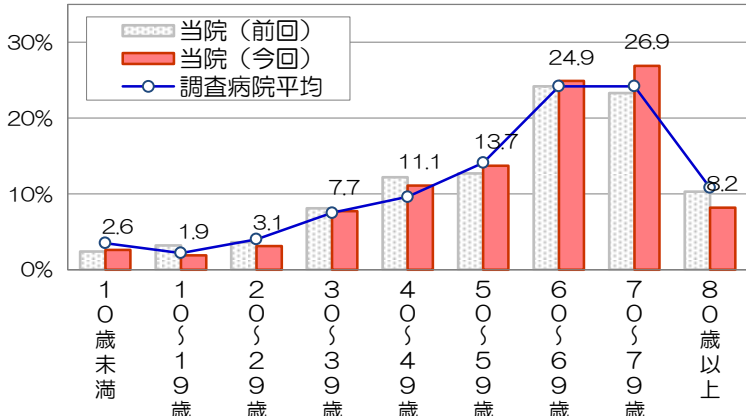
■受診満足度

有効回答者数： 386人



*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

平均年齢： 59.1歳
有効回答者数： 875人
前回調査との差： +0.9 歳
調査病院平均との差： +0.4 歳



有効回答者数： 816人

■総合評価点

有効回答者数： 913人

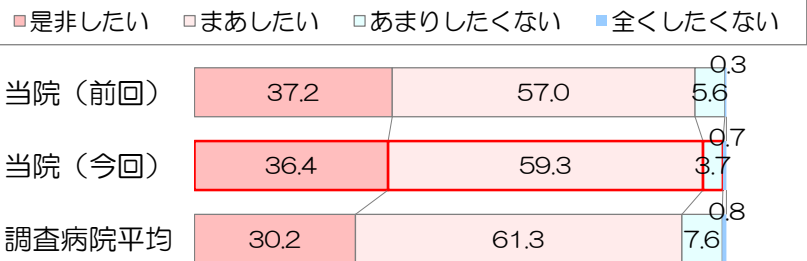
「総合的に当院を100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

平均評価点： 80.7 点
前回調査との差： +1.1 点
調査病院平均との差： +1.5 点

■紹介・推薦意向

有効回答者数： 913人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



前回調査： 平成27年1月20日(火)・21日(水)実施（回答者数：863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

■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	インデックス	調査病院平均との差	前回調査との差
総合待合室の設備や雰囲気	11.2	56.8	26.6	4.9	0.5	68.3	+0.2	+0.8
各科の待合室の設備や雰囲気	8.5	47.8	33.5	8.9	1.2	63.4	-3.1	+0.6
診察室や検査室の設備や雰囲気	11.0	53.0	30.8	4.5	0.7	67.3	-4.1	-0.1
トイレや洗面所設備	10.0	39.6	32.4	14.4	3.6	59.5	-6.6	+0.9
案内看板や表示のわかりやすさ	10.3	49.8	32.2	6.9	0.8	65.5	-0.9	-1.1
売店、食堂、自動販売機	12.4	52.7	29.3	4.0	1.6	67.6	+5.7	+0.1
駐車場の広さや入りやすさ	11.7	45.1	28.7	12.6	2.0	62.9	+6.9	+0.4
患者図書館（ぬくた〜らいぶらり）	10.2	41.2	42.2	5.1	1.3	63.5	***	-1.0
院内施設面全般について	7.6	55.0	33.6	3.4	0.4	66.5	-0.5	-0.7
総合案内や会計の対応	21.1	62.6	13.5	2.5	0.3	75.4	+2.5	-2.0
各科診療受け付けの対応	20.7	61.0	14.8	2.7	0.8	74.5	+0.1	-1.3
看護師の言葉使いや態度	24.0	61.4	12.3	1.9	0.4	76.7	-0.2	-2.1
医師の言葉使いや態度	29.5	55.0	12.6	2.3	0.6	77.6	-0.2	-2.0
検査・放射線技師の言葉使いや態度	24.8	58.7	15.1	1.3	0.1	76.7	+1.4	-1.4
接遇面全般について	18.4	62.0	17.2	2.0	0.3	74.1	+0.9	-1.8
看護師の説明のわかりやすさ	23.0	57.9	17.6	1.2	0.3	75.5	+2.3	-2.1
医師の病状や検査結果の説明	26.4	54.0	15.5	3.0	1.2	75.3	+1.0	-2.6
医師への質問や相談のしやすさ	25.4	50.4	18.5	4.2	1.5	73.5	-0.2	-2.0
医師の診断や処置への信頼感	26.7	53.5	16.2	2.3	1.3	75.5	-1.3	-2.2
プライバシーへの配慮	18.7	54.6	22.4	3.1	1.2	71.6	-0.9	-1.6
予約のとりやすさ	19.0	47.0	23.4	8.3	2.3	68.0	***	-2.7
診察面全般について	18.9	57.1	20.0	3.0	1.0	72.5	+0.9	-1.9
診察待ち時間	6.6	31.6	34.0	19.8	7.9	52.3	+3.2	+0.2
診察時間	9.8	48.7	32.4	6.9	2.1	64.3	+1.1	-2.5
診察後の支払いまでの待ち時間	11.3	51.7	29.6	5.8	1.7	66.3	+7.3	-0.3
時間面全体について	8.1	46.1	34.2	8.8	2.7	62.1	+6.9	+1.8