

# 患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

平成29年1月17日（火）・18日（水）実施、回答者数820人

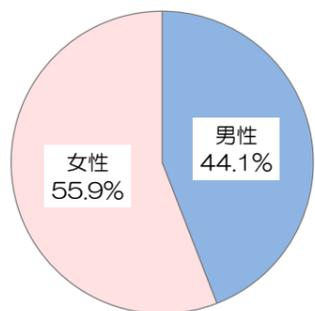
前回調査：平成28年1月19日（火）・20日（水）実施（回答者数：1046人）

調査病院平均：同内容の調査実施 108病院の平均値（平均病床数：400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

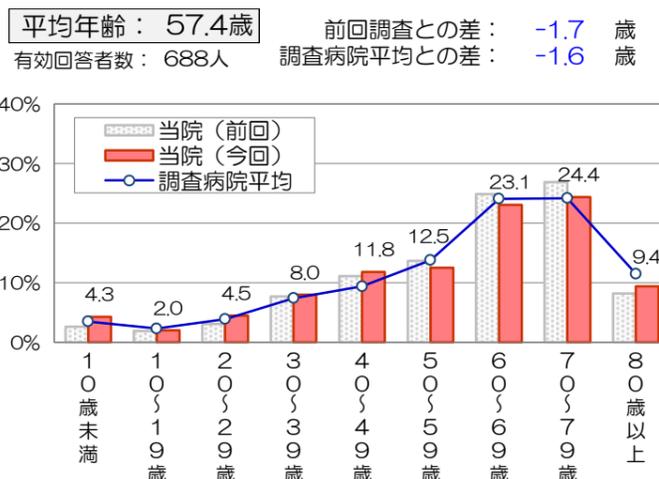
## ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：696人



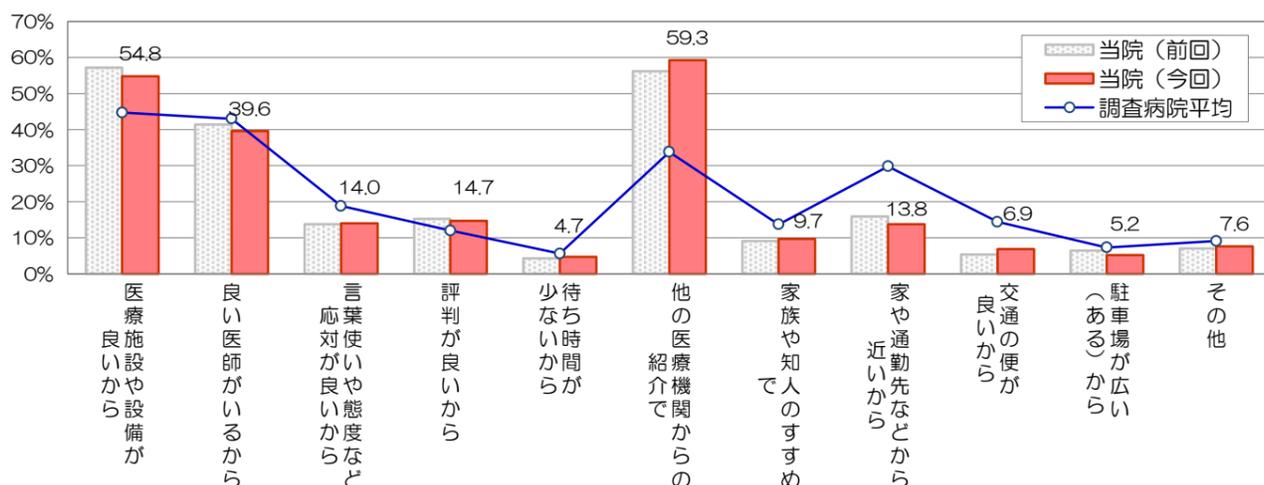
前回調査：男性46.1%、女性53.9%  
調査病院平均：男性45.7%、女性54.3%

\*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：621人



## ■診察待ち時間

有効回答者数：660人

平均待ち時間：35.6分

前回調査との差：-0.4分  
調査病院平均との差：-11.4分

## ■総合評価点

有効回答者数：718人

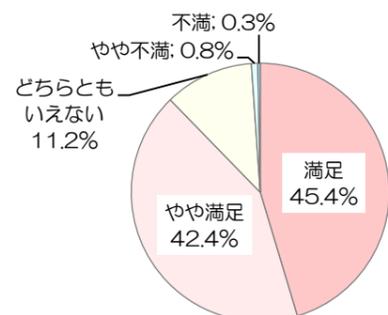
「総合的に当院を100点満点で評価すると、何点くらいになりますか」

平均評価点：80.5点

前回調査との差：-0.2点  
調査病院平均との差：+1.2点

## ■受診満足度

有効回答者数：734人

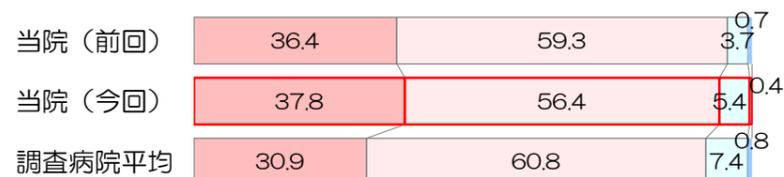


## ■紹介・推薦意向

有効回答者数：727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 0.0% まあしたい 0.0% あまりしたくない 0.0% 全くしたくない 0.0%



## ■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
総合待合室の設備や雰囲気	9.2	54.1	30.2	5.2	1.3	66.2	-2.2	-2.1
各科の待合室の設備や雰囲気	8.5	46.2	33.0	10.3	2.0	62.2	-4.8	-1.2
診察室や検査室の設備や雰囲気	10.1	54.6	28.8	5.8	0.7	66.9	-5.1	-0.4
トイレや洗面所設備	9.8	40.4	30.9	14.4	4.6	59.1	-7.4	-0.4
案内看板や表示のわかりやすさ	12.7	47.9	30.8	7.6	0.9	66.0	-0.9	+0.5
売店、食堂、自動販売機	12.2	53.7	27.7	5.2	1.1	67.7	+5.6	+0.1
駐車場の広さや入りやすさ	9.7	34.8	32.6	16.2	6.7	56.1	+0.5	-6.8
患者図書室（ぬくた〜らいぶらり）	12.0	42.1	41.8	2.2	1.9	65.0	***	+1.5
院内施設面全般について	7.7	54.0	33.4	4.2	0.6	66.0	-1.3	-0.5
総合案内や会計の対応	23.5	60.5	13.8	1.9	0.3	76.3	+3.2	+0.9
各科診療受け付けの対応	24.3	59.1	15.4	0.9	0.3	76.6	+2.0	+2.1
看護師の言葉使いや態度	28.5	56.8	13.3	0.8	0.7	77.9	+0.7	+1.2
医師の言葉使いや態度	32.1	54.1	11.4	1.6	0.8	78.8	+0.7	+1.2
検査・放射線技師の言葉使いや態度	27.2	57.2	13.9	0.9	0.7	77.3	+1.7	+0.6
接遇面全般について	22.9	58.9	16.3	1.2	0.7	75.5	+1.9	+1.4
看護師の説明のわかりやすさ	26.1	56.2	15.9	1.4	0.4	76.5	+2.9	+1.0
医師の病状や検査結果の説明	33.1	49.3	13.8	3.2	0.7	77.7	+3.0	+2.4
医師への質問や相談のしやすさ	30.9	47.7	16.4	4.0	1.1	75.8	+1.6	+2.3
医師の診断や処置への信頼感	31.3	49.2	15.9	2.6	1.0	76.8	-0.6	+1.3
プライバシーへの配慮	23.7	50.8	20.7	3.4	1.4	73.0	+0.1	+1.4
予約のとりやすさ	21.8	48.1	22.4	4.8	2.9	70.3	***	+2.3
診察面全般について	21.7	54.9	19.9	2.7	0.7	73.6	+1.5	+1.1
診察待ち時間	9.3	30.6	33.5	18.3	8.3	53.6	+4.1	+1.3
診察時間	14.1	48.0	29.1	5.7	3.1	66.1	+2.4	+1.8
診察後の支払いまでの待ち時間	16.4	46.6	28.6	5.9	2.4	67.2	+8.2	+0.9
時間面全体について	12.5	42.5	32.7	8.8	3.5	62.9	+7.4	+0.8