

患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

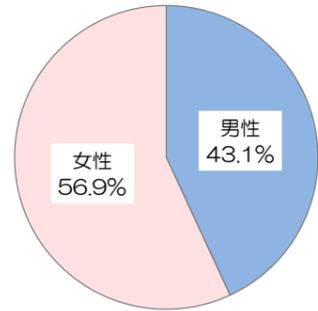
平成30年1月16日(火)・17日(水)実施、回答者数1041人

前回調査 : 平成29年1月17日(火)・18日(水)実施(回答者数:820人)
調査病院平均: 同内容の調査実施 116病院の平均値(平均病床数:406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

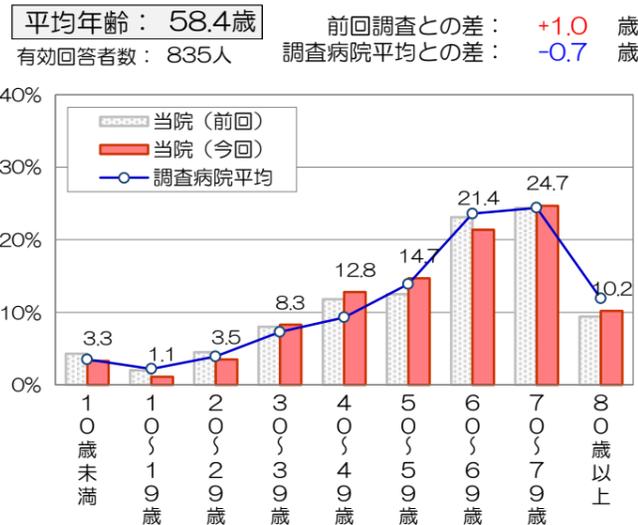
■回答者の性別・年齢

有効回答者数: 845人



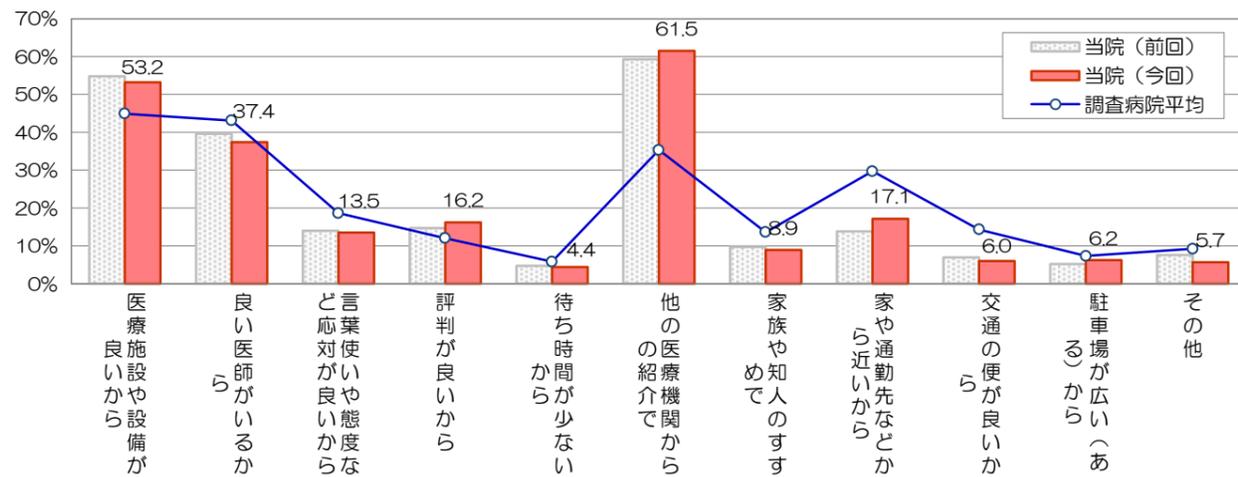
前回調査: 男性44.1%、女性55.9%
調査病院平均: 男性45.8%、女性54.2%

*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: 802人



■診察待ち時間

有効回答者数: 784人

平均待ち時間: 40.8分

前回調査との差: +5.2分
調査病院平均との差: -5.8分

■受診満足度

有効回答者数: 940人

「当院を受診してよかったと思いますか」



■総合評価点

有効回答者数: 923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: 80.6点

前回調査との差: +0.1点
調査病院平均との差: +1.0点

■紹介・推薦意向

有効回答者数: 931人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われませんか」



■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	9.4	54.1	29.9	5.5	1.1	66.3	-2.8	+0.1
各科の待合室の設備や雰囲気	7.6	47.5	33.7	9.3	1.9	62.4	-5.3	+0.2
診察室や検査室の設備や雰囲気	10.4	52.1	32.2	4.6	0.7	66.7	-5.9	-0.2
トイレや洗面所設備	9.2	40.7	31.7	15.3	3.1	59.4	-8.1	+0.3
案内看板や表示のわかりやすさ	12.8	53.0	28.0	5.7	0.5	68.0	+0.9	+2.0
売店、食堂、自動販売機	11.4	53.4	30.6	3.9	0.7	67.7	+5.4	0.0
駐車場の広さや入りやすさ	8.3	36.0	33.2	16.3	6.2	56.0	-0.3	-0.1
患者図書室(ぬくた〜らいぶらり)	10.8	39.3	44.6	4.6	0.7	63.7	***	-1.3
院内施設面全般について	7.1	51.3	36.2	4.6	0.8	64.8	-3.0	-1.2
総合案内や会計の対応	22.2	60.8	14.8	1.5	0.6	75.6	+2.2	-0.7
各科診療受け付けの対応	23.3	59.7	14.8	1.9	0.2	76.0	+1.0	-0.6
看護師の言葉使いや態度	27.6	57.5	13.2	1.1	0.6	77.6	+0.1	-0.3
医師の言葉使いや態度	31.8	54.6	11.6	1.2	0.7	78.9	+0.5	+0.1
検査・放射線技師の言葉使いや態度	26.4	58.9	13.7	0.8	0.2	77.6	+1.7	+0.3
接遇面全般について	21.7	58.8	18.0	1.0	0.5	75.0	+1.1	-0.5
看護師の説明のわかりやすさ	24.9	58.3	14.9	1.8	0.2	76.4	+2.4	-0.1
医師の病状や検査結果の説明	30.1	52.5	13.9	3.1	0.4	77.2	+2.1	-0.5
医師への質問や相談のしやすさ	28.6	50.7	16.9	2.9	0.9	75.8	+1.3	0.0
医師の診断や処置への信頼感	29.7	50.9	16.8	1.8	0.7	76.8	-0.9	0.0
プライバシーへの配慮	23.0	50.5	22.2	2.9	1.3	72.8	-0.5	-0.2
予約のとりやすさ	21.0	47.6	22.1	6.9	2.4	69.5	***	-0.8
診察面全般について	21.3	55.5	20.7	2.2	0.3	73.8	+1.3	+0.2
診察待ち時間	8.4	29.0	32.6	22.4	7.6	52.1	+2.3	-1.5
診察時間	12.6	47.5	31.8	7.0	1.2	65.8	+1.8	-0.3
診察後の支払いまでの待ち時間	14.2	50.3	30.1	4.4	1.0	68.1	+8.8	+0.9
時間面全体について	9.5	41.8	35.9	10.5	2.3	61.4	+5.6	-1.5