

患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

平成27年11月17日(火)・18日(水)実施、回答者数248人

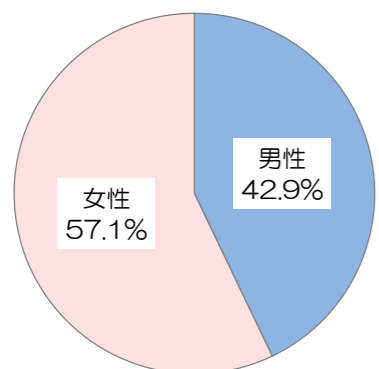
前回調査 : 平成26年11月26日(水)・27日(木)実施 (回答者数: 232人)

調査病院平均: 同内容の調査実施 101病院の平均値 (平均病床数: 393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

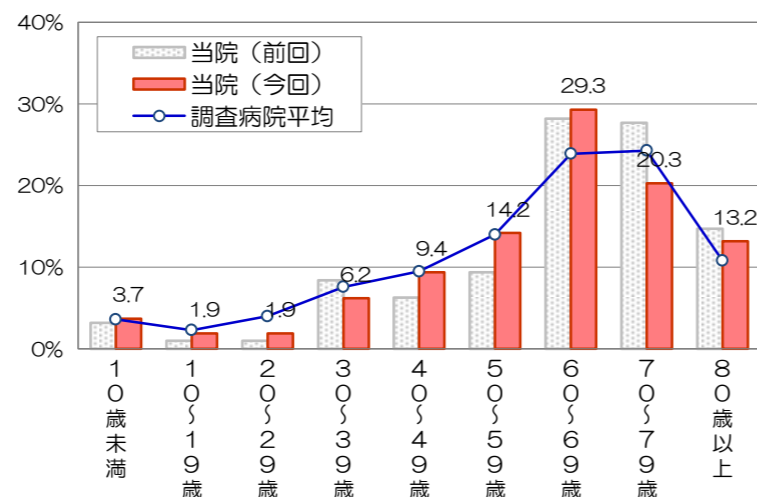
有効回答者数: 219人



前回調査: 男性46.7%、女性53.3%
調査病院平均: 男性45.7%、女性54.3%

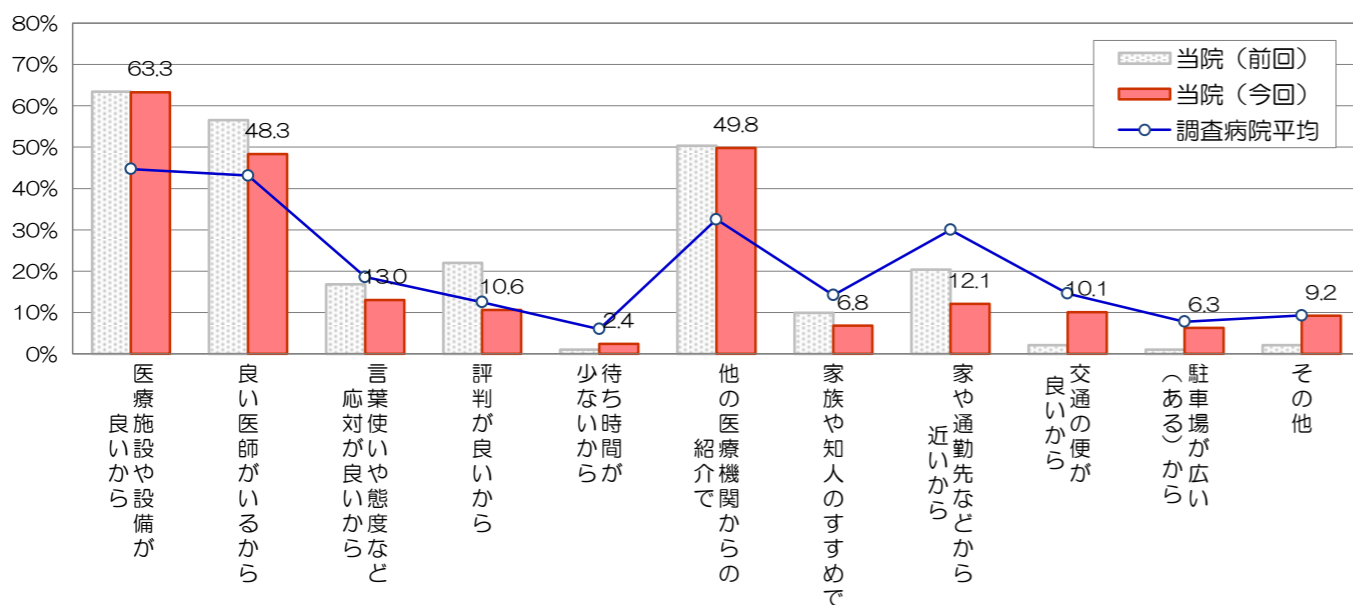
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

平均年齢: 60.2歳
有効回答者数: 212人
前回調査との差: -2.0 歳
調査病院平均との差: +1.6 歳



■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: 219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: 80.4 点

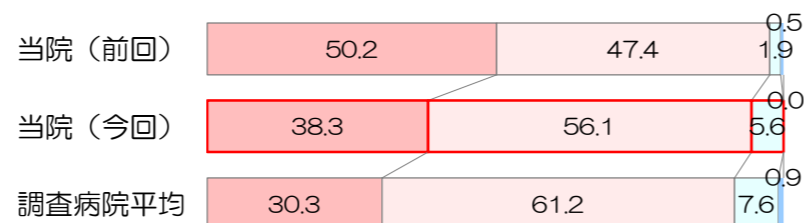
前回調査との差: -3.0 点
調査病院平均との差: +1.2 点

■紹介・推薦意向

有効回答者数: 214人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」

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
総合待合室の設備や雰囲気	23.0	58.3	17.0	0.0	0.0	75.6	+7.4	-1.9
各科の待合室の設備や雰囲気	17.2	62.5	17.7	0.0	0.0	73.6	+7.1	-3.8
診察室や検査室の設備や雰囲気	21.4	64.5	14.1	0.0	0.0	76.8	+5.2	-1.8
トイレや洗面所設備	23.3	66.8	9.1	0.0	0.0	78.1	+11.8	-2.8
案内看板や表示のわかりやすさ	12.5	58.2	24.1	5.2	0.0	69.5	+3.0	-4.1
売店、食堂、自動販売機	12.7	50.2	33.5	3.6	0.0	68.0	+6.1	-1.7
駐車場の広さや入りやすさ	9.7	39.8	24.8	22.1	3.5	57.5	+1.5	-4.6
施設面全般について	13.7	61.9	23.5	0.0	0.9	72.1	+5.0	-4.5
総合案内や会計の対応	23.1	60.7	11.5	4.7	0.0	75.5	+2.5	-2.0
各科診療受け付けの対応	25.8	60.9	9.4	3.9	0.0	77.1	+2.7	-2.7
看護師の言葉使いや態度	28.4	57.6	11.0	2.5	0.4	77.8	+0.9	-3.1
医師の言葉使いや態度	30.2	54.5	11.1	3.0	1.3	77.3	-0.5	-4.1
検査・放射線技師の言葉使いや態度	27.8	57.7	14.5	0.0	0.0	78.3	+3.0	-2.0
接遇面全般について	24.3	57.8	16.1	1.7	0.0	76.2	+3.0	-2.0
看護師の説明のわかりやすさ	25.4	59.1	13.8	1.7	0.0	77.0	+3.9	-2.3
医師の病状や検査結果の説明	31.6	56.0	9.8	2.6	0.0	79.2	+5.0	-2.7
医師への質問や相談のしやすさ	30.0	51.1	13.7	2.6	2.6	75.9	+2.3	-2.2
医師の診断や処置への信頼感	29.3	53.4	15.1	1.3	0.9	77.3	+0.6	-2.6
プライバシーへの配慮	23.2	59.2	14.9	1.8	0.9	75.5	+3.1	-2.0
診察面全般について	25.8	59.0	12.7	1.7	0.9	76.7	+5.2	-2.8
診察待ち時間	7.4	30.3	37.2	19.5	5.6	53.6	+4.3	-5.7
診察時間	12.1	46.1	31.9	7.3	2.6	64.4	+1.2	-4.8
診察後の支払いまでの待ち時間	5.7	31.9	38.4	20.1	3.9	53.8	-5.4	-3.4
時間面全体について	6.6	34.9	38.9	16.2	3.5	56.2	+0.8	-3.8