

患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

平成31年12月9日～12月11日実施、回答者数434人

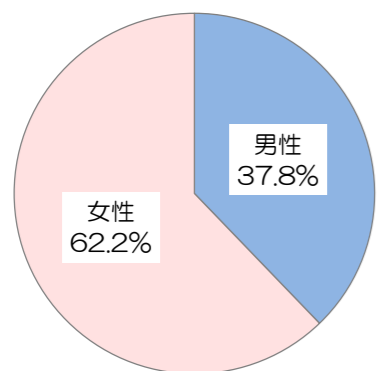
前回調査：平成29年7月11日～平成29年7月14日実施（回答者数：409人）

調査病院平均：同内容の調査実施 122病院の平均値（平均病床数：408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

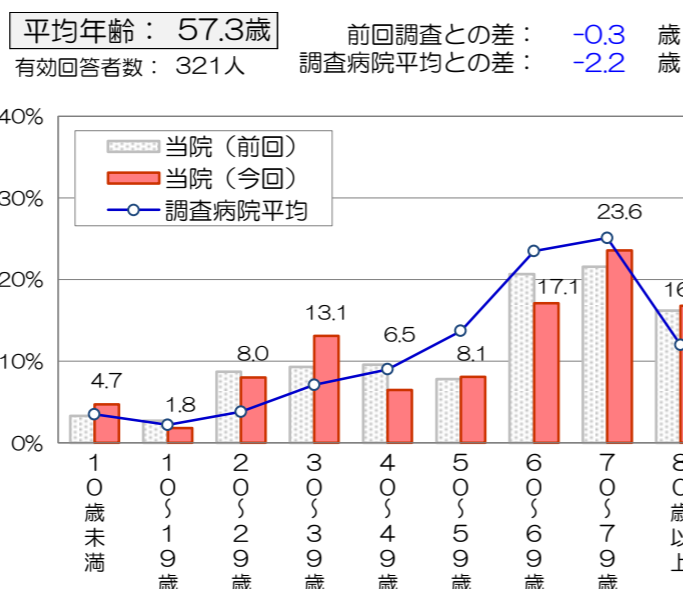
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：328人



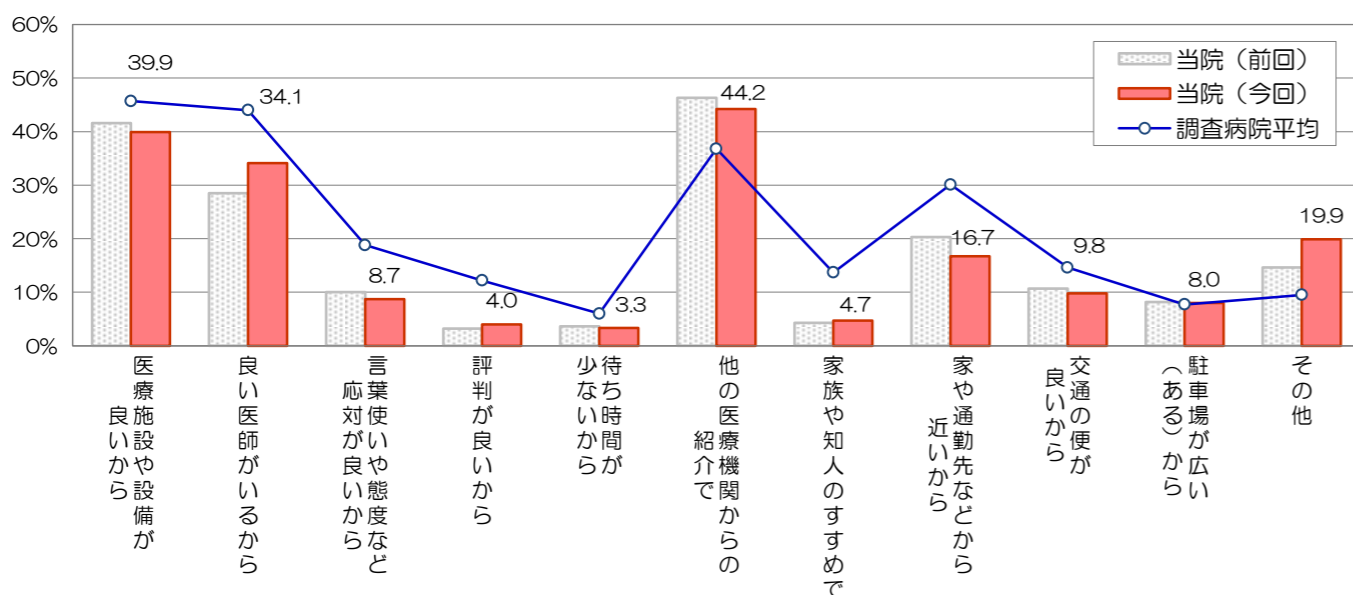
前回調査：男性42.4%、女性57.6%
調査病院平均：男性46.0%、女性54.0%

*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）

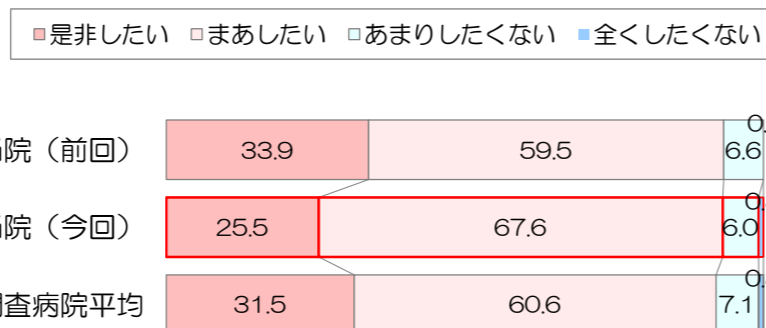
有効回答者数：276人



■紹介・推薦意向

有効回答者数：364人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



■総合評価点

有効回答者数：431人

「総合的に当院を100点満点で評価何点くらいになりますか」

平均評価点：79.9点

前回調査との差：-1.2点
調査病院平均との差：+0.2点

■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	21.7	53.0	20.2	3.9	1.2	72.5	+6.5	-2.0
駐車場の広さや入りやすさ	26.0	52.5	14.9	5.5	1.0	74.3	+17.5	-0.3
建物の外観やつくり	23.5	59.7	14.9	1.4	0.5	76.1	+10.5	-0.2
総合待合室の設備や雰囲気	19.1	60.6	16.6	3.0	0.7	73.6	+4.3	+0.3
各科の待合室の設備や雰囲気	17.8	58.0	18.1	5.2	0.9	71.7	+3.8	+0.3
トイレや洗面所設備	23.8	64.1	10.0	2.1	0.0	77.4	+10.1	-0.9
売店、食堂、自動販売機	16.0	54.2	24.5	4.8	0.5	70.1	+7.5	-2.2
案内看板や表示のわかりやすさ	14.0	49.8	27.6	7.1	1.4	67.0	-0.1	+0.3
清潔感	26.4	61.0	11.2	1.2	0.2	78.0	+8.0	-0.7
施設面全般について	20.1	60.0	18.0	1.2	0.7	74.4	+6.6	+1.2
総合案内や会計の対応	20.9	56.0	15.6	5.8	1.6	72.2	-1.3	-2.4
各科診療受け付けの対応	21.9	58.9	15.5	3.5	0.2	74.7	-0.2	-2.2
看護師の言葉使いや態度	25.6	60.1	11.7	2.3	0.2	77.2	-0.3	-1.0
医師の言葉使いや態度	29.8	60.2	9.3	0.7	0.0	79.8	+1.3	+0.4
検査・放射線技師の言葉使いや態度	23.0	59.5	15.5	2.0	0.0	75.9	-0.1	-1.8
プライバシーへの配慮	22.3	55.1	19.7	2.4	0.5	74.1	+0.5	-1.0
接遇面全般について	20.6	57.8	19.7	1.4	0.5	74.2	+0.2	-1.4
診察待ち時間	7.0	24.9	36.7	20.2	11.2	49.1	-1.2	-2.3
診察時間	14.4	48.8	29.5	5.3	1.9	67.2	+2.8	+0.1
診察後の支払いまでの待ち時間	11.2	47.1	34.7	6.3	0.7	65.4	+5.9	+0.4
看護師の説明のわかりやすさ	20.3	58.3	18.6	2.3	0.5	73.9	-0.3	+1.0
医師の病状や検査結果の説明	22.9	60.4	15.0	1.4	0.2	76.1	+0.7	+0.5
医師への質問や相談のしやすさ	22.7	54.6	20.6	1.9	0.2	74.4	-0.5	-0.7
診察科でのサービス全般について	17.7	55.9	24.8	1.4	0.2	72.3	-0.6	-1.6