

患者満足度調査の結果 <外来部門>

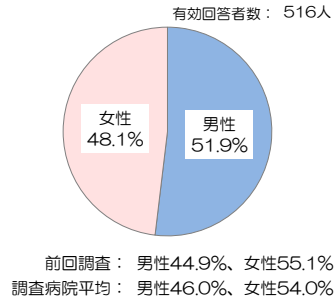
平成30年1月31実施、回答者数549人

前回調査：平成29年1月25日実施（回答者数：520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）

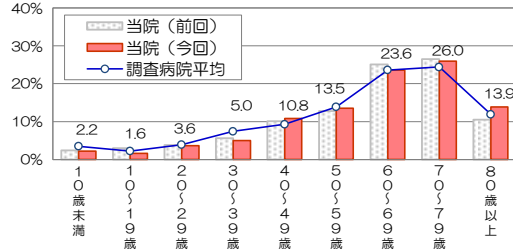
*インデックスは、「非常に満足」を100点、「満足」を75点、「どちらともいえない」を50点、「やや不満」を25点、「不満」を0点とした平均評価点

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

■回答者の性別・年齢



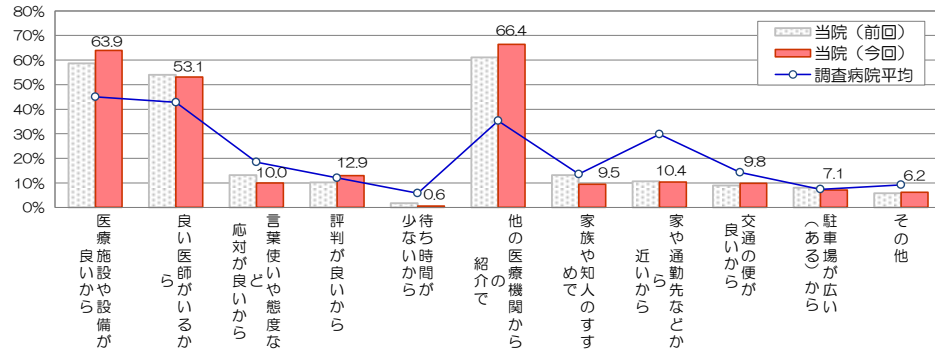
平均年齢：61.3歳 前回調査との差：+1.7歳
有効回答者数：504人 調査病院平均との差：+2.1歳



■個別項目の満足度

項目	インデックス					調査病院平均	との差	前回調査との差	
	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満				
施設面	総合待合室の設備や雰囲気	10.3	58.9	25.4	4.1	3	68.2	-1.0	-0.9
	各科の待合室の設備や雰囲気	10.2	58.2	26.7	4.0	0.9	68.2	+0.3	-0.5
	診察室や検査室の設備や雰囲気	12.2	61.1	22.9	3.0	0.8	70.2	-2.6	-0.1
	トイレや洗面所設備	11.8	54.0	19.2	10.6	4.4	64.5	-3.1	+2.0
	案内看板や表示のわかりやすさ	7.4	53.5	29.5	8.2	1.3	64.4	-2.7	+0.6
	売店、食堂、自動販売機	8.3	47.1	34.4	7.0	3.2	62.6	+0.2	+0.1
	駐車場の広さや入りやすさ	8.1	42.0	30.3	15.4	4.2	58.6	+1.9	+1.5
院内施設面全般について	8.0	59.2	27.0	4.5	1.4	67.0	-0.9	+1.0	
接遇面	総合案内や会計の対応	17.4	61.6	16.8	3.8	0.4	73.0	-0.4	+0.7
	各科診療受け付けの対応	18.9	63.2	15.2	1.7	0.9	74.4	-0.6	+0.5
	看護師の言葉使いや態度	21.0	65.3	12.1	0.6	1.1	76.4	-1.1	-0.3
	医師の言葉使いや態度	29.3	59.5	9.6	0.9	0.4	79.0	+0.6	-0.2
	検査・放射線技師の言葉使いや態度	22.8	61.1	14.8	0.8	0.6	76.1	+0.2	-0.7
	接遇面全般について	16.5	64.3	17.5	1.2	0.6	73.8	-0.1	-0.7
診察面	看護師の説明のわかりやすさ	21.9	60.5	15.9	1.2	0.6	75.5	+1.5	+0.8
	医師の病状や検査結果の説明	28.4	57.1	12.8	1.1	0.6	77.9	+2.8	+0.1
	医師への質問や相談のしやすさ	28.9	54.0	13.8	2.9	0.8	76.9	+2.3	+2.1
	医師の診断や処置への信頼感	28.9	56.0	13.2	1.3	0.6	77.8	+0.1	-1.0
	プライバシーへの配慮	23.6	56.3	17.4	1.4	1.4	74.9	+1.5	+0.6
	診察面全般について	23.0	59.2	16.1	1.3	0.4	75.8	+3.2	+0.3
時間面	診察待ち時間	4.3	22.1	39.3	22.3	11.9	46.2	-3.6	-1.4
	診察時間	11.1	44.8	35.1	5.7	3.3	63.7	-0.4	+0.4
	診察後の支払いまでの待ち時間	3.3	28.8	39.4	20.2	8.3	49.7	-9.6	-1.9
時間面全体について	4.8	25.0	44.5	19.6	6.1	50.7	-5.2	-0.7	

■当院の選択理由（複数回答可）



■診察待ち時間

有効回答者数：404人

平均待ち時間：51.9分

前回調査との差：+3.8分
調査病院平均との差：+5.1分

■検査待ち時間

有効回答者数：267人

平均待ち時間：26.0分

■紹介・推薦意向

有効回答者数：506人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」

■是非しない □まあしたい □あまりしたくない ■全くしたくない

当院（前回）	35.6	60.3	2.7	1.5
当院（今回）	35.6	60.5	3.6	0.4
調査病院平均	31.6	60.2	7.4	0.8

■総合評価点

有効回答者数：511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：79.6点

前回調査との差：+0.1点
調査病院平均との差：0.0点