

患者満足度調査の結果 <外来部門>

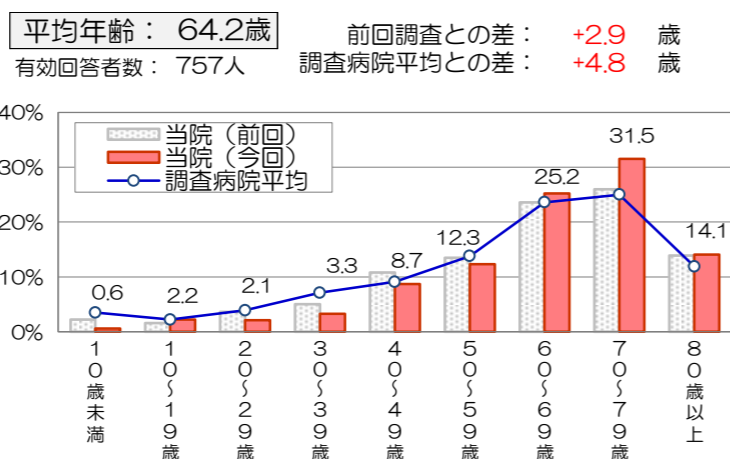
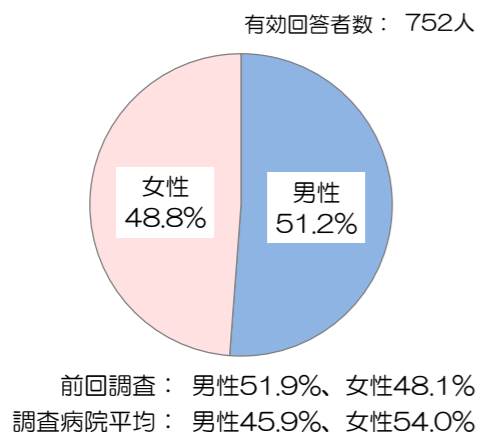
平成31年1月30日～1月31日実施、回答者数764人

前回調査：平成30年1月30日実施（回答者数：549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：412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

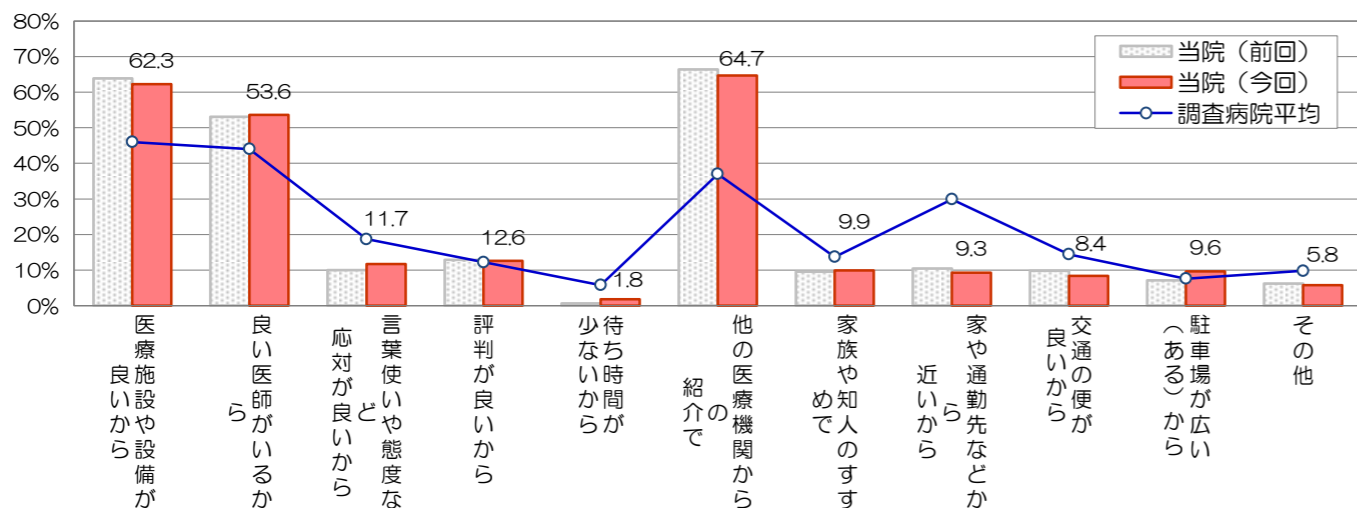
■回答者の性別・年齢

*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：657人



■診察待ち時間

有効回答者数：614人

平均待ち時間：59.1分
 前回調査との差：+7.2分
 調査病院平均との差：+11.0分

■紹介・推薦意向

有効回答者数：675人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われませんか」



■検査待ち時間

有効回答者数：398人

平均待ち時間：39.0分
 前回調査との差：+13.0分

■総合評価点

有効回答者数：677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：79.2点
 前回調査との差：-0.4点
 調査病院平均との差：-0.5点

■個別項目の満足度

項目	満足度					*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	11.0	61.8	22.7	4.0	69.7	+0.4	+1.5	
	各科の待合室の設備や雰囲気	11.8	60.7	23.3	3.3	69.8	+1.9	+1.6	
	診察室や検査室の設備や雰囲気	14.0	63.1	20.1	2.5	71.9	-0.9	+1.7	
	トイレや洗面所設備	15.9	56.9	18.9	6.2	69.5	+2.1	+5.0	
	案内看板や表示のわかりやすさ	16.3	61.0	18.5	3.8	72.3	+5.1	+7.9	
	売店、食堂、自動販売機	10.1	52.3	30.4	6.2	66.1	+3.4	+3.5	
	駐車場の広さや入りやすさ	11.5	43.3	26.6	14.3	60.9	+4.1	+2.3	
	院内施設面全般について	9.8	59.9	27.4	2.5	69.0	+1.1	+2.0	
	総合案内や会計の対応	16.5	61.9	17.5	3.3	72.5	-1.0	-0.5	
接遇面	各科診療受け付けの対応	19.5	62.5	15.2	1.7	74.4	-0.5	0.0	
	看護師の言葉使いや態度	25.0	62.7	10.6	0.7	77.6	+0.1	+1.2	
	医師の言葉使いや態度	32.1	57.6	8.5	1.4	79.9	+1.4	+0.9	
	検査・放射線技師の言葉使いや態度	23.1	62.2	13.5	0.6	76.6	+0.6	+0.5	
	接遇面全般について	18.6	63.0	17.1	1.2	74.7	+0.7	+0.9	
	看護師の説明のわかりやすさ	20.7	63.8	14.2	0.6	75.8	+1.6	+0.3	
	医師の病状や検査結果の説明	29.5	56.8	11.0	2.0	78.1	+2.7	+0.2	
	医師への質問や相談のしやすさ	31.5	51.0	14.5	2.3	77.6	+2.7	+0.7	
	医師の診断や処置への信頼感	31.5	55.2	10.9	1.7	78.8	+1.0	+1.0	
診察面	プライバシーへの配慮	24.9	56.8	16.5	0.7	76.0	+2.4	+1.1	
	診察面全般について	26.1	58.6	13.9	1.2	77.2	+4.3	+1.4	
	診察待ち時間	4.6	21.3	35.4	22.0	16.6	43.8	-6.3	-2.4
	診察時間	10.5	47.0	33.5	5.8	3.2	63.9	-0.4	+0.2
	診察後の支払いまでの待ち時間	4.5	21.3	36.2	24.6	13.3	44.7	-14.7	-5.0
	時間面全体について	3.8	24.5	37.8	22.6	11.4	46.7	-9.3	-4.0

時間面