

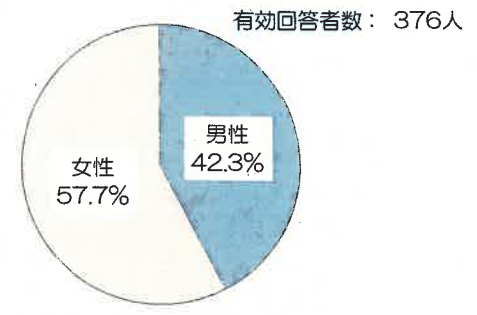
# 患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

平成30年2月14~15日実施、回答者数418人

前回調査 : 平成29年1月30日~2月1日実施 (回答者数: 536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

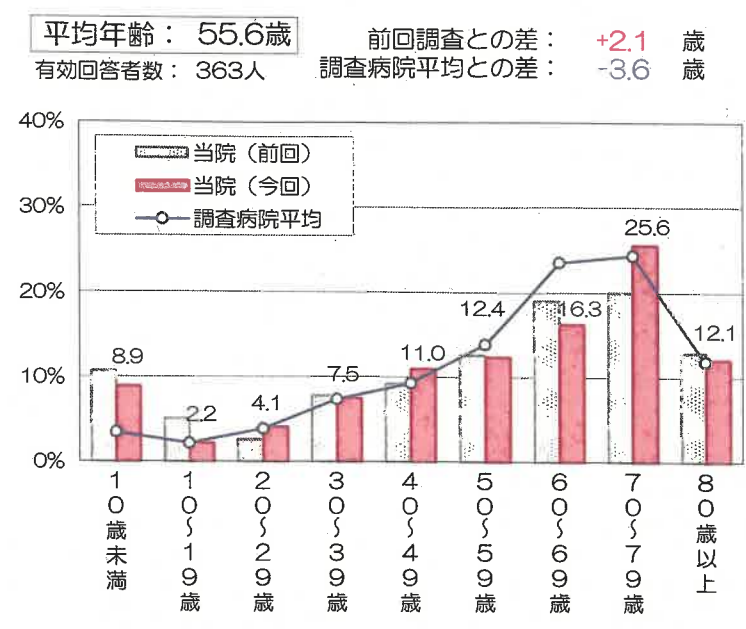


前回調査: 男性41.4%、女性58.6%  
 調査病院平均: 男性45.9%、女性54.1%

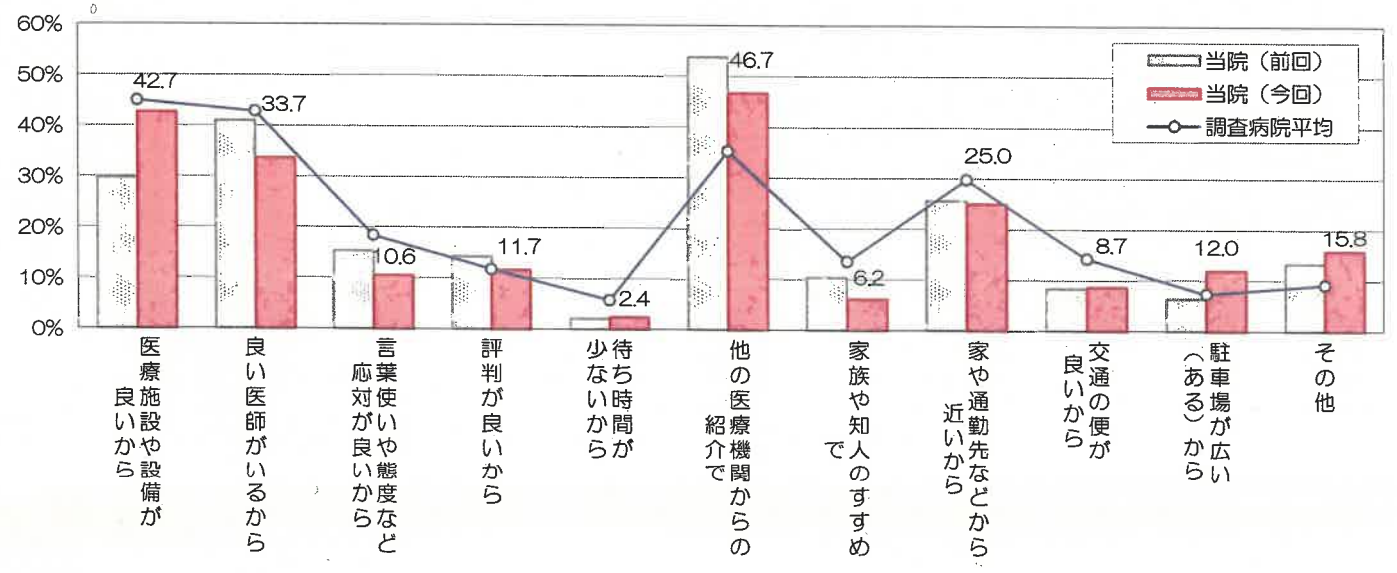
## ■診察待ち時間

有効回答者数: 273人  
 平均待ち時間: 62.3分  
 前回調査との差: +4.9分  
 調査病院平均との差: +15.5分

\*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)



## ■総合評価点

有効回答者数: 374人  
 「この病院について、総合的にはどう思われますか」

評価	割合
満足	20.7
やや満足	52.3
どちらともいえない	18.2
やや不満	7.4
不満	1.4

## ■紹介・推薦意向

有効回答者数: 367人  
 「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」

意向	割合
是非したい	22.0
まあしたい	66.1
あまりしたくない	10.7
全くしたくない	1.2

当院(前回)	20.7	52.3	18.2	7.4	1.4
当院(今回)	40.4	40.4	13.6	3.7	1.9

当院(前回)	22.0	66.1	10.7	1.2
当院(今回)	34.9	55.3	9.0	0.8
調査病院平均	31.6	60.2	7.3	0.8

## ■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
会計待合の設備や雰囲気	20.9	52.6	20.4	3.9	2.1	71.6	+2.4	+12.3
各科の待合室の設備や雰囲気	23.8	51.3	15.0	7.3	2.6	71.6	+3.8	+16.5
診察室や検査室の設備や雰囲気	23.2	57.0	15.7	3.5	0.5	74.7	+1.9	+14.4
トイレや洗面所設備	28.8	47.1	13.0	8.5	2.6	72.8	+5.1	+20.1
案内看板や表示のわかりやすさ	15.8	42.3	24.4	12.7	4.7	63.0	-4.1	+4.1
売店、食堂、自動販売機	16.6	44.3	29.7	7.3	2.0	66.5	+4.1	+15.0
駐車場の広さや入りやすさ	32.0	48.4	15.5	2.8	1.2	76.8	+20.1	+37.5
院内施設面全般について	17.4	56.8	20.1	4.6	1.1	71.2	+3.3	+19.5
案内や会計の対応	23.5	55.8	16.1	3.1	1.5	74.2	+0.8	+2.1
各科診療受け付けの対応	23.7	53.1	19.1	3.1	1.0	73.8	-1.2	+2.0
看護師の言葉使いや態度	26.0	53.5	16.9	2.6	1.0	75.2	-2.3	+0.6
医師の言葉使いや態度	32.3	54.4	10.7	2.1	0.5	79.0	+0.6	+3.2
検査・放射線技師の言葉使いや態度	25.4	56.0	15.3	2.9	0.3	75.8	-0.1	+1.2
接遇面全般について	21.4	58.2	17.7	2.4	0.3	74.5	+0.6	+3.1
看護師の説明のわかりやすさ	23.9	55.8	16.3	2.5	1.4	74.6	+0.6	+1.5
医師の病状や検査結果の説明	28.6	55.3	11.8	3.2	1.1	76.8	+1.7	+2.8
医師への質問や相談のしやすさ	28.8	52.9	13.5	3.4	1.3	76.1	+1.6	+3.7
医師の診断や処置への信頼感	30.9	50.8	14.6	2.9	0.8	77.0	-0.7	+2.2
プライバシーへの配慮	25.4	51.1	20.0	2.3	1.1	74.4	+1.1	+4.3
診察面全般について	25.6	54.4	17.3	2.4	0.3	75.7	+1.8	+4.3
診察待ち時間	9.6	25.8	33.3	17.4	13.8	50.0	+0.1	+8.0
診察時間	16.1	45.6	31.6	4.3	2.4	67.2	+3.2	+6.4
診察後の支払いまでの待ち時間	10.5	46.0	30.6	8.9	4.0	62.5	+3.2	+7.1
時間面全体について	8.2	39.9	30.7	13.3	7.9	56.8	+0.9	+7.8