

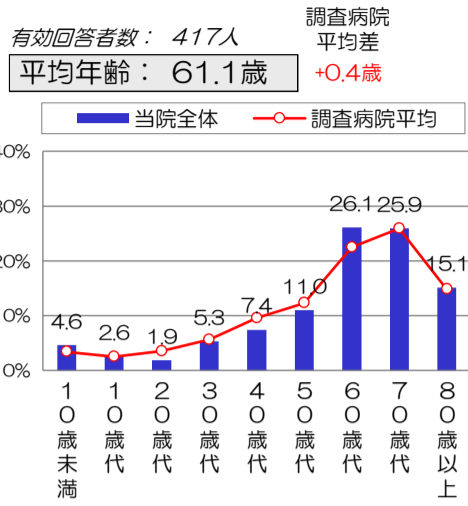
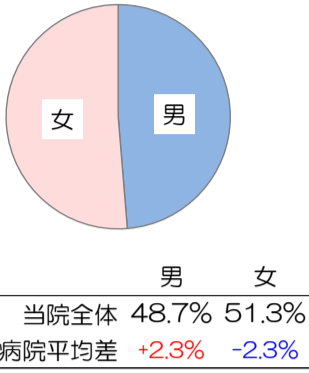
外来患者満足度調査の結果

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

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

■回答者の性別・年齢

有効回答者数：419人

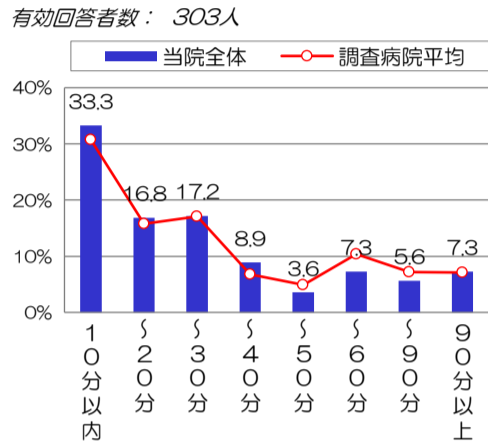


■診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

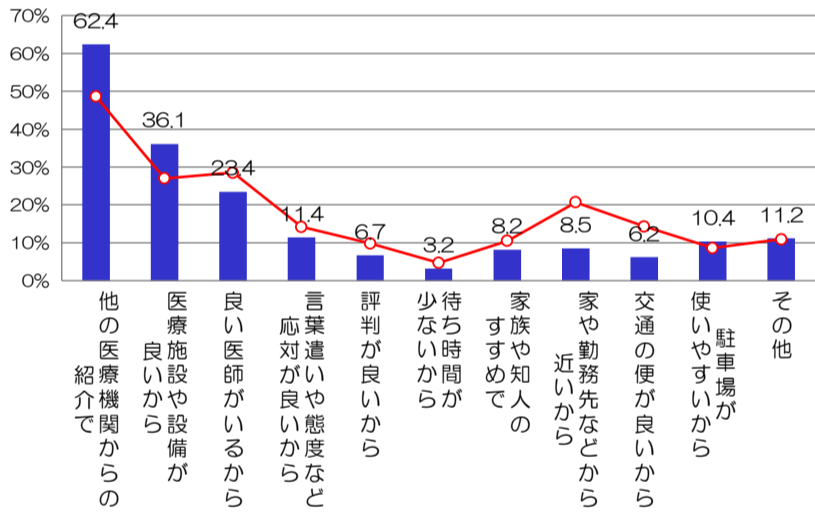
平均時間：33.3分
調査病院平均差：-3.0分

予約率：94.7%



■当院の選択理由 (複数回答可)

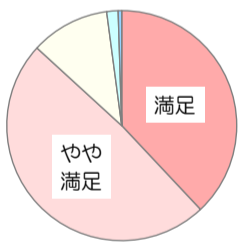
有効回答者数：402人



■総合満足度

有効回答者数：387人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



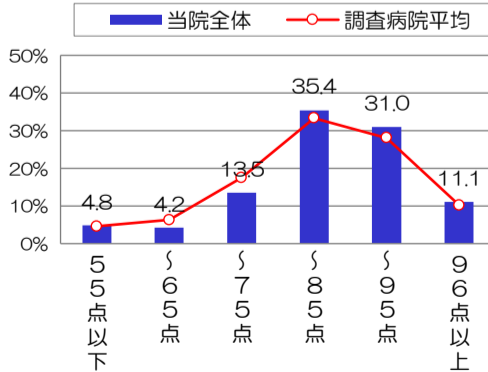
	当院全体	調査病院平均差
満足	38.0%	+0.6%
やや満足	48.8%	+0.1%
どちらともいえない	11.1%	-0.3%
やや不満	1.6%	-0.4%
不満	0.5%	+0.1%

■総合評価点

有効回答者数：378人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

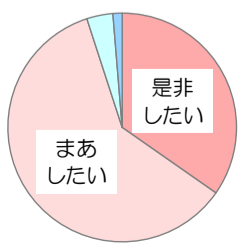
平均評価点：82.1点
調査病院平均差：+1.1点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：380人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



	当院全体	調査病院平均差
是非したい	34.7%	+0.9%
まあしたい	60.3%	+0.8%
あまりしたくない	3.7%	-2.2%
全くしたくない	1.3%	+0.5%

■個別項目の満足度

項目	有効回答者数	満足度 (%)					インデックス	調査病院平均差
		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								
受付や会計周りの設備や雰囲気	393人	16.8	62.8	17.6	2.0	0.8	73.2	-0.4
各科の待合室の設備や雰囲気	392人	15.6	63.0	19.6	1.8	0.5	73.0	+1.7
診察室や検査室の設備や雰囲気	386人	18.7	68.1	11.9	0.5	0.8	75.8	+1.8
案内表示のわかりやすさ	390人	13.8	54.4	25.9	4.1	1.8	68.6	-1.7
トイレや洗面所	389人	26.0	63.5	8.0	1.8	0.8	78.0	+6.2
食事・喫茶・買物施設	350人	13.7	53.4	28.3	3.4	1.1	68.8	+5.2
駐車場の使いやすさ	386人	16.3	58.0	21.2	3.1	1.3	71.2	+10.8
施設面全般について	384人	15.4	69.0	14.6	0.3	0.8	74.5	+3.9
接遇面								
総合案内や受付の対応	393人	23.2	62.1	12.0	2.8	0.5	76.3	-0.2
会計の対応	380人	17.9	61.1	18.4	2.1	0.5	73.4	-1.2
各科診療受付の対応	388人	18.3	68.8	10.8	1.8	0.8	75.6	-1.1
看護師の言葉遣いや態度	386人	25.9	65.8	6.0	1.8	0.5	78.7	-0.4
医師の言葉遣いや態度	392人	32.1	59.4	6.4	1.8	0.3	80.4	+0.3
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	361人	25.2	62.9	10.8	0.8	0.3	78.0	+0.3
薬剤師の言葉遣いや態度	176人	23.9	63.6	11.4	0.6	0.6	77.4	+0.5
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	106人	22.6	63.2	13.2	0.9	0.9	76.7	-0.5
栄養士の言葉遣いや態度	96人	21.9	60.4	17.7			76.0	-0.2
接遇面全般について	378人	20.9	66.7	10.6	1.6	0.3	76.6	+0.6
診療面								
看護師への質問や相談のしやすさ	370人	20.3	64.6	13.5	1.1	0.5	75.7	-0.3
看護師の患者の話を聞く姿勢	370人	21.9	63.8	11.9	1.6	0.8	76.1	-0.9
看護師の説明や処置	369人	20.6	65.0	12.2	1.4	0.8	75.8	-1.0
医師への質問や相談のしやすさ	383人	27.9	60.3	9.1	1.8	0.8	78.2	+0.3
医師の患者の話を聞く姿勢	382人	29.6	57.1	11.3	1.6	0.5	78.4	0.0
医師からの病状や検査結果の説明	383人	31.1	56.7	10.2	1.8	0.8	79.0	+0.8
医師の診断や処置への信頼感	380人	30.0	59.2	8.7	1.1	1.1	79.0	+0.5
診療面全般について	381人	26.0	61.9	9.7	1.6	0.8	77.7	+0.5
サービス体制面								
診察までの待ち時間	384人	9.9	26.6	44.5	15.1	3.9	55.9	+2.5
会計の待ち時間	371人	6.5	32.6	44.2	13.5	3.2	56.4	-3.4
待ち時間への気配り	362人	6.1	31.8	51.1	7.5	3.6	57.3	-0.3
安全面への気配り	365人	12.3	53.7	32.1	1.4	0.5	69.0	+0.9
プライバシーへの気配り	369人	12.5	55.0	29.3	2.4	0.8	69.0	+0.7
整理整頓や清掃状況	374人	21.1	66.8	10.2	1.3	0.5	76.7	+2.9
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	373人	12.3	55.2	26.5	4.6	1.3	68.2	-1.4
職員間の連携の良さ	358人	11.7	57.5	27.7	2.0	1.1	69.2	+0.6
掲示やパンフレットなどの情報提供	333人	9.3	48.3	41.1	0.3	0.9	66.2	0.0
サービス体制面全般について	350人	10.6	57.1	30.0	1.1	1.1	68.7	-0.3