

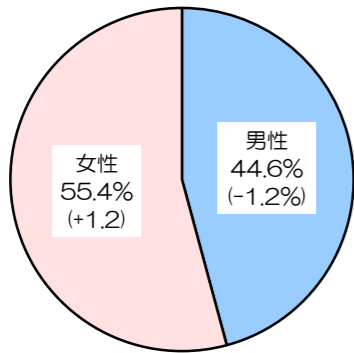
# 患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

平成25年9月9日(月)と13日(金)実施、回答者数462人

( )内は調査病院平均との差《調査病院：82病院(平均病床数:352床)》\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計  
今年度は他病院と比較した当院の実態や当院への評価を把握し、満足度の向上に役立てることを目的として実施しました。

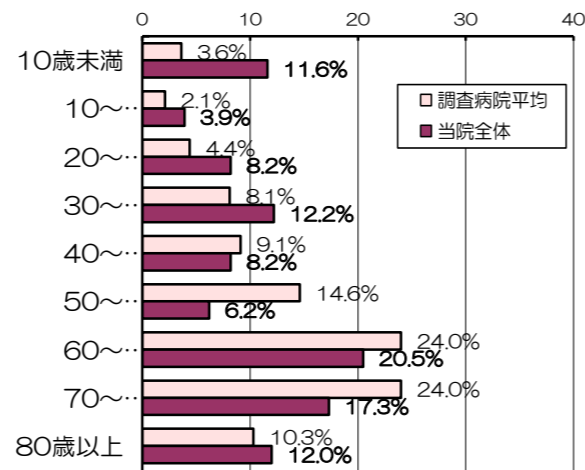
## ■回答者の性別・年齢

<性別> 有効回答者数：439人



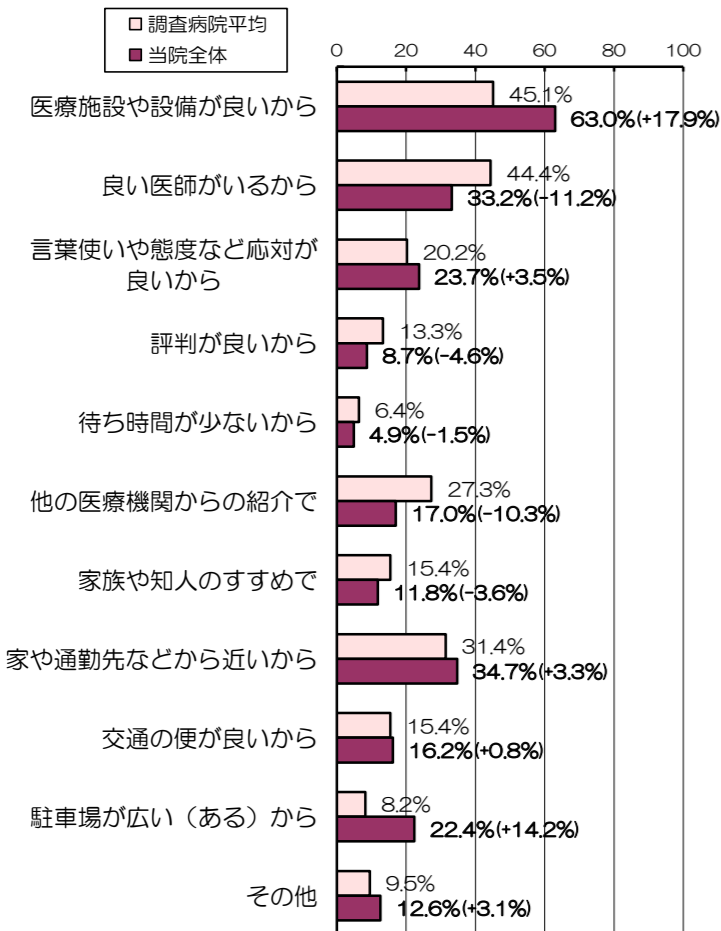
<年齢> 有効回答者数：416人

平均年齢：50.4歳 (-7.9歳)



## ■当院の選択理由 (複数回答可)

有効回答者数：389人



## ■診察待ち時間

有効回答者数：420人

平均待ち時間：51.6分(+4.7分)

再診待ち時間(予約あり)：46.7分(+2.6分)  
再診待ち時間(予約なし)：59.7分(+0.9分)  
初診待ち時間：54.0分(-4.8分)

## ■総合評価点

有効回答者数：419人

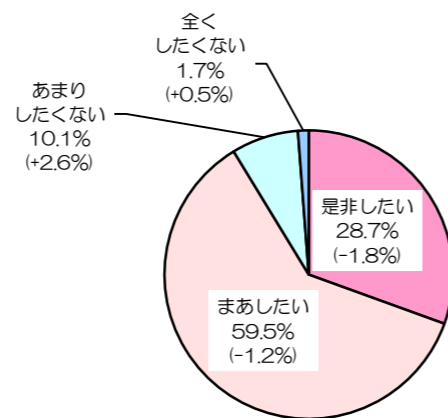
「総合的に当院を100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

平均評価点：79.9点(+0.5点)

## ■紹介・推薦意向

有効回答者数：415人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」

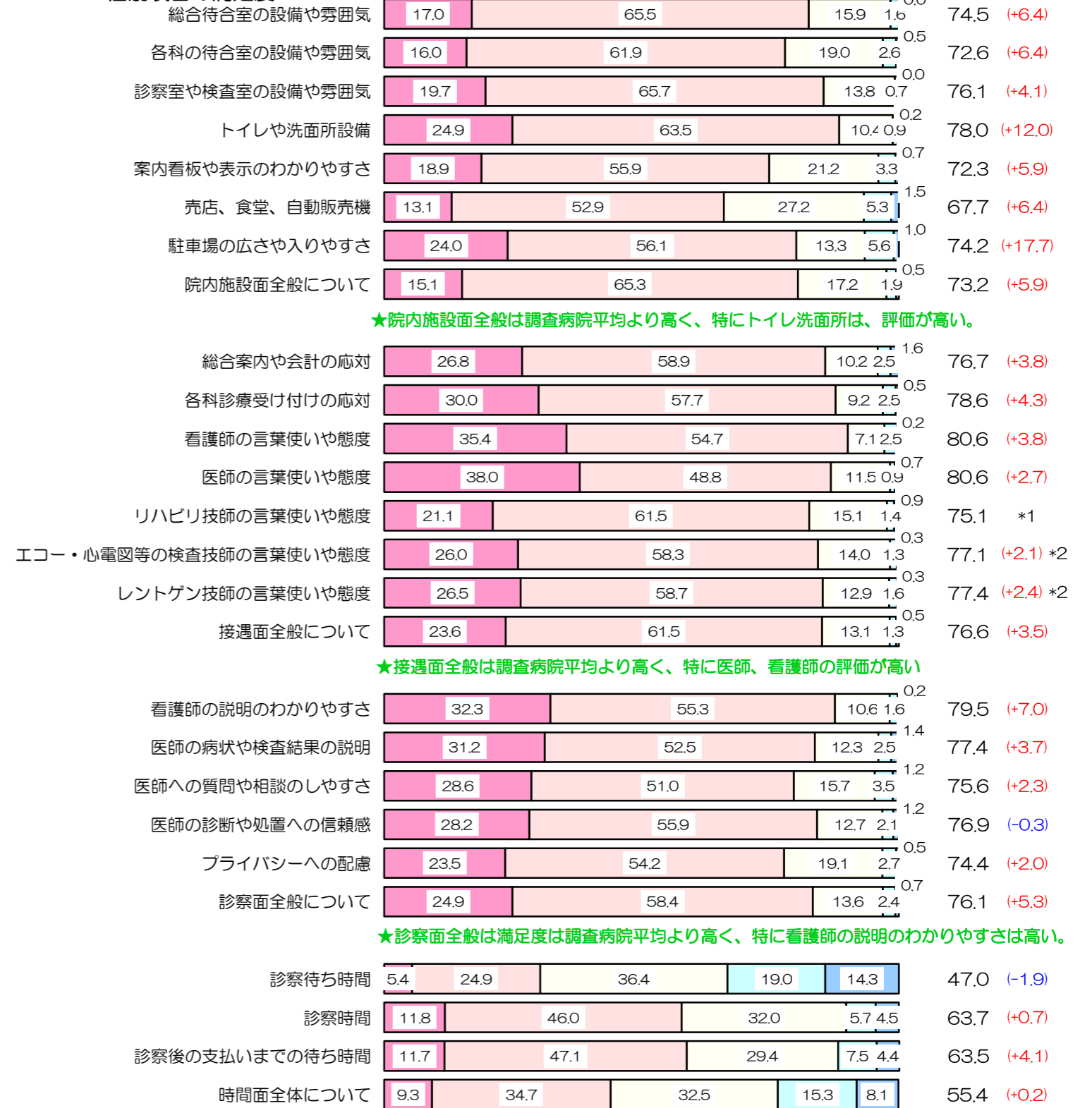


\*インデックスは、「非常に満足」を100点、「満足」を75点、「どちらともいえない」を50点、「やや不満」を25点、「不満」を0点とした平均評価点

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

\*1レントゲン技師は「検査・放射線技師」の調査病院平均との比較 \*2は「検査・放射線技師」調査病院平均との比較

## ■個別項目の満足度



★院内施設面全般は調査病院平均より高く、特にトイレ洗面所は、評価が高い。

★接遇面全般は調査病院平均より高く、特に医師、看護師の評価が高い

★診察面全般は満足度は調査病院平均より高く、特に看護師の説明のわかりやすさは高い。

★診察待ち時間は調査病院平均よりやや低いが、支払いまでの待ち時間は調査病院平均より高い。時間面全体はほぼ平均である。今後は特に予約患者様の待ち時間を短縮できるよう、病院として検討いたします。

★当院選択の理由は、医療設備、駐車場の広さ、言葉遣いや態度の対応の良さなどが、調査病院平均より高い。

数多くの皆様にご協力いただきありがとうございます。今後もさらなる患者サービス向上に向けて、職員一丸となって取り組んでまいります。患者サービス向上委員会