

# 患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

平成26年9月22日（月）・9月26日（金）実施、回答者数470人

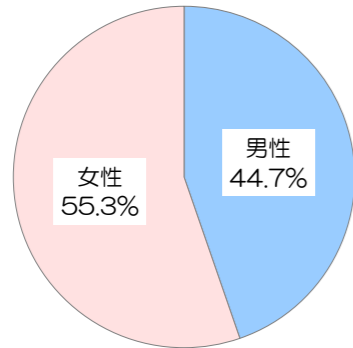
前回調査：平成25年9月9日/13日実施（回答者数：462人）  
 調査病院平均：同内容の調査実施 86病院の平均値（平均病床数：361床）

\*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

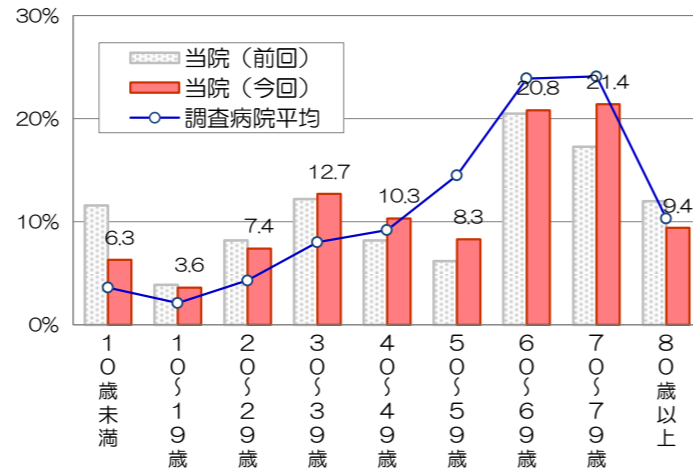
\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

有効回答者数：456人



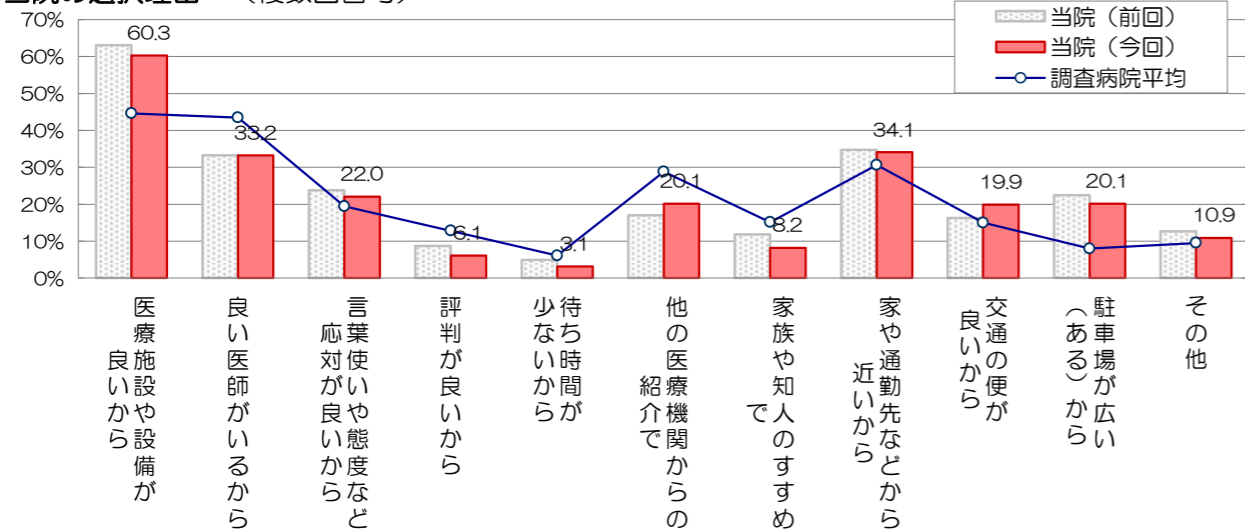
前回調査：男性44.6%、女性55.4%  
 調査病院平均：男性45.5%、女性54.5%

平均年齢：53.3歳  
 有効回答者数：448人  
 前回調査との差：+2.9歳  
 調査病院平均との差：-5.0歳



## ■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数：413人



★当院を選択した理由は前回とほとんど変わっていないが、他の医療機関からの紹介が少し増えている。

## ■診察待ち時間

有効回答者数：424人

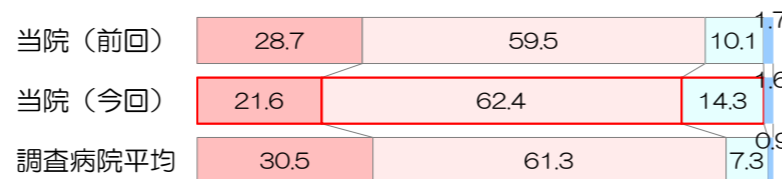
平均町時間：69.1分  
 前回調査との差：+17.5分  
 調査病院平均との差：+20.7分

## ■紹介・推薦意向

有効回答者数：426人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われませんか」

■是非したい □まあしたい □あまりしたくない ■全くしたくない



## ■総合評価点

有効回答者数：425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：76.4点  
 前回調査との差：-3.5点  
 調査病院平均との差：-2.9点

## ■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
総合待合室の設備や雰囲気	15.4	62.8	20.5	1.3	0.0	73.1	+5.0	-1.4
各科の待合室の設備や雰囲気	14.1	57.5	24.1	3.9	0.5	70.2	+3.8	-2.4
診察室や検査室の設備や雰囲気	17.8	61.0	19.8	1.4	0.0	73.8	+1.7	-2.3
トイレや洗面所設備	23.1	61.6	13.0	2.3	0.0	76.4	+10.1	-1.6
案内看板や表示のわかりやすさ	18.8	53.6	23.9	2.8	0.9	71.6	+5.1	-0.7
売店、食堂、自動販売機	14.4	50.6	29.6	3.9	1.5	68.2	+6.6	+0.5
駐車場の広さや入りやすさ	21.7	50.4	21.2	5.3	1.4	71.4	+14.7	-2.8
院内施設面全般について	16.4	58.2	24.2	0.7	0.5	72.4	+5.0	-0.8
★施設面全般は調査病院平均より高いが、前回より低い。売店、食堂、自動販売機以外は前回より高い。								
総合案内や会計の対応	26.7	55.7	14.8	2.2	0.4	76.5	+3.6	-0.2
各科診療受け付けの対応	28.1	59.0	10.2	2.5	0.2	78.1	+3.7	-0.5
看護師の言葉使いや態度	34.5	55.8	8.5	1.1	0.0	80.9	+4.0	+0.3
医師の言葉使いや態度	32.1	53.4	11.1	2.3	1.1	78.3	+0.5	-2.3
リハビリ技師の言葉使いや態度	23.3	51.2	22.8	2.8	0.0	73.7	***	-1.4
エコー・心電図等の検査技師の言葉使いや態度	28.6	53.3	17.5	0.6	0.0	77.5	+2.4	+0.4
レントゲン技師の言葉使いや態度	26.8	54.3	18.0	0.9	0.0	76.8	+1.7	-0.6
接遇面全般について	22.4	58.4	17.6	1.3	0.3	75.4	+2.2	-1.2
★接遇面全般は調査病院平均より高いが、前回より低い。看護師、検査技師は前回より高い。								
看護師の説明のわかりやすさ	30.9	55.2	13.3	0.7	0.0	79.1	+6.5	-0.4
医師の病状や検査結果の説明	31.2	49.9	15.3	3.0	0.7	77.0	+3.2	-0.4
医師への質問や相談のしやすさ	27.8	49.3	17.9	3.8	1.1	74.7	+1.4	-0.9
医師の診断や処置への信頼感	30.0	50.0	17.5	1.8	0.7	76.7	-0.4	-0.2
プライバシーへの配慮	24.6	49.0	22.5	2.9	1.0	73.4	+1.2	-1.0
診察面全般について	25.5	52.9	18.8	2.3	0.5	75.2	+4.2	-0.9
★診察面では医師以外は調査病院平均より高いが、前回より低い。								
診察待ち時間	6.1	16.0	31.8	23.0	23.2	39.7	-9.3	-7.3
診察時間	13.9	39.4	33.6	9.3	3.7	62.6	-0.6	-1.1
診察後の支払いまでの待ち時間	11.2	37.7	35.8	11.4	4.0	60.2	+0.9	-3.3
時間面全体について	7.0	26.3	36.0	18.1	12.6	49.2	-6.0	-6.2
★待ち時間面では会計支払以外は調査病院平均より低く、前回より低い。								

今回は全体的に調査病院平均より上回ってはいるものの、前回より低い満足度となった。調査日が連休明けであったため様々な影響があったと思われます。

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