

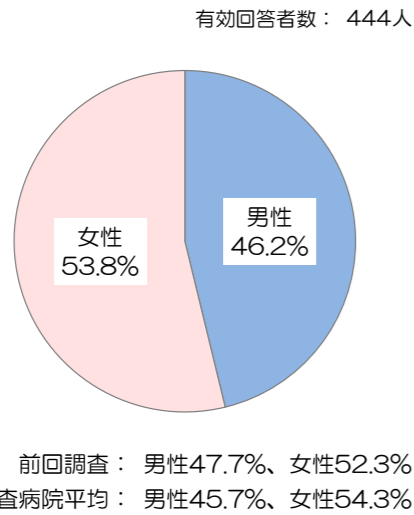
患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

平成28年8月29日と9月2日実施、回答者数466人

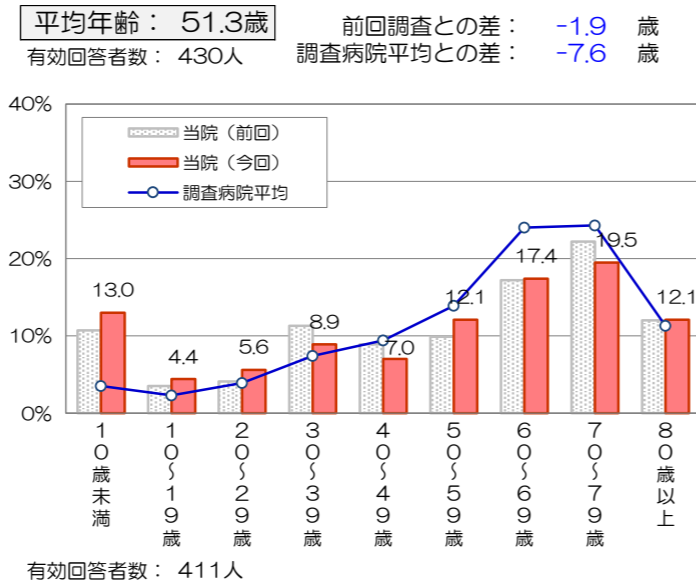
前回調査：平成27年9月7日(月)と11日(金)実施(回答者数：536人)
 調査病院平均：同内容の調査実施 105病院の平均値(平均病床数：394床)

*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

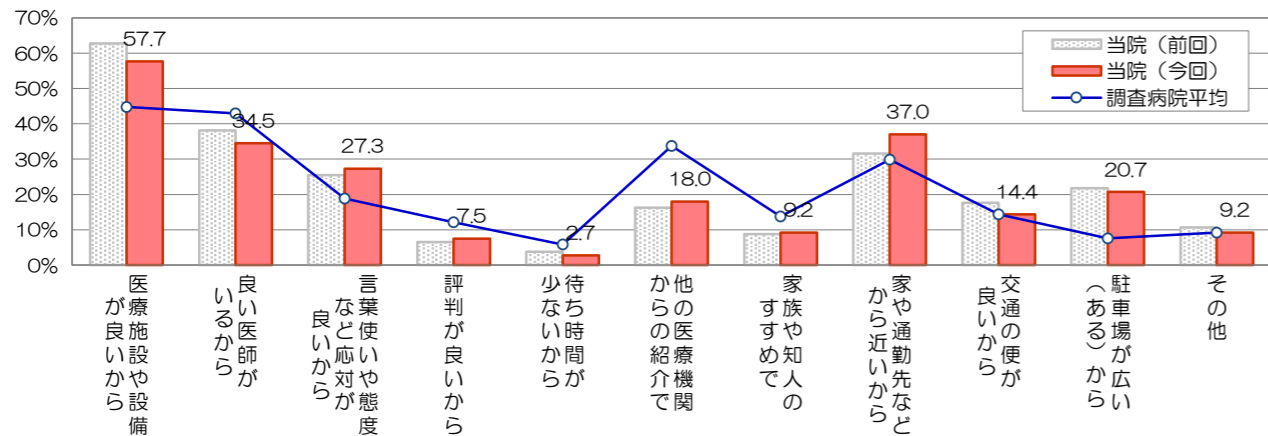
■回答者の性別・年齢



*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)



当院選定理由は、「医療施設や設備が良い」の項目が50%を超え、「良い医師がいる」「家や通勤先から近い」の項目が30%を超えており高評価を得ている。前回調査より「言葉使いや対応が良い」「評判が良い」「他の医療機関からの紹介」などの項目が上回っている。調査病院平均より「医療施設や設備が良い」「言葉使いや態度が良い」「家や通勤先から近い」の項目が上回っている。

■診察待ち時間

有効回答者数：416人

平均待ち時間：60.0分
 前回調査との差：-3.2分
 調査病院平均との差：+12.2分

診察待ち時間は、前回調査より短いが調査病院平均より長い。

■総合評価点

有効回答者数：423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：78.6点
 前回調査との差：+0.8点
 調査病院平均との差：-0.7点

総合評価は、前回調査より上回っているが、調査病院平均より下回っている。

■紹介・推薦意向

有効回答者数：418人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」

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

項目	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
当院(前回)	25.5	62.2	10.9	1.5
当院(今回)	26.6	59.8	12.4	1.2
調査病院平均	30.7	60.9	7.5	0.9

紹介・推薦意向は、前回調査より「是非したい」の項目が上回っている。「是非したい」と「まあしたい」の合計は、前回調査より下回っている。「是非したい」「まあしたい」の合計は、調査病院平均より下回っている。

■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	19.1	62.7	17.1	1.1	0.0	74.9	+6.6	+0.9
各科の待合室の設備や雰囲気	18.6	60.2	19.5	1.8	0.0	73.9	+7.0	+1.3
診察室や検査室の設備や雰囲気	21.3	62.7	14.9	1.1	0.0	76.0	+4.0	+1.5
トイレや洗面所設備	22.4	63.6	11.3	2.5	0.2	76.3	+9.8	0.0
案内看板や表示のわかりやすさ	19.2	54.3	23.1	3.2	0.2	72.3	+5.6	+1.9
売店、食堂、自動販売機	16.3	48.7	28.2	5.6	1.2	68.3	+6.2	0.0
駐車場の広さや入りやすさ	23.4	51.0	19.9	5.3	0.5	72.9	+16.9	+1.8
院内施設面全般について	18.3	63.0	17.3	1.2	0.2	74.5	+7.2	+1.6
院内施設面では、前回調査の満足度と同じ又は上回っている。調査病院平均より全ての項目で満足度が上回っている。								
総合案内や会計の対応	29.0	57.0	12.4	1.1	0.5	78.2	+5.1	+2.3
各科診療受け付けの対応	30.0	58.6	10.1	1.4	0.0	79.3	+4.8	+1.0
看護師の言葉使いや態度	35.0	56.7	7.7	0.5	0.2	81.4	+4.3	+0.8
医師の言葉使いや態度	33.9	56.0	8.4	1.1	0.3	80.5	+2.5	+1.5
リハビリ技師の言葉使いや態度	25.2	59.1	14.8	0.9	0.0	77.2	***	+2.9
エコー・心電図等の検査技師	26.8	59.3	12.9	1.0	0.0	78.0	+2.5	+0.4
レントゲン技師の言葉使いや	24.9	58.9	14.9	0.6	0.0	76.7	+1.2	+0.6
接遇面全般について	23.3	60.8	14.4	1.5	0.0	76.5	+3.0	+0.1
接遇面では、前回調査より全ての項目で満足度が上回っている。調査病院平均より(「リハビリ技師」データなし)全ての項目で満足度が上回っている。								
看護師の説明のわかりやすさ	32.2	57.9	8.5	1.3	0.0	80.3	+6.8	+1.5
医師の病状や検査結果の説明	33.1	54.3	9.6	2.3	0.7	79.2	+4.6	+2.5
医師への質問や相談のしやすさ	32.5	49.5	14.7	1.8	1.4	77.5	+3.5	+2.7
医師の診断や処置への信頼感	33.6	50.2	13.4	1.6	1.2	78.3	+1.1	+2.8
プライバシーへの配慮	27.3	53.2	16.8	1.7	1.0	76.0	+3.2	+2.2
診察面全般について	27.4	56.4	13.4	2.6	0.2	77.0	+5.1	+1.9
診察面では、前回調査・調査病院平均より全ての項目で満足度が上回っている。								
診察待ち時間	7.1	20.3	34.2	22.8	15.7	45.0	-4.4	+2.7
診察時間	15.3	49.0	28.5	4.6	2.7	67.4	+3.9	+5.3
診察後の支払いまでの待ち時間	10.6	43.5	30.4	12.2	3.2	61.5	+2.5	+1.0
時間面全体について	9.3	30.6	34.6	17.8	7.7	54.0	-1.4	+2.7
時間面では、前回調査より全ての項目で満足度が上回っている。調査病院平均より「診察時間」「診察後の支払い時間までの待ち時間」の項目で満足度が上回っている。								