

病院外来患者満足度調査の結果

平成30年7月23日～7月27日実施、回答者数147人

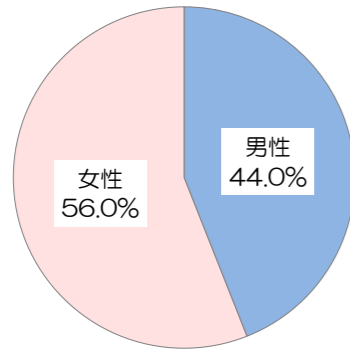
前回調査：平成29年7月10日～7月21日実施（回答者数：82人）
調査病院平均：同内容の調査実施 115病院の平均値（平均病床数：406床）

*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

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

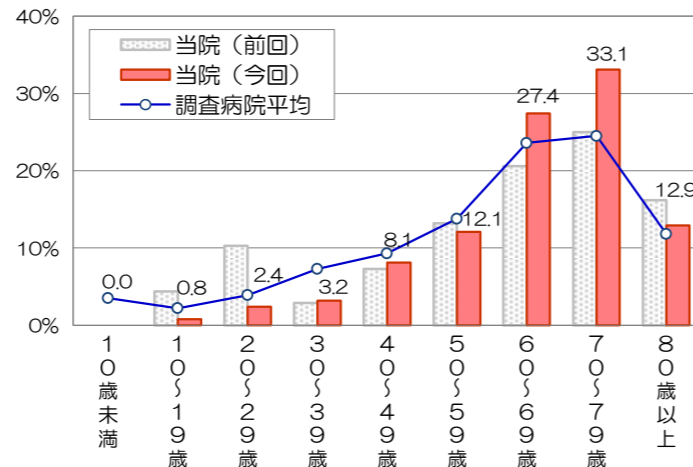
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：125人



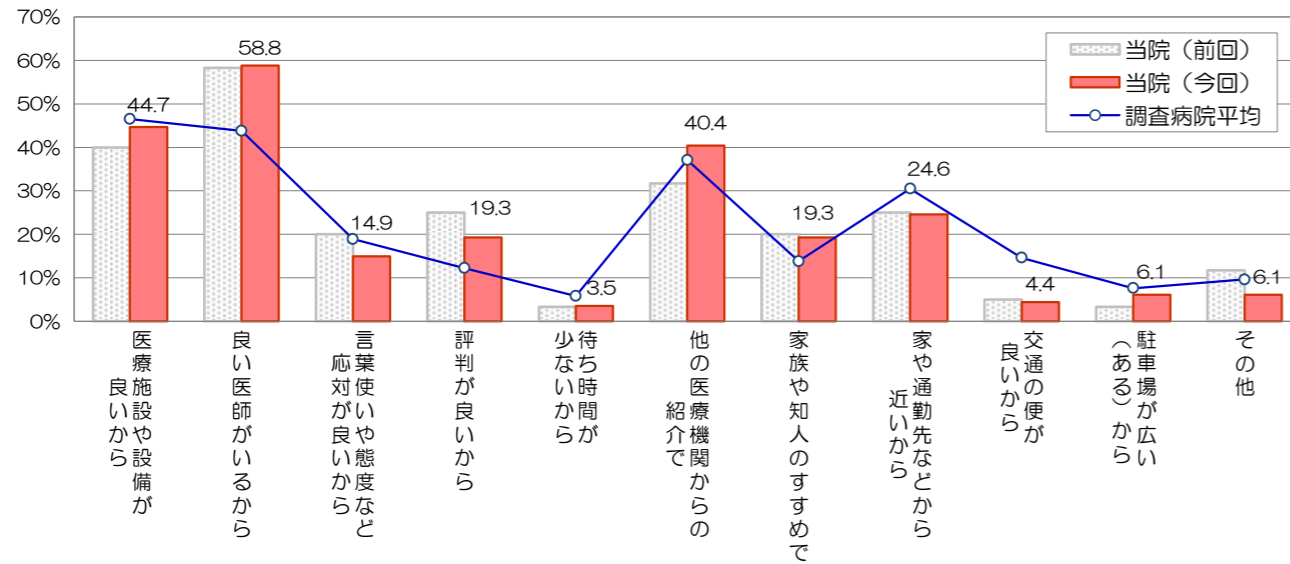
前回調査：男性64.7%、女性35.3%
調査病院平均：男性45.8%、女性54.2%

平均年齢：66.0歳
有効回答者数：124人
前回調査との差：+5.9歳
調査病院平均との差：+6.8歳



■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数：114人



■総合評価点

有効回答者数：130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」

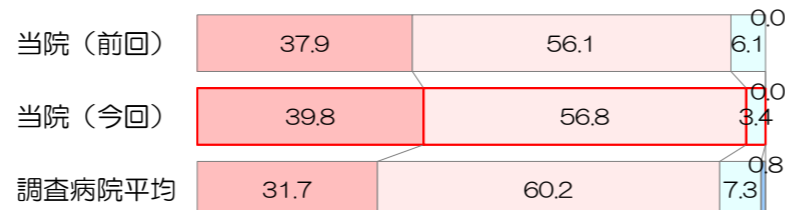
平均評価点：82.0点
前回調査との差：+3.0点
調査病院平均との差：+2.3点

■紹介・推薦意向

有効回答者数：118人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」

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



■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
交通の便利さ	12.9	40.0	30.7	9.3	7.1	60.5	-6.0	+12.1
駐車場の広さや入りやすさ	13.0	34.8	26.1	16.7	9.4	56.3	-0.3	+0.5
建物の外観やつくり	14.5	49.3	34.8	0.7	0.7	69.0	+3.4	+3.6
総合受付前待合室の設備や雰囲気	15.5	57.0	23.2	3.5	0.7	70.8	+1.5	+3.5
各科の待合室の設備や雰囲気	12.1	52.9	28.6	5.7	0.7	67.5	-0.4	+3.5
トイレや洗面所設備	13.4	50.0	25.4	10.6	0.7	66.2	-1.4	-4.1
自動販売機、ATM	11.1	46.7	32.6	7.4	2.2	64.3	+1.8	+5.4
案内看板や表示のわかりやすさ	15.3	43.8	30.6	9.0	1.4	65.6	-1.6	+2.8
清潔感	20.1	61.8	16.0	2.1	0.0	75.0	+5.0	+2.8
施設面全般について	11.3	62.4	22.7	2.8	0.7	70.2	+2.3	+1.2
総合受付での案内や会計の対応	26.4	55.6	13.9	2.8	1.4	75.7	+2.3	+2.6
各科診療受け付けの対応	25.7	55.6	13.9	2.8	2.1	75.0	0.0	+0.3
看護師の言葉使いや態度	31.9	59.0	7.6	1.4	0.0	80.4	+2.9	+4.5
医師の言葉使いや態度	33.1	54.2	12.7	0.0	0.0	80.1	+1.7	+1.3
病院薬剤師の言葉使いや態度	26.2	54.0	19.0	0.8	0.0	76.4	***	+1.0
検査・放射線技師の言葉使いや態度	27.4	55.6	16.3	0.7	0.0	77.4	+1.4	+2.1
プライバシーへの配慮	20.6	55.1	22.8	1.5	0.0	73.7	+0.3	+2.8
接遇面全般について	19.9	60.3	19.1	0.7	0.0	74.8	+0.8	+2.1
診察待ち時間	6.3	32.2	35.7	16.8	9.1	52.4	+2.4	+4.6
診察時間	12.8	51.1	29.1	6.4	0.7	67.2	+3.0	+6.7
看護師の説明のわかりやすさ	21.0	56.5	18.8	2.9	0.7	73.6	-0.4	+4.2
医師の病状や検査結果の説明	25.4	57.2	11.6	4.3	1.4	75.2	0.0	+4.3
医師への質問や相談のしやすさ	27.0	48.9	18.2	4.4	1.5	73.9	-0.8	+4.0
薬剤師の説明のわかりやすさ	22.2	49.2	27.8	0.8	0.0	73.2	***	+7.2
診察科でのサービス全般について	19.1	58.8	19.9	2.2	0.0	73.7	+1.0	+5.5