

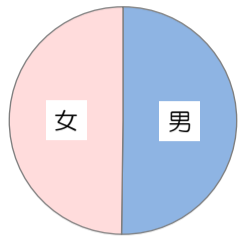
外来患者満足度調査の結果

*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

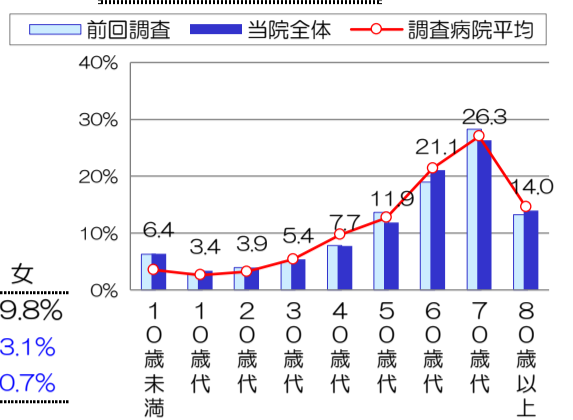
回答者の性別・年齢

有効回答者数：1537人



当院全体 50.2% 49.8%
調査病院平均差 +3.1% -3.1%
前回調査との差 +0.7% -0.7%

調査病院 前回調査
平均差 との差
有効回答者数：1580人
平均年齢：59.0歳
-1.8歳 -0.3歳



個別項目の満足度

施設面

項目	有効回答者数	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	調査病院平均差	前回調査との差
受付や会計周りの設備や雰囲気	1526人	24.3	62.4	12.0	0.3	10.0	77.3	+3.2	+0.4
各科の待合室の設備や雰囲気	1514人	21.5	59.0	16.6	2.6	0.4	74.6	+3.1	0.0
診察室や検査室の設備や雰囲気	1496人	25.2	63.8	10.3	0.1	0.7	78.3	+4.1	0.0
案内表示のわかりやすさ	1500人	22.4	59.3	15.5	2.5	0.3	75.3	+4.6	-0.1
トイレや洗面所	1497人	27.0	61.9	9.6	1.2	0.3	78.5	+6.9	+0.1
駐車場の使いやすさ	1460人	24.1	57.3	15.8	2.1	0.7	75.5	+14.4	+1.3
施設面全般について	1501人	23.0	64.7	11.9	0.3	0.1	77.5	+6.6	0.0

接遇面

総合案内や受付の応対	1511人	26.7	64.0	8.3	0.3	0.7	79.0	+2.0	-0.6
会計の応対	1470人	23.6	64.6	10.5	0.3	1.0	77.6	+2.5	+0.6
各科診療受付の応対	1494人	27.5	61.3	9.6	1.3	0.3	78.6	+1.4	-0.6
看護師の言葉づかいかいや態度	1512人	32.3	60.0	6.8	0.4	0.5	80.9	+1.2	-1.1
医師の言葉づかいかいや態度	1501人	36.6	57.0	5.9	0.1	0.3	82.5	+1.8	-0.5
検査(採血等)技師の言葉づかいかいや態度	1117人	32.8	59.2	7.3	0.2	0.5	81.0	+2.7	-0.7
放射線技師の言葉づかいかいや態度	916人	32.6	57.9	8.5	0.3	0.7	80.5	+2.2	-0.2
薬剤師の言葉づかいかいや態度	696人	31.8	58.0	9.9	0.1	0.1	80.3	+3.0	-0.1
栄養士の言葉づかいかいや態度	655人	33.9	56.0	9.9	0.2	0.2	80.9	+4.1	+0.4
接遇面全般について	1479人	27.0	64.2	8.2	0.5	0.1	79.3	+2.6	-0.1

*1：調査病院平均との差は、「検査・放射線技師の言葉づかいかいや態度」と差で記載

診療面

医師への質問や相談のしやすさ	1493人	36.4	52.9	9.4	0.3	1.0	81.0	+2.5	+0.8
医師が患者の話を聞く姿勢	1487人	37.1	52.7	8.7	0.4	1.0	81.3	+2.2	+0.5
医師からの病状や検査結果の説明	1467人	36.0	53.9	9.3	0.2	0.5	81.2	+2.3	+0.6
医師の診断や処置への信頼感	1468人	37.0	52.7	9.5	0.2	0.6	81.4	+2.3	+0.8
看護師への質問や相談のしやすさ	1430人	31.7	56.9	10.7	0.1	0.6	79.9	+3.1	+0.5
看護師が患者の話を聞く姿勢	1429人	32.6	56.6	9.9	0.1	0.7	80.2	+2.5	+0.3
看護師の説明や処置	1415人	30.7	58.9	9.8	0.2	0.5	79.8	+2.2	+0.1
診療面全般について	1451人	31.5	58.5	9.6	0.3	0.1	80.3	+2.2	+0.5

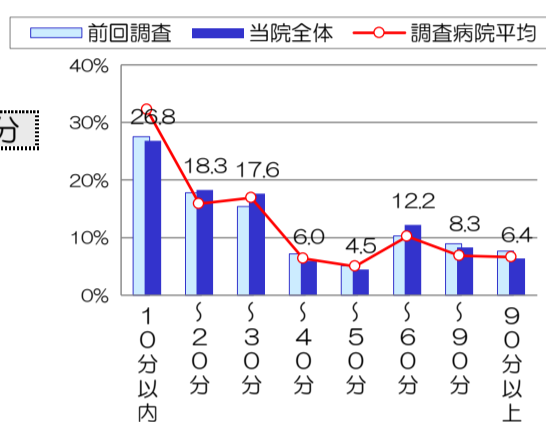
サービス体制面

診察開始までの待ち時間	1461人	12.0	34.4	34.5	14.8	4.3	58.8	+4.2	+0.2
会計の待ち時間	1440人	10.8	40.5	36.7	10.5	1.5	62.2	+1.9	+1.8
待ち時間への気配り	1419人	13.5	41.9	36.2	6.6	1.8	64.7	+6.5	-0.7
プライバシーへの気配り	1402人	16.8	54.3	26.5	1.9	0.5	71.2	+2.5	+0.5
受診手順(来館～会計)のわかりやすさ	1419人	18.2	56.4	21.9	3.0	0.5	72.2	+2.0	+0.5
掲示やパンフレットなどの情報提供	1348人	15.6	50.0	32.9	1.0	0.4	69.8	+2.9	+0.1
サービス体制面全般について	1392人	17.8	56.8	23.9	1.1	0.4	72.6	+2.8	+0.1

診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

有効回答者数：1115人

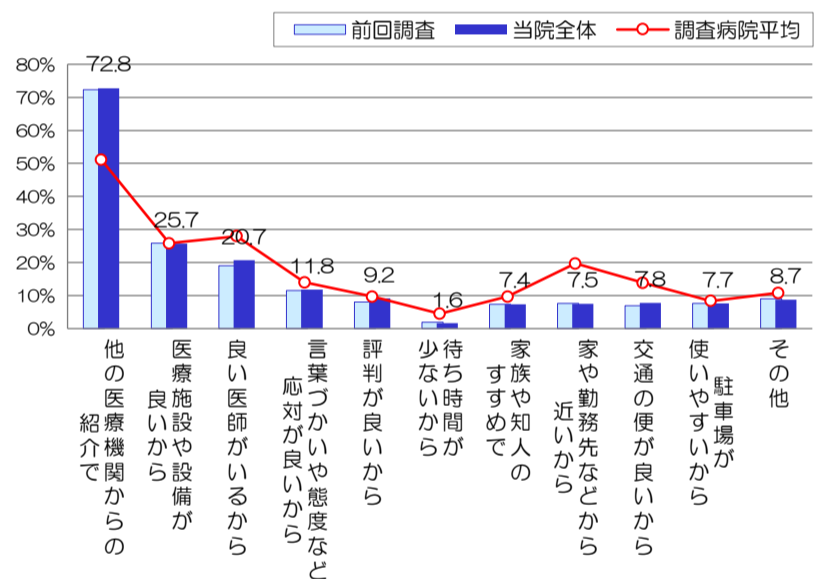


平均時間：36.8分
調査病院平均差：+1.9分
前回調査との差：-1.9分

予約率：96.8%

当院の選択理由

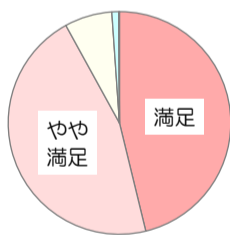
(複数回答可) 有効回答者数：1524人



総合満足度

「当院について、総合的にはどう思われますか」

有効回答者数：1479人

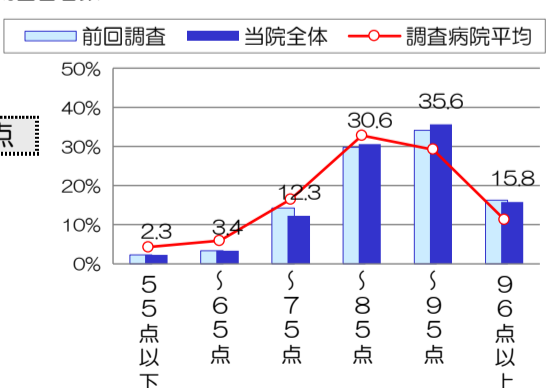


満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	46.2%	+6.6%	-1.0%
やや満足	45.8%	-1.5%	+3.2%
どちらともいえない	6.9%	-4.0%	-2.1%
やや不満	1.0%	-0.9%	+0.1%
不満	0.1%	-0.2%	-0.2%

総合評価点

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

有効回答者数：1427人

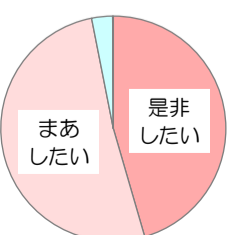


平均評価点：84.9点
調査病院平均差：+3.2点
前回調査との差：+0.3点

紹介・推薦意向

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」

有効回答者数：1447人



意向	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
是非したい	45.5%	+10.4%	+0.5%
まあしたい	51.4%	-7.5%	+0.5%
あまりしたくない	3.0%	-2.4%	-0.5%
全くしたくない	0.1%	-0.5%	-0.5%