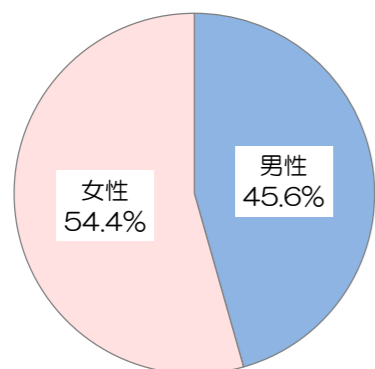


患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

平成30年11月12日～16日実施、回答者数740人

■回答者の性別・年齢

有効回答者数：717人

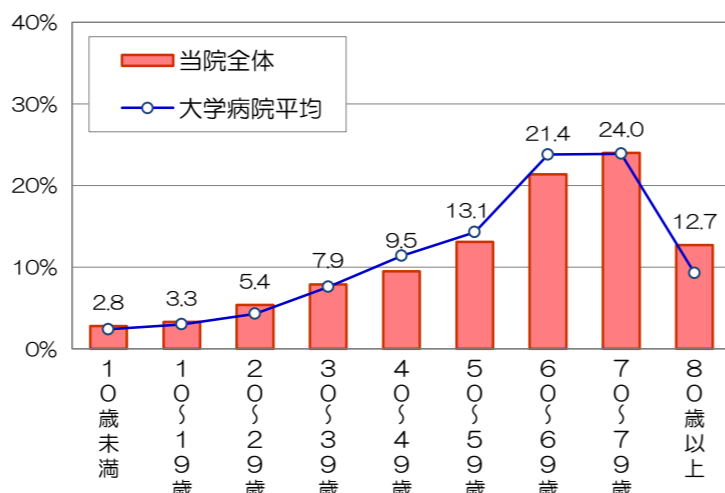


大学病院平均：男性44.8%、女性55.1%

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

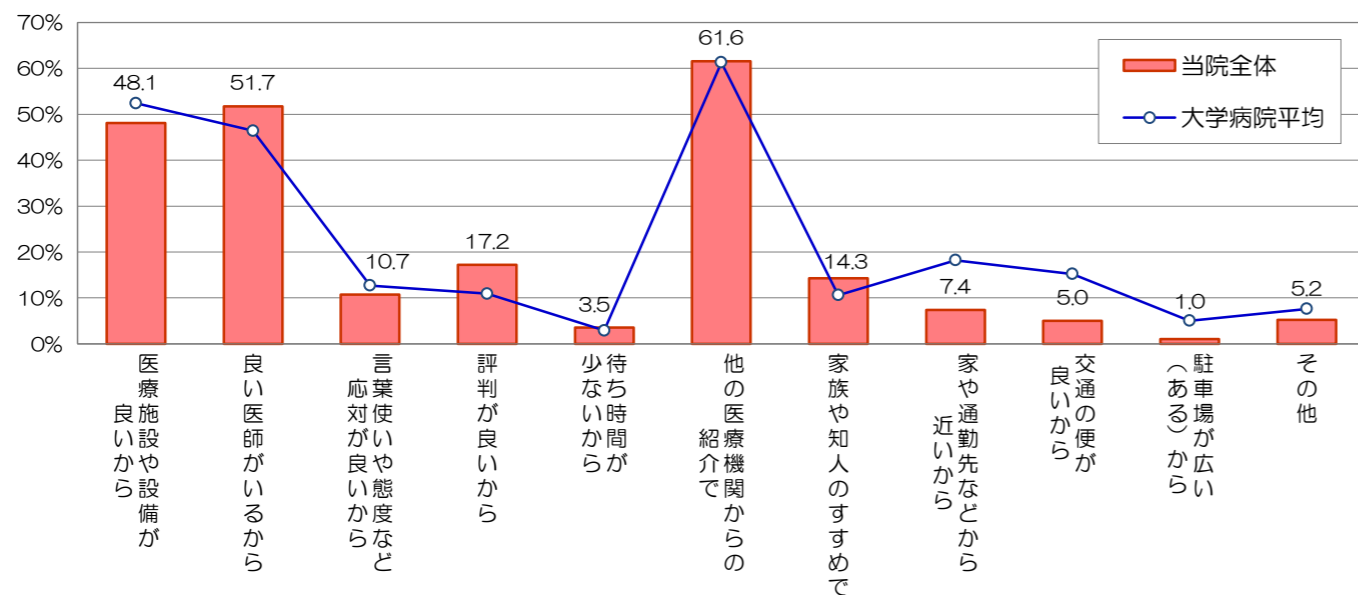
平均年齢：58.5歳 大学病院平均との差：+0.4歳

有効回答者数：701人



■当院の選択理由 (複数回答可)

有効回答者数：516人



■診察待ち時間

有効回答者数：490人

平均待ち時間：60.7分

大学病院平均との差：+7.3分

■紹介・推薦意向

有効回答者数：527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

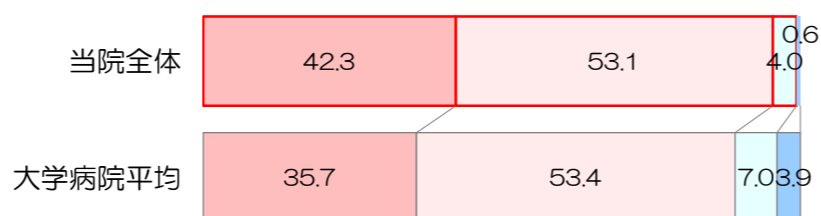
■総合評価点

有効回答者数：516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：80.5点

大学病院平均との差：-0.2点



大学病院平均：同内容の調査実施 20大学病院の平均値 (平均病床数：758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

■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	大学病院平均との差
総合待合室の設備や雰囲気	12.2	57.5	28.0	1.8	0.5	69.7	-0.5
各科の待合室の設備や雰囲気	9.7	48.4	33.6	6.8	1.5	64.5	-3.9
診察室や検査室の設備や雰囲気	11.7	56.6	27.7	3.4	0.6	68.9	-3.4
トイレや洗面所設備	10.2	40.1	25.7	19.1	4.9	57.9	-10.6
案内看板や表示のわかりやすさ	11.1	48.2	31.4	7.9	1.5	64.9	-2.5
売店、食堂、自動販売機	13.0	59.8	22.9	3.4	0.8	70.2	+5.0
駐車場の広さや入りやすさ	6.5	28.1	35.0	22.9	7.5	50.8	-3.5
院内施設面全般について	7.9	55.4	31.6	4.3	0.8	66.4	-1.7
総合案内や会計の対応	16.1	66.4	15.2	1.3	0.9	73.9	-0.6
各科診療受け付けの対応	18.7	59.8	16.7	4.0	0.7	73.0	-2.6
看護師の言葉使いや態度	25.0	62.1	12.2	0.2	0.4	77.9	-0.6
医師の言葉使いや態度	32.4	57.0	9.2	1.1	0.4	80.0	+0.7
薬剤師の言葉使いや態度	20.2	56.7	22.3	0.6	0.3	74.0	***
検査・放射線技師の言葉使いや態度	21.4	62.6	14.7	1.3	0.0	76.0	-0.9
医学生・看護学生の言葉使いや態度	17.3	54.2	25.8	2.5	0.3	71.4	***
接遇面全般について	16.9	63.7	17.8	1.2	0.4	73.9	-0.9
看護師の説明のわかりやすさ	21.5	56.6	20.8	0.9	0.2	74.5	-1.4
医師の病状や検査結果の説明	32.3	53.2	13.2	1.0	0.4	79.0	+1.6
医師への質問や相談のしやすさ	33.0	49.1	14.6	2.8	0.6	77.8	+1.6
薬剤師の説明のわかりやすさ	19.7	53.2	25.2	1.3	0.6	72.5	***
プライバシーへの配慮	19.5	55.2	22.7	2.1	0.4	72.8	-2.0
診察面全般について	21.7	61.0	15.9	1.0	0.4	75.6	+0.2
診察待ち時間	8.4	30.2	33.1	18.8	9.5	52.3	+3.9
検査待ち時間	9.1	32.9	34.7	17.4	6.4	55.5	***
診察時間	12.5	51.5	27.5	5.9	2.1	66.5	+1.2
診察後の支払いまでの待ち時間	5.9	35.2	39.4	15.4	4.0	55.9	-1.8
時間面全体について	6.1	35.3	37.4	16.2	5.0	55.3	+0.8