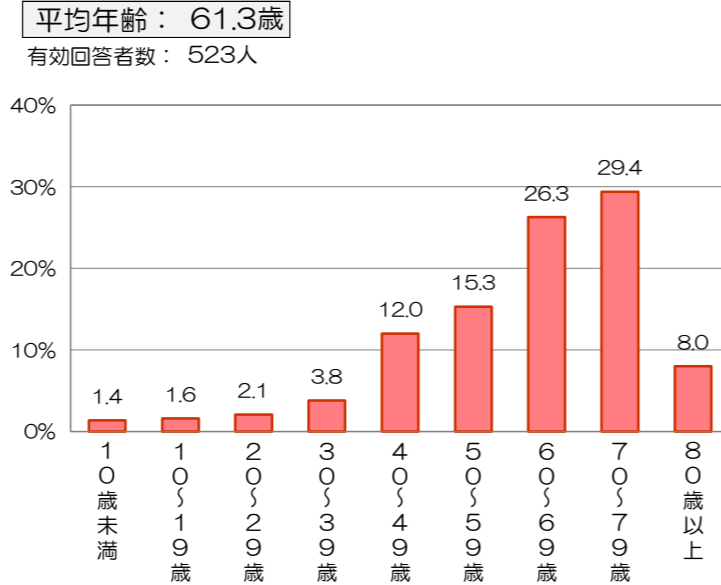
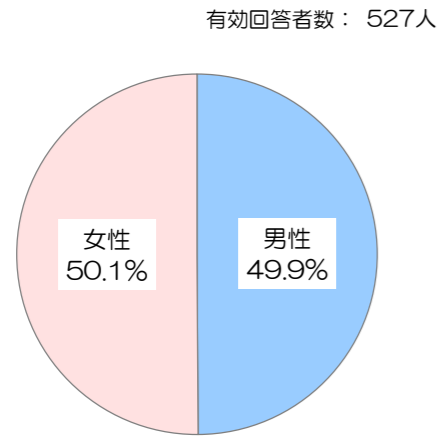


# 患者満足度調査の結果 <外来部門>

平成27年1月28日（水）実施、回答者数538人

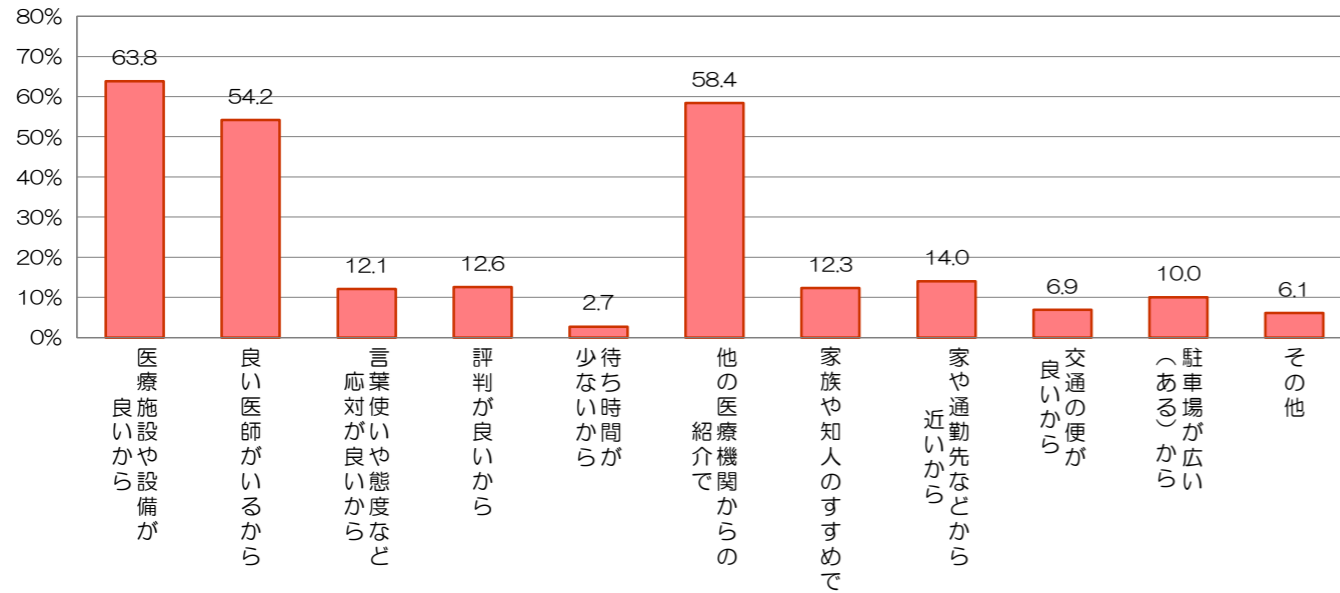
## ■回答者の性別・年齢

\*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）

有効回答者数： 478人



## ■診察待ち時間

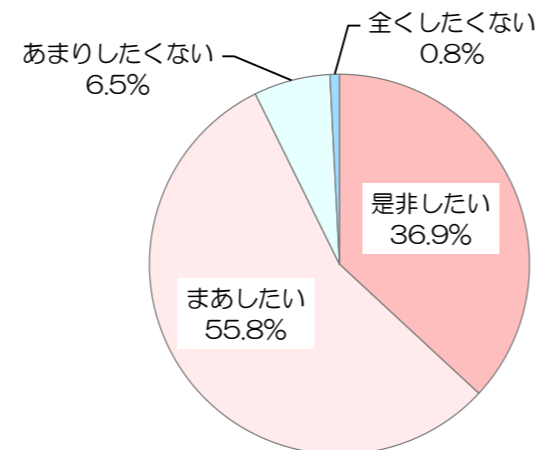
有効回答者数： 444人

平均待ち時間： 50.1分

## ■紹介・推薦意向

有効回答者数： 504人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



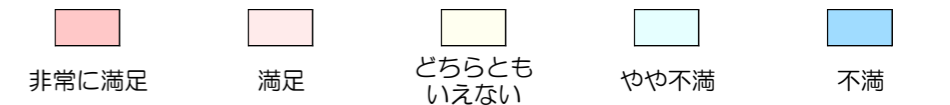
## ■総合評価点

有効回答者数： 506人

「総合的に当院を100点満点で評価すると、何点くらいになりますか」

平均評価点： 79.5点

## ■個別項目の満足度（単位：％）



項目	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満
<b>施設面</b>					
総合待合室の設備や雰囲気	11.5	64.3	19.4	3.8	1.0
各科の待合室の設備や雰囲気	10.2	62.2	21.6	4.4	1.5
診察室や検査室の設備や雰囲気	13.5	64.3	19.3	1.9	1.0
トイレや洗面所設備	14.2	53.2	20.0	9.8	2.9
案内看板や表示のわかりやすさ	8.7	54.0	29.2	6.5	1.6
売店、食堂、自動販売機	8.0	48.9	34.0	5.8	3.2
駐車場の広さや入りやすさ	6.3	38.9	29.2	18.7	6.9
院内施設面全般について	9.9	57.7	28.2	2.8	1.4
<b>接遇面</b>					
総合案内や会計の対応	15.5	63.1	16.2	4.3	1.0
各科診療受け付けの対応	18.7	64.5	12.9	3.1	0.8
看護師の言葉使いや態度	23.5	61.9	12.6	1.2	0.8
医師の言葉使いや態度	28.8	57.7	10.6	1.9	1.0
検査・放射線技師の言葉使いや態度	23.3	61.4	13.8	0.6	0.8
接遇面全般について	16.9	64.1	16.5	1.8	0.8
<b>診察面</b>					
看護師の説明のわかりやすさ	22.7	59.6	15.9	1.4	0.4
医師の病状や検査結果の説明	29.5	52.2	12.2	4.9	1.2
医師への質問や相談のしやすさ	29.2	50.0	15.0	4.3	1.6
医師の診断や処置への信頼感	30.8	51.9	12.7	3.1	1.6
プライバシーへの配慮	21.6	56.5	18.8	1.6	1.6
診察面全般について	23.8	54.9	17.8	2.5	1.0
<b>時間面</b>					
診察待ち時間	4.7	23.9	34.2	24.1	13.0
診察時間	9.2	46.5	32.2	8.4	3.7
診察後の支払いまでの待ち時間	2.9	29.3	41.0	18.2	8.6
時間面全体について	3.2	28.3	42.3	17.8	8.5