

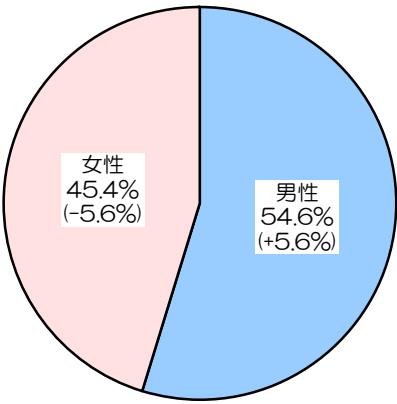
患者さま満足度調査の結果 <入院部門>

平成26年1月20日～2月21日実施、回答者数459人

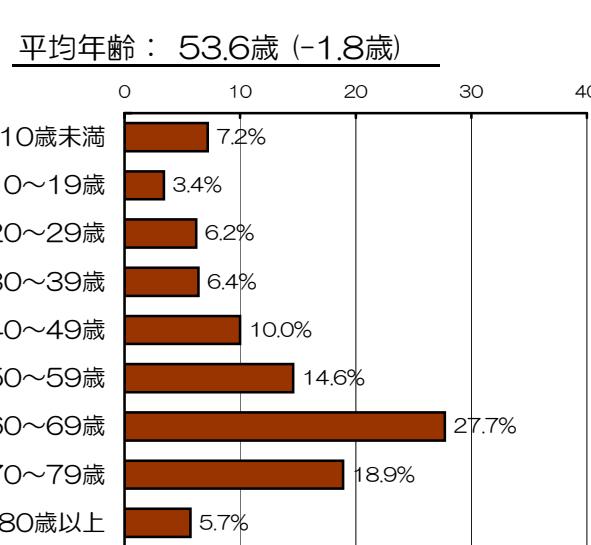
() 内は前回調査（平成24年12月3日～平成25年1月6日実施）との差

■回答者の性別・年齢

<性別> 有効回答者数： 421人

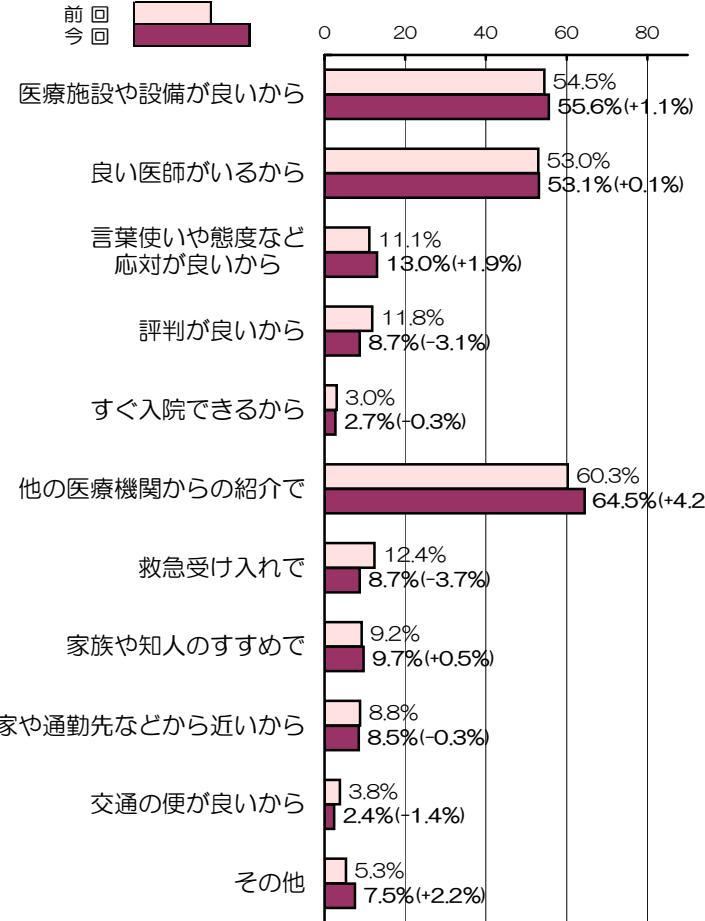


<年齢>



■当院の選択理由 (複数回答可)

有効回答者数： 414人



■総合評価点

有効回答者数： 444人

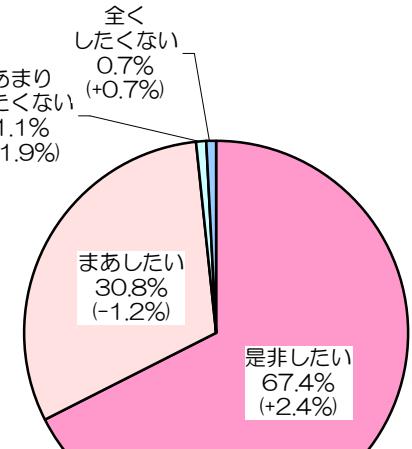
「総合的に当院を100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか？」

平均評価点： 88.6点 (+0.9点)

■紹介・推薦意向

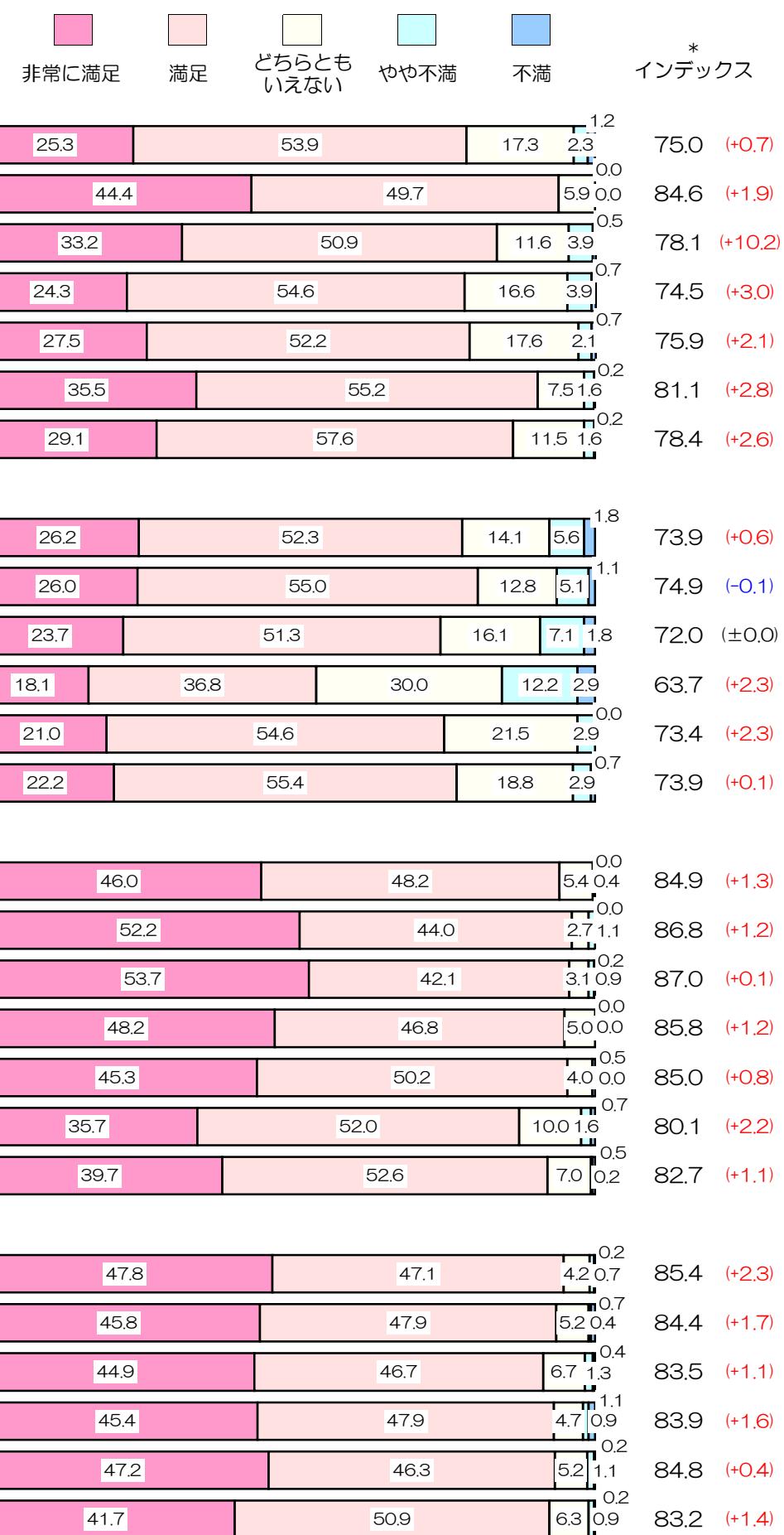
有効回答者数： 439人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか？」



■個別項目の満足度

*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



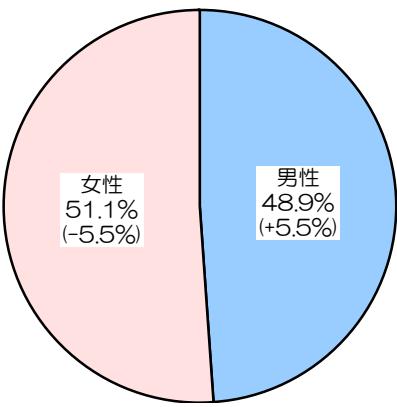
患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

平成26年1月20日～1月31日実施、回答者数666人

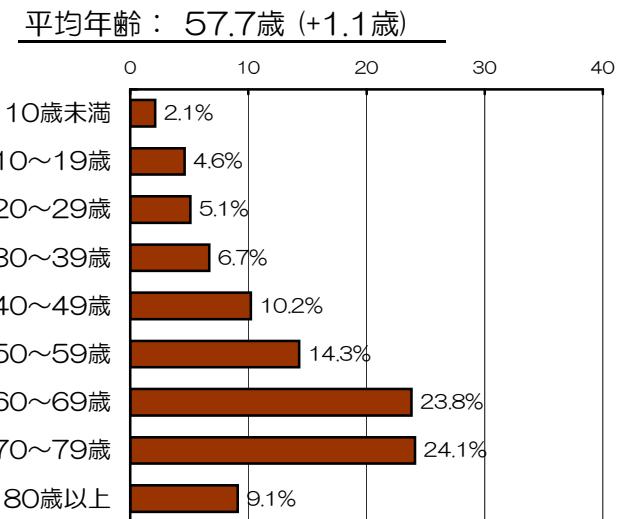
() 内は前回調査(平成24年12月3日～12月14日実施)との差

■回答者の性別・年齢

<性別> 有効回答者数： 630人

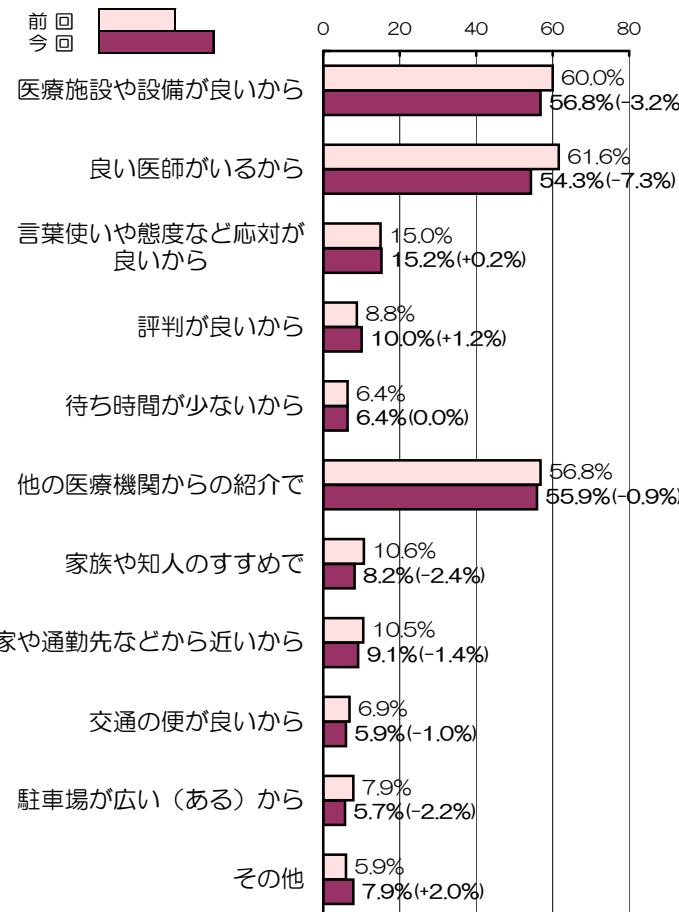


<年齢> 有効回答者数： 629人



■当院の選択理由 (複数回答可)

有効回答者数： 560人



■診察待ち時間

有効回答者数： 580人

平均待ち時間： 54.6分 (+1.0分)

■総合評価点

有効回答者数： 592人

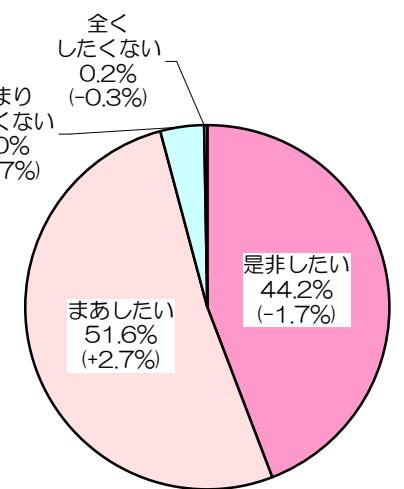
「総合的に当院を100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか？」

平均評価点： 82.2点 (+0.1点)

■紹介・推薦意向

有効回答者数： 599人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか？」



■個別項目の満足度

*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

	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
総合待合室の設備や雰囲気	13.3	63.4	21.0	2.1	0.2	71.9 (-0.4)
各科の待合室の設備や雰囲気	12.4	57.1	25.4	3.4	1.6	68.8 (+0.3)
診察室や検査室の設備や雰囲気	16.5	61.8	19.2	1.8	0.7	72.9 (+0.9)
トイレや洗面所設備	15.7	52.6	21.0	8.4	2.3	67.8 (+1.6)
案内看板や表示のわかりやすさ	14.2	55.2	22.9	5.9	1.8	68.5 (+0.9)
売店、食堂、自動販売機	15.1	52.3	23.7	7.2	1.7	68.0 (-1.5)
駐車場の広さや入りやすさ	11.6	46.0	24.6	14.0	3.8	61.9 (+1.6)
院内施設面全般について	11.8	61.4	23.2	3.3	0.3	70.2 (+1.2)
総合案内や会計の応対	25.1	56.5	15.9	1.9	0.5	76.0 (+0.6)
各科診療受け付けの応対	28.8	60.1	9.7	1.0	0.5	78.9 (+0.3)
看護師の言葉使いや態度	32.2	58.8	8.0	0.5	0.5	80.5 (+0.9)
医師の言葉使いや態度	40.8	50.8	7.1	1.0	0.3	82.7 (+1.2)
検査・放射線技師の言葉使いや態度	26.9	58.0	14.2	0.9	0.0	77.7 (+1.1)
接遇面全般について	23.7	63.2	12.3	0.7	0.2	77.4 (+0.8)
看護師の説明のわかりやすさ	25.3	62.7	11.2	0.8	0.0	78.1 (+0.5)
医師の病状や検査結果の説明	35.4	51.1	10.4	2.4	0.6	79.5 (-0.5)
医師への質問や相談のしやすさ	30.3	53.5	12.8	2.3	1.1	77.4 (+0.5)
医師の診断や処置への信頼感	36.2	51.6	10.5	1.3	0.3	80.5 (+0.8)
プライバシーへの配慮	30.9	53.5	13.0	2.3	0.2	78.1 (+1.3)
診察面全般について	28.8	56.9	13.1	1.1	0.2	78.2 (+0.4)
診察待ち時間	9.4	28.3	35.1	18.3	9.0	52.7 (-0.6)
診察時間	14.7	49.2	29.0	5.7	1.5	67.5 (-0.1)
診察後の支払いまでの待ち時間	12.3	47.8	33.7	5.1	1.1	66.3 (+3.1)
時間面全体について	9.5	41.2	34.8	10.6	3.9	60.4 (+1.2)