

## ■外来患者満足度調査の結果

段階別の評価基準は次のとおり

非常に満足	満足	普通	やや不満	不満
5	4	3	2	1

項 目		28年度	27年度	26年度
施設 面	病院施設全体の使いやすさ	3.3	3.5	3.5
	整理整頓や清掃状態	3.7	3.7	3.9
	トイレ・洗面の設備	3.5	3.6	3.7
	案内表示の分かりやすさ	3.5	3.5	3.5
環 境 面	待合室の居心地（清潔さ・広さなど）	3.1	3.1	3.1
	受診手続の分かりやすさ	3.3	3.2	3.2
	冷暖房の快適さ	3.4	3.4	3.4
	照明設備について	3.5	3.4	3.5
診 療 面	医師の説明の分かりやすさ	3.5	3.5	3.6
	医師への質問や相談のしやすさ	3.4	3.4	3.5
	看護師の説明の分かりやすさ	3.5	3.5	3.7
	看護師への質問や相談のしやすさ	3.5	3.5	3.6
	プライバシーは守られている	3.5	3.4	3.7
接 遇 面	医師の言葉使いや対応	3.6	3.5	3.7
	看護師の言葉使いや対応	3.6	3.6	3.7
	受付や会計の言葉使いや対応	3.6	3.5	3.9
	検査・放射線技師の言葉使いや対応	3.7	3.7	3.6
	薬剤師の言葉使いや対応	3.7	3.7	3.7
	リハビリ・リハビリ科技師の言葉使いや対応	3.6	3.6	3.6
	栄養士の言葉使いや対応	3.6	3.7	3.7
時 間 面	診療待ち時間	2.1	2.1	2.3
	診察時間	2.7	2.7	2.8
	診察後から支払いまでの待ち時間	2.7	2.8	2.8

知人等に、当院を紹介したい

是非したい	4.8%	10.7%	10.8%
まあしたい	48.8%	38.8%	46.8%
あまりしたくない	28.0%	27.1%	21.7%
全くしたくない	7.7%	7.0%	3.9%
無回答	10.6%	16.4%	16.7%