

■ 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		29年度	28年度	27年度
施設 面	病院施設全体の使いやすさ	3.6	3.3	3.5
	整理整頓や清掃状態	3.9	3.7	3.7
	トイレ・洗面の設備	3.7	3.5	3.6
	案内表示の分かりやすさ	3.7	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	3.4	3.3	3.2
	冷暖房の快適さ	3.5	3.4	3.4
	照明設備について	3.6	3.5	3.4
診 療 面	医師の説明の分かりやすさ	3.6	3.5	3.5
	医師への質問や相談のしやすさ	3.5	3.4	3.4
	看護師の説明の分かりやすさ	3.8	3.5	3.5
	看護師への質問や相談のしやすさ	3.7	3.5	3.5
	プライバシーは守られている	3.7	3.5	3.4
接 遇 面	医師の言葉使いや対応	3.7	3.6	3.5
	看護師の言葉使いや対応	3.8	3.6	3.6
	受付や会計の言葉使いや対応	3.8	3.6	3.5
	検査・放射線技師の言葉使いや対応	3.9	3.7	3.7
	薬剤師の言葉使いや対応	3.9	3.7	3.7
	リハビリテーション科技師の言葉使いや対応	3.7	3.6	3.6
	栄養士の言葉使いや対応	3.6	3.6	3.7
時 間 面	診療待ち時間	2.1	2.1	2.1
	診察時間	2.6	2.7	2.7
	診察後から支払いまでの待ち時間	2.7	2.7	2.8

知人等に、当院を紹介したい

是非したい	11.1%	4.8%	10.8%
まあしたい	43.1%	48.8%	46.8%
あまりしたくない	29.3%	28.0%	21.7%
全くしたくない	5.3%	7.7%	3.9%
無回答	11.1%	10.6%	16.7%