

吉野川医療センター 患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

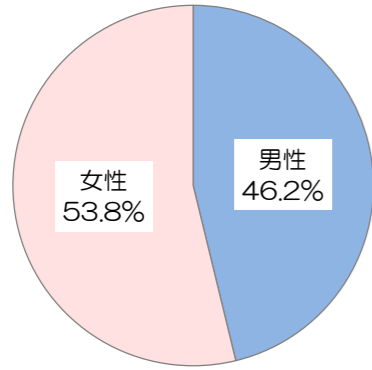
平成30年10月1日～11月15日実施、回答者数1709人
調査病院平均：同内容の調査実施 118病院の平均値（平均病床数：409床）

*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

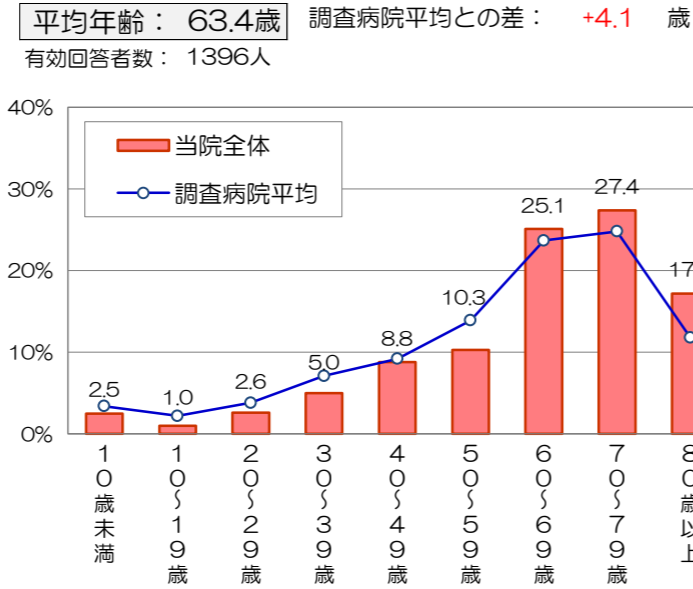
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

■回答者の性別・年齢

有効回答者数：1434人

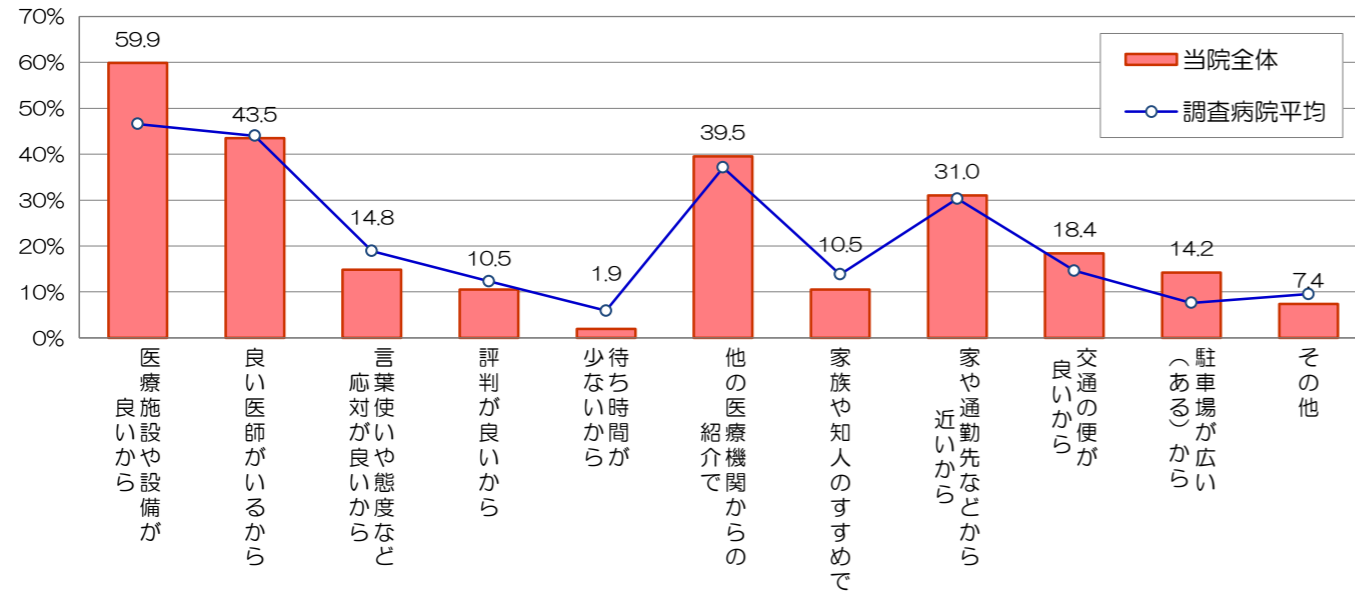


調査病院平均：男性45.8%、女性54.2%



■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数：1385人



■診察待ち時間

有効回答者数：1347人

平均待ち時間：74.9分
調査病院平均との差：+27.8分

■紹介・推薦意向

有効回答者数：1476人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」

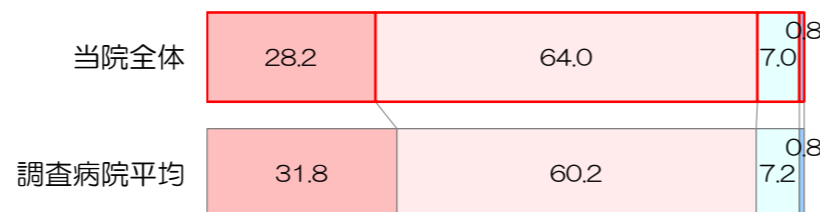
■是非したい ■まあしたい ■あまりしたくない ■全くしたくない

■総合評価点

有効回答者数：1452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：79.0点
調査病院平均との差：-0.7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	調査病院平均との差
総合待合室の設備や雰囲気	18.0	66.3	12.7	2.1	0.9	74.6	+5.3
各科の待合室の設備や雰囲気	16.0	60.8	17.2	5.1	0.8	71.5	+3.6
診察室や検査室の設備や雰囲気	21.0	65.9	11.3	1.5	0.4	76.3	+3.4
トイレや洗面所設備	23.3	62.5	10.1	3.2	0.9	76.0	+8.4
案内看板や表示のわかりやすさ	17.9	58.2	19.4	3.8	0.8	72.1	+4.9
売店、自動販売機	14.2	55.6	23.0	5.5	1.6	68.8	+6.2
駐車場の広さや入りやすさ	14.2	41.9	23.6	14.3	6.0	61.0	+4.1
院内施設面全般について	15.0	61.1	20.7	2.3	0.8	71.8	+3.9
総合案内や会計の対応	24.9	58.6	13.1	2.3	1.1	76.0	+2.6
各科診療受け付けの対応	24.6	59.2	12.2	2.8	1.2	75.8	+0.9
看護師の言葉使いや態度	30.5	58.6	9.0	0.6	1.3	79.3	+1.8
医師の言葉使いや態度	34.8	54.0	9.4	1.4	0.4	80.4	+2.0
検査・放射線技師の言葉使いや態度	28.6	59.4	10.8	0.9	0.3	78.8	+2.9
接遇面全般について	23.5	60.4	14.2	1.5	0.3	76.3	+2.3
看護師の説明のわかりやすさ	27.7	60.6	10.2	1.1	0.4	78.5	+4.4
医師の病状や検査結果の説明	30.5	56.8	10.7	1.3	0.7	78.8	+3.6
医師への質問や相談のしやすさ	28.7	54.5	13.4	2.5	0.9	76.9	+2.1
医師の診断や処置への信頼感	29.3	55.5	12.7	1.9	0.6	77.7	-0.1
プライバシーへの配慮	24.1	56.5	16.3	2.4	0.7	75.2	+1.8
診察面全般について	24.8	60.2	13.0	1.1	0.8	76.8	+4.1
診察待ち時間	5.9	26.7	30.3	21.4	15.8	46.4	-3.6
診察時間	12.7	48.1	27.8	7.6	3.7	64.6	+0.4
診察後の支払いまでの待ち時間	8.3	39.0	32.8	14.1	5.8	57.5	-1.8
時間面全体について	7.6	34.7	33.8	14.7	9.2	54.2	-1.8