

■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		30年度	元年度	2年度	3年度	4年度
施設 面	病院施設全体の使いやすさ	3.6	3.6	3.5	3.6	3.5
	整理整頓や清掃状態	3.9	3.9	3.7	3.8	3.7
	トイレ・洗面の設備	3.7	3.6	3.5	3.5	3.5
	案内表示の分かりやすさ	3.6	3.7	3.6	3.6	3.6
環 境 面	待合室の居心地（清潔さ・広さなど）	3.5	3.5	3.3	3.4	3.3
	受診手続の分かりやすさ	3.6	3.6	3.5	3.6	3.5
	冷暖房の快適さ	3.7	3.7	3.5	3.6	3.6
	照明設備について	3.7	3.7	3.5	3.7	3.6
診 療 面	医師の説明の分かりやすさ	3.9	4.0	3.8	4.0	3.9
	医師への質問や相談のしやすさ	3.9	3.9	3.7	3.9	3.9
	看護師の説明の分かりやすさ	4.1	4.1	4.0	4.1	4.0
	看護師への質問や相談のしやすさ	4.1	4.1	3.9	4.1	4.0
	プライバシーは守られている	3.9	4.0	3.7	3.9	3.8
接 遇 面	医師の言葉使いや対応	4.0	4.0	3.9	4.0	4.0
	看護師の言葉使いや対応	4.1	4.1	3.9	4.1	4.1
	受付や会計の言葉使いや対応	3.9	3.9	3.7	3.8	3.9
	検査・放射線技師の言葉使いや対応	4.0	3.9	3.8	4.0	3.9
	薬剤師の言葉使いや対応	3.9	3.8	3.7	4.0	3.9
	リハビリテーション科技師の言葉使いや対応	3.8	3.8	3.6	3.9	3.8
時 間 面	診療待ち時間	2.8	2.8	2.8	2.9	2.7
	診察時間	3.3	3.3	3.2	3.3	3.3
	診察後から支払いまでの待ち時間	3.1	3.1	3.1	3.2	3.1

知人等に、当院を紹介したい

是非したい	12.3%	16.0%	10.0%	14.4%	14.5%
まあしたい	63.4%	52.1%	57.0%	62.7%	62.0%
あまりしたくない	13.2%	16.5%	14.5%	10.0%	11.5%
全くしたくない	1.8%	1.1%	1.5%	1.5%	1.0%
無回答	9.3%	14.4%	17.0%	11.4%	11.0%