

クリニック患者満足度調査の結果

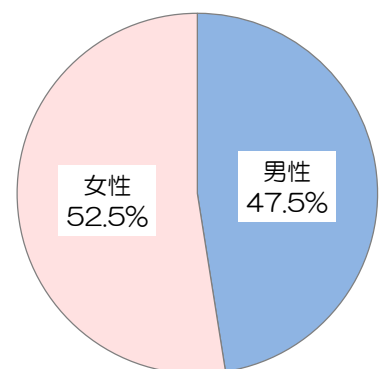
平成30年7月23日～7月27日実施、回答者数561人

前回調査：平成29年7月10日～7月14日実施（回答者数：585人）
 調査病院平均：同内容の調査実施 115病院の平均値（平均病床数：406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

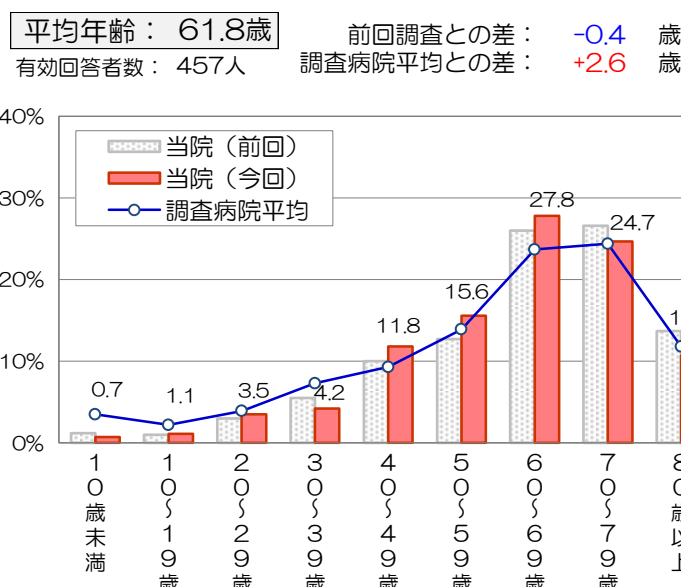
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：467人



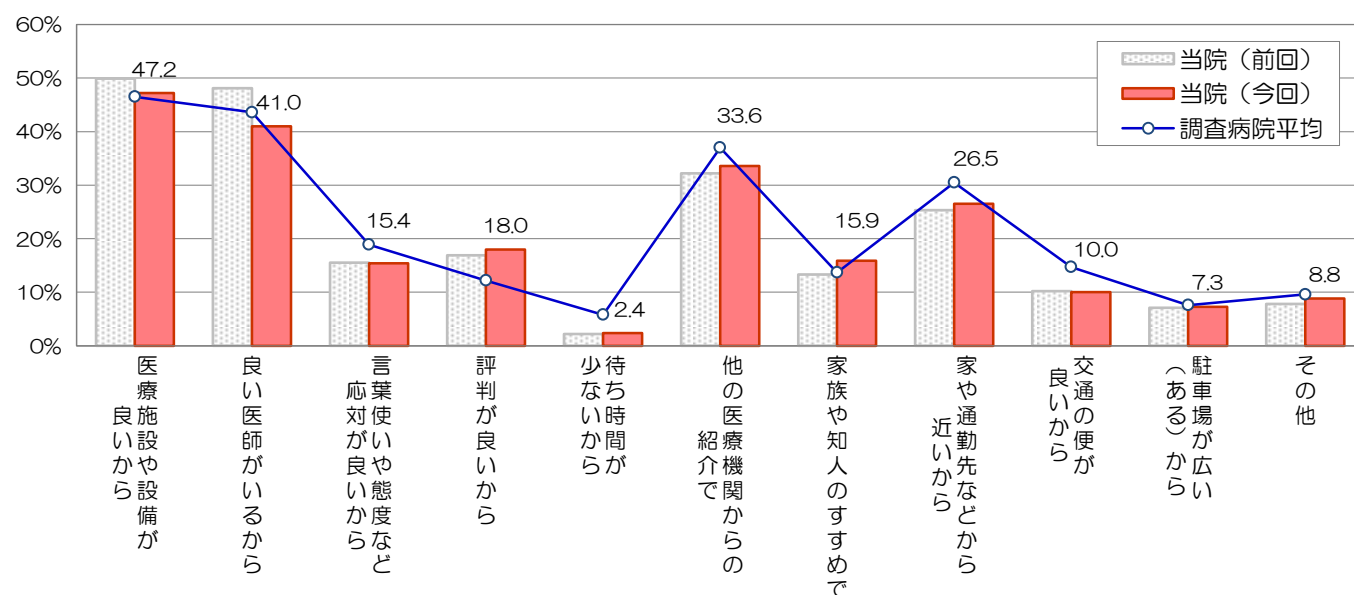
前回調査：男性50.5%、女性49.5%
 調査病院平均：男性45.8%、女性54.2%

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計



■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数：422人



■総合評価点

有効回答者数：513人

「総合的に当院を100点満点で評価すると、何点くらいになりますか」

平均評価点：78.3点

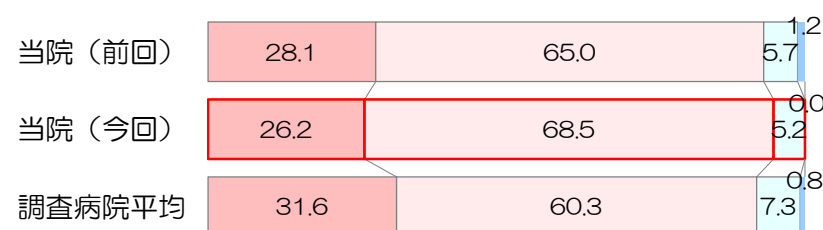
前回調査との差：-1.4点
 調査病院平均との差：-1.3点

■紹介・推薦意向

有効回答者数：515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



■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	前回調査との差
交通の利便性	10.1	40.1	32.5	11.6	5.8	59.3	-7.2	-0.8
駐車場の広さや入りやすさ	8.6	36.6	25.2	22.2	7.5	54.2	-2.4	-2.3
建物の外観やつくり	9.4	51.1	36.4	2.6	0.6	66.5	+0.9	-2.4
総合受付前待合室の設備や雰囲気	8.7	58.4	28.0	4.4	0.6	67.5	-1.8	-0.3
各科の待合室の設備や雰囲気	7.5	55.1	32.2	4.2	0.9	66.0	-1.9	-0.7
トイレや洗面所設備	10.6	46.3	33.0	8.3	1.9	63.8	-3.8	-2.5
自動販売、ATM	8.0	42.3	36.6	10.7	2.3	60.8	-1.6	-0.4
案内看板や表示のわかりやすさ	8.6	49.7	34.2	6.7	0.7	64.7	-2.5	+0.2
清潔感	13.4	60.9	23.1	2.4	0.2	71.2	+1.3	-0.7
施設面全般について	6.7	60.3	30.3	2.4	0.2	67.7	-0.2	-1.3
総合受付での案内や会計の対応	16.2	60.0	19.8	3.3	0.7	71.9	-1.5	+0.6
各科診療受付の対応	14.2	61.6	19.6	3.5	1.1	71.1	-3.9	+0.1
看護師の言葉使いや態度	18.6	64.2	14.3	2.6	0.4	74.5	-3.0	+0.5
医師の言葉使いや態度	20.9	62.4	15.0	1.1	0.6	75.5	-2.9	-1.1
付属クリニック薬剤師の言葉使いや態度	17.0	58.5	22.6	1.6	0.2	72.6	***	-0.2
検査・放射線技師の言葉使いや態度	16.2	63.4	18.7	1.8	0.0	73.5	-2.4	-0.3
プライバシーへの配慮	14.0	54.2	28.5	2.1	1.2	69.4	-4.0	-0.2
接遇面全般について	13.2	60.6	22.6	2.8	0.8	70.7	-3.2	+0.3
診察待ち時間	4.4	20.2	39.7	26.1	9.6	46.0	-3.9	-0.2
診察時間	7.6	40.9	38.3	10.7	2.4	60.1	-4.1	-0.9
看護師の説明のわかりやすさ	11.5	59.4	25.9	3.2	0.0	69.8	-4.2	+0.2
医師の病状や検査結果の説明	16.7	56.7	22.4	3.3	0.9	71.2	-3.9	-0.5
医師への質問や相談のしやすさ	17.9	55.0	22.2	4.3	0.6	71.4	-3.2	+0.2
薬剤師の説明のわかりやすさ	14.1	52.7	31.2	1.9	0.0	69.8	***	+1.0
診察科でのサービス全般について	10.5	56.2	31.0	1.9	0.4	68.7	-3.9	-0.1