

平成28年度『外来患者さまへのアンケート』集計結果表

項目	H28 当院						全国平均点	H27 当院 (点)
	まったく そうだ (%)	やや そうだ (%)	どちら でもない (%)	やや ちがう (%)	まったく ちがう (%)	当院得点 (点)	機構 (143病院) (点)	
外来アンケート総合得点	-	-	-	-	-	4.09	4.08	4.13
●初めての受診の際、不安を感じた	1.9	18.1	21.0	20.0	39.0	3.76	3.79	3.82
●この病院は不便	15.9	27.3	27.3	13.6	15.9	2.86	3.83	2.99
●この病院は印象が悪い	1.0	4.0	15.8	32.7	46.5	4.20	4.21	4.30
●診療までの待ち時間を不満に思う	13.6	22.3	24.3	20.4	19.4	3.10	3.01	3.29
●待合室の環境を不満に思う	-	4.2	20.8	28.1	46.9	4.18	3.77	4.13
●医師の態度や言葉使いが悪い	1.0	2.0	20.4	28.6	48.0	4.20	4.21	4.26
●医師の技術や知識に不安を感じた	1.1	5.5	15.4	25.3	52.7	4.23	4.14	4.21
●看護師の態度、言葉使い、処置の仕方に不満	-	1.0	12.5	31.3	55.2	4.41	4.19	4.30
●今日、受けた検査について納得できない	1.4	-	12.5	33.3	52.8	4.36	4.21	4.33
●今日、受けた治療・処置に納得できない	-	1.5	16.4	20.9	61.2	4.42	4.43	4.53
●今日、受けた点滴、注射、薬に納得できない	2.3	-	13.6	20.5	63.6	4.43	4.43	4.54
●今日、受けたリハビリテーションに納得できない	-	-	31.3	18.8	50.0	4.19	4.17	4.14
●診察室の環境が不満	1.1	3.3	12.2	28.9	54.4	4.32	4.27	4.42
●病院のその他の設備や環境が不満	3.4	1.1	23.9	25.0	46.6	4.10	4.00	3.91
●会計手続きに納得できない	2.1	9.5	26.3	22.1	40.0	3.88	3.83	3.92

※得点は5点満点