

令和3年度 患者満足度調査《外来》集計結果表

	NC/NHO 平均得点	当院得点
外来アンケート総合	4.20	4.26
来院前	4.05	4.12
1.当院のホームページに掲載されている内容は、いかがでしたか	3.84	3.98
2.病院内の案内図や表示板のわかりやすさは、いかがでしたか	4.02	4.08
3.警備員や入口付近の案内スタッフの対応は、いかがでしたか	4.28	4.29
4.車いすの清潔さや使いごこちは、いかがでしたか	4.04	4.13
初診受付・再診受付	4.39	4.40
5.初診受付・再診受付の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.39	4.40
診療科受付	4.36	4.40
6.診察や検査の流れの説明は、いかがでしたか	4.30	4.31
7.診療科受付の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.42	4.48
待合室等	4.18	4.20
8.待合室の整理整頓・空調などの環境は、いかがでしたか	4.22	4.32
9.呼び出しの方法（声のかけ方、番号表示）は、いかがでしたか	4.25	4.25
10.診察を待つ間の職員による巡回や声かけ（容体への配慮）は、いかがでしたか	4.09	4.10
11.トイレ、洗面台の清掃状況は、いかがでしたか	4.17	4.13
診察	4.43	4.53
12.病状や治療方針などの医師の説明は、いかがでしたか	4.39	4.45
13.医師の説明に対して質問した時の対応は、いかがでしたか	4.41	4.49
14.診察時の医師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.48	4.55
15.診察時の看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.48	4.57
16.次回の診察や検査の予約についての説明は、いかがでしたか	4.46	4.54
17.点滴など処置中の体調の変化に対する対応は、いかがでしたか	4.38	4.52
18.点滴など処置中の看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.43	4.56
レントゲン・CT撮影等	4.36	4.41
19.放射線検査についての職員の説明は、いかがでしたか	4.34	4.40
20.職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.37	4.42
採血・心電図検査等	4.38	4.47
21.検査についての職員の説明は、いかがでしたか	4.36	4.45
22.職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.40	4.49
リハビリテーション	4.27	4.42
23.リハビリについての職員の説明は、いかがでしたか	4.26	4.42
24.職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.28	4.41
会計	4.02	3.96
25.支払呼び出しまでの待ち時間は、いかがでしたか	3.68	3.28
26.支払方法（現金、クレジットカードなど）は、いかがでしたか	4.17	4.32
27.会計窓口の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.21	4.28
駐車場	3.91	3.90
28.駐車場の割引サービスについての説明や表示は、いかがでしたか	3.89	3.83
29.駐車場内の案内表示は、いかがでしたか	3.86	3.87
30.駐車場の職員の態度は、いかがでしたか	3.97	4.01
当院に入院された方におうかがいします	4.02	4.12
31.外来での退院後のフォローアップに満足していますか	4.03	4.13
32.訪問看護に満足していますか	4.01	4.11

	NC/NHO 平均得点	当院得点
病院についての総合的評価	4.08	4.18
33.診察までの待ち時間に満足していますか	3.19	3.04
34.診察時間に満足していますか	3.92	4.04
35.医師による診療・治療に満足していますか	4.25	4.36
36.医師との対話に満足していますか	4.28	4.38
37.看護師の対応に満足していますか	4.32	4.40
38.事務職員の対応に満足していますか	4.21	4.24
39.その他のスタッフの対応に満足していますか	4.15	4.18
40.痛みや症状を和らげる対応に満足していますか	4.00	4.13
41.精神的なケアに満足していますか	3.95	4.02
42.病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか	4.16	4.28
44.プライバシー保護（個人情報の取り扱いを含む）の対応に満足していますか	4.15	4.28
46.全体としてこの病院に満足していますか	4.29	4.48
47.当病院を親しい方にすすめようと思いますか	4.20	4.48

※設問43及び45は自由記載のため記載しておりません。