

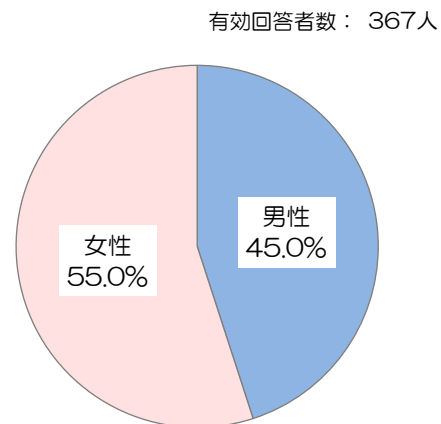
患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

令和5年11月13日～11月20日実施、回答者数387人

前回調査：令和4年11月14日～11月18日実施（回答者数：365人）
 調査病院平均：同内容の調査実施 126病院の平均値（平均病床数：408床）

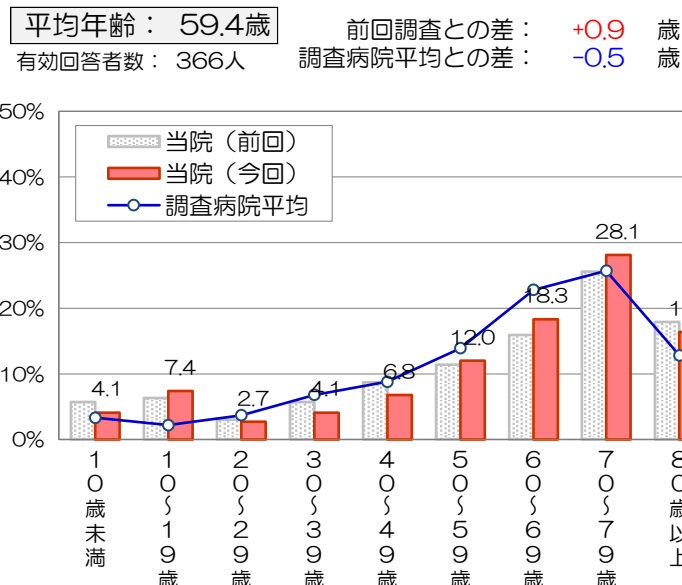
*インデックスは、「非常に満足」を100点、「満足」を75点、「どちらともいえない」を50点、「やや不満」を25点、「不満」を0点とした平均評価点

■回答者の性別・年齢

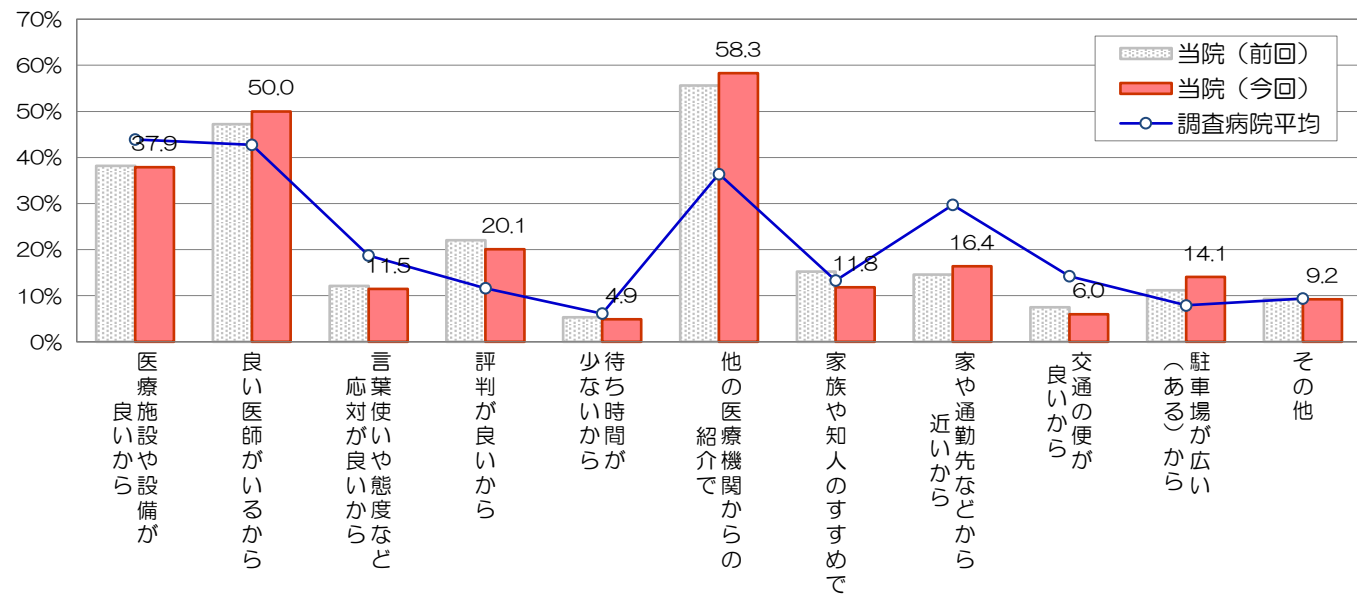


前回調査：男性47.8%、女性52.2%
 調査病院平均：男性45.8%、女性54.2%

*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）



■診察待ち時間

有効回答者数：263人

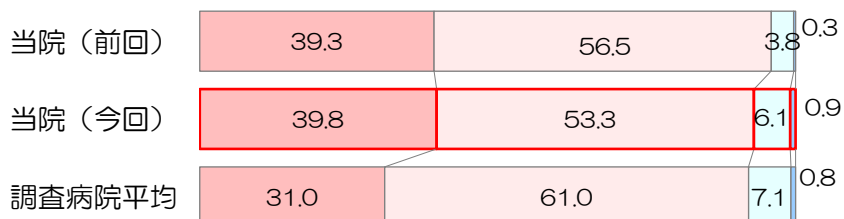
平均待ち時間：37.0分
 前回調査との差：-1.4分
 調査病院平均との差：-10.4分

■紹介・推薦意向

有効回答者数：347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：353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：81.3点
 前回調査との差：+0.3点
 調査病院平均との差：+1.5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	前回調査との差
総合待合室の設備や雰囲気	11.0	62.7	22.9	2.2	1.1	70.1	+0.9	+0.7
各科の待合室の設備や雰囲気	11.7	62.0	22.6	3.1	0.6	70.3	+2.6	+0.7
診察室や検査室の設備や雰囲気	12.9	61.9	21.5	3.2	0.6	70.8	-1.7	-0.4
トイレや洗面所設備	10.9	45.3	24.6	13.4	5.9	60.5	-6.8	+0.6
案内看板や表示のわかりやすさ	10.2	56.2	27.4	5.4	0.8	67.4	+0.2	+1.3
売店、食堂、自動販売機	9.0	42.0	36.3	9.9	2.7	61.2	-1.5	+0.8
駐車場の広さや入りやすさ	17.2	42.6	26.9	10.6	2.7	65.3	+8.1	+6.4
院内施設面全般について	10.8	56.1	27.8	4.1	1.2	67.8	-0.1	+0.7
総合案内や会計の対応	15.0	61.2	17.2	4.2	2.5	70.5	-3.1	-1.9
各科診療受け付けの対応	18.8	64.6	12.7	3.0	0.8	74.4	-0.7	-1.5
看護師の言葉使いや態度	24.4	62.2	11.4	1.7	0.3	77.2	-0.5	-0.9
医師の言葉使いや態度	30.8	56.7	10.0	1.1	1.4	78.6	0.0	-2.0
検査・放射線技師の言葉使いや態度	23.9	60.9	14.2	0.9	0.0	77.0	+0.8	+0.2
薬剤師の言葉使いや態度	22.5	60.5	15.4	1.6	0.0	76.0	***	-0.3
セラピストの言葉使いや態度	23.2	58.4	16.7	1.7	0.0	75.8	***	-0.9
接遇面全般について	19.0	63.0	15.7	2.4	0.0	74.6	+0.4	-1.2
看護師の説明のわかりやすさ	23.2	58.0	17.1	1.4	0.3	75.6	+1.1	-0.7
医師の病状や検査結果の説明	31.9	52.0	13.0	2.3	0.8	78.0	+2.3	-1.1
医師への質問や相談のしやすさ	29.4	51.5	14.8	3.4	0.8	76.3	+1.1	-2.1
医師の診断や処置への信頼感	31.8	52.8	11.9	2.8	0.6	78.1	+0.1	-1.9
プライバシーへの配慮	25.4	58.0	15.5	1.2	0.0	76.9	+3.1	-0.6
診察面全般について	26.1	58.6	12.5	2.0	0.9	76.7	+3.5	-1.0
診察待ち時間	9.2	35.2	35.8	13.1	6.7	56.8	+6.4	+0.7
診察時間	16.9	50.1	25.9	5.4	1.7	68.8	+4.2	+0.9
診察後の支払いまでの待ち時間	8.8	32.8	37.3	13.0	8.2	55.2	-4.4	-2.7
時間面全体について	9.6	39.9	35.4	11.2	3.9	60.0	+3.7	+0.8