

患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

令和5年1月16日～20日実施、回答者数810人

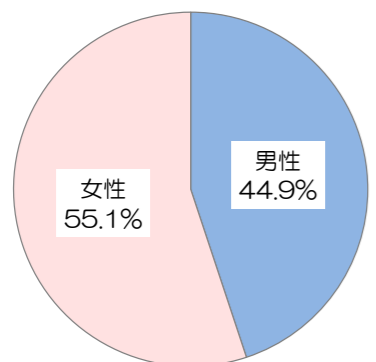
前回調査：令和4年1月24日～28日実施（回答者数：856人）
 調査病院平均：同内容の調査実施 125病院の平均値（平均病床数：405床）
 800床以上の病院平均：平成30年4月以降に同内容の調査実施 7病院(800床以上)の平均値（平均病床数：952床）

*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

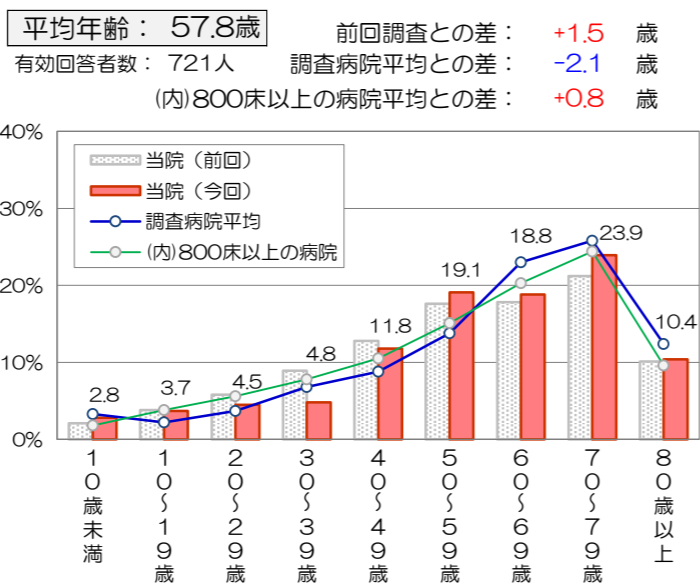
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

回答者の性別・年齢

有効回答者数：739人

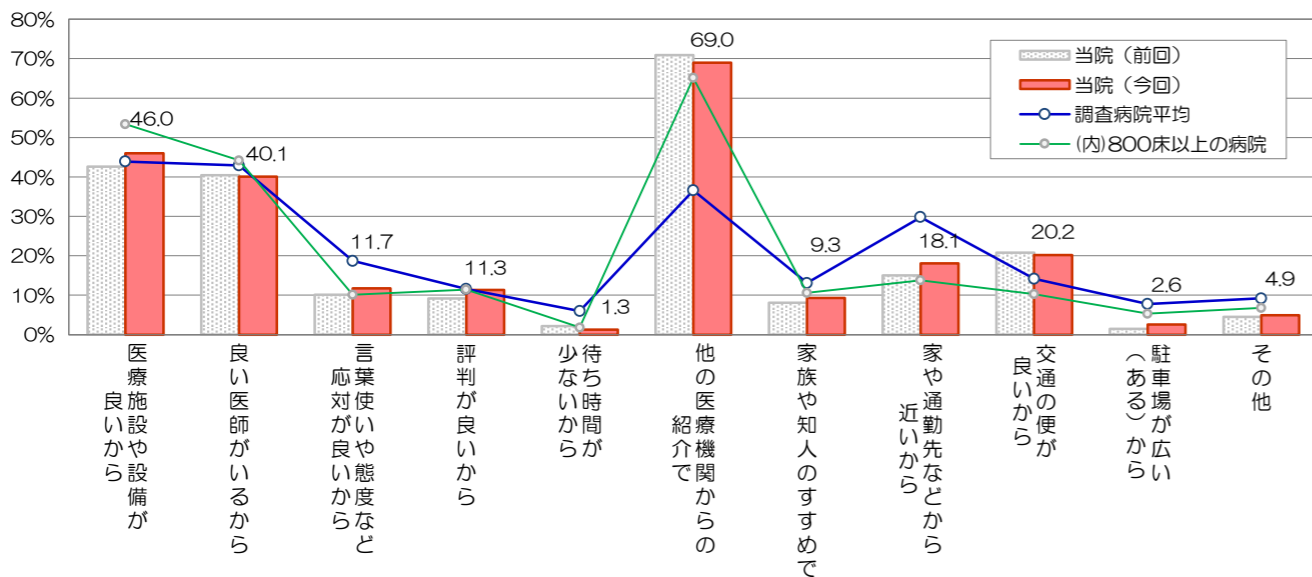


前回調査：男性41.9%、女性58.1%
 調査病院平均：男性45.7%、女性54.3%
 (内)800床以上の病院平均：男性43.2%、女性56.6%



当院の選択理由 (複数回答可)

有効回答者数：719人



診察待ち時間

有効回答者数：659人

平均待ち時間：38.6分

前回調査との差：-0.8分
 調査病院平均との差：-8.6分
 (内)800床以上の病院平均との差：-16.1分

総合評価点

有効回答者数：738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：82.2点

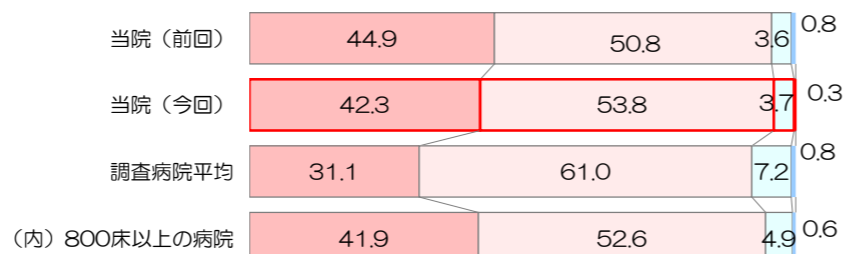
前回調査との差：+0.1点
 調査病院平均との差：+2.4点
 (内)800床以上の病院平均との差：-0.6点

紹介・推薦意向

有効回答者数：738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

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

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	(内)800床以上の病院との差	前回調査との差
総合待合室の設備や雰囲気	19.5	64.6	14.2	1.6	0.1	75.5	+6.4	+4.1	-0.5
各科の待合室の設備や雰囲気	19.8	63.0	14.8	2.2	0.1	75.0	+7.5	+6.3	+0.3
診察室や検査室の設備や雰囲気	21.4	62.9	13.7	2.0	0.0	75.9	+3.5	+3.9	-0.4
トイレや洗面所設備	17.3	50.7	23.4	6.7	1.9	68.7	+1.7	+0.7	-0.8
案内看板や表示のわかりやすさ	22.2	58.0	17.7	1.7	0.4	75.0	+7.9	+5.4	-0.6
売店、食堂、自動販売機	14.9	43.3	29.0	10.4	2.3	64.5	+2.0	-5.2	-6.1
駐車場の広さや入りやすさ	14.0	33.9	31.1	15.0	6.1	58.7	+1.8	-1.3	-1.7
院内施設面全般について	15.8	63.0	18.9	1.5	0.8	72.8	+5.0	+2.6	-1.1
総合案内や会計の対応	26.0	59.2	11.6	2.9	0.3	77.0	+3.4	+2.1	-1.7
各科診療受け付けの対応	29.6	57.1	10.0	2.4	0.9	78.0	+3.0	+3.4	-0.2
看護師の言葉使いや態度	39.6	53.7	6.2	0.5	0.0	83.1	+5.4	+4.3	-0.1
医師の言葉使いや態度	44.4	49.4	5.5	0.4	0.3	84.3	+5.7	+3.4	+0.3
検査・放射線技師の言葉使いや態度	34.6	54.7	9.8	0.6	0.3	80.7	+4.7	+3.3	-1.2
接遇面全般について	28.6	60.3	10.6	0.4	0.1	79.2	+5.1	+3.6	-1.3
看護師の説明のわかりやすさ	37.0	53.2	9.0	0.0	0.8	81.4	+6.9	+3.6	-0.6
医師の病状や検査結果の説明	43.5	46.2	8.3	1.5	0.5	82.7	+7.1	+2.7	+0.1
医師への質問や相談のしやすさ	41.3	46.1	9.8	2.0	0.8	81.3	+6.2	+2.1	-0.1
医師の診断や処置への信頼感	43.3	45.5	9.1	1.5	0.7	82.3	+4.3	+2.4	-0.1
プライバシーへの配慮	34.9	49.9	13.7	0.8	0.7	79.4	+5.7	+3.3	-0.6
診察面全般について	37.1	52.3	9.5	0.7	0.4	81.3	+8.3	+3.3	+0.5
診察待ち時間	11.5	29.9	32.3	16.9	9.4	54.3	+3.9	+4.3	-0.3
診察時間	19.2	51.5	23.4	5.4	0.5	70.8	+6.3	+2.8	+0.5
診察後の支払いまでの待ち時間	9.7	27.0	34.8	19.9	8.6	52.3	-7.3	+0.4	-2.3
時間面全体について	9.8	35.4	33.9	14.9	6.0	57.0	+0.7	+3.9	+0.4