

患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

令和3年1月25日～29日実施、回答者数867人

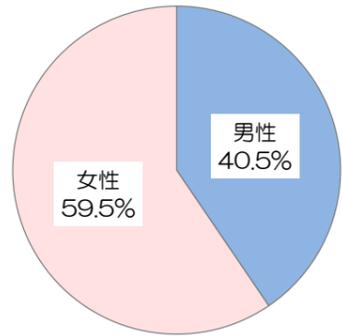
前回調査：令和元年11月28日～29日実施（回答者数：795人）
調査病院平均：同内容の調査実施 124病院の平均値（平均病床数：405床）
800床台病院平均：平成30年4月以降に同内容の調査実施 7病院（800床以上）の平均値（平均病床数：953床）

*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

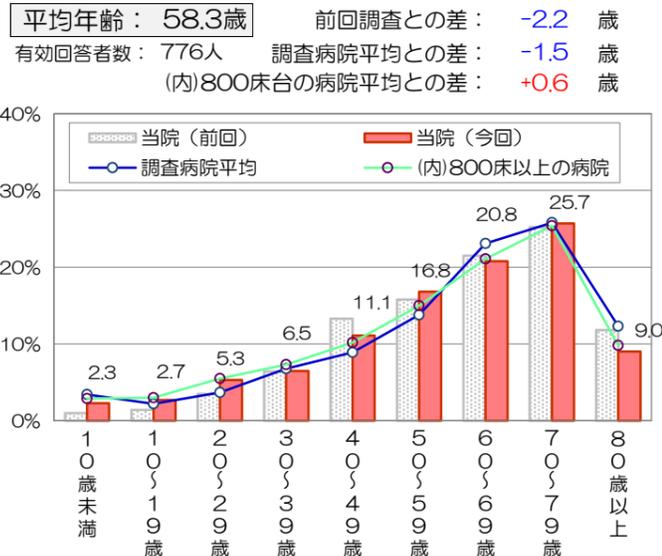
■回答者の性別・年齢

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

有効回答者数：790人

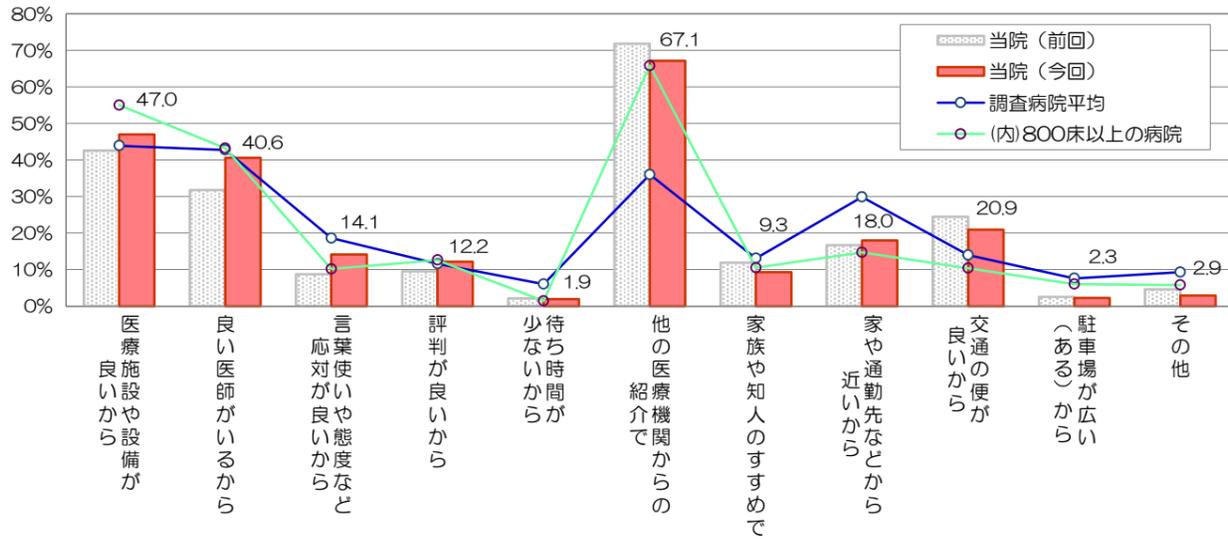


前回調査：男性46.9%、女性53.1%
調査病院平均：男性45.9%、女性54.1%
(内)800床台の病院平均：男性43.5%、女性56.3%



有効回答者数：785人

■当院の選択理由（複数回答可）



■診察待ち時間

有効回答者数：726人

平均待ち時間：36.1分

前回調査との差：-6.7分
調査病院平均との差：-11.1分
(内)800床台の病院平均との差：-18.8分

■総合評価点

有効回答者数：772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」

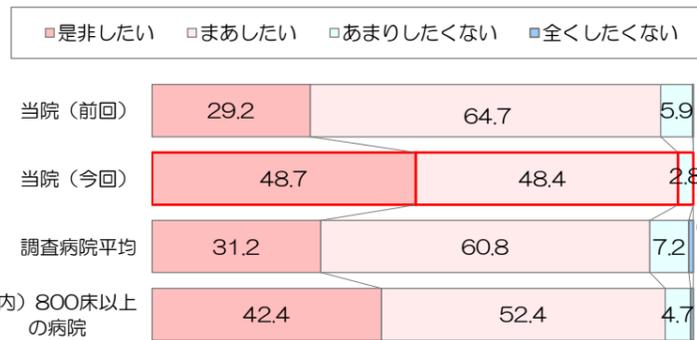
平均評価点：83.9点

前回調査との差：+4.8点
調査病院平均との差：+4.1点
(内)800床台の病院平均との差：+1.0点

■紹介・推薦意向

有効回答者数：772人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



■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	床(内)800台病院平均との差	前回調査との差
総合待合室の設備や雰囲気	20.0	65.3	13.3	1.4	0.0	76.0	+6.7	+4.4	+3.9
各科の待合室の設備や雰囲気	20.8	63.4	14.5	1.3	0.0	75.9	+8.1	+6.6	+4.4
診察室や検査室の設備や雰囲気	23.9	61.4	13.8	1.0	0.0	77.0	+4.3	+4.7	+5.4
トイレや洗面所設備	19.4	49.1	24.0	6.4	1.1	69.8	+2.6	+0.8	+3.0
案内看板や表示のわかりやすさ	22.5	59.4	16.5	1.5	0.1	75.7	+8.4	+5.5	+5.1
売店、食堂、自動販売機	17.7	51.0	24.8	5.8	0.7	69.8	+7.2	+0.2	+5.4
駐車場の広さや入りやすさ	11.7	40.0	30.9	13.4	4.0	60.5	+3.6	+1.3	+4.9
院内施設面全般について	16.4	65.9	16.8	0.9	0.0	74.5	+6.6	+4.1	+5.8
総合案内や会計の対応	29.1	58.4	10.0	2.1	0.4	78.4	+4.7	+3.4	+8.0
各科診療受け付けの対応	32.5	56.9	8.6	1.7	0.2	79.9	+4.8	+4.1	+8.0
看護師の言葉使いや態度	43.1	51.2	5.5	0.0	0.1	84.3	+6.5	+5.1	+8.7
医師の言葉使いや態度	47.5	46.9	5.3	0.1	0.1	85.4	+6.7	+4.1	+10.3
検査・放射線技師の言葉使いや態度	36.7	53.3	9.4	0.5	0.0	81.6	+5.4	+3.6	+7.5
接遇面全般について	31.3	60.1	8.1	0.5	0.0	80.5	+6.2	+4.5	+8.4
看護師の説明のわかりやすさ	38.7	53.7	7.1	0.6	0.0	82.6	+8.1	+4.4	+7.3
医師の病状や検査結果の説明	43.8	48.3	6.9	0.9	0.1	83.7	+8.0	+3.5	+9.5
医師への質問や相談のしやすさ	40.4	47.9	10.2	1.5	0.1	81.7	+6.5	+2.6	+9.7
医師の診断や処置への信頼感	42.8	48.1	8.0	0.9	0.1	83.2	+5.1	+3.2	+9.0
プライバシーへの配慮	35.2	52.9	11.2	0.6	0.1	80.6	+6.8	+4.1	+7.5
診察面全般について	36.9	53.8	9.0	0.2	0.0	81.8	+8.7	+3.5	+8.3
診察待ち時間	12.1	35.3	30.6	15.5	6.5	57.7	+7.2	+8.4	+11.8
診察時間	20.1	51.4	23.9	3.9	0.7	71.5	+6.9	+3.8	+9.7
診察後の支払いまでの待ち時間	11.8	32.1	34.9	15.6	5.6	57.2	-2.4	+6.2	+4.4
時間面全体について	11.5	37.9	32.4	13.2	5.0	59.4	+2.9	+7.1	+7.5