

患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

令和4年1月24日～28日実施、回答者数856人

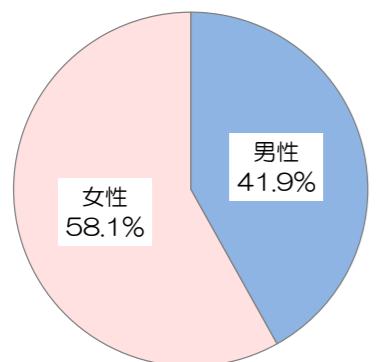
前回調査：令和3年1月25日～29日実施（回答者数：867人）
調査病院平均：同内容の調査実施 125病院の平均値（平均病床数：405床）
800床以上の病院平均：平成30年4月以降に同内容の調査実施 7病院(800床以上)の平均値（平均病床数：952床）

*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

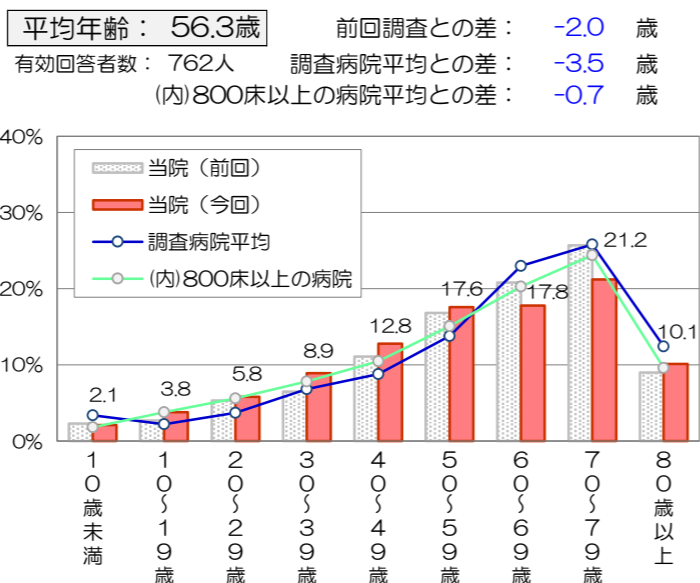
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

■回答者の性別・年齢

有効回答者数：774人

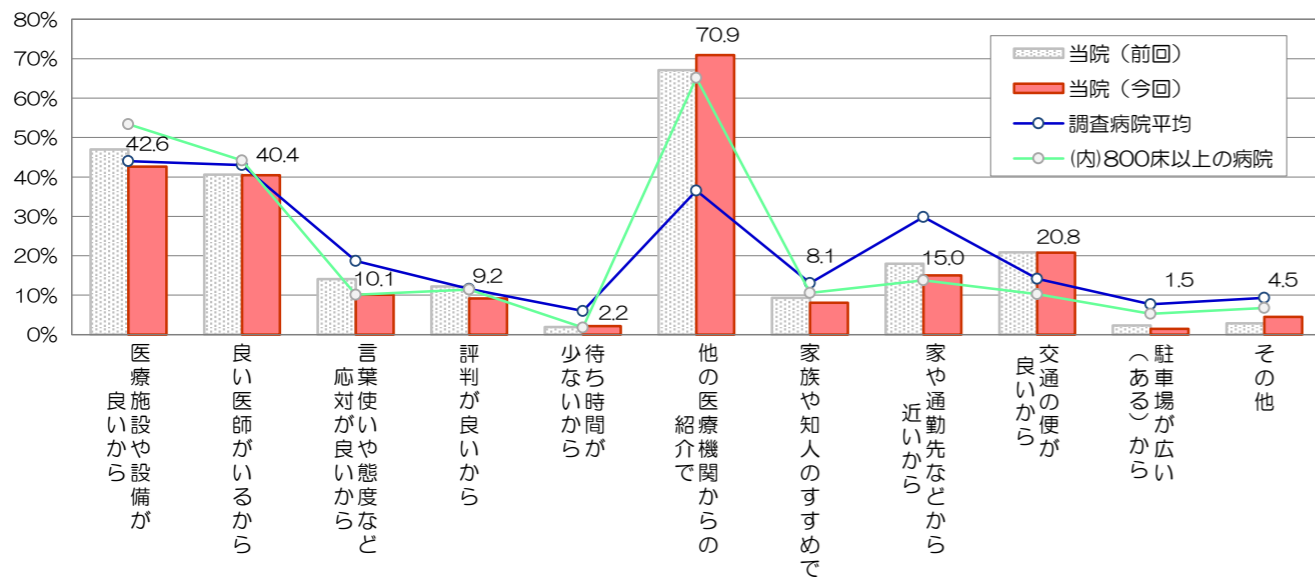


前回調査：男性40.5%、女性59.5%
調査病院平均：男性45.8%、女性54.2%
(内)800床以上の病院平均：男性43.2%、女性56.6%



■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数：740人



■診察待ち時間

有効回答者数：700人

平均待ち時間：39.4分

前回調査との差：+3.3分
調査病院平均との差：-7.8分
(内)800床以上の病院平均との差：-15.3分

■総合評価点

有効回答者数：751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：82.1点

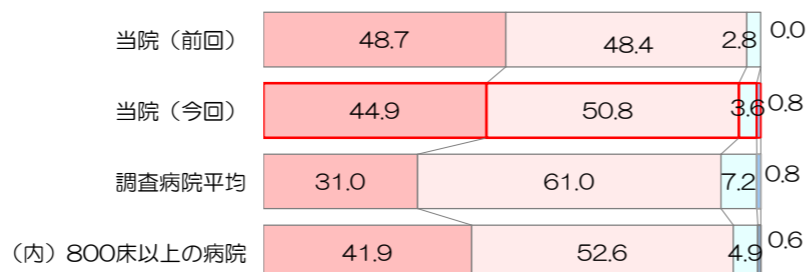
前回調査との差：-1.8点
調査病院平均との差：+2.3点
(内)800床以上の病院平均との差：-0.7点

■紹介・推薦意向

有効回答者数：760人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」

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

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	上(内)800床以上の病院平均との差	前回調査との差
総合待合室の設備や雰囲気	23.1	59.6	15.6	0.3	1.4	76.0	+6.8	+4.6	0.0
各科の待合室の設備や雰囲気	21.6	58.6	17.4	0.4	2.1	74.7	+7.1	+6.0	-1.2
診察室や検査室の設備や雰囲気	25.1	57.0	16.0	0.1	1.8	76.3	+3.8	+4.3	-0.7
トイレや洗面所設備	20.3	49.7	19.9	7.6	2.5	69.5	+2.5	+1.5	-0.3
案内看板や表示のわかりやすさ	23.7	58.2	15.3	0.4	2.4	75.6	+8.5	+6.0	-0.1
売店、食堂、自動販売機	18.5	51.5	24.8	4.5	0.8	70.6	+8.0	+0.9	+0.8
駐車場の広さや入りやすさ	14.3	36.9	31.0	11.8	6.1	60.4	+3.4	+0.4	-0.1
院内施設面全般について	19.7	59.5	17.5	0.1	3.1	73.9	+6.1	+3.7	-0.6
総合案内や会計の対応	31.6	54.5	11.8	0.8	1.4	78.7	+5.0	+3.8	+0.3
各科診療受け付けの対応	31.8	53.0	12.0	0.8	2.4	78.2	+3.1	+3.6	-1.7
看護師の言葉使いや態度	41.3	51.3	6.5	0.1	0.8	83.2	+5.5	+4.4	-1.1
医師の言葉使いや態度	45.2	47.8	5.8	0.8	0.5	84.0	+5.4	+3.1	-1.4
検査・放射線技師の言葉使いや態度	39.2	50.4	9.6	0.4	0.4	81.9	+5.8	+4.5	+0.3
接遇面全般について	33.2	56.6	9.6	0.1	0.5	80.5	+6.3	+4.9	0.0
看護師の説明のわかりやすさ	39.5	49.9	9.6	0.1	0.8	82.0	+7.5	+4.2	-0.6
医師の病状や検査結果の説明	43.2	46.8	8.1	0.9	0.9	82.6	+7.0	+2.6	-1.1
医師への質問や相談のしやすさ	42.3	45.0	9.7	1.0	1.9	81.4	+6.3	+2.2	-0.3
医師の診断や処置への信頼感	44.0	44.8	9.2	1.0	1.0	82.4	+4.5	+2.5	-0.8
プライバシーへの配慮	36.0	50.0	12.5	0.8	0.7	80.0	+6.3	+3.9	-0.6
診察面全般について	37.0	52.0	9.0	0.9	1.0	80.8	+7.8	+2.8	-1.0
診察待ち時間	11.4	32.2	29.7	16.9	9.7	54.6	+4.2	+4.6	-3.1
診察時間	21.1	48.3	23.6	4.8	2.2	70.3	+5.8	+2.3	-1.2
診察後の支払いまでの待ち時間	9.2	33.5	31.9	17.3	8.0	54.6	-5.0	+2.7	-2.6
時間面全体について	8.5	37.9	32.1	14.6	6.9	56.6	+0.2	+3.5	-2.8