

患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

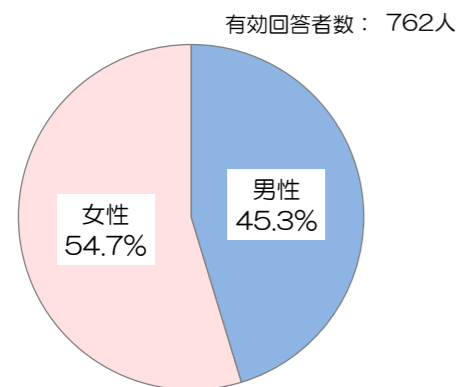
令和2年1月29日、30日実施、回答者数797人

前回調査：平成31年1月30日～1月31日実施（回答者数：764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：406床）

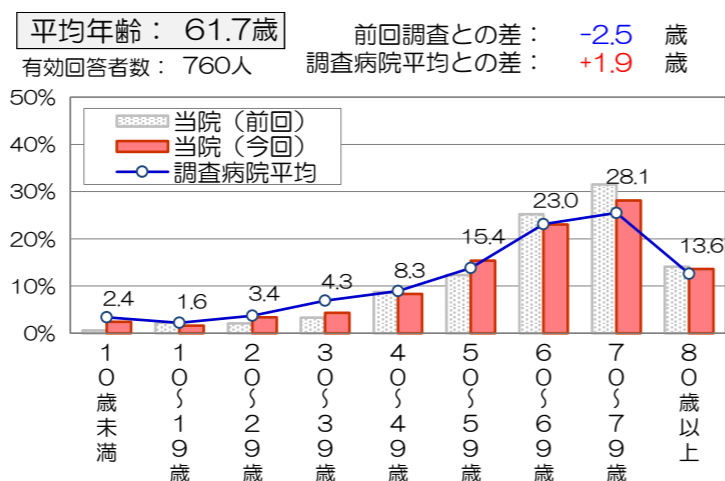
*インデックスは、「非常に満足」を100点、「満足」を75点、「どちらともいえない」を50点、「やや不満」を25点、「不満」を0点とした平均評価点

■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

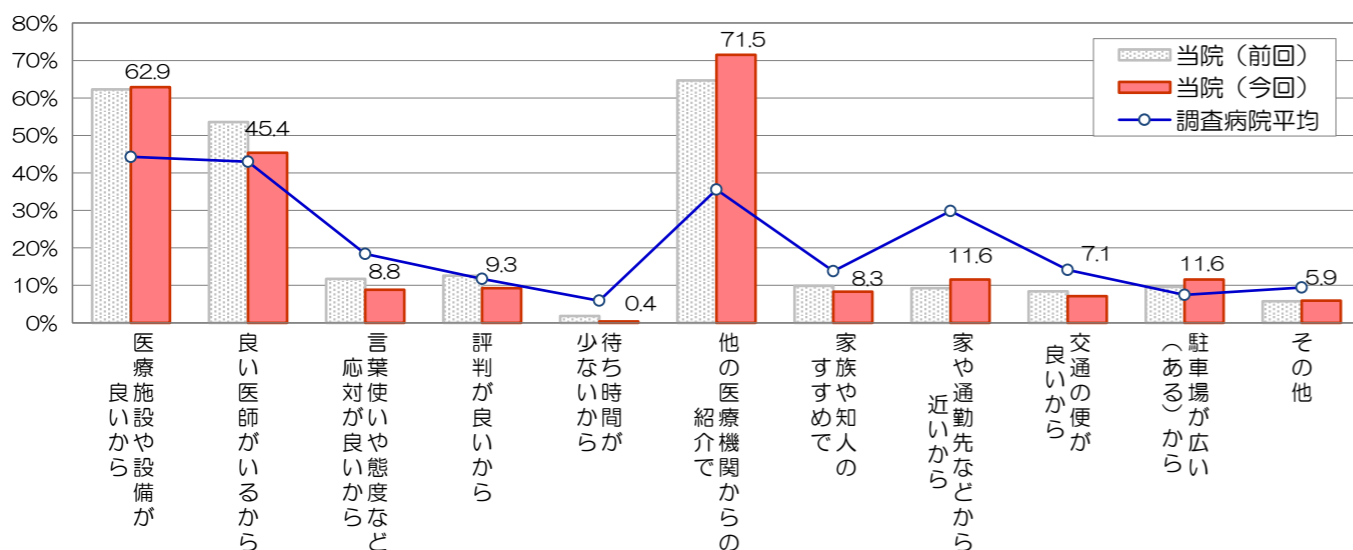


前回調査：男性51.2%、女性48.8%
 調査病院平均：男性46.0%、女性54.0%



■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数：674人



■診察待ち時間

有効回答者数：607人

平均待ち時間：58.1分
 前回調査との差：-1.0分
 調査病院平均との差：+10.3分

■紹介・推薦意向

有効回答者数：696人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



■検査待ち時間

有効回答者数：392人

平均待ち時間：29.9分
 前回調査との差：-9.1分

■総合評価点

有効回答者数：687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：78.5点
 前回調査との差：-0.7点
 調査病院平均との差：-1.3点

■個別項目の満足度

施設面

接遇面

診察面

時間面

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	9.5	57.3	29.1	3.4	0.7	67.9	-1.4	-1.8
各科の待合室の設備や雰囲気	9.4	60.8	26.1	3.3	0.4	68.8	+1.0	-1.0
診察室や検査室の設備や雰囲気	11.8	64.1	22.4	1.4	0.3	71.4	-1.2	-0.5
トイレや洗面所設備	15.1	56.8	20.6	6.1	1.4	69.5	+2.2	0.0
案内看板や表示のわかりやすさ	17.9	56.7	21.4	3.5	0.6	71.9	+4.7	-0.4
売店、食堂、自動販売機	10.4	51.0	30.5	7.4	0.7	65.7	+3.1	-0.4
駐車場の広さや入りやすさ	10.1	41.8	29.2	15.9	3.1	60.0	+3.5	-0.9
院内施設面全般について	9.8	56.3	30.2	3.1	0.6	67.9	0.0	-1.1
総合案内や会計の応対	16.2	59.3	19.2	4.3	1.0	71.3	-2.3	-1.2
各科診療受け付けの応対	18.7	62.6	16.5	1.9	0.3	74.4	-0.6	0.0
看護師の言葉使いや態度	23.2	62.8	13.0	0.6	0.4	77.0	-0.6	-0.6
医師の言葉使いや態度	31.6	57.8	9.3	0.8	0.6	79.7	+1.2	-0.2
検査・放射線技師の言葉使いや態度	23.5	62.1	13.5	0.7	0.1	77.0	+0.9	+0.4
接遇面全般について	19.0	64.2	15.3	1.1	0.3	75.1	+0.9	+0.4
看護師の説明のわかりやすさ	22.1	60.4	15.8	1.3	0.4	75.6	+1.3	-0.2
医師の病状や検査結果の説明	31.5	54.6	11.6	1.7	0.6	78.7	+3.2	+0.6
医師への質問や相談のしやすさ	31.6	52.0	13.2	2.5	0.7	77.8	+2.8	+0.2
医師の診断や処置への信頼感	31.7	52.2	14.3	1.3	0.6	78.3	+0.4	-0.5
プライバシーへの配慮	22.0	58.4	17.1	1.9	0.6	74.9	+1.3	-1.1
診察面全般について	25.2	56.6	16.2	1.4	0.6	76.1	+3.2	-1.1
診察待ち時間	3.9	23.5	37.3	23.0	12.3	45.9	-4.3	+2.1
診察時間	10.8	48.5	31.9	6.9	2.0	64.8	+0.4	+0.9
診察後の支払いまでの待ち時間	3.5	19.8	32.8	28.6	15.2	41.9	-17.5	-2.8
時間面全体について	3.9	22.5	38.4	23.9	11.2	46.0	-10.2	-0.7