

患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

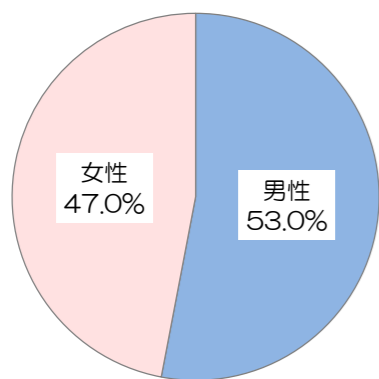
令和5年1月25日、26日実施、回答者数549人

前回調査：令和4年1月26日、27日実施（回答者数：557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）

*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

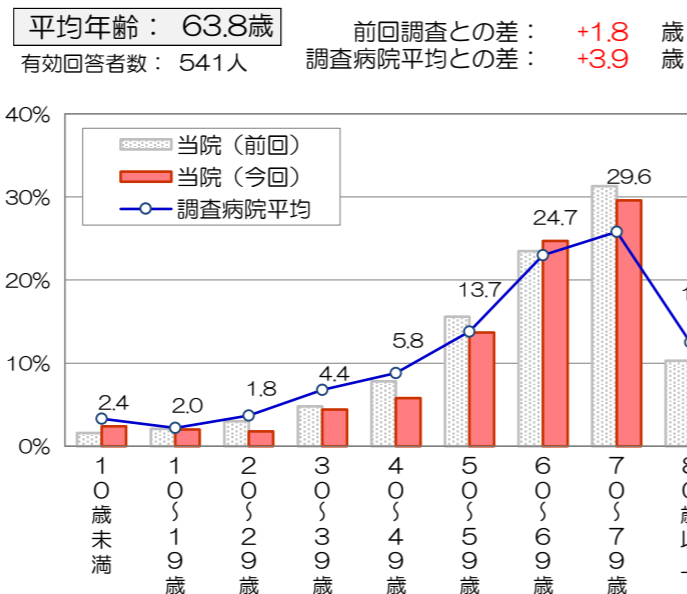
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：545人



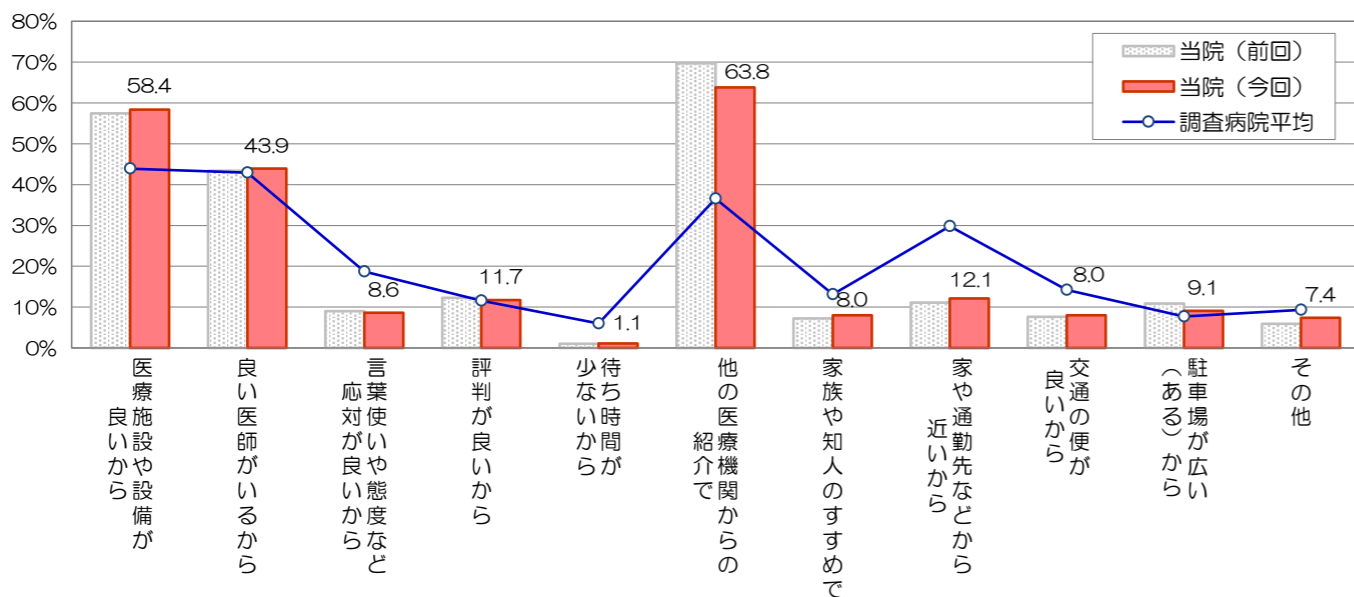
前回調査：男性50.3%、女性49.7%
 調査病院平均：男性45.7%、女性54.3%

*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）

有効回答者数：538人



■診察待ち時間

有効回答者数：466人

平均待ち時間：68.2分
 前回調査との差：+10.6分
 調査病院平均との差：+20.9分

■総合評価点

有効回答者数：516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：81.7点
 前回調査との差：+1.6点
 調査病院平均との差：+1.8点

■紹介・推薦意向

有効回答者数：525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

項目	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
当院(前回)	35.4	60.8	3.8	0.0
当院(今回)	33.9	59.8	6.3	0.0
調査病院平均	31.0	61.0	7.2	0.8

■スマートフォン使用について

使用あり：75.3%

■待合番号アプリの使用について

使用あり：16.1%

■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	前回調査との差
総合待合室の設備や雰囲気	7.4	56.4	30.1	4.8	1.3	66.0	-3.1	-2.3
各科の待合室の設備や雰囲気	6.7	57.0	30.8	4.6	0.9	66.1	-1.4	-1.8
診察室や検査室の設備や雰囲気	12.7	60.1	24.3	2.6	0.2	70.6	-1.8	-1.2
トイレや洗面所設備	15.2	57.8	19.5	5.8	1.7	69.7	+2.7	+0.1
案内看板や表示のわかりやすさ	16.6	55.6	23.7	3.7	0.4	71.0	+3.9	-0.5
売店、食堂、自動販売機	8.9	51.9	32.6	5.7	0.9	65.5	+3.0	+0.3
駐車場の広さや入りやすさ	13.3	48.5	28.8	8.2	1.1	66.1	+9.2	+0.6
院内施設面全般について	8.6	58.3	28.9	4.0	0.2	67.8	0.0	-1.7
総合案内や会計の対応	15.3	55.2	22.2	5.6	1.7	69.2	-4.4	-2.5
各科診療受け付けの対応	17.7	59.3	19.0	3.7	0.4	72.5	-2.5	-1.3
看護師の言葉使いや態度	21.5	63.3	11.7	2.6	0.9	75.5	-2.2	-1.2
医師の言葉使いや態度	26.3	61.1	11.1	1.1	0.4	77.9	-0.7	-1.0
検査・放射線技師の言葉使いや態度	22.2	64.4	12.4	0.7	0.2	76.9	+0.8	+0.4
接遇面全般について	16.6	64.3	17.3	1.3	0.4	73.8	-0.3	-1.0
看護師の説明のわかりやすさ	19.5	61.0	17.5	1.3	0.7	74.3	-0.1	-1.5
医師の病状や検査結果の説明	27.0	56.3	13.5	2.6	0.7	76.6	+1.0	-1.1
医師への質問や相談のしやすさ	27.5	51.2	17.8	2.6	0.9	75.5	+0.4	-1.4
医師の診断や処置への信頼感	28.0	54.7	15.5	1.1	0.7	77.1	-0.8	-1.0
プライバシーへの配慮	21.6	53.7	22.7	2.0	0.0	73.7	0.0	-1.5
診察面全般について	21.5	62.1	14.6	1.8	0.0	75.8	+2.8	-0.5
診察待ち時間	4.1	16.5	42.3	23.0	14.1	43.4	-6.9	-3.6
診察時間	10.6	41.4	37.1	7.6	3.3	62.1	-2.4	-3.9
診察後の支払いまでの待ち時間	3.9	17.4	37.0	26.5	15.2	42.1	-17.4	-5.3
時間面全体について	3.5	17.9	43.2	22.5	12.9	44.2	-12.1	-6.7