

患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

令和6年1月16日～2月16日実施、回答者数484人

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

前回調査：令和5年1月20日～2月20日実施（回答者数：322人）
400～600床台（R3以降実施）病院平均：同内容の調査実施6病院の平均値

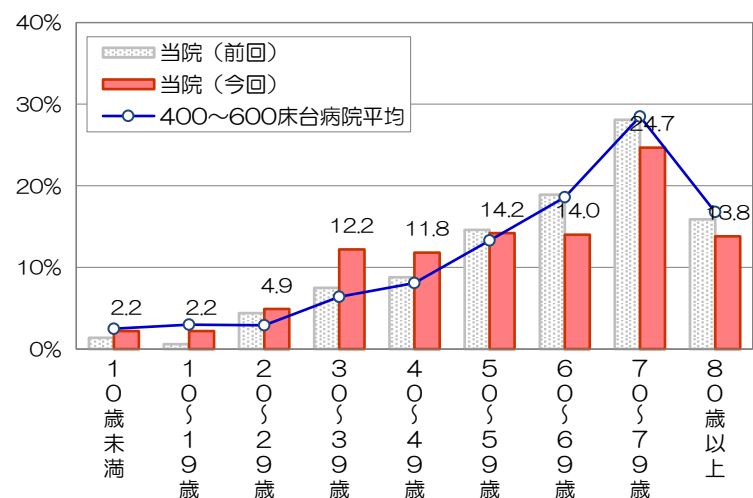
*インデックスは、「非常に満足」を100点、「満足」を75点、「どちらともいえない」を50点、「やや不満」を25点、「不満」を0点とした平均評価点

■回答者の性別・年齢

平均年齢：57.9歳

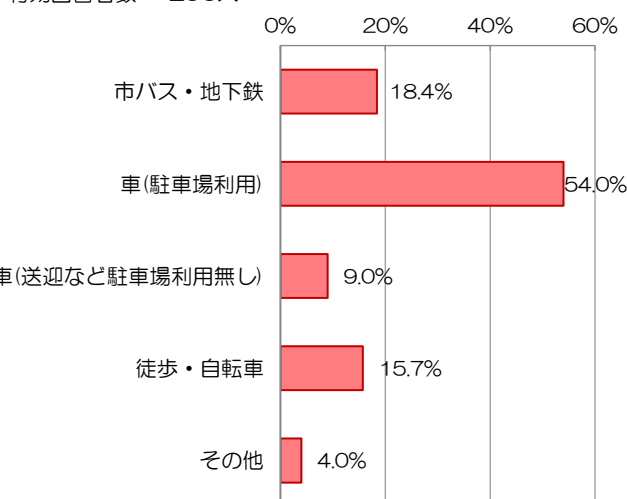
有効回答者数：450人

前回調査との差：-4.2歳
調査病院平均との差：-3.9歳



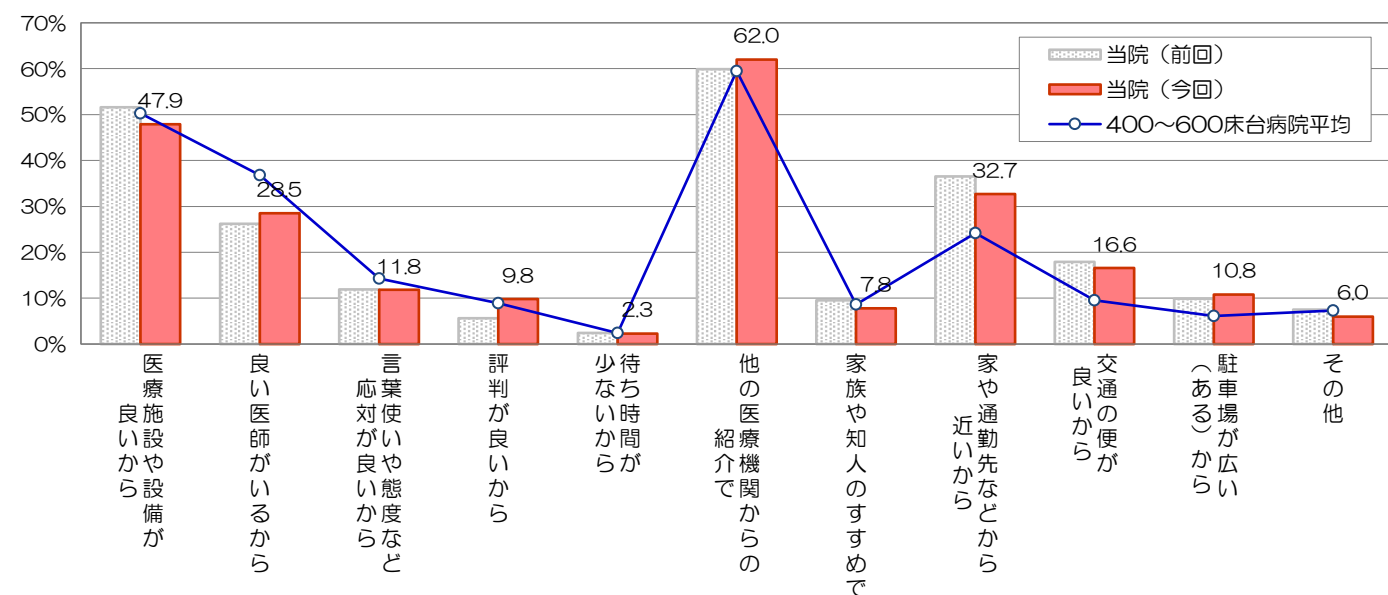
■回答者の交通手段（複数回答可）

有効回答者数：296人



■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数：397人



■診察待ち時間

有効回答者数：437人

平均待ち時間：43.7分

前回調査との差：-8.7分
400～600床台病院平均との差：-6.8分

有効回答者数：418人

予約あり：43.3分

前回調査との差：-7.4分
400～600床台病院平均との差：-6.5分

有効回答者数：17人

予約なし：55.9分

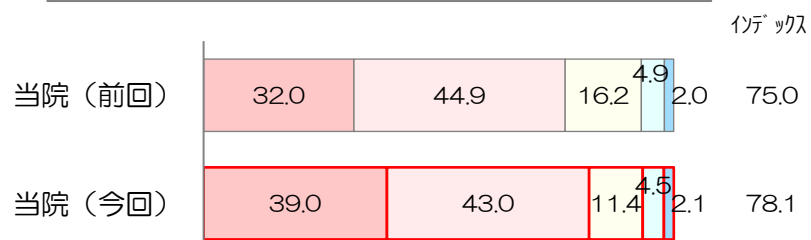
前回調査との差：-14.3分
400～600床台病院平均との差：+1.0分

■総合的な満足度

有効回答者数：377人

「総合的に当院について満足していますか」

満足 □ やや満足 □ どちらともいえない □ やや不満 □ 不満



■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	前回調査との差
総合待合室の設備や雰囲気	18.4	57.9	18.2	4.2	1.3	72.0	+4.0 +3.3
各科の待合室の設備や雰囲気	17.3	56.4	18.7	6.0	1.6	70.5	+4.4 +3.7
診察室や検査室の設備や雰囲気	20.1	59.7	17.4	2.0	0.7	74.2	+3.8 +4.1
トイレや洗面所設備	18.0	57.8	16.4	6.5	1.4	71.1	+4.1 +1.6
案内看板や表示のわかりやすさ	18.3	53.3	20.3	6.5	1.6	70.0	+2.4 +1.0
売店、食堂、自動販売機	15.9	41.1	27.2	10.3	5.5	62.9	-1.4 +3.6
駐車場の広さや入りやすさ	15.5	41.3	25.8	12.7	4.7	62.6	+2.4 +3.5
整理整頓や清掃状態	22.3	59.0	15.0	2.7	0.9	74.8	*** +4.1
院内施設面全般について	19.9	58.6	17.2	3.6	0.7	73.4	+5.2 +3.5
総合案内や会計の対応	19.3	53.0	20.4	5.1	2.2	70.5	-1.4 +3.8
各科診療受け付けの対応	21.8	56.0	17.3	3.1	1.8	73.2	-0.1 +5.3
看護師の言葉使いや態度	30.7	56.3	9.4	2.2	1.3	78.2	+0.2 +4.2
医師の言葉使いや態度	37.7	48.7	9.6	2.2	1.8	79.6	+0.5 +1.9
検査・放射線技師の言葉使いや態度	30.4	54.2	13.0	1.4	1.0	77.9	+0.8 +2.6
接遇面全般について	25.6	55.8	14.2	3.4	0.9	75.5	+0.4 +3.3
看護師の説明のわかりやすさ	31.0	53.2	12.6	2.3	0.9	77.8	+1.0 +3.7
医師の病状や検査結果の説明	35.1	47.7	12.3	3.1	1.8	77.8	+0.5 +2.2
医師への質問や相談のしやすさ	36.6	42.9	13.8	3.6	3.2	76.5	+0.4 +1.9
医師の診断や処置への信頼感	36.3	43.8	15.6	1.8	2.5	77.4	+0.3 +2.8
プライバシーへの配慮	31.1	48.2	18.4	1.4	0.9	76.8	+2.8 +3.5
診察面全般について	32.3	49.2	14.2	2.9	1.4	77.0	+1.9 +4.2
診察待ち時間	8.9	30.4	32.7	17.1	10.9	52.3	+4.4 +6.1
診察時間	18.0	44.9	28.1	5.6	3.4	67.1	+2.1 +4.9
診察後の支払いまでの待ち時間	13.9	39.9	34.8	7.2	4.3	63.0	+4.9 +5.8
時間面全体について	12.3	38.0	33.6	11.8	4.3	60.5	+4.7 +5.7
ホームページに等による医療情報の提供について	13.1	34.5	45.5	6.2	0.7	63.3	*** +2.7