

患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

令和5年1月中旬～3月28日実施、回答者数507人

400～600床台(R2以降実施)病院平均：同内容の調査実施 11病院の平均値
(平均病床数：530床)

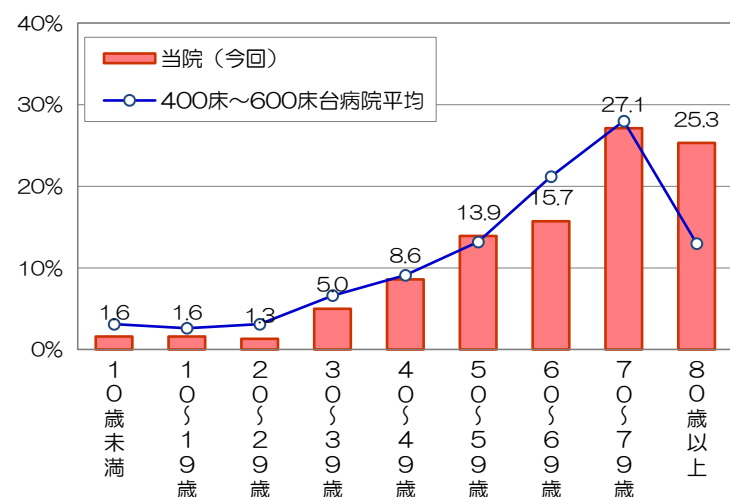
*インデックスは、「非常に満足」を100点、「満足」を75点、「どちらともいえない」を50点、「やや不満」を25点、「不満」を0点とした平均評価点

*インデックス
400～600床台との差

■回答者の性別・年齢

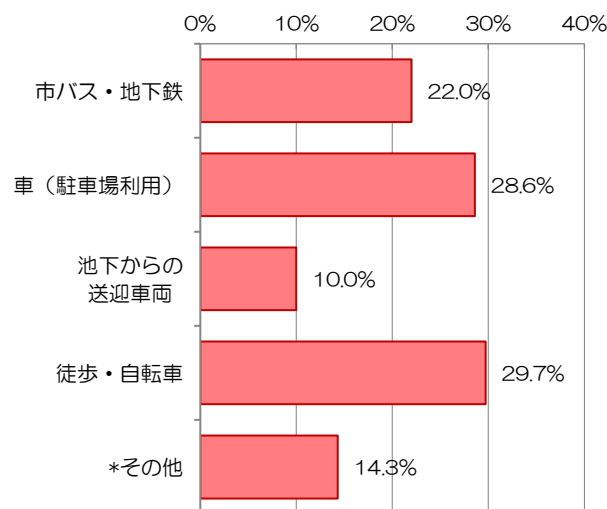
平均年齢：66.0歳

有効回答者数：395人 400～600床台病院平均との差：+5.6歳



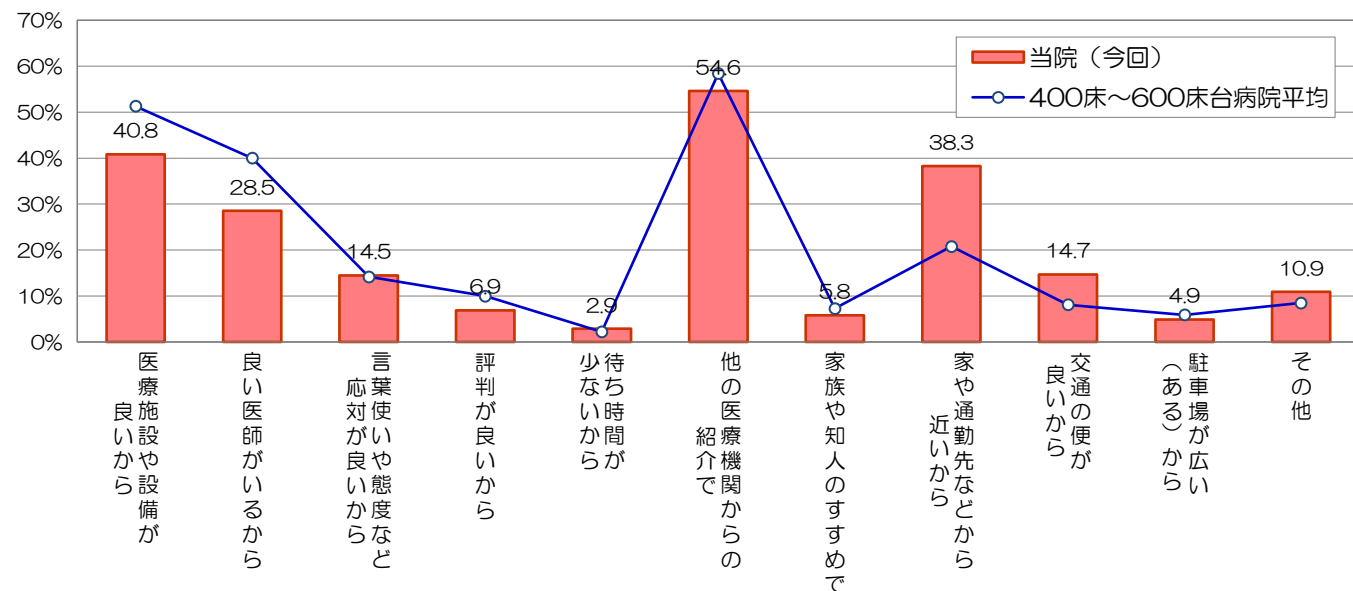
■回答者の交通手段 (複数回答可)

有効回答者数：391人



■当院の選択理由 (複数回答可)

有効回答者数：449人



■診察待ち時間

有効回答者数：277人

平均待ち時間：48.1分

400～600床台病院平均との差：-0.4分

予約あり：48.4分

400～600床台病院平均との差：+0.6分

予約なし：21.7分

400～600床台病院平均との差：-34.6分

■総合的な満足度

有効回答者数：393人

インデックス(今回)：80.8

「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

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

| 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 | 差 |
|-------------------|-------|------|-----------|------|------|--------|-------|
| 総合待合室の設備や雰囲気 | 14.8 | 62.1 | 19.1 | 3.1 | 0.8 | 71.8 | +4.1 |
| 各科の待合室の設備や雰囲気 | 16.3 | 60.2 | 21.0 | 1.8 | 0.6 | 72.4 | +7.3 |
| 診察室や検査室の設備や雰囲気 | 21.1 | 62.1 | 15.7 | 0.4 | 0.6 | 75.7 | +5.5 |
| トイレや洗面所設備 | 24.9 | 64.2 | 8.6 | 1.6 | 0.6 | 77.8 | +12.7 |
| 案内看板や表示のわかりやすさ | 14.0 | 52.9 | 26.5 | 4.8 | 1.9 | 68.1 | +1.0 |
| 売店、食堂、自動販売機 | 11.8 | 40.6 | 33.6 | 9.0 | 5.1 | 61.2 | -4.3 |
| 駐車場の広さや入りやすさ | 14.9 | 35.5 | 31.1 | 10.8 | 7.7 | 59.8 | +1.3 |
| 整理整頓や清掃状態 | 21.6 | 64.9 | 12.4 | 0.4 | 0.6 | 76.6 | *** |
| 院内施設面全般について | 14.8 | 68.4 | 13.9 | 2.1 | 0.8 | 73.5 | +6.3 |
| 総合案内や会計の対応 | 22.0 | 57.3 | 15.9 | 3.9 | 0.8 | 74.0 | +1.4 |
| 各科診療受け付けの対応 | 21.7 | 61.3 | 14.3 | 1.8 | 0.8 | 75.3 | +1.2 |
| 看護師の言葉使いや態度 | 27.3 | 60.8 | 9.6 | 0.8 | 1.4 | 78.0 | -0.2 |
| 医師の言葉使いや態度 | 30.4 | 57.3 | 9.9 | 1.2 | 1.2 | 78.6 | -0.4 |
| 検査・放射線技師の言葉使いや態度 | 29.0 | 57.4 | 12.8 | 0.6 | 0.2 | 78.6 | +2.5 |
| 接遇面全般について | 23.8 | 60.3 | 13.2 | 1.9 | 0.8 | 76.1 | +1.7 |
| 看護師の説明のわかりやすさ | 24.3 | 57.8 | 15.4 | 1.7 | 0.8 | 75.7 | -0.9 |
| 医師の病状や検査結果の説明 | 28.1 | 53.7 | 13.7 | 3.3 | 1.2 | 76.0 | -1.4 |
| 医師への質問や相談のしやすさ | 29.6 | 49.6 | 16.3 | 2.5 | 2.1 | 75.6 | -0.1 |
| 医師の診断や処置への信頼感 | 28.7 | 52.0 | 16.1 | 2.1 | 1.2 | 76.2 | -0.6 |
| プライバシーへの配慮 | 23.5 | 54.7 | 19.5 | 1.9 | 0.4 | 74.7 | +1.1 |
| 診察面全般について | 25.6 | 56.5 | 15.6 | 1.5 | 0.8 | 76.1 | +1.4 |
| 診察待ち時間 | 8.0 | 24.7 | 30.6 | 24.1 | 12.7 | 47.8 | -1.7 |
| 診察時間 | 14.6 | 46.8 | 30.3 | 6.8 | 1.4 | 66.6 | +0.9 |
| 診察後の支払いまでの待ち時間 | 11.0 | 37.9 | 35.2 | 12.1 | 3.8 | 60.1 | 0.0 |
| 時間面全体について | 8.9 | 35.0 | 37.6 | 13.9 | 4.6 | 57.4 | +0.3 |
| ホームページ等による医療情報の提供 | 9.4 | 39.6 | 45.3 | 4.5 | 1.1 | 62.9 | *** |