

患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

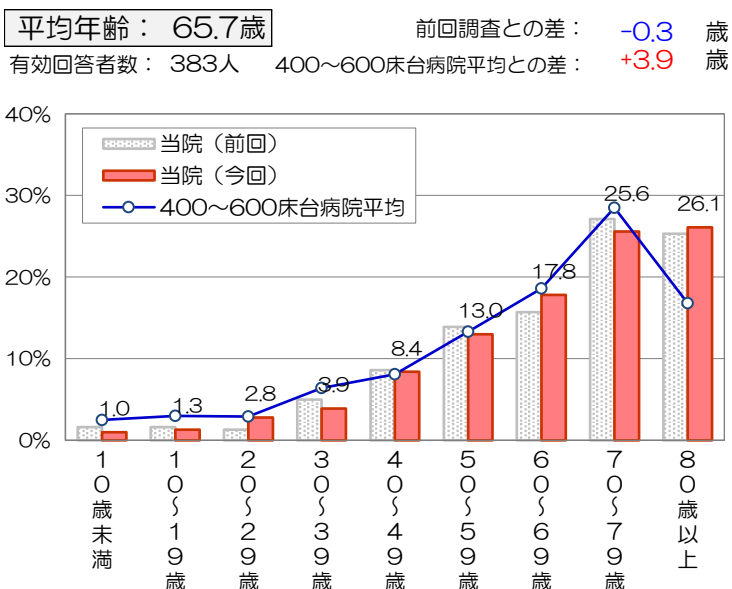
令和6年1月26日～2月16日実施、回答者数426人

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

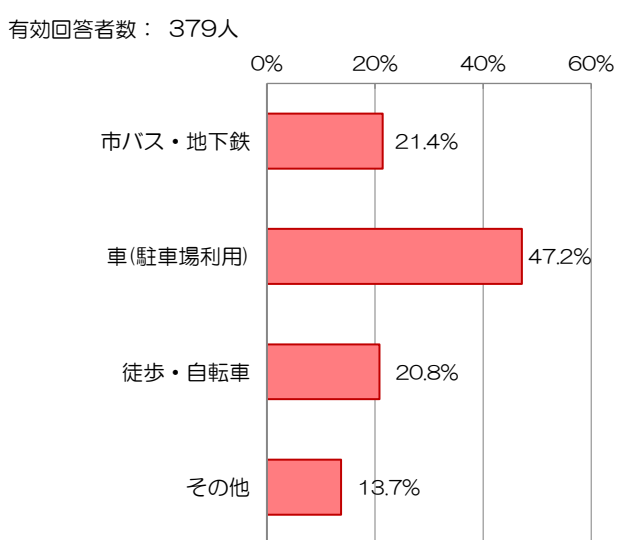
前回調査：令和5年3月6日～3月10日実施（回答者数：507人）
400～600床台（R3以降実施）病院平均：同内容の調査実施6病院の平均値

*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

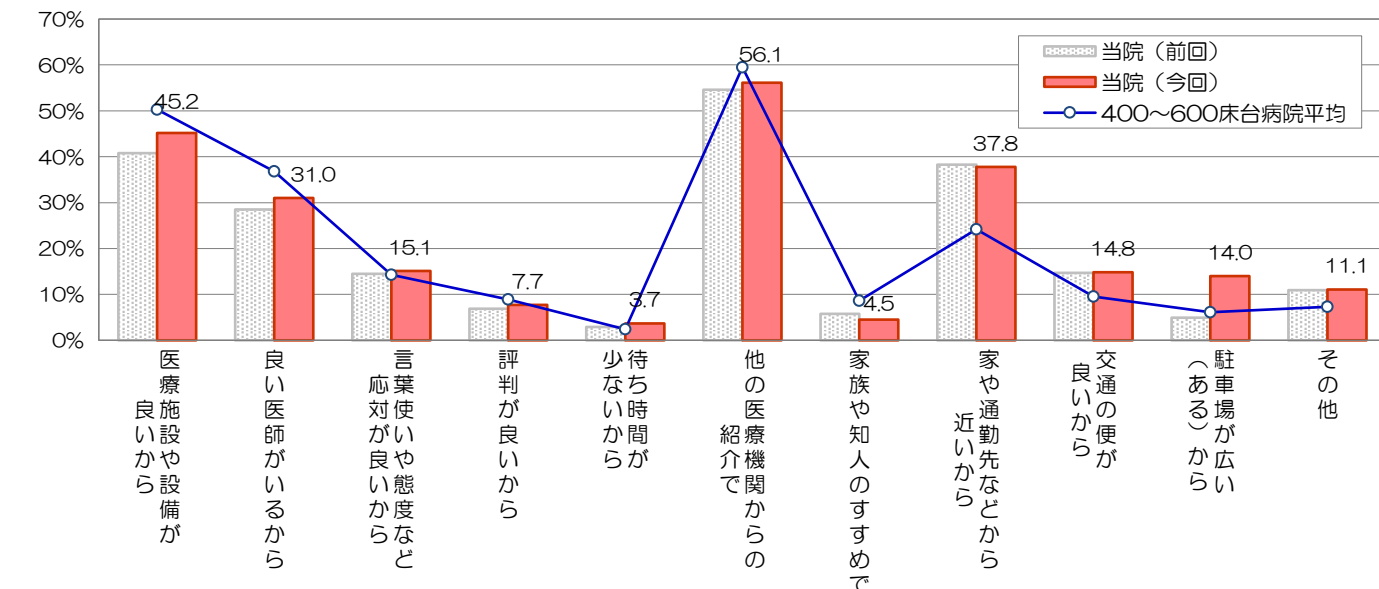
■回答者の年齢



■回答者の交通手段（複数回答可）



■当院の選択理由（複数回答可）



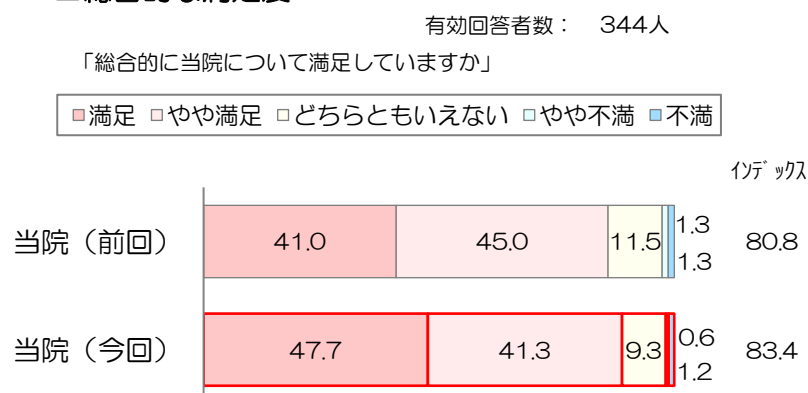
■診察待ち時間

有効回答者数：296人
平均待ち時間：46.3分
前回調査との差：-1.8分
400～600床台病院平均との差：-4.2分

有効回答者数：287人
予約あり：46.0分
前回調査との差：-2.4分
400～600床台病院平均との差：-3.8分

有効回答者数：5人
予約なし：60.0分
前回調査との差：+38.3分
400～600床台病院平均との差：+5.1分

■総合的な満足度



■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	400～600床台病院平均との差	前回調査との差
総合待合室の設備や雰囲気	20.7	59.8	16.3	2.5	0.7	74.3	+6.3	+2.5
各科の待合室の設備や雰囲気	22.7	59.8	14.9	2.4	0.2	75.5	+9.4	+3.1
診察室や検査室の設備や雰囲気	27.1	60.0	11.7	1.0	0.2	78.2	+7.8	+2.5
トイレや洗面所設備	31.2	54.9	10.5	2.2	1.2	78.2	+11.2	+0.4
案内看板や表示のわかりやすさ	18.1	50.1	24.4	6.1	1.2	69.4	+1.8	+1.3
売店、食堂、自動販売機	13.7	38.4	30.9	14.0	3.0	61.5	-2.8	+0.3
駐車場の広さや入りやすさ	26.0	49.0	19.8	3.8	1.5	73.5	+13.3	+13.7
整理整頓や清掃状態	29.7	60.3	8.8	1.2	0.0	79.6	***	+3.0
院内施設面全般について	24.4	59.9	13.7	1.7	0.2	76.7	+8.5	+3.2
総合案内や会計の対応	26.9	51.9	15.9	3.6	1.7	74.7	+2.8	+0.7
各科診療受け付けの対応	29.9	56.5	12.4	0.7	0.5	78.6	+5.3	+3.3
看護師の言葉使いや態度	34.8	53.5	10.6	0.5	0.7	80.3	+2.3	+2.3
医師の言葉使いや態度	38.6	51.5	8.3	1.5	0.2	81.7	+2.6	+3.1
検査・放射線技師の言葉使いや態度	33.9	55.4	9.4	1.0	0.3	80.4	+3.3	+1.8
接遇面全般について	29.0	59.4	9.9	1.2	0.5	78.8	+3.7	+2.7
看護師の説明のわかりやすさ	30.9	53.1	14.2	1.5	0.2	78.2	+1.4	+2.5
医師の病状や検査結果の説明	35.1	51.6	10.7	1.9	0.7	79.6	+2.3	+3.6
医師への質問や相談のしやすさ	36.7	47.2	13.6	1.5	1.0	79.3	+3.2	+3.7
医師の診断や処置への信頼感	35.6	50.6	11.5	1.2	1.0	79.7	+2.6	+3.5
プライバシーへの配慮	31.3	54.4	12.3	1.7	0.2	78.7	+4.7	+4.0
診察面全般について	32.0	54.0	11.9	1.9	0.2	78.9	+3.8	+2.8
診察待ち時間	10.2	24.5	37.0	21.1	7.3	52.3	+4.4	+4.5
診察時間	16.9	47.3	30.2	4.1	1.4	68.5	+3.5	+1.9
診察後の支払いまでの待ち時間	14.1	33.0	37.1	13.3	2.4	60.7	+2.6	+0.6
時間面全体について	13.4	34.5	35.5	13.4	3.2	60.4	+4.6	+3.0
ホームページ等による医療情報の提供について	12.6	34.7	47.7	4.2	0.8	63.5	***	+0.6