

患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

集計対象:

当院 全体

回答者数: 604人 前回: 681人

令和5年1月11日(水)・1月12日(木)実施、回答者数 604人

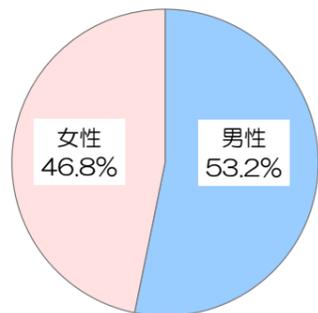
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

*インデックス

*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

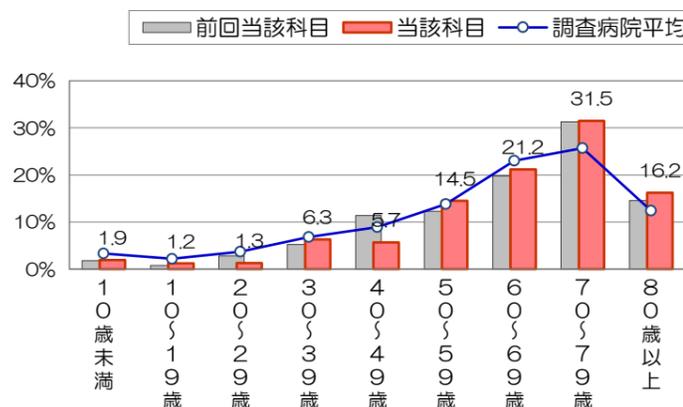
■回答者の性別・年齢

有効回答者数: 583人



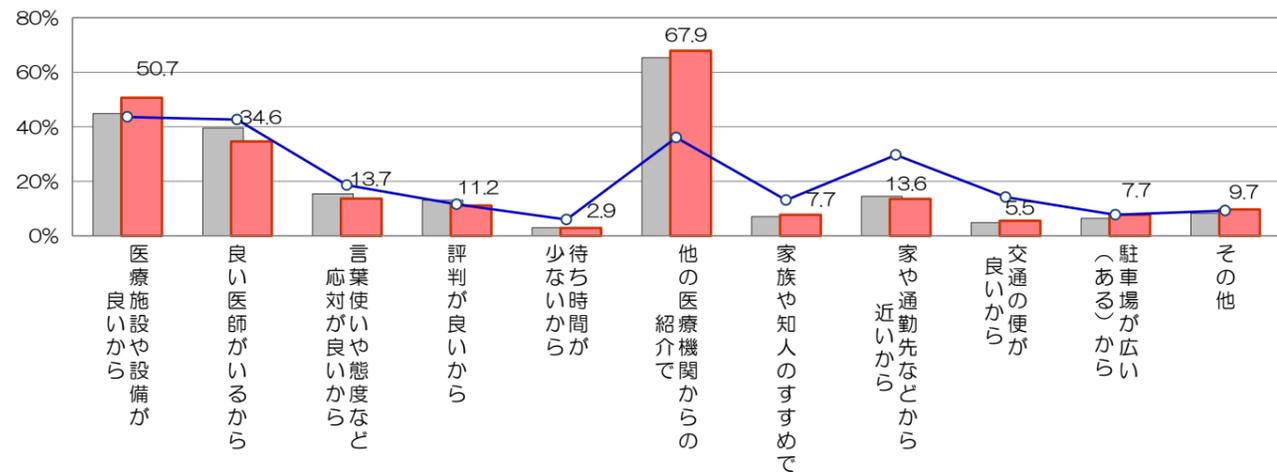
調査病院平均: 男性45.7%、女性54.3%
 前回調査: 男性50.7%、女性49.3%

平均年齢: 64.1歳 調査病院平均との差: +4.3歳
 有効回答者数: 580人 前回調査との差: +1.2歳



■当院の選択理由 (複数回答可)

有効回答者数: 546人



■診察待ち時間

有効回答者数: 404人

平均待ち時間: 44.6分

調査病院平均との差: -2.8分
 前回調査との差: +5.7分

■総合評価点

有効回答者数: 559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: 78.4点

調査病院平均との差: -1.4点
 前回調査との差: +0.1点

■受診満足度

有効回答者数: 558人

「当院を受診してよかったと思いますか」

■紹介・推薦意向

有効回答者数: 562人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」

	当院全体	前回調査差
満足:	37.3%	-0.6%
やや満足:	44.3%	-1.6%
どちらともいえない:	16.8%	+2.1%
やや不満:	1.3%	+0.4%
不満:	0.4%	-0.3%
インデックス:	79.2	-0.6

	当院全体	調査病院平均差	前回調査差
是非したい:	26.3%	-4.8%	-1.3%
まあしたい:	65.5%	+4.6%	+1.4%
あまりしたくない:	6.6%	-0.6%	-0.7%
全くしたくない:	1.6%	+0.8%	+0.6%

■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 (%)	当院全体	調査病院平均との差	前回調査差
総合待合室の設備や雰囲気	5.4	36.4	39.5	15.5	3.1	56.4	-12.7	-1.4
各科の待合室の設備や雰囲気	5.4	32.9	44.7	12.4	4.6	55.6	-12.0	-0.1
診察室や検査室の設備や雰囲気	5.0	44.4	39.4	10.0	1.3	60.5	-11.9	-1.6
トイレや洗面所設備	7.8	36.7	32.2	18.0	5.3	55.9	-11.2	+1.5
案内看板や表示のわかりやすさ	8.5	47.7	35.1	7.3	1.4	63.7	-3.4	+0.3
売店、食堂、自動販売機	6.8	48.5	36.5	6.4	1.7	63.1	+0.6	+0.1
駐車場の広さや入りやすさ	7.4	39.9	30.6	18.6	3.5	57.3	+0.5	+1.8
患者図書館(ぬくた~らいぶらり)	7.6	36.1	52.2	3.2	0.8	61.6	***	+1.0
院内施設面全般について	5.0	41.8	43.0	8.9	1.4	60.0	-7.8	+0.1
総合案内や会計の対応	13.2	60.4	22.4	3.3	0.7	70.5	-3.1	-0.3
各科診療受け付けの対応	14.8	59.5	22.2	2.8	0.7	71.2	-3.8	-1.2
看護師の言葉使いや態度	19.4	61.7	16.6	2.3	1.0	74.6	-3.1	-0.4
医師の言葉使いや態度	23.3	57.0	17.5	1.9	0.4	75.2	-3.4	-0.9
検査・放射線技師の言葉使いや態度	21.1	60.5	17.4	1.0	0.0	75.4	-0.7	+0.9
接遇面全般について	14.5	60.5	23.6	1.3	0.2	71.9	-2.3	-0.1
看護師の説明のわかりやすさ	20.0	57.1	21.6	1.1	0.2	73.9	-0.5	+0.2
医師の病状や検査結果の説明	24.2	52.6	19.2	3.2	0.9	74.0	-1.6	-0.4
医師への質問や相談のしやすさ	21.7	51.9	21.0	3.7	1.6	72.1	-3.0	-0.3
医師の診断や処置への信頼感	22.2	52.6	20.2	3.6	1.4	72.6	-5.3	-1.0
プライバシーへの配慮	17.9	49.4	27.8	4.0	0.9	69.8	-3.9	-1.3
予約のとりやすさ	16.3	50.3	27.4	4.5	1.6	68.8	***	+0.5
診察面全般について	16.8	55.5	24.5	2.9	0.4	71.4	-1.6	-0.2
診察待ち時間	5.0	22.9	35.2	26.8	10.1	46.4	-3.9	-3.1
診察時間	8.5	42.6	40.1	5.7	3.0	62.0	-2.5	-1.6
診察後の支払いまでの待ち時間	9.1	45.3	35.7	8.5	1.4	63.0	+3.5	-1.0
時間面全体について	7.4	34.6	40.0	13.6	4.3	56.8	+0.5	-1.7