

患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

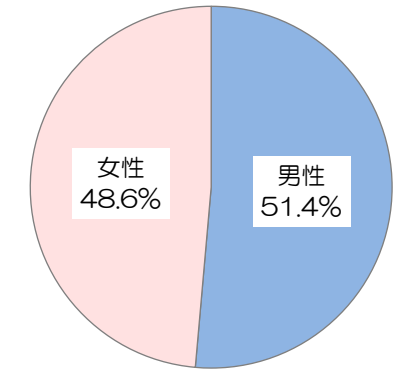
令和6年1月10～11日実施、回答者数597人

前回調査：令和5年1月11～12日実施（回答者数：604人）
調査病院平均：同内容の調査実施 126病院の平均値（平均病床数：408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

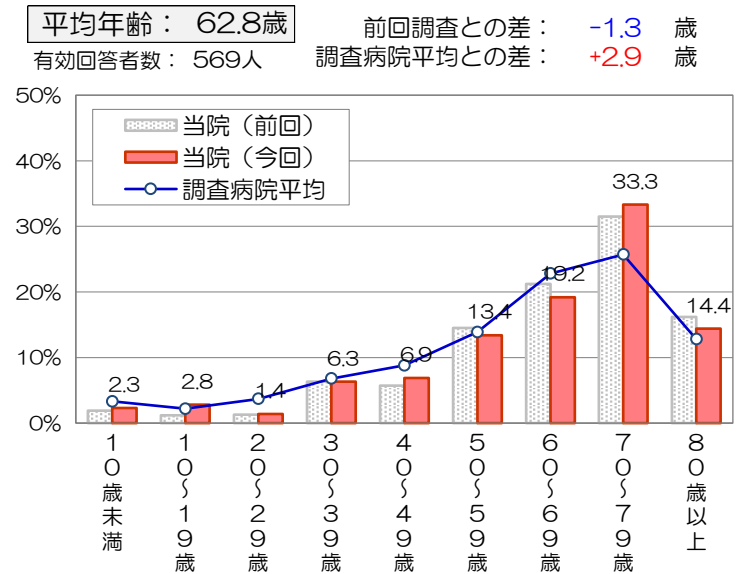
■回答者の性別・年齢

有効回答者数： 574人



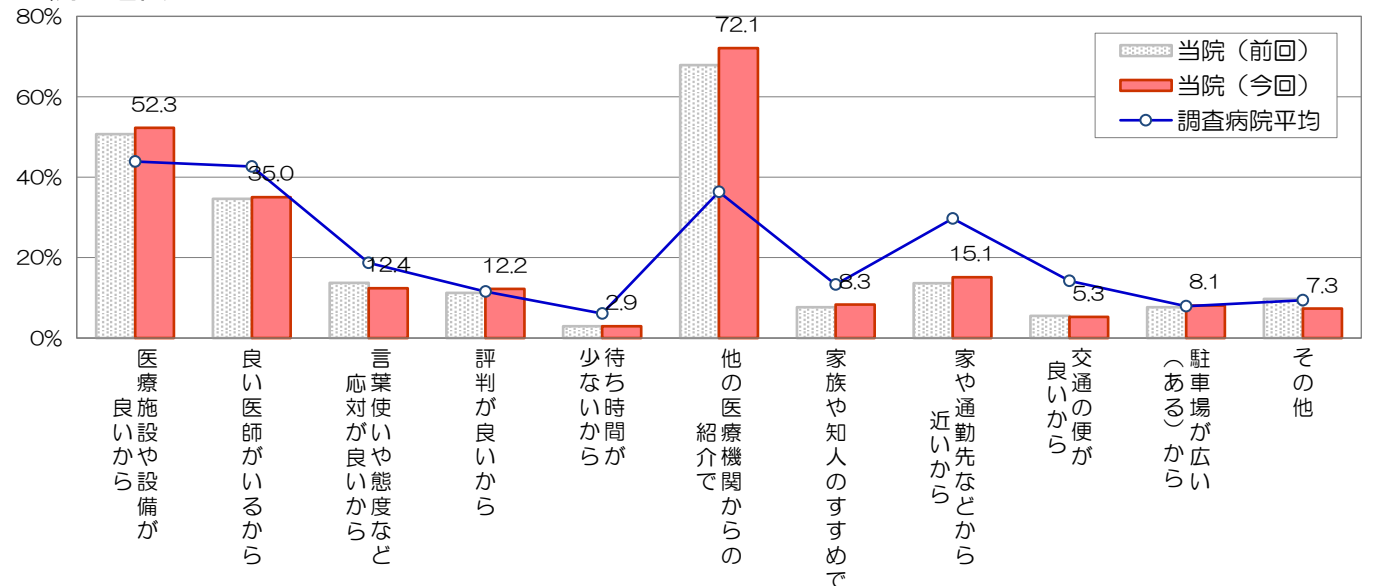
前回調査：男性53.2%、女性46.8%
調査病院平均：男性45.8%、女性54.2%

*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： 509人



■診察待ち時間

有効回答者数： 404人

平均待ち時間： 45.3 分
前回調査との差： +0.7 分
調査病院平均との差： -2.1 分

■総合評価点

有効回答者数： 548人

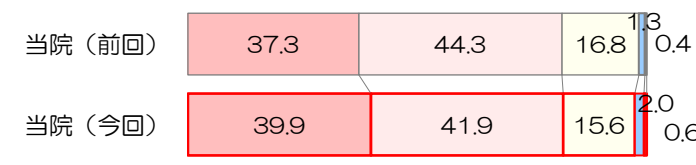
「総合的に当院を100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」
平均評価点： 77.7 点
前回調査との差： -0.7 点
調査病院平均との差： -2.1 点

■受診満足度

有効回答者数： 537人

「当院について、総合的にどう思われますか」

■満足 ■やや満足 □どちらともいえない ■やや不満 ■不満

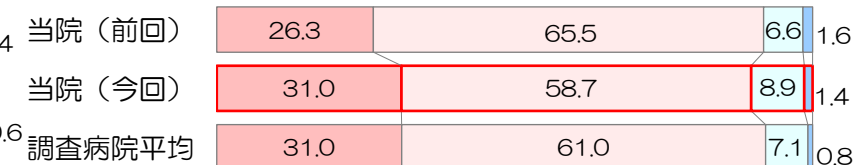


■紹介・推薦意向

有効回答者数： 552人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」

■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



■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	インデックス	調査病院平均との差	前回調査との差
総合待合室の設備や雰囲気	5.5	36.2	37.1	14.1	7.1	54.7	-14.5	-1.7
各科の待合室の設備や雰囲気	5.5	32.9	38.4	17.4	5.7	53.8	-13.9	-1.8
診察室や検査室の設備や雰囲気	7.6	42.0	39.5	7.6	3.3	60.8	-11.7	+0.3
トイレや洗面所設備	7.4	33.9	33.6	18.5	6.5	54.3	-13.0	-1.6
案内看板や表示のわかりやすさ	9.4	43.9	32.5	11.4	2.7	61.5	-5.7	-2.2
売店、食堂、自動販売機	7.2	45.6	38.4	6.0	2.7	62.1	-0.6	-1.0
駐車場の広さや入りやすさ	7.4	39.1	30.8	16.8	5.9	56.3	-0.9	-1.0
患者図書室（ぬくた～らいびらり）	8.8	31.4	56.1	2.1	1.7	60.9	***	-0.7
院内施設面全般について	5.1	40.4	41.9	9.3	3.3	58.7	-9.2	-1.3
総合案内や会計の対応	15.1	61.6	19.0	3.0	1.2	71.6	-2.0	+1.1
各科診療受け付けの対応	16.0	58.7	19.9	3.9	1.4	71.0	-4.1	-0.2
看護師の言葉使いや態度	22.3	58.9	15.3	2.9	0.7	74.8	-2.9	+0.2
医師の言葉使いや態度	26.3	55.4	14.7	2.5	1.1	75.9	-2.7	+0.7
検査・放射線技師の言葉使いや態度	21.4	60.9	17.0	0.8	0.0	75.7	-0.5	+0.3
接遇面全般について	14.9	59.8	22.1	2.2	0.9	71.4	-2.8	-0.5
看護師の説明のわかりやすさ	19.1	58.5	20.2	1.7	0.6	73.5	-1.0	-0.4
医師の病状や検査結果の説明	23.0	56.4	16.8	2.7	1.1	74.4	-1.3	+0.4
医師への質問や相談のしやすさ	22.1	52.6	20.2	4.2	0.9	72.7	-2.5	+0.6
医師の診断や処置への信頼感	24.4	53.6	19.4	1.5	1.1	74.7	-3.3	+2.1
プライバシーへの配慮	18.8	48.5	28.2	3.0	1.5	70.0	-3.8	+0.2
予約のとりやすさ	17.5	50.4	25.0	4.5	2.6	68.9	***	+0.1
診察面全般について	17.6	55.7	23.3	2.3	1.1	71.6	-1.6	+0.2
診察待ち時間	7.2	27.8	28.9	24.3	11.8	48.6	-1.8	+2.2
診察時間	9.5	45.0	35.3	7.2	3.0	62.7	-1.9	+0.7
診察後の支払いまでの待ち時間	11.5	43.1	34.6	7.6	3.1	63.1	+3.5	+0.1
時間面全体について	8.3	34.9	36.0	14.0	6.7	56.1	-0.2	-0.7