

患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

令和2年1月14日～15日実施、回答者数1066人

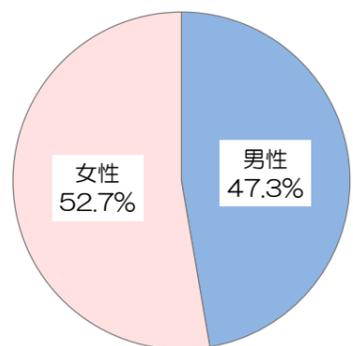
前回調査：平成31年1月15日～1月16日実施（回答者数：1042人）
 調査病院平均：同内容の調査実施 124病院の平均値（平均病床数：406床）

*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

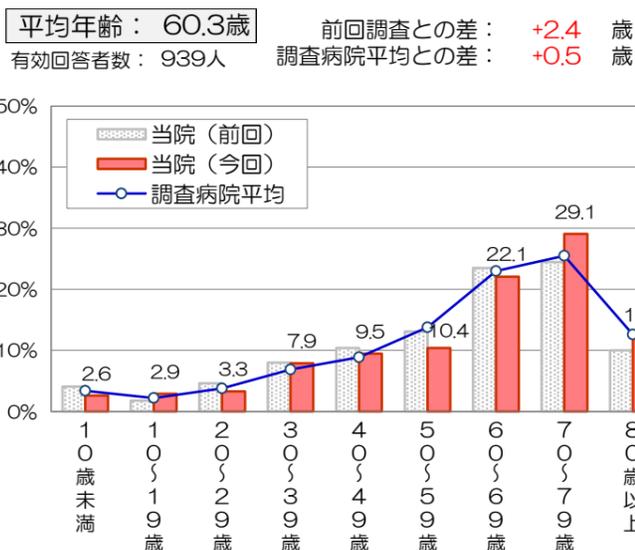
■回答者の性別・年齢

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

有効回答者数：952人

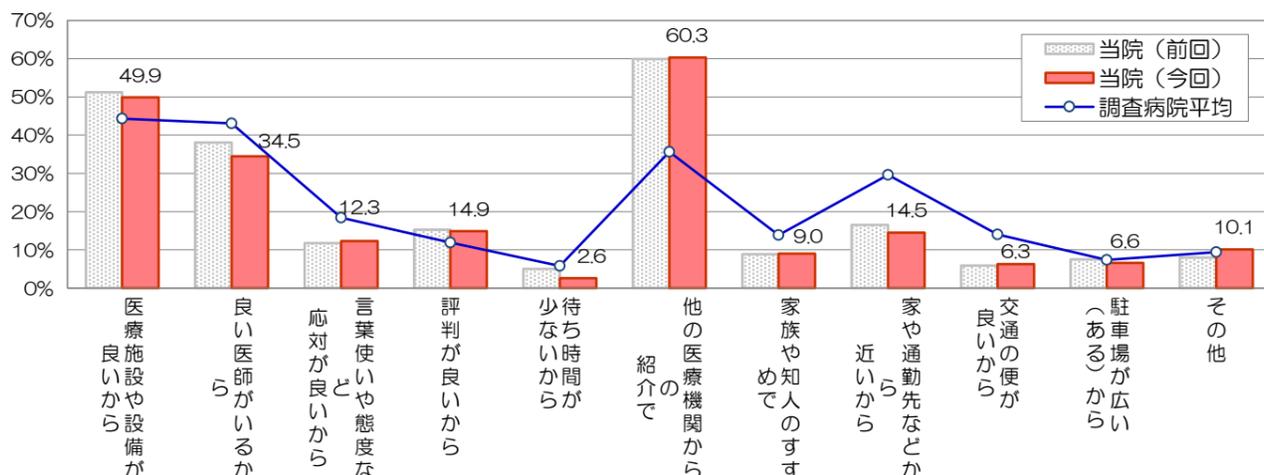


前回調査：男性42.3%、女性57.7%
 調査病院平均：男性46.0%、女性53.9%



■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数：814人



■診察待ち時間

有効回答者数：899人

平均待ち時間：41.4分

前回調査との差：-0.2分
 調査病院平均との差：-6.3分

■総合評価点

有効回答者数：946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：79.4点

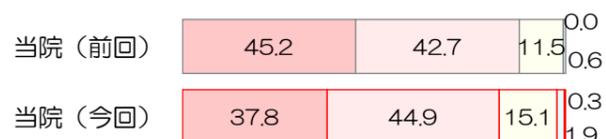
前回調査との差：-2.3点
 調査病院平均との差：-0.4点

■受診満足度

有効回答者数：952人

「当院を受診してよかったですか」

満足 □ やや満足 □ どちらともいえない □ やや不満 □ 不満

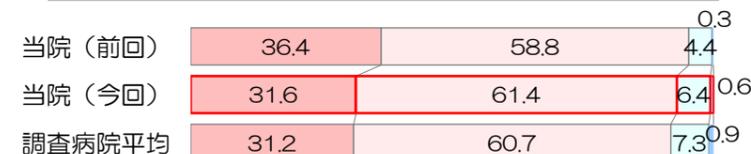


■紹介・推薦意向

有効回答者数：937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

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	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	7.7	47.6	35.0	7.9	1.7	62.9	-6.4	-3.2
各科の待合室の設備や雰囲気	6.7	41.4	38.9	11.0	2.0	59.9	-8.0	-2.8
診察室や検査室の設備や雰囲気	9.4	48.9	36.0	4.5	1.1	65.2	-7.4	-1.3
トイレや洗面所設備	7.9	39.3	32.7	15.3	4.9	57.5	-9.8	-2.0
案内看板や表示のわかりやすさ	9.4	51.2	32.8	5.6	1.0	65.6	-1.6	-2.1
売店、食堂、自動販売機	9.8	48.9	35.4	4.8	1.1	65.4	+2.8	-2.7
駐車場の広さや入りやすさ	8.7	36.3	31.6	15.3	8.1	55.6	-1.1	-4.0
患者図書館(ぬくた～らいぶらり)	10.4	41.8	44.2	2.6	0.9	64.5	***	-2.0
院内施設面全般について	6.9	46.9	40.0	4.7	1.6	63.2	-4.7	-2.1
総合案内や会計の対応	18.3	60.4	18.5	1.8	1.0	73.3	-0.3	-2.5
各科診療受け付けの対応	20.8	58.2	18.9	1.5	0.6	74.2	-0.8	-1.8
看護師の言葉使いや態度	24.5	58.1	15.7	1.4	0.3	76.3	-1.3	-2.0
医師の言葉使いや態度	28.0	55.7	14.5	1.2	0.6	77.3	-1.3	-2.6
検査・放射線技師の言葉使いや態度	24.5	58.5	15.3	1.1	0.6	76.3	+0.2	-0.7
接遇面全般について	18.7	59.1	20.4	1.6	0.2	73.6	-0.6	-1.7
看護師の説明のわかりやすさ	23.5	59.3	15.4	1.8	0.1	76.1	+1.8	-1.6
医師の病状や検査結果の説明	27.0	54.8	15.6	1.9	0.6	76.4	+0.8	-2.8
医師への質問や相談のしやすさ	24.9	53.6	18.3	2.4	0.8	74.8	-0.3	-2.5
医師の診断や処置への信頼感	24.8	54.9	17.7	2.0	0.5	75.4	-2.6	-2.4
プライバシーへの配慮	18.8	53.8	24.6	2.3	0.5	72.0	-1.6	-2.3
予約のとりやすさ	17.2	49.3	26.0	5.2	2.3	68.5	***	-2.4
診察面全般について	17.2	56.9	23.1	2.0	0.7	72.0	-1.0	-3.5
診察待ち時間	7.1	25.4	33.3	22.6	11.6	48.5	-1.7	-5.0
診察時間	10.7	46.5	32.5	8.2	2.1	63.9	-0.6	-2.9
診察後の支払いまでの待ち時間	9.6	43.2	35.6	9.3	2.3	62.1	+2.6	-8.1
時間面全体について	7.4	36.5	40.0	11.9	4.1	57.8	+1.5	-5.3