

患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

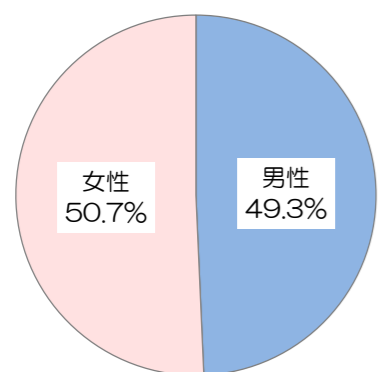
令和4年10月中旬～11月25日実施、回答者数413人

前回調査：令和3年10月25日～11月5日実施（回答者数：356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：405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

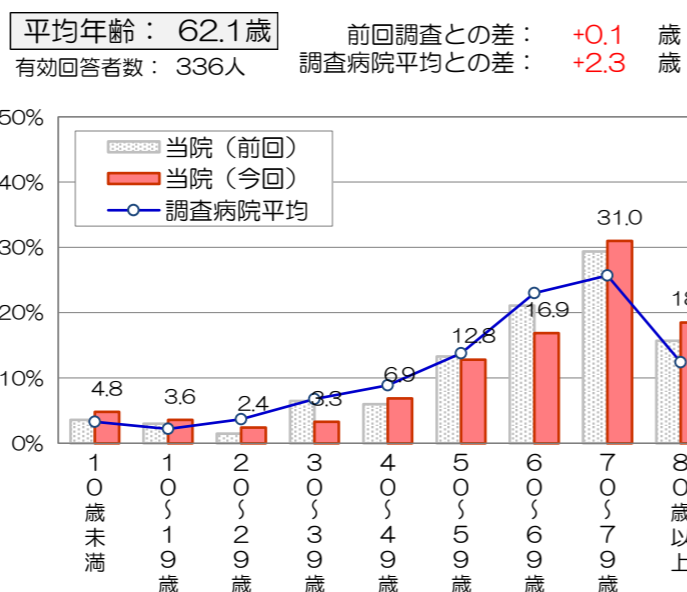
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：343人



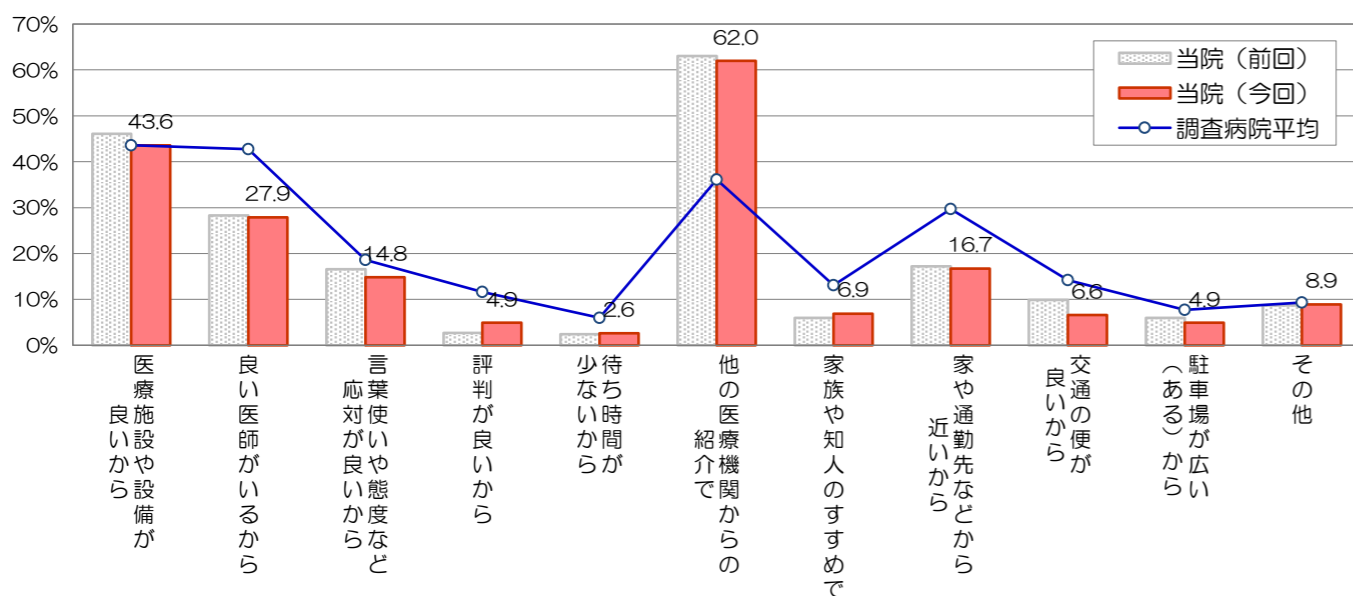
前回調査：男性40.4%、女性59.6%
 調査病院平均：男性45.7%、女性54.3%

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計



■本院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数：305人



■総合評価点

有効回答者数：368人

「総合的に本院を100点満点で評価すると、何点くらいになりますか」

平均評価点：78.9点

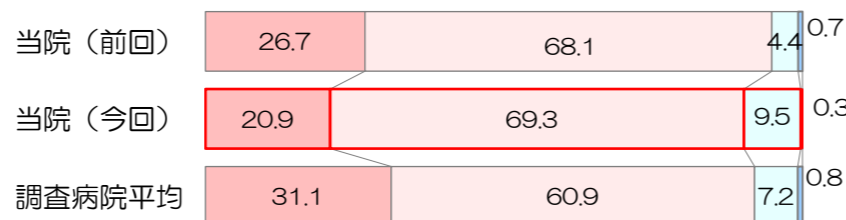
前回調査との差：-1.1点
 調査病院平均との差：-0.9点

■紹介・推薦意向

有効回答者数：349人

「知人等に、本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	10.3	62.1	25.6	1.8	0.3	70.1	+1.0	-1.2
各科の待合室の設備や雰囲気	10.6	61.0	24.1	4.1	0.3	69.4	+1.8	-0.2
診察室や検査室の設備や雰囲気	11.9	63.4	23.1	1.6	0.0	71.4	-1.0	+1.1
トイレや洗面所設備	14.8	58.5	22.6	4.1	0.0	71.0	+3.9	+1.4
案内看板や表示のわかりやすさ	10.2	50.8	29.7	8.3	1.0	65.2	-1.9	-0.7
売店、食堂、自動販売機	11.5	54.4	28.3	4.7	1.1	67.7	+5.2	+1.9
駐車場の広さや入りやすさ	8.9	33.3	33.3	18.4	6.0	55.2	-1.6	-3.4
施設面全般について	10.0	55.4	31.0	3.7	0.0	67.9	+0.1	-1.3
総合案内や会計の対応	17.9	58.1	19.9	3.8	0.3	72.4	-1.2	-0.1
各科診療受け付けの対応	21.6	58.3	16.0	3.8	0.3	74.3	-0.7	-0.6
看護師の言葉使いや態度	22.5	61.6	14.1	1.5	0.3	76.1	-1.6	-1.3
医師の言葉使いや態度	24.7	57.3	14.2	3.1	0.8	75.5	-3.1	-0.6
検査・放射線技師の言葉使いや態度	23.0	60.8	14.9	1.4	0.0	76.4	+0.3	-1.0
接遇面全般について	19.2	58.3	20.2	2.1	0.3	73.5	-0.7	-0.7
看護師の説明のわかりやすさ	21.1	61.5	14.8	2.6	0.0	75.3	+0.9	-1.2
医師の病状や検査結果の説明	22.7	57.6	16.9	2.6	0.3	74.9	-0.7	-1.5
医師への質問や相談のしやすさ	21.3	53.8	19.5	4.2	1.3	72.4	-2.7	-1.2
医師の診断や処置への信頼感	23.0	54.6	18.5	3.2	0.8	73.9	-4.0	-0.5
プライバシーへの配慮	19.9	56.0	21.6	2.5	0.0	73.4	-0.3	+0.2
診察面全般について	19.4	56.1	21.5	2.9	0.0	73.0	0.0	-0.5
診察待ち時間	5.9	24.6	36.8	24.0	8.7	48.7	-1.6	-0.3
診察時間	8.4	48.0	32.6	8.6	2.3	62.9	-1.6	+0.3
診察後の支払いまでの待ち時間	7.8	39.3	38.0	10.9	3.9	59.0	-0.5	+0.1
時間面全体について	6.7	36.3	37.9	13.7	5.4	56.3	0.0	+0.8