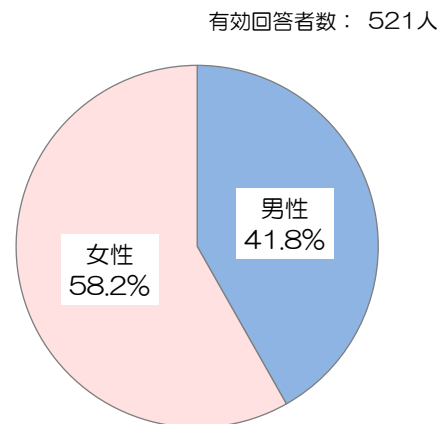


患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

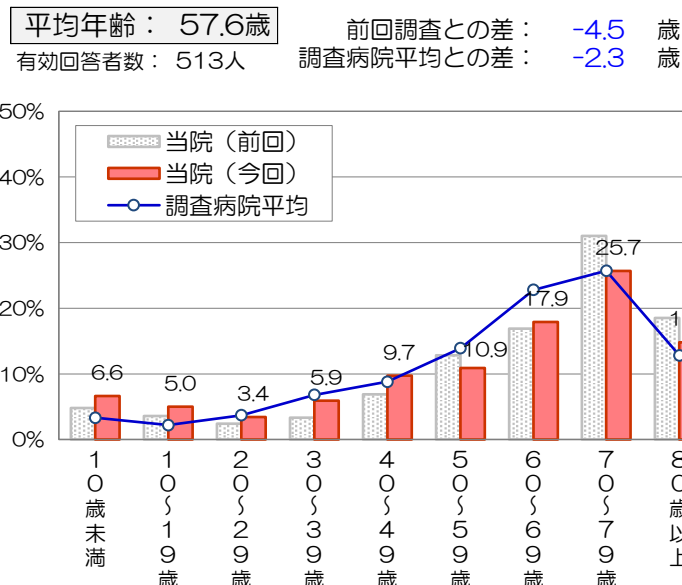
令和5年7月下旬～8月10日実施、回答者数529人

■回答者の性別・年齢

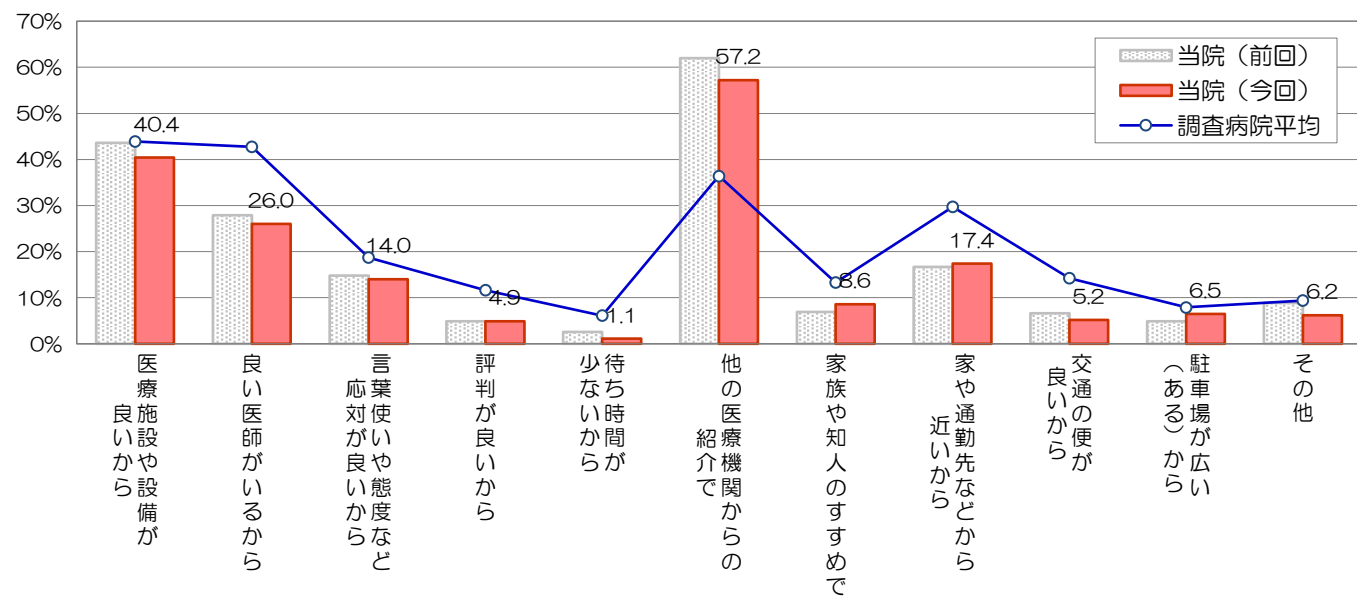


前回調査： 男性49.3%、女性50.7%
調査病院平均： 男性45.8%、女性54.2%

*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)



■総合評価点

有効回答者数： 471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： 79.3点

前回調査との差： +0.4 点
調査病院平均との差： -0.5 点

■紹介・推薦意向

有効回答者数： 472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

項目	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
当院(前回)	20.9	69.3	9.5	0.3
当院(今回)	25.2	67.2	7.0	0.6
調査病院平均	31.0	61.0	7.1	0.8

前回調査： 令和4年10月中旬～11月25日実施(回答者数：413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

■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	14.7	59.4	24.4	1.5	0.0	71.8	+2.6	+1.7
各科の待合室の設備や雰囲気	14.2	57.2	24.9	3.5	0.2	70.4	+2.7	+1.0
診察室や検査室の設備や雰囲気	15.5	60.1	22.4	2.0	0.0	72.3	-0.2	+0.9
トイレや洗面所設備	15.8	53.4	24.9	4.9	1.0	69.5	+2.2	-1.5
案内看板や表示のわかりやすさ	12.0	51.8	30.3	5.7	0.2	67.4	+0.2	+2.2
売店、食堂、自動販売機	8.1	47.2	35.6	7.5	1.7	63.1	+0.4	-4.6
駐車場の広さや入りやすさ	7.6	38.3	35.3	14.0	4.8	57.5	+0.3	+2.3
施設面全般について	8.7	57.5	31.0	2.6	0.2	68.0	+0.1	+0.1
総合案内や会計の対応	19.3	56.8	20.6	2.6	0.8	72.8	-0.8	+0.4
各科診療受け付けの対応	22.0	60.0	15.2	2.0	0.8	75.1	0.0	+0.8
看護師の言葉使いや態度	27.3	59.7	11.6	0.8	0.6	78.1	+0.4	+2.0
医師の言葉使いや態度	32.6	53.5	11.7	2.0	0.2	79.1	+0.5	+3.6
検査・放射線技師の言葉使いや態度	28.2	55.4	15.4	0.8	0.2	77.6	+1.4	+1.2
接遇面全般について	20.0	61.0	17.2	1.6	0.2	74.8	+0.6	+1.3
看護師の説明のわかりやすさ	25.6	57.7	15.3	1.0	0.4	76.8	+2.3	+1.5
医師の病状や検査結果の説明	28.9	57.0	11.6	2.0	0.6	77.9	+2.2	+3.0
医師への質問や相談のしやすさ	27.5	55.9	13.8	2.2	0.6	76.9	+1.7	+4.5
医師の診断や処置への信頼感	27.6	54.6	16.7	0.4	0.6	77.1	-0.9	+3.2
プライバシーへの配慮	23.2	52.7	21.4	2.4	0.4	74.0	+0.2	+0.6
診察面全般について	23.4	55.5	19.5	1.2	0.4	75.1	+1.9	+2.1
診察待ち時間	5.8	23.8	39.1	23.0	8.3	48.9	-1.5	+0.2
診察時間	12.9	42.8	36.8	6.3	1.2	65.0	+0.4	+2.1
診察後の支払いまでの待ち時間	9.6	37.9	40.3	9.8	2.4	60.6	+1.0	+1.6
時間面全体について	6.9	33.7	38.9	16.3	4.2	55.8	-0.5	-0.5