

患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

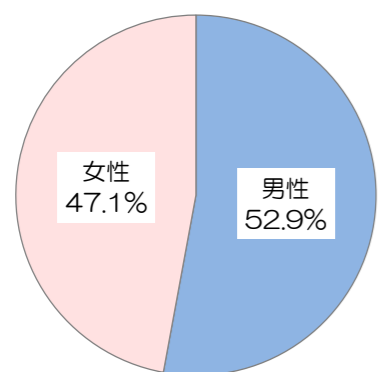
令和6年1月31日~2月1日実施、回答者数679人

前回調査：令和5年1月25日、26日実施（回答者数：549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

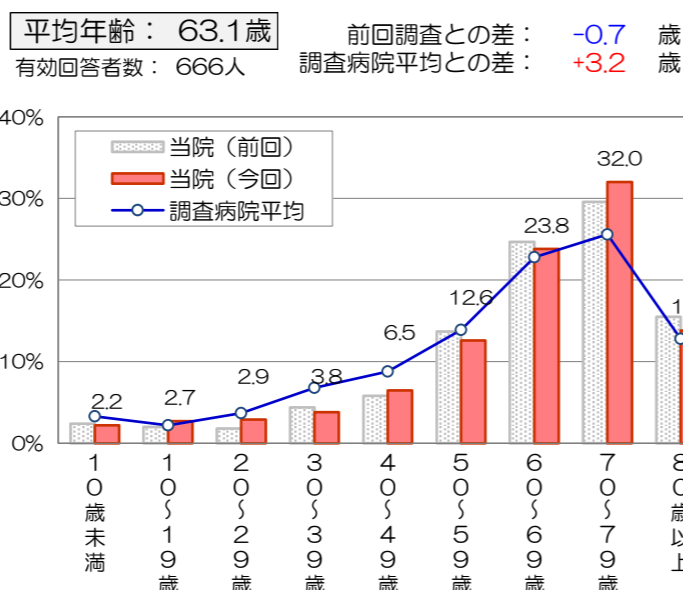
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：675人



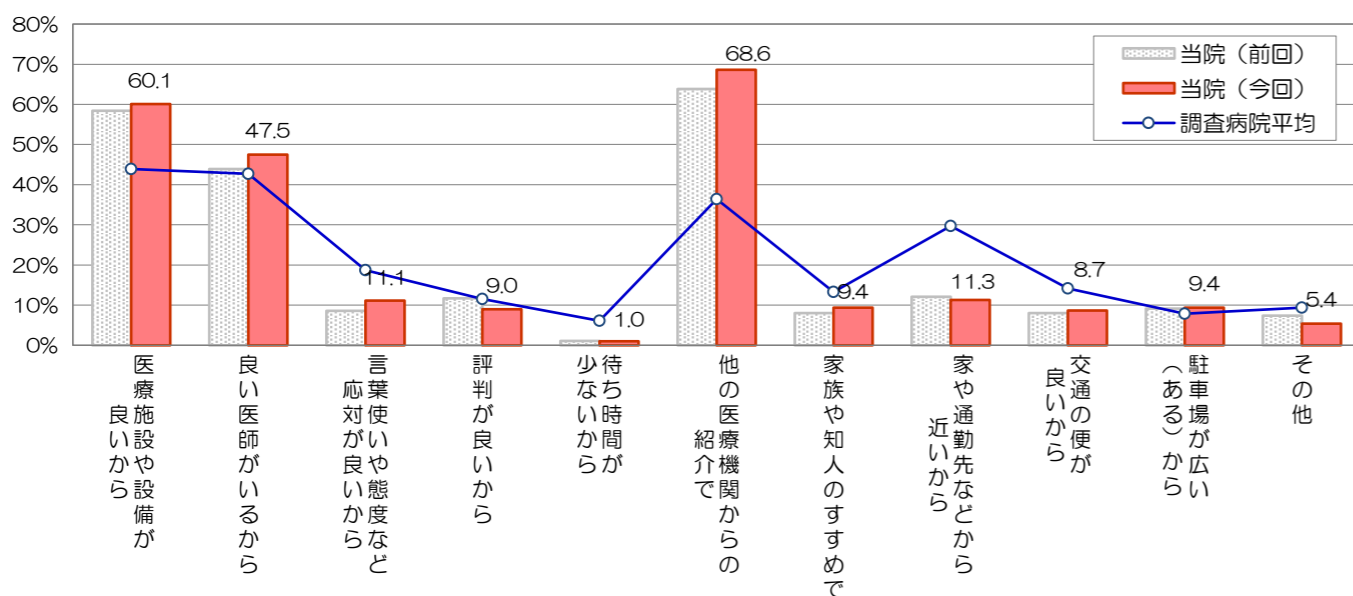
前回調査：男性53.0%、女性47.0%
 調査病院平均：男性45.8%、女性54.2%

*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：577人



■診察待ち時間

有効回答者数：600人

平均待ち時間：73.4分

前回調査との差：+5.2分
 調査病院平均との差：+25.8分

■総合評価点

有効回答者数：629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：82.1点

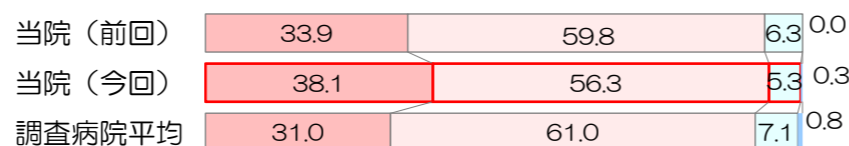
前回調査との差：+0.4点
 調査病院平均との差：+2.2点

■紹介・推薦意向

有効回答者数：645人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」

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



■スマートフォン使用について

使用あり：77.7%

■待合番号アプリの使用について

使用あり：18.1%

■個別項目の満足度

項目	満足度					*インデックス	調査病院平均との差	前回調査との差	
	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満				
施設面	総合待合室の設備や雰囲気	13.3	58.9	24.7	2.8	0.4	70.5	+1.3	+4.5
	各科の待合室の設備や雰囲気	12.3	59.3	23.2	4.5	0.7	69.5	+1.8	+3.4
	診察室や検査室の設備や雰囲気	14.3	62.9	20.4	1.9	0.6	72.1	-0.4	+1.5
	トイレや洗面所設備	16.3	55.0	20.6	6.1	2.0	69.4	+2.1	-0.3
	案内看板や表示のわかりやすさ	17.5	54.3	23.9	4.1	0.2	71.2	+4.0	+0.2
	売店、食堂、自動販売機	14.1	50.1	29.2	5.6	1.0	67.7	+4.9	+2.2
	駐車場の広さや入りやすさ	16.7	52.1	21.7	7.9	1.6	68.6	+11.4	+2.5
	院内施設面全般について	10.8	59.8	26.1	2.8	0.4	69.5	+1.6	+1.7
接遇面	総合案内や会計の対応	18.5	60.9	16.9	3.1	0.6	73.4	-0.2	+4.2
	各科診療受け付けの対応	20.5	63.0	14.0	1.7	0.7	75.2	+0.1	+2.7
	看護師の言葉使いや態度	26.4	61.3	10.1	1.5	0.7	77.8	0.0	+2.3
	医師の言葉使いや態度	30.1	56.6	11.3	1.5	0.6	78.6	0.0	+0.7
	検査・放射線技師の言葉使いや態度	26.0	63.0	9.9	1.0	0.2	78.4	+2.2	+1.5
	接遇面全般について	19.6	64.9	13.6	1.5	0.4	75.5	+1.2	+1.7
診察面	看護師の説明のわかりやすさ	21.8	63.5	13.4	0.9	0.4	76.4	+1.8	+2.1
	医師の病状や検査結果の説明	30.7	53.7	13.2	1.7	0.7	78.0	+2.3	+1.4
	医師への質問や相談のしやすさ	29.9	51.0	15.4	2.8	0.9	76.5	+1.3	+1.0
	医師の診断や処置への信頼感	31.2	53.2	13.2	1.5	0.9	78.1	+0.1	+1.0
	プライバシーへの配慮	24.3	55.1	18.5	1.5	0.6	75.3	+1.5	+1.6
	診察面全般について	24.3	58.5	15.5	0.9	0.8	76.2	+3.0	+0.4
時間面	診察待ち時間	6.2	23.3	36.4	25.4	8.8	48.2	-2.2	+4.8
	診察時間	12.7	44.0	34.1	7.1	2.1	64.6	0.0	+2.5
	診察後の支払いまでの待ち時間	7.2	29.9	36.9	19.7	6.3	53.0	-6.6	+10.9
	時間面全体について	5.8	30.1	39.9	17.8	6.4	52.8	-3.6	+8.6