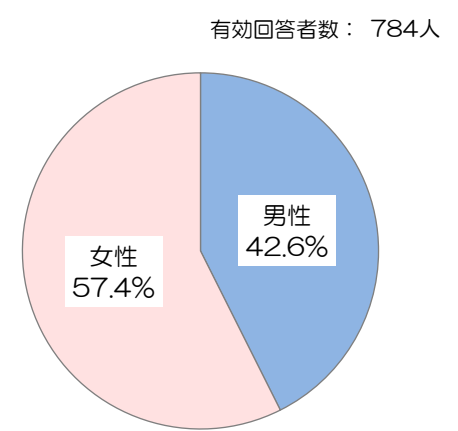


患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

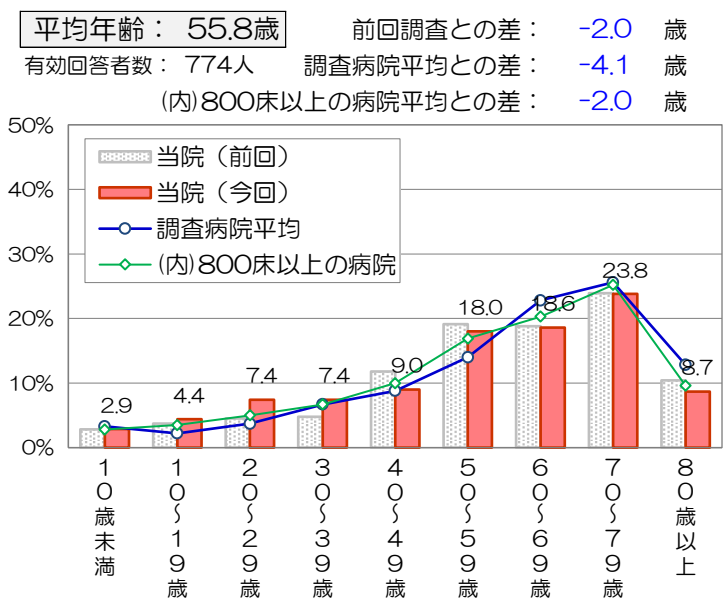
令和6年1月22日～26日実施、回答者数829人

■回答者の性別・年齢

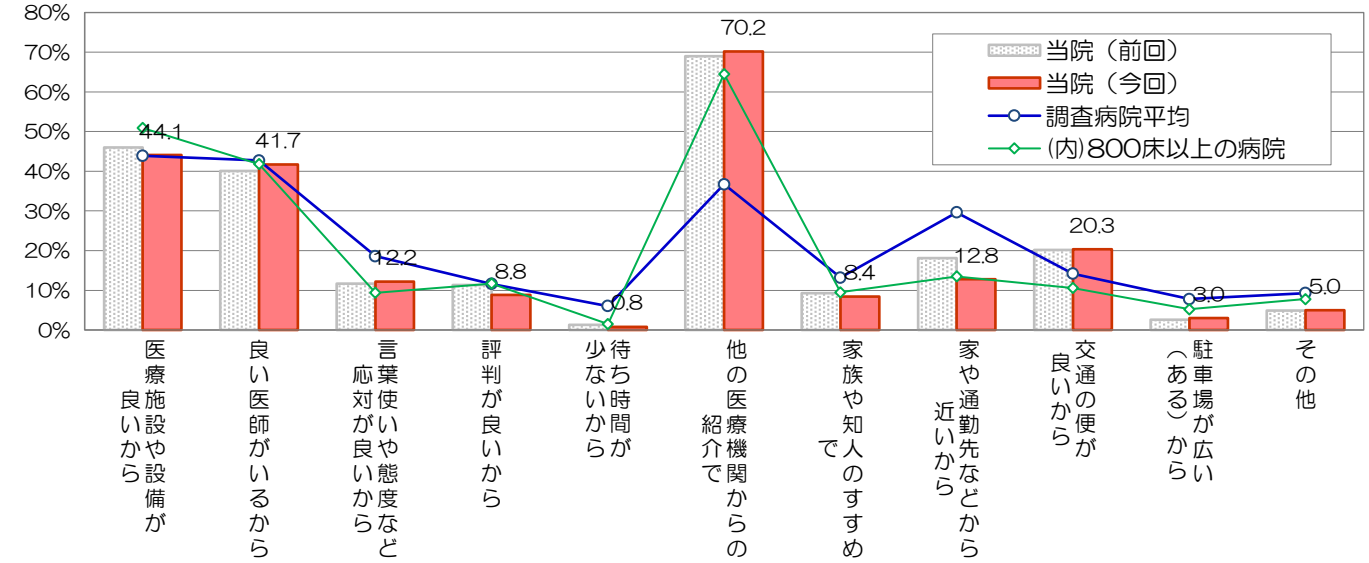


前回調査：男性44.9%、女性55.1%
調査病院平均：男性45.8%、女性54.2%
(内)800床以上の病院平均：男性43.8%、女性56.0%

*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)



■診察待ち時間

有効回答者数：726人

平均待ち時間：50.9分
前回調査との差：+12.3分
調査病院平均との差：+3.6分
(内)800床以上の病院平均との差：-3.2分

■総合評価点

有効回答者数：677人

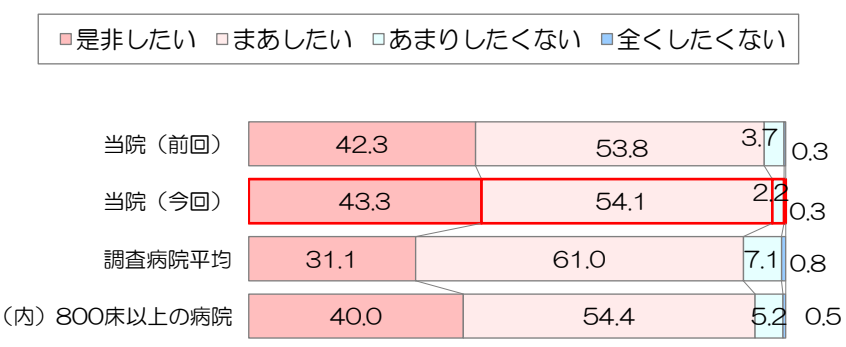
「総合的に当院を100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

平均評価点：82.4点
前回調査との差：+0.2点
調査病院平均との差：+2.5点
(内)800床以上の病院平均との差：+0.5点

■紹介・推薦意向

有効回答者数：669人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



■個別項目の満足度

*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

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	(内)800床以上の病院との差	前回調査との差
総合待合室の設備や雰囲気	20.1	64.0	15.1	0.6	0.1	75.9	+6.7	+5.9	+0.4
各科の待合室の設備や雰囲気	19.8	63.0	14.6	2.5	0.1	75.0	+7.3	+7.0	0.0
診察室や検査室の設備や雰囲気	22.4	63.0	13.0	1.5	0.1	76.5	+4.0	+5.1	+0.6
トイレや洗面所設備	18.3	53.7	18.0	8.1	1.9	69.6	+2.3	+1.9	+0.9
案内看板や表示のわかりやすさ	21.6	60.6	15.0	2.5	0.3	75.2	+7.9	+6.4	+0.2
売店、食堂、自動販売機	15.9	44.9	26.3	10.5	2.4	65.4	+2.7	-1.8	+0.9
駐車場の広さや入りやすさ	12.7	38.2	30.1	13.8	5.1	59.9	+2.7	+1.4	+1.2
院内施設面全般について	15.0	63.4	19.0	2.3	0.3	72.6	+4.7	+3.9	-0.2
総合案内や会計の対応	32.2	55.6	9.2	2.6	0.4	79.1	+5.4	+5.6	+2.1
各科診療受け付けの対応	33.6	53.5	11.2	1.3	0.4	79.6	+4.5	+5.1	+1.6
看護師の言葉使いや態度	43.6	49.2	6.4	0.6	0.1	83.9	+6.1	+5.4	+0.8
医師の言葉使いや態度	47.8	44.9	6.1	1.0	0.1	84.8	+6.1	+4.5	+0.5
検査・放射線技師の言葉使いや態度	38.2	50.6	10.0	1.1	0.0	81.5	+5.3	+3.8	+0.8
接遇面全般について	34.3	56.1	8.0	1.3	0.3	80.7	+6.4	+5.9	+1.5
看護師の説明のわかりやすさ	41.1	50.7	7.2	0.9	0.1	82.9	+8.3	+5.2	+1.5
医師の病状や検査結果の説明	46.0	45.5	6.7	1.3	0.4	83.8	+8.1	+4.1	+1.1
医師への質問や相談のしやすさ	44.2	42.9	10.1	1.9	0.9	81.9	+6.6	+3.2	+0.6
医師の診断や処置への信頼感	45.3	44.7	7.6	1.9	0.4	83.1	+5.0	+3.4	+0.8
プライバシーへの配慮	38.4	48.3	10.5	2.3	0.5	80.5	+6.6	+4.4	+1.1
診察面全般について	39.4	51.3	8.8	0.1	0.4	82.2	+9.0	+4.3	+0.9
診察待ち時間	10.8	28.0	30.1	20.7	10.4	52.0	+1.6	+2.9	-2.3
診察時間	19.9	51.8	23.2	4.2	0.9	71.4	+6.8	+4.1	+0.6
診察後の支払いまでの待ち時間	11.4	30.5	35.5	16.5	6.1	56.2	-3.3	+4.5	+3.9
時間面全体について	10.5	33.6	34.3	16.0	5.5	56.9	+0.6	+4.2	-0.1