

患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

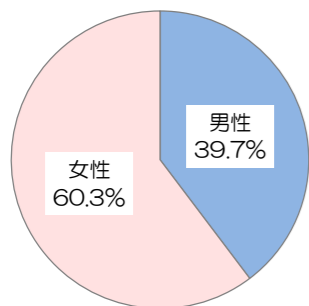
令和2年1月27日～1月29日実施、回答者数432人

前回調査：平成31年1月28日～1月29日実施（回答者数：370人）
調査病院平均：同内容の調査実施 39病院の平均値（平均病床数：564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：423人



前回調査：男性42.9%、女性57.1%
400床台～800床台調査病院平均：男性46.5%、女性53.5%

■診察待ち時間

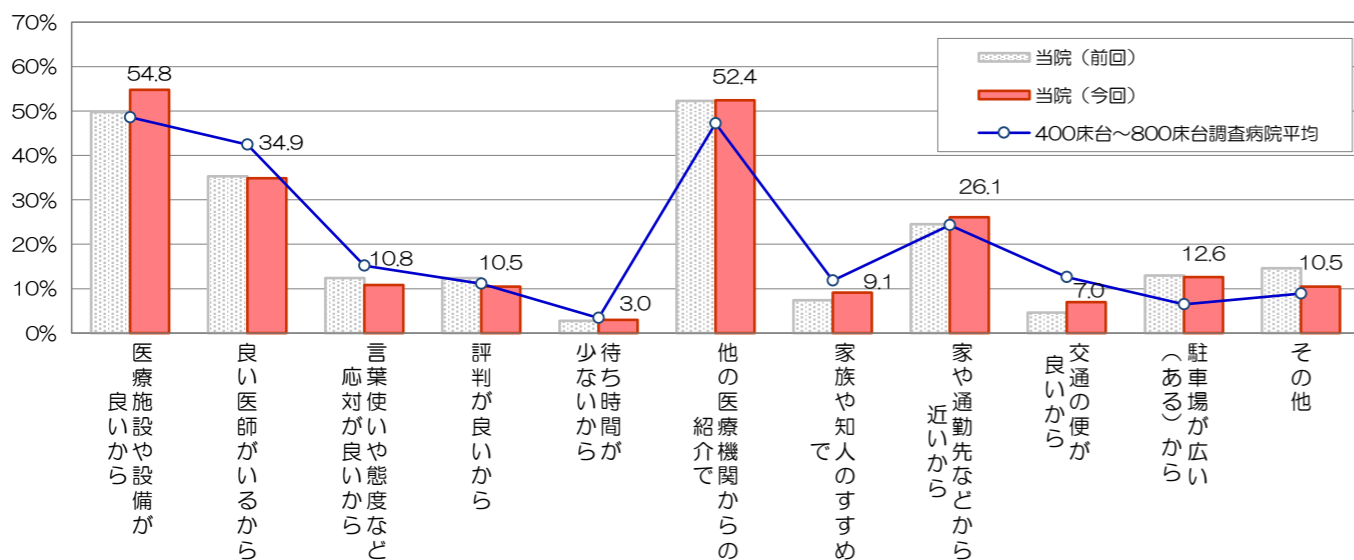
有効回答者数：309人

平均待ち時間：65.2分

前回調査との差：+0.8分
400床台～800床台調査病院平均との差：+15.6分

■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数：372人



■総合的な満足度

有効回答者数：392人

「この病院について、総合的にはどう思われますか」



■紹介・推薦意向

有効回答者数：386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

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	400床台～800床台調査病院平均との差	前回調査との差
会計待合の設備や雰囲気	21.6	58.9	14.0	4.6	1.0	73.9	+5.0	+2.2
各科の待合室の設備や雰囲気	21.2	59.7	14.6	3.8	0.8	74.2	+7.4	+1.0
診察室や検査室の設備や雰囲気	24.6	61.7	12.4	0.8	0.5	77.3	+4.8	+1.4
トイレや洗面所設備	30.0	55.6	8.8	3.6	2.1	76.9	+10.6	+3.9
案内看板や表示のわかりやすさ	20.3	52.2	20.1	5.4	2.1	70.8	+4.1	+3.3
売店、食堂、自動販売機	20.1	48.2	24.5	4.1	3.0	69.6	+5.6	+5.0
駐車場の広さや入りやすさ	32.2	52.0	12.7	2.3	0.8	78.1	+22.2	+1.2
院内施設面全般について	21.9	61.6	14.6	1.6	0.3	75.8	+8.4	+1.9
案内や会計の対応	27.5	59.5	10.0	2.2	0.8	77.7	+4.7	+2.1
各科診療受け付けの対応	24.4	60.1	11.8	2.5	1.3	75.9	+1.1	0.0
看護師の言葉使いや態度	29.1	56.6	11.0	2.3	1.0	77.6	+0.1	-1.2
医師の言葉使いや態度	33.4	52.4	10.4	2.3	1.5	78.5	+0.1	-1.7
検査・放射線技師の言葉使いや態度	24.2	62.1	12.0	1.4	0.3	77.2	+1.3	-0.9
接遇面全般について	22.4	62.6	13.0	1.5	0.5	76.2	+2.1	+0.8
看護師の説明のわかりやすさ	28.8	54.5	15.2	1.3	0.3	77.6	+3.2	+0.6
医師の病状や検査結果の説明	32.8	48.9	13.2	3.6	1.5	77.0	+1.4	-0.7
医師への質問や相談のしやすさ	31.0	48.1	14.5	4.3	2.0	75.4	+0.6	-1.0
医師の診断や処置への信頼感	33.0	45.5	15.3	4.3	1.8	75.9	-2.7	-1.2
プライバシーへの配慮	29.5	50.0	18.1	1.6	0.8	76.5	+2.9	+1.6
診察面全般について	30.1	50.6	15.7	2.6	1.0	76.5	+3.2	+0.3
診察待ち時間	8.2	26.0	33.2	18.3	14.2	49.0	+0.8	+2.3
診察時間	16.0	46.1	27.6	8.5	1.8	66.5	+2.6	+1.2
診察後の支払いまでの待ち時間	11.5	48.6	28.9	9.2	1.8	64.7	+5.9	0.0
時間面全体について	11.8	38.2	30.6	12.3	7.1	58.8	+3.9	+2.5