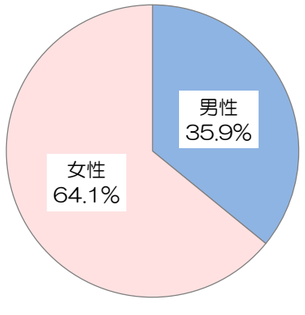
患者さま満足度調査の結果 ＜外来部門＞

令和2年2月17日～2月21日実施、回答者数257人

＊無回答、わからない・該当しないは除外して集計

■回答者の性別・年齢

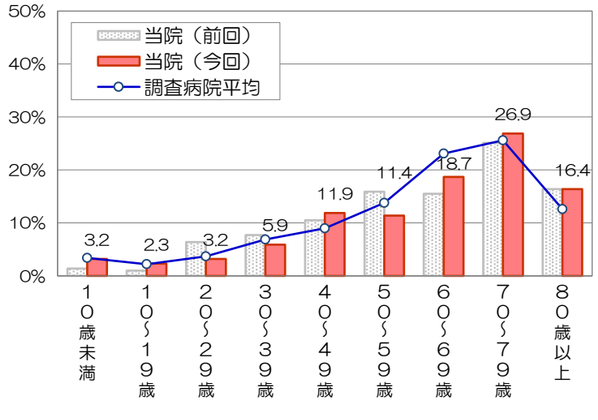
有効回答者数： 223人



前回調査： 男性45.2%、女性54.8%
調査病院平均： 男性45.9%、女性54.1%

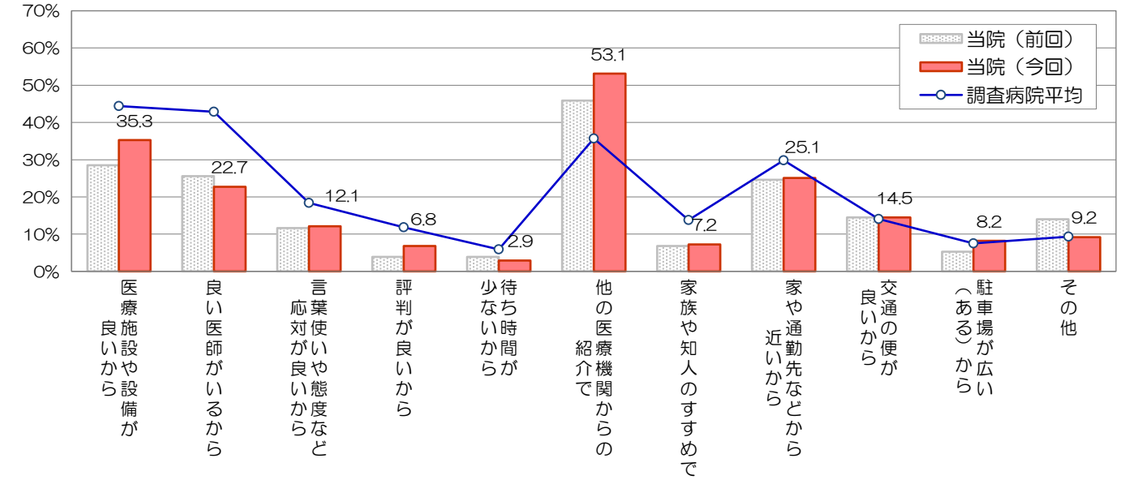
平均年齢： 60.9歳
有効回答者数： 219人

前回調査との差： +0.5 歳
調査病院平均との差： +1.1 歳



■当院の選択理由 （複数回答可）

有効回答者数： 207人



■総合評価点

有効回答者数： 234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」

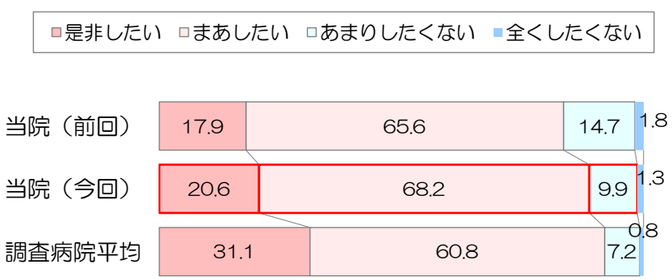
平均評価点： 78.2 点

前回調査との差： +0.2 点
調査病院平均との差： -1.6 点

■紹介・推薦意向

有効回答者数： 233人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



前回調査 ：平成27年2月2日～3月6日実施（回答者数：242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：406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

	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
交通の便利さ	26.4	50.8	17.2	4.0	1.6	74.1	+7.9	+4.4
駐車場の広さや入りやすさ	10.0	41.7	27.1	15.8	5.4	58.8	+2.3	-4.8
建物の外観やつくり	10.7	46.1	38.7	4.1	0.4	65.6	-0.1	+2.3
総合待合室の設備や雰囲気	11.4	48.4	32.5	6.1	1.6	65.4	-3.9	+1.4
各科の待合室の設備や雰囲気	10.7	40.5	38.0	9.1	1.7	62.4	-5.4	+0.7
トイレや洗面所設備	7.5	43.5	28.9	16.3	3.8	58.7	-8.6	-4.5
売店、食堂、自動販売機	7.6	43.2	33.9	13.6	1.7	60.4	-2.2	-3.9
案内看板や表示のわかりやすさ	10.7	51.2	29.9	6.6	1.6	65.7	-1.5	+0.2
清潔感	11.0	51.8	31.8	3.3	2.0	66.6	-3.4	-0.3
施設面全般について	11.2	51.2	31.0	4.5	2.1	66.2	-1.7	+2.5
総合案内や会計の応対	22.9	58.8	11.4	5.7	1.2	74.1	+0.5	+1.4
各科診療受け付けの応対	24.2	60.7	12.7	0.0	2.5	76.6	+1.5	+3.1
医師の言葉使いや態度	30.3	56.6	10.2	2.5	0.4	78.5	0.0	+1.7
看護師の言葉使いや態度	32.1	56.5	9.3	2.0	0.0	79.7	+2.1	+3.0
薬剤師の言葉使いや態度	30.1	56.2	12.3	1.4	0.0	78.8	***	***
検査・放射線技師の言葉使いや態度	29.2	56.0	14.4	0.0	0.5	78.4	+2.3	+1.7
プライバシーへの配慮	21.3	51.1	23.8	2.6	1.3	72.1	-1.5	+1.8
接遇面全般について	20.2	55.1	23.9	0.4	0.4	73.6	-0.6	+1.5
診察待ち時間	4.8	24.0	37.2	22.8	11.2	47.1	-3.1	+0.3
診察時間	10.0	44.8	32.4	9.2	3.6	62.1	-2.3	+0.7
診察後の支払いまでの待ち時間	3.2	18.2	38.5	26.7	13.4	42.8	-16.6	-0.8
名前を呼び出されることについて	10.3	30.5	47.7	6.2	5.3	58.5	***	***
看護師の説明のわかりやすさ	19.2	57.3	20.5	2.5	0.4	73.1	-1.3	+3.1
医師の病状や検査結果の説明	21.9	57.9	18.2	1.2	0.8	74.7	-0.9	+2.8
医師への質問や相談のしやすさ	20.0	55.1	20.8	2.0	2.0	72.2	-2.9	+2.8
診察科でのサービス全般について	15.8	53.8	26.7	2.1	1.7	70.0	-3.0	+2.8