

# 患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

令和5年10月19日～令和5年12月21日実施、回答者数372人

前回調査：令和4年10月20日～令和5年1月24日実施（回答者数：345人）

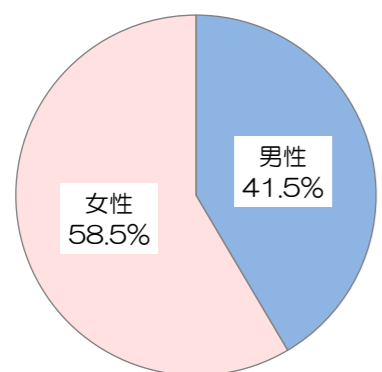
調査病院平均：同内容の調査実施 126病院の平均値（平均病床数：408床）

\*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

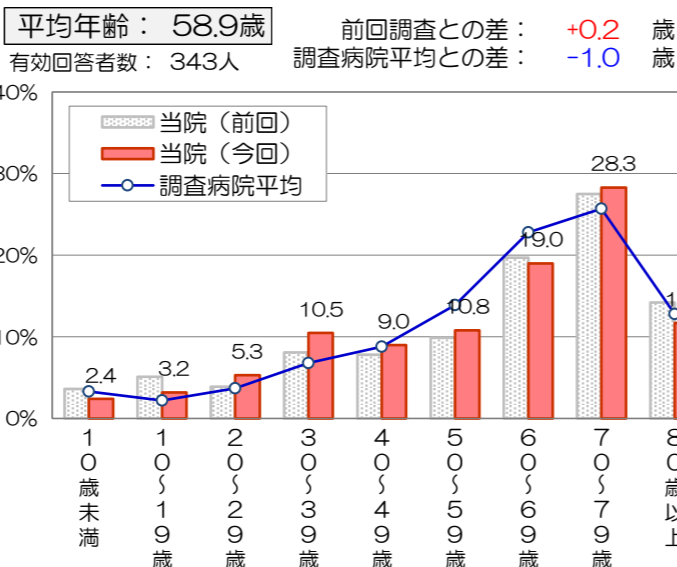
\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

## ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：347人

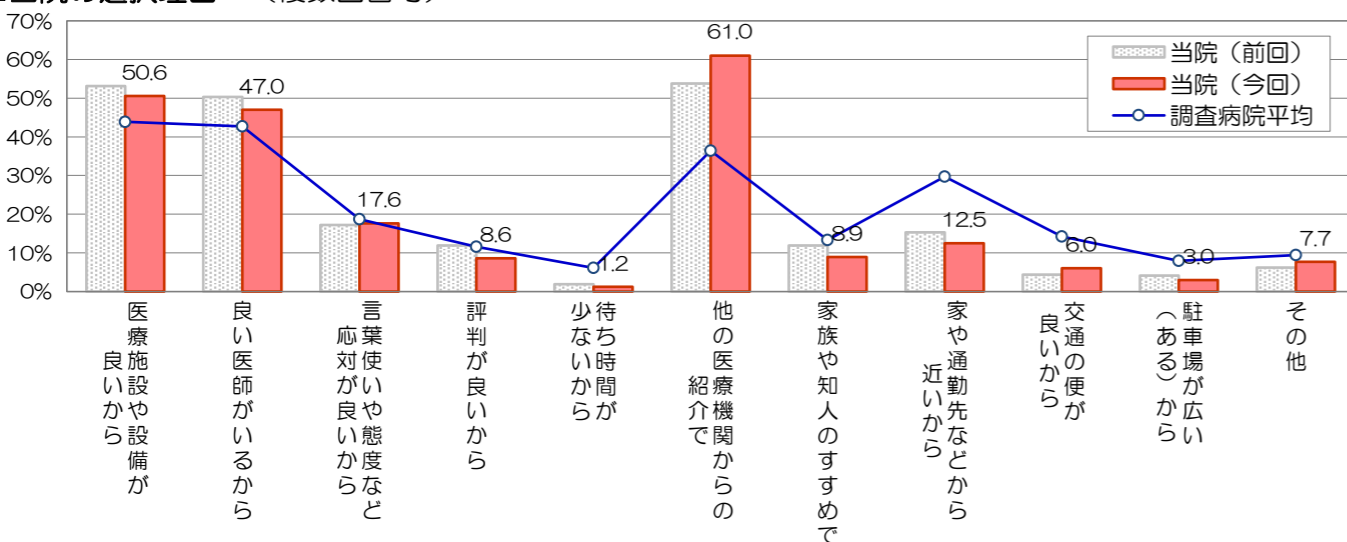


前回調査：男性44.9%、女性55.1%  
調査病院平均：男性45.8%、女性54.2%



## ■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数：336人



## ■総合評価点

有効回答者数：345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：80.4点

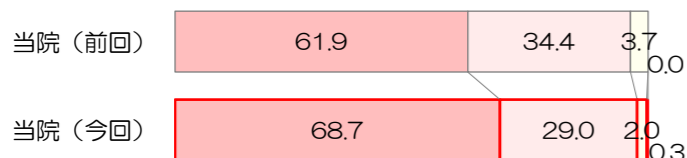
前回調査との差：+0.8点  
調査病院平均との差：+0.6点

## ■受診満足度

有効回答者数：355人

「当院を受診してよかったと思いますか」

満足 やや満足 やや不満 不満

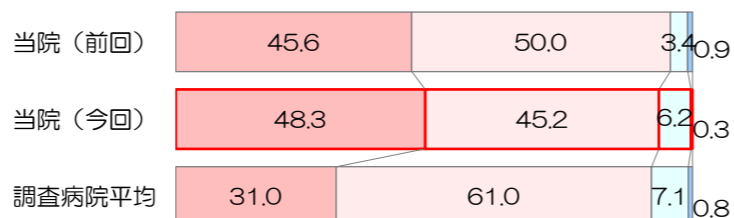


## ■紹介・推薦意向

有効回答者数：352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



## ■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	9.9	55.8	28.2	5.5	0.6	67.3	-1.9	+0.3
各科の待合室の設備や雰囲気	10.9	51.0	29.5	7.5	1.1	65.7	-2.0	+1.0
診察室や検査室の設備や雰囲気	15.9	55.0	25.1	3.9	0.0	70.7	-1.8	+1.5
トイレや洗面所設備	10.6	43.7	29.2	13.9	2.5	61.5	-5.8	+1.2
案内看板や表示のわかりやすさ	11.4	49.9	29.2	7.8	1.7	65.4	-1.8	+0.3
売店、食堂、自動販売機	9.1	47.9	31.1	9.8	2.1	63.0	+0.3	-0.2
駐車場の広さや入りやすさ	5.4	34.0	25.5	25.5	9.6	50.0	-7.2	-0.7
施設面全般について	8.2	46.7	35.4	8.2	1.4	63.0	-4.9	-0.3
総合案内や会計の対応	19.7	54.8	20.5	3.6	1.4	72.0	-1.6	-0.4
各科診療受け付けの対応	24.9	53.5	19.9	1.4	0.3	75.3	+0.2	-0.5
看護師の言葉使いや態度	35.0	53.4	10.5	0.6	0.6	80.4	+2.7	-1.5
医師の言葉使いや態度	39.1	48.2	11.6	1.1	0.0	81.3	+2.7	-1.0
検査・放射線技師の言葉使いや態度	27.9	55.9	15.6	0.3	0.3	77.7	+1.5	-1.9
接遇面全般について	24.2	57.8	17.1	0.9	0.0	76.4	+2.2	-1.1
看護師の説明のわかりやすさ	32.5	52.4	14.3	0.8	0.0	79.1	+4.6	-1.7
医師の病状や検査結果の説明	37.5	48.3	12.5	1.4	0.3	80.3	+4.6	+0.1
医師への質問や相談のしやすさ	33.2	47.9	16.3	2.2	0.3	77.9	+2.7	-0.3
医師の診断や処置への信頼感	37.8	48.1	12.4	1.4	0.3	80.5	+2.5	-0.3
プライバシーへの配慮	29.5	53.3	14.7	1.7	0.8	77.2	+3.4	-0.6
診察面全般について	31.6	53.4	14.5	0.6	0.0	79.0	+5.8	+0.5
診察待ち時間	8.5	28.3	35.4	20.6	7.1	52.6	+2.2	+5.2
診察時間	16.3	49.0	27.0	6.9	0.8	68.3	+3.7	+1.8
診察後の支払いまでの待ち時間	8.9	28.0	35.7	21.3	6.1	53.0	-6.6	+4.9
時間面全体について	7.0	34.1	35.2	20.4	3.4	55.2	-1.1	+4.5