

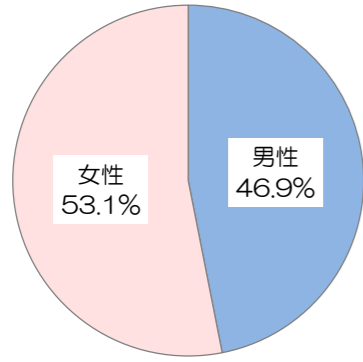
# 患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

令和元年11月28~29日実施、回答者数795人

前回調査：平成30年11月14日~15日実施（回答者数：782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）  
800床台病院平均：平成30年4月以降に同内容の調査実施 7病院（800床以上）の平均値（平均病

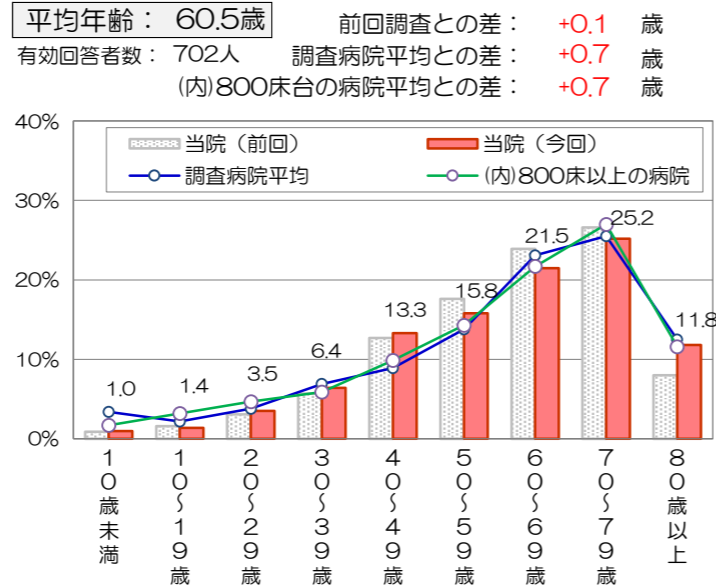
## ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：720人



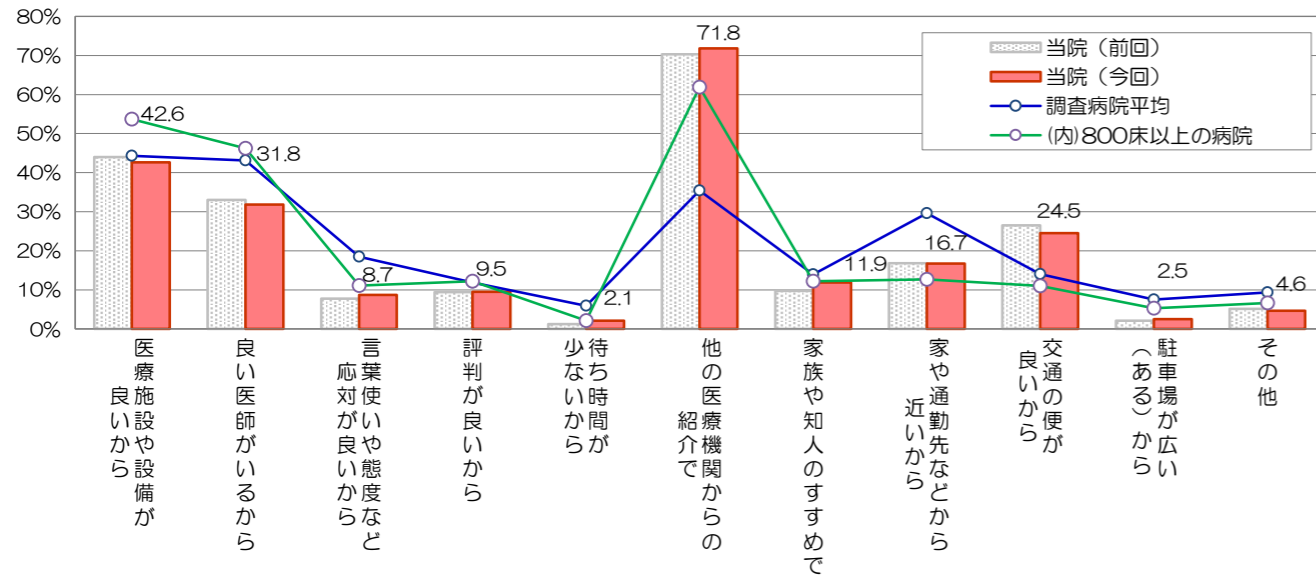
前回調査：男性45.0%、女性55.0%  
調査病院平均：男性46.1%、女性53.9%  
(内)800床台の病院平均：男性45.7%、女性54.1%

\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計



## ■本院の選択理由 (複数回答可)

有効回答者数：714人



## ■診察待ち時間

有効回答者数：551人

平均待ち時間：42.8分

前回調査との差：-4.7分  
調査病院平均との差：-4.8分  
(内)800床台の病院平均との差：-12.9分

## ■総合評価点

有効回答者数：702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：79.1点

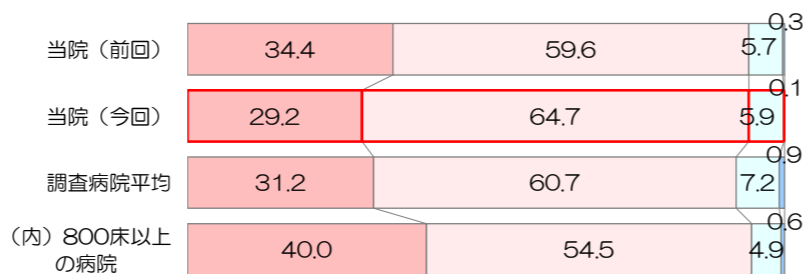
前回調査との差：+0.1点  
調査病院平均との差：-0.7点  
(内)800床台の病院平均との差：-2.6点

## ■紹介・推薦意向

有効回答者数：708人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」

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

\*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	床(内)800台病院平均との差	前回調査との差
総合待合室の設備や雰囲気	11.9	67.0	19.0	1.9	0.3	72.1	+2.8	+1.9	-0.4
各科の待合室の設備や雰囲気	12.0	65.1	20.4	2.3	0.3	71.5	+3.6	+3.5	-1.5
診察室や検査室の設備や雰囲気	13.0	62.8	22.1	1.7	0.4	71.6	-1.0	+1.2	-2.4
トイレや洗面所設備	12.0	52.8	26.8	7.2	1.2	66.8	-0.5	-1.0	-2.1
案内看板や表示のわかりやすさ	14.8	57.1	24.3	3.6	0.3	70.6	+3.4	+1.3	-1.5
売店、食堂、自動販売機	9.6	47.9	35.1	5.7	1.8	64.4	+1.8	-2.4	-1.8
駐車場の広さや入りやすさ	5.7	36.8	36.2	16.9	4.4	55.6	-1.2	+1.3	+1.0
院内施設面全般について	8.6	60.1	29.0	2.1	0.1	68.7	+0.8	+0.1	-2.4
総合案内や会計の対応	15.2	57.1	22.7	3.9	1.1	70.4	-3.2	-2.2	-2.9
各科診療受け付けの対応	16.0	59.2	21.7	2.6	0.5	71.9	-3.1	-1.8	-3.4
看護師の言葉使いや態度	21.7	61.6	14.8	1.4	0.6	75.6	-2.0	-1.3	-2.6
医師の言葉使いや態度	23.5	55.3	19.8	1.2	0.3	75.1	-3.5	-3.4	-2.8
検査・放射線技師の言葉使いや態度	20.4	57.9	20.1	1.2	0.4	74.1	-1.9	-1.6	-3.1
接遇面全般について	14.7	60.8	22.8	1.4	0.3	72.1	-2.0	-1.3	-3.0
看護師の説明のわかりやすさ	22.1	58.9	17.3	1.2	0.4	75.3	+1.0	-0.7	-1.5
医師の病状や検査結果の説明	23.2	55.4	17.6	2.9	1.0	74.2	-1.4	-3.8	-1.8
医師への質問や相談のしやすさ	21.6	51.2	22.0	4.1	1.1	72.0	-3.1	-4.9	-2.1
医師の診断や処置への信頼感	23.6	53.6	19.6	2.3	0.8	74.2	-3.8	-3.9	-2.2
プライバシーへの配慮	20.5	52.6	26.2	0.4	0.3	73.1	-0.6	-1.7	-2.4
診察面全般について	19.6	57.7	20.4	1.7	0.6	73.5	+0.5	-2.5	-2.1
診察待ち時間	3.4	24.4	36.8	22.9	12.4	45.9	-4.3	-0.5	-0.7
診察時間	7.5	46.1	36.2	6.7	3.5	61.8	-2.7	-2.4	-0.9
診察後の支払いまでの待ち時間	9.3	28.9	33.3	20.7	7.7	52.8	-6.7	+2.0	+9.1
時間面全体について	4.5	31.3	39.6	16.5	8.1	51.9	-4.4	+1.4	+3.5