

# 患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

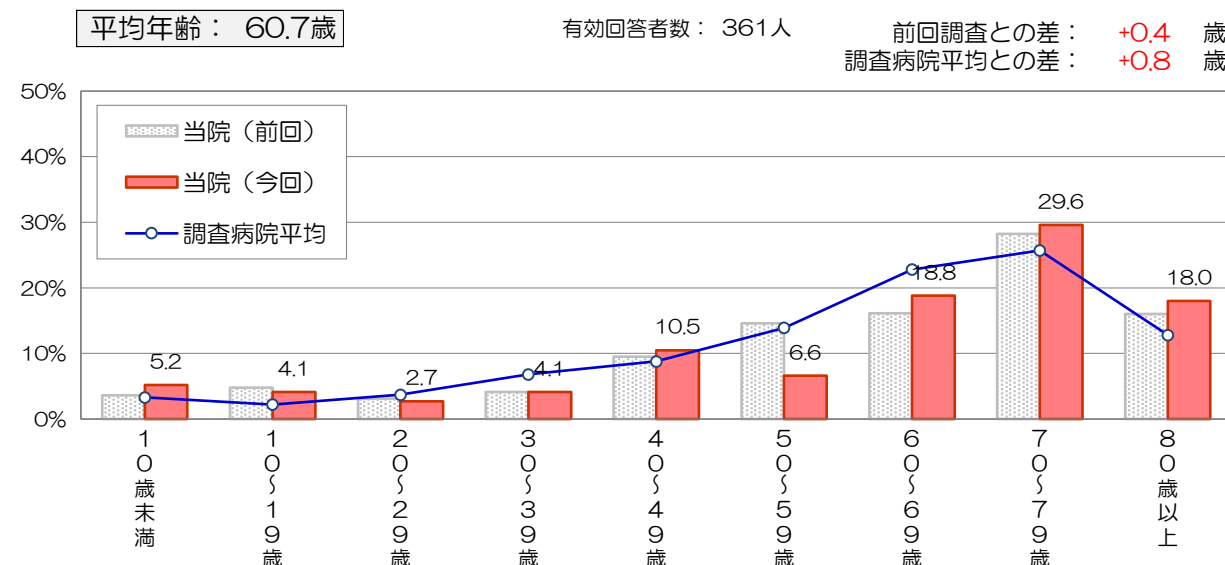
令和5年12月15日～令和6年2月29日実施、回答者数375人

前回調査：令和4年8月下旬～11月上旬実施（回答者数：429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）

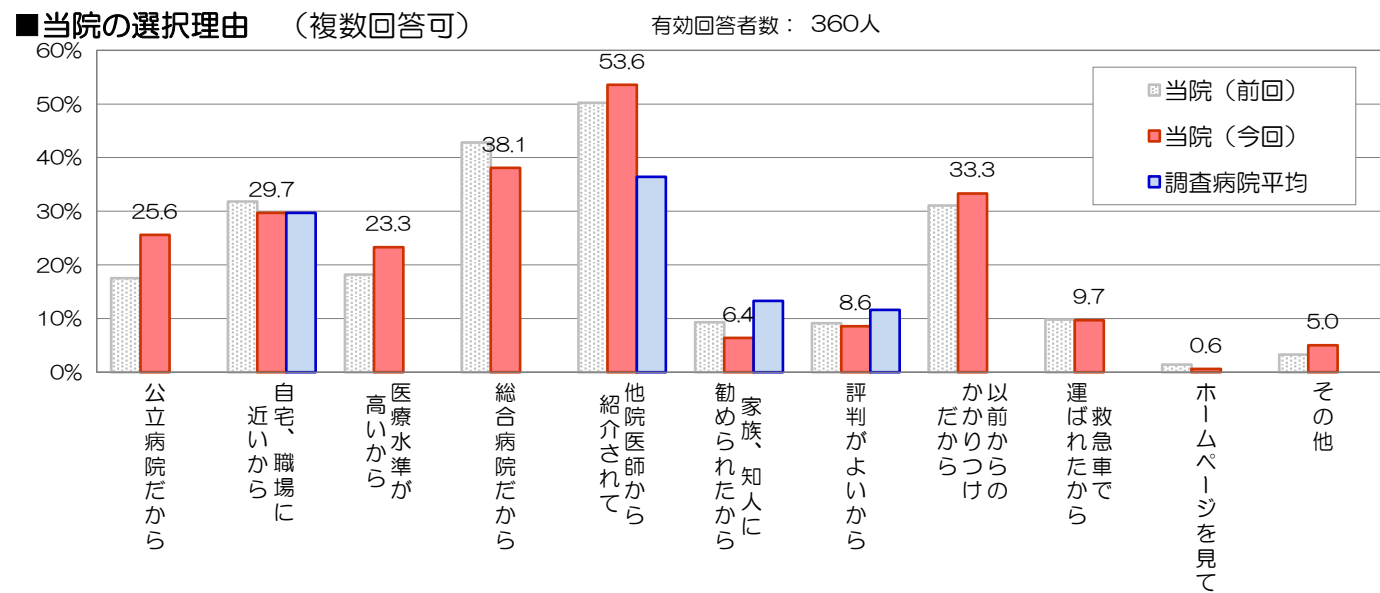
\*インデックスは、「非常に満足」を100点、「満足」を75点、「どちらともいえない」を50点、「やや不満」を25点、「不満」を0点とした平均評価点

\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

## ■回答者の年齢



## ■当院の選択理由 (複数回答可)



## ■診察待ち時間

有効回答者数：255人

平均待ち時間：53.2分

前回調査との差：+2.1分  
 調査病院平均との差：+5.8分

## ■総合満足度(QIプロジェクト設問)

「この病院について、総合的にはどう思われますか」

有効回答者数：349人

■満足 ■やや満足 □どちらともいえない □やや不満 ■不満

本院(前回)	29.4	54.1	15.0	1.0	0.5
本院(今回)	33.0	52.1	11.7	2.3	0.9

## ■紹介・推薦意向

有効回答者数：340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

本院(前回)	27.6	64.2	7.4	0.8
本院(今回)	31.8	60.0	7.1	1.2
調査病院平均	31.0	61.0	7.1	0.8

## ■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
交通の利便さ	12.8	37.2	26.1	12.8	11.1	57.0	-9.2	-1.3
駐車場の広さや入りやすさ	14.4	55.2	19.0	8.8	2.5	67.6	+10.4	-2.0
建物の外観やつくり	10.9	53.7	31.9	2.6	0.9	67.8	+2.1	-0.6
総合待合室の設備や雰囲気	11.0	55.2	29.0	3.7	1.1	67.8	-1.4	-0.9
各科の待合室の設備や雰囲気	9.9	48.2	30.3	8.8	2.8	63.4	-4.3	-0.4
トイレや洗面所設備	9.3	41.7	26.2	17.5	5.4	58.0	-9.3	-1.8
コンビニ、食堂、自動販売機	11.1	50.4	31.8	5.5	1.2	66.2	+3.5	-0.6
案内看板や表示のわかりやすさ	9.6	55.4	27.7	6.2	1.1	66.5	-0.7	-0.8
清潔感	12.5	56.2	25.6	4.5	1.1	68.6	-1.4	-1.0
施設面全般について	9.6	55.5	29.6	4.5	0.8	67.1	-0.8	-1.8
総合案内や会計の対応	21.1	59.4	15.6	3.1	0.8	74.2	+0.6	-1.5
各科診療受け付けの対応	24.2	61.7	12.5	0.8	0.8	76.9	+1.8	+0.4
看護師の言葉使いや態度	29.2	60.0	10.6	0.0	0.3	79.4	+1.7	+0.4
医師の言葉使いや態度	30.8	56.3	10.6	1.1	1.1	78.6	0.0	0.0
薬剤師の言葉使いや態度	25.1	60.8	13.7	0.4	0.0	77.6	***	+2.9
検査・放射線技師・臨床工学技士の言葉使いや態度	26.6	58.9	13.2	1.3	0.0	77.7	+1.5	+1.1
リハビリスタッフの言葉使いや態度	28.0	52.6	18.5	0.9	0.0	76.9	***	+1.2
プライバシーへの配慮	19.8	55.9	21.4	2.6	0.3	73.1	-0.7	+1.4
接遇面全般について	21.5	58.2	18.5	1.8	0.0	74.9	+0.7	+0.3
看護師の説明のわかりやすさ	25.6	63.8	9.1	1.1	0.3	78.3	+3.8	+0.9
医師の病状や検査結果の説明	27.2	57.9	12.0	2.9	0.0	77.4	+1.7	+0.4
医師への質問や相談のしやすさ	24.8	56.5	13.5	4.3	0.9	75.0	-0.2	-0.2
薬剤師の説明のわかりやすさ	21.5	57.5	19.7	1.3	0.0	74.8	***	+1.8
診察科でのサービス全般について	18.0	62.8	17.2	1.5	0.6	74.1	+0.9	+0.6
診察待ち時間	6.0	26.2	41.9	17.9	8.0	51.1	+0.7	+1.6
診察時間	9.4	44.9	37.4	6.3	2.0	63.4	-1.2	-1.4
診察後の支払いまでの待ち時間	9.4	46.2	32.2	9.4	2.8	62.5	+2.9	-1.2
時間面全体について	6.9	40.2	35.6	14.9	2.3	58.6	+2.3	-0.4