

患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

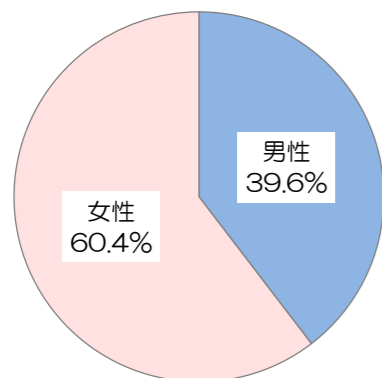
令和元年11月18日～22日実施、回答者数642人

大学病院平均：同内容の調査実施 20大学病院の平均値（平均病床数：758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：629人

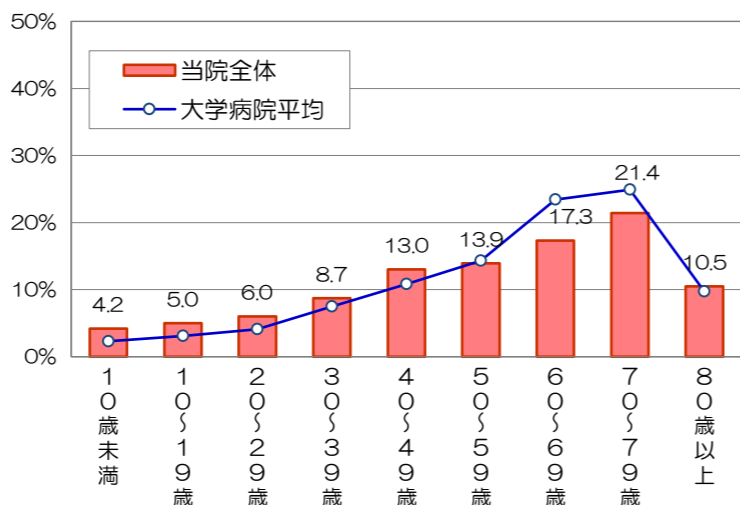


大学病院平均：男性44.5%、女性55.4%

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

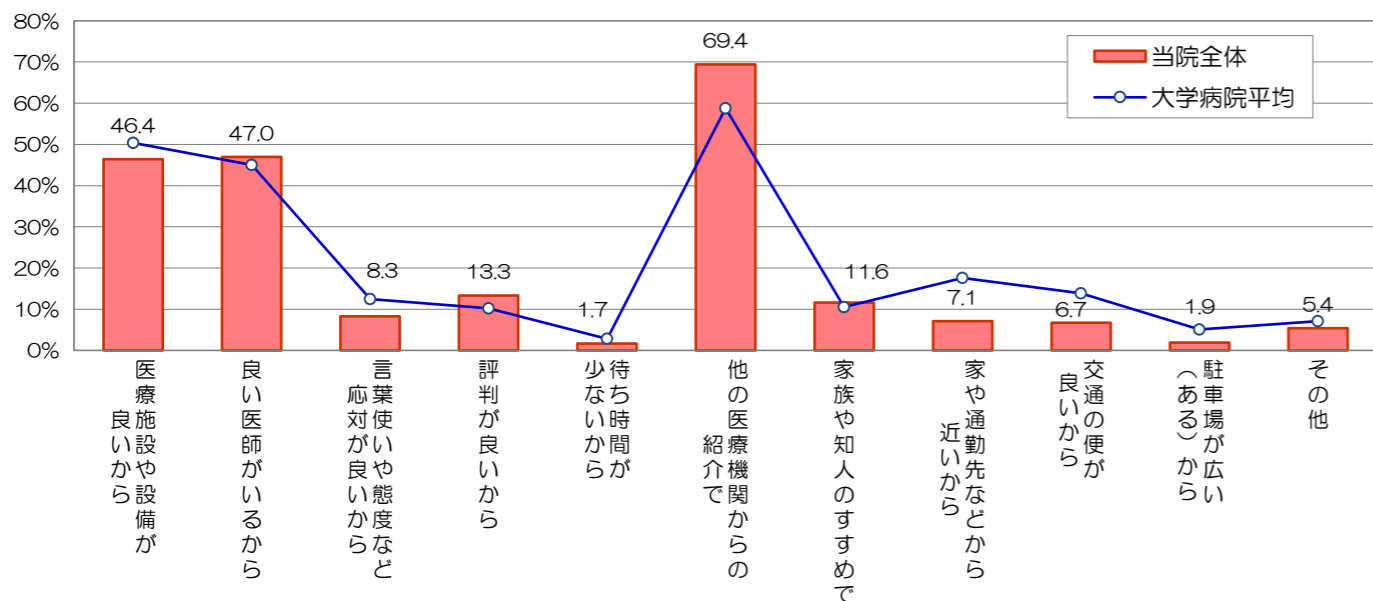
平均年齢：54.6歳 大学病院平均との差：-3.9歳

有効回答者数：618人



■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数：481人



■診察待ち時間

有効回答者数：405人

平均待ち時間：56.4分

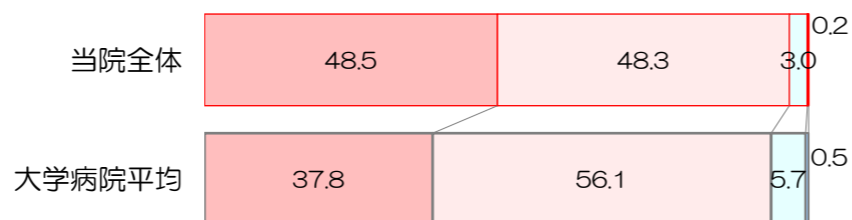
大学病院平均との差：+2.6分

■紹介・推薦意向

有効回答者数：439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



■総合評価点

有効回答者数：423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：82.0点

大学病院平均との差：+1.3点

■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	大学病院平均との差
総合待合室の設備や雰囲気	15.8	62.4	18.3	2.7	0.8	72.4	+2.3
各科の待合室の設備や雰囲気	11.7	53.8	26.5	7.2	0.8	67.1	-1.3
診察室や検査室の設備や雰囲気	15.7	58.6	22.6	2.4	0.6	71.6	-1.0
トイレや洗面所設備	12.3	41.1	27.2	15.7	3.6	60.7	-8.0
案内看板や表示のわかりやすさ	12.6	50.7	27.7	7.7	1.3	66.4	-1.6
売店、食堂、自動販売機	17.6	63.8	15.6	1.8	1.1	73.8	+8.4
駐車場の広さや入りやすさ	7.9	32.8	31.3	20.7	7.4	53.3	-0.8
院内施設面全般について	11.6	57.9	26.5	3.6	0.4	69.2	+0.9
総合案内や会計の対応	23.1	62.0	12.1	1.7	1.1	76.1	+1.8
各科診療受け付けの対応	20.3	61.4	14.7	2.6	1.1	74.3	-1.1
看護師の言葉使いや態度	25.2	63.7	9.8	0.9	0.5	78.1	-0.2
医師の言葉使いや態度	37.0	54.1	7.4	1.1	0.4	81.5	+2.2
薬剤師の言葉使いや態度	24.9	58.9	15.4	0.4	0.4	76.9	***
検査・放射線技師の言葉使いや態度	28.2	61.4	9.1	0.8	0.5	79.0	+2.2
医学生・看護学生の言葉使いや態度	22.1	56.7	18.9	1.0	1.3	74.3	***
接遇面全般について	21.1	66.9	10.8	0.7	0.5	76.9	+2.1
看護師の説明のわかりやすさ	24.6	59.7	14.4	1.0	0.3	76.9	+0.8
医師の病状や検査結果の説明	37.8	51.8	7.8	2.0	0.7	81.0	+3.3
医師への質問や相談のしやすさ	37.6	47.4	12.2	2.2	0.4	79.9	+3.5
医師の診断や処置への信頼感	39.2	48.7	11.0	0.9	0.2	81.4	+2.5
薬剤師の説明のわかりやすさ	23.6	57.1	18.5	0.4	0.4	76.1	***
プライバシーへの配慮	22.6	56.6	17.5	1.8	1.5	74.2	-0.6
診察面全般について	27.6	60.4	10.9	0.2	0.9	78.4	+2.8
診察待ち時間	6.8	31.7	32.3	18.8	10.5	51.4	+3.8
検査待ち時間	9.8	35.6	34.2	15.6	4.8	57.5	***
診察時間	12.4	53.3	27.2	5.5	1.5	67.4	+2.2
診察後の支払いまでの待ち時間	8.5	42.6	30.4	13.6	4.8	59.1	+1.6
時間面全体について	8.4	37.0	32.3	18.0	4.3	56.8	+2.6