

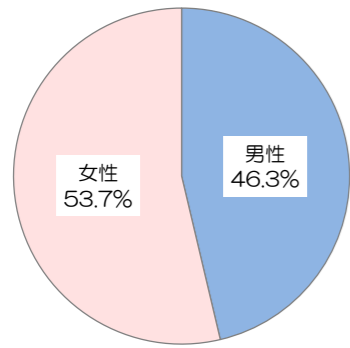
# 患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

令和2年8月24日(月)、28日(金)実施、回答者数365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

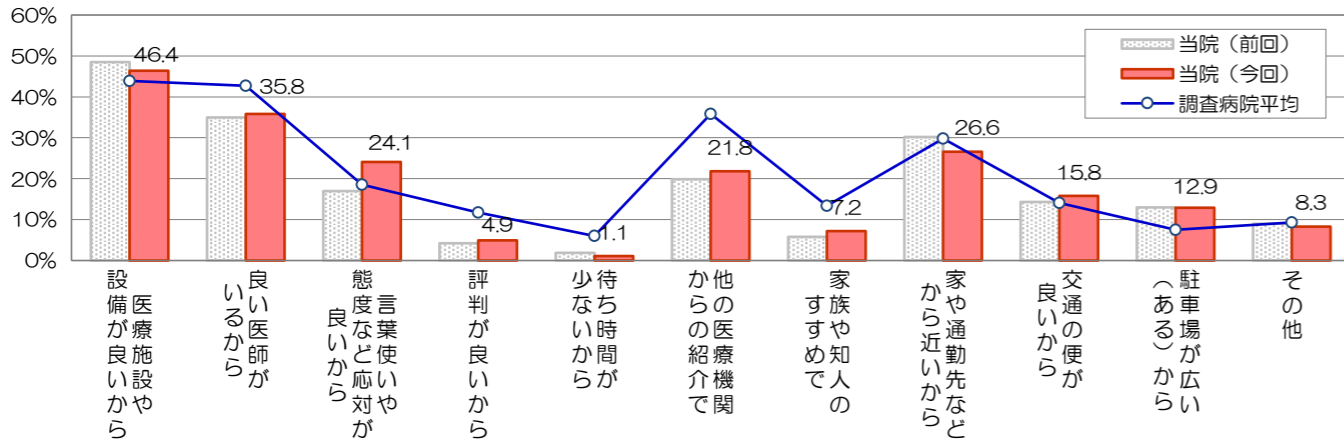
有効回答者数： 356人



前回調査： 男性49.4%、女性50.6%  
調査病院平均： 男性45.8%、女性54.2%

対象者の性別は、女性の割合が7.4%多く、女性の割合は前回調査に比べ、3.1%増加している。

## ■当院の選択理由 (複数回答可)



「医療施設や設備が良いから」と答えた人の割合が46.4%で最も高く、次いで「良い医師がいるから」が35.8%であり、前回調査においても、この2項目が上位であった。

## ■診察待ち時間

有効回答者数： 303人

平均待ち時間： 63.2分

前回調査との差： -5.7分  
調査病院平均との差： +15.7分

平均待ち時間は、前回調査から5.7分減少した。「30分以内まで(39.6%)」を含め、「50分以内まで」が52.5%と半数を占める。

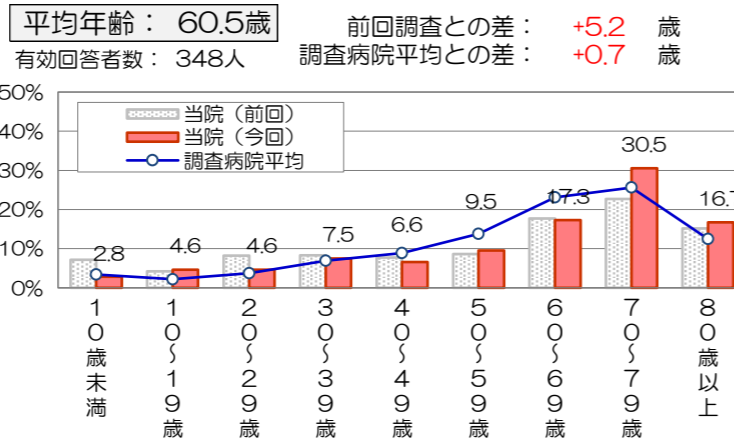
## ■新型コロナウイルス感染不安

「受診する上で、新型コロナウイルス感染の不安はありましたか」

有効回答者数： 334人



受診する上で、37.1%の割合で新型コロナウイルスへの不安があった。



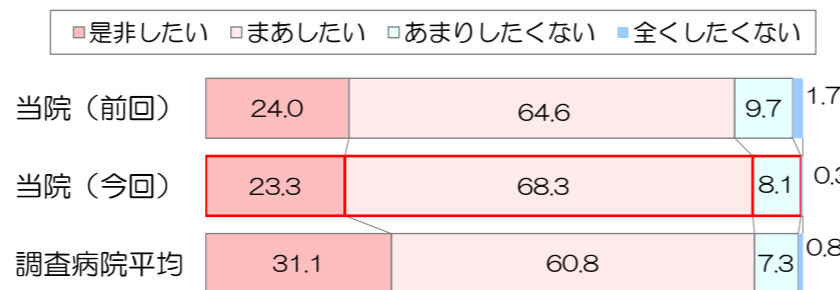
前回調査の平均年齢と比べ、対象者の平均年齢は5.2歳上昇しているが、調査病院の平均との差はほとんどない。「70~79歳」の人の割合が30.5%で最も高く、次いで「60~69歳」が17.3%であった。

有効回答者数： 349人

## ■紹介・推薦意向

有効回答者数： 322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」の合計が91.6%あり、前回調査と比べ、3%増加した。

## ■総合的な満足度 (QIプロジェクト設問)

「当院について、総合的にどう思われますか」 有効回答者数： 331人



総合的な満足度「満足」、「やや満足」は、全体の8割以上が満足と感じている。

前回調査： 令和元年8月26日(月)と8月30日(金)実施 (回答者数：406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：405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



『院内施設面全般について』は「非常に満足」の割合が15.4%、「満足」が64.4%で、全体の79.8%が「満足」と感じている。項目別では、『駐車場の広さや入りやすさ』の満足度(73.8)が+17.3ポイントと、大幅に高い。

『接遇面全般について』は「非常に満足」の割合が25.9%、「満足」が57%で、全体の82.9%が「満足」と感じている。接遇面では、全ての項目において「満足」の割合が8割を超え、調査平均病院も上回っている。

『診察面全般について』は「非常に満足」の割合が29.4%、「満足」が54.1%で、全体の83.5%が「満足」と感じている。項目別では、『看護師の説明のわかりやすさ』、『医師の病状や検査結果の説明』ともに調査病院平均と比べ、満足度が高くなっている。

『時間面全般について』は「非常に満足」の割合が9.5%、「満足」が38.1%で、全体の47.6%が「満足」と感じており、「不満」(「やや不満」「不満」の合計)と感じている人の割合は、18.4%であった。項目別では、『診察待ち時間』で「不満」が33.5%と3割を超えているが、満足度(49.7)は、調査病院平均と比べ、ほぼ差はない。