

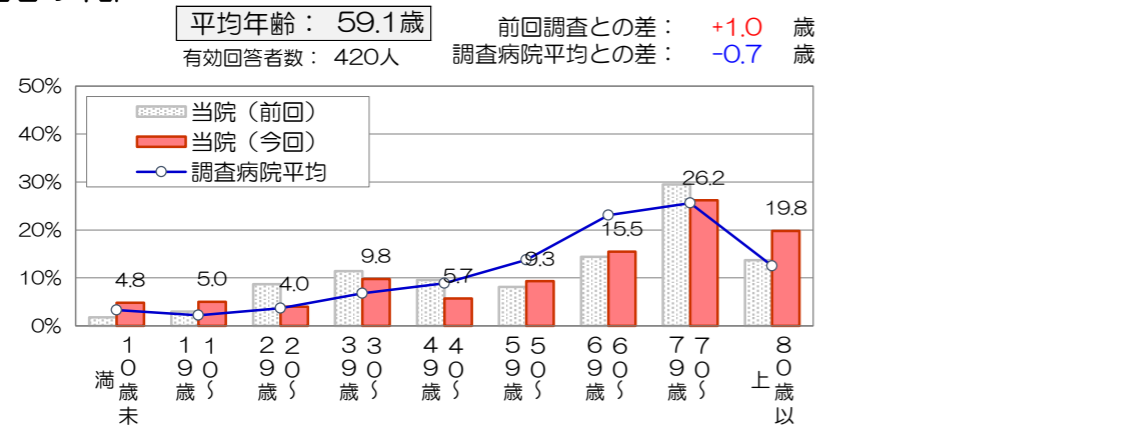
患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

令和4年9月実施、回答者数450人

前回調査：令和3年8月23日～27日実施（回答者数：357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）

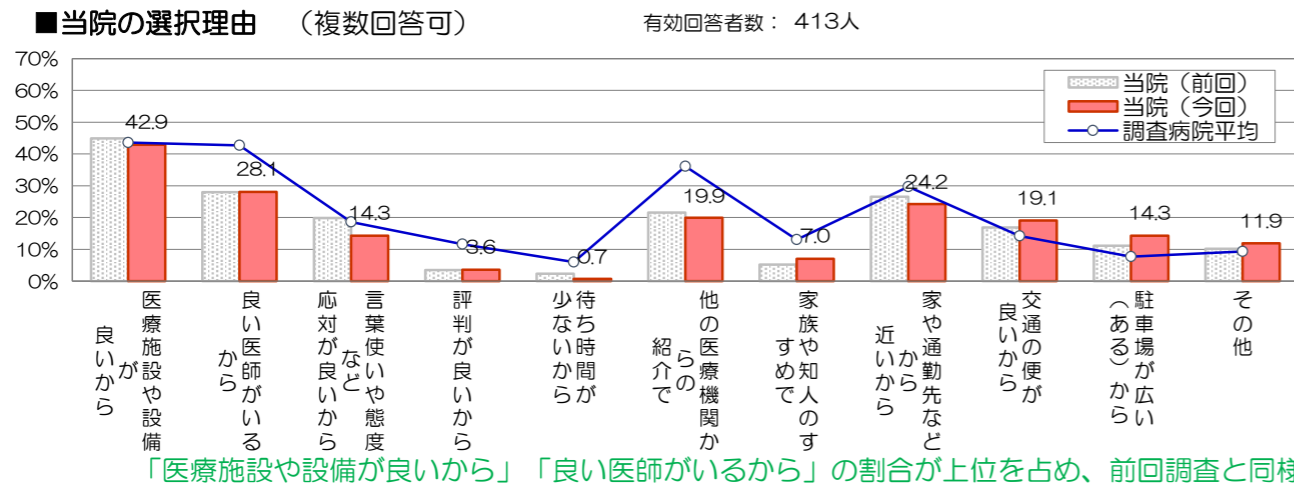
*インデックスは、「非常に満足」を100点、「満足」を75点、「どちらともいえない」を50点、「やや不満」を25点、「不満」を0点とした平均評価点

■回答者の年齢



今回調査より、回答者の性別確認を廃止している。前回調査と比較し、「20～29歳」「40～49歳」の回答が減少し、平均年齢が1歳上昇した。

■当院の選択理由（複数回答可）



「医療施設や設備が良いから」「良い医師がいるから」の割合が上位を占め、前回調査と同様である。

■診察待ち時間

有効回答者数：379人
 平均待ち時間：72.4分
 前回調査との差：+5.8分
 調査病院平均との差：+24.9分
 初診：80.2分
 前回調査との差：+18.0分
 調査病院「予約なし」との差：+20.4分

平均待ち時間は、前回から5.8分増加した。調査病院平均と比較し24.5分長くなっている。初診が、前回から18分増加した。

■紹介・推薦意向

有効回答者数：405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

項目	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
当院(前回)	22.1	65.1	11.2	1.6
当院(今回)	18.8	68.4	11.6	1.2
調査病院平均	31.1	61.0	7.2	0.8

「是非したい」「まあしたい」の割合が、前回と同様の87.2%となった。

■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	13.6	60.9	24.3	1.0	0.2	71.7	+2.6	-0.9
各科の待合室の設備や雰囲気	12.4	60.3	25.1	1.9	0.2	70.7	+3.1	-0.8
診察室や検査室の設備や雰囲気	15.8	63.2	20.0	0.7	0.2	73.4	+1.0	-1.0
トイレや洗面所設備	22.2	59.4	14.7	3.7	0.0	75.1	+8.0	+0.1
案内看板や表示のわかりやすさ	15.5	56.4	23.6	3.9	0.5	70.6	+3.5	0.0
売店、食堂、自動販売機	11.9	44.9	34.3	7.6	1.4	64.6	+2.1	+1.1
駐車場の広さや入りやすさ	18.8	51.6	23.3	5.2	1.0	70.5	+13.7	-0.9
院内フリーWi-Fiについて	20.9	48.5	27.2	2.7	0.7	71.6	***	***
呼び出し状況確認サービスについて	16.4	54.0	24.3	4.5	0.8	70.2	***	***
施設面全般について	14.3	61.9	21.1	2.5	0.2	71.9	+4.1	-0.1
設備面の個別項目評価については、全項目で調査病院平均を上回った。								
総合案内や会計の対応	18.2	58.7	17.0	4.6	1.5	71.9	-1.7	-1.0
各科診療受け付けの対応	23.4	64.8	10.1	1.4	0.2	77.4	+2.4	+0.2
看護師の言葉使いや態度	32.0	60.3	7.2	0.5	0.0	80.9	+3.2	+0.8
医師の言葉使いや態度	32.2	56.4	9.0	1.9	0.5	79.5	+0.9	+1.0
リハビリ技師の言葉使いや態度	27.1	52.8	19.6	0.5	0.0	76.6	***	+3.9
エコー・心電図等の検査技師の言葉使いや態度	28.4	58.5	13.1	0.0	0.0	78.8	+2.7	+0.8
レントゲン技師の言葉使いや態度	23.3	60.0	15.9	0.7	0.0	76.5	+0.4	-0.1
臨床工学技士の言葉使いや態度	22.4	56.1	21.5	0.0	0.0	75.2	***	***
接遇面全般について	20.4	61.9	16.6	0.8	0.3	75.3	+1.1	0.0
総合案内や会計の対応のみ、調査病院平均を下回った。「看護師の言葉遣いや態度」が80.9ポイント「医師の言葉遣いや態度」が79.5ポイントと特に高い水準にある								
看護師の説明のわかりやすさ	29.5	60.7	8.1	1.7	0.0	79.5	+5.1	0.0
医師の病状や検査結果の説明	29.1	55.6	13.6	1.2	0.5	77.9	+2.3	+1.3
医師への質問や相談のしやすさ	29.2	52.5	14.0	3.4	1.0	76.4	+1.3	+1.8
医師の診断や処置への信頼感	31.0	51.7	14.9	1.7	0.7	77.6	-0.4	+1.2
プライバシーへの配慮	23.9	52.7	20.6	2.3	0.5	74.3	+0.6	0.0
診察面全般について	25.0	56.6	16.7	1.5	0.2	76.2	+3.2	+0.6
ほとんどの項目で調査病院平均を上回っている。また、昨年度を下回った項目はなかった。								
診察待ち時間	6.5	22.5	30.0	22.9	18.1	44.1	-6.2	-0.2
診察時間	12.3	47.3	30.5	6.9	3.0	64.8	+0.3	+0.8
診察後の支払いまでの待ち時間	10.2	44.2	31.0	10.2	4.5	61.4	+1.8	+0.9
時間面全体について	9.7	30.2	33.4	18.0	8.7	53.6	-2.7	+1.1

「時間面全体について」では、前年度+1.1ポイントとなっているが、調査病院平均は下回る結果となった。

■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：409人



「全く不安はなかった」の割合が、+10%と大幅に増加した。

■総合的な満足度（QIプロジェクト設定）

有効回答者数：461人
 「当院について、総合的にどう思われますか」
 ■非常に満足 ■満足 ■どちらともいえない ■やや不満 ■不満

項目	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満
当院(前回)	31.2	48.2	15.2	4.5	0.9
当院(今回)	30.0	49.0	17.3	2.9	0.7

約80%の方が、「非常に満足」又は「満足」と評価した。前回調査と比較し、「やや不満」が若干減少した（-1.6%）