

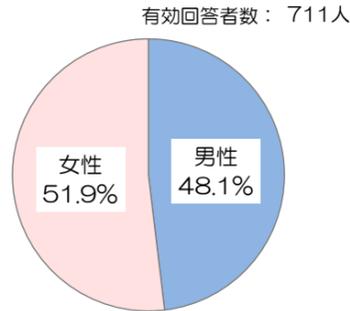
# 患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

令和2年11月16日～11月30日実施、回答者数733人

前回調査：平成31年3月4日～3月8日実施（回答者数：652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

## ■回答者の性別・年齢



前回調査：男性45.7%、女性54.3%  
 調査病院平均：男性45.8%、女性54.2%

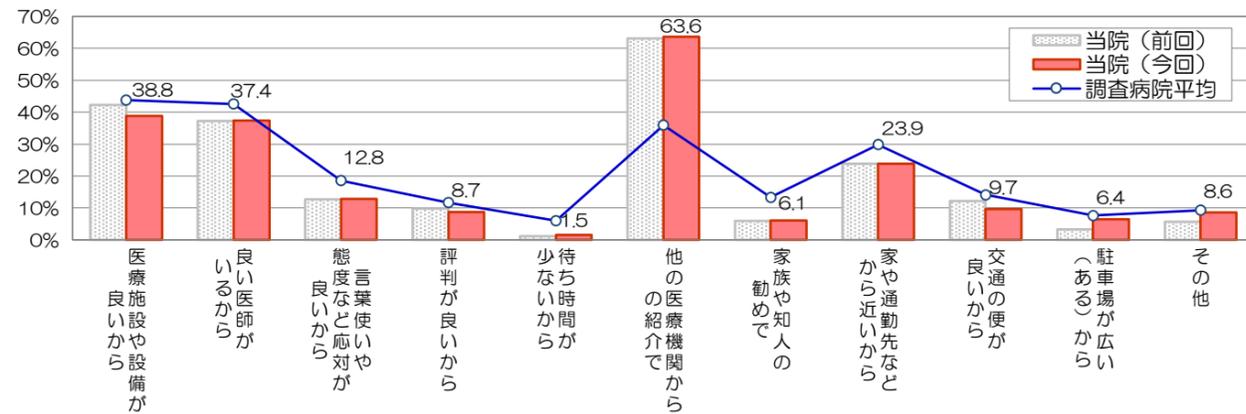
## ■診察待ち時間

有効回答者数：704人

平均待ち時間：45.4分  
 前回調査との差：+0.3分  
 調査病院平均との差：-2.1分

## ■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数：689人



## ■総合評価点

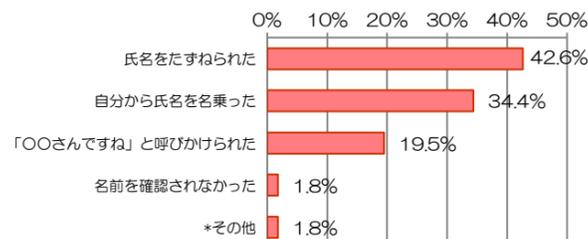
有効回答者数：569人

「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：84.7点  
 前回調査との差：+0.4点  
 調査病院平均との差：+4.9点

## ■氏名確認

有効回答者数：683人

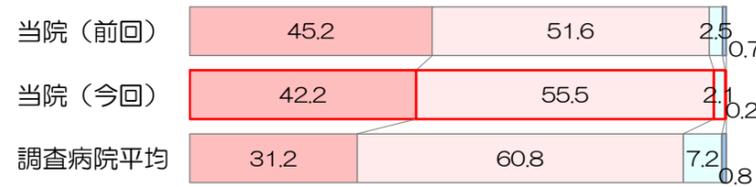


## ■紹介・推薦意向

有効回答者数：578人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われませんか」

是非したい / あまりしたくない / まあしだい / 全くしたくない



\*「その他」（8件）の具体的記載内容

入室前に名前を呼ばれた（5件）（通院回数が多い等）顔見知り（3件）

## ■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	19.1	62.1	16.7	2.1	0.0	74.6	+5.3	-1.4
各科の待合室の設備や雰囲気	18.3	61.4	17.4	2.9	0.0	73.8	+6.0	-1.0
診察室や検査室の設備や雰囲気	23.4	60.0	14.8	1.1	0.6	76.1	+3.5	-0.6
トイレや洗面所設備	21.0	55.5	19.5	3.8	0.2	73.4	+6.2	-1.9
案内看板や表示のわかりやすさ	15.3	54.0	24.4	5.2	1.1	69.3	+2.1	+0.3
売店、食堂、自動販売機	14.8	50.8	26.9	5.9	1.7	67.8	+5.2	+0.3
駐車場の広さや入りやすさ	21.9	50.2	24.7	2.8	0.4	72.6	+15.8	+3.2
院内施設面全般について	17.4	60.8	18.9	2.5	0.5	73.0	+5.1	0.0
総合案内や会計の対応	27.7	59.5	11.7	1.0	0.2	78.4	+4.7	0.0
各科診療受け付けの対応	29.3	60.6	8.7	1.4	0.0	79.4	+4.4	-0.4
看護師の言葉使いや態度	39.2	53.6	6.5	0.6	0.2	82.7	+5.0	+0.2
医師の言葉使いや態度	51.4	42.4	5.9	0.2	0.2	86.2	+7.6	+0.7
検査・放射線技師の言葉使いや態度	35.5	55.0	8.2	1.2	0.2	81.1	+5.0	+0.5
医療者からのお名前確認の実施	35.8	54.8	8.5	0.8	0.2	81.3	-	-0.4
接遇面全般について	31.5	58.7	9.5	0.3	0.0	80.3	+6.1	-0.1
看護師の説明のわかりやすさ	38.0	53.5	8.1	1.0	0.0	82.3	+7.9	+1.5
医師の病状や検査結果の説明	52.5	40.5	6.0	0.6	0.3	86.1	+10.5	+1.4
医師への質問や相談のしやすさ	47.5	46.0	5.4	1.1	0.0	85.0	+9.9	+2.2
医師の診断や処置への信頼感	50.2	42.8	5.9	1.1	0.0	85.5	+7.6	+1.3
プライバシーへの配慮	38.0	49.1	11.6	1.1	0.2	80.9	+7.2	+1.3
診察面全般について	41.2	51.1	7.2	0.3	0.2	83.2	+10.2	+1.4
診察待ち時間	9.6	31.4	32.6	18.0	8.4	53.9	+3.5	-0.7
診察時間	20.2	57.1	19.6	2.5	0.6	73.4	+8.9	+1.4
診察後の支払いまでの待ち時間	16.6	41.7	26.9	10.4	4.4	63.9	+4.4	+1.8
時間面全体について	11.5	42.9	29.6	11.2	4.9	61.3	+4.9	-0.2
がん相談支援センターについて	とても そう思う	そう思う	どちらとも いえない	そう 思わない	全く 思わない			
職員は話しやすいと思う対応か	25.7	67.1	2.9	1.4	0.0	78.2	***	***
利用して良かったと思うか	25.8	56.1	13.6	3.0	1.5	75.4	***	***
今後も利用したいと思うか	20.7	56.3	20.7	1.1	1.1	73.6	***	***