

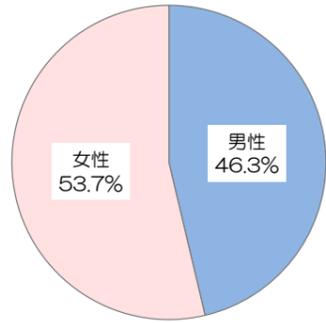
# 患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

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

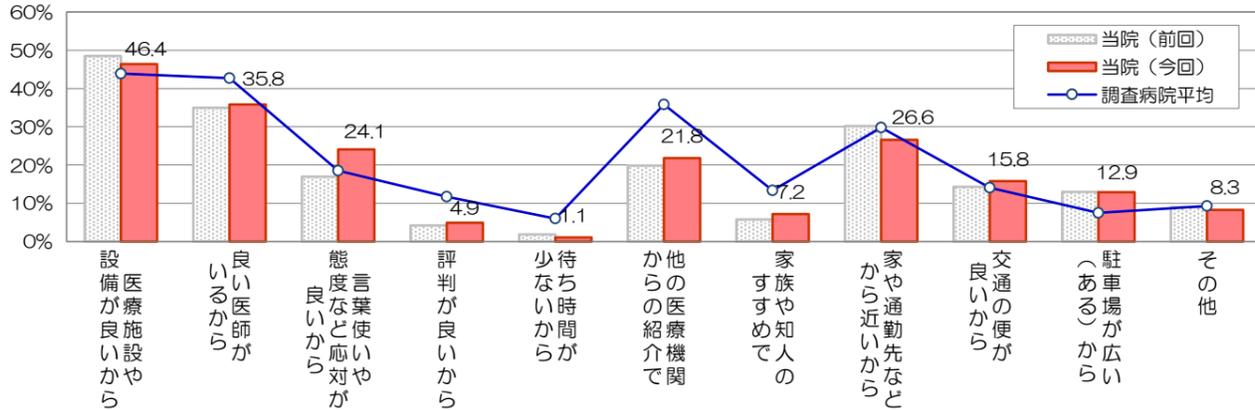
有効回答者数： 356人



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。

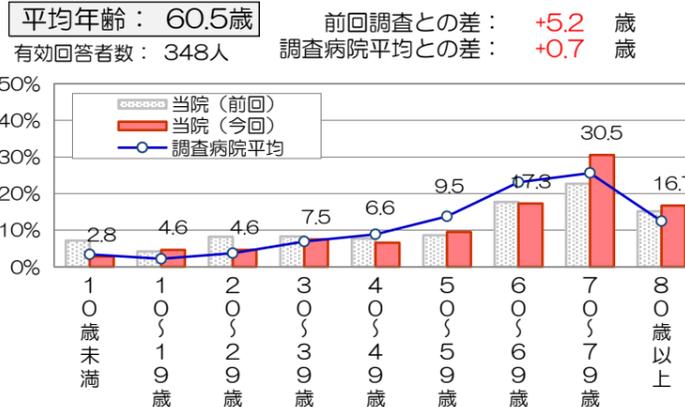
## ■新型コロナウイルス感染不安

「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」

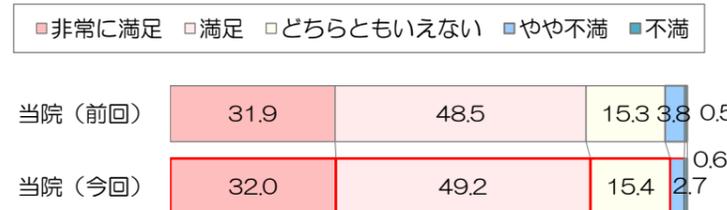


「是非したい」「まあしたい」の合計が91.6%あり、前回調査と比べ、3%増加した。

## ■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

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	18.0	63.9	17.2	0.3	0.6	74.7	+5.4	+0.9
各科の待合室の設備や雰囲気	15.9	61.3	20.7	1.5	0.6	72.6	+4.8	-1.3
診察室や検査室の設備や雰囲気	20.0	63.7	15.1	1.2	0.0	75.6	+2.9	-0.3
トイレや洗面所設備	20.6	65.6	12.0	1.8	0.0	76.2	+8.9	-1.2
案内看板や表示のわかりやすさ	17.0	57.7	24.1	1.2	0.0	72.6	+5.4	+1.1
売店、食堂、自動販売機	12.7	43.8	34.8	6.7	2.0	64.6	+2.0	-1.6
駐車場の広さや入りやすさ	22.5	55.9	16.7	3.9	1.0	73.8	+17.3	+3.4
院内施設面全般について	15.4	64.4	19.2	0.3	0.6	73.4	+5.5	-0.4
『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、調査病院平均と比べ、『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。								
総合案内や会計の対応	25.2	56.8	15.2	2.1	0.6	76.0	+2.4	-1.3
各科診療受付の対応	29.7	56.8	13.2	0.3	0.0	79.0	+4.0	-0.5
看護師の言葉使いや態度	36.3	53.8	8.4	0.9	0.6	81.1	+3.5	-0.1
医師の言葉使いや態度	35.6	51.1	11.8	1.2	0.3	80.1	+1.6	-1.1
リハビリ技師の言葉使いや態度	31.0	50.0	19.0	0.0	0.0	78.0	***	+0.4
エコー・心電図等の検査技師の言葉使いや態度	32.9	54.3	11.5	1.2	0.0	79.7	+3.6	+0.3
レントゲン技師の言葉使いや態度	31.3	52.8	15.4	0.4	0.0	78.8	+2.7	+0.5
接遇面全般について	25.9	57.0	16.4	0.7	0.0	77.0	+2.8	-1.0
『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。								
看護師の説明のわかりやすさ	34.2	56.2	9.3	0.3	0.0	81.1	+6.7	+0.4
医師の病状や検査結果の説明	33.1	51.4	14.6	0.9	0.0	79.2	+3.6	-1.7
医師への質問や相談のしやすさ	31.4	50.5	16.0	1.5	0.6	77.6	+2.5	-0.7
医師の診断や処置への信頼感	32.7	51.7	13.7	0.9	0.0	78.6	+0.7	-0.6
プライバシーへの配慮	29.2	51.0	18.2	1.3	0.3	76.9	+3.2	-0.2
診察面全般について	29.4	54.1	15.5	0.9	0.0	78.0	+5.0	-0.8
『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。								
診察待ち時間	7.5	29.2	29.8	21.7	11.8	49.7	-0.5	+6.9
診察時間	15.4	44.3	30.5	6.0	3.8	65.4	+1.0	+0.1
診察後の支払いまでの待ち時間	12.7	45.3	30.7	9.6	1.6	64.5	+5.1	+1.7
時間面全体について	9.5	38.1	34.0	12.4	6.0	58.2	+1.9	+5.6
『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。								