調

査と

+07

+22

+69

查

この差別病院平

ンデッ

5.0

72.4

203

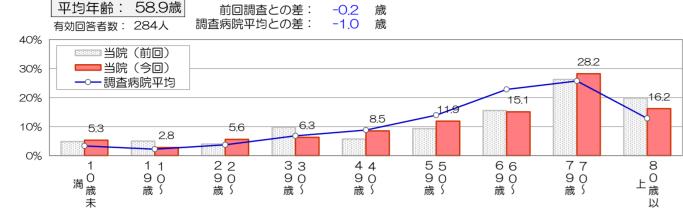
16.9

患者さま満足度調査の結果 〈外来部門〉

令和5年8月実施、回答者数350人

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

■回答者の年齢



前回調査と比較し、「30~39歳」「80歳以上」が減少し、平均年齢が1歳低下した。 また、今回調査より「新型コロナウイルス感染不安」の項目を削除した。

■当院の選択理由 (複数回答可) 有効回答者数: 275人 425 当院(前回) 40% **二**当院(今回) **─**○─ 調査病院平均 25.5 30% 19.6 20% 10.9 10% 良いから 評 判 なち す族 な あ車 \mathcal{O} 対 る場が 使 が すや 通 良施 医 い時 医 近 が . め知 良 紹介で一般機 い か め 先 い設 良どい か間 か広 かや しし で人 (,) らい ら設 61 態 か 関 5 な か

前回同様「医療施設や設備が良いから」「良い医師がいるから」「家や通勤先などから近いから」が 上位を占めている。また、「他の医療機関からの紹介で」が3.4%増加した。

■診察待ち時間

有効回答者数:271人平均待ち時間:64.3 分前回調査との差:-8.1 分調査病院平均との差:+16.9 分有効回答者数:170人再診(予約あり):62.9 分前回調査との差:-8.4 分

 問回調査との差: -0.4 万 調査病院平均との差: +17.6 分 有効回答者数: 48人 再診(予約なし): 61.7 分

前回調査との差: -8.2 分 調査病院平均との差: +1.4 分 有効回答者数: 30人

前回調査との差: +7.8 分 調査病院平均との差: +27.7 分

初診: 88.0分

■紹介・推薦意向 有効回答者数: 324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

当院(前回)	18.8	68.4	11	1.6	1.2
当院(今回)	25.9	60.2	12	2.3	1.5
調査病院平均	31	61		7.1	0.8

「是非したい」「まあしたい」が1.1%減少し、「あまりしたくない」「全くしたくない」が1%増加した。

■総合的な満足度(Ql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: 336人 『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)	30	49	17.3 2.9 _{0.7}		
当院(今回)	35.7	45.2	14.3 4.2 0.6		

平均待ち時間は、前回調査より8.1分減少した。 全体の約80%が「非常に満足」又は「満足」と評価した。 調査病院平均と気迫すると16.9分長くなっている。前回調査と比較し、非常に満足が5.7%と大きく増加した。

回調查 : 令和4年9月実施(回答者数:450人)

調査病院平均:同内容の調査実施 126病院の平均値(平均病床数:408床)

院内フリーWi-Fiについて

施設面全般について

呼び出し状況確認サービスについて

*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



397

528

61.3

設備面の評価項目に関しては、全項目で調査病院平均を上回った

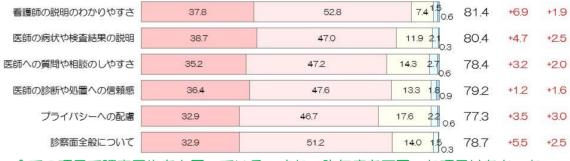
281

216

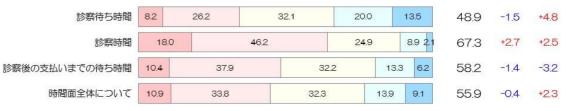
19.9



接遇に関して、全ての項目で調査病院平均を上回った。前回同様、「看護師の言葉使いや態度」が82.7ポイント、「医師の言葉遣いや態度」が81.2ポイントと特に高い水



全ての項目で調査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。



「時間全体について」では前年度+2.3%となったが、調査病院平均を下回る結果となった。