患者さま満足度調査の結果 ＜外来部門＞

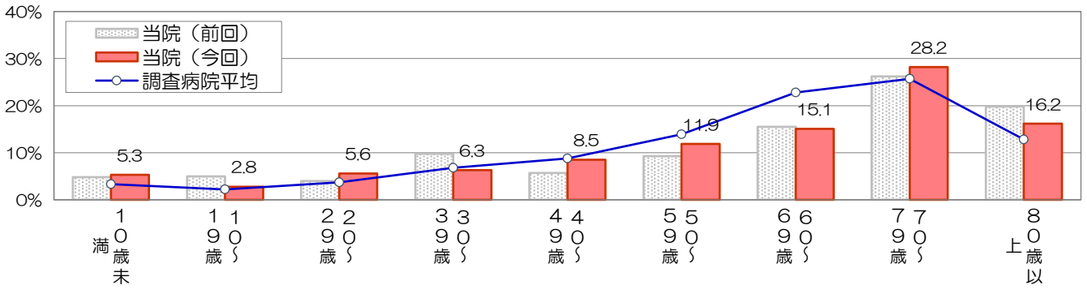
令和5年8月実施、回答者数350人

前回調査　　：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）

＊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

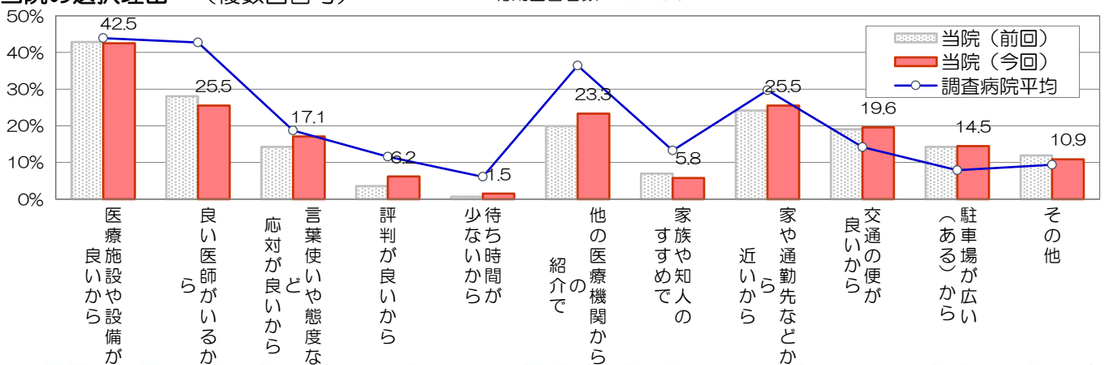
平均年齢： 58.9歳
有効回答者数： 284人
前回調査との差： -0.2 歳
調査病院平均との差： -1.0 歳



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



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
調査病院平均との差： +17.6 分

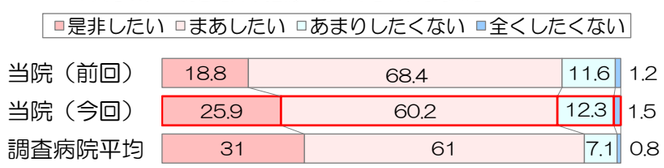
有効回答者数： 48人
再診(予約なし)： 61.7 分
前回調査との差： -8.2 分
調査病院平均との差： +1.4 分

有効回答者数： 30人
初診： 88.0 分
前回調査との差： +7.8 分
調査病院平均との差： +27.7 分

平均待ち時間は、前回調査より8.1分減少した。
調査病院平均と気迫すると16.9分長くなっている。

■紹介・推薦意向

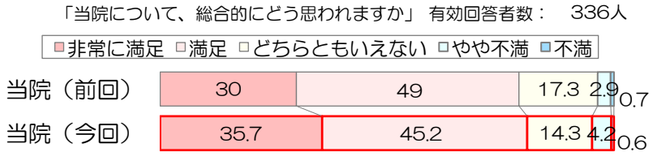
有効回答者数： 324人
「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



「是非したい」「まあしたい」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（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： 336人



全体の約80%が「非常に満足」又は「満足」と評価した。
前回調査と比較し、非常に満足が5.7%と大きく増加した。

■個別項目の満足度

＊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

「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。