

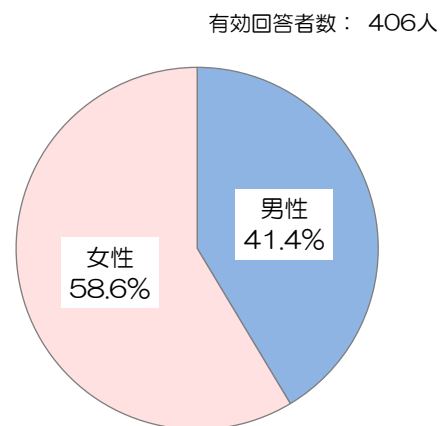
患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

令和5年12月4日～12月5日実施、回答者数437人

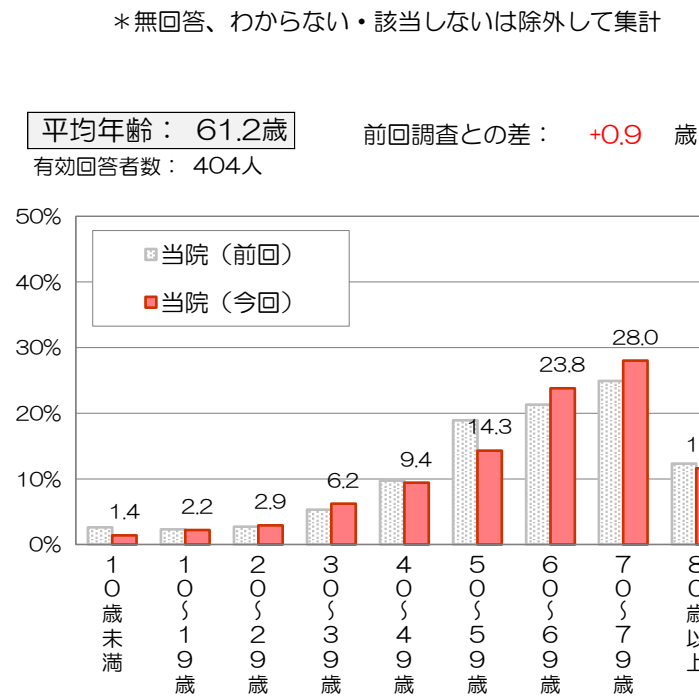
前回調査：令和4年12月5日～12月6日実施（回答者数：666人）

*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

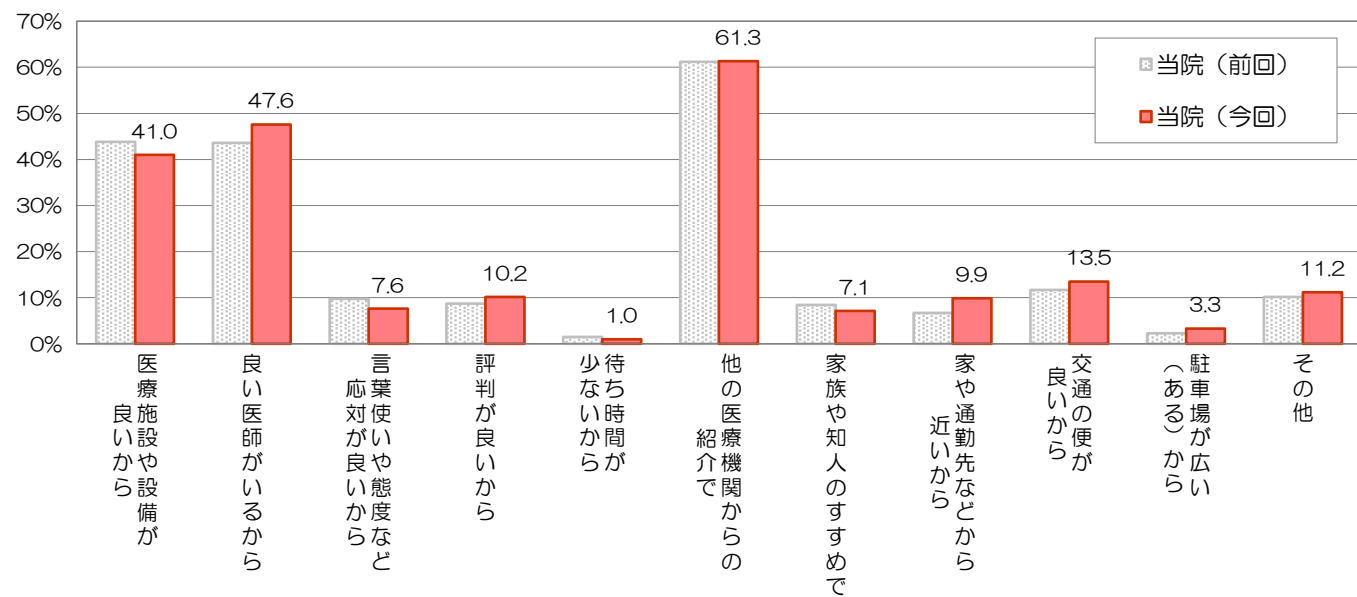
■回答者の性別・年齢



前回調査：男性41.2%、女性58.8%



■当院の選択理由（複数回答可）



■診察待ち時間

有効回答者数：299人

平均待ち時間：55.0分
前回調査との差：+4.4分

■紹介・推薦意向

有効回答者数：403人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」

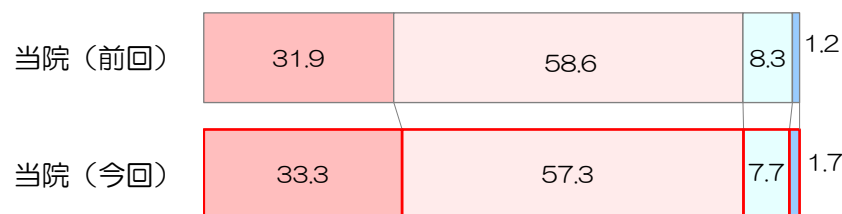
是非したい まあしたい あまりしたくない 全くしたくない

■総合評価点

有効回答者数：399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：77.9点
前回調査との差：+0.2点



■個別項目の満足度

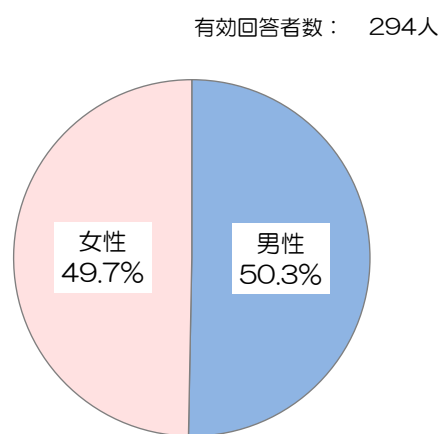
| 項目 | 非常に満足 | 満足 | どちらともいえない | やや不満 | 不満 | インデックス | 前回調査との差 |
|-----------------|-------|------|-----------|------|------|--------|---------|
| 総合待合室の設備や雰囲気 | 10.0 | 46.6 | 33.2 | 8.5 | 1.7 | 63.7 | +0.4 |
| 各科の待合室の設備や雰囲気 | 9.1 | 45.3 | 32.0 | 11.1 | 2.5 | 61.9 | +0.7 |
| 診察室や検査室の設備や雰囲気 | 11.6 | 51.0 | 29.7 | 5.9 | 1.7 | 66.2 | +0.8 |
| トイレや洗面所設備 | 9.0 | 41.5 | 29.0 | 14.4 | 6.1 | 58.2 | -1.4 |
| 案内看板や表示のわかりやすさ | 8.8 | 39.7 | 34.1 | 14.5 | 2.9 | 59.3 | -1.9 |
| 売店、食堂、自動販売機 | 12.3 | 46.5 | 32.1 | 8.2 | 0.8 | 65.4 | +0.8 |
| 駐車場の広さや入りやすさ | 10.7 | 33.3 | 27.0 | 17.6 | 11.3 | 53.6 | +1.5 |
| 院内施設面全般について | 7.7 | 44.9 | 37.9 | 8.0 | 1.5 | 62.3 | +0.3 |
| 事務職員の対応 | 16.6 | 54.3 | 23.0 | 4.2 | 2.0 | 69.9 | -0.4 |
| 各科診療受け付けの対応 | 17.5 | 55.1 | 23.5 | 3.5 | 0.5 | 71.4 | -0.9 |
| 看護師の言葉使いや態度 | 25.1 | 55.1 | 16.4 | 2.4 | 1.0 | 75.2 | -0.8 |
| 医師の言葉使いや態度 | 30.5 | 51.2 | 14.2 | 2.4 | 1.7 | 76.6 | -1.4 |
| 検査技師の言葉使いや態度 | 21.9 | 57.6 | 18.4 | 0.9 | 1.2 | 74.6 | -0.6 |
| 放射線技師の言葉使いや態度 | 24.3 | 56.3 | 17.6 | 0.9 | 0.9 | 75.6 | 0.0 |
| 薬剤師の言葉使いや態度 | 22.1 | 50.0 | 26.1 | 1.4 | 0.5 | 73.0 | +0.6 |
| リハビリ療法士の言葉使いや態度 | 23.1 | 47.4 | 27.7 | 0.6 | 1.2 | 72.7 | +0.4 |
| 栄養士の言葉使いや態度 | 19.1 | 44.4 | 32.7 | 2.5 | 1.2 | 69.4 | -2.5 |
| 医療相談員の言葉使いや態度 | 20.5 | 46.2 | 29.8 | 1.8 | 1.8 | 70.5 | -1.5 |
| 駐車場誘導員の対応 | 19.7 | 44.6 | 30.1 | 3.2 | 2.4 | 69.0 | -0.2 |
| ボランティアスタッフの対応 | 19.6 | 55.9 | 21.4 | 1.8 | 1.4 | 72.6 | -1.7 |
| 接遇面全般について | 15.1 | 52.3 | 28.8 | 2.5 | 1.4 | 69.3 | -1.8 |
| 看護師の説明のわかりやすさ | 25.6 | 53.3 | 18.7 | 1.0 | 1.3 | 75.3 | +0.1 |
| 医師の病状や検査結果の説明 | 27.1 | 50.2 | 18.5 | 3.2 | 1.0 | 74.8 | -2.2 |
| 医師への質問や相談のしやすさ | 28.3 | 46.8 | 18.5 | 4.4 | 2.0 | 73.8 | -1.5 |
| 医師の診断や処置への信頼感 | 32.0 | 46.9 | 16.4 | 2.7 | 2.0 | 76.1 | -2.0 |
| プライバシーへの配慮 | 24.4 | 47.5 | 21.6 | 3.9 | 2.6 | 71.8 | -2.5 |
| 診察面全般について | 24.7 | 51.5 | 19.9 | 3.0 | 0.8 | 74.1 | -0.9 |
| 診察待ち時間 | 7.1 | 25.7 | 32.1 | 22.1 | 13.0 | 48.0 | +0.1 |
| 診察時間 | 11.8 | 43.5 | 31.7 | 9.1 | 3.9 | 62.5 | -0.9 |
| 診察後の支払いまでの待ち時間 | 8.6 | 37.0 | 34.1 | 15.6 | 4.7 | 57.3 | +0.7 |
| 時間面全体について | 7.7 | 32.8 | 37.3 | 16.0 | 6.2 | 54.9 | +0.8 |

患者さま満足度調査の結果 <入院部門>

令和5年12月7日～12月8日実施、回答者数307人

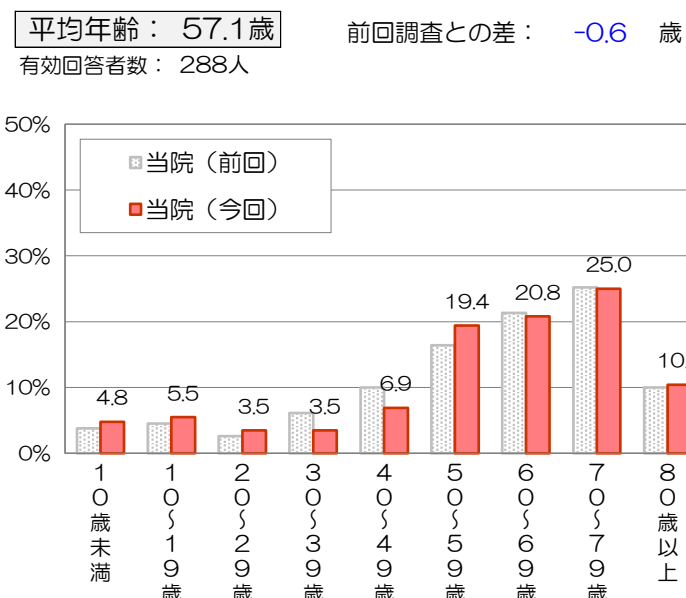
前回調査：令和4年12月7日～12月8日実施（回答者数：326人）

■回答者の性別・年齢

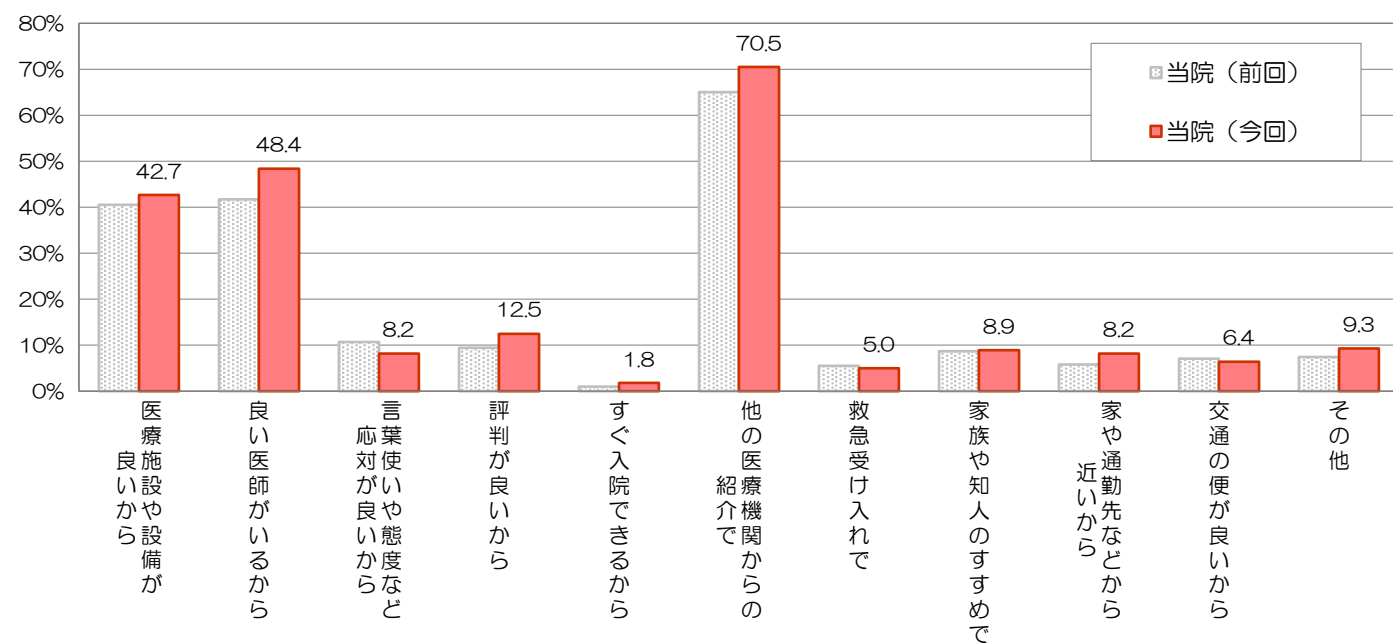


前回調査：男性46.5%、女性53.5%

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計



■当院の選択理由（複数回答可）



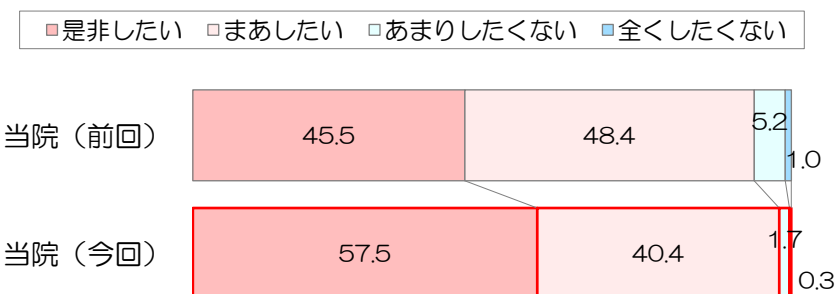
■総合評価点

有効回答者数：298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：87.6点
前回調査との差：+3.8点

■紹介・推薦意向

有効回答者数：292人
「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われませんか」



■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

| 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 | 前回調査との差 |
|------------------|-------|------|-----------|------|-----|--------|---------|
| 建物の外観やつくり | 19.2 | 42.7 | 32.2 | 4.9 | 1.0 | 68.5 | +3.2 |
| 医療機器等の設備 | 41.3 | 48.6 | 9.0 | 1.0 | 0.0 | 82.6 | +2.6 |
| トイレ、洗面、給湯等の設備 | 36.1 | 47.7 | 10.9 | 5.0 | 0.3 | 78.6 | +12.9 |
| 売店、食堂、自動販売機 | 30.7 | 45.3 | 17.9 | 5.1 | 1.0 | 74.9 | +5.4 |
| 整理整頓や清掃状態 | 41.6 | 46.3 | 9.1 | 2.7 | 0.3 | 81.5 | +4.6 |
| 院内施設面全般について | 28.9 | 51.2 | 17.2 | 2.4 | 0.3 | 76.5 | +6.4 |
| 病室の居心地（清潔さ・広さなど） | 35.1 | 47.8 | 13.4 | 3.0 | 0.7 | 78.4 | +8.9 |
| ベッド、寝具、ベッド周り設備 | 33.1 | 46.0 | 14.9 | 4.3 | 1.7 | 76.2 | +6.7 |
| 冷暖房や照明 | 29.9 | 45.2 | 17.6 | 5.0 | 2.3 | 73.8 | +7.0 |
| 食事の内容 | 17.8 | 36.6 | 26.8 | 12.1 | 6.7 | 61.7 | +11.5 |
| 食事時間や起床・消灯時間 | 22.6 | 40.2 | 22.3 | 10.6 | 4.3 | 66.5 | +4.3 |
| 病室環境面全般について | 29.2 | 48.2 | 19.6 | 2.7 | 0.3 | 75.8 | +5.6 |
| 事務職員の言葉使いや態度 | 32.8 | 50.5 | 12.5 | 3.5 | 0.7 | 77.8 | +2.6 |
| 看護師の言葉使いや態度 | 54.9 | 37.8 | 5.6 | 1.8 | 0.3 | 86.4 | +2.3 |
| 医師の言葉使いや態度 | 53.0 | 41.4 | 5.0 | 0.7 | 0.0 | 86.7 | +3.2 |
| 検査技師の言葉使いや態度 | 43.4 | 49.7 | 6.3 | 0.7 | 0.0 | 83.9 | +3.5 |
| 放射線技師の言葉使いや態度 | 44.4 | 48.6 | 6.3 | 0.7 | 0.0 | 84.2 | +3.6 |
| 薬剤師の言葉使いや態度 | 49.2 | 41.3 | 8.7 | 0.4 | 0.0 | 84.7 | +3.6 |
| リハビリ療法士の言葉使いや態度 | 49.7 | 39.3 | 10.4 | 0.6 | 0.0 | 84.5 | +5.5 |
| 栄養士の言葉使いや態度 | 43.5 | 40.5 | 15.5 | 0.6 | 0.0 | 81.7 | +5.7 |
| 医療相談員の言葉使いや態度 | 40.5 | 44.9 | 13.9 | 0.6 | 0.0 | 81.3 | +4.8 |
| 看護助手の言葉使いや態度 | 47.0 | 45.1 | 6.4 | 1.5 | 0.0 | 84.4 | +3.9 |
| ボランティアスタッフの対応 | 40.6 | 44.4 | 12.8 | 1.7 | 0.6 | 80.7 | +3.0 |
| 清掃員の対応 | 40.8 | 45.5 | 11.3 | 1.4 | 1.0 | 80.9 | +4.1 |
| プライバシーへの配慮 | 37.4 | 41.6 | 15.7 | 2.8 | 2.4 | 77.2 | +3.4 |
| 接遇面全般について | 40.1 | 49.3 | 9.2 | 1.0 | 0.3 | 81.9 | +4.2 |
| 看護師の説明のわかりやすさ | 48.0 | 44.4 | 5.6 | 1.6 | 0.3 | 84.5 | +1.3 |
| 看護師の採血や介助の手際よさ | 49.0 | 41.0 | 7.7 | 2.0 | 0.3 | 84.1 | +1.6 |
| 医師への質問や相談のしやすさ | 45.2 | 44.2 | 9.0 | 1.0 | 0.7 | 83.1 | +2.6 |
| 医師の病状や検査結果の説明 | 51.4 | 39.2 | 7.8 | 1.7 | 0.0 | 85.1 | +4.1 |
| 医師の病状に対する処置の適切さ | 52.1 | 39.4 | 7.2 | 1.4 | 0.0 | 85.5 | +3.8 |
| 診療サービス面全般について | 43.1 | 47.5 | 8.4 | 0.7 | 0.3 | 83.1 | +2.7 |