

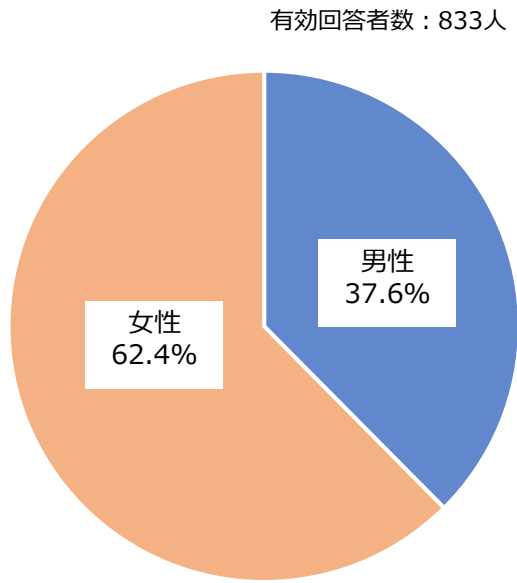
## 患者満足度調査の結果 <外来部門>

2023年7月7日～2023年7月28日実施 回答者数836人（紙面回答761人 Web回答75人）

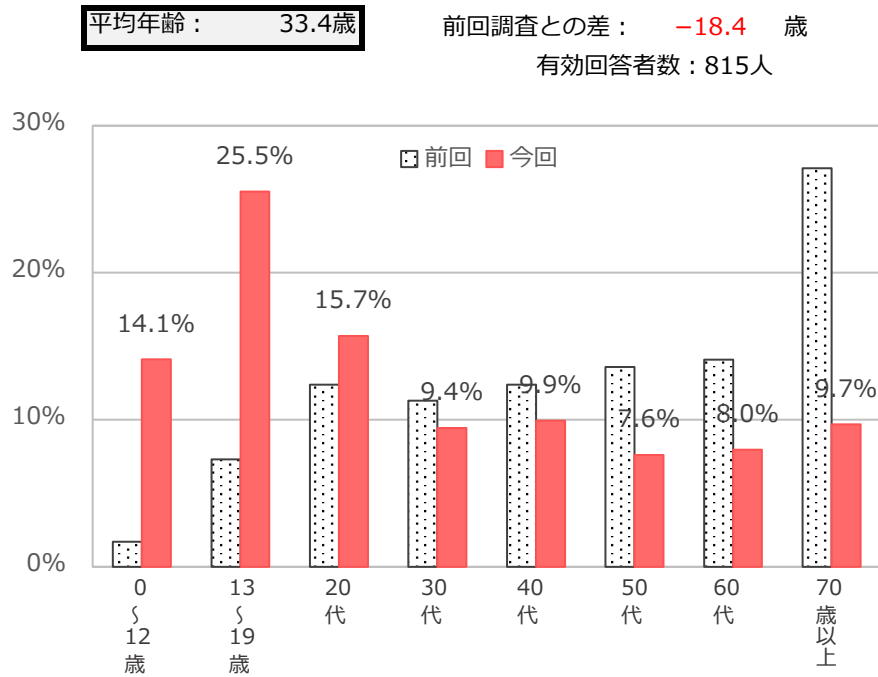
\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

\*2022年7月8日から7月29日に行った患者満足度調査（回答者数：180人）の数値を比較対象として掲載しています。

### ■回答者の性別・年齢



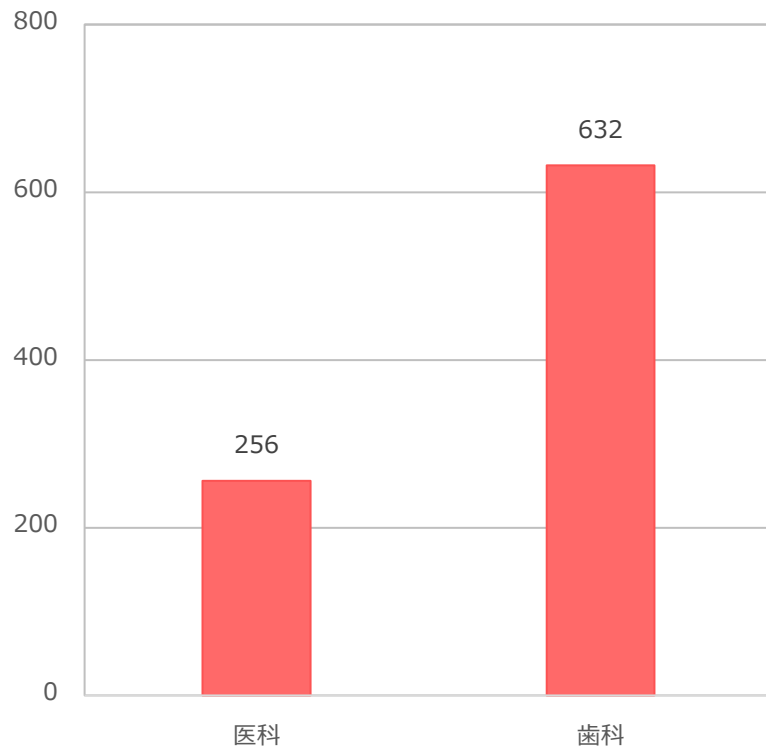
前回調査：男性52.5%、女性47.5%



### ■回答者が受診された診療科（複数回答可）

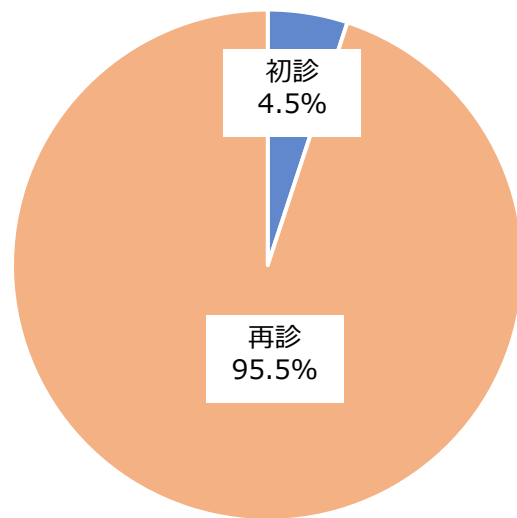
「本日受診した診療科はどちらですか」

有効回答者数：888人



### ■初・再診の割合

有効回答者数：832人

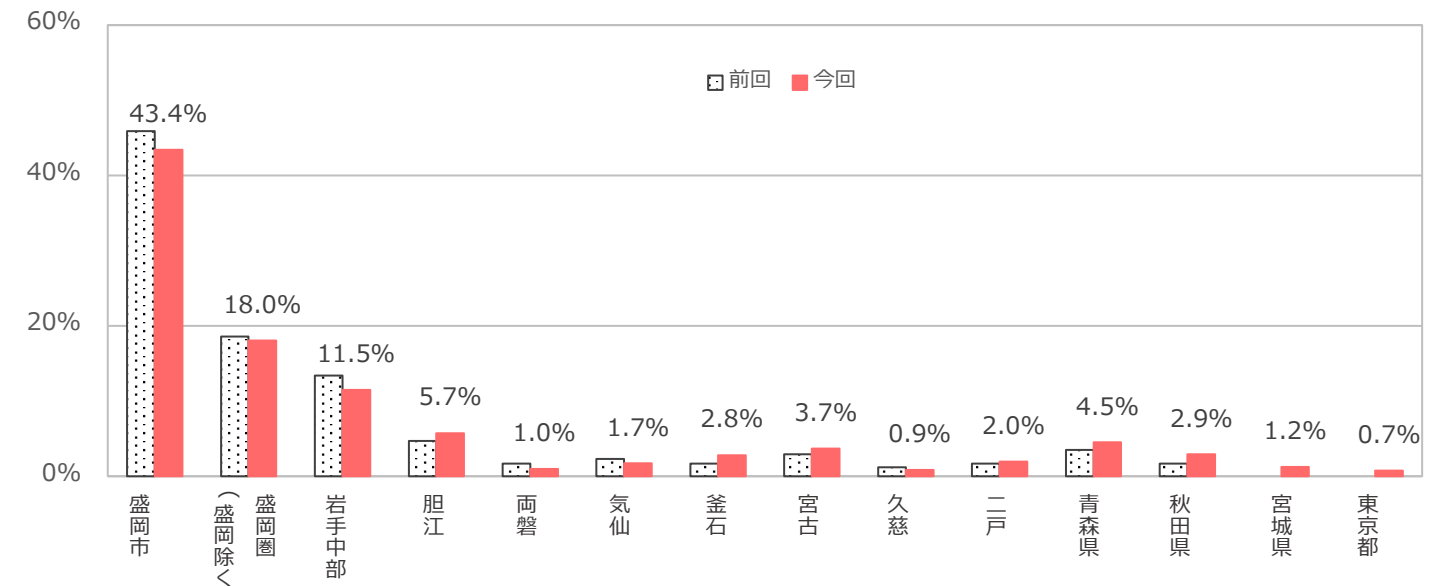


前回調査：初診12.5%、再診87.5%

### ■居住地

患者さんについて教えてください「居住地」

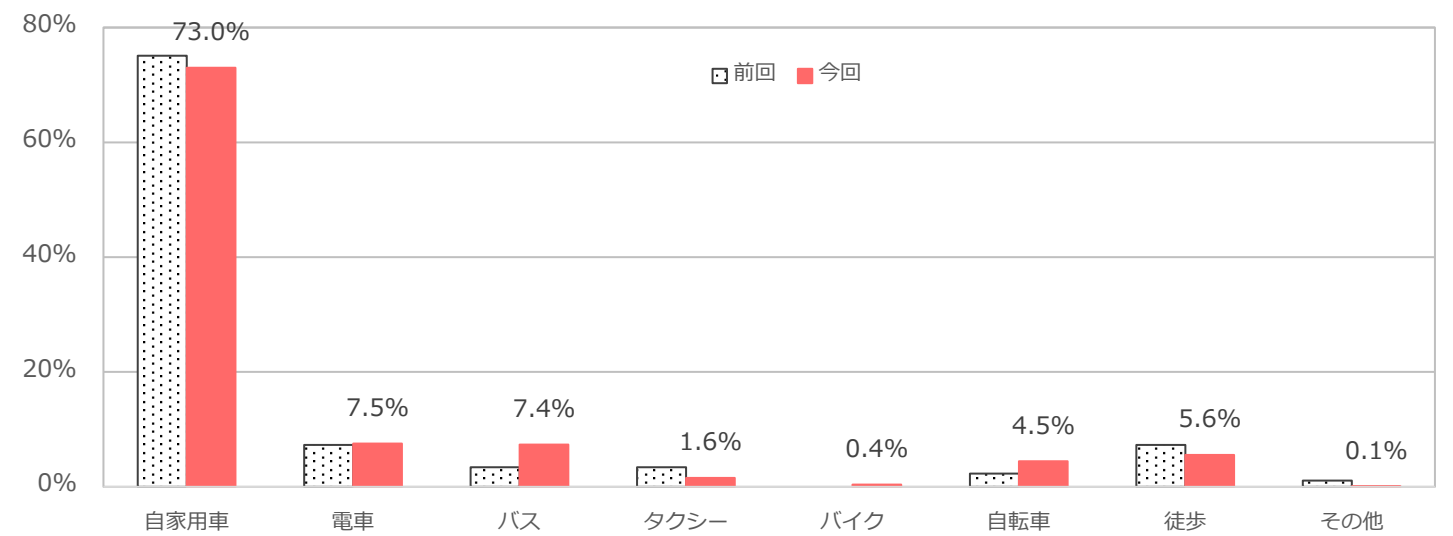
有効回答者数：820人



### ■交通手段

患者さんについて教えてください「交通手段」

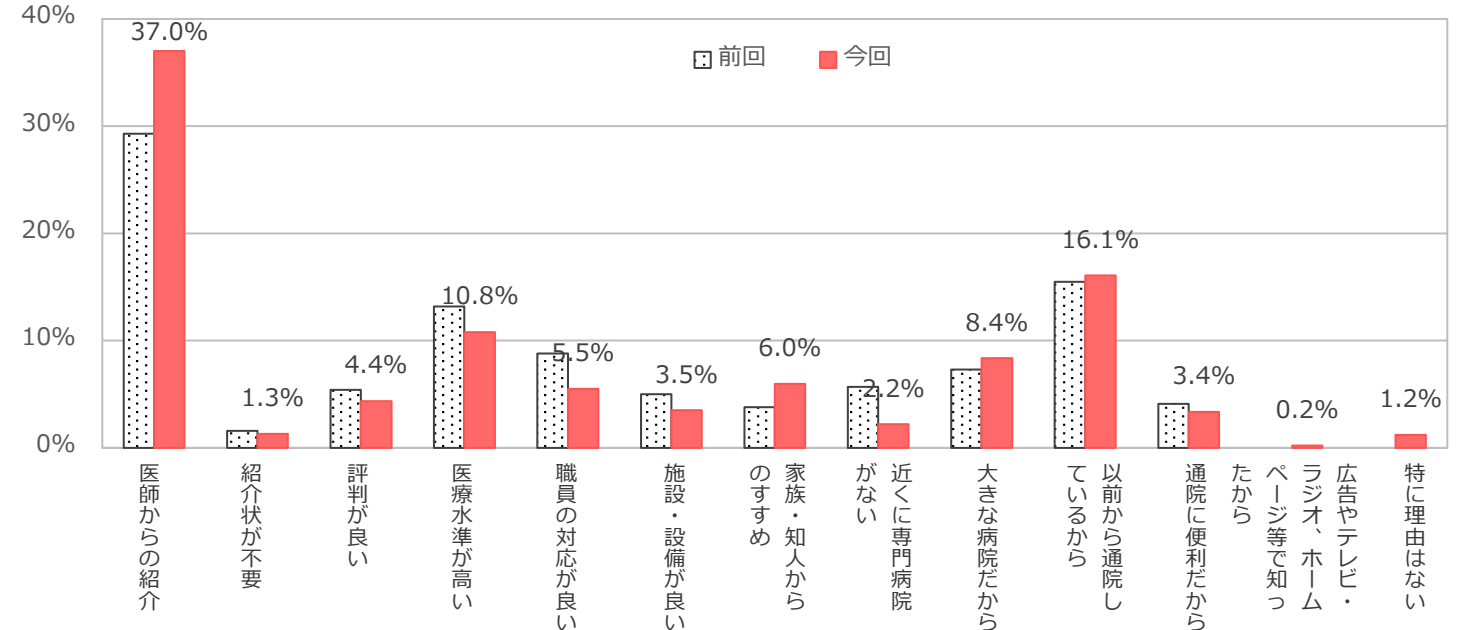
有効回答者数：826人



### ■病院を選択した理由（複数回答可）

「当センターを選んだ理由は何ですか」

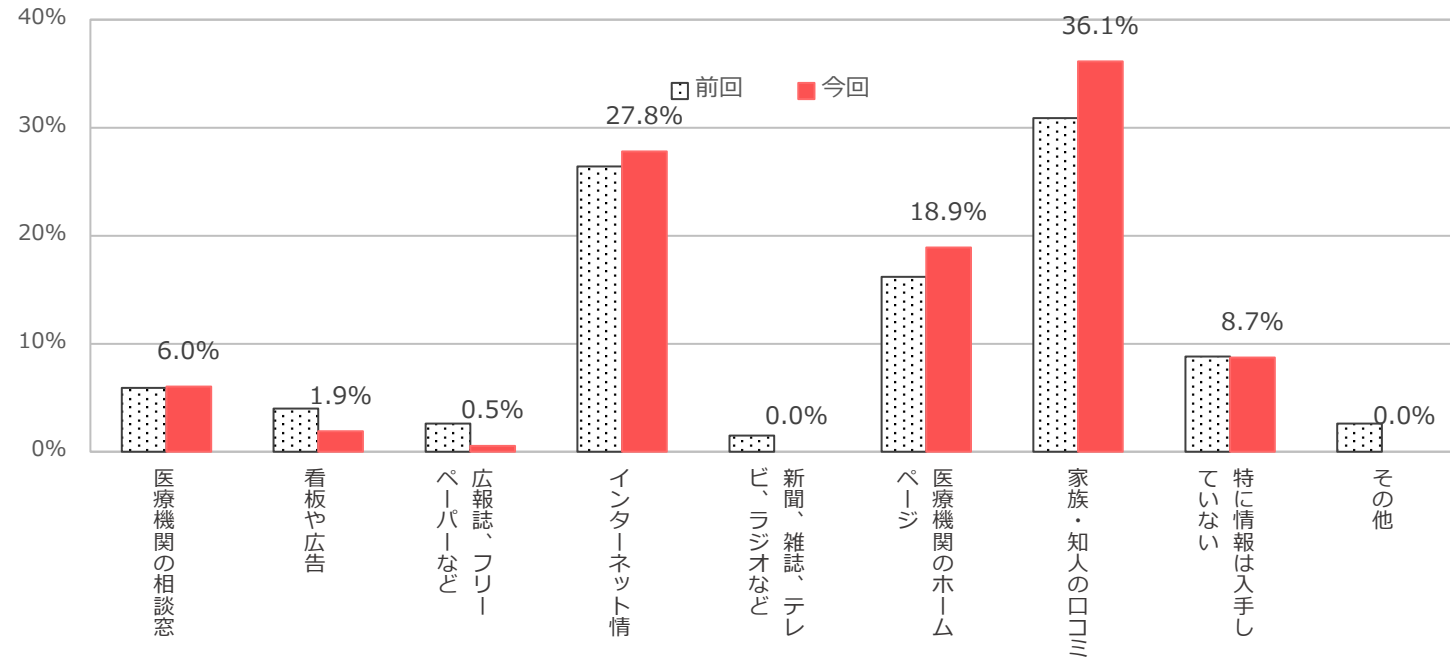
有効回答者数：1305人



■情報の入手（複数回答可）

「普段、医療機関を選ぶ際、何から情報を得ていますか」

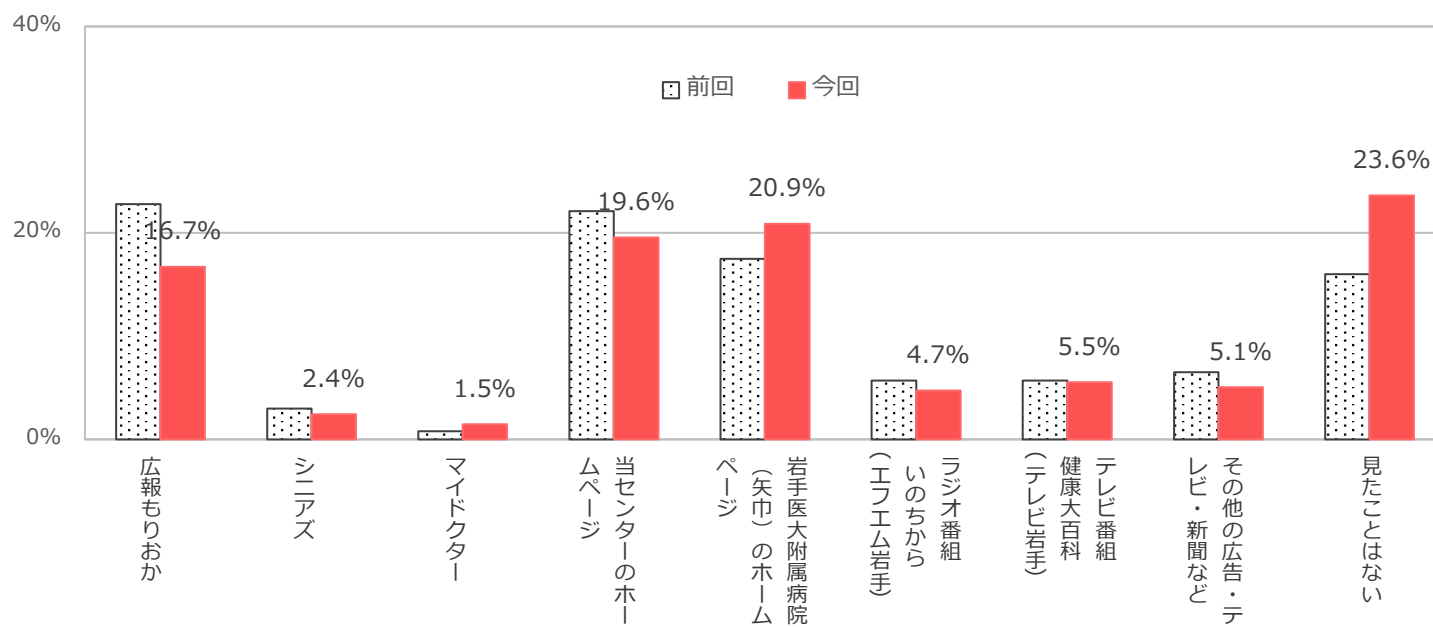
有効回答者数：1328人



■メディアの閲覧について（複数回答可）

「以下をご覧になったことはありますか」

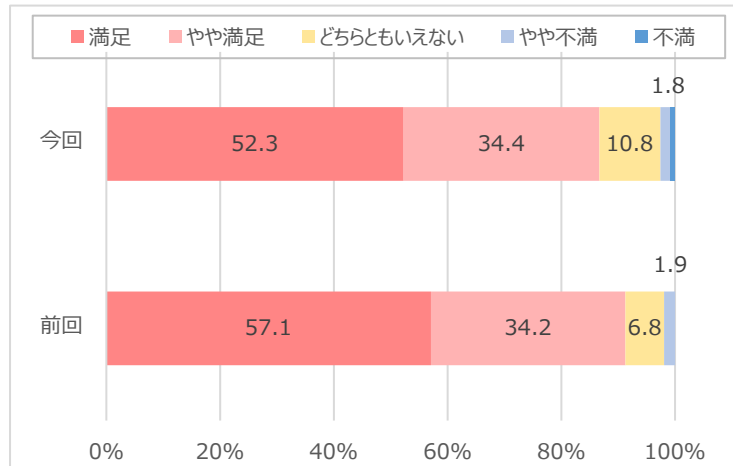
有効回答者数：1227人



■総合評価

「当センターの総合評価を教えてください」

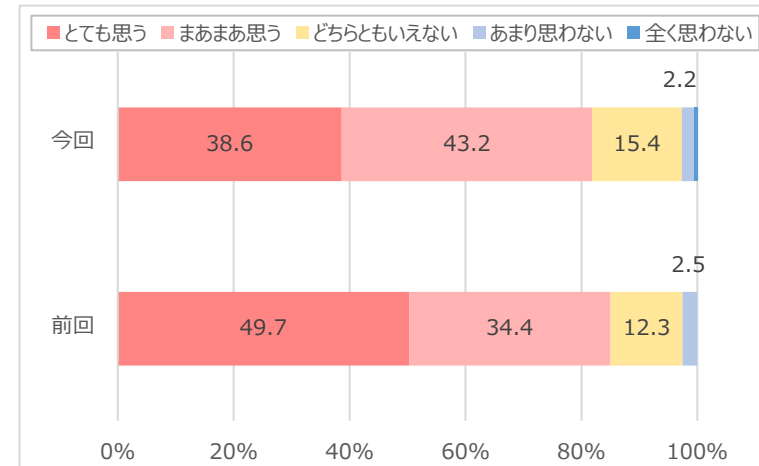
有効回答者数：788人



■紹介・推薦意向

「あなたの家族や知人に当センターをすすめようと思いますか」

有効回答者数：784人



■個別項目の満足度

単位：% \*インデックスは、非常に満足(100点)、満足(75点)、ふつう(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の平均評価

凡例	非常に満足	満足	ふつう	やや不満	不満	インデックス
○接遇面						
看護師、看護補助の言葉遣いや対応	40.5	38.8	19.8	0.9		79.7
歯科衛生士の言葉遣いや対応	57.4	30.4	12.2			86.3
検査室での言葉遣いや対応	50.8	34.9	14.0	0.3		84.1
外来受付事務の言葉遣いや対応	47.7	33.0	18.4	0.5		81.8
会計の言葉遣いや対応	45.9	32.3	21.5	0.3		80.9
総合案内の言葉遣いや対応	41.4	34.8	22.7	1.0		78.9
リハビリスタッフの言葉遣いや対応	33.7	37.2	29.1			76.2
薬剤師の言葉遣いや対応	30.1	35.4	34.5			73.9
患者サポートセンターの言葉遣いや対応	34.2	34.2	31.5			75.7
栄養指導での言葉遣いや対応	29.3	34.5	34.5	1.7		72.8
駐車場スタッフの言葉遣いや対応	36.9	21.0	38.8	1.9		72.5
○診療面						
看護師の説明や話を聞く姿勢、気配り	40.0	38.7	20.9	0.4		79.6
歯科衛生士の説明や話を聞く姿勢、気配り	57.9	29.2	12.7	0.2		86.2
医師の言葉遣いや話を聞く姿勢、気配り	50.9	35.2	13.0	0.4		83.9
歯科医師の言葉遣いや話を聞く姿勢、気配り	55.2	33.0	10.7	0.3		85.5
医師の治療・検査・症状などの説明	47.6	35.1	16.0	0.9		82.1
歯科医師の治療・検査・症状などの説明	55.6	30.0	11.9	2.0		84.6
診断や処置への信頼感	53.5	31.4	13.4	0.2		84.1
○サービス						
歯科衛生士の歯磨き指導	54.3	30.1	15.2	0.4		84.6
本人確認方法についての感想	41.2	29.2	29.3	0.3		77.8
プライバシーへの配慮	41.8	27.5	29.3	1.3		77.4
○施設面						
駐車場の利用しやすさ	13.9	12.5	31.9	24.8	16.9	45.4
トイレや洗面所の利用しやすさ	21.1	22.1	37.8	12.4	6.6	59.6
清掃の行き届き	30.3	32.0	35.0	2.4		72.3

■待ち時間

\*平均待ち時間は、それぞれの待ち時間の回答値をもとに算出した参考値のため、実際の待ち時間とは差が生じる可能性があります。

	平均時間	有効回答者数
○診察・検査の全てが終了するまでの時間（会計をのぞく）【医科】	73分	178人
○診察・検査の全てが終了するまでの時間（会計をのぞく）【歯科】	50分	489人
○会計に要した時間【医科】	12分	166人
○会計に要した時間【歯科】	9分	449人