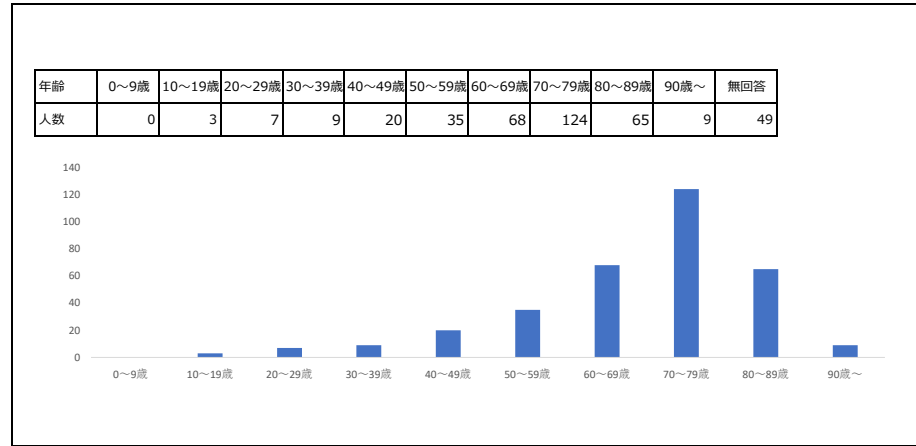


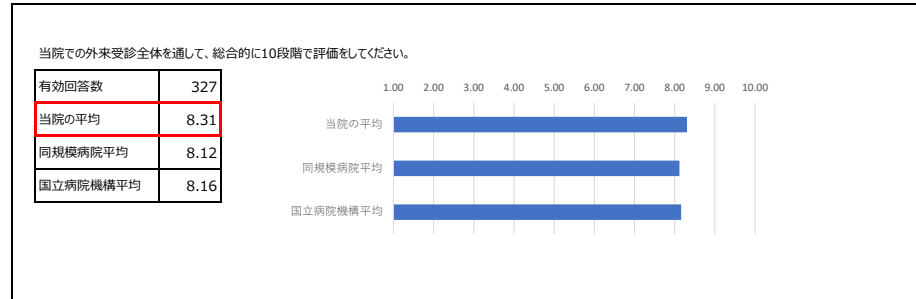
外来患者満足度調査結果（令和5年度）

調査にご協力いただいた皆さまにお礼を申し上げます。いただいた評価をもとにより良い病院づくりに取り組んでまいります。
実施日：2023年8月16日、18日 回答者数：389名

1.回答者の年齢

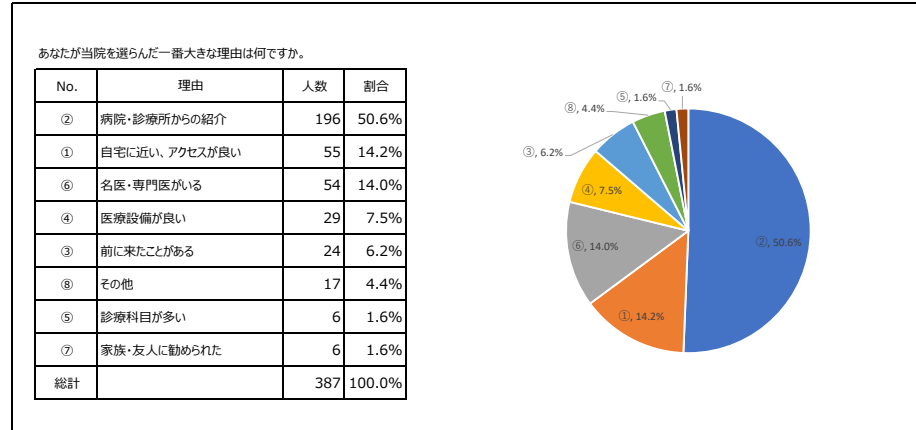


2.PXスコア

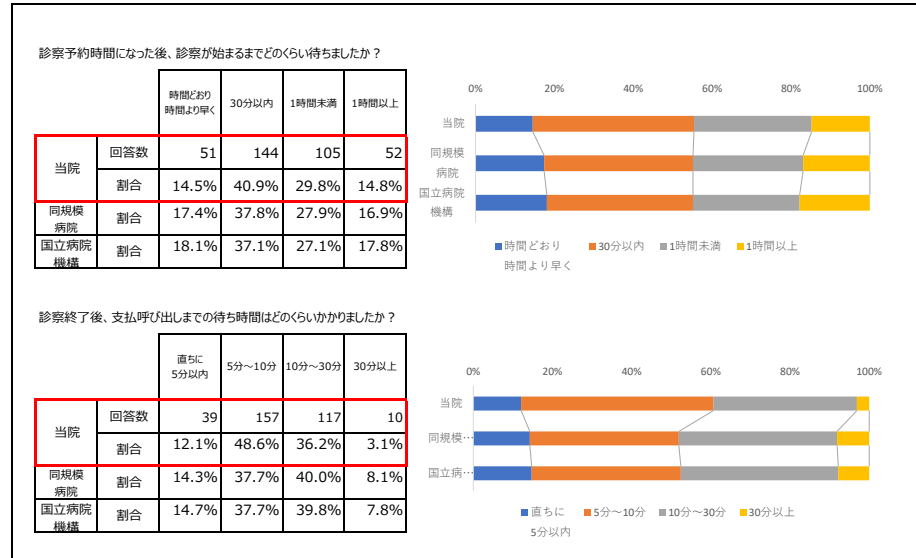


※ PX（ベシユェント・エクスペリエンス）とは患者経験価値と呼ばれ、患者さんの具体的な経験を探るため課題が発見しやすく、改善につなげやすいことが特徴です。

3.当院を選んだ一番大きな理由



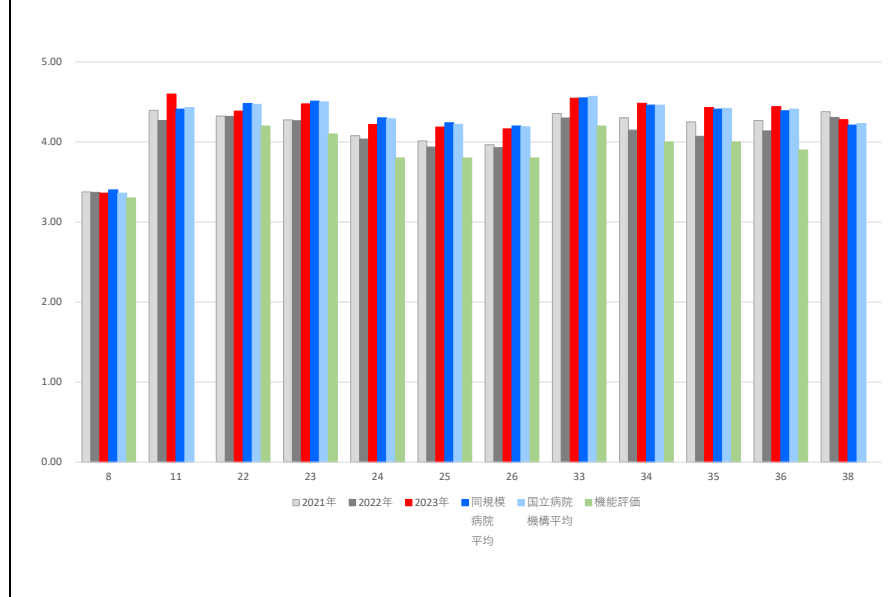
4.待ち時間について



5.満足度 機能評価平均（ベンチマーク比較）

No.	設問	当院			同規模病院平均	国立病院機構平均	機能評価
		2021年	2022年	2023年			
8	診察までの待ち時間に満足していますか？	3.38	3.37	3.36	3.40	3.36	3.3
11	病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか？	4.39	4.27	4.60	4.41	4.43	4.2
22	医師との対話に満足していますか？	4.32	4.32	4.39	4.48	4.47	4.2
23	医師による診察・治療に満足していますか？	4.28	4.26	4.48	4.51	4.50	4.1
24	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	4.08	4.04	4.22	4.30	4.29	3.8
25	精神的なケアに満足していますか？	4.01	3.94	4.19	4.24	4.22	3.8
26	診察時間に満足していますか？	3.96	3.93	4.16	4.20	4.19	3.8
33	看護師の対応に満足していますか？	4.35	4.30	4.55	4.55	4.57	4.2
34	事務職員の対応に満足していますか？	4.30	4.15	4.48	4.46	4.46	4.0
35	その他スタッフ（医師、看護師、事務職員以外）の対応に満足していますか？	4.25	4.07	4.43	4.41	4.42	4.0
36	プライバシー保護（個人情報の取り扱いを含む）の対応に満足していますか？	4.27	4.14	4.44	4.39	4.41	3.9
38	当病院を親しい方におすすめしたいと思いますか？	4.38	4.31	4.28	4.21	4.23	4.2

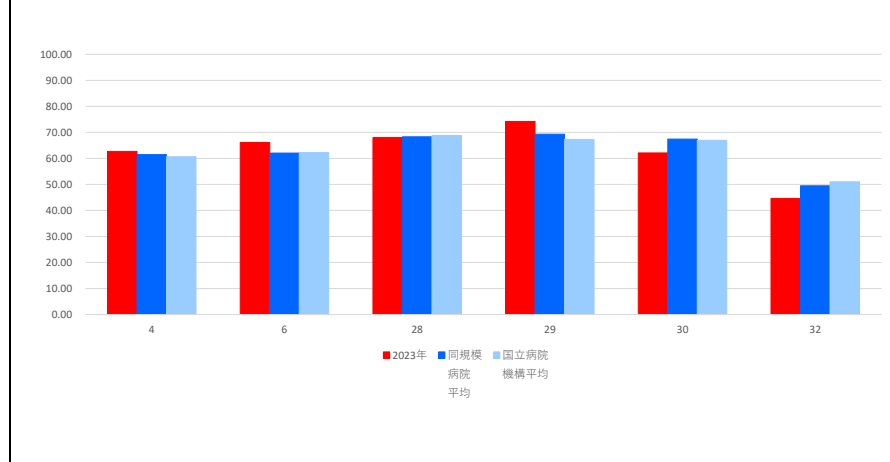
※機能評価=日本医療機能評価機構の公表値



6.職員の接遇スコア

No.	設問	当院			同規模病院平均	国立病院機構平均
		2021年	2022年	2023年		
4	エントランス（玄関）付近の案内スタッフの対応は親切・丁寧でしたか？			62.70	61.48	60.64
6	受付の職員の対応は親切・丁寧でしたか？			66.15	62.06	62.25
28	採血時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？			68.09	68.32	68.83
29	放射線技師（X線検査、CT検査等の職員）の対応は親切・丁寧でしたか？			74.19	69.29	67.28
30	リハビリテーション時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？			62.12	67.43	66.95
32	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？			44.62	49.49	51.01

※「職員の接遇スコア」の評価方法は、有効回答の内、最も望ましい（評価が高い）回答を選択された割合を点数化し、最高スコア100として算出している。



7.各設問の評価(スコア)

■評価方法について
評価方法は、有効回答の内、最も望ましい（評価が高い）回答を選択された割合を点数化し、最高スコア100として算出している。

No.	設問	当院	同規模病院平均	国立病院機構平均	機構平均との差異
2	当院のホームページは、わかりやすい内容でしたか？	23.84	27.90	25.59	▲1.75
3	病院内の案内図や表示板は、わかりやすい内容でしたか？	28.99	30.01	28.64	0.35
4	エントランス（玄関）付近の案内スタッフの対応は親切・丁寧でしたか？	62.70	61.48	60.64	2.06
6	受付の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	66.15	62.06	62.25	3.90
7	診察予約時間になった後、診察が始まるまでの待ち時間はどのくらい待ちましたか？	14.49	17.39	18.07	▲3.58
8	診察までの待ち時間に満足していますか？	16.82	21.44	20.31	▲3.49
9	外来待合はどの程度清潔でしたか？	64.22	53.36	54.63	9.59
10	トイレはどの程度清潔でしたか？	68.18	51.71	51.79	16.39
11	病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか？	65.40	53.98	54.52	10.88
13	医師は、あなたが理解しやすいように、検査や治療（処置など）のリスクを説明しましたか？	54.52	57.97	58.08	▲3.56
14	医師は、検査結果をあなたにわかりやすく説明しましたか？	51.13	57.52	56.74	▲5.61
15	あなたは話したかったことを医師に十分に伝えることができましたか？	44.58	49.05	48.69	▲4.11
16	医師は、あなたの言ったことに耳を傾けていましたか？	67.77	71.31	70.22	▲2.45
17	あなたが質問をした際、医師からわかりやすい説明を受けましたか？	59.76	63.01	62.44	▲2.68
18	今回の外来受診で、治療方針について適切に説明されましたか？	91.37	92.34	91.59	▲0.22
19	あなたの意思は、治療方針に十分に反映されたと感じましたか？	60.31	65.97	66.09	▲5.78
20	診察後、あなたの症状や病気の管理について、自分で何ができるかを理解できましたか？	35.02	47.73	46.72	▲11.70
21	日常生活での注意事項の説明をうけましたか？	37.62	47.56	46.99	▲9.37
22	医師との対話に満足していますか？	52.71	61.28	60.68	▲7.97
23	医師による診察・治療に満足していますか？	59.70	62.54	61.82	▲2.12
24	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	43.00	51.72	50.67	▲7.67
25	精神的なケアに満足していますか？	44.30	48.43	47.97	▲3.67
26	診察時間に満足していますか？	43.71	48.35	48.17	▲4.46
27	医師や職員は、その薬の副作用を説明しましたか？	46.63	50.59	51.82	▲5.19
28	採血時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	68.09	68.32	68.83	▲0.74
29	放射線技師（X線検査、CT検査等の職員）の対応は親切・丁寧でしたか？	74.19	69.29	67.28	6.91
30	リハビリテーション時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	62.12	67.43	66.95	▲4.83
31	診察終了後、支払呼び出しまでの待ち時間はどのくらいかかりましたか？	12.07	14.26	14.74	▲2.67
32	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	44.62	49.49	51.01	▲6.39
33	看護師の対応に満足していますか？	60.96	64.92	66.13	▲5.17
34	事務職員の対応に満足していますか？	57.57	58.38	58.77	▲1.20
35	その他スタッフ（医師、看護師、事務職員以外）の対応に満足していますか？	55.11	56.38	56.90	▲1.79
36	プライバシー保護（個人情報の取り扱いを含む）の対応に満足していますか？	59.38	58.79	59.71	▲0.34