

患者満足度調査(外来患者) 令和2年度～令和4年度の調査結果 経年比較表

病院名 **徳山中央病院**

・満足度調査の各項目への回答について、「満足」を5点、「やや満足」を4点、「どちらでもない」を3点、「やや不満」を2点、「不満」を1点としたときの、項目ごとの平均点を「満足度」として下表に示します。(設問の文末が「利用したい」「紹介したい」の場合は、「思う」(5点)～「思わない」(1点)について同様に計算します。)

- ・セルごとの棒グラフの長さは、満足度の高さを示しています。
- ・年度ごとの下位3項目は、背景がオレンジ色、数字が斜字体になります。
- ・JCHO全体よりも0.1ポイント以上満足度が低い項目は、数字が赤の太字になります。(つまり、背景がオレンジ色(斜字体)の項目は、自院の中で満足度が低い項目であり、赤字(太字)の項目は、JCHO全体と比べて満足度が低い項目です。)
- ・令和2年度、令和3年度の欄が灰色の設問については令和4年度に新しく追加した設問となります。
- ・満足度の高さや変化の目安として、有効回答の1割の人数からの評価が1段階上がると、満足度は0.1ポイント改善します。

		外来患者の満足度		
		令和2年度	令和3年度	令和4年度
病院全体の満足度		4.18	4.06	4.11
入院が必要となった時、当院を利用したい		4.62	4.63	4.60
家族や知人に当院を紹介したい		4.28	4.37	4.39
待ち時間について	診察の待ち時間	2.79	2.65	2.73
	検査の待ち時間	3.35	3.19	3.33
	会計の待ち時間	3.90	3.83	3.89
	待ち時間への気づき	3.26	3.16	3.28
施設・設備等について	案内表示のわかりやすさ	3.86	3.90	3.94
	掲示物のわかりやすさ			3.82
	診察室	4.14	3.95	4.06
	待合イスの数や間隔、通路の通りやすさ	3.70	3.49	3.62
	トイレの使い勝手、清潔さ	3.84	3.83	3.95
	売店・食堂	4.03	3.97	3.95
	交通の便利さ	3.67	3.60	3.64
	駐車場の使いやすさ	2.80	2.73	3.13
	会計の流れ	3.91	3.92	4.02
ホームページの見やすさ			3.54	
職員について	あいさつ、言葉遣い等の待遇			4.20
	プライバシーの配慮			4.06
	医師の病状説明	4.25	4.32	4.31
	医師への質問しやすさ	4.10	4.30	4.27
	医師の診察・治療技術	4.23	4.27	4.26
	看護師の説明	4.29	4.32	4.39
	看護師の技術や介助	4.12	4.19	4.30
	薬剤師の説明	4.13	4.13	4.24
	リハビリ職員の説明や声かけ	3.94	4.01	4.01
	リハビリ職員の技術	4.00	4.00	3.95
	検査技師(採血・心電図・エコー等)の説明や声かけ	4.12	4.16	4.27
	検査技師(採血・心電図・エコー等)の技術	4.13	4.14	4.24
	放射線技師(レントゲン・CT等)の対応	4.27	4.25	4.34
	受付事務員の対応	4.17	4.16	4.20
	会計事務員の対応	4.14	4.21	4.19
清掃員の対応	4.11	4.05	4.17	
自宅での療養生活への支援について	自宅での療養生活に関する説明	3.95	3.80	3.99
	自宅での療養生活における不安の軽減	3.90	3.75	3.87
	自宅での療養生活における問題の解決	3.86	3.77	3.88