

## 患者満足度調査(外来患者) 令和5年度～令和7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5年度の欄が灰色の設問については令和6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。

設問項目		R5年度	R6年度	R7年度
R5年度の項目	R6,7年度の項目			
総合評価		4.22	4.22	4.24
診察までの待ち時間		<b>2.39</b>	<b>2.66</b>	<b>2.77</b>
案内表示のわかりやすさ	案内表示、掲示物のわかりやすさ	<b>3.73</b>	<b>3.31</b>	<b>3.42</b>
掲示物のわかりやすさ		<b>3.61</b>		
待合イスの数や間隔、通路の通り	待合室・診察室・トイレの清潔さ	<b>3.53</b>	4.12	4.15
トイレの使い勝手、清潔さ		<b>3.80</b>		
あいさつ、言葉遣いなどの接遇		<b>3.97</b>	4.06	4.07
プライバシー保護の対応		<b>3.85</b>	3.88	3.94
医師による診療・治療内容		<b>4.09</b>	4.14	4.09
医師の病状説明	医師との対話	<b>4.07</b>	4.06	<b>4.06</b>
医師への質問しやすさ		<b>4.05</b>		
診察時間			<b>3.65</b>	3.78
看護師の対応		<b>4.13</b>	4.03	4.10
痛みや症状を和らげる対応			<b>3.70</b>	3.79
精神的なケア			<b>3.67</b>	<b>3.69</b>
事務職員の対応		<b>3.90</b>	<b>3.77</b>	<b>3.69</b>
その他のスタッフの対応			3.85	<b>3.78</b>
納得した治療		<b>4.14</b>	3.98	3.99
自宅での療養生活に関する説明	自宅での療養に関する説明	<b>3.86</b>	<b>3.72</b>	<b>3.70</b>
自宅での療養生活における不安の軽減		<b>3.83</b>		
自宅での療養生活における問題の解決		<b>3.80</b>		