

外来患者満足度調査の結果

令和2年11月18日(水)と12月15日(火)の2日実施

当院全体 回答者数：492人

調査病院平均：同内容の調査実施49病院の平均値(平均病床数：465床)

前回調査：令和元年11月21日(木)と12月17日(火)の2日実施(回答者数：479人)

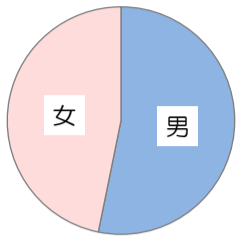
当院全体

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

*個別満足度のインデックスは、非常に満足：100点、満足：75点、どちらともいえない：50点、やや不満：25点、不満：0点とした平均評価点

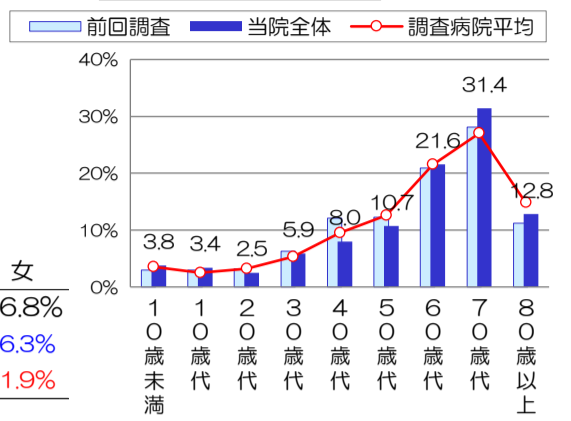
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：483人



当院全体 53.2% 46.8%
調査病院平均差 +6.3% -6.3%
前回調査との差 -1.9% +1.9%

調査病院 前回調査
平均差 との差
有効回答者数：477人
平均年齢：60.7歳
-0.3歳 +1.1歳



■個別項目の満足度

施設面

項目	有効回答者数	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	調査病院平均差	前回調査との差
受付や会計周りの設備や雰囲気	455人	27.5	63.5	7.5	0.2	0.2	79.2	+5.5	+0.4
各科の待合室の設備や雰囲気	446人	26.0	61.9	10.5	0.4	0.4	78.0	+6.8	+0.2
診察室や検査室の設備や雰囲気	441人	30.8	61.0	7.7	0.5	0.5	80.6	+6.5	+1.2
案内表示のわかりやすさ	443人	27.3	58.7	11.5	2.0	0.5	77.6	+7.1	-2.0
トイレや洗面所	446人	29.4	60.5	8.7	1.3	0.3	79.5	+8.1	-1.8
食事・喫茶・買物施設	381人	18.1	45.4	25.2	9.7	1.6	67.2	+3.7	-0.4
駐車場の使いやすさ	413人	23.0	56.2	15.0	5.3	0.5	74.0	+13.5	+3.0
施設面全般について	420人	24.0	64.5	10.2	1.0	0.2	77.8	+7.2	-0.4

接遇面

総合案内や受付の対応	449人	31.8	59.7	7.8	0.2	0.4	80.6	+3.8	+0.7
会計の対応	435人	27.8	58.6	11.3	1.6	0.7	77.8	+3.0	+1.3
各科診療受付の対応	443人	34.8	59.4	5.4	0.5	0.5	82.1	+5.1	+1.7
看護師の言葉遣いや態度	445人	38.9	56.2	3.6	0.2	1.1	83.1	+3.7	+1.4
医師の言葉遣いや態度	443人	42.2	52.8	4.1	0.2	0.7	84.0	+3.6	+2.2
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	408人	37.0	56.1	6.6	0.2	0.2	82.5	+4.5	+1.7
薬剤師の言葉遣いや態度	172人	30.8	60.5	8.7			80.5	+3.5	-1.1
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	130人	30.0	60.8	9.2			80.2	+2.6	+0.8
栄養士の言葉遣いや態度	124人	29.0	59.7	11.3			79.4	+3.0	+0.6
接遇面全般について	424人	31.4	61.3	7.1	0.2		81.0	+4.6	+0.6

診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	427人	30.4	60.4	8.7	0.5		80.2	+3.8	+0.5
看護師の患者の話を聞く姿勢	424人	33.7	56.8	8.7	0.7		80.9	+3.5	+0.8
看護師の説明や処置	427人	32.6	58.8	7.7	0.9		80.7	+3.5	+0.1
医師への質問や相談のしやすさ	433人	37.9	55.0	6.0	0.2	0.9	82.3	+4.2	+1.3
医師の患者の話を聞く姿勢	430人	40.2	51.6	7.2	0.2	0.7	82.7	+3.8	+1.3
医師からの病状や検査結果の説明	430人	37.7	52.3	8.6	0.2	1.2	81.5	+2.9	+0.8
医師の診断や処置への信頼感	420人	38.8	51.9	8.1	0.2	1.0	82.0	+3.1	+1.1
診療面全般について	416人	35.8	56.5	6.7	0.2	0.7	81.7	+4.0	+1.3

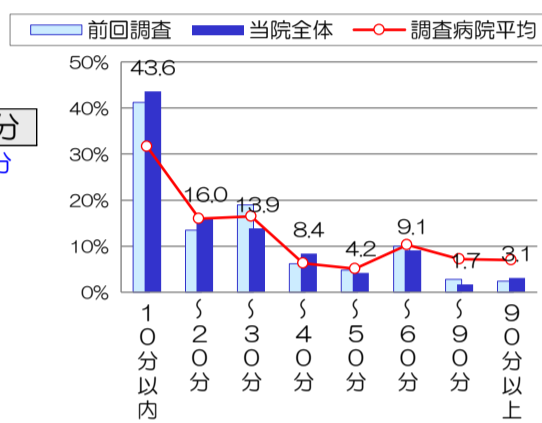
サービス体制面

診察までの待ち時間	443人	15.8	40.6	31.4	8.4	3.8	64.1	+9.9	+2.1
会計の待ち時間	430人	14.7	47.0	31.4	5.3	1.6	66.9	+7.0	+1.1
待ち時間への気配り	423人	14.4	40.2	37.8	5.4	2.1	64.8	+6.9	+1.4
安全面への気配り	421人	23.0	56.8	18.5	1.2	0.5	75.2	+7.0	+2.6
プライバシーへの気配り	421人	22.3	56.1	20.0	1.7		74.8	+6.3	+3.9
整理整頓や清掃状況	437人	28.8	59.3	11.0	0.5		78.9	+4.9	+1.2
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	428人	24.1	54.9	18.0	2.6	0.5	74.9	+4.9	-1.3
職員間の連携の良さ	397人	22.7	54.9	20.4	1.5	0.5	74.4	+5.5	+0.1
掲示やパンフレットなどの情報提供	385人	19.0	50.6	29.1	0.8	0.5	71.7	+5.1	+0.1
サービス体制面全般について	393人	21.1	59.3	18.6	0.5		75.0	+5.5	+1.2

■診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

有効回答者数：287人



平均時間：25.0分

調査病院平均差：-10.7分

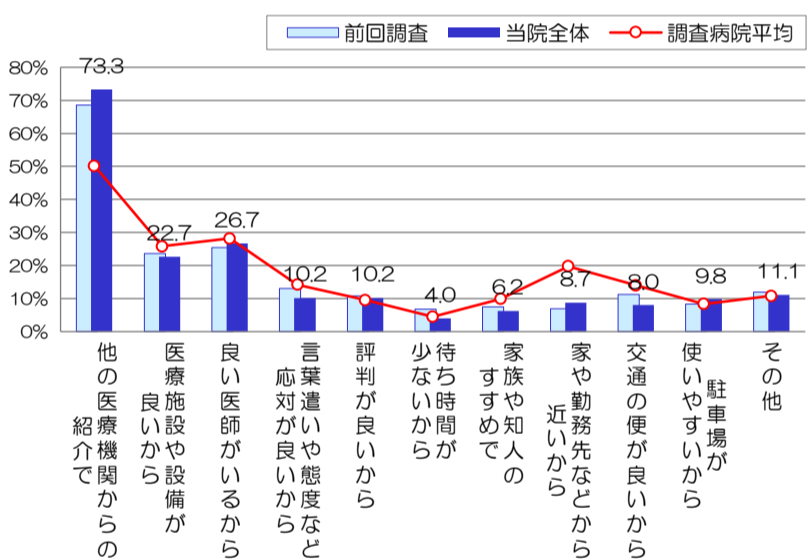
前回調査との差：-0.6分

予約率：99.6%

■当院の選択理由

(複数回答可)

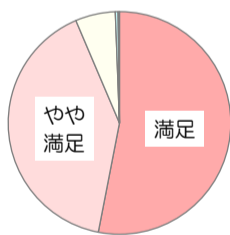
有効回答者数：450人



■総合満足度

有効回答者数：447人

「当院について、総合的にはどう思われますか」

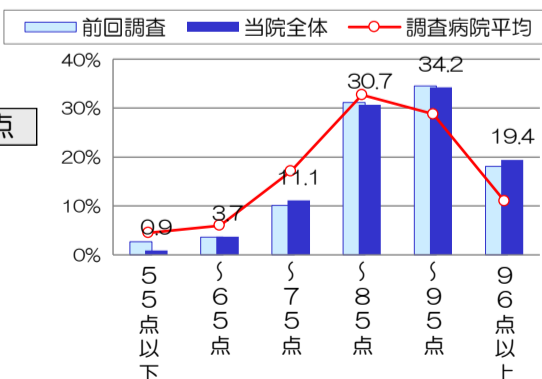


満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	53.0%	+14.4%	+2.0%
やや満足	40.5%	-7.3%	-0.8%
どちらともいえない	5.8%	-5.5%	-1.0%
やや不満	0.4%	-1.5%	+0.2%
不満	0.2%	-0.2%	-0.5%

■総合評価点

有効回答者数：433人

「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：86.0点

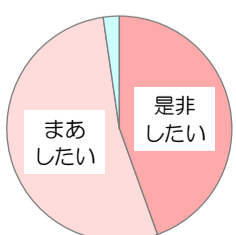
調査病院平均差：+4.6点

前回調査との差：+0.7点

■紹介・推薦意向

有効回答者数：434人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



意向	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
是非したい	44.5%	+10.2%	-0.8%
まあしたい	53.2%	-6.2%	+2.4%
あまりしたくない	2.3%	-3.4%	-1.3%
全くしたくない	0.0%	-0.7%	-0.2%