

外来患者満足度調査の結果

令和3年11月17日(水)と12月14日(火)の2日実施
当院全体 回答者数：490人
調査病院平均：同内容の調査実施50病院の平均値(平均病床数：460床)
前回調査：令和2年11月18日(水)と12月15日(火)の2日実施(回答者数：492人)

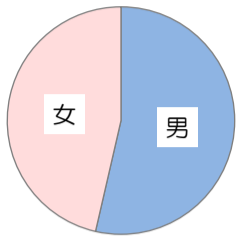
当院全体

*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

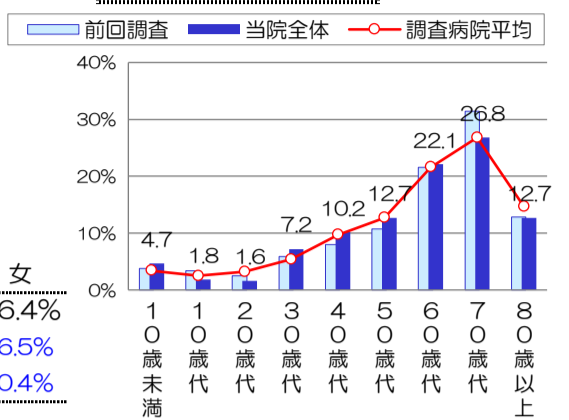
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：487人



当院全体 53.6% 46.4%
調査病院平均差 +6.5% -6.5%
前回調査との差 +0.4% -0.4%

調査病院 前回調査
平均差 との差
有効回答者数：488人
平均年齢：59.6歳
-1.3歳 -1.1歳



■個別項目の満足度

単位：% (0.0は非表示) インデックス 調査病院 平均差 前回調査との差

施設面	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	452人	24.6	64.8	8.8	1.5	0.2	78.0	+4.0	-1.2
各科の待合室の設備や雰囲気	446人	23.1	64.1	12.1	0.4	0.2	77.4	+6.1	-0.6
診察室や検査室の設備や雰囲気	434人	27.4	65.2	7.4			80.0	+5.7	-0.6
案内表示のわかりやすさ	445人	26.7	60.7	10.8	1.8		78.1	+7.3	+0.5
トイレや洗面所	441人	31.5	59.6	7.7	1.1		80.4	+8.7	+0.9
食事・喫茶・買物施設	350人	16.9	46.9	25.7	7.1	3.4	66.6	+2.9	-0.6
駐車場の使いやすさ	414人	17.9	51.4	19.6	8.2	2.9	68.3	+7.3	-5.7
施設面全般について	425人	22.6	64.5	11.8	1.2		77.1	+6.3	-0.7

■接遇面

総合案内や受付の対応	449人	30.7	61.2	7.1	0.7	0.2	80.4	+3.4	-0.2
会計の対応	428人	25.7	60.5	11.2	1.6	0.9	77.1	+2.1	-0.7
各科診療受付の対応	439人	32.6	62.9	4.6			82.0	+4.8	-0.1
看護師の言葉遣いや態度	443人	35.2	60.5	4.1	0.2		82.7	+3.0	-0.4
医師の言葉遣いや態度	440人	38.9	57.7	3.4			83.9	+3.2	-0.1
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	391人	35.3	60.4	3.8	0.5		82.6	+4.2	+0.1
薬剤師の言葉遣いや態度	148人	27.7	64.9	7.4			80.1	+2.7	-0.4
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	113人	26.5	64.6	8.8			79.4	+1.4	-0.8
栄養士の言葉遣いや態度	124人	29.0	60.5	9.7	0.8		79.4	+2.5	0.0
接遇面全般について	419人	29.1	65.4	5.5			80.9	+4.2	-0.1

■診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	425人	32.7	60.0	7.1	0.2		81.3	+4.5	+1.1
看護師の患者の話を聞く姿勢	418人	34.2	59.8	5.5	0.2		81.9	+4.1	+1.0
看護師の説明や処置	417人	34.1	60.2	5.8			82.1	+4.4	+1.4
医師への質問や相談のしやすさ	436人	39.0	55.5	4.8	0.7		83.2	+4.6	+0.9
医師の患者の話を聞く姿勢	434人	39.9	56.0	3.9	0.2		83.9	+4.7	+1.2
医師からの病状や検査結果の説明	430人	37.9	57.9	3.7	0.5		83.3	+4.3	+1.8
医師の診断や処置への信頼感	427人	40.5	56.0	3.5			84.3	+5.1	+2.3
診療面全般について	425人	36.7	59.1	4.2			83.1	+5.0	+1.4

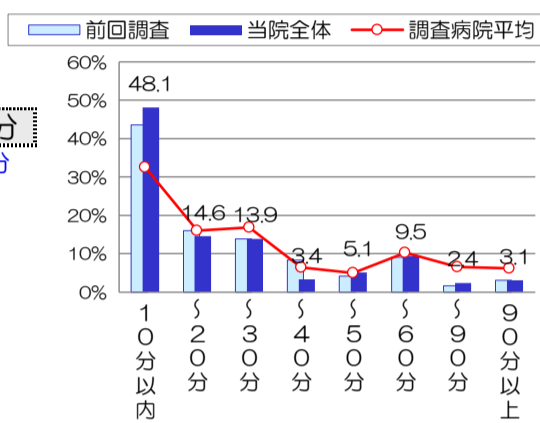
■サービス体制面

診察までの待ち時間	436人	16.1	45.0	27.1	8.5	3.4	65.4	+10.7	+1.3
会計の待ち時間	416人	14.9	45.7	28.8	8.9	1.7	65.8	+5.6	-1.1
待ち時間への気配り	410人	15.4	40.0	38.5	3.9	2.2	65.6	+7.4	+0.8
安全面への気配り	413人	20.1	59.8	19.4	0.7		74.8	+6.2	-0.4
プライバシーへの気配り	417人	20.4	57.1	19.7	2.9		73.7	+5.0	-1.1
整理整頓や清掃状況	429人	27.5	65.3	7.0	0.2		80.0	+5.8	+1.1
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	425人	25.6	59.1	13.9	0.2		77.2	+7.0	+2.3
職員間の連携の良さ	400人	24.8	55.3	19.8	0.3		76.1	+6.8	+1.7
掲示やパンフレットなどの情報提供	387人	18.9	54.5	26.1	0.5		72.8	+5.9	+1.1
サービス体制面全般について	407人	20.9	60.0	18.9	0.2		75.3	+5.6	+0.3

■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：295人



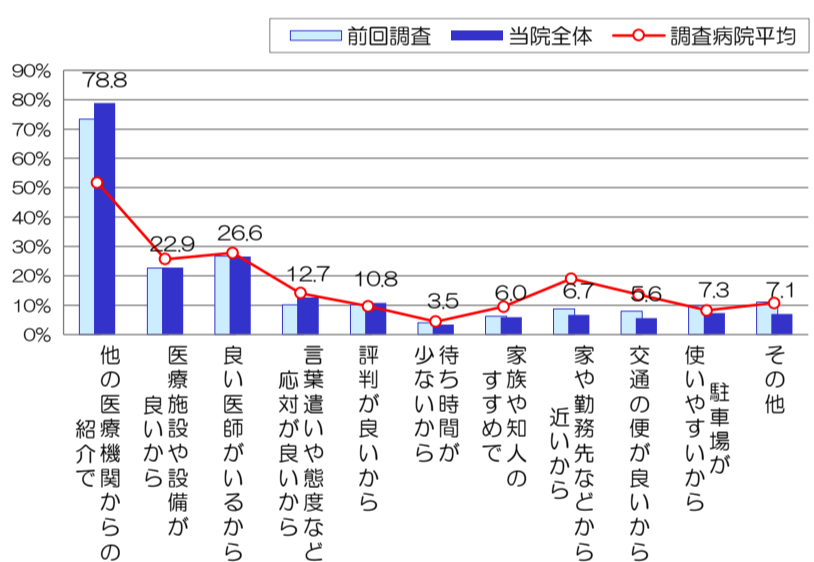
平均時間：23.4分
調査病院平均差：-10.9分
前回調査との差：-1.6分

予約率：99.4%

■当院の選択理由

(複数回答可)

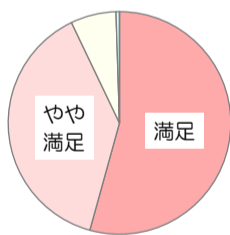
有効回答者数：463人



■総合満足度

有効回答者数：440人

「当院について、総合的にはどう思われますか」

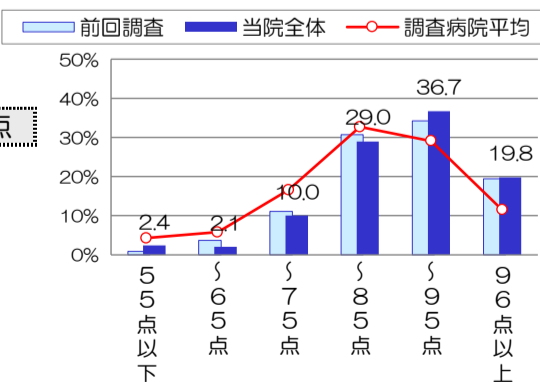


	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	54.3%	+14.7%	+1.3%
やや満足	38.6%	-8.5%	-1.9%
どちらともいえない	6.6%	-4.4%	+0.8%
やや不満	0.5%	-1.4%	+0.1%
不満	0.0%	-0.4%	-0.2%

■総合評価点

有効回答者数：420人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

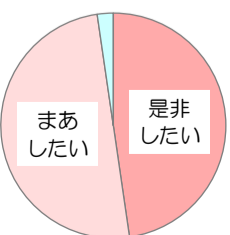


平均評価点：86.5点
調査病院平均差：+4.8点
前回調査との差：+0.5点

■紹介・推薦意向

有効回答者数：430人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
是非したい	47.7%	+12.7%	+3.2%
まあしたい	50.0%	-8.9%	-3.2%
あまりしたくない	2.3%	-3.2%	0.0%
全くしたくない	0.0%	-0.6%	0.0%