

外来患者満足度調査の結果

令和4年11月16日(水)と12月13日(火)の2日実施

当院全体 回答者数：493人

調査病院平均：同内容の調査実施52病院の平均値(平均病床数：454床)

前回調査：令和3年11月17日(水)と12月14日(火)の2日実施(回答者数：490人)

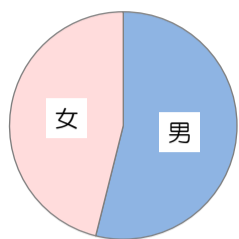
当院全体

*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

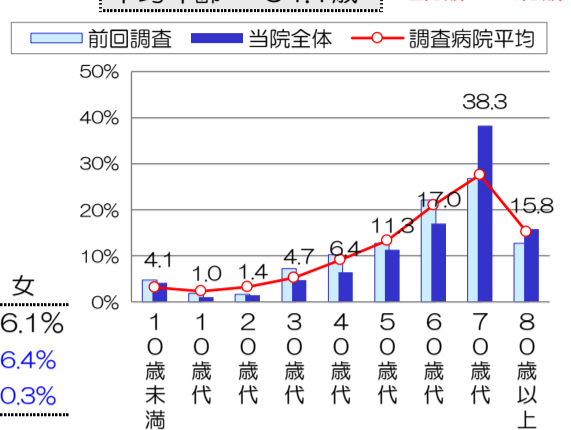
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：488人



当院全体 53.9% 46.1%
調査病院平均差 +6.4% -6.4%
前回調査との差 +0.3% -0.3%

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：64.1歳 +2.6歳 +4.5歳



■個別項目の満足度

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

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	471人	23.1	62.4	13.0	11.1	0.4	76.7	+2.8	-1.3
各科の待合室の設備や雰囲気	471人	21.7	63.9	13.0	13.0	0.2	76.4	+5.1	-1.0
診察室や検査室の設備や雰囲気	466人	24.0	65.5	9.7	0.4	0.4	78.1	+3.9	-1.9
案内表示のわかりやすさ	466人	23.8	63.3	12.0	0.6	0.2	77.5	+6.9	-0.6
トイレや洗面所	463人	27.4	62.6	8.0	1.3	0.6	78.7	+6.7	-1.7
食事・喫茶・買物施設	363人	11.8	54.0	27.0	4.1	3.0	66.9	+3.1	+0.3
駐車場の使いやすさ	437人	17.8	55.4	19.9	4.1	2.7	70.4	+8.8	+2.1
施設面全般について	435人	19.8	66.7	12.2	0.7	0.7	76.0	+5.2	-1.1

接遇面

総合案内や受付の対応	467人	27.2	62.5	9.6	0.2	0.4	79.0	+2.1	-1.4
会計の対応	456人	24.3	61.0	12.1	2.0	0.7	76.6	+1.7	-0.5
各科診療受付の対応	465人	29.5	62.8	7.5	0.2	0.2	80.3	+3.2	-1.7
看護師の言葉遣いや態度	469人	34.5	58.4	6.6	0.2	0.2	81.7	+2.2	-1.0
医師の言葉遣いや態度	464人	40.3	53.4	5.6	0.6	0.6	83.2	+2.6	-0.7
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	416人	33.2	57.5	9.1	0.2	0.2	80.8	+2.6	-1.8
薬剤師の言葉遣いや態度	171人	32.7	57.9	8.2	0.6	0.6	80.4	+3.2	+0.3
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	127人	28.3	56.7	14.2	0.8	0.2	78.0	+0.2	-1.4
栄養士の言葉遣いや態度	128人	27.3	60.9	10.9	0.8	0.2	78.5	+2.0	-0.9
接遇面全般について	441人	25.6	64.9	9.3	0.2	0.2	78.9	+2.3	-2.0

診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	436人	29.8	55.5	13.8	0.7	0.2	78.5	+1.9	-2.8
看護師の患者の話を聞く姿勢	435人	31.0	56.8	11.5	0.5	0.2	79.5	+1.9	-2.4
看護師の説明や処置	432人	31.5	56.5	10.9	0.9	0.2	79.5	+2.0	-2.6
医師への質問や相談のしやすさ	456人	39.3	52.9	7.2	0.7	0.2	82.5	+3.9	-0.7
医師の患者の話を聞く姿勢	456人	40.4	51.3	7.5	0.4	0.4	82.7	+3.5	-1.2
医師からの病状や検査結果の説明	453人	39.5	51.2	8.6	0.4	0.2	82.3	+3.3	-1.0
医師の診断や処置への信頼感	450人	40.0	51.3	7.8	0.7	0.2	82.6	+3.4	-1.7
診療面全般について	448人	35.0	56.9	7.4	0.4	0.2	81.5	+3.4	-1.6

サービス体制面

診察までの待ち時間	458人	10.3	42.8	33.8	10.7	2.4	62.0	+7.6	-3.4
会計の待ち時間	450人	10.0	43.8	35.3	8.4	2.4	62.6	+2.9	-3.2
待ち時間への気配り	436人	10.3	39.9	43.3	4.4	2.1	63.0	+5.0	-2.6
安全面への気配り	434人	17.3	57.4	23.5	1.6	0.2	72.5	+3.9	-2.3
プライバシーへの気配り	435人	19.3	54.5	24.4	1.4	0.5	72.7	+4.1	-1.0
整理整頓や清掃状況	446人	27.4	60.5	11.2	0.7	0.2	78.5	+4.3	-1.5
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	443人	21.2	58.5	16.7	3.4	0.2	74.3	+4.2	-2.9
職員間の連携の良さ	418人	19.6	55.3	22.5	2.2	0.5	72.8	+3.8	-3.3
掲示やパンフレットなどの情報提供	396人	16.4	53.0	29.8	0.5	0.3	71.2	+4.4	-1.6
サービス体制面全般について	418人	18.4	58.9	21.5	0.7	0.5	73.5	+3.9	-1.8

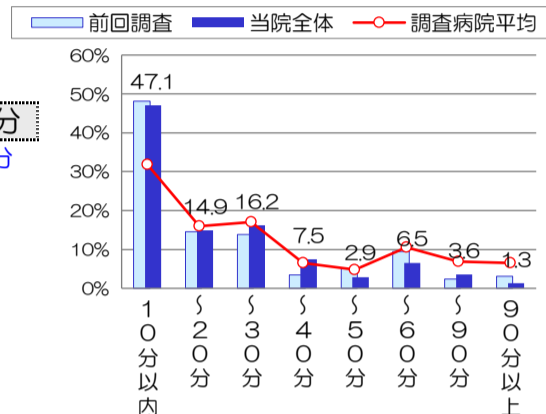
■診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

有効回答者数：308人

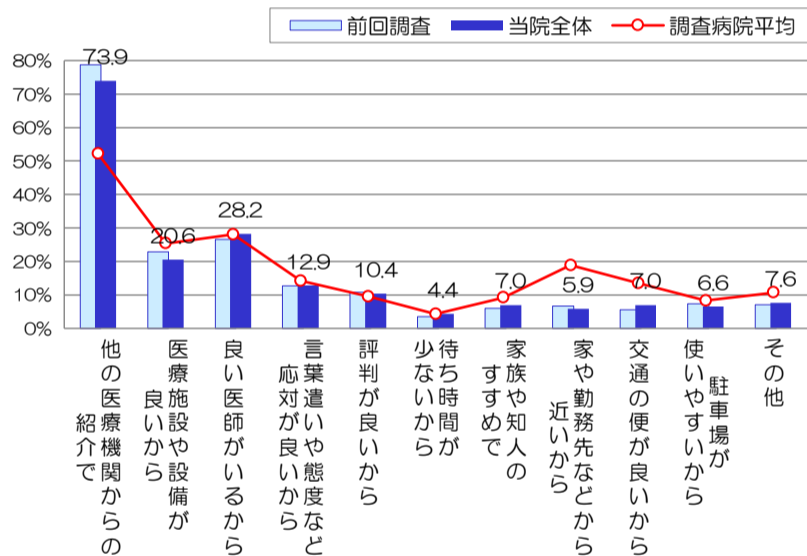
平均時間：21.9分
調査病院平均差：-13.1分
前回調査との差：-1.5分

予約率：99.8%



■当院の選択理由 (複数回答可)

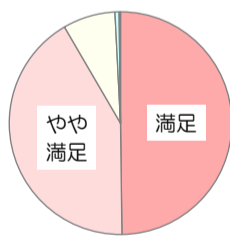
有効回答者数：472人



■総合満足度

有効回答者数：462人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



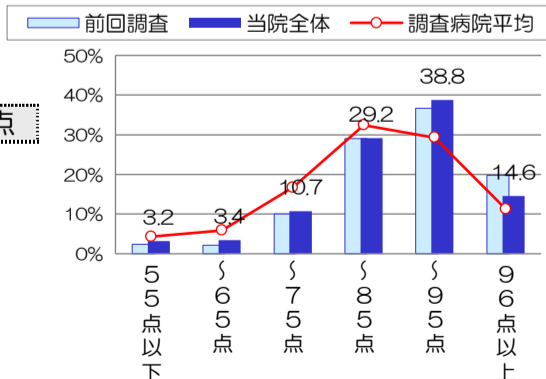
満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	49.8%	+10.7%	-4.5%
やや満足	41.8%	-5.8%	+3.2%
どちらともいえない	7.6%	-3.4%	+1.0%
やや不満	0.6%	-1.4%	+0.1%
不満	0.2%	-0.2%	+0.2%

■総合評価点

有効回答者数：438人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

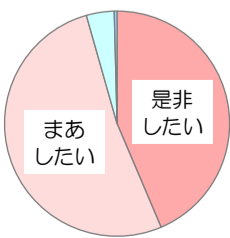
平均評価点：84.8点
調査病院平均差：+3.1点
前回調査との差：-1.7点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：450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	43.6%	+8.7%	-4.1%
まあしたい	52.0%	-6.8%	+2.0%
あまりしたくない	4.0%	-1.8%	+1.7%
全くしたくない	0.4%	-0.2%	+0.4%