

# 外来患者満足度調査の結果

令和5年11月22日(水)と12月15日(金)の2日実施

当院全体 回答者数：495人

調査病院平均：同内容の調査実施54病院の平均値(平均病床数：458床)

前回調査：令和4年11月16日(水)と12月13日(火)の2日実施(回答者数：493人)

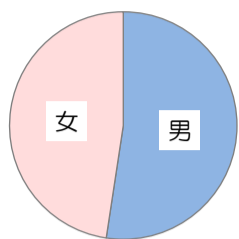
## 当院全体

\*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

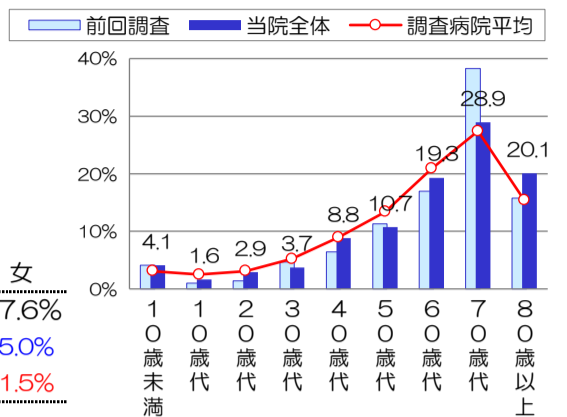
### 回答者の性別・年齢

有効回答者数：492人



当院全体 52.4% 47.6%  
調査病院平均差 +5.0% -5.0%  
前回調査との差 -1.5% +1.5%

調査病院 平均差 前回調査との差  
有効回答者数：488人  
平均年齢：63.2歳 +1.7歳 -0.9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

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	464人	36.0	55.8	7.5	0.6	0.0	81.8	+7.9	+5.1
各科の待合室の設備や雰囲気	462人	32.3	58.7	8.2	0.9	0.0	80.6	+9.3	+4.2
診察室や検査室の設備や雰囲気	454人	35.9	59.5	4.2	0.2	0.0	82.7	+8.5	+4.6
案内表示のわかりやすさ	463人	33.3	55.3	9.3	0.2	1.9	79.9	+9.3	+2.4
トイレや洗面所	460人	39.6	53.5	6.5	0.4	0.0	83.0	+11.3	+4.3
食事・喫茶・買物施設	394人	25.9	41.1	21.8	7.9	3.3	69.6	+6.2	+2.7
駐車場の使いやすさ	438人	25.6	43.6	19.4	9.1	2.3	70.3	+9.3	-0.1
施設面全般について	445人	30.1	61.6	7.4	0.9	0.0	80.2	+9.5	+4.2

#### 接遇面

総合案内や受付の対応	457人	38.1	54.3	6.3	0.7	0.0	82.1	+5.2	+3.1
会計の対応	445人	36.6	52.6	9.2	1.6	0.0	81.1	+6.0	+4.5
各科診療受付の対応	460人	43.0	52.6	3.9	0.2	0.0	84.5	+7.4	+4.2
看護師の言葉遣いや態度	462人	45.0	50.0	4.5	0.2	0.0	84.8	+5.3	+3.1
医師の言葉遣いや態度	459人	47.5	48.6	3.5	0.2	0.0	85.7	+5.1	+2.5
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	440人	43.2	50.2	5.9	0.2	0.0	83.9	+5.7	+3.1
薬剤師の言葉遣いや態度	168人	32.1	56.0	11.9	0.0	0.0	80.1	+2.9	-0.3
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	128人	28.1	56.3	14.8	0.8	0.0	77.9	+0.2	-0.1
栄養士の言葉遣いや態度	134人	29.9	56.0	14.2	0.0	0.0	78.9	+2.3	+0.4
接遇面全般について	442人	39.8	55.0	5.2	0.0	0.0	83.7	+7.1	+4.8

#### 診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	439人	39.9	52.6	7.1	0.5	0.0	83.0	+6.4	+4.5
看護師の患者の話を聞く姿勢	437人	42.1	51.5	6.2	0.2	0.0	83.9	+6.3	+4.4
看護師の説明や処置	434人	41.9	51.2	6.5	0.5	0.0	83.6	+6.1	+4.1
医師への質問や相談のしやすさ	449人	44.1	49.9	5.3	0.4	0.0	84.2	+5.6	+1.7
医師の患者の話を聞く姿勢	450人	45.6	49.6	3.8	0.4	0.0	84.8	+5.6	+2.1
医師からの病状や検査結果の説明	447人	46.3	48.1	4.7	0.9	0.0	85.0	+6.0	+2.7
医師の診断や処置への信頼感	441人	46.3	48.5	4.1	0.2	0.0	84.9	+5.7	+2.3
診療面全般について	434人	43.3	52.1	4.4	0.2	0.0	84.6	+6.5	+3.1

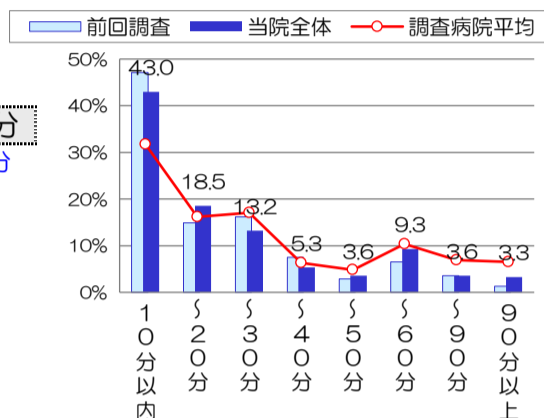
#### サービス体制面

診察までの待ち時間	450人	22.9	40.2	25.8	9.3	1.8	68.3	+13.9	+6.3
会計の待ち時間	437人	23.3	41.4	25.6	8.2	1.4	69.3	+9.6	+6.7
待ち時間への気配り	433人	24.9	35.8	32.8	5.1	1.4	69.5	+11.4	+6.5
安全面への気配り	430人	30.9	51.2	17.0	0.9	0.0	78.0	+9.4	+5.5
プライバシーへの気配り	436人	31.7	48.2	17.4	2.5	0.2	77.1	+8.4	+4.4
整理整頓や清掃状況	447人	37.4	55.5	7.2	0.0	0.0	82.6	+8.4	+4.1
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	436人	33.7	50.9	13.3	1.8	0.2	79.0	+8.9	+4.7
職員間の連携の良さ	413人	33.4	49.6	15.5	1.0	0.5	78.6	+9.5	+5.8
掲示やパンフレットなどの情報提供	405人	26.7	47.9	24.7	0.7	0.0	75.1	+8.2	+3.9
サービス体制面全般について	416人	29.6	53.6	16.1	1.0	0.7	78.0	+8.2	+4.5

### 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：302人



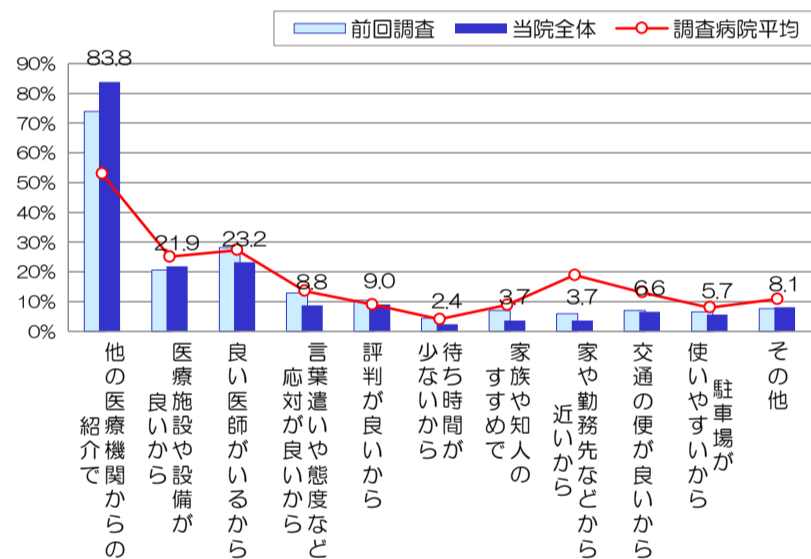
平均時間：24.8分  
調査病院平均差：-10.2分  
前回調査との差：+2.9分

予約率：99.0%

### 当院の選択理由

(複数回答可)

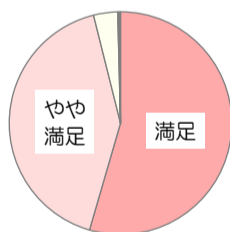
有効回答者数：456人



### 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」



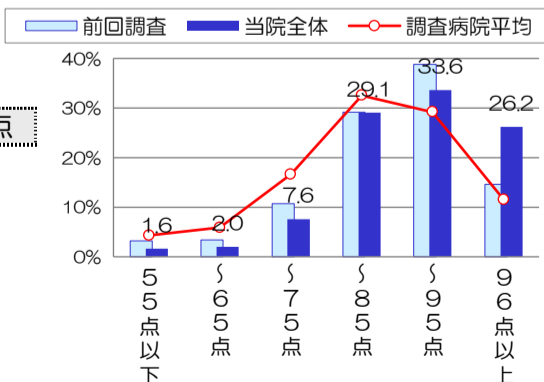
満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	54.5%	+15.7%	+4.7%
やや満足	41.6%	-6.3%	-0.2%
どちらともいえない	3.5%	-7.4%	-4.1%
やや不満	0.2%	-1.8%	-0.4%
不満	0.2%	-0.2%	0.0%

### 総合評価点

有効回答者数：447人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

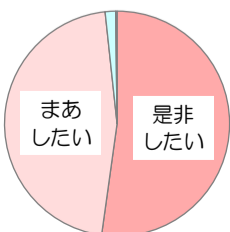
平均評価点：87.6点  
調査病院平均差：+5.9点  
前回調査との差：+2.8点



### 紹介・推薦意向

有効回答者数：458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	52.2%	+17.9%	+8.6%
まあしたい	46.1%	-13.3%	-5.9%
あまりしたくない	1.5%	-4.1%	-2.5%
全くしたくない	0.2%	-0.5%	-0.2%