

外来患者満足度調査の結果

令和6年11月22日(金)と12月11日(水)の2日実施

当院全体 回答者数：496人

調査病院平均：同内容の調査実施55病院の平均値(平均病床数：461床)

前回調査：令和5年11月22日(水)と12月15日(金)の2日実施(回答者数：495人)

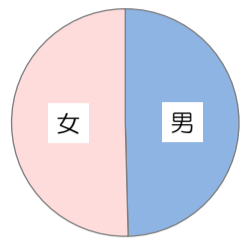
当院全体

*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

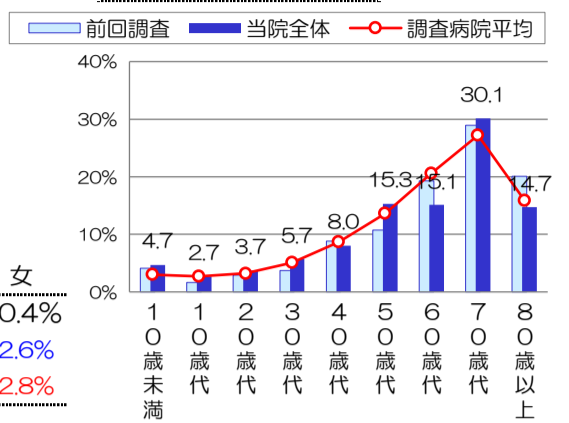
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：494人



当院全体 49.6% 50.4%
調査病院平均差 +2.6% -2.6%
前回調査との差 -2.8% +2.8%

調査病院 前回調査
平均差 との差
有効回答者数：489人
平均年齢：60.0歳
-1.5歳 -3.2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	477人	23.7	65.4	8.6	1.7	0.6	77.5	+3.6	-4.3
各科の待合室の設備や雰囲気	478人	23.8	63.6	11.1	1.5	0.6	77.5	+6.1	-3.1
診察室や検査室の設備や雰囲気	469人	26.7	65.9	6.8	0.6	0.6	79.6	+5.3	-3.1
案内表示のわかりやすさ	471人	25.1	61.4	13.4	0.2	0.2	77.8	+7.1	-2.1
トイレや洗面所	470人	30.2	59.4	8.9	1.3	0.2	79.5	+7.6	-3.5
食事・喫茶・買物施設	401人	16.7	46.1	26.4	8.7	2.0	66.7	+2.8	-2.9
駐車場の使いやすさ	453人	13.2	46.8	21.4	12.4	6.2	62.1	+1.2	-8.2
施設面全般について	459人	19.0	67.3	13.3	0.4	0.4	76.2	+5.3	-4.0

接遇面

総合案内や受付の対応	471人	28.7	62.0	7.4	1.9	0.2	79.4	+2.5	-2.7
会計の対応	457人	24.1	59.7	10.9	3.9	1.3	75.3	+0.3	-5.8
各科診療受付の対応	465人	31.2	63.7	5.2	0.2	0.2	81.5	+4.4	-3.0
看護師の言葉遣いや態度	470人	33.6	61.9	4.5	0.2	0.2	82.3	+2.7	-2.5
医師の言葉遣いや態度	468人	38.0	57.3	4.5	0.2	0.2	83.3	+2.5	-2.4
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	432人	33.8	60.4	5.3	0.5	0.5	81.9	+3.5	-2.0
薬剤師の言葉遣いや態度	197人	34.0	56.9	8.6	0.5	0.5	81.1	+3.5	+1.0
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	150人	29.3	58.7	11.3	0.7	0.7	79.2	+1.3	+1.3
栄養士の言葉遣いや態度	153人	30.1	57.5	11.8	0.7	0.7	79.1	+2.4	+0.2
接遇面全般について	457人	28.7	63.7	7.7	0.7	0.7	80.3	+3.5	-3.4

診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	442人	27.8	61.8	9.5	0.5	0.5	79.0	+2.3	-4.0
看護師の患者の話を聞く姿勢	442人	29.9	61.5	8.4	0.2	0.2	80.2	+2.5	-3.7
看護師の説明や処置	444人	28.4	65.3	5.6	0.2	0.2	80.3	+2.7	-3.3
医師への質問や相談のしやすさ	463人	36.5	54.9	7.6	0.9	0.2	81.6	+2.9	-2.6
医師の患者の話を聞く姿勢	462人	36.8	55.6	6.9	0.6	0.6	82.1	+2.8	-2.7
医師からの病状や検査結果の説明	459人	34.6	56.9	7.6	0.9	0.9	81.3	+2.3	-3.7
医師の診断や処置への信頼感	455人	36.3	54.9	8.4	0.2	0.2	81.7	+2.4	-3.2
診療面全般について	456人	32.5	58.6	8.3	0.7	0.7	80.7	+2.5	-3.9

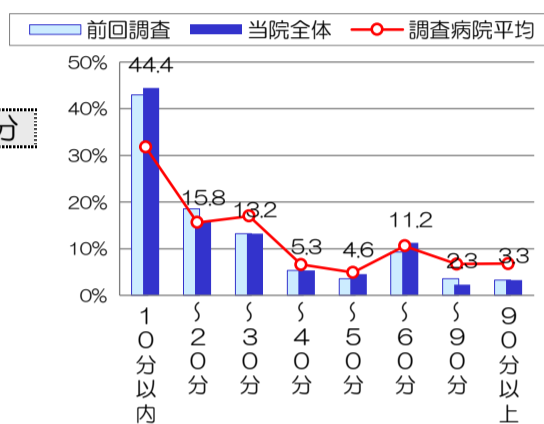
サービス体制面

診察までの待ち時間	463人	11.4	43.4	32.0	11.0	2.2	62.7	+8.5	-5.6
会計の待ち時間	455人	8.1	36.7	34.9	14.9	5.3	56.9	-2.6	-12.4
待ち時間への気配り	451人	8.9	38.6	45.0	6.4	1.1	61.9	+4.0	-7.6
安全面への気配り	452人	19.5	54.9	24.3	1.3	0.2	73.1	+4.4	-4.9
プライバシーへの気配り	451人	21.3	55.7	19.5	3.1	0.4	73.6	+4.7	-3.5
整理整頓や清掃状況	461人	28.9	59.4	11.1	0.7	0.7	79.1	+4.8	-3.5
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	465人	21.9	57.6	18.9	1.1	0.4	74.9	+4.8	-4.1
職員間の連携の良さ	435人	20.9	55.4	20.9	2.1	0.7	73.4	+4.2	-5.2
掲示やパンフレットなどの情報提供	423人	18.0	52.2	28.8	0.5	0.5	71.7	+4.7	-3.4
サービス体制面全般について	442人	19.5	58.1	21.3	0.9	0.2	73.9	+4.1	-4.1

■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：304人

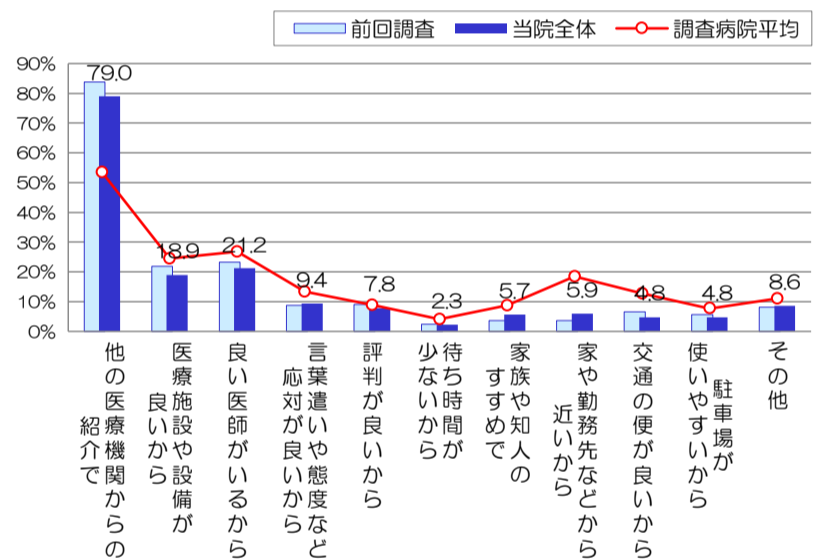


平均時間：25.7分
調査病院平均差：-9.6分
前回調査との差：+0.9分

予約率：99.2%

■当院の選択理由

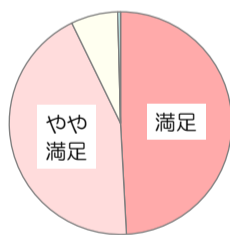
(複数回答可) 有効回答者数：477人



■総合満足度

有効回答者数：468人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



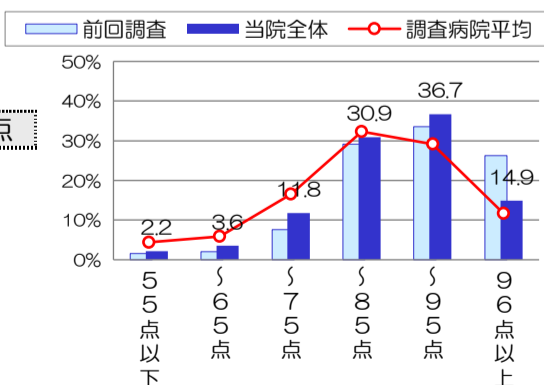
満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	49.1%	+9.7%	-5.4%
やや満足	43.6%	-3.5%	+2.0%
どちらともいえない	6.8%	-4.3%	+3.3%
やや不満	0.4%	-1.7%	+0.2%
不満	0.0%	-0.4%	-0.2%

■総合評価点

有効回答者数：450人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

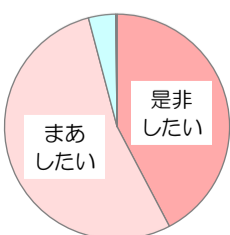
平均評価点：85.0点
調査病院平均差：+3.3点
前回調査との差：-2.6点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：459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	42.3%	+7.9%	-9.9%
まあしたい	53.6%	-5.5%	+7.5%
あまりしたくない	3.9%	-2.0%	+2.4%
全くしたくない	0.2%	-0.5%	0.0%