

# 外来患者満足度調査の結果

令和2年2月17日(月)～2月21日(金)実施  
当院全体 回答者数：1255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：平成31年2月18日(月)～2月22日(金)実施(回答者数：938人)

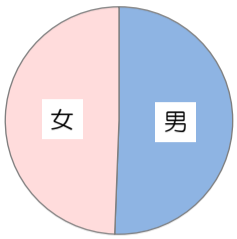
## 当院全体

\*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

\*\*\*：前回調査または調査病院平均値なし  
\*：前回調査とワケが多少異なる

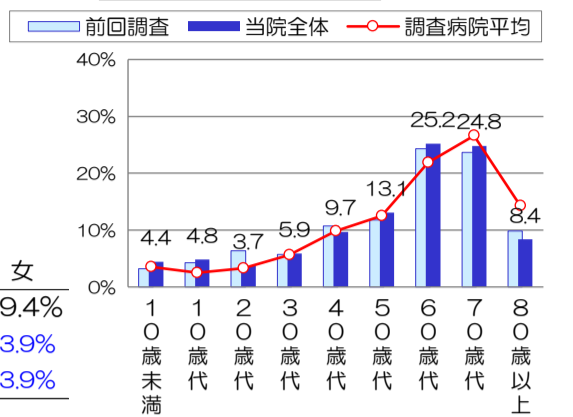
### ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：1237人



当院全体 50.6% 49.4%  
調査病院平均差 +3.9% -3.9%  
前回調査との差 +3.9% -3.9%

有効回答者数：1232人  
調査病院平均差 -3.4歳  
前回調査との差 +0.1歳  
平均年齢：57.2歳



### ■個別項目の満足度

単位：% (0.0は非表示)

#### 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	1188人	23.2	59.6	15.3	0.4	0.4	75.9	+2.3	+2.0*
各科の待合室の設備や雰囲気	1175人	20.9	53.4	21.6	0.9	0.9	72.5	+1.3	0.0
診察室や検査室の設備や雰囲気	1162人	24.7	57.6	16.6	0.7	0.4	76.4	+2.4	+0.1
案内表示のわかりやすさ	1165人	25.0	56.6	16.1	0.3	0.3	76.0	+5.6	+0.9*
トイレや洗面所	1169人	31.1	56.3	10.6	0.2	0.2	79.1	+7.5	-0.6
食事・喫茶・買物施設	1030人	20.3	52.5	23.5	2.7	0.0	72.1	+8.5	-1.7*
駐車場の使いやすさ	1117人	15.1	39.3	28.7	12.9	3.9	62.2	+2.1	+1.1*
施設面全般について	1125人	19.0	59.7	19.0	1.7	0.5	73.8	+3.3	+0.9*

#### 接遇面

総合案内や受付の対応	1161人	31.4	56.8	10.5	0.7	0.6	79.4	+2.9	***
会計の対応	1153人	25.9	58.6	12.9	0.9	1.6	76.8	+2.3	***
各科診療受付の対応	1159人	30.3	57.9	10.4	0.4	0.9	79.2	+2.4	-0.3
看護師の言葉遣いや態度	1153人	34.1	57.4	7.5	0.4	0.5	81.0	+1.8	-0.9
医師の言葉遣いや態度	1171人	40.4	50.6	7.8	0.3	0.9	82.4	+2.2	-0.2
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	1052人	30.4	57.3	10.8	0.4	1.0	79.1	+1.5	+0.2
薬剤師の言葉遣いや態度	405人	30.9	51.4	15.1	1.2	1.5	77.3	+0.6	***
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	291人	35.4	51.5	13.1	0.0	0.0	80.6	+3.1	***
栄養士の言葉遣いや態度	251人	29.9	53.0	16.7	0.4	0.4	78.1	+1.9	***
接遇面全般について	1102人	27.4	59.9	11.3	0.5	0.8	78.2	+2.1	+0.2

#### 診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	1059人	28.5	55.4	14.6	0.3	1.1	77.7	+1.6	***
看護師の患者の話を聞く姿勢	1054人	29.2	56.3	13.1	0.4	1.0	78.2	+1.2	***
看護師の説明や処置	1037人	29.6	57.0	12.2	0.4	0.9	78.6	+1.7	-0.3*
医師への質問や相談のしやすさ	1137人	36.6	50.4	11.1	0.7	1.2	80.2	+2.2	+0.1
医師の患者の話を聞く姿勢	1139人	38.7	49.6	9.7	0.4	1.6	81.1	+2.5	***
医師からの病状や検査結果の説明	1126人	37.8	49.6	9.9	0.5	2.1	80.5	+2.2	-0.1
医師の診断や処置への信頼感	1119人	38.1	50.0	10.1	0.8	1.0	80.9	+2.3	0.0
診療面全般について	1117人	32.7	55.0	11.0	0.8	0.5	79.5	+2.1	+0.2

#### サービス体制面

診察までの待ち時間	1135人	6.9	26.1	37.7	19.0	10.3	50.0	-3.4	+4.0
診察時間	1129人	14.4	51.3	26.6	6.0	1.7	67.7	***	+1.8
会計の待ち時間	1122人	7.7	32.4	37.9	16.7	5.3	55.1	-4.2	+8.4*
待ち時間への気配り	1087人	9.6	34.5	44.7	8.5	2.8	59.9	+2.5	***
安全面への気配り	1085人	16.8	50.9	30.3	1.5	0.6	70.5	+2.6	***
プライバシーへの気配り	1081人	16.7	52.2	29.0	1.4	0.6	70.7	+2.6	***
整理整頓や清掃状況	1099人	23.3	60.4	15.5	0.3	0.5	76.5	+2.7	***
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	1104人	19.0	55.1	22.5	2.6	0.8	72.2	+2.5	***
職員間の連携の良さ	1057人	17.3	48.7	30.9	1.9	1.1	69.8	+1.2	***
掲示やパンフレットなどの情報提供	1019人	13.6	47.7	37.5	1.0	0.2	68.4	+2.1	***
サービス体制面全般について	1051人	14.7	54.7	28.8	1.0	0.7	70.5	+1.5	***

### ■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：778人

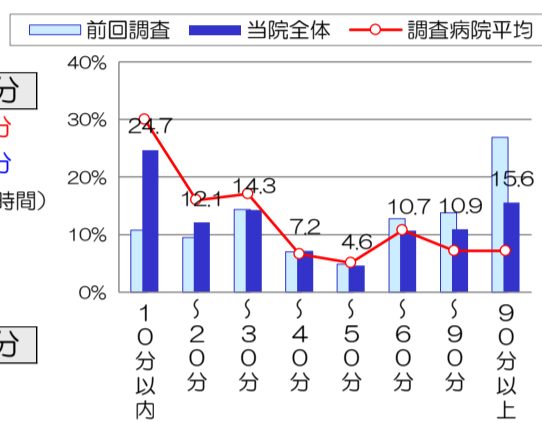
平均時間：50.0分

調査病院平均差：+13.5分

前回調査との差：-20.6分

(※前回調査は受付からの待ち時間)

予約率：99.8%



### ■来院・予約の時間差

平均時間差：57.8分

前回調査との差：+1.1分

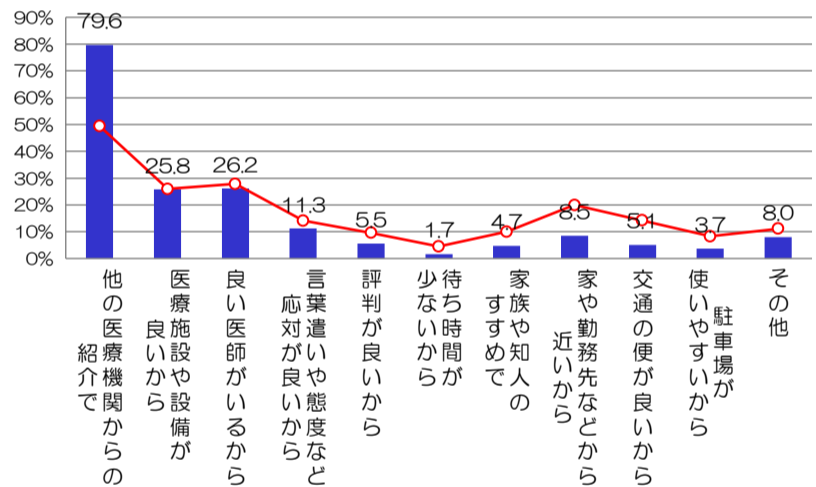
(※調査病院平均値なし)



### ■当院の選択理由 (複数回答可)

(※前回調査は比較不能のため非掲載)

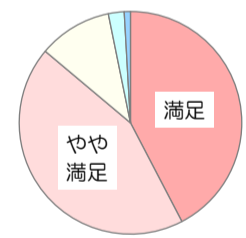
有効回答者数：1147人



### ■総合満足度

有効回答者数：1151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	前回調査なし
満足	42.4%	+4.7%	
やや満足	43.8%	-4.4%	
どちらともいえない	10.7%	-0.9%	
やや不満	2.3%	+0.3%	
不満	0.9%	+0.4%	

### ■総合評価点

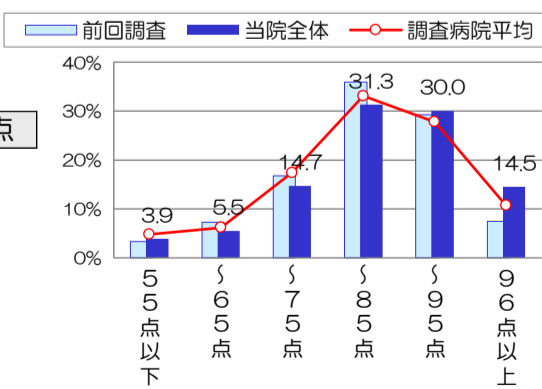
有効回答者数：1100人

「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：82.4点

調査病院平均差：+1.4点

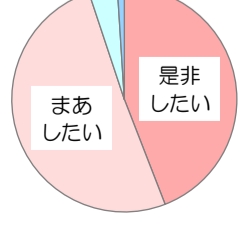
前回調査との差：+1.5点



### ■紹介・推薦意向

有効回答者数：1109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	44.1%	+10.4%	+3.8%
まあしたい	50.8%	-8.7%	-2.9%
あまりしたくない	4.1%	-1.9%	-1.2%
全くしたくない	1.0%	+0.3%	+0.3%