

外来患者満足度調査の結果

令和4年2月14日（月）～2月18日（金）実施

当院全体 回答者数：1307人

調査病院平均：同内容の調査実施51病院の平均値（平均病床数：463床）

前回調査：令和3年2月15日（月）～2月19日（金）実施（回答者数：1242人）

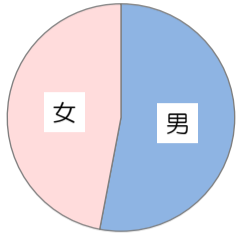
当院全体

*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

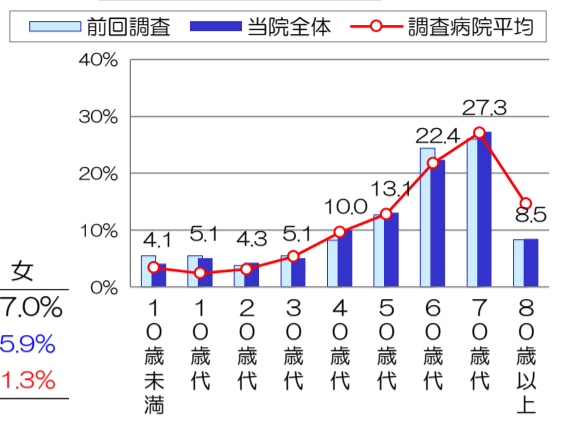
回答者の性別・年齢

有効回答者数：1294人



当院全体 53.0% 47.0%
調査病院平均差 +5.9% -5.9%
前回調査との差 -1.3% +1.3%

調査病院 平均差 前回調査との差
有効回答者数：1289人
平均年齢：57.5歳
-3.5歳 +1.0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	1202人	24.8	58.9	14.4	0.2	0.2	76.6	+2.7	-1.3
各科の待合室の設備や雰囲気	1198人	21.2	56.6	17.5	4.0	0.7	73.4	+2.1	-1.1
診察室や検査室の設備や雰囲気	1194人	24.3	59.2	15.1	0.3	0.3	76.5	+2.3	-1.3
案内表示のわかりやすさ	1199人	25.8	57.1	14.5	2.2	0.4	76.4	+5.8	-1.2
トイレや洗面所	1194人	32.1	56.9	9.0	0.4	0.4	79.6	+7.9	-0.6
食事・喫茶・買物施設	1063人	19.6	52.4	22.3	4.7	1.0	71.2	+7.4	0.0
駐車場の使いやすさ	1160人	15.9	44.6	25.3	10.8	3.5	64.6	+3.5	+0.9
施設面全般について	1168人	19.1	61.6	17.7	1.5	0.1	74.5	+3.8	-0.1

接遇面

総合案内や受付の対応	1196人	30.8	58.2	9.5	0.3	0.3	79.5	+2.6	-1.4
会計の対応	1186人	28.4	58.3	11.3	0.3	0.3	78.2	+3.2	-0.1
各科診療受付の対応	1179人	32.8	57.2	8.8	0.3	0.3	80.3	+3.2	-0.3
看護師の言葉遣いや態度	1179人	37.2	54.5	7.9	0.2	0.2	82.0	+2.4	-0.7
医師の言葉遣いや態度	1193人	42.7	49.1	7.1	0.2	0.2	83.4	+2.7	-1.1
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	1095人	35.9	53.4	9.9	0.8	0.8	81.1	+2.8	-0.6
薬剤師の言葉遣いや態度	446人	35.7	51.6	11.9	0.7	0.7	80.3	+2.9	+1.5
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	343人	36.7	50.7	11.4	0.3	0.3	80.7	+2.8	-0.6
栄養士の言葉遣いや態度	313人	32.6	54.0	12.5	0.6	0.6	79.4	+2.6	-0.3
接遇面全般について	1147人	31.1	57.5	10.5	0.8	0.1	79.7	+3.1	-0.8

診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	1083人	32.3	53.8	12.8	0.4	0.6	79.3	+2.6	-0.8
看護師の患者の話を聞く姿勢	1079人	32.3	55.1	11.8	0.1	0.6	79.7	+2.0	-1.0
看護師の説明や処置	1069人	32.1	55.6	11.6	0.1	0.7	79.7	+2.1	-1.1
医師への質問や相談のしやすさ	1169人	39.5	49.2	9.8	0.4	1.0	81.6	+3.0	-1.1
医師の患者の話を聞く姿勢	1164人	41.3	48.4	8.8	0.4	1.1	82.3	+3.1	-0.7
医師からの病状や検査結果の説明	1169人	39.2	50.0	9.6	0.6	0.6	81.7	+2.7	-0.9
医師の診断や処置への信頼感	1163人	39.8	49.6	9.5	0.4	0.7	81.9	+2.7	-1.6
診療面全般について	1160人	36.1	53.1	9.6	0.5	0.7	80.9	+2.8	-0.8

サービス体制面

診察までの待ち時間	1175人	8.3	27.5	36.4	18.6	9.2	51.7	-2.8	-1.4
診察時間	1167人	17.2	51.2	24.9	5.1	1.6	69.3	***	-0.6
会計の待ち時間	1151人	9.6	35.5	34.4	15.0	5.4	57.3	-2.6	-3.1
待ち時間への気配り	1122人	11.1	37.2	40.6	7.7	3.6	61.1	+3.1	-2.1
安全面への気配り	1129人	18.2	53.9	25.5	1.9	0.4	71.9	+3.4	-1.1
プライバシーへの気配り	1122人	19.6	54.6	23.6	1.8	0.4	72.8	+4.2	+0.3
整理整頓や清掃状況	1141人	24.9	61.3	12.7	0.3	0.8	77.5	+3.3	-0.5
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	1138人	20.0	56.5	20.5	2.1	0.9	73.2	+3.1	-0.1
職員間の連携の良さ	1079人	19.9	51.8	25.5	2.2	0.6	72.1	+2.8	+0.4
掲示やパンフレットなどの情報提供	1056人	15.7	50.9	31.7	1.8	0.4	70.1	+3.3	-0.6
サービス体制面全般について	1108人	18.7	54.0	25.7	1.4	0.2	72.4	+2.7	-0.6

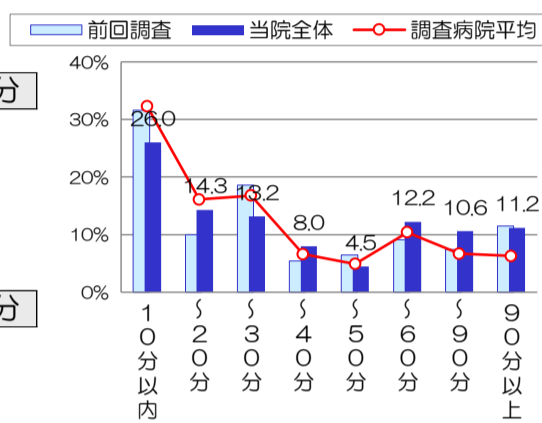
診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

有効回答者数：785人

平均時間：44.1分

調査病院平均差：+9.6分
前回調査との差：+2.3分
予約率：99.9%



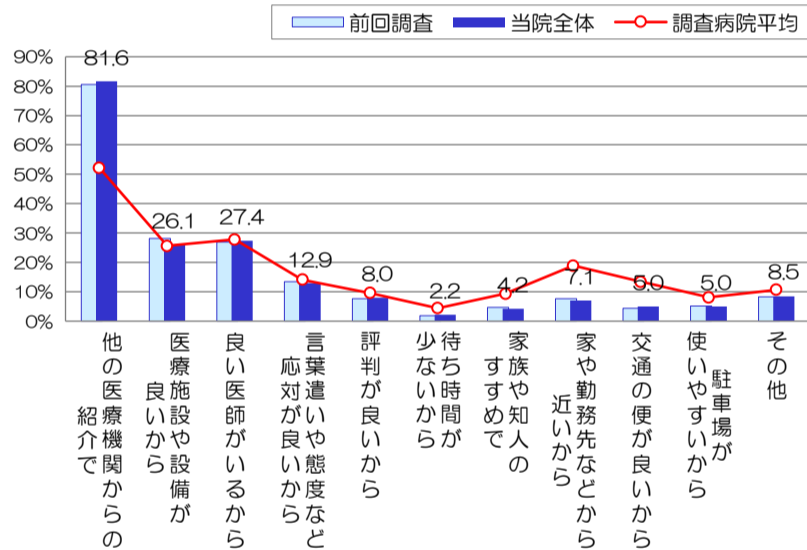
来院・予約の時間差

平均時間差：55.4分

前回調査との差：-3.1分
(※調査病院平均値なし)

当院の選択理由

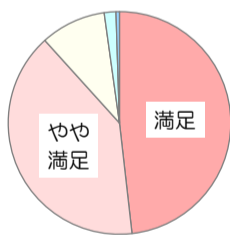
(複数回答可) 有効回答者数：1205人



総合満足度

「当院について、総合的にはどう思われますか」

有効回答者数：1187人



	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	48.2%	+8.6%	-1.7%
やや満足	40.1%	-7.0%	-1.0%
どちらともいえない	9.5%	-1.5%	+1.5%
やや不満	1.7%	-0.3%	+0.8%
不満	0.5%	+0.1%	+0.3%

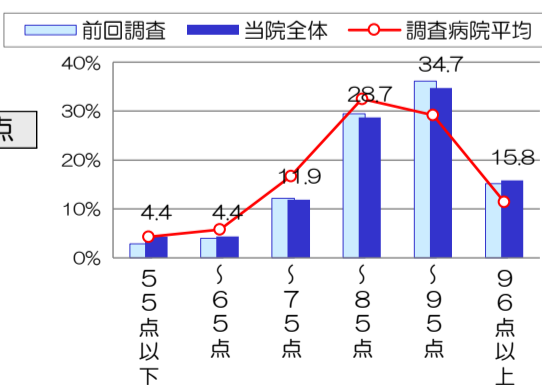
総合評価点

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

有効回答者数：1147人

平均評価点：83.7点

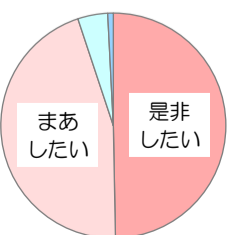
調査病院平均差：+2.0点
前回調査との差：-0.8点



紹介・推薦意向

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」

有効回答者数：1133人



	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
是非したい	49.7%	+14.7%	-0.2%
まあしたい	45.2%	-13.6%	-1.8%
あまりしたくない	4.3%	-1.3%	+1.2%
全くしたくない	0.8%	+0.2%	+0.7%