

外来患者満足度調査の結果

令和3年2月15日(月)~2月19日(金)実施

当院全体 回答者数: 1242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: 令和2年2月17日(月)~2月21日(金)実施 (回答者数: 1255人)

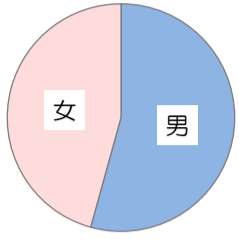
当院全体

*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

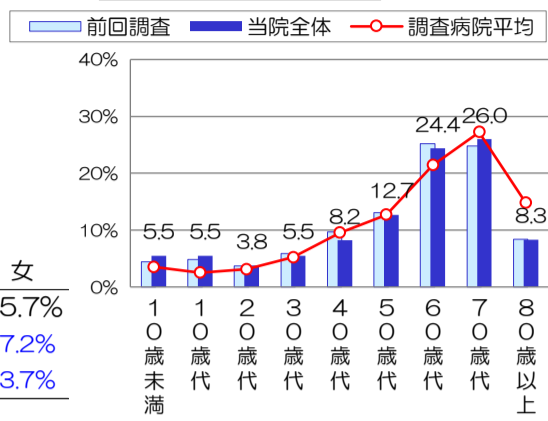
回答者の性別・年齢

有効回答者数: 1229人



当院全体 54.3% 45.7%
調査病院平均差 +7.2% -7.2%
前回調査との差 +3.7% -3.7%

調査病院 前回調査
平均差 平均差
平均年齢: 56.5歳 -4.5歳 -0.7歳



個別項目の満足度

有効回答者数 単位: % (0.0は非表示)

施設面

項目	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	26.2	60.2	12.6	0.1	0.9	77.9	+3.9	+2.0
各科の待合室の設備や雰囲気	22.7	56.9	16.7	0.5	0.2	74.5	+3.1	+2.0
診察室や検査室の設備や雰囲気	25.9	60.0	13.2	0.8	0.1	77.8	+3.6	+1.4
案内表示のわかりやすさ	27.5	57.7	12.4	0.1	2.3	77.6	+7.0	+1.6
トイレや洗面所	34.3	54.5	9.4	1.5	0.3	80.2	+8.7	+1.1
食事・喫茶・買物施設	20.6	50.5	22.8	5.2	0.9	71.2	+7.7	-0.9
駐車場の使いやすさ	15.2	43.8	24.7	13.0	3.3	63.7	+2.5	+1.5
施設面全般について	19.2	61.6	17.7	1.4	0.1	74.6	+3.8	+0.8

接遇面

項目	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
総合案内や受付の対応	33.2	58.1	8.0	0.1	0.6	80.9	+3.9	+1.5
会計の対応	29.6	56.5	11.6	0.4	1.9	78.3	+3.3	+1.5
各科診療受付の対応	33.7	56.9	7.9	0.3	1.3	80.6	+3.4	+1.4
看護師の言葉遣いや態度	38.4	54.9	6.0	0.3	0.5	82.7	+3.0	+1.7
医師の言葉遣いや態度	44.5	49.9	4.6	0.2	0.8	84.5	+3.9	+2.1
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	35.2	56.9	7.3	0.1	0.5	81.7	+3.4	+2.6
薬剤師の言葉遣いや態度	30.6	55.4	12.9	0.5	0.5	78.8	+1.7	+1.5
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	36.6	54.1	7.9	0.7	0.7	81.3	+3.6	+0.7
栄養士の言葉遣いや態度	33.3	53.9	11.6	0.4	0.8	79.7	+3.1	+1.6
接遇面全般について	32.1	58.3	9.2	0.3	0.1	80.5	+3.9	+2.3

診療面

項目	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
看護師への質問や相談のしやすさ	33.7	53.7	11.8	0.1	0.7	80.1	+3.4	+2.4
看護師の患者の話を聞く姿勢	34.4	54.8	10.2	0.2	0.4	80.7	+3.1	+2.5
看護師の説明や処置	34.3	55.1	10.0	0.1	0.4	80.8	+3.3	+2.2
医師への質問や相談のしやすさ	42.4	47.7	8.5	0.4	1.0	82.7	+4.3	+2.5
医師の患者の話を聞く姿勢	43.2	47.5	7.9	0.5	0.9	83.0	+4.0	+1.9
医師からの病状や検査結果の説明	41.8	49.1	7.6	0.5	1.0	82.6	+3.8	+2.1
医師の診断や処置への信頼感	43.0	49.4	6.3	0.3	1.0	83.5	+4.5	+2.6
診療面全般について	37.1	53.6	8.5	0.8	0.1	81.7	+3.7	+2.2

サービス体制面

項目	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
診察までの待ち時間	8.8	28.7	35.9	19.4	7.1	53.1	-1.4	+3.1
診察時間	17.1	52.8	24.0	4.8	1.3	69.9	+69.9	+2.2
会計の待ち時間	11.5	38.4	34.2	12.1	3.7	60.4	+0.1	+5.3
待ち時間への気配り	12.6	38.5	39.7	7.5	1.7	63.2	+5.1	+3.3
安全面への気配り	20.4	53.4	24.4	1.4	0.4	73.0	+4.6	+2.5
プライバシーへの気配り	19.3	53.7	25.3	1.5	0.3	72.5	+3.9	+1.8
整理整頓や清掃状況	25.5	61.6	12.4	0.6	0.6	78.0	+3.9	+1.5
受診手順(来院~会計)のわかりやすさ	21.4	54.7	20.2	3.0	0.7	73.3	+3.2	+1.1
職員間の連携の良さ	18.5	53.7	24.7	2.1	1.0	71.7	+2.6	+1.9
掲示やパンフレットなどの情報提供	16.9	50.6	31.2	1.0	0.3	70.7	+3.9	+2.3
サービス体制面全般について	18.4	56.4	24.3	0.8	0.2	73.0	+3.4	+2.5

診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

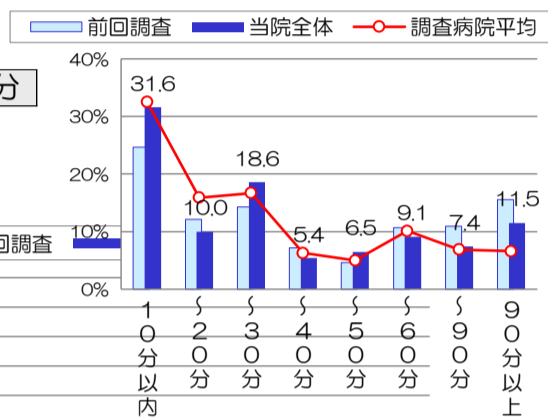
有効回答者数: 759人

平均時間: 41.8分

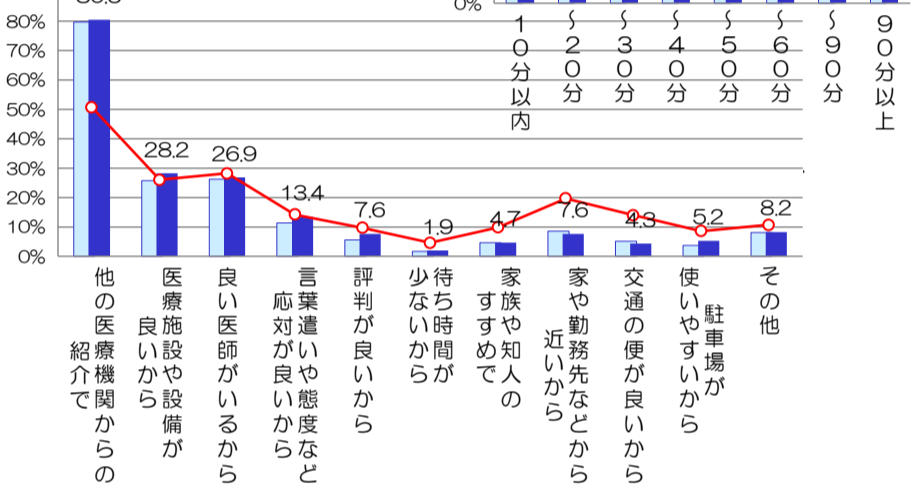
調査病院平均差: +6.9分

前回調査との差: -8.2分

予約率: 99.8%



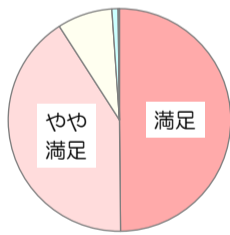
来院・予約の時間差



総合満足度

有効回答者数: 1113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	49.9%	+10.6%	+7.5%
やや満足	41.1%	-6.4%	-2.7%
どちらともいえない	8.0%	-2.9%	-2.7%
やや不満	0.9%	-1.0%	-1.4%
不満	0.2%	-0.2%	-0.7%

総合評価点

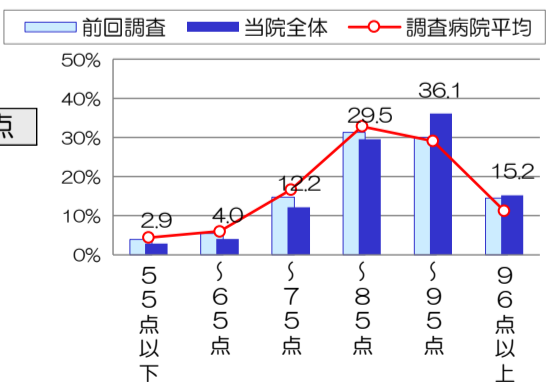
有効回答者数: 1071人

「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: 84.5点

調査病院平均差: +2.9点

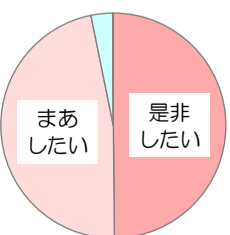
前回調査との差: +2.1点



紹介・推薦意向

有効回答者数: 1079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	49.9%	+15.1%	+5.8%
まあしたい	47.0%	-12.0%	-3.8%
あまりしたくない	3.1%	-2.4%	-1.0%
全くしたくない	0.1%	-0.5%	-0.9%