

外来患者満足度調査の結果

令和5年2月13日(月)～2月17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52病院の平均値(平均病床数：454床)

前回調査：令和4年2月14日(月)～2月18日(金)実施(回答者数：1307人)

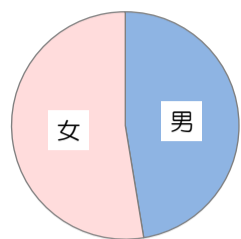
当院全体

*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：1248人



当院全体 47.4% 52.6%

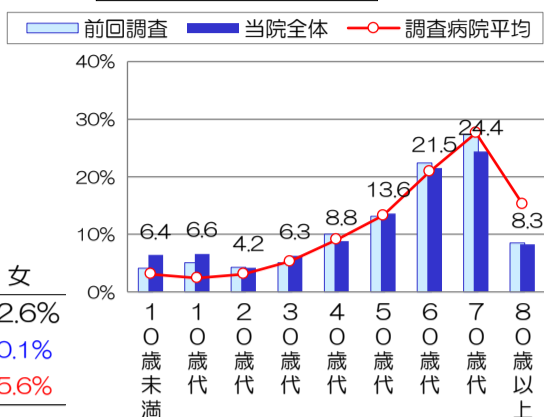
調査病院平均差 +0.1% -0.1%

前回調査との差 -5.6% +5.6%

調査病院 前回調査
平均差 との差

有効回答者数：1236人

平均年齢：54.7歳 -6.8歳 -2.8歳



個別項目の満足度

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

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

受付や会計周りの設備や雰囲気	1179人	23.9	61.2	12.9	1.9	76.8	+3.0	+0.2
各科の待合室の設備や雰囲気	1171人	22.9	55.6	17.8	3.4	74.3	+3.0	+0.9
診察室や検査室の設備や雰囲気	1162人	26.5	59.6	12.9	0.9	77.8	+3.6	+1.3
案内表示のわかりやすさ	1168人	27.3	57.7	13.2	1.6	77.6	+7.1	+1.2
トイレや洗面所	1174人	32.1	58.6	7.4	1.7	80.2	+8.3	+0.6
食事・喫茶・買物施設	1053人	20.4	51.5	22.3	4.7	71.3	+7.8	+0.1
駐車場の使いやすさ	1120人	15.6	46.2	25.5	9.6	65.4	+4.1	+0.8
施設面全般について	1131人	18.6	62.9	17.4	1.0	74.7	+4.0	+0.2

接遇面

総合案内や受付の対応	1165人	29.1	59.8	10.2	0.6	79.2	+2.4	-0.3
会計の対応	1165人	28.2	58.7	10.8	2.0	78.1	+3.2	-0.1
各科診療受付の対応	1160人	32.1	58.1	8.4	1.2	80.1	+3.0	-0.2
看護師の言葉遣いや態度	1153人	37.9	55.2	6.6	0.3	82.7	+3.2	+0.7
医師の言葉遣いや態度	1163人	43.8	49.4	5.8	0.6	83.9	+3.3	+0.5
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	1057人	34.1	57.2	8.1	0.4	81.1	+2.9	0.0
薬剤師の言葉遣いや態度	429人	33.3	52.9	12.4	1.2	79.5	+2.3	-0.8
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	305人	35.1	50.2	13.8	0.7	79.8	+2.0	-0.9
栄養士の言葉遣いや態度	277人	32.1	51.6	15.2	1.1	78.7	+2.2	-0.7
接遇面全般について	1112人	30.4	59.6	9.4	0.5	79.9	+3.3	+0.2

診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	1058人	29.8	56.3	13.2	0.6	78.8	+2.3	-0.5
看護師の患者の話を聞く姿勢	1051人	33.0	56.0	10.8	0.2	80.5	+3.0	+0.8
看護師の説明や処置	1040人	32.5	56.2	11.1	0.3	80.2	+2.8	+0.5
医師への質問や相談のしやすさ	1141人	41.4	48.3	8.9	1.3	82.3	+3.7	+0.7
医師の患者の話を聞く姿勢	1140人	42.2	48.1	8.1	1.3	82.6	+3.4	+0.3
医師からの病状や検査結果の説明	1136人	40.3	49.7	8.0	1.5	82.0	+3.0	+0.3
医師の診断や処置への信頼感	1130人	42.2	48.3	8.1	0.6	82.6	+3.4	+0.7
診療面全般について	1129人	37.0	53.1	8.9	0.5	81.4	+3.3	+0.5

サービス体制面

診察までの待ち時間	1131人	8.8	25.5	35.2	20.1	10.5	50.5	-3.9	-1.2
診察時間	1129人	17.2	50.0	27.0	4.4	69.3	***	0.0	
会計の待ち時間	1131人	11.9	38.5	33.9	11.9	9.8	60.7	+1.0	+3.4
待ち時間への気配り	1104人	13.7	35.1	41.8	7.0	2.4	62.6	+4.5	+1.5
安全面への気配り	1098人	20.3	52.8	25.0	1.5	0.4	72.8	+4.2	+0.9
プライバシーへの気配り	1090人	21.3	52.9	23.7	1.7	0.5	73.2	+4.7	+0.4
整理整頓や清掃状況	1116人	27.0	60.0	12.6	0.4	0.4	78.4	+4.2	+0.9
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	1113人	21.6	55.6	20.1	2.2	0.5	73.9	+3.9	+0.7
職員間の連携の良さ	1053人	20.4	50.6	26.6	1.8	0.6	72.1	+3.1	0.0
掲示やパンフレットなどの情報提供	1015人	17.7	46.3	33.8	2.0	0.2	69.9	+3.2	-0.2
サービス体制面全般について	1051人	17.3	54.4	26.5	1.4	0.3	71.8	+2.1	-0.6

診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

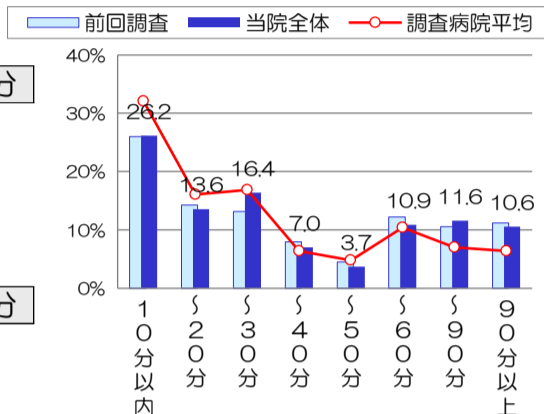
有効回答者数：837人

平均時間：44.4分

調査病院平均差：+9.5分

前回調査との差：+0.3分

予約率：99.4%



来院・予約の時間差

平均時間差：47.2分

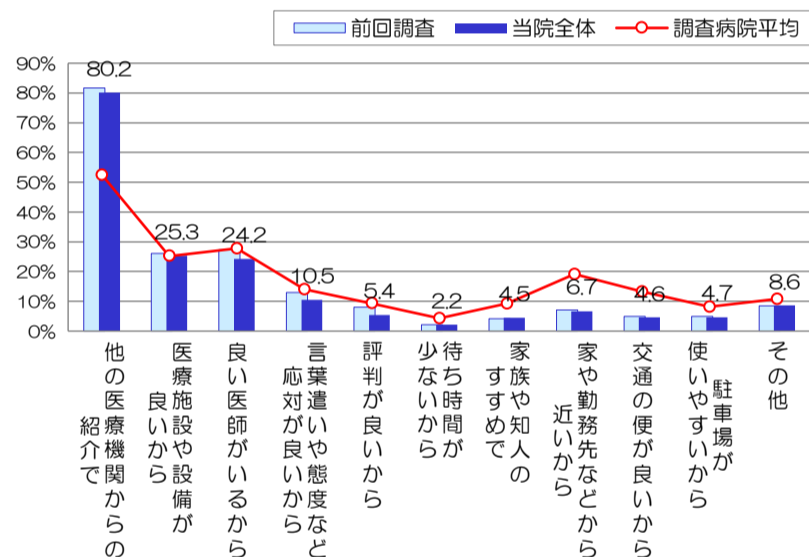
前回調査との差：-8.2分

(※調査病院平均値なし)

当院の選択理由

(複数回答可)

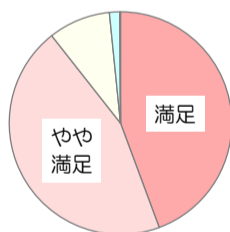
有効回答者数：1146人



総合満足度

有効回答者数：1141人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



満足	44.3%	+5.3%	-3.9%
やや満足	45.0%	-2.8%	+4.9%
どちらともいえない	9.0%	-1.9%	-0.5%
やや不満	1.5%	-0.5%	-0.2%
不満	0.1%	-0.3%	-0.4%

総合評価点

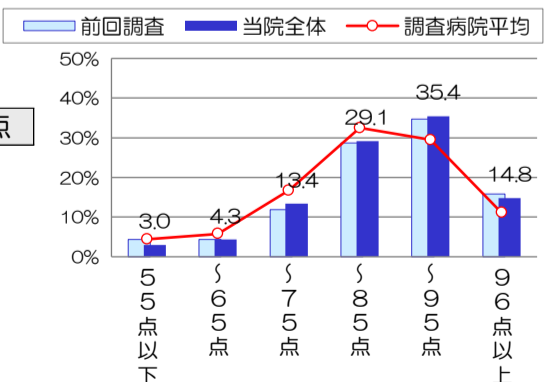
有効回答者数：1115人

「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：84.1点

調査病院平均差：+2.5点

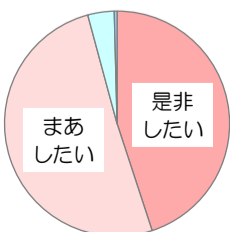
前回調査との差：+0.4点



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」



是非したい	45.0%	+10.2%	-4.7%
まあしたい	50.9%	-8.0%	+5.7%
あまりしたくない	3.8%	-1.9%	-0.5%
全くしたくない	0.4%	-0.2%	-0.4%