

外来患者満足度調査の結果

令和6年2月26日(月)~3月1日(金)実施

当院全体 回答者数: 1044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2月13日(月)~2月17日(金)実施(回答者数: 1255人)

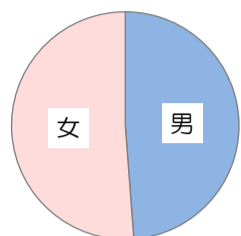
当院全体

*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

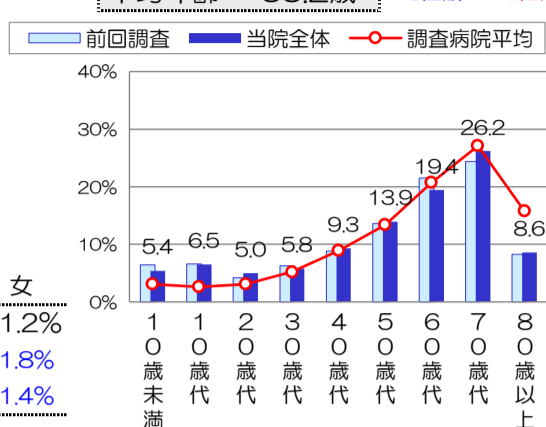
■回答者の性別・年齢

有効回答者数: 1043人



当院全体 48.8% 51.2%
調査病院平均差 +1.8% -1.8%
前回調査との差 +1.4% -1.4%

調査病院 平均差 前回調査との差
有効回答者数: 1025人
平均年齢: 55.2歳
-6.2歳 +0.5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	1006人	27.4	60.1	10.8	1.4	0.2	78.3	+4.3	+1.5
各科の待合室の設備や雰囲気	1002人	25.7	55.5	15.0	3.4	0.4	75.7	+4.3	+1.4
診察室や検査室の設備や雰囲気	992人	28.6	57.3	12.9	1.0	0.2	78.3	+4.0	+0.5
案内表示のわかりやすさ	991人	29.0	56.1	12.9	1.9	0.1	78.0	+7.3	+0.4
トイレや洗面所	991人	33.7	55.7	8.4	2.2	0.0	80.2	+8.3	0.0
食事・喫茶・買物施設	886人	23.4	51.4	19.4	5.2	0.7	72.9	+9.2	+1.6
駐車場の使いやすさ	965人	16.9	43.7	25.8	10.9	2.7	65.3	+4.2	-0.1
施設面全般について	959人	21.1	60.8	17.0	1.0	0.1	75.4	+4.5	+0.7

接遇面

総合案内や受付の対応	980人	32.2	58.1	8.4	1.0	0.3	80.2	+3.2	+1.0
会計の対応	995人	30.4	57.9	9.7	1.4	0.6	79.0	+3.9	+0.9
各科診療受付の対応	986人	34.4	56.3	8.0	1.2	0.1	80.9	+3.7	+0.8
看護師の言葉遣いや態度	985人	38.1	53.7	7.4	0.6	0.2	82.2	+2.6	-0.5
医師の言葉遣いや態度	997人	41.9	51.3	5.7	0.4	0.7	83.3	+2.6	-0.6
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	885人	35.4	55.4	8.6	0.5	0.2	81.3	+3.0	+0.2
薬剤師の言葉遣いや態度	378人	35.7	52.6	10.6	0.5	0.5	80.6	+3.3	+1.1
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	254人	35.8	50.0	13.8	0.4	0.0	80.3	+2.6	+0.5
栄養士の言葉遣いや態度	242人	36.0	47.5	16.5	0.0	0.0	79.9	+3.3	+1.2
接遇面全般について	954人	30.9	59.0	9.0	0.8	0.2	79.9	+3.1	0.0

診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	919人	32.5	52.8	13.1	1.2	0.4	78.9	+2.1	+0.1
看護師の患者の話を聞く姿勢	923人	33.7	53.7	11.4	0.9	0.3	79.9	+2.2	-0.6
看護師の説明や処置	908人	33.4	54.1	11.7	0.8	0.1	80.0	+2.4	-0.2
医師への質問や相談のしやすさ	982人	40.6	47.9	9.2	1.5	0.8	81.5	+2.9	-0.8
医師の患者の話を聞く姿勢	983人	42.7	46.5	8.2	1.6	0.9	82.1	+2.9	-0.5
医師からの病状や検査結果の説明	972人	40.5	47.9	10.0	0.8	0.7	81.7	+2.7	-0.3
医師の診断や処置への信頼感	978人	41.5	46.8	9.6	1.3	0.7	81.8	+2.5	-0.8
診療面全般について	970人	36.9	51.6	10.0	1.1	0.3	80.9	+2.7	-0.5

サービス体制面

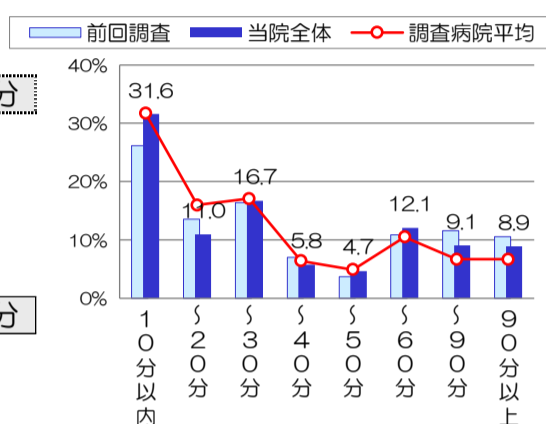
診察までの待ち時間	982人	10.9	29.1	34.3	18.2	7.4	54.5	+0.2	+4.0
診察時間	971人	19.3	49.8	25.6	4.1	1.1	70.5	***	+1.2
検査結果が出るまでの待ち時間	904人	13.9	37.8	37.4	8.2	2.7	63.1	***	***
会計の待ち時間	968人	14.0	44.8	31.1	8.1	2.0	65.2	+5.5	+4.5
待ち時間への気配り	943人	16.8	40.2	36.7	4.9	1.5	66.5	+8.5	+3.9
安全面への気配り	947人	22.3	52.1	23.8	1.4	0.5	73.5	+4.8	+0.7
プライバシーへの気配り	941人	21.6	54.2	22.0	1.8	0.4	73.7	+4.8	+0.5
整理整頓や清掃状況	958人	28.3	60.0	11.2	0.1	0.1	79.0	+4.7	+0.6
受診手順(来院~会計)のわかりやすさ	951人	23.2	56.7	17.6	2.3	0.2	75.1	+5.0	+1.2
職員間の連携の良さ	907人	22.6	51.9	23.5	1.4	0.6	73.6	+4.4	+1.5
掲示やパンフレットなどの情報提供	878人	18.7	47.9	31.7	1.6	0.1	70.9	+3.9	+1.0
サービス体制面全般について	913人	21.5	54.9	22.5	0.9	0.3	74.1	+4.3	+2.3

■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: 718人

平均時間: 39.3分
調査病院平均差: +4.1分
前回調査との差: -5.1分
予約率: 98.6%



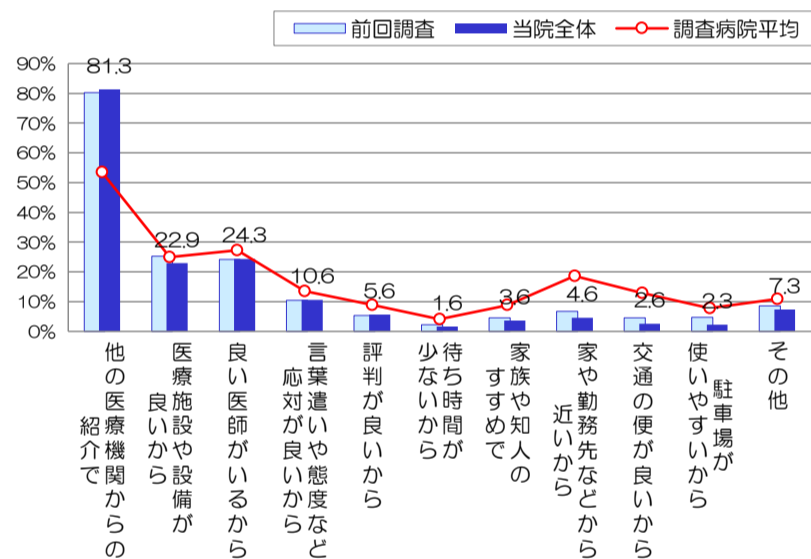
■来院・予約の時間差

平均時間差: 46.8分
前回調査との差: -0.4分
(※調査病院平均値なし)

■当院の選択理由

(複数回答可)

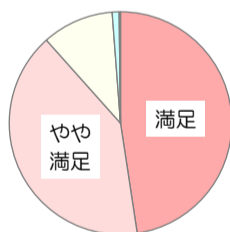
有効回答者数: 989人



■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: 980人



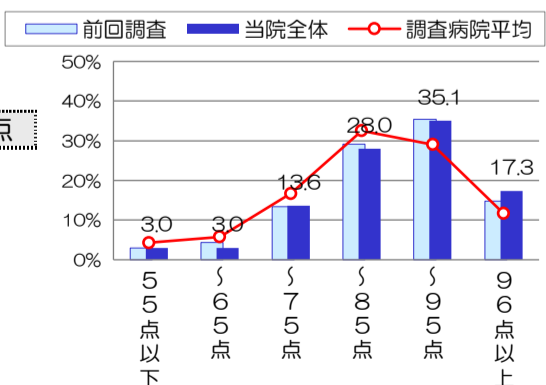
満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	47.6%	+8.5%	+3.3%
やや満足	40.8%	-6.8%	-4.2%
どちらともいえない	10.4%	-0.6%	+1.4%
やや不満	1.0%	-1.0%	-0.5%
不満	0.2%	-0.2%	+0.1%

■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: 936人

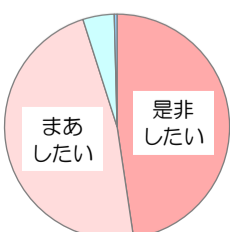
平均評価点: 84.8点
調査病院平均差: +3.1点
前回調査との差: +0.7点



■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: 936人



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	47.6%	+13.4%	+2.6%
まあしたい	47.4%	-12.1%	-3.5%
あまりしたくない	4.5%	-1.1%	+0.7%
全くしたくない	0.4%	-0.2%	0.0%