

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)

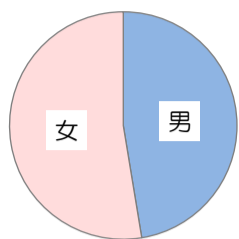
当院全体

*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

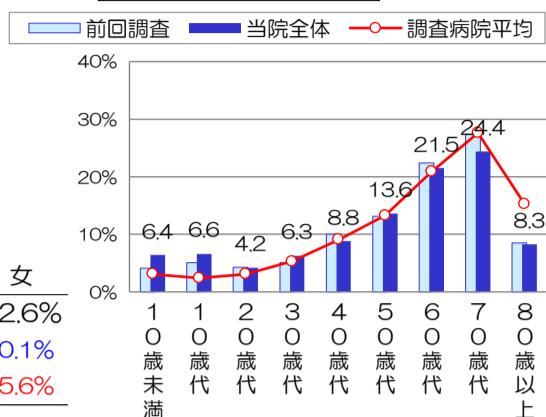
回答者の性別・年齢

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

| 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 | 1179人 | 23.9 | 61.2 | 12.9 | 1.9 | 0.1 | 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 | 0.3 | 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 | 0.2 | 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 | 0.2 | 77.6 | +7.1 | +1.2 |
| トイレや洗面所 | 1174人 | 32.1 | 58.6 | 7.4 | 1.7 | 0.2 | 80.2 | +8.3 | +0.6 |
| 食事・喫茶・買物施設 | 1053人 | 20.4 | 51.5 | 22.3 | 4.7 | 1.1 | 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 | 3.0 | 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 | 0.2 | 74.7 | +4.0 | +0.2 |

接遇面

| 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 |
|------------------|--------|-------|------|-----------|------|-----|--------|---------|---------|
| 総合案内や受付の対応 | 1165人 | 29.1 | 59.8 | 10.2 | 0.6 | 0.3 | 79.2 | +2.4 | -0.3 |
| 会計の対応 | 1165人 | 28.2 | 58.7 | 10.8 | 2.0 | 0.3 | 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 | 0.3 | 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 | 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 | 0.3 | 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 | 0.2 | 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 | 0.2 | 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 | 0.3 | 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 | 0.1 | 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 | 0.1 | 79.9 | +3.3 | +0.2 |

診療面

| 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 |
|-----------------|--------|-------|------|-----------|------|-----|--------|---------|---------|
| 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 | 0.1 | 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 | 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 | 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 | 0.2 | 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 | 0.4 | 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 | 0.4 | 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 | 0.8 | 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 | 0.5 | 81.4 | +3.3 | +0.5 |

サービス体制面

| 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 |
|--------------------|--------|-------|------|-----------|------|------|--------|---------|---------|
| 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 | 1.4 | 69.3 | *** | 0.0 |
| 会計の待ち時間 | 1131人 | 11.9 | 38.5 | 33.9 | 11.9 | 3.8 | 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)

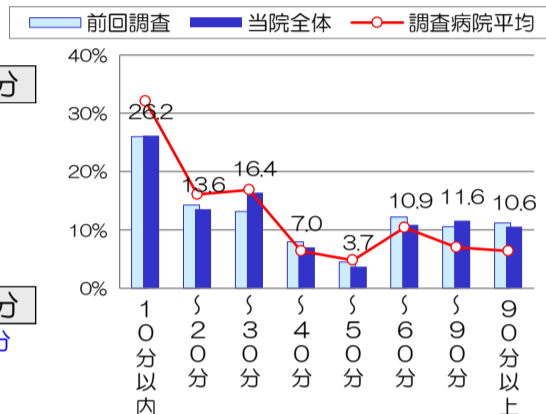
有効回答者数：837人

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

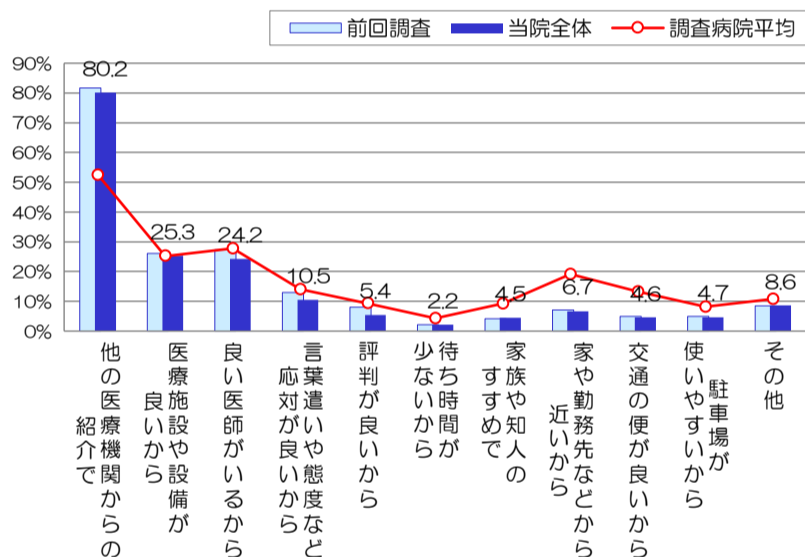
前回調査との差：-11.3分

(※調査病院平均値なし)

当院の選択理由

(複数回答可)

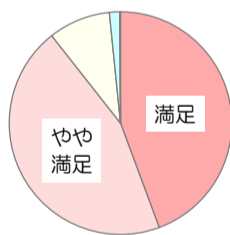
有効回答者数：1146人



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」



| 満足度 | 当院全体 | 調査病院平均差 | 前回調査との差 |
|-----------|-------|---------|---------|
| 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

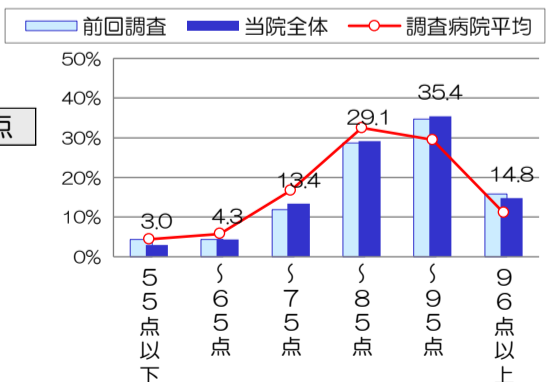
有効回答者数：1115人

「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

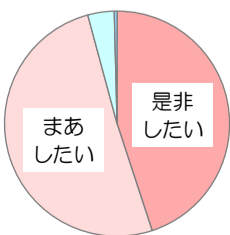
前回調査との差：+0.4点



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」



| 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 | 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% |