

外来患者満足度調査の結果

令和5年11月8日(水)～11月14日(火)実施

当院全体 回答者数：417人

調査病院平均：同内容の調査実施54病院の平均値（平均病床数：458床）

前回調査：令和4年11月14日(月)～11月18日(金)実施（回答者数：416人）

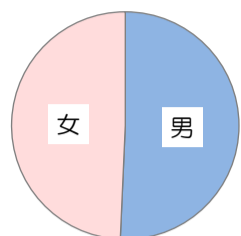
当院全体

*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

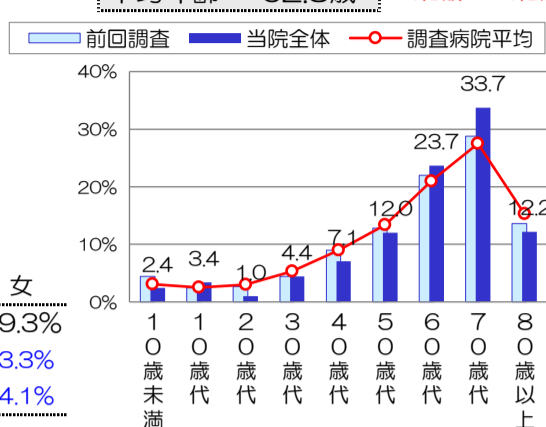
回答者の性別・年齢

有効回答者数：416人



性別	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
男	50.7%	+3.3%	+4.1%
女	49.3%	-3.3%	-4.1%

調査病院 前回調査 平均差 との差
有効回答者数：409人
平均年齢：62.8歳 +1.3歳 +1.8歳



診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

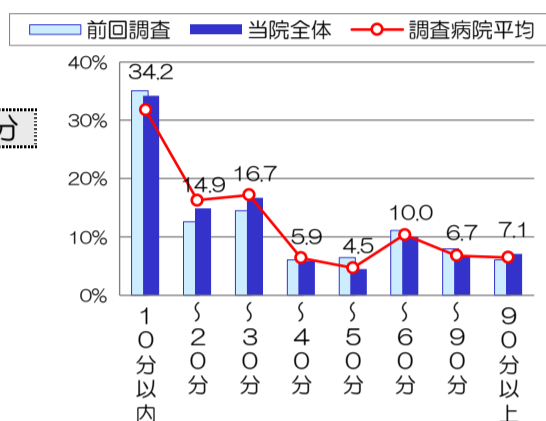
有効回答者数：269人

平均時間：34.5分

調査病院平均差：-0.4分

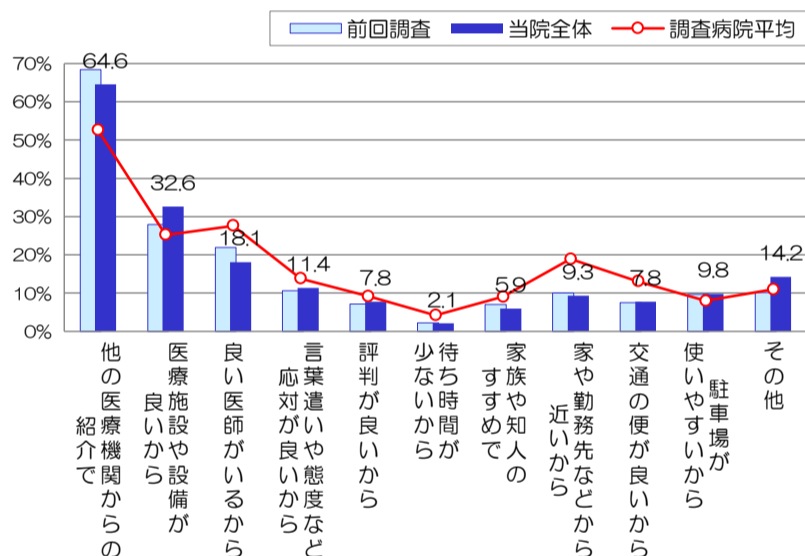
前回調査との差：-0.6分

予約率：96.6%



当院の選択理由 (複数回答可)

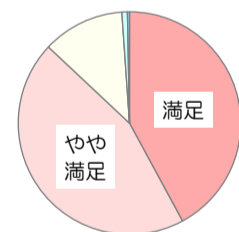
有効回答者数：387人



総合満足度

有効回答者数：394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	42.1%	+3.5%	-3.2%
やや満足	44.9%	-3.2%	-0.1%
どちらともいえない	11.9%	+1.0%	+3.2%
やや不満	0.8%	-1.2%	-0.2%
不満	0.3%	-0.1%	+0.3%

総合評価点

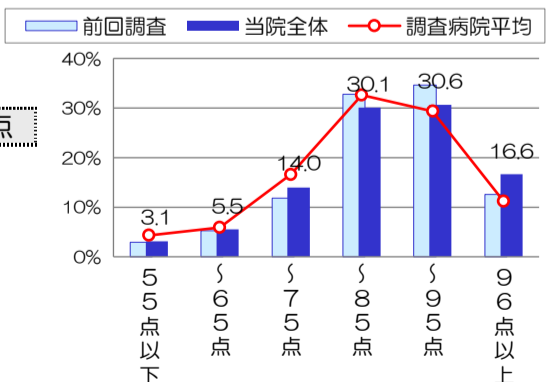
有効回答者数：385人

「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：83.8点

調査病院平均差：+2.2点

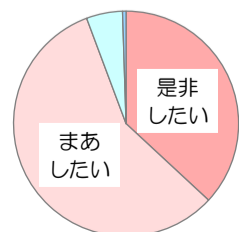
前回調査との差：+0.1点



紹介・推薦意向

有効回答者数：385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	36.9%	+2.5%	-3.9%
まあしたい	57.4%	-1.9%	+0.8%
あまりしたくない	5.2%	-0.4%	+2.6%
全くしたくない	0.5%	-0.2%	+0.5%

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 インデックス 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	平均差	前回調査との差
受付や会計周りの設備や雰囲気	401人	22.7	57.9	16.5	2.7	0.2	75.0	+1.2	-2.4
各科の待合室の設備や雰囲気	401人	19.0	55.9	20.9	4.0	0.2	72.3	+1.1	-1.9
診察室や検査室の設備や雰囲気	395人	22.8	58.5	18.5	0.3	0.3	75.9	+1.8	-1.8
案内表示のわかりやすさ	400人	18.5	51.3	25.3	4.5	0.5	70.7	+0.2	-0.8
トイレや洗面所	390人	26.7	64.4	8.7	0.3	0.3	79.4	+7.7	+0.2
食事・喫茶・買物施設	346人	15.3	53.2	25.4	4.3	1.7	69.0	+5.7	-1.5
駐車場の使いやすさ	388人	18.8	58.8	18.6	3.4	0.5	73.0	+12.1	-0.8
施設面全般について	382人	20.2	62.3	17.5	0.0	0.0	75.7	+5.1	+1.0

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	平均差	前回調査との差
総合案内や受付の対応	403人	25.1	62.3	9.7	1.0	2.0	77.1	+0.3	-1.6
会計の対応	391人	23.5	60.6	13.0	2.3	0.5	76.1	+1.1	+1.2
各科診療受付の対応	399人	24.1	62.9	11.3	0.8	1.0	77.1	+0.1	-0.5
看護師の言葉遣いや態度	402人	29.4	60.4	9.0	0.2	1.0	79.4	-0.1	-0.1
医師の言葉遣いや態度	395人	31.6	58.2	8.6	0.3	1.3	79.9	-0.7	-1.6
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	371人	29.9	60.9	8.4	0.8	0.8	80.0	+1.9	+0.1
薬剤師の言葉遣いや態度	185人	32.4	54.6	11.4	1.6	1.6	79.5	+2.3	-0.8
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	112人	30.4	52.7	17.0	0.0	0.0	78.3	+0.6	-3.4
栄養士の言葉遣いや態度	103人	30.1	51.5	16.5	1.9	1.9	77.4	+0.8	-3.4
接遇面全般について	383人	24.3	62.1	12.5	1.0	1.0	77.4	+0.9	0.0

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	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	376人	23.9	60.6	12.8	0.5	2.1	76.3	-0.2	-0.1
看護師の患者の話を聞く姿勢	380人	24.2	62.9	10.8	0.3	1.8	77.2	-0.3	-0.2
看護師の説明や処置	375人	24.0	62.7	11.5	0.5	1.3	77.1	-0.3	-0.9
医師への質問や相談のしやすさ	390人	32.1	53.3	12.6	0.5	1.5	78.7	+0.1	-1.2
医師の患者の話を聞く姿勢	387人	31.8	54.5	11.1	0.5	2.1	78.7	-0.4	-1.9
医師からの病状や検査結果の説明	386人	32.1	54.1	11.9	0.5	1.3	79.0	0.0	-1.7
医師の診断や処置への信頼感	385人	31.9	55.3	10.6	0.5	1.6	79.2	0.0	-1.6
診療面全般について	382人	27.2	57.6	13.4	0.5	1.3	77.4	-0.7	-1.8

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	平均差	前回調査との差
診察までの待ち時間	393人	8.9	31.8	38.2	14.2	6.9	55.4	+1.1	-1.4
会計の待ち時間	384人	9.4	39.8	39.3	8.6	2.9	61.1	+1.5	+1.2
待ち時間への気配り	364人	8.2	36.8	42.0	10.4	2.5	59.5	+1.5	+0.3
安全面への気配り	374人	16.0	54.3	28.3	1.3	1.3	71.3	+2.8	+0.9
プライバシーへの気配り	372人	15.9	54.0	25.8	3.0	1.3	70.0	+1.5	+0.2
整理整頓や清掃状況	390人	20.5	63.8	14.9	0.8	0.8	76.0	+1.9	-1.6
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	385人	16.9	54.5	23.1	4.2	1.3	70.4	+0.4	-1.5
職員間の連携の良さ	359人	18.1	48.7	27.9	3.9	1.4	69.6	+0.6	-0.1
掲示やパンフレットなどの情報提供	336人	14.3	44.6	39.6	1.2	0.3	67.9	+1.1	+0.4
サービス体制面全般について	352人	14.8	55.7	27.8	1.4	0.3	70.8	+1.1	+0.7