

外来患者満足度調査の結果

令和2年11月16日(月)～11月20日(金)実施

当院全体 回答者数：413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：令和元年11月18日(月)～11月22日(金)実施（回答者数：423人）

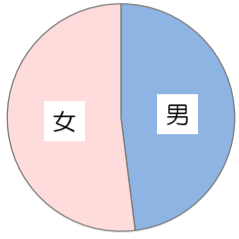
当院全体

*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

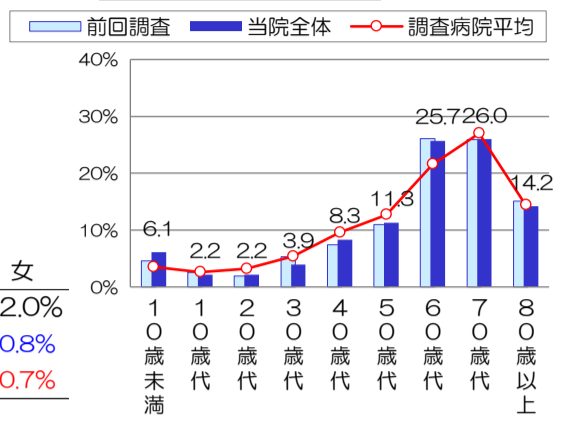
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：410人



当院全体 48.0% 52.0%
調査病院平均差 +0.8% -0.8%
前回調査との差 -0.7% +0.7%

調査病院 前回調査
平均差 との差
有効回答者数：408人
平均年齢：60.5歳
-0.3歳 -0.6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	389人	18.5	62.7	15.7	2.3	74.0	+0.3	+0.8
各科の待合室の設備や雰囲気	382人	14.9	61.8	19.6	2.4	71.7	+0.5	-1.3
診察室や検査室の設備や雰囲気	368人	19.6	65.2	14.7	0.3	75.9	+1.8	+0.1
案内表示のわかりやすさ	384人	15.6	56.5	22.7	3.9	70.3	-0.2	+1.7
トイレや洗面所	377人	24.4	65.0	9.5	1.1	78.2	+6.7	+0.2
食事・喫茶・買物施設	319人	13.2	54.5	28.5	2.8	69.0	+5.4	+0.2
駐車場の使いやすさ	368人	17.4	57.3	22.6	2.4	72.3	+11.8	+1.1
施設面全般について	368人	17.1	64.4	17.4	0.5	74.3	+3.7	-0.2

接遇面

総合案内や受付の対応	386人	21.0	63.0	13.2	0.5	75.4	-1.2	-0.9
会計の対応	380人	17.1	66.6	13.7	0.5	74.4	-0.2	+1.0
各科診療受付の対応	373人	20.6	65.1	11.5	2.7	75.9	-1.0	+0.3
看護師の言葉遣いや態度	380人	25.5	62.1	10.8	0.3	77.8	-1.5	-0.9
医師の言葉遣いや態度	378人	30.2	59.8	8.7	0.5	79.5	-0.8	-0.9
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	335人	23.9	63.3	11.3	0.6	77.2	-0.6	-0.8
薬剤師の言葉遣いや態度	161人	18.6	66.5	13.0	1.9	75.0	-1.8	-2.4
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	110人	18.2	64.5	17.3		75.2	-2.3	-1.5
栄養士の言葉遣いや態度	107人	19.6	60.7	19.6		75.0	-1.2	-1.0
接遇面全般について	353人	18.4	67.4	13.3	0.6	75.8	-0.4	-0.8

診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	357人	21.8	61.3	14.0	0.8	75.4	-0.9	-0.3
看護師の患者の話を聞く姿勢	356人	21.1	63.2	14.0	0.6	75.8	-1.4	-0.3
看護師の説明や処置	352人	22.2	62.5	14.2	0.3	76.3	-0.8	+0.5
医師への質問や相談のしやすさ	370人	25.9	61.1	11.4	0.8	77.6	-0.5	-0.6
医師の患者の話を聞く姿勢	369人	29.8	59.6	9.5	0.3	79.3	+0.5	+0.9
医師からの病状や検査結果の説明	368人	28.0	62.5	8.4	0.5	79.2	+0.7	+0.2
医師の診断や処置への信頼感	369人	31.2	58.3	10.0	0.5	79.9	+1.1	+0.9
診療面全般について	359人	25.9	62.4	11.1	0.3	78.3	+0.7	+0.6

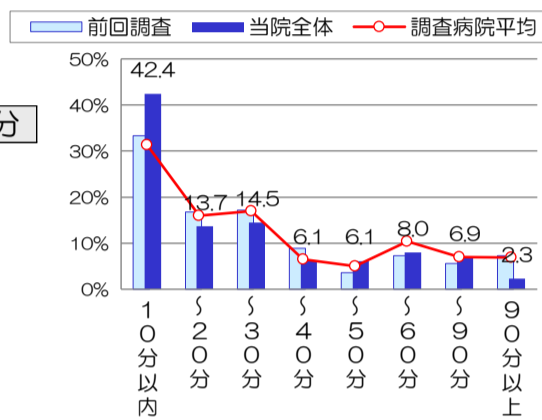
サービス体制面

診察までの待ち時間	371人	9.2	34.0	39.1	14.8	57.9	+4.0	+2.0
会計の待ち時間	364人	9.1	42.3	38.2	8.8	62.1	+2.4	+5.7
待ち時間への気配り	356人	7.3	34.3	48.9	6.5	59.1	+1.3	+1.8
安全面への気配り	351人	13.7	58.1	25.1	2.6	70.4	+2.4	+1.4
プライバシーへの気配り	349人	12.9	56.4	28.4	1.7	69.8	+1.5	+0.8
整理整頓や清掃状況	356人	19.9	68.0	11.8	0.3	76.8	+3.0	+0.1
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	355人	15.2	54.9	24.5	3.9	69.6	-0.2	+1.4
職員間の連携の良さ	348人	13.8	56.6	27.0	1.4	70.1	+1.3	+0.9
掲示やパンフレットなどの情報提供	325人	11.7	46.8	38.8	2.2	66.7	+0.2	+0.5
サービス体制面全般について	337人	12.8	59.3	25.8	1.5	70.5	+1.2	+1.8

■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：262人



平均時間：27.0分

調査病院平均差：-8.6分

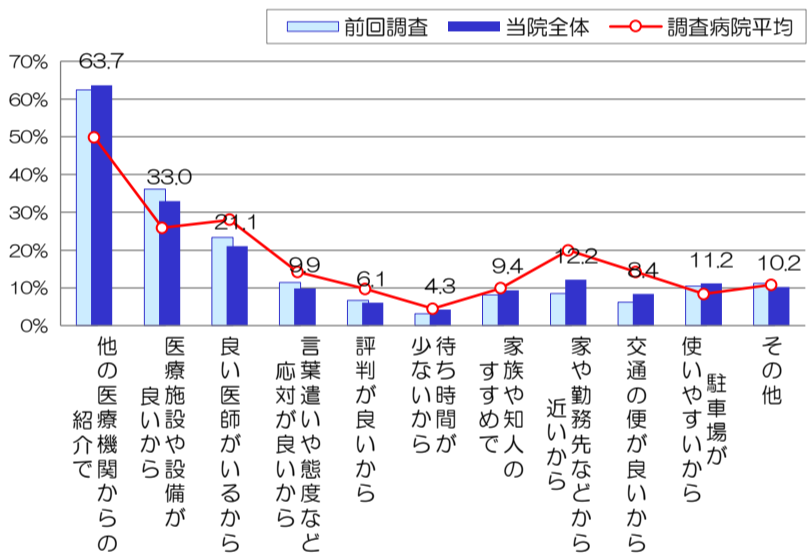
前回調査との差：-6.3分

予約率：95.1%

■当院の選択理由

(複数回答可)

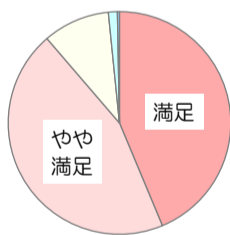
有効回答者数：394人



■総合満足度

有効回答者数：371人

「当院について、総合的にはどう思われますか」

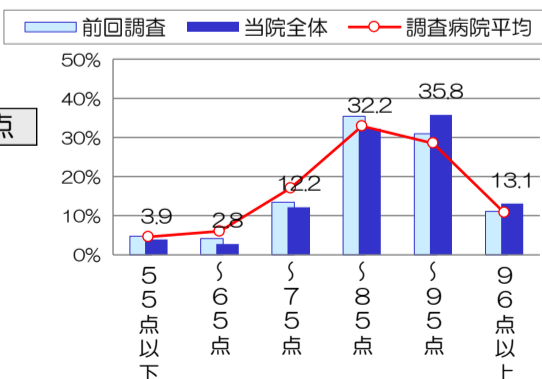


満足	43.7%	+5.5%	+5.7%
やや満足	45.0%	-3.0%	-3.8%
どちらともいえない	9.7%	-1.7%	-1.4%
やや不満	1.3%	-0.7%	-0.3%
不満	0.3%	-0.1%	-0.2%

■総合評価点

有効回答者数：360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：83.9点

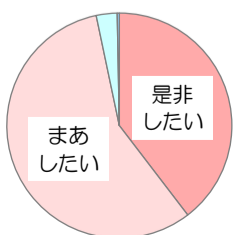
調査病院平均差：+2.6点

前回調査との差：+1.8点

■紹介・推薦意向

有効回答者数：364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	39.6%	+5.6%	+4.9%
まあしたい	57.1%	-2.3%	-3.2%
あまりしたくない	3.0%	-2.8%	-0.7%
全くしたくない	0.3%	-0.4%	-1.0%