

外来患者満足度調査の結果

令和3年11月15日(月)～11月19日(金)実施

当院全体 回答者数：420人

調査病院平均：同内容の調査実施50病院の平均値（平均病床数：460床）

前回調査：令和2年11月16日(月)～11月20日(金)実施（回答者数：413人）

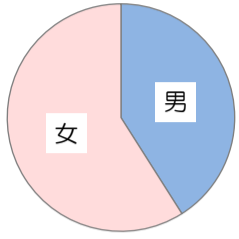
当院全体

*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

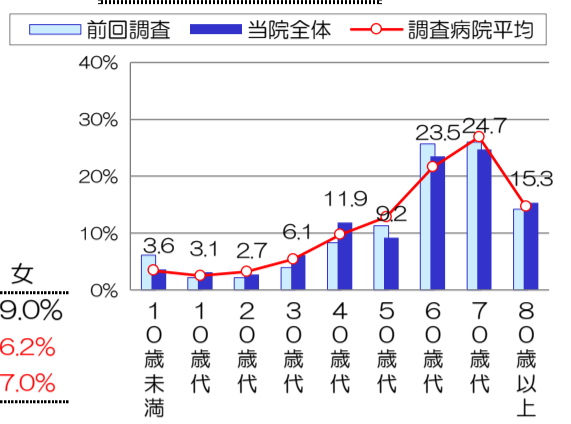
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：420人



当院全体 41.0% 59.0%
 調査病院平均差 -6.2% +6.2%
 前回調査との差 -7.0% +7.0%

調査病院 前回調査
 平均差 平均差
 平均年齢：60.0歳 -0.9歳 -0.5歳



■個別項目の満足度

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	401人	19.2	67.1	11.7	1.0	1.0	75.6	+1.6	+1.6
各科の待合室の設備や雰囲気	396人	15.4	57.8	22.7	2.5	1.5	70.8	-0.4	-0.9
診察室や検査室の設備や雰囲気	392人	18.9	66.8	14.0	0.3	0.3	76.0	+1.9	+0.1
案内表示のわかりやすさ	393人	16.0	58.0	23.2	2.8	1.0	71.8	+1.2	+1.5
トイレや洗面所	393人	26.7	61.8	10.2	0.3	1.0	78.4	+6.9	+0.2
食事・喫茶・買物施設	331人	11.2	54.7	30.5	3.0	0.6	68.2	+4.7	-0.8
駐車場の使いやすさ	385人	17.7	59.2	20.5	2.1	0.5	72.9	+11.8	+0.6
施設面全般について	387人	14.7	66.9	16.0	1.8	0.5	73.4	+2.7	-0.9

接遇面

総合案内や受付の対応	404人	24.0	61.6	12.1	0.5	1.7	76.7	-0.2	+1.3
会計の対応	392人	19.1	63.3	15.1	2.0	0.5	74.6	-0.4	+0.2
各科診療受付の対応	396人	21.0	65.7	12.4	0.5	0.5	76.5	-0.7	+0.6
看護師の言葉遣いや態度	399人	25.6	61.2	11.8	1.5	1.5	77.7	-2.0	-0.1
医師の言葉遣いや態度	395人	30.6	57.2	9.6	1.0	1.5	78.7	-2.0	-0.8
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	357人	23.2	64.1	11.8	0.3	0.6	77.4	-0.9	+0.2
薬剤師の言葉遣いや態度	194人	29.9	58.2	10.8	1.0	1.0	79.3	+1.9	+4.3
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	103人	32.0	49.5	16.5	1.9	1.9	77.9	-0.1	+2.7
栄養士の言葉遣いや態度	98人	31.6	48.0	19.4	1.0	1.0	77.3	+0.5	+2.3
接遇面全般について	377人	20.7	65.0	12.5	0.3	1.6	76.1	-0.5	+0.3

診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	388人	20.1	60.6	17.8	1.5	1.5	74.8	-1.9	-0.6
看護師の患者の話を聞く姿勢	388人	20.9	58.5	19.1	1.3	0.3	74.6	-3.1	-1.2
看護師の説明や処置	384人	21.9	60.9	16.1	0.8	0.3	75.8	-1.7	-0.5
医師への質問や相談のしやすさ	398人	26.4	56.3	13.8	2.3	1.3	76.1	-2.4	-1.5
医師の患者の話を聞く姿勢	394人	27.9	54.8	13.7	1.5	2.0	76.3	-2.8	-3.0
医師からの病状や検査結果の説明	394人	28.9	54.3	13.7	2.0	1.0	77.0	-1.9	-2.2
医師の診断や処置への信頼感	389人	29.3	54.2	14.4	0.8	1.3	77.4	-1.7	-2.5
診療面全般について	387人	23.8	58.1	16.5	1.0	0.5	75.9	-2.1	-2.4

サービス体制面

診察までの待ち時間	387人	5.4	35.7	41.6	12.7	4.7	56.1	+1.6	-1.8
会計の待ち時間	384人	5.5	46.9	35.2	10.2	2.3	60.7	+0.5	-1.4
待ち時間への気配り	381人	4.7	33.1	49.6	8.9	3.7	56.6	-1.5	-2.5
安全面への気配り	378人	10.8	56.1	31.2	1.6	0.3	68.9	+0.5	-1.5
プライバシーへの気配り	371人	11.6	55.8	31.0	1.6	0.3	69.3	+0.7	-0.5
整理整頓や清掃状況	381人	20.5	65.1	13.9	0.5	0.5	76.4	+2.3	-0.4
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	385人	14.0	56.4	24.9	4.2	0.5	69.8	-0.4	+0.2
職員間の連携の良さ	364人	11.5	52.5	30.8	3.3	1.9	67.1	-2.1	-3.0
掲示やパンフレットなどの情報提供	344人	8.1	47.1	42.7	1.7	0.3	65.3	-1.4	-1.4
サービス体制面全般について	366人	10.4	54.1	33.3	1.4	0.8	68.0	-1.6	-2.5

■診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

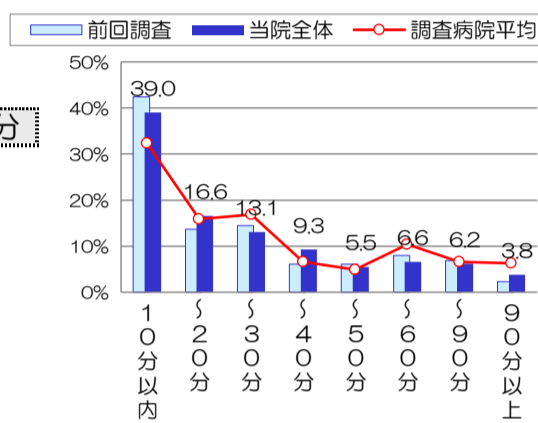
有効回答者数：290人

平均時間：29.9分

調査病院平均差：-4.7分

前回調査との差：+2.9分

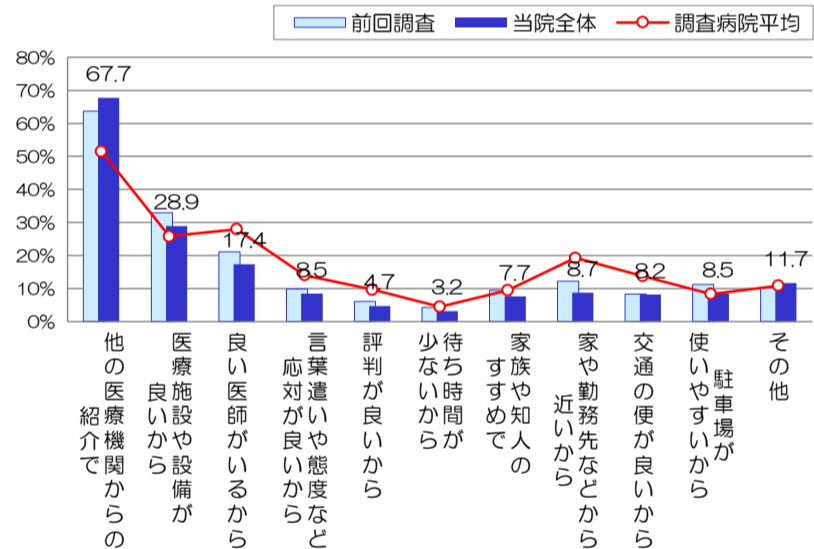
予約率：96.2%



■当院の選択理由

(複数回答可)

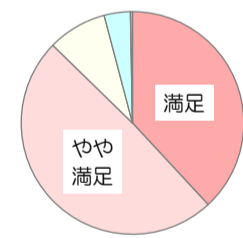
有効回答者数：402人



■総合満足度

有効回答者数：396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	38.1%	-1.4%	-5.6%
やや満足	49.2%	+2.0%	+4.2%
どちらともいえない	8.6%	-2.4%	-1.1%
やや不満	3.8%	+1.9%	+2.5%
不満	0.3%	-0.1%	0.0%

■総合評価点

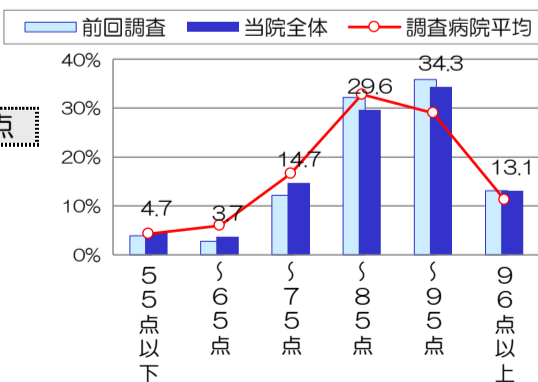
有効回答者数：382人

「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：83.0点

調査病院平均差：+1.4点

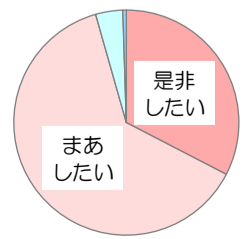
前回調査との差：-0.9点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：386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	32.6%	-2.3%	-7.0%
まあしたい	63.0%	+4.0%	+5.9%
あまりしたくない	3.9%	-1.6%	+0.9%
全くしたくない	0.5%	-0.1%	+0.2%