

外来患者満足度調査の結果

令和4年11月14日(月)～11月18日(金)実施

当院全体 回答者数：416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3年11月15日(月)～11月19日(金)実施(回答者数：420人)

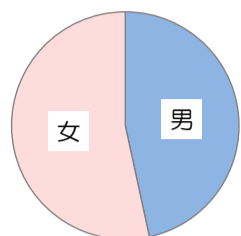
当院全体

*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

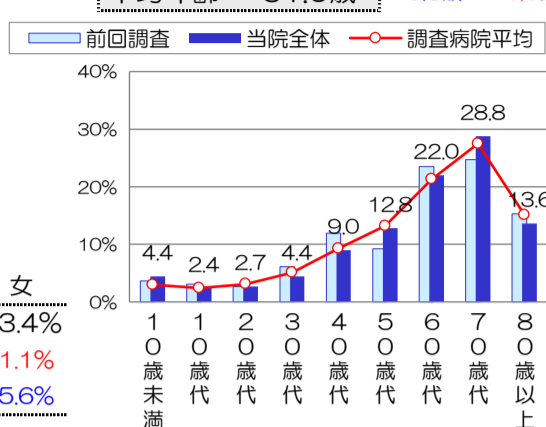
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：414人



当院全体 46.6% 53.4%
調査病院平均差 -1.1% +1.1%
前回調査との差 +5.6% -5.6%

調査病院 平均差 前回調査との差
有効回答者数：413人
平均年齢：61.0歳
-0.5歳 +1.0歳



■個別項目の満足度

単位：% (0.0は非表示) 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	402人	23.9	63.9	10.4	1.5	0.2	77.4	+3.6	+1.8
各科の待合室の設備や雰囲気	402人	19.7	60.2	17.7	2.2	0.2	74.2	+2.9	+3.4
診察室や検査室の設備や雰囲気	398人	24.4	62.3	13.1	0.3	0.3	77.7	+3.5	+1.7
案内表示のわかりやすさ	397人	18.1	54.9	22.4	4.0	0.5	71.5	+0.9	-0.3
トイレや洗面所	398人	29.9	58.8	9.8	1.3	0.3	79.2	+7.2	+0.8
食事・喫茶・買物施設	346人	15.3	55.8	25.1	3.2	0.6	70.5	+6.7	+2.3
駐車場の使いやすさ	384人	18.5	60.7	18.2	2.6	0.3	73.8	+12.3	+0.9
施設面全般について	380人	16.6	66.3	16.6	0.5	0.5	74.7	+3.9	+1.3

接遇面

総合案内や受付の対応	400人	29.0	58.3	11.3	1.5	0.3	78.7	+1.8	+2.0
会計の対応	394人	22.1	59.4	14.7	3.6	0.3	74.9	0.0	+0.3
各科診療受付の対応	398人	26.4	60.3	11.3	1.3	0.8	77.6	+0.5	+1.1
看護師の言葉遣いや態度	395人	29.4	60.5	9.1	0.3	0.3	79.5	0.0	+1.8
医師の言葉遣いや態度	400人	35.8	55.5	8.0	0.3	0.5	81.5	+0.8	+2.8
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	365人	30.4	59.2	9.9	0.5	0.5	79.9	+1.6	+2.5
薬剤師の言葉遣いや態度	171人	31.0	59.1	9.9	0.3	0.3	80.3	+3.1	+1.0
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	101人	34.7	57.4	7.9	0.3	0.3	81.7	+3.9	+3.8
栄養士の言葉遣いや態度	91人	34.1	56.0	8.8	1.1	0.3	80.8	+4.3	+3.5
接遇面全般について	377人	23.6	63.1	12.5	0.8	0.5	77.4	+0.8	+1.3

診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	386人	23.3	60.9	14.5	0.5	0.3	76.4	-0.3	+1.6
看護師の患者の話を聞く姿勢	381人	24.1	62.5	12.6	0.3	0.5	77.4	-0.3	+2.8
看護師の説明や処置	380人	25.0	63.4	10.5	0.5	0.5	78.0	+0.5	+2.2
医師への質問や相談のしやすさ	394人	32.0	56.9	9.9	1.3	0.3	79.9	+1.3	+3.8
医師の患者の話を聞く姿勢	396人	34.6	54.5	9.8	0.3	0.3	80.6	+1.3	+4.3
医師からの病状や検査結果の説明	393人	33.3	57.3	8.4	1.0	0.3	80.7	+1.7	+3.7
医師の診断や処置への信頼感	391人	34.3	55.5	9.5	0.8	0.3	80.8	+1.6	+3.4
診療面全般について	391人	27.6	62.1	9.7	0.5	0.3	79.2	+1.1	+3.3

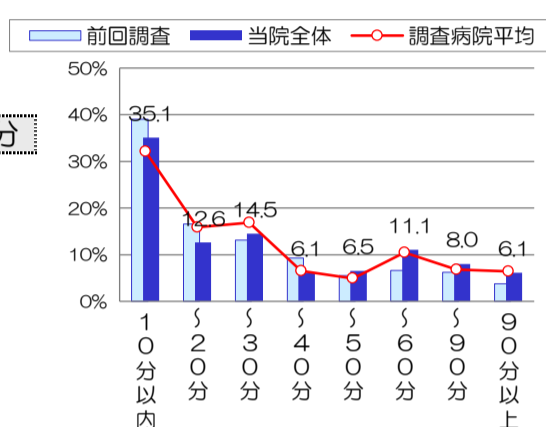
サービス体制面

診察までの待ち時間	396人	6.6	35.9	39.4	14.4	3.8	56.8	+2.3	+0.7
会計の待ち時間	393人	6.9	42.0	37.7	10.9	2.5	59.9	+0.1	-0.8
待ち時間への気配り	379人	8.2	33.5	47.8	8.2	2.4	59.2	+1.1	+2.6
安全面への気配り	373人	13.4	56.3	29.2	0.5	0.5	70.4	+1.8	+1.5
プライバシーへの気配り	373人	14.7	53.6	28.2	2.9	0.5	69.8	+1.2	+0.5
整理整頓や清掃状況	383人	23.5	63.4	13.1	0.3	0.3	77.6	+3.3	+1.2
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	380人	18.2	54.2	25.3	1.8	0.5	71.9	+1.9	+2.1
職員間の連携の良さ	370人	15.9	50.5	30.5	2.2	0.8	69.7	+0.5	+2.6
掲示やパンフレットなどの情報提供	336人	12.5	46.7	39.3	1.2	0.3	67.5	+0.6	+2.2
サービス体制面全般について	354人	12.7	56.8	29.1	1.1	0.3	70.1	+0.4	+2.1

■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

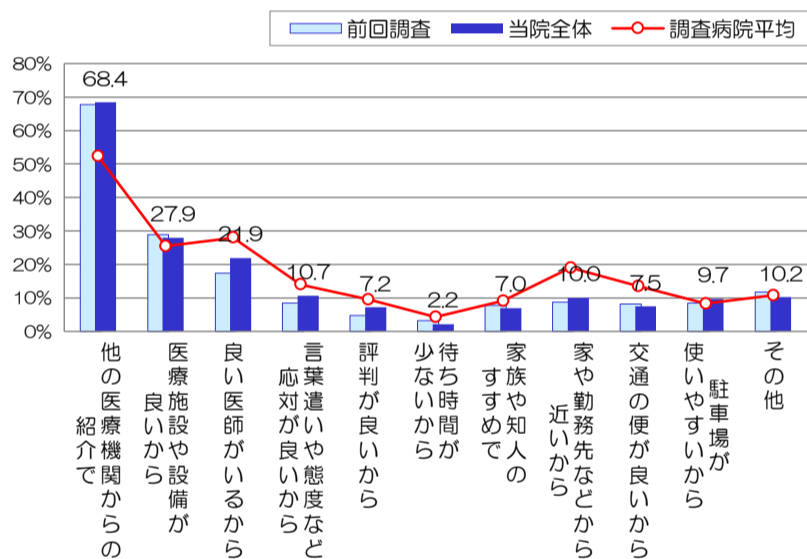


平均時間：35.1分
調査病院平均差：+0.2分
前回調査との差：+5.2分

予約率：98.3%

■当院の選択理由

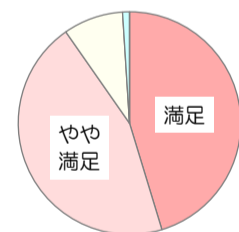
(複数回答可) 有効回答者数：402人



■総合満足度

有効回答者数：402人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



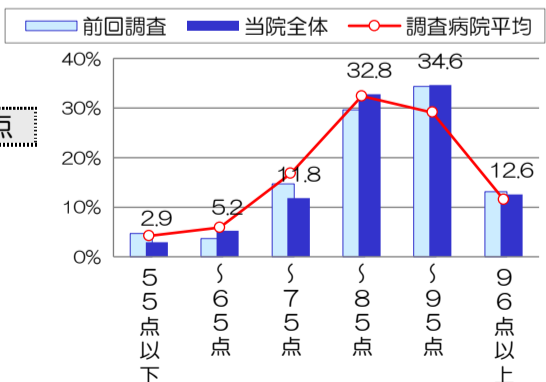
満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	45.3%	+5.9%	+7.2%
やや満足	45.0%	-2.4%	-4.2%
どちらともいえない	8.7%	-2.2%	+0.1%
やや不満	1.0%	-1.0%	-2.8%
不満	0.0%	-0.3%	-0.3%

■総合評価点

有効回答者数：381人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

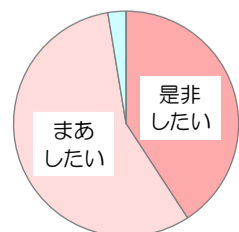
平均評価点：83.7点
調査病院平均差：+2.0点
前回調査との差：+0.7点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：380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	40.8%	+5.8%	+8.2%
まあしたい	56.6%	-2.1%	-6.4%
あまりしたくない	2.6%	-3.1%	-1.3%
全くしたくない	0.0%	-0.6%	-0.5%