

外来患者満足度調査の結果

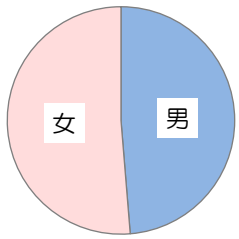
令和3年10月12日(火)～10月14日(木)実施
当院全体 回答者数：1076人
調査病院平均：同内容の調査実施50病院の平均値（平均病床数：460床）
前回調査：令和2年12月1日(火)～12月3日(木)実施（回答者数：1084人）

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

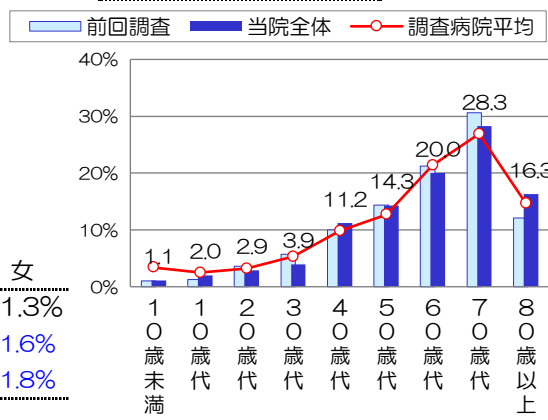
回答者の性別・年齢

有効回答者数：1071人



当院全体 48.7% 51.3%
調査病院平均差 +1.6% -1.6%
前回調査との差 +1.8% -1.8%

調査病院 前回調査
平均差 との差
有効回答者数：1065人
平均年齢：62.9歳 +2.0歳 +0.8歳



個別項目の満足度

単位：% (0.0は非表示) インデックス
調査病院平均差 前回の調査との差

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	前回の調査との差
受付や会計周りの設備や雰囲気	995人	13.7	58.0	22.5	4.3	1.5	69.5	-4.5	-1.2
各科の待合室の設備や雰囲気	995人	9.7	53.4	28.4	6.5	1.9	65.6	-5.8	-2.0
診察室や検査室の設備や雰囲気	981人	14.1	57.8	24.9	2.3	0.9	70.4	-3.8	-1.6
案内表示のわかりやすさ	983人	10.7	45.4	28.7	12.6	2.6	62.2	-8.5	-1.3
トイレや洗面所	971人	11.2	50.7	27.1	9.1	2.0	65.0	-6.5	-0.9
食事・喫茶・買物施設	823人	10.6	44.5	33.9	8.4	2.7	63.0	-0.5	-2.1
駐車場の使いやすさ	664人	7.4	28.0	33.6	20.0	11.0	50.2	-10.8	-1.5
施設面全般について	917人	8.3	52.6	32.1	5.9	1.2	65.2	-5.6	-2.0

接遇面

総合案内や受付の対応	975人	19.1	62.3	15.6	2.3	0.8	74.1	-2.9	-0.8
会計の対応	973人	18.3	60.5	17.1	2.7	1.4	72.9	-2.2	-0.8
各科診療受付の対応	987人	19.3	58.9	17.3	3.2	1.3	72.9	-4.3	-0.6
看護師の言葉遣いや態度	977人	27.5	60.4	10.4	0.3	1.3	78.4	-1.3	-0.9
医師の言葉遣いや態度	987人	32.3	55.2	9.9	0.5	2.0	79.2	-1.5	-1.8
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	882人	25.9	59.4	13.2	0.7	0.9	77.2	-1.1	-1.6
薬剤師の言葉遣いや態度	371人	25.3	56.9	16.2	1.1	0.5	76.3	-0.9	-1.9
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	242人	25.2	54.5	18.2	2.1	1.3	75.7	-2.2	-2.6
栄養士の言葉遣いや態度	245人	24.5	55.1	17.1	2.4	0.8	75.0	-1.8	-1.9
接遇面全般について	947人	20.0	61.9	16.6	1.2	0.4	74.9	-1.8	-1.1

診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	899人	21.0	57.0	19.7	1.8	0.6	74.0	-2.8	-1.8
看護師の患者の話を聞く姿勢	889人	22.8	59.5	15.4	1.8	0.4	75.6	-2.1	-1.5
看護師の説明や処置	879人	21.6	59.0	17.1	2.0	0.2	74.9	-2.6	-1.9
医師への質問や相談のしやすさ	970人	26.9	54.7	14.2	3.5	0.6	76.0	-2.5	-1.9
医師の患者の話を聞く姿勢	975人	27.8	55.8	13.0	2.5	0.9	76.8	-2.3	-1.6
医師からの病状や検査結果の説明	967人	27.1	55.8	14.0	2.2	0.9	76.5	-2.4	-1.5
医師の診断や処置への信頼感	964人	29.9	55.0	12.2	2.1	0.8	77.7	-1.4	-1.3
診療面全般について	966人	24.5	58.9	14.0	2.0	0.6	76.2	-1.8	-2.1

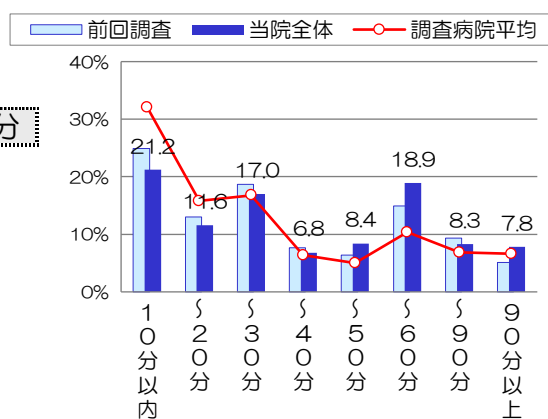
サービス体制面

診察までの待ち時間	974人	5.0	22.1	35.1	23.7	14.1	45.1	-9.4	-3.6
会計の待ち時間	968人	5.3	27.7	38.6	20.7	7.7	50.5	-9.8	+0.8
待ち時間への気配り	931人	5.8	23.0	48.9	14.8	7.5	51.2	-7.0	+0.8
安全面への気配り	933人	9.8	46.5	37.9	4.2	1.6	64.7	-3.8	+0.6
プライバシーへの気配り	935人	11.6	48.3	35.8	3.4	0.9	66.6	-2.1	-0.7
整理整頓や清掃状況	954人	13.3	58.7	25.8	1.5	0.7	70.6	-3.5	-1.1
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	958人	9.7	51.1	30.3	7.4	1.5	65.1	-5.1	+0.8
職員間の連携の良さ	877人	10.8	47.5	34.2	5.8	1.6	65.1	-4.1	-0.7
掲示やパンフレットなどの情報提供	865人	8.6	43.4	43.9	3.6	0.6	63.9	-2.9	-0.4
サービス体制面全般について	927人	9.4	50.3	35.8	3.3	1.2	65.8	-4.0	-1.4

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：961人

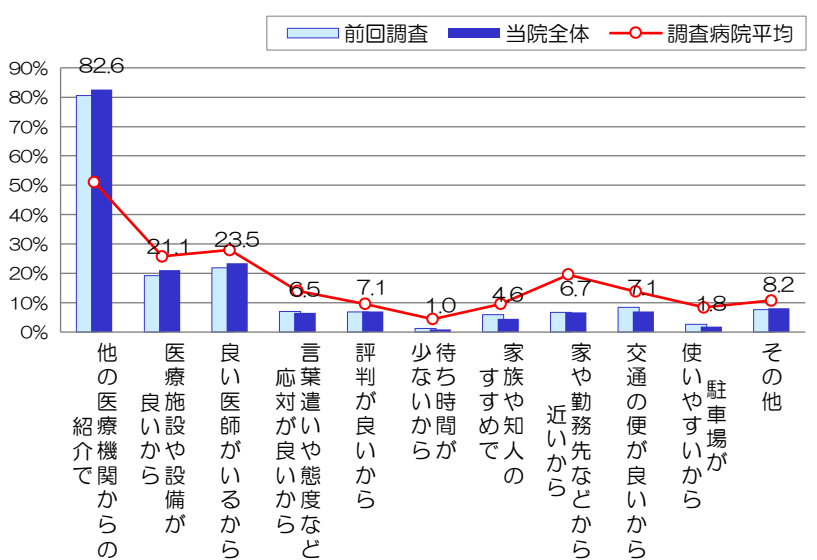


平均時間：44.1分
調査病院平均差：+9.1分
前回調査との差：+5.4分

予約率：97.0%

当院の選択理由

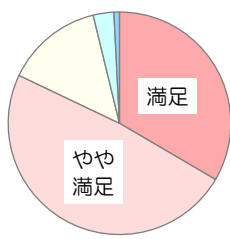
(複数回答可) 有効回答者数：1006人



総合満足度

有効回答者数：984人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



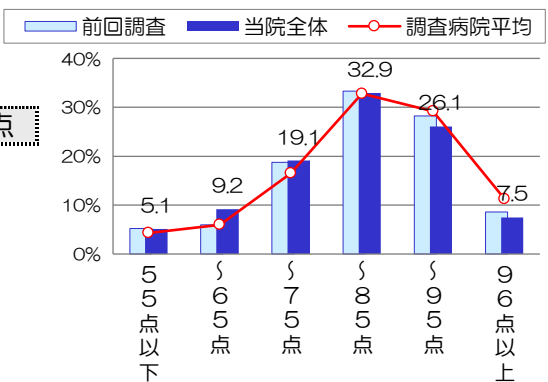
満足度	当院全体	調査病院平均差	前回の調査との差
満足	33.4%	-6.2%	-2.1%
やや満足	48.6%	+1.5%	-3.1%
どちらともいえない	14.1%	+3.1%	+3.6%
やや不満	3.0%	+1.1%	+0.9%
不満	0.8%	+0.4%	+0.6%

総合評価点

有効回答者数：972人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

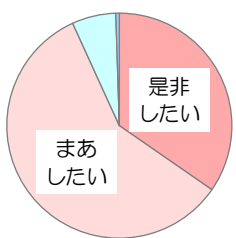
平均評価点：79.4点
調査病院平均差：-2.2点
前回調査との差：-1.3点



紹介・推薦意向

有効回答者数：964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	前回の調査との差
是非したい	34.6%	-0.4%	-0.8%
まあしたい	58.5%	-0.4%	-1.0%
あまりしたくない	6.3%	+0.9%	+1.8%
全くしたくない	0.5%	-0.1%	-0.1%