

# 外来患者満足度調査の結果

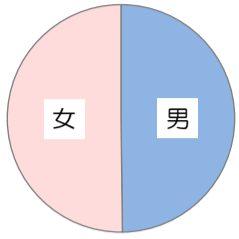
令和4年10月12日(水)～10月14日(金)実施  
当院全体 回答者数：1018人  
調査病院平均：同内容の調査実施52病院の平均値（平均病床数：454床）  
前回調査：令和3年10月12日(火)～10月14日(木)実施（回答者数：1076人）

## 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

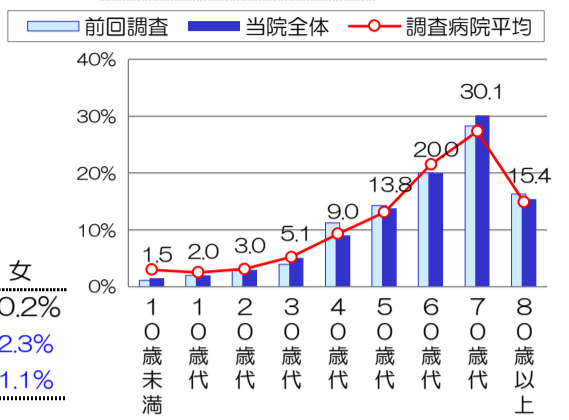
### 回答者の性別・年齢

有効回答者数：1006人



当院全体 49.8% 50.2%  
調査病院平均差 +2.3% -2.3%  
前回調査との差 +1.1% -1.1%

有効回答者数：999人  
調査病院 平均差 +1.4歳  
前回調査との差 -0.1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	989人	11.2	60.1	22.9	5.0	0.9	68.9	-4.9	-0.6
各科の待合室の設備や雰囲気	981人	8.9	53.1	31.4	5.9	0.7	65.9	-5.3	+0.3
診察室や検査室の設備や雰囲気	965人	13.2	58.7	24.9	3.2	0.1	70.4	-3.7	0.0
案内表示のわかりやすさ	966人	9.8	43.4	30.3	12.3	3.1	60.6	-10.0	-1.6
トイレや洗面所	968人	9.5	49.2	28.6	10.8	1.9	63.4	-8.5	-1.6
食事・喫茶・買物施設	864人	8.7	44.7	34.1	10.4	2.1	61.9	-1.8	-1.1
駐車場の使いやすさ	688人	5.7	32.8	32.6	17.7	11.2	51.0	-10.5	+0.8
施設面全般について	929人	8.3	51.8	33.8	5.1	1.1	65.3	-5.4	+0.1

#### 接遇面

総合案内や受付の対応	964人	17.5	60.6	19.4	2.1	0.4	73.2	-3.6	-0.9
会計の対応	954人	16.5	60.3	19.1	2.8	1.4	71.9	-3.1	-1.0
各科診療受付の対応	967人	17.3	60.9	18.3	3.4	0.1	73.0	-4.1	+0.1
看護師の言葉遣いや態度	967人	24.6	61.9	12.2	0.3	0.9	77.4	-2.1	-1.0
医師の言葉遣いや態度	984人	29.4	57.5	11.8	0.2	1.1	78.7	-1.9	-0.5
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	880人	23.2	60.9	14.7	1.1	0.1	76.5	-1.8	-0.7
薬剤師の言葉遣いや態度	351人	23.1	57.3	17.7	1.4	0.6	75.2	-2.0	-1.1
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	223人	24.2	51.1	22.4	1.8	0.9	74.1	-3.6	-1.6
栄養士の言葉遣いや態度	233人	24.9	51.5	21.9	0.9	0.9	74.7	-1.8	-0.3
接遇面全般について	935人	18.0	63.7	17.2	1.0	0.1	74.6	-2.0	-0.3

#### 診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	888人	19.6	58.7	18.9	2.0	0.8	73.6	-3.1	-0.4
看護師の患者の話を聞く姿勢	881人	20.9	60.8	16.6	1.2	0.5	75.1	-2.6	-0.5
看護師の説明や処置	875人	20.8	60.3	16.8	1.7	0.3	74.9	-2.6	0.0
医師への質問や相談のしやすさ	968人	27.6	55.0	14.6	2.5	0.4	76.7	-1.9	+0.7
医師の患者の話を聞く姿勢	963人	28.2	56.1	13.7	1.7	0.3	77.6	-1.6	+0.8
医師からの病状や検査結果の説明	956人	27.2	55.0	14.6	2.8	0.3	76.5	-2.4	0.0
医師の診断や処置への信頼感	948人	30.2	53.3	14.1	1.9	0.5	77.7	-1.5	0.0
診療面全般について	949人	25.4	57.4	15.6	1.4	0.2	76.6	-1.4	+0.4

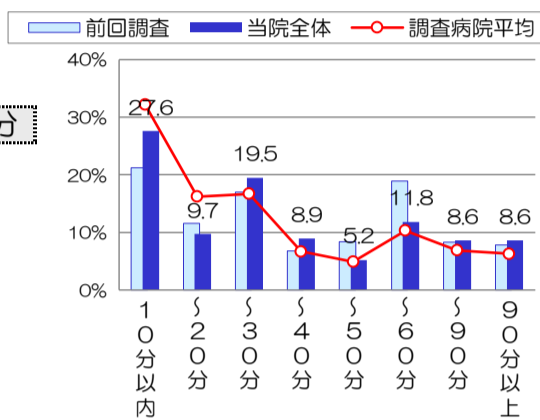
#### サービス体制面

診察までの待ち時間	960人	6.0	22.4	35.9	24.7	10.9	47.0	-7.6	+1.9
会計の待ち時間	953人	5.1	26.7	36.5	23.5	8.2	49.3	-10.7	-1.2
待ち時間への気配り	919人	4.2	21.7	50.4	16.3	7.4	49.8	-8.3	-1.4
安全面への気配り	919人	7.6	46.0	41.1	3.6	1.6	63.6	-4.9	-1.1
プライバシーへの気配り	912人	10.4	49.7	35.9	3.2	0.9	66.4	-2.2	-0.2
整理整頓や清掃状況	941人	11.8	58.8	26.4	2.8	0.3	69.7	-4.5	-0.9
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	950人	9.4	45.9	32.5	10.3	1.9	62.6	-7.4	-2.5
職員間の連携の良さ	886人	9.4	45.0	37.5	6.4	1.7	63.5	-5.6	-1.6
掲示やパンフレットなどの情報提供	860人	8.1	42.0	43.5	5.7	0.7	62.8	-4.0	-1.1
サービス体制面全般について	910人	8.4	47.4	40.3	3.6	0.3	64.9	-4.8	-0.9

### 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：651人

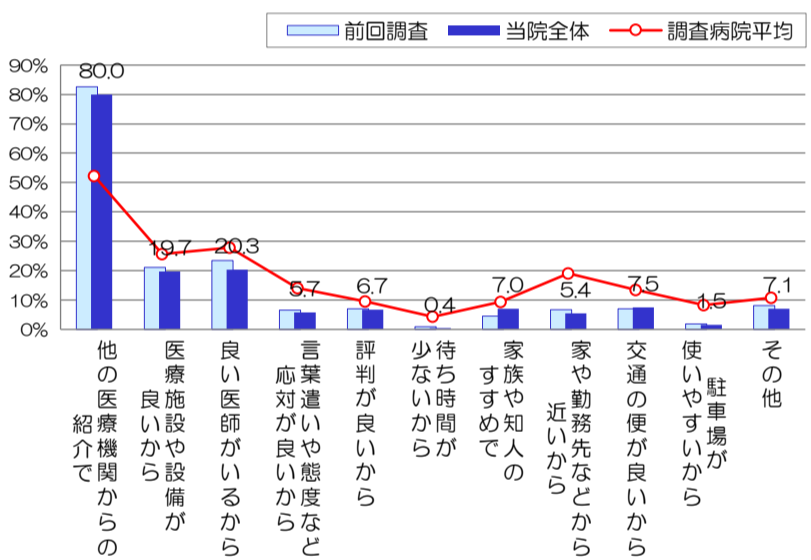


平均時間：41.1分  
調査病院平均差：+6.5分  
前回調査との差：-3.0分

予約率：96.8%

### 当院の選択理由 (複数回答可)

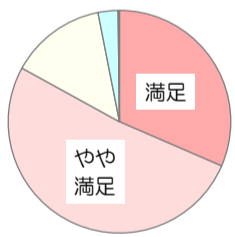
有効回答者数：961人



### 総合満足度

有効回答者数：971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	31.5%	-8.0%	-1.9%
やや満足	51.5%	+4.3%	+2.9%
どちらともいえない	13.9%	+2.9%	-0.2%
やや不満	2.9%	+0.9%	-0.1%
不満	0.2%	-0.2%	-0.6%

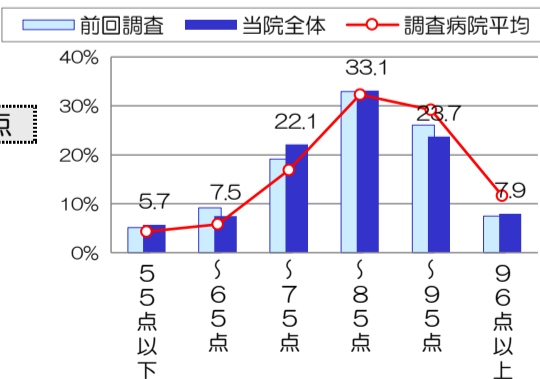
### 総合評価点

有効回答者数：954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：79.2点

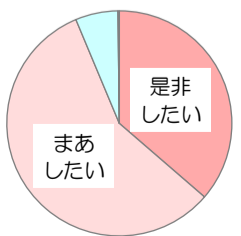
調査病院平均差：-2.5点  
前回調査との差：-0.2点



### 紹介・推薦意向

有効回答者数：947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	36.3%	+1.5%	+1.7%
まあしたい	57.3%	-1.6%	-1.2%
あまりしたくない	6.1%	+0.4%	-0.2%
全くしたくない	0.2%	-0.4%	-0.3%