

# 外来患者満足度調査の結果

令和5年9月13日(水)～9月15日(金)実施  
当院全体 回答者数：1017人  
調査病院平均：同内容の調査実施53病院の平均値（平均病床数：455床）  
前回調査：令和4年10月12日(水)～10月14日(金)実施（回答者数：1018人）

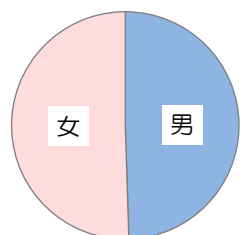
当院全体

\*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

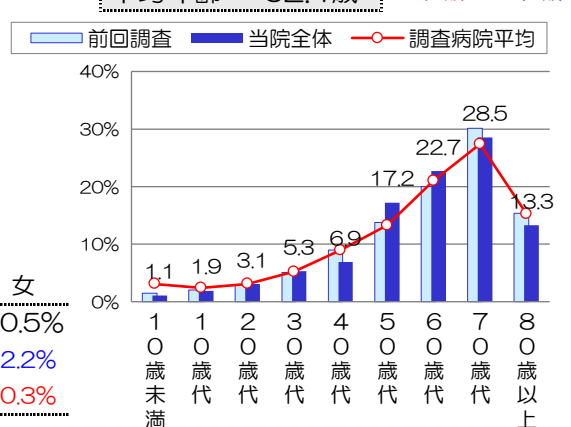
## ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：1003人



当院全体 49.5% 50.5%  
調査病院平均差 +2.2% -2.2%  
前回調査との差 -0.3% +0.3%

調査病院 前回調査  
平均差 との差  
有効回答者数：1000人  
平均年齢：62.4歳 +0.9歳 -0.4歳



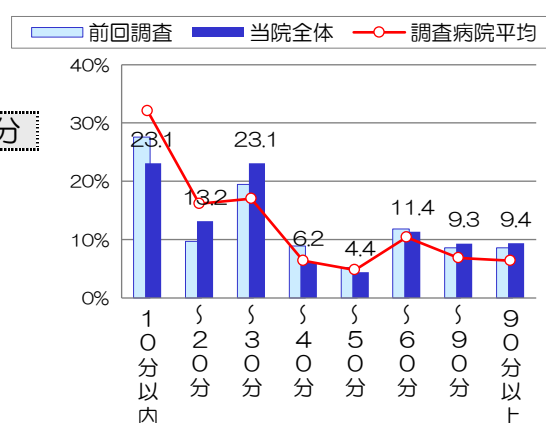
## ■診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

有効回答者数：659人

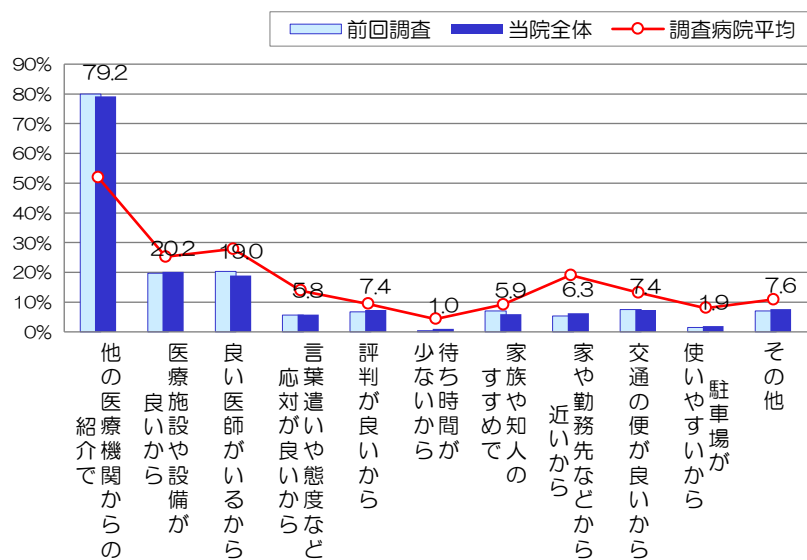
平均時間：41.3分  
調査病院平均差：+6.5分  
前回調査との差：+0.2分

予約率：97.5%



## ■当院の選択理由 (複数回答可)

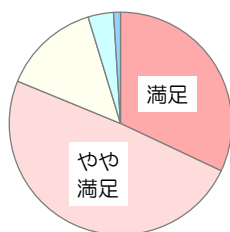
有効回答者数：960人



## ■総合満足度

有効回答者数：930人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



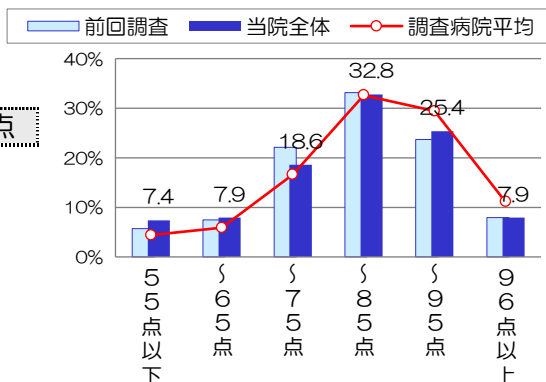
	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	32.0%	-6.9%	+0.5%
やや満足	49.2%	+1.3%	-2.3%
どちらともいえない	14.1%	+3.2%	+0.2%
やや不満	3.7%	+1.7%	+0.8%
不満	1.0%	+0.6%	+0.8%

## ■総合評価点

有効回答者数：917人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

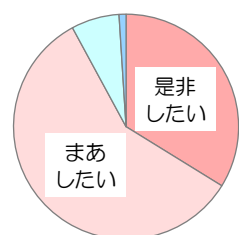
平均評価点：78.8点  
調査病院平均差：-2.8点  
前回調査との差：-0.4点



## ■紹介・推薦意向

有効回答者数：919人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
是非したい	33.8%	-0.8%	-2.5%
まあしたい	58.3%	-0.8%	+1.0%
あまりしたくない	6.9%	+1.3%	+0.8%
全くしたくない	1.0%	+0.3%	+0.8%

## ■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

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	941人	12.9	55.8	24.2	5.1	2.0	68.1	-5.8	-0.8
各科の待合室の設備や雰囲気	941人	11.3	52.1	29.2	5.7	1.7	66.4	-4.9	+0.5
診察室や検査室の設備や雰囲気	930人	14.7	56.6	24.7	3.4	0.5	70.4	-3.7	0.0
案内表示のわかりやすさ	929人	10.7	43.4	30.6	12.5	2.9	61.6	-9.0	+1.0
トイレや洗面所	934人	12.6	49.5	25.4	9.6	2.9	64.8	-7.1	+1.4
食事・喫茶・買物施設	841人	12.6	48.3	30.6	7.1	1.4	65.9	+2.4	+4.0
駐車場の使いやすさ	664人	6.5	33.3	30.9	17.3	12.0	51.2	-9.9	+0.2
施設面全般について	894人	10.1	51.0	32.0	5.7	1.2	65.7	-4.9	+0.4

### 接遇面

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
総合案内や受付の対応	926人	16.8	61.2	18.6	2.4	1.0	72.7	-4.1	-0.5
会計の対応	922人	16.5	60.7	17.8	3.8	1.2	71.9	-3.0	0.0
各科診療受付の対応	938人	17.1	58.7	19.1	3.9	1.2	71.6	-5.5	-1.4
看護師の言葉遣いや態度	917人	26.4	59.4	12.6	0.5	1.0	77.5	-2.0	+0.1
医師の言葉遣いや態度	937人	31.3	55.8	11.2	0.6	1.1	79.0	-1.6	+0.3
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	858人	25.8	58.4	14.7	0.5	1.7	77.1	-1.1	+0.6
薬剤師の言葉遣いや態度	336人	23.5	57.7	17.0	0.3	1.5	75.7	-1.5	+0.5
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	213人	23.0	55.4	20.2	0.5	0.9	74.8	-3.0	+0.7
栄養士の言葉遣いや態度	235人	21.7	55.3	22.6	0.4	1.5	74.6	-2.0	-0.1
接遇面全般について	905人	18.3	59.9	19.4	1.9	0.4	73.5	-3.1	-1.1

### 診療面

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
看護師への質問や相談のしやすさ	848人	20.4	57.4	19.2	2.1	0.8	73.6	-2.9	0.0
看護師の患者の話を聞く姿勢	836人	22.1	58.7	17.0	1.4	0.7	75.0	-2.6	-0.1
看護師の説明や処置	829人	22.3	58.0	17.5	1.8	0.8	74.9	-2.5	0.0
医師への質問や相談のしやすさ	927人	26.8	54.7	14.2	3.6	0.8	75.8	-2.8	-0.9
医師の患者の話を聞く姿勢	926人	29.0	55.0	12.4	2.6	1.0	77.1	-2.1	-0.5
医師からの病状や検査結果の説明	922人	28.6	55.1	12.7	2.8	0.8	77.0	-2.0	+0.5
医師の診断や処置への信頼感	913人	28.7	55.2	13.5	1.4	1.2	77.2	-2.0	-0.5
診療面全般について	912人	24.8	58.6	14.0	1.8	0.9	76.2	-1.9	-0.4

### サービス体制面

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
診察までの待ち時間	927人	5.2	21.7	35.2	23.6	14.3	44.9	-9.5	-2.1
会計の待ち時間	922人	6.2	21.1	33.8	28.4	10.4	46.1	-13.6	-3.2
待ち時間への気配り	893人	4.8	20.7	45.7	17.8	11.0	47.6	-10.5	-2.2
安全面への気配り	881人	10.0	41.9	42.1	4.2	1.8	63.5	-5.0	-0.1
プライバシーへの気配り	875人	11.0	47.5	36.5	3.5	1.5	65.7	-2.8	-0.7
整理整頓や清掃状況	904人	12.4	57.3	26.5	2.7	1.1	69.3	-4.9	-0.4
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	907人	8.8	44.5	34.4	9.5	2.8	61.8	-8.2	-0.8
職員間の連携の良さ	844人	11.3	43.0	36.4	6.6	2.7	63.4	-5.6	-0.1
掲示やパンフレットなどの情報提供	839人	8.1	41.1	45.2	4.4	1.2	62.6	-4.2	-0.2
サービス体制面全般について	873人	8.7	45.7	40.1	4.1	1.4	64.1	-5.6	-0.8