

# 外来患者満足度調査の結果

令和4年2月14日(月)～2月18日(金)実施  
 当院全体 回答者数：510人  
 調査病院平均：同内容の調査実施51病院の平均値（平均病床数：463床）

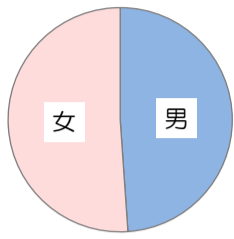
## 当院全体

\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

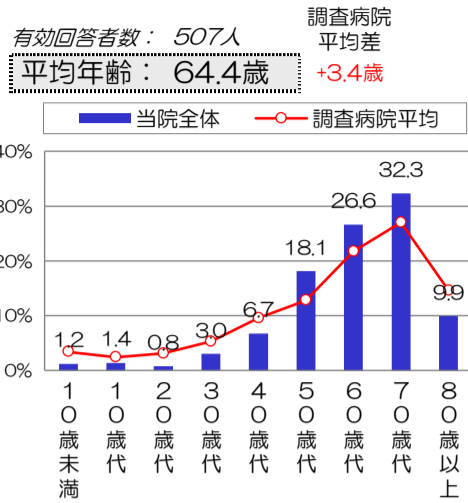
\*個別満足度のインデックスは、非常に満足：100点、満足：75点、どちらともいえない：50点、やや不満：25点、不満：0点とした平均評価点

### ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：487人



当院全体 48.9% 51.1%  
 調査病院平均差 +1.8% -1.8%



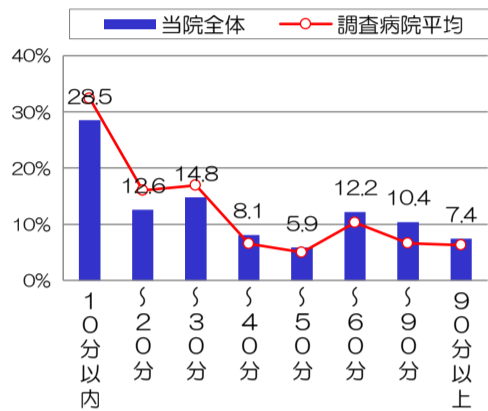
### ■診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

有効回答者数：270人

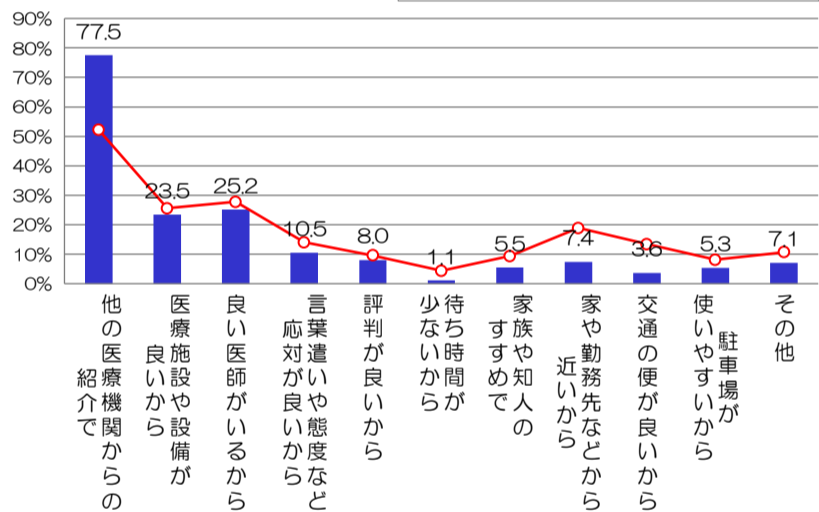
平均時間：40.1分  
 調査病院平均差：+5.7分

予約率：99.8%



### ■当院の選択理由 (複数回答可)

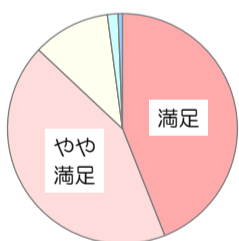
有効回答者数：476人



### ■総合満足度

有効回答者数：470人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



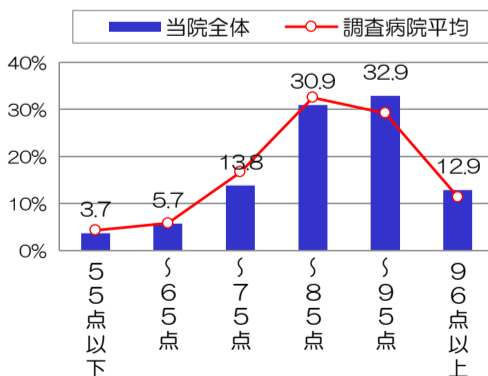
満足度	当院全体 (%)	調査病院平均差 (%)
満足	44.0%	+4.4%
やや満足	43.0%	-4.1%
どちらともいえない	10.9%	0.0%
やや不満	1.5%	-0.4%
不満	0.6%	+0.2%

### ■総合評価点

有効回答者数：456人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

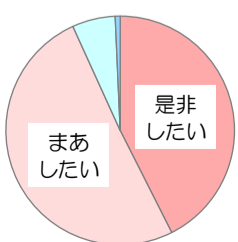
平均評価点：82.7点  
 調査病院平均差：+1.0点



### ■紹介・推薦意向

有効回答者数：458人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」



意向	当院全体 (%)	調査病院平均差 (%)
是非したい	42.6%	+7.6%
まあしたい	50.7%	-8.2%
あまりしたくない	6.1%	+0.5%
全くしたくない	0.7%	+0.1%

### ■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  
 インデックス 調査病院平均差  
 単位：% (0.0は非表示)

#### 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
受付や会計周りの設備や雰囲気	478人	17.8	57.9	19.7	4.2	0.4	72.1	-1.8
各科の待合室の設備や雰囲気	477人	15.5	60.4	20.3	3.6	0.2	71.9	+0.6
診察室や検査室の設備や雰囲気	478人	19.0	62.3	16.7	1.7	0.2	74.6	+0.4
案内表示のわかりやすさ	471人	15.5	46.7	27.2	9.1	1.5	66.4	-4.3
トイレや洗面所	480人	24.8	59.4	12.9	2.7	0.2	76.5	+4.7
食事・喫茶・買物施設	407人	14.7	47.9	30.2	6.1	1.0	67.3	+3.5
駐車場の使いやすさ	461人	15.0	49.7	26.0	6.7	2.6	66.9	+5.8
施設面全般について	458人	13.5	62.2	22.9	1.3	0.1	72.0	+1.3

#### 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
総合案内や受付の対応	470人	26.8	63.2	8.7	0.9	0.4	78.7	+1.8
会計の対応	467人	18.8	60.6	16.7	3.2	0.6	73.4	-1.6
各科診療受付の対応	464人	21.6	62.5	14.2	1.1	0.6	75.8	-1.3
看護師の言葉遣いや態度	473人	28.1	61.9	8.9	0.4	0.6	79.2	-0.4
医師の言葉遣いや態度	473人	34.9	57.1	7.4	0.6	0.6	81.6	+0.9
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	443人	26.4	64.3	9.0	0.2	0.2	79.2	+0.9
薬剤師の言葉遣いや態度	152人	19.1	63.8	16.4	0.7	0.7	75.3	-2.0
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	94人	21.3	61.7	16.0	1.1	0.1	75.8	-2.1
栄養士の言葉遣いや態度	88人	18.2	59.1	20.5	2.3	0.3	73.3	-3.5
接遇面全般について	453人	23.6	64.2	11.3	0.2	0.7	77.6	+0.9

#### 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
看護師への質問や相談のしやすさ	436人	22.9	61.5	13.8	0.7	1.1	76.2	-0.5
看護師の患者の話を聞く姿勢	436人	24.8	61.2	13.1	0.5	0.5	77.4	-0.3
看護師の説明や処置	434人	24.7	60.6	13.1	0.7	0.9	76.9	-0.7
医師への質問や相談のしやすさ	467人	34.3	52.2	11.1	0.2	2.1	79.6	+1.0
医師の患者の話を聞く姿勢	468人	36.1	52.8	8.5	0.2	2.4	80.6	+1.4
医師からの病状や検査結果の説明	464人	33.6	54.1	10.3	1.9	0.2	79.8	+0.8
医師の診断や処置への信頼感	463人	34.8	54.4	9.1	0.2	1.5	80.5	+1.3
診療面全般について	463人	28.3	59.2	11.0	0.2	1.3	78.5	+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
診察までの待ち時間	463人	8.0	24.8	34.3	23.8	9.1	49.7	-4.8
会計の待ち時間	463人	5.8	24.2	38.2	23.8	8.0	49.0	-11.0
待ち時間への気配り	446人	7.2	23.3	47.8	14.6	7.2	52.2	-5.9
安全面への気配り	437人	14.4	50.1	31.4	3.9	0.2	68.6	+0.1
プライバシーへの気配り	441人	12.5	51.0	31.7	4.1	0.7	67.6	-1.0
整理整頓や清掃状況	452人	20.1	62.2	16.4	1.3	0.3	75.3	+1.1
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	455人	14.5	51.9	28.4	4.2	1.1	68.6	-1.5
職員間の連携の良さ	431人	15.1	48.3	32.7	2.3	1.6	68.2	-1.0
掲示やパンフレットなどの情報提供	424人	10.8	44.3	42.0	1.4	1.4	65.4	-1.5
サービス体制面全般について	434人	13.6	53.2	29.5	2.8	0.9	69.0	-0.7