

外来患者満足度調査の結果

令和5年1月30日(月)～2月3日(金)実施

当院全体 回答者数：595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4年2月14日(月)～2月18日(金)実施（回答者数：510人）

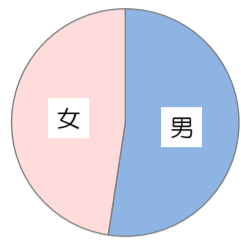
当院全体

*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

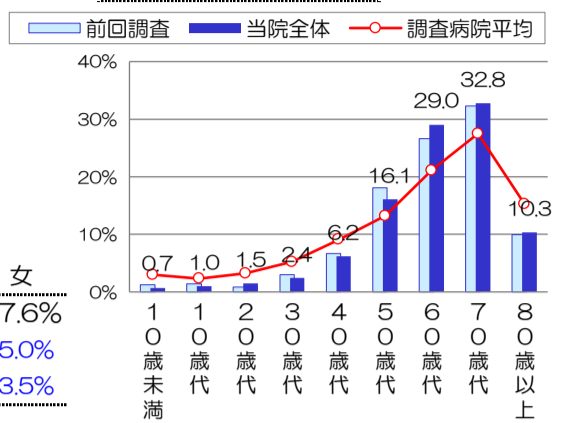
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：576人



当院全体 52.4% 47.6%
調査病院平均差 +5.0% -5.0%
前回調査との差 +3.5% -3.5%

調査病院 平均差 前回調査との差
有効回答者数：583人
平均年齢：65.2歳 +3.7歳 +0.8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	566人	15.7	60.1	19.4	4.2	0.5	71.6	-2.2	-0.5
各科の待合室の設備や雰囲気	560人	15.4	62.0	21.4	1.1	0.2	72.8	+1.5	+0.9
診察室や検査室の設備や雰囲気	557人	18.1	66.8	14.4	0.2	0.5	75.5	+1.3	+0.9
案内表示のわかりやすさ	555人	11.9	46.5	30.6	9.9	1.1	64.5	-6.0	-1.9
トイレや洗面所	554人	21.7	61.6	13.9	2.0	0.9	75.3	+3.4	-1.2
食事・喫茶・買物施設	488人	9.6	44.3	33.0	10.2	2.9	61.9	-1.7	-5.4
駐車場の使いやすさ	534人	6.4	35.2	33.7	17.4	7.3	54.0	-7.3	-12.9
施設面全般について	540人	8.7	62.8	24.3	3.9	0.4	68.9	-1.7	-3.1

接遇面

総合案内や受付の対応	561人	23.2	63.3	12.3	0.9	0.4	77.0	+0.2	-1.7
会計の対応	553人	17.4	62.2	15.6	3.8	1.1	72.7	-2.1	-0.7
各科診療受付の対応	561人	20.7	65.4	12.1	1.1	0.7	76.0	-1.0	+0.2
看護師の言葉遣いや態度	553人	26.8	64.9	7.1	0.9	0.4	79.2	-0.3	0.0
医師の言葉遣いや態度	559人	33.5	59.4	6.6	0.4	0.2	81.4	+0.8	-0.2
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	535人	23.2	65.4	10.8	0.6	0.6	77.8	-0.4	-1.4
薬剤師の言葉遣いや態度	225人	20.9	68.0	11.1	0.0	0.0	77.4	+0.2	+2.1
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	164人	24.4	62.8	12.8	0.0	0.0	77.9	+0.1	+2.1
栄養士の言葉遣いや態度	162人	20.4	64.2	14.2	1.2	0.2	75.9	-0.6	+2.6
接遇面全般について	551人	21.1	67.9	10.3	0.7	0.7	77.3	+0.7	-0.3

診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	524人	20.8	63.2	14.7	1.0	0.4	75.8	-0.7	-0.4
看護師の患者の話を聞く姿勢	514人	23.3	65.2	10.1	1.0	0.4	77.5	0.0	+0.1
看護師の説明や処置	513人	23.4	65.3	10.1	0.8	0.4	77.6	+0.2	+0.7
医師への質問や相談のしやすさ	546人	30.6	59.3	9.3	0.7	0.7	79.9	+1.3	+0.3
医師の患者の話を聞く姿勢	546人	30.0	60.3	8.6	0.9	0.2	79.8	+0.6	-0.8
医師からの病状や検査結果の説明	545人	30.6	59.3	8.1	1.8	0.2	79.6	+0.7	-0.2
医師の診断や処置への信頼感	543人	29.7	61.3	8.1	0.6	0.4	79.8	+0.6	-0.7
診療面全般について	543人	25.6	65.2	8.5	0.6	0.2	78.9	+0.8	+0.4

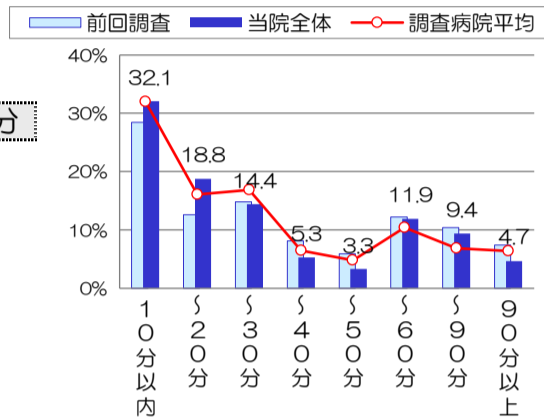
サービス体制面

診察までの待ち時間	542人	5.5	29.2	37.1	22.9	5.4	51.7	-2.7	+2.0
会計の待ち時間	540人	4.8	19.8	40.0	25.0	10.4	45.9	-13.7	-3.1
待ち時間への気配り	521人	4.8	24.8	51.2	13.4	5.8	52.4	-5.7	+0.2
安全面への気配り	518人	9.3	54.1	34.4	1.9	0.4	67.5	-1.0	-1.1
プライバシーへの気配り	516人	9.7	50.4	37.0	2.1	0.8	66.5	-2.0	-1.1
整理整頓や清掃状況	532人	15.8	66.4	16.5	1.1	0.2	74.1	-0.1	-1.2
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	524人	10.3	57.6	27.5	4.0	0.6	68.3	-1.7	-0.3
職員間の連携の良さ	504人	10.3	54.8	31.9	2.4	0.6	68.0	-1.0	-0.2
掲示やパンフレットなどの情報提供	500人	10.2	46.0	40.8	2.6	0.4	65.8	-0.9	+0.4
サービス体制面全般について	508人	10.6	56.5	31.9	0.8	0.2	69.1	-0.6	+0.1

■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：361人

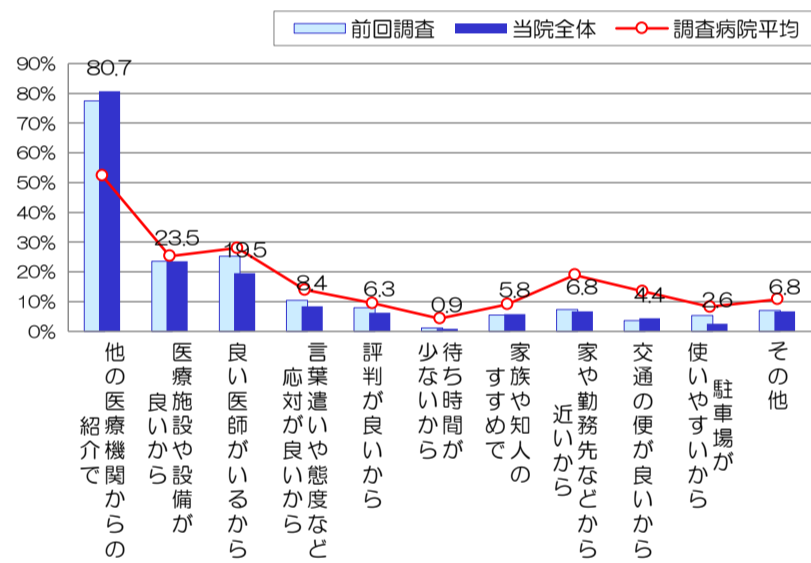


平均時間：34.3分
調査病院平均差：-0.6分
前回調査との差：-5.8分

予約率：99.7%

■当院の選択理由

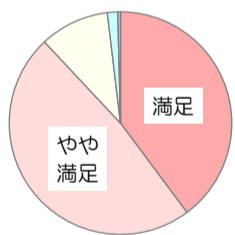
(複数回答可) 有効回答者数：570人



■総合満足度

有効回答者数：547人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



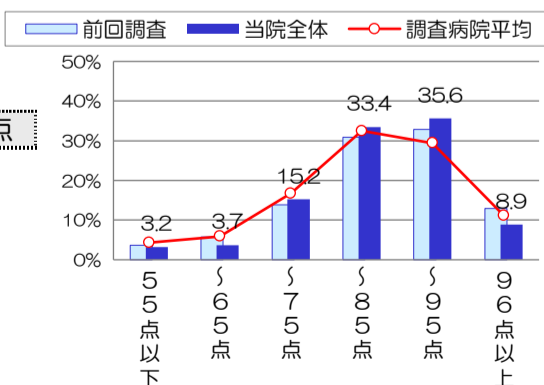
満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	39.9%	+0.9%	-4.1%
やや満足	48.3%	+0.6%	+5.3%
どちらともいえない	10.1%	-0.8%	-0.8%
やや不満	1.5%	-0.5%	0.0%
不満	0.4%	0.0%	-0.2%

■総合評価点

有効回答者数：539人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

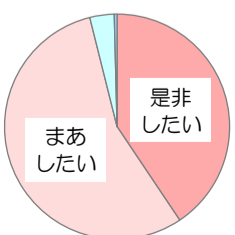
平均評価点：82.9点
調査病院平均差：+1.3点
前回調査との差：+0.2点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：537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	40.6%	+5.8%	-2.0%
まあしたい	55.5%	-3.3%	+4.8%
あまりしたくない	3.5%	-2.2%	-2.6%
全くしたくない	0.4%	-0.2%	-0.3%

満足度と重視度のポートフォリオ分析

*1 満足度：当院と調査病院平均との満足度差を使用
 *2 重視度：総合評価点との相関係数（前頁参照）を使用

青：施設面関連 赤：診療面関連
 緑：接遇面関連 黒：サービス体制面関連

個別評価項目の満足度（*1）と重視度（*2）を座標上にプロット。重視度が高く、かつ満足度が低い項目（図の右下領域）が、優先度の高い項目と考えられます。

