

外来患者満足度調査の結果

*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

当院全体

令和6年1月29日(月)～2月2日(金)実施

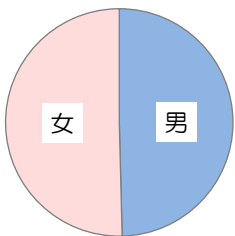
当院全体 回答者数：606人

調査病院平均：同内容の調査実施54病院の平均値（平均病床数：458床）

前回調査：令和5年1月30日(月)～2月3日(金)実施（回答者数：595人）

■回答者の性別・年齢

有効回答者数：589人



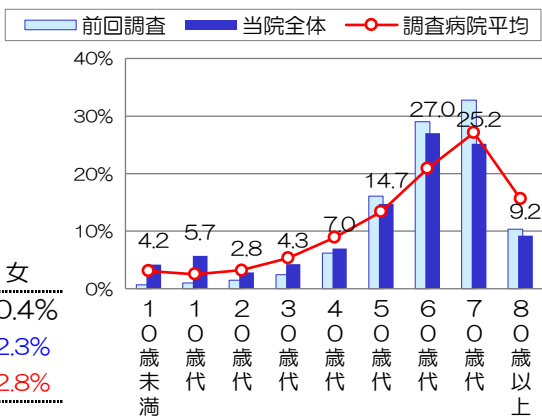
当院全体 49.6% 50.4%
調査病院平均差 +2.3% -2.3%
前回調査との差 -2.8% +2.8%

■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：363人

調査病院 平均差 前回調査との差
平均年齢：58.7歳 -2.7歳 -6.5歳



平均時間：30.1分

調査病院平均差：-5.1分

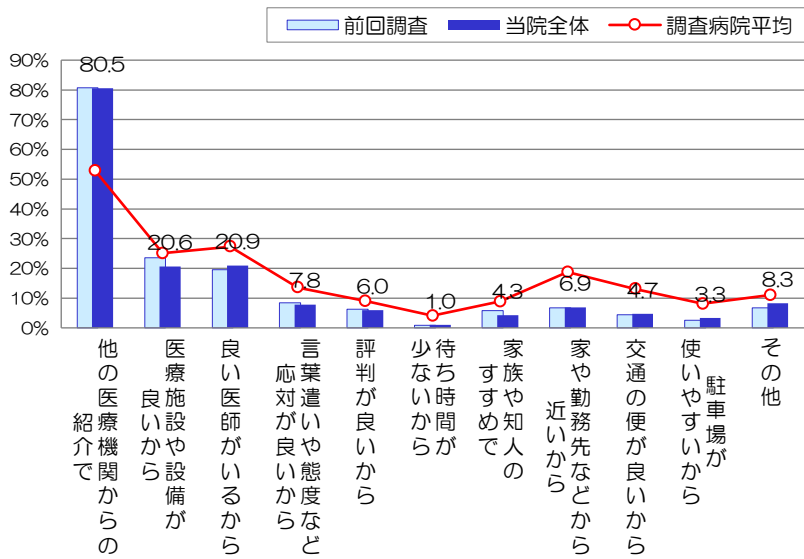
前回調査との差：-4.2分

予約率：99.2%

■当院の選択理由

（複数回答可）

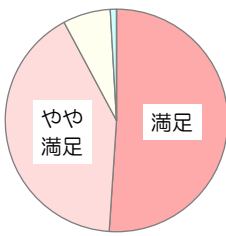
有効回答者数：579人



■総合満足度

「当院について、総合的にはどう思われますか」

有効回答者数：547人



	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	51.0%	+11.9%	+11.1%
やや満足	41.1%	-6.5%	-7.2%
どちらともいえない	6.9%	-4.1%	-3.2%
やや不満	0.9%	-1.1%	-0.6%
不満	0.0%	-0.4%	-0.4%

■総合評価点

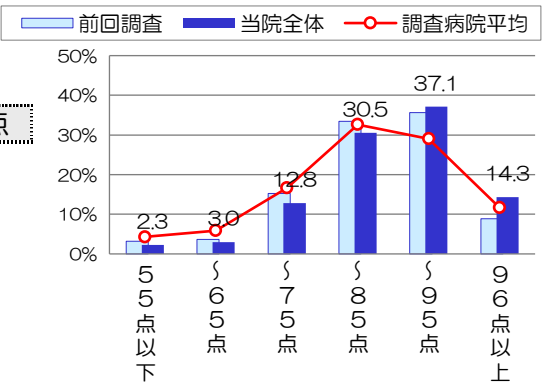
「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

有効回答者数：531人

平均評価点：85.1点

調査病院平均差：+3.4点

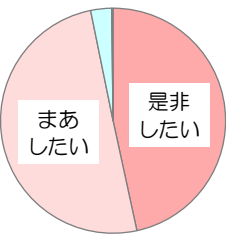
前回調査との差：+2.2点



■紹介・推薦意向

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」

有効回答者数：534人



	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
是非したい	46.6%	+12.3%	+6.0%
まあしたい	50.2%	-9.2%	-5.3%
あまりしたくない	3.0%	-2.6%	-0.5%
全くしたくない	0.2%	-0.4%	-0.2%

■個別項目の満足度

施設面

	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	561人	26.7	58.1	13.2	0.4	1.6	77.3	+3.3	+5.7
各科の待合室の設備や雰囲気	558人	23.5	59.3	14.7	0.2	0.3	75.9	+4.5	+3.1
診察室や検査室の設備や雰囲気	550人	25.1	63.1	11.3	0.5	0.0	78.2	+3.9	+2.7
案内表示のわかりやすさ	548人	20.8	50.0	22.6	5.7	0.9	71.0	+0.3	+6.5
トイレや洗面所	557人	32.3	55.3	11.3	0.5	0.0	79.6	+7.8	+4.3
食事・喫茶・買物施設	477人	19.5	49.3	25.8	5.0	0.4	70.6	+7.1	+8.7
駐車場の使いやすさ	534人	20.8	49.1	22.3	6.2	1.7	70.3	+9.1	+16.3
施設面全般について	541人	20.5	63.4	14.0	1.7	0.4	75.5	+4.7	+6.6

接遇面

総合案内や受付の応対	560人	34.5	58.8	6.1	0.4	0.4	81.7	+4.7	+4.7
会計の応対	546人	25.5	58.8	12.8	0.7	2.2	76.5	+1.3	+3.8
各科診療受付の応対	548人	33.2	55.7	10.2	0.4	0.5	80.2	+3.0	+4.2
看護師の言葉遣いや態度	550人	38.2	54.4	6.7	0.7	0.0	82.5	+2.9	+3.3
医師の言葉遣いや態度	553人	43.0	51.2	4.7	0.4	0.7	84.0	+3.3	+2.6
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	515人	34.6	57.5	8.0	0.0	0.0	81.7	+3.4	+3.9
薬剤師の言葉遣いや態度	209人	34.0	54.5	11.0	0.5	0.0	80.5	+3.2	+3.1
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	118人	35.6	50.0	14.4	0.0	0.0	80.3	+2.6	+2.4
栄養士の言葉遣いや態度	126人	33.3	54.0	12.7	0.0	0.0	80.2	+3.6	+4.3
接遇面全般について	538人	32.2	58.2	9.3	0.4	0.0	80.5	+3.7	+3.2

診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	498人	31.7	55.6	12.0	0.6	0.0	79.6	+2.8	+3.8
看護師の患者の話を聞く姿勢	497人	33.4	57.3	9.1	0.2	0.0	81.0	+3.2	+3.5
看護師の説明や処置	492人	33.1	57.9	8.7	0.2	0.0	81.0	+3.4	+3.4
医師への質問や相談のしやすさ	543人	42.9	47.0	9.2	0.2	0.7	82.9	+4.3	+3.0
医師の患者の話を聞く姿勢	545人	44.2	46.1	8.6	0.2	0.9	83.3	+4.1	+3.5
医師からの病状や検査結果の説明	542人	41.3	49.4	7.9	0.2	1.1	82.7	+3.7	+3.1
医師の診断や処置への信頼感	545人	42.2	49.9	6.6	0.2	1.1	83.2	+3.9	+3.4
診療面全般について	541人	37.3	53.6	8.1	0.4	0.6	81.7	+3.5	+2.8

サービス体制面

診察までの待ち時間	535人	11.0	30.8	34.0	17.4	6.7	55.5	+1.0	+3.8
会計の待ち時間	532人	9.2	31.2	35.9	17.7	6.0	55.0	-4.8	+9.1
待ち時間への気配り	515人	10.9	30.5	45.6	8.5	4.5	58.7	+0.5	+6.3
安全面への気配り	518人	19.1	55.6	24.1	1.0	0.2	73.1	+4.3	+5.6
プライバシーへの気配り	530人	20.8	56.4	20.8	1.7	0.4	73.9	+5.0	+7.4
整理整頓や清掃状況	536人	27.2	59.0	13.2	0.2	0.4	78.2	+3.9	+4.1
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	528人	16.1	54.2	25.4	4.2	0.2	70.5	+0.3	+2.2
職員間の連携の良さ	506人	17.4	55.1	24.7	2.4	0.4	71.7	+2.5	+3.7
掲示やパンフレットなどの情報提供	504人	15.1	49.6	32.9	1.8	0.6	69.2	+2.2	+3.4
サービス体制面全般について	511人	17.6	57.1	23.1	2.2	0.0	72.6	+2.8	+3.5

10. 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。

