

外来患者満足度調査の結果

令和5年12月1日～6年1月12日実施
 当院全体 回答者数：469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4年12月1日～5年1月13日実施（回答者数：520人）

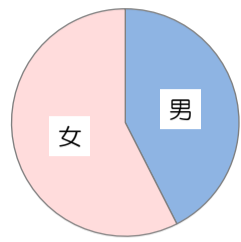
当院全体

*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

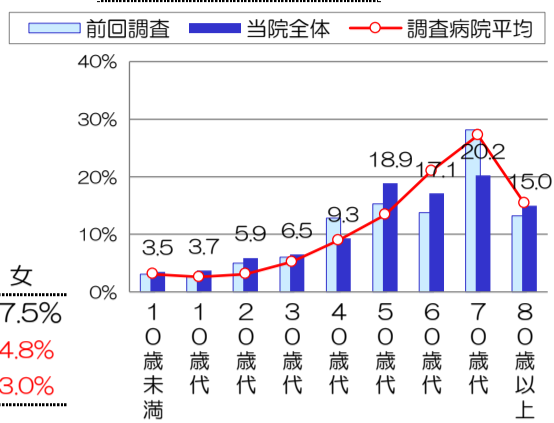
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：466人



当院全体 42.5% 57.5%
 調査病院平均差 -4.8% +4.8%
 前回調査との差 -3.0% +3.0%

調査病院 前回調査
 平均差 平均年齢との差
 有効回答者数：461人
 平均年齢：57.6歳
 -3.8歳 -1.2歳



■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 前回調査との差

施設面

項目	人数	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	444人	18.0	61.0	19.8	0.7	0.5	73.9	0.0	-0.2
各科の待合室の設備や雰囲気	443人	14.0	54.4	27.5	3.6	0.5	69.5	-1.9	+0.9
診察室や検査室の設備や雰囲気	437人	16.2	63.6	18.3	1.6	0.2	73.5	-0.7	+0.8
案内表示のわかりやすさ	429人	14.5	56.4	23.5	4.9	0.7	69.8	-0.8	-0.3
トイレや洗面所	422人	12.1	50.9	24.2	9.5	3.3	64.8	-6.9	-2.7
食事・喫茶・買物施設	336人	6.3	36.6	39.3	13.4	4.5	56.7	-6.6	-8.0
駐車場の使いやすさ	407人	10.1	49.4	27.0	9.3	4.2	63.0	+2.1	-2.8
施設面全般について	416人	9.4	60.6	24.3	4.6	1.2	68.1	-2.6	-1.0

接遇面

項目	人数	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	439人	23.5	61.0	12.3	2.7	0.5	76.1	-0.8	+0.1
会計の対応	434人	21.4	60.4	16.1	1.4	0.7	75.1	0.0	-0.2
各科診療受付の対応	437人	28.4	59.7	10.3	0.7	0.9	78.5	+1.4	+0.9
看護師の言葉遣いや態度	439人	33.9	56.3	8.7	0.5	0.7	80.6	+1.1	+1.1
医師の言葉遣いや態度	439人	40.8	51.7	6.8	0.2	0.5	83.1	+2.5	+2.0
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	407人	30.7	57.2	10.8	0.5	0.7	79.2	+1.0	+1.8
薬剤師の言葉遣いや態度	146人	25.3	53.4	19.9	0.7	0.7	75.5	-1.7	-2.1
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	132人	33.3	50.8	15.2	0.8	0.8	79.2	+1.5	+0.4
栄養士の言葉遣いや態度	92人	21.7	52.2	25.0	1.1	0.7	73.4	-3.1	-3.8
接遇面全般について	424人	27.6	59.2	12.5	0.2	0.5	78.4	+1.7	+1.5

診療面

項目	人数	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	420人	26.7	57.9	14.8	0.5	0.2	77.6	+1.0	+1.0
看護師の患者の話を聞く姿勢	423人	26.2	60.3	13.0	0.2	0.2	78.0	+0.4	+0.6
看護師の説明や処置	419人	27.2	59.9	12.2	0.2	0.5	78.3	+0.8	+0.7
医師への質問や相談のしやすさ	436人	34.9	54.1	10.6	0.2	0.2	80.8	+2.2	+2.0
医師の患者の話を聞く姿勢	436人	36.0	52.8	10.3	0.2	0.7	80.9	+1.7	+1.6
医師からの病状や検査結果の説明	434人	36.4	52.8	10.1	0.2	0.5	81.2	+2.2	+1.7
医師の診断や処置への信頼感	432人	36.8	51.4	10.9	0.2	0.7	81.0	+1.7	+1.9
診療面全般について	434人	32.7	55.5	11.3	0.2	0.2	80.1	+1.9	+1.9

サービス体制面

項目	人数	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	442人	8.4	41.9	32.1	13.8	3.8	59.3	+4.9	+2.3
会計の待ち時間	430人	8.8	52.3	31.6	5.8	1.4	65.3	+5.6	-2.0
待ち時間への気配り	419人	8.1	37.0	47.3	5.3	2.4	60.8	+2.7	+1.0
安全面への気配り	419人	11.7	51.6	34.6	1.7	0.5	68.1	-0.5	+0.4
プライバシーへの気配り	421人	12.8	51.5	30.6	4.3	0.7	67.9	-0.8	+0.9
整理整頓や清掃状況	428人	15.7	58.4	21.7	2.6	1.6	71.0	-3.2	-1.2
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	431人	14.8	57.8	24.1	3.2	0.7	71.1	+0.9	+1.5
職員間の連携の良さ	406人	14.0	57.1	25.1	2.5	1.2	70.1	+0.9	+0.9
掲示やパンフレットなどの情報提供	372人	9.1	46.5	41.1	3.0	0.3	65.3	-1.5	-1.9
サービス体制面全般について	402人	11.4	57.7	27.6	2.7	0.5	69.2	-0.5	-0.1

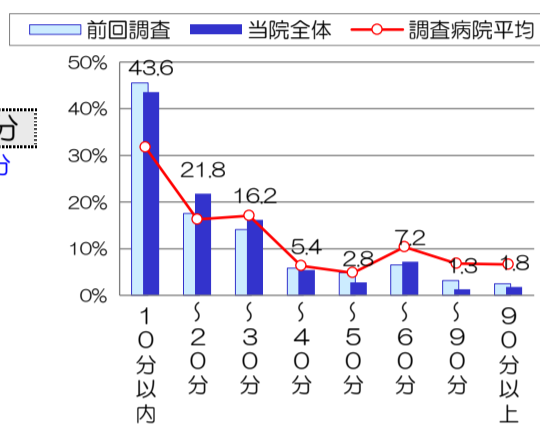
■診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

有効回答者数：390人

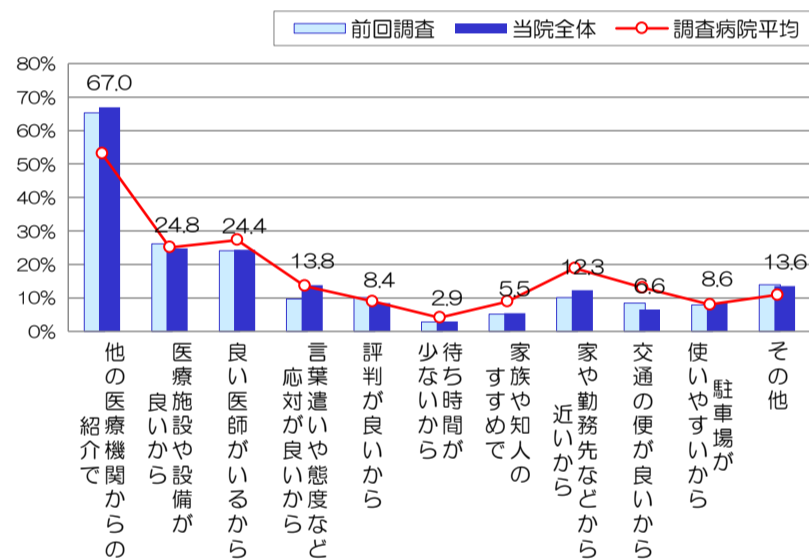
平均時間：21.9分
 調査病院平均差：-13.2分
 前回調査との差：-2.2分

予約率：88.6%



■当院の選択理由 (複数回答可)

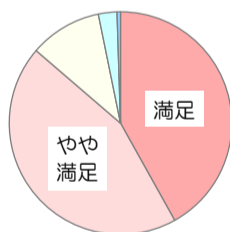
有効回答者数：455人



■総合満足度

有効回答者数：439人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



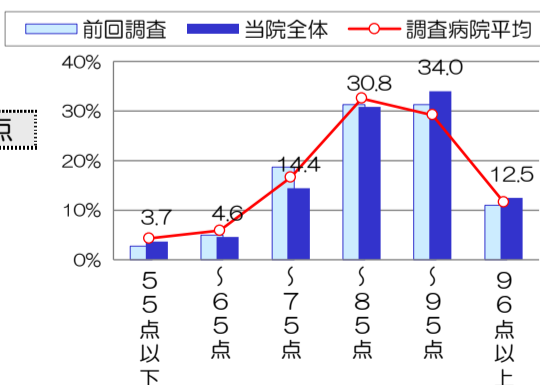
満足度	当院全体 (%)	調査病院平均差	前回調査との差
満足	41.9%	+2.9%	+3.6%
やや満足	44.4%	-3.3%	-6.1%
どちらともいえない	10.5%	-0.4%	+1.8%
やや不満	2.7%	+0.7%	+0.7%
不満	0.5%	+0.1%	+0.1%

■総合評価点

有効回答者数：432人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

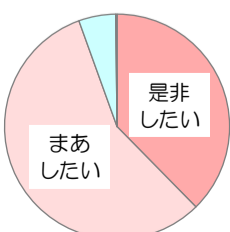
平均評価点：83.0点
 調査病院平均差：+1.3点
 前回調査との差：+0.7点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：433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	37.6%	+3.3%	+2.5%
まあしたい	56.8%	-2.6%	-4.1%
あまりしたくない	5.3%	-0.3%	+1.7%
全くしたくない	0.2%	-0.5%	-0.2%