

外来患者満足度調査の結果

令和2年11月25日(水)・26日(木)実施

当院全体 回答者数：276人

調査病院平均：同内容の調査実施49病院の平均値 (平均病床数：465床)

前回調査：令和元年11月19日(火)・20日(水)実施 (回答者数：198人)

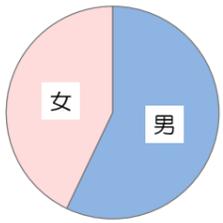
当院全体

*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：275人



当院全体 57.1% 42.9%
調査病院平均差 +10.1% -10.1%
前回調査との差 +2.6% -2.6%

調査病院 平均差 前回調査との差
有効回答者数：272人
平均年齢：66.0歳 +5.1歳 +2.3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	254人	14.2	67.7	15.4	2.4	0.4	73.2	-0.5	-1.0
各科の待合室の設備や雰囲気	249人	14.5	63.9	18.5	2.8	0.4	72.3	+1.1	-0.4
診察室や検査室の設備や雰囲気	244人	17.6	65.6	14.3	1.6	0.8	74.4	+0.3	-0.7
案内表示のわかりやすさ	244人	13.9	56.6	22.1	6.6	0.8	69.1	-1.4	+0.3
トイレや洗面所	243人	19.3	64.6	11.5	3.7	0.8	74.5	+3.1	-0.1
食事・喫茶・買物施設	206人	6.8	49.5	35.4	7.3	1.0	63.5	-0.1	-1.7
駐車場の使いやすさ	240人	11.3	49.2	24.6	10.8	4.2	63.1	+2.6	+0.8
施設面全般について	243人	13.2	65.4	20.2	1.2	0.4	72.6	+2.0	-0.6

接遇面

総合案内や受付の対応	252人	22.2	68.7	7.5	0.4	0.4	77.8	+1.1	+2.3
会計の対応	244人	17.2	66.0	13.5	3.3	0.4	74.3	-0.5	+1.0
各科診療受付の対応	248人	22.6	68.1	8.9	0.4	0.4	78.1	+1.1	+2.4
看護師の言葉遣いや態度	247人	28.3	66.4	4.9	0.4	0.4	80.6	+1.2	+2.7
医師の言葉遣いや態度	248人	33.1	60.5	5.6	0.8	0.4	81.5	+1.1	+1.5
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	230人	27.4	66.5	6.1	0.4	0.4	80.3	+2.3	+3.0
薬剤師の言葉遣いや態度	105人	23.8	67.6	6.7	1.9	0.4	78.3	+1.3	+4.7
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	54人	29.6	59.3	11.1	0.4	0.4	79.6	+2.0	+4.0
栄養士の言葉遣いや態度	57人	24.6	63.2	12.3	0.4	0.4	78.1	+1.7	+5.4
接遇面全般について	235人	20.9	70.2	7.7	1.3	0.4	77.7	+1.3	+1.3

診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	237人	23.6	61.6	13.1	0.8	0.8	76.6	+0.2	+1.9
看護師の患者の話を聞く姿勢	231人	22.5	65.4	10.8	0.4	0.9	77.1	-0.3	+2.0
看護師の説明や処置	233人	23.6	66.1	8.6	1.3	0.4	77.8	+0.6	+2.4
医師への質問や相談のしやすさ	246人	30.5	58.1	8.5	2.8	0.4	79.1	+1.0	+2.3
医師の患者の話を聞く姿勢	246人	32.5	57.3	7.3	2.8	0.4	79.9	+1.1	+2.0
医師からの病状や検査結果の説明	245人	33.1	55.9	9.4	1.2	0.4	80.0	+1.4	+2.7
医師の診断や処置への信頼感	241人	32.8	57.3	9.1	0.8	0.4	80.5	+1.7	+1.8
診療面全般について	237人	28.3	62.0	8.9	0.8	0.4	79.4	+1.7	+2.3

サービス体制面

診察までの待ち時間	248人	9.3	39.1	31.5	13.3	6.9	57.7	+3.6	+5.4
会計の待ち時間	237人	4.2	38.8	38.0	14.3	4.6	55.9	-4.0	+4.3
待ち時間への気配り	232人	5.2	34.1	47.0	10.3	3.4	56.8	-1.0	+1.1
安全面への気配り	230人	8.7	53.5	33.0	3.9	0.9	66.3	-1.8	-1.4
プライバシーへの気配り	227人	10.6	53.3	32.6	3.1	0.4	67.6	-0.8	+1.7
整理整頓や清掃状況	239人	16.7	66.5	15.5	1.3	0.4	74.7	+0.8	+1.1
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	235人	12.8	57.9	24.3	4.3	0.9	69.4	-0.6	+3.1
職員間の連携の良さ	232人	12.1	58.2	27.2	2.6	0.4	69.9	+1.0	-0.5
掲示やパンフレットなどの情報提供	206人	9.2	50.5	37.4	1.5	0.4	66.1	-0.5	+1.2
サービス体制面全般について	223人	10.8	60.1	25.6	3.1	0.4	69.4	-0.1	+0.6

■診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

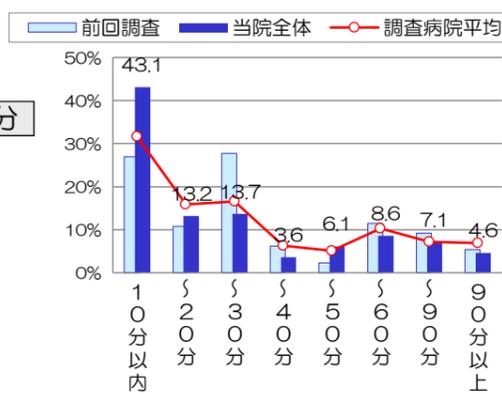
有効回答者数：197人

平均時間：30.2分

調査病院平均差：-5.5分

前回調査との差：-6.5分

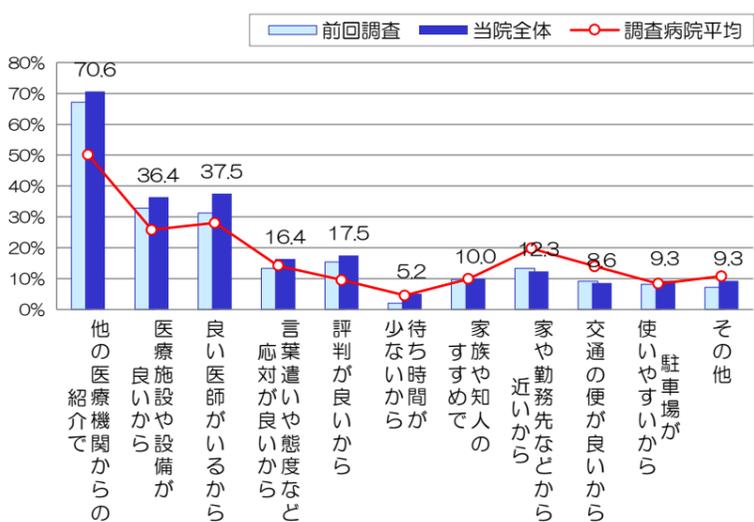
予約率：95.3%



■当院の選択理由

(複数回答可)

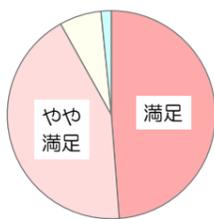
有効回答者数：269人



■総合満足度

有効回答者数：246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	48.8%	+10.2%	+6.7%
やや満足	43.1%	-4.7%	-0.6%
どちらともいえない	6.5%	-4.8%	-5.1%
やや不満	1.6%	-0.3%	-0.5%
不満	0.0%	-0.4%	-0.5%

■総合評価点

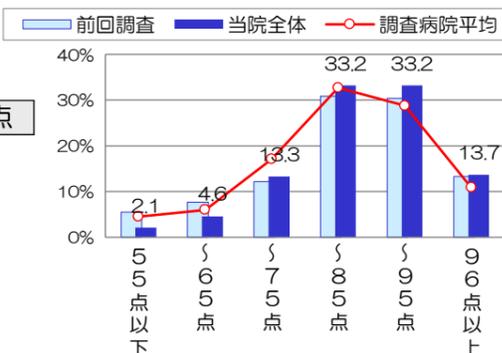
有効回答者数：241人

「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：83.8点

調査病院平均差：+2.4点

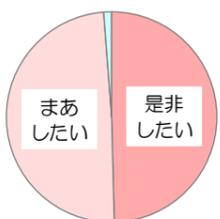
前回調査との差：+2.1点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：244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	49.6%	+15.3%	+6.1%
まあしたい	49.2%	-10.1%	-3.0%
あまりしたくない	1.2%	-4.5%	-2.6%
全くしたくない	0.0%	-0.7%	-0.5%