

外来患者満足度調査の結果

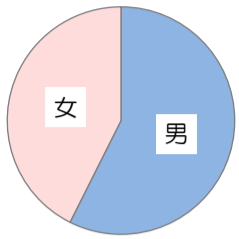
令和3年11月25日(木)・26日(金)実施
当院全体 回答者数：202人
調査病院平均：同内容の調査実施50病院の平均値（平均病床数：460床）
前回調査：令和2年11月25日(水)・26日(木)実施（回答者数：276人）

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

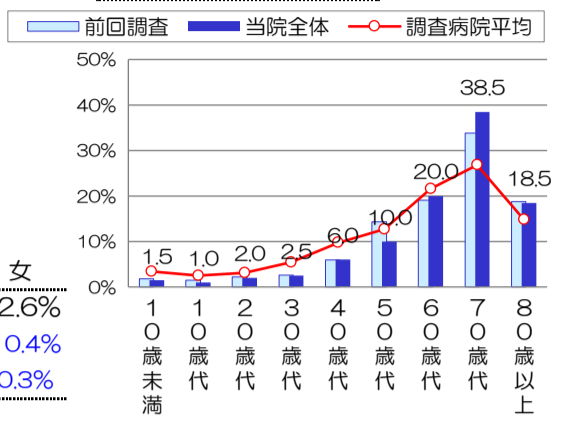
回答者の性別・年齢

有効回答者数：202人



当院全体 57.4% 42.6%
調査病院平均差 +10.4% -10.4%
前回調査との差 +0.3% -0.3%

調査病院 前回調査
平均差 との差
有効回答者数：200人
平均年齢：67.1歳 +6.2歳 +1.1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 | 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 | 183人 | 18.0 | 60.7 | 14.8 | 5.5 | 1.1 | 72.3 | -1.6 | -0.9 |
| 各科の待合室の設備や雰囲気 | 180人 | 18.9 | 60.0 | 16.1 | 3.9 | 1.1 | 72.9 | +1.6 | +0.6 |
| 診察室や検査室の設備や雰囲気 | 175人 | 20.0 | 65.7 | 10.9 | 2.8 | 1.1 | 75.3 | +1.1 | +0.9 |
| 案内表示のわかりやすさ | 179人 | 18.4 | 56.4 | 20.1 | 3.4 | 1.7 | 71.6 | +0.9 | +2.5 |
| トイレや洗面所 | 176人 | 21.6 | 60.2 | 13.1 | 3.1 | 1.7 | 74.6 | +3.1 | +0.1 |
| 食事・喫茶・買物施設 | 148人 | 15.5 | 39.2 | 37.8 | 6.1 | 1.4 | 65.4 | +1.7 | +1.9 |
| 駐車場の使いやすさ | 177人 | 12.4 | 51.4 | 19.2 | 11.3 | 5.6 | 63.4 | +2.4 | +0.3 |
| 施設面全般について | 172人 | 15.7 | 61.0 | 19.2 | 2.9 | 1.2 | 71.8 | +1.1 | -0.8 |

接遇面

| | | | | | | | | | |
|------------------|------|------|------|------|-----|-----|------|------|------|
| 総合案内や受付の対応 | 181人 | 28.2 | 63.0 | 6.1 | 1.7 | 1.7 | 78.7 | +1.7 | +0.9 |
| 会計の対応 | 178人 | 22.5 | 55.1 | 16.3 | 3.9 | 2.2 | 72.9 | -2.1 | -1.4 |
| 各科診療受付の対応 | 177人 | 28.2 | 60.5 | 7.9 | 1.7 | 1.7 | 78.0 | +0.8 | -0.1 |
| 看護師の言葉遣いや態度 | 180人 | 32.8 | 58.3 | 6.7 | 1.7 | 0.6 | 80.3 | +0.6 | -0.3 |
| 医師の言葉遣いや態度 | 180人 | 37.2 | 55.6 | 7.2 | 1.7 | 1.7 | 82.5 | +1.8 | +1.0 |
| 検査・放射線技師の言葉遣いや態度 | 167人 | 36.5 | 55.1 | 6.6 | 1.8 | 1.8 | 81.6 | +3.3 | +1.3 |
| 薬剤師の言葉遣いや態度 | 75人 | 30.7 | 58.7 | 9.3 | 1.3 | 1.3 | 79.7 | +2.3 | +1.4 |
| リハビリスタッフの言葉遣いや態度 | 43人 | 37.2 | 51.2 | 11.6 | 1.6 | 1.6 | 81.4 | +3.4 | +1.8 |
| 栄養士の言葉遣いや態度 | 46人 | 37.0 | 47.8 | 13.0 | 2.2 | 2.2 | 79.9 | +3.1 | +1.8 |
| 接遇面全般について | 175人 | 29.7 | 55.4 | 11.4 | 2.8 | 1.1 | 77.6 | +0.9 | -0.1 |

診療面

| | | | | | | | | | |
|-----------------|------|------|------|------|-----|-----|------|------|------|
| 看護師への質問や相談のしやすさ | 172人 | 27.9 | 59.9 | 11.0 | 1.2 | 1.2 | 78.6 | +1.8 | +2.0 |
| 看護師の患者の話を聞く姿勢 | 170人 | 30.6 | 57.6 | 11.2 | 0.6 | 0.6 | 79.6 | +1.8 | +2.5 |
| 看護師の説明や処置 | 168人 | 29.8 | 61.3 | 8.3 | 0.6 | 0.6 | 80.1 | +2.5 | +2.3 |
| 医師への質問や相談のしやすさ | 177人 | 35.0 | 53.7 | 10.7 | 0.6 | 0.6 | 80.8 | +2.2 | +1.7 |
| 医師の患者の話を聞く姿勢 | 179人 | 34.6 | 54.7 | 10.1 | 0.6 | 0.6 | 80.7 | +1.6 | +0.8 |
| 医師からの病状や検査結果の説明 | 176人 | 33.5 | 56.8 | 8.5 | 1.1 | 1.1 | 80.7 | +1.8 | +0.7 |
| 医師の診断や処置への信頼感 | 177人 | 33.9 | 55.4 | 10.2 | 0.6 | 0.6 | 80.6 | +1.4 | +0.1 |
| 診療面全般について | 177人 | 30.5 | 59.9 | 9.6 | 1.1 | 1.1 | 80.2 | +2.2 | +0.8 |

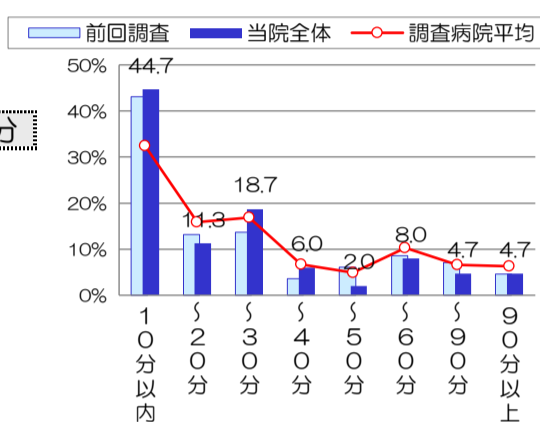
サービス体制面

| | | | | | | | | | |
|--------------------|------|------|------|------|------|-----|------|------|------|
| 診察までの待ち時間 | 178人 | 9.0 | 38.8 | 38.8 | 10.1 | 3.4 | 60.0 | +5.4 | +2.3 |
| 会計の待ち時間 | 172人 | 4.1 | 32.0 | 36.6 | 18.0 | 9.3 | 50.9 | -9.3 | -5.0 |
| 待ち時間への気配り | 174人 | 6.9 | 35.6 | 40.2 | 11.5 | 5.7 | 56.6 | -1.6 | -0.2 |
| 安全面への気配り | 171人 | 14.0 | 54.4 | 26.3 | 2.9 | 2.3 | 68.7 | +0.1 | +2.4 |
| プライバシーへの気配り | 174人 | 16.7 | 48.3 | 27.0 | 3.4 | 4.6 | 67.2 | -1.5 | -0.4 |
| 整理整頓や清掃状況 | 178人 | 20.8 | 64.6 | 12.9 | 1.1 | 1.1 | 75.8 | +1.6 | +1.1 |
| 受診手順(来院～会計)のわかりやすさ | 177人 | 13.0 | 59.9 | 22.0 | 2.8 | 2.3 | 69.6 | -0.5 | +0.2 |
| 職員間の連携の良さ | 168人 | 17.9 | 55.4 | 24.4 | 1.2 | 1.2 | 71.9 | +2.7 | +2.0 |
| 掲示やパンフレットなどの情報提供 | 164人 | 11.6 | 58.5 | 26.2 | 1.2 | 2.4 | 68.9 | +2.1 | +2.8 |
| サービス体制面全般について | 172人 | 18.0 | 58.1 | 20.3 | 2.3 | 1.2 | 72.4 | +2.7 | +3.0 |

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：150人

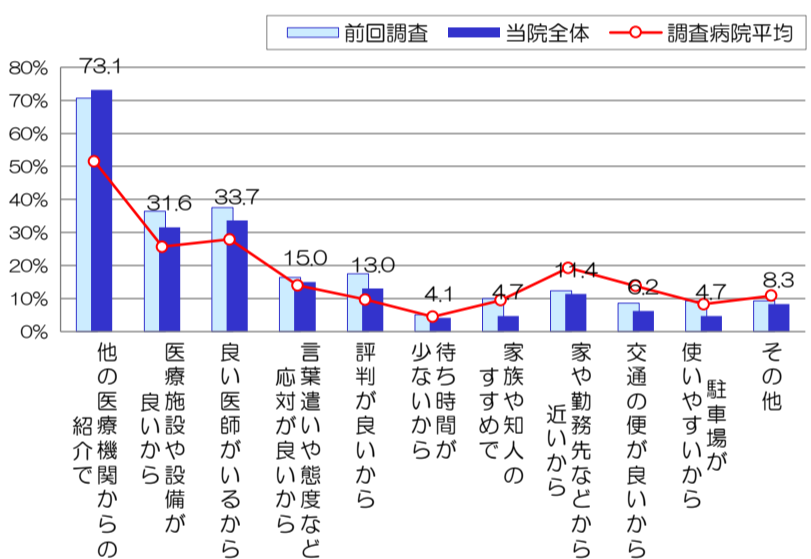


平均時間：27.4分
調査病院平均差：-7.1分
前回調査との差：-2.8分

予約率：96.5%

当院の選択理由

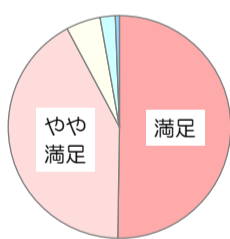
(複数回答可) 有効回答者数：193人



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：181人

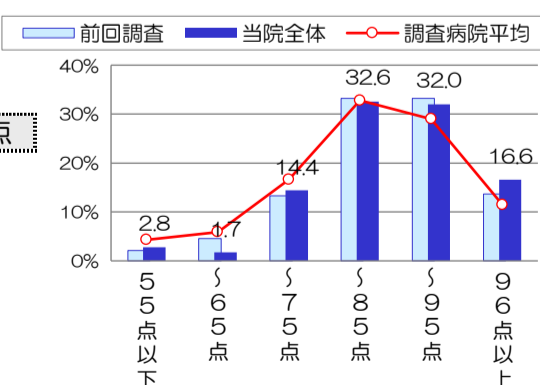


| 満足度 | 当院全体 | 調査病院平均差 | 前回調査との差 |
|-----------|-------|---------|---------|
| 満足 | 50.3% | +10.8% | +1.5% |
| やや満足 | 42.0% | -5.3% | -1.1% |
| どちらともいえない | 5.0% | -5.9% | -1.5% |
| やや不満 | 2.2% | +0.3% | +0.6% |
| 不満 | 0.6% | +0.2% | +0.6% |

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：181人

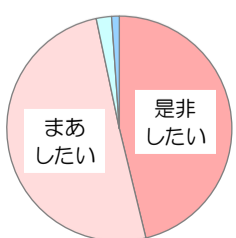


平均評価点：84.4点
調査病院平均差：+2.7点
前回調査との差：+0.6点

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：184人



| 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 | 46.2% | +11.3% | -3.4% |
| まあしたい | 50.5% | -8.5% | +1.3% |
| あまりしたくない | 2.2% | -3.2% | +1.0% |
| 全くしたくない | 1.1% | +0.5% | +1.1% |