

外来患者満足度調査の結果

令和4年11月24日(木)・25日(金)実施

当院全体 回答者数：225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3年11月25日(木)・26日(金)実施（回答者数：202人）

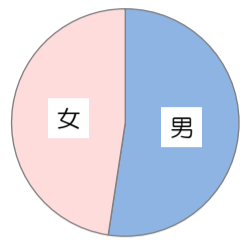
当院全体

*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

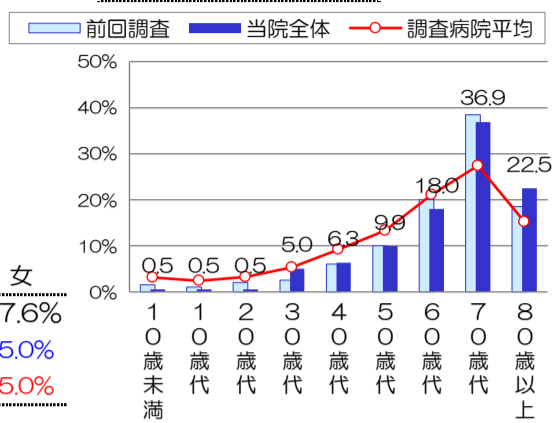
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：225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 -5.0% +5.0%

調査病院 前回調査
平均差 との差
有効回答者数：222人
平均年齢：68.7歳 +7.3歳 +1.6歳



■個別項目の満足度

単位：% (0.0は非表示) 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	214人	20.1	58.9	13.6	5.6	1.9	72.4	-1.5	+0.1
各科の待合室の設備や雰囲気	215人	18.6	61.4	14.4	5.1	0.5	73.1	+1.7	+0.2
診察室や検査室の設備や雰囲気	215人	23.3	63.7	10.7	2.3	0.0	77.0	+2.8	+1.7
案内表示のわかりやすさ	213人	16.9	59.2	19.7	3.3	0.9	71.9	+1.2	+0.3
トイレや洗面所	210人	24.8	58.1	11.9	4.8	0.5	75.5	+3.4	+0.9
食事・喫茶・買物施設	171人	14.0	46.2	28.7	8.8	2.3	65.2	+1.4	-0.2
駐車場の使いやすさ	203人	12.3	52.7	22.7	7.9	4.4	65.1	+3.5	+1.7
施設面全般について	204人	16.2	66.2	16.7	1.0	0.0	74.4	+3.6	+2.6

接遇面

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
総合案内や受付の対応	214人	25.7	65.0	7.9	0.5	0.9	78.6	+1.7	-0.1
会計の対応	212人	20.3	59.4	15.6	2.4	2.4	73.2	-1.7	+0.3
各科診療受付の対応	215人	25.6	63.3	10.2	0.9	0.0	78.4	+1.3	+0.4
看護師の言葉遣いや態度	213人	33.3	59.2	6.6	0.9	0.0	81.2	+1.7	+0.9
医師の言葉遣いや態度	216人	40.3	52.8	5.6	1.4	0.0	83.0	+2.4	+0.5
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	190人	31.1	61.1	6.8	1.1	0.0	80.5	+2.2	-1.1
薬剤師の言葉遣いや態度	92人	26.1	62.0	9.8	1.1	0.0	77.7	+0.5	-2.0
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	56人	35.7	58.9	5.4	0.0	0.0	82.6	+4.8	+1.2
栄養士の言葉遣いや態度	60人	33.3	58.3	5.0	3.3	0.0	80.4	+3.8	+0.5
接遇面全般について	206人	24.3	67.0	8.3	0.5	0.0	78.6	+1.9	+1.0

診療面

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
看護師への質問や相談のしやすさ	202人	29.2	60.4	9.9	0.5	0.0	79.6	+2.9	+1.0
看護師の患者の話を聞く姿勢	200人	30.5	59.0	10.0	0.5	0.0	79.9	+2.2	+0.3
看護師の説明や処置	196人	32.1	56.6	10.2	1.0	0.0	80.0	+2.5	-0.1
医師への質問や相談のしやすさ	209人	35.4	55.0	7.2	2.4	0.0	80.9	+2.3	+0.1
医師の患者の話を聞く姿勢	209人	38.3	52.6	6.7	2.4	0.0	81.7	+2.4	+1.0
医師からの病状や検査結果の説明	208人	38.9	52.4	6.7	1.4	0.5	82.0	+3.0	+1.3
医師の診断や処置への信頼感	208人	38.0	53.4	7.2	1.0	0.5	81.9	+2.7	+1.3
診療面全般について	207人	33.3	57.5	7.2	1.9	0.0	80.6	+2.5	+0.4

サービス体制面

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
診察までの待ち時間	207人	11.6	39.1	27.5	16.4	5.3	58.8	+4.3	-1.2
会計の待ち時間	207人	6.3	25.1	29.0	26.6	13.0	46.3	-13.4	-4.6
待ち時間への気配り	197人	9.6	29.9	40.6	13.7	6.1	55.8	-2.3	-0.8
安全面への気配り	199人	15.6	51.8	28.1	3.5	1.0	69.3	+0.7	+0.6
プライバシーへの気配り	199人	15.6	51.3	27.6	3.0	2.5	68.6	0.0	+1.4
整理整頓や清掃状況	203人	20.2	63.5	14.8	1.5	0.0	75.6	+1.3	-0.2
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	199人	18.1	49.7	27.6	3.0	1.5	70.0	-0.1	+0.4
職員間の連携の良さ	198人	18.7	55.1	20.2	4.5	1.5	71.2	+2.1	-0.7
掲示やパンフレットなどの情報提供	179人	12.3	50.3	34.6	2.8	0.0	68.0	+1.1	-0.9
サービス体制面全般について	190人	15.3	58.4	22.6	3.7	0.0	71.3	+1.6	-1.1

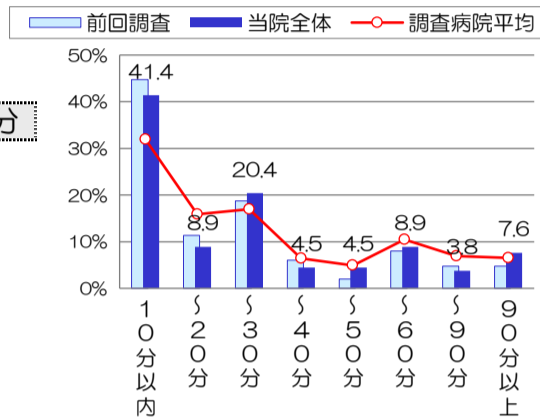
■診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

有効回答者数：157人

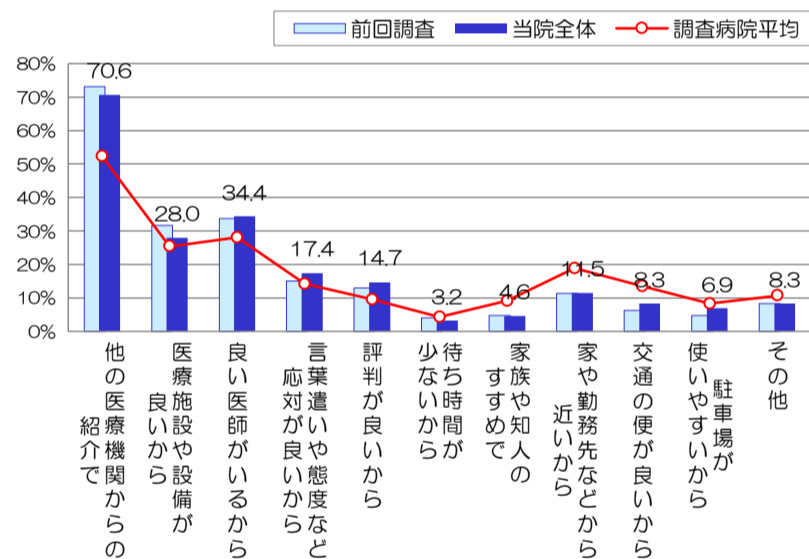
平均時間：32.2分
調査病院平均差：-2.8分
前回調査との差：+4.8分

予約率：97.3%



■当院の選択理由

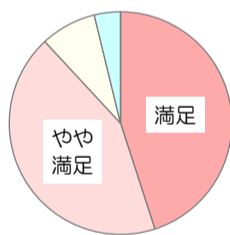
(複数回答可) 有効回答者数：218人



■総合満足度

有効回答者数：211人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



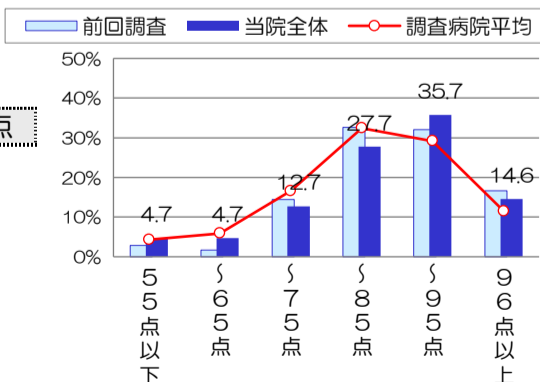
満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	45.0%	+5.7%	-5.3%
やや満足	43.1%	-4.3%	+1.1%
どちらともいえない	8.1%	-2.8%	+3.1%
やや不満	3.8%	+1.8%	+1.6%
不満	0.0%	-0.4%	-0.6%

■総合評価点

有効回答者数：213人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

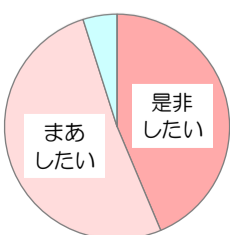
平均評価点：83.6点
調査病院平均差：+1.9点
前回調査との差：-0.8点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：206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	43.7%	+8.7%	-2.5%
まあしたい	51.5%	-7.2%	+1.0%
あまりしたくない	4.9%	-0.9%	+2.7%
全くしたくない	0.0%	-0.6%	-1.1%