

# 外来患者満足度調査の結果

令和2年9月16日(水)～18日(金)実施  
当院全体 回答者数：1263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7月17日(水)～19日(金)実施（回答者数：1207人）

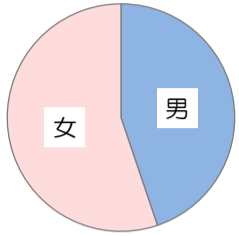
## 当院全体

\*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

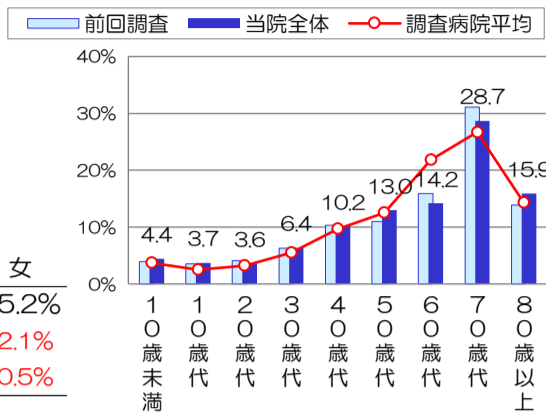
### 回答者の性別・年齢

有効回答者数：1249人



当院全体 44.8% 55.2%  
調査病院平均差 -2.1% +2.1%  
前回調査との差 -0.5% +0.5%

調査病院 前回調査  
平均差 との差  
有効回答者数：1249人  
平均年齢：59.4歳 -1.2歳 -0.1歳



### 個別項目の満足度

単位：% (0.0は非表示)

#### 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	1200人	14.6	59.2	22.1	3.3	0.9	70.8	-2.8	-0.5
各科の待合室の設備や雰囲気	1197人	15.2	58.1	22.5	3.3	1.0	70.8	-0.5	-0.5
診察室や検査室の設備や雰囲気	1177人	16.8	60.1	20.0	2.5	0.6	72.5	-1.6	+0.2
案内表示のわかりやすさ	1177人	13.9	53.1	26.0	5.9	1.1	68.2	-2.3	+0.1
トイレや洗面所	1189人	14.2	44.4	25.6	11.4	4.4	63.2	-8.3	-4.1
食事・喫茶・買物施設	1011人	9.7	35.8	35.4	13.7	5.3	57.7	-6.0	-0.7
駐車場の使いやすさ	801人	5.2	23.6	30.5	24.1	16.6	44.2	-15.8	-3.4
施設面全般について	1100人	10.7	52.5	30.3	5.4	1.2	66.5	-4.0	-0.4

#### 接遇面

総合案内や受付の応対	1189人	21.9	65.1	12.4	0.1	0.5	77.0	+0.4	+0.4
会計の応対	1183人	17.8	62.9	16.0	2.2	1.1	73.5	-1.0	-0.3
各科診療受付の応対	1188人	22.4	63.3	13.0	0.3	1.1	76.6	-0.3	+1.1
看護師の言葉遣いや態度	1190人	31.9	58.1	9.4	0.1	0.5	80.3	+1.1	+0.9
医師の言葉遣いや態度	1188人	37.6	51.9	8.4	0.7	1.4	81.1	+0.9	+0.5
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	1078人	27.6	58.3	12.8	0.3	1.1	77.9	+0.2	+0.2
薬剤師の言葉遣いや態度	421人	24.5	58.4	15.9	0.2	1.0	76.5	-0.2	-0.3
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	259人	25.5	58.3	15.8	0.4	1.1	77.1	-0.5	+0.4
栄養士の言葉遣いや態度	310人	27.4	56.8	15.5	0.3	1.3	77.8	+1.6	+1.3
接遇面全般について	1133人	22.5	61.8	14.9	0.7	1.1	76.5	+0.4	+0.6

#### 診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	1120人	23.4	57.9	16.3	2.1	0.3	75.5	-0.7	-0.2
看護師の患者の話を聞く姿勢	1106人	25.7	59.0	14.1	1.3	1.3	77.3	+0.2	0.0
看護師の説明や処置	1095人	24.7	61.0	12.8	0.1	1.4	77.2	+0.2	+0.4
医師への質問や相談のしやすさ	1182人	32.4	52.4	11.7	0.9	2.6	78.2	+0.1	-0.2
医師の患者の話を聞く姿勢	1184人	34.9	51.8	10.2	1.1	2.0	79.3	+0.6	+0.2
医師からの病状や検査結果の説明	1182人	34.3	51.8	10.8	0.8	2.2	79.1	+0.7	+0.3
医師の診断や処置への信頼感	1182人	34.2	52.2	11.7	0.4	1.5	79.5	+0.8	-0.1
診療面全般について	1172人	29.4	55.8	13.2	0.2	1.4	78.2	+0.7	+0.4

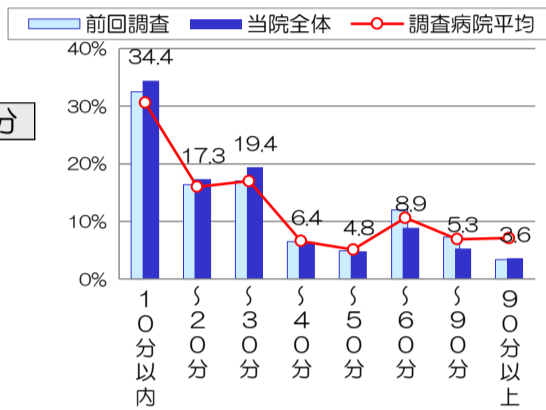
#### サービス体制面

診察までの待ち時間	1193人	6.9	25.7	35.6	20.1	11.7	49.0	-4.6	-1.0
会計の待ち時間	1173人	5.0	23.9	38.1	23.1	9.9	47.8	-11.5	+0.1
待ち時間への気配り	1129人	5.4	21.7	52.0	14.1	6.8	51.2	-6.3	+0.5
安全面への気配り	1134人	11.5	47.0	37.0	3.1	1.4	66.0	-2.0	+0.6
プライバシーへの気配り	1110人	11.9	45.2	38.5	3.0	1.4	65.8	-2.4	-0.8
整理整頓や清掃状況	1158人	17.2	54.9	24.7	2.4	0.8	71.3	-2.5	-0.4
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	1149人	12.9	48.8	31.5	5.3	1.5	66.6	-3.1	-0.8
職員間の連携の良さ	1063人	14.0	46.2	34.0	4.3	1.5	66.7	-2.0	+0.6
掲示やパンフレットなどの情報提供	1015人	11.0	40.5	45.0	2.5	1.0	64.5	-1.9	-0.2
サービス体制面全般について	1073人	12.1	48.6	36.0	2.5	0.7	67.2	-1.9	+0.3

### 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：1084人

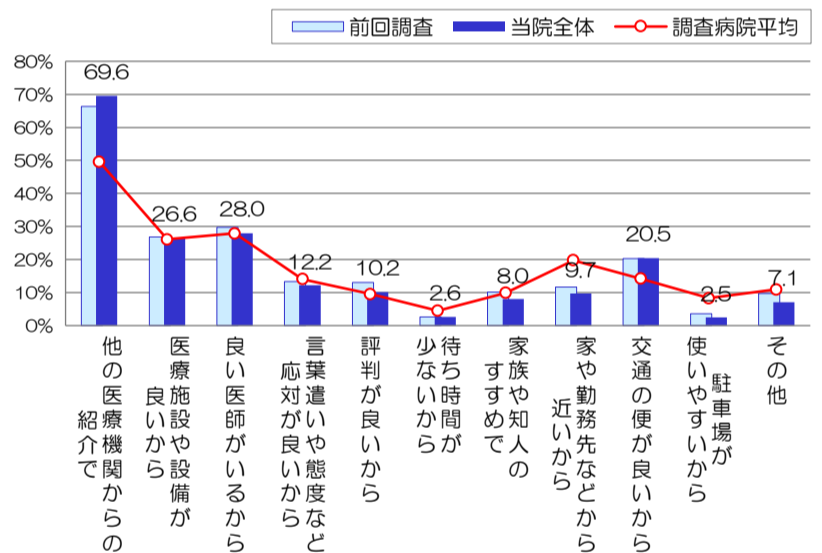


平均時間：29.9分  
調査病院平均差：-6.2分  
前回調査との差：-2.2分

予約率：97.9%

### 当院の選択理由 (複数回答可)

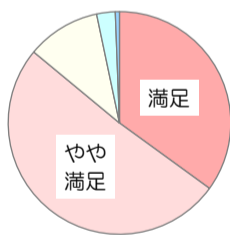
有効回答者数：1233人



### 総合満足度

有効回答者数：1168人

「当院について、総合的にはどう思われますか」

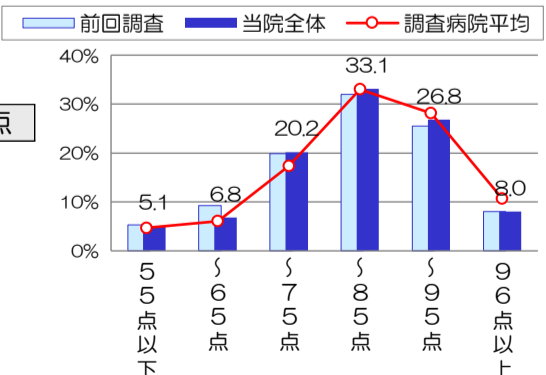


満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	35.0%	-2.9%	-2.3%
やや満足	51.0%	+2.8%	+3.9%
どちらともいえない	10.7%	-0.8%	-2.0%
やや不満	2.7%	+0.7%	+0.3%
不満	0.6%	+0.1%	+0.1%

### 総合評価点

有効回答者数：1169人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

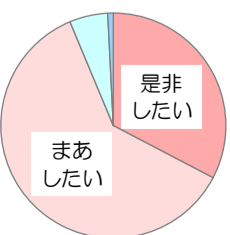


平均評価点：79.8点  
調査病院平均差：-1.3点  
前回調査との差：+0.6点

### 紹介・推薦意向

有効回答者数：1172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	32.7%	-1.1%	-2.7%
まあしたい	61.1%	+1.5%	+3.2%
あまりしたくない	5.5%	-0.4%	-0.3%
全くしたくない	0.8%	+0.1%	0.0%