

# 外来患者満足度調査の結果

令和3年9月15日(水)～17日(金)実施  
当院全体 回答者数：1286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：463床）  
前回調査：令和2年9月16日(水)～18日(金)実施（回答者数：1263人）

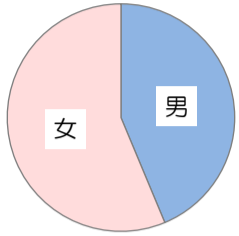
## 当院全体

\*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

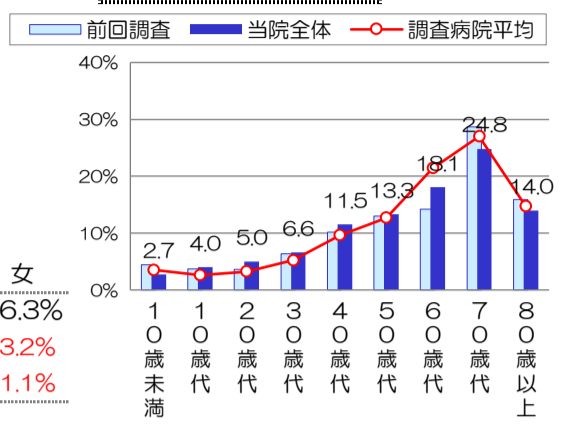
### ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：1282人



当院全体 43.7% 56.3%  
調査病院平均差 -3.2% +3.2%  
前回調査との差 -1.1% +1.1%

調査病院 前回調査  
平均差 との差  
有効回答者数：1275人  
平均年齢：58.7歳  
-2.2歳 -0.7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	1223人	16.4	56.7	21.5	4.5	0.9	70.8	-3.2	0.0
各科の待合室の設備や雰囲気	1223人	15.9	57.8	21.3	4.3	0.7	71.0	-0.4	+0.2
診察室や検査室の設備や雰囲気	1209人	15.3	61.1	20.2	2.9	0.5	72.0	-2.2	-0.5
案内表示のわかりやすさ	1200人	13.3	51.3	26.6	7.9	0.8	67.1	-3.5	-1.1
トイレや洗面所	1200人	13.8	46.2	26.2	11.2	2.8	64.3	-7.2	+1.1
食事・喫茶・買物施設	1016人	9.4	38.9	35.8	12.7	3.2	59.6	-4.0	+1.9
駐車場の使いやすさ	829人	6.5	22.2	30.8	23.2	17.4	44.3	-17.0	+0.1
施設面全般について	1139人	9.0	55.9	28.4	5.4	1.2	66.5	-4.3	0.0

#### 接遇面

総合案内や受付の対応	1213人	24.5	62.9	11.5	0.4	0.7	77.6	+0.6	+0.6
会計の対応	1214人	20.4	60.2	16.1	1.2	0.9	74.2	-0.8	+0.7
各科診療受付の対応	1208人	25.8	62.2	11.2	0.2	0.6	78.2	+1.0	+1.6
看護師の言葉遣いや態度	1216人	33.6	56.7	8.5	0.5	0.7	80.5	+0.8	+0.2
医師の言葉遣いや態度	1229人	38.7	52.4	7.6	0.2	1.0	82.1	+1.5	+1.0
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	1095人	29.7	57.4	12.1	0.1	0.6	79.0	+0.7	+1.1
薬剤師の言葉遣いや態度	449人	28.7	56.6	14.5	0.2	0.2	78.4	+1.2	+1.9
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	295人	31.2	52.9	14.6	1.4	0.4	78.5	+0.7	+1.4
栄養士の言葉遣いや態度	333人	31.8	54.1	12.9	0.3	0.9	79.1	+2.4	+1.3
接遇面全般について	1167人	23.2	62.6	13.5	0.2	0.4	77.1	+0.4	+0.6

#### 診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	1138人	26.9	57.6	14.2	0.9	0.4	77.5	+0.8	+2.0
看護師の患者の話を聞く姿勢	1142人	28.9	58.2	11.6	0.1	1.1	78.7	+1.0	+1.4
看護師の説明や処置	1135人	28.5	59.2	11.4	0.2	0.8	78.7	+1.2	+1.5
医師への質問や相談のしやすさ	1220人	34.8	52.8	10.1	0.3	2.0	80.0	+1.6	+1.8
医師の患者の話を聞く姿勢	1221人	36.9	51.4	9.7	0.5	1.5	80.7	+1.6	+1.4
医師からの病状や検査結果の説明	1209人	35.2	52.0	10.5	0.7	1.6	79.9	+1.1	+0.8
医師の診断や処置への信頼感	1199人	36.7	50.0	11.7	0.5	1.2	80.3	+1.2	+0.8
診療面全般について	1209人	30.8	56.2	11.7	0.6	0.8	78.9	+0.9	+0.7

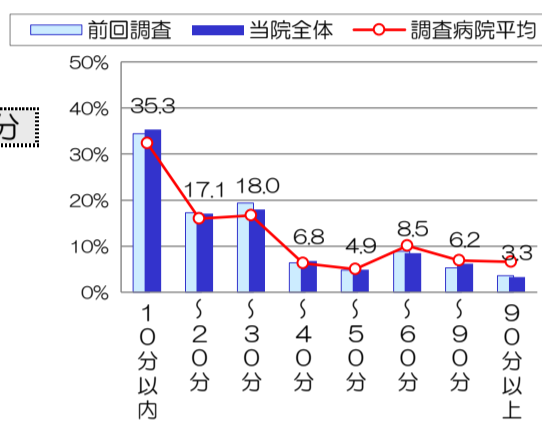
#### サービス体制面

診察までの待ち時間	1209人	6.1	29.3	33.3	22.3	8.9	50.3	-4.3	+1.3
会計の待ち時間	1207人	4.2	21.8	39.2	25.4	9.4	46.5	-13.8	-1.3
待ち時間への気配り	1143人	4.8	22.3	51.5	16.3	5.1	51.4	-6.7	+0.2
安全面への気配り	1141人	10.1	46.9	38.3	4.0	0.7	65.4	-3.0	-0.6
プライバシーへの気配り	1132人	11.0	47.9	35.7	4.5	0.9	65.9	-2.8	+0.1
整理整頓や清掃状況	1173人	14.7	60.4	22.2	2.2	0.5	71.6	-2.5	+0.3
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	1170人	12.8	53.4	27.4	5.0	1.3	67.9	-2.2	+1.3
職員間の連携の良さ	1096人	12.9	49.5	33.7	2.6	1.4	67.5	-1.7	+0.8
掲示やパンフレットなどの情報提供	1041人	9.5	42.5	43.7	3.7	0.6	64.1	-2.7	-0.4
サービス体制面全般について	1125人	9.8	52.3	34.4	3.2	0.4	67.0	-2.7	-0.2

### ■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：1041人



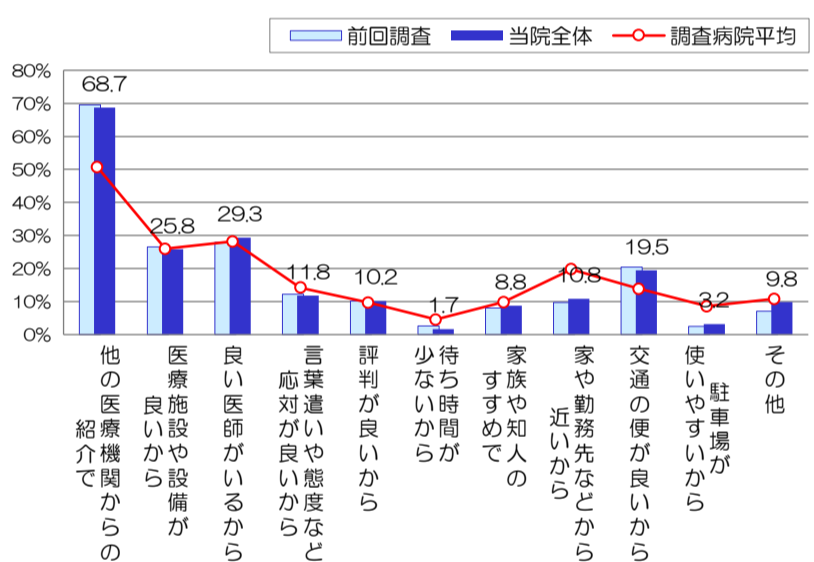
平均時間：29.4分  
調査病院平均差：-5.4分  
前回調査との差：-0.5分

予約率：98.7%

### ■当院の選択理由

(複数回答可)

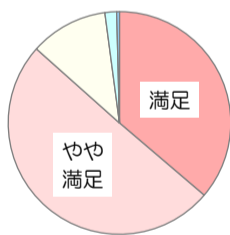
有効回答者数：1249人



### ■総合満足度

有効回答者数：1220人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



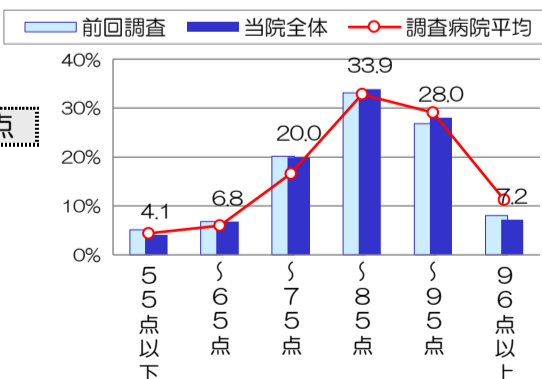
満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	36.2%	-3.1%	+1.2%
やや満足	50.3%	+2.8%	-0.7%
どちらともいえない	11.3%	+0.3%	+0.6%
やや不満	1.7%	-0.2%	-1.0%
不満	0.4%	0.0%	-0.2%

### ■総合評価点

有効回答者数：1183人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

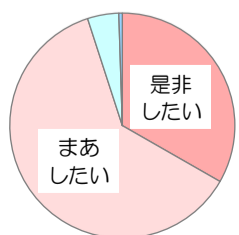
平均評価点：80.3点  
調査病院平均差：-1.3点  
前回調査との差：+0.5点



### ■紹介・推薦意向

有効回答者数：1190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	33.3%	-1.6%	+0.6%
まあしたい	61.8%	+2.8%	+0.7%
あまりしたくない	4.5%	-1.0%	-1.0%
全くしたくない	0.5%	-0.1%	-0.3%