

# 外来患者満足度調査の結果

令和4年9月14日(水)～16日(金)実施  
 当院全体 回答者数：1192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9月15日(水)～17日(金)実施（回答者数：1286人）

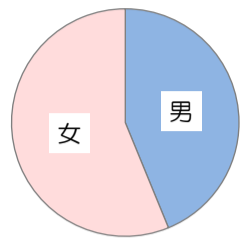
## 当院全体

\*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

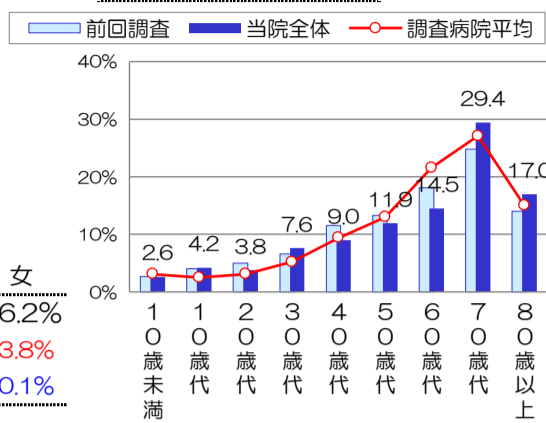
### ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：1186人



当院全体 43.8% 56.2%  
 調査病院平均差 -3.8% +3.8%  
 前回調査との差 +0.1% -0.1%

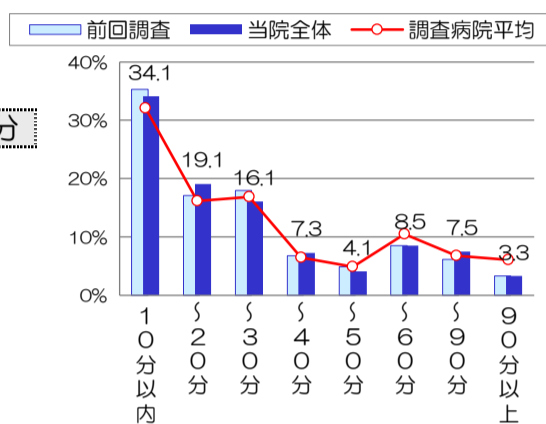
調査病院 前回調査  
 平均差 との差  
 有効回答者数：1172人  
 平均年齢：60.5歳  
 -0.8歳 +1.8歳



### ■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：971人

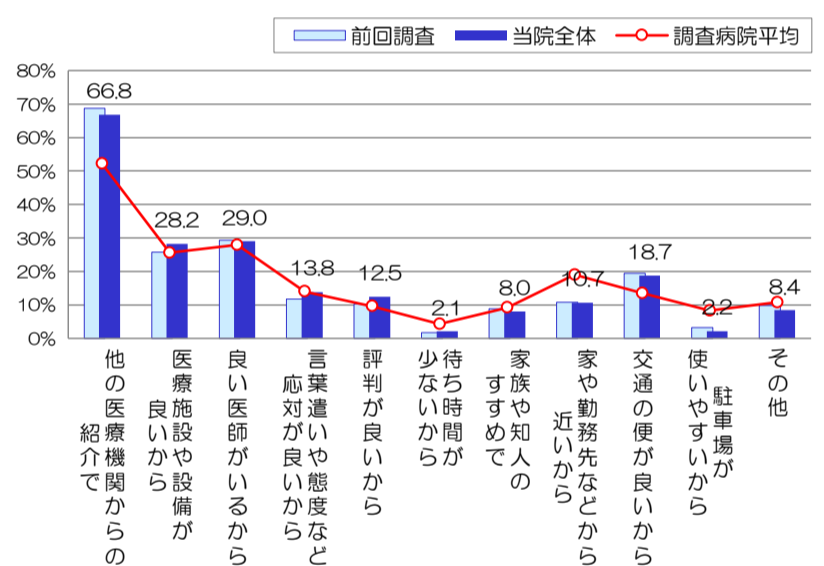


平均時間：30.6分  
 調査病院平均差：-3.9分  
 前回調査との差：+1.2分

予約率：99.0%

### ■当院の選択理由 (複数回答可)

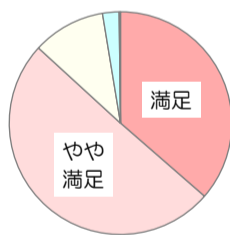
有効回答者数：1164人



### ■総合満足度

有効回答者数：1112人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



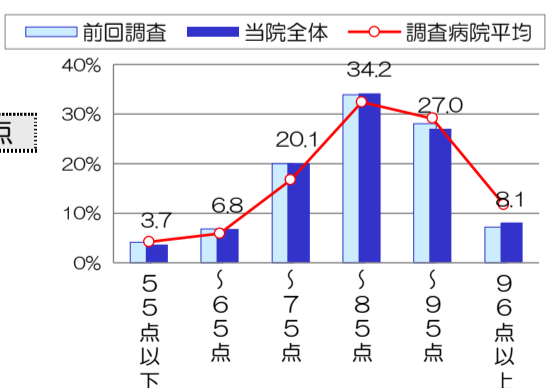
満足度	当院全体 (%)	調査病院平均差	前回調査との差
満足	36.4%	-3.2%	+0.2%
やや満足	50.4%	+3.3%	+0.1%
どちらともいえない	10.6%	-0.3%	-0.7%
やや不満	2.4%	+0.4%	+0.7%
不満	0.2%	-0.2%	-0.2%

### ■総合評価点

有効回答者数：1097人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

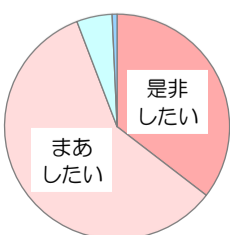
平均評価点：80.6点  
 調査病院平均差：-1.1点  
 前回調査との差：+0.3点



### ■紹介・推薦意向

有効回答者数：1089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	35.4%	+0.4%	+2.1%
まあしたい	58.7%	0.0%	-3.1%
あまりしたくない	5.1%	-0.6%	+0.6%
全くしたくない	0.7%	+0.1%	+0.2%

### ■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	1114人	15.5	58.6	20.1	4.4	1.3	70.6	-3.3	-0.2
各科の待合室の設備や雰囲気	1121人	16.4	59.3	20.2	3.1	1.0	71.8	+0.5	+0.8
診察室や検査室の設備や雰囲気	1113人	17.0	60.0	20.4	2.1	0.5	72.7	-1.5	+0.7
案内表示のわかりやすさ	1099人	12.6	49.0	28.5	8.4	1.6	65.6	-5.1	-1.5
トイレや洗面所	1105人	14.8	49.2	25.2	9.0	1.9	66.5	-5.5	+2.2
食事・喫茶・買物施設	941人	9.2	39.6	36.9	11.9	2.3	60.4	-3.3	+0.8
駐車場の使いやすさ	753人	6.5	21.9	33.2	21.8	16.6	45.0	-16.5	+0.7
施設面全般について	1041人	8.9	54.4	31.0	4.8	0.9	66.4	-4.4	-0.1

#### 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	1104人	24.0	63.5	10.4	0.7	1.4	77.2	+0.3	-0.4
会計の対応	1109人	19.4	60.1	16.4	2.6	1.4	73.4	-1.6	-0.8
各科診療受付の対応	1111人	23.4	63.5	11.1	0.3	1.7	77.0	-0.1	-1.2
看護師の言葉遣いや態度	1114人	30.6	61.6	7.0	0.1	0.7	80.5	+0.9	0.0
医師の言葉遣いや態度	1123人	36.0	56.1	6.6	0.4	1.0	81.6	+0.9	-0.5
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	1004人	28.7	59.0	11.4	0.4	0.6	78.7	+0.4	-0.3
薬剤師の言葉遣いや態度	396人	24.7	62.4	11.6	0.3	1.0	77.6	+0.3	-0.8
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	266人	28.6	54.9	14.7	0.8	1.1	77.3	-0.5	-1.2
栄養士の言葉遣いや態度	319人	26.0	58.9	13.5	0.6	0.9	77.2	+0.6	-1.9
接遇面全般について	1053人	23.7	63.9	11.6	0.2	0.6	77.6	+1.0	+0.5

#### 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	1036人	26.1	56.9	15.6	0.3	1.1	76.9	+0.2	-0.6
看護師の患者の話を聞く姿勢	1037人	27.1	58.0	14.0	0.1	0.9	77.8	+0.1	-0.9
看護師の説明や処置	1023人	26.7	58.9	13.3	0.1	1.0	77.8	+0.3	-0.9
医師への質問や相談のしやすさ	1119人	34.7	51.9	11.5	0.3	1.6	79.8	+1.2	-0.2
医師の患者の話を聞く姿勢	1118人	34.3	52.8	11.4	0.3	1.3	79.9	+0.8	-0.8
医師からの病状や検査結果の説明	1118人	32.1	55.5	10.3	0.4	1.7	79.3	+0.4	-0.6
医師の診断や処置への信頼感	1113人	35.4	53.6	9.6	0.5	0.8	80.6	+1.4	+0.3
診療面全般について	1105人	31.0	56.7	11.2	0.2	1.0	79.3	+1.3	+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	1110人	5.5	28.6	36.8	19.9	9.2	50.3	-4.3	0.0
会計の待ち時間	1115人	4.5	22.4	36.8	25.0	11.3	45.9	-14.2	-0.6
待ち時間への気配り	1046人	5.0	21.1	54.2	14.5	5.2	51.6	-6.6	+0.2
安全面への気配り	1047人	11.2	47.3	37.7	3.0	0.9	66.2	-2.4	+0.8
プライバシーへの気配り	1040人	12.3	47.7	35.4	3.4	1.3	66.6	-2.0	+0.7
整理整頓や清掃状況	1082人	16.1	60.8	21.0	1.7	0.5	72.6	-1.6	+1.0
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	1088人	11.3	52.2	30.3	5.1	1.1	66.9	-3.2	-1.0
職員間の連携の良さ	1015人	11.4	48.9	33.7	4.9	1.1	66.2	-3.1	-1.3
掲示やパンフレットなどの情報提供	971人	9.7	44.3	42.2	3.1	0.7	64.8	-2.1	+0.7
サービス体制面全般について	1033人	10.0	52.5	34.3	2.4	0.9	67.1	-2.7	+0.1