

# 外来患者満足度調査の結果

令和5年9月13日(水)～15日(金)実施  
 当院全体 回答者数：1233人  
 調査病院平均：同内容の調査実施54病院の平均値（平均病床数：458床）  
 前回調査：令和4年9月14日(水)～16日(金)実施（回答者数：1192人）

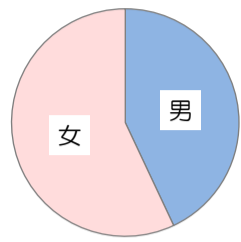
## 当院全体

\*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

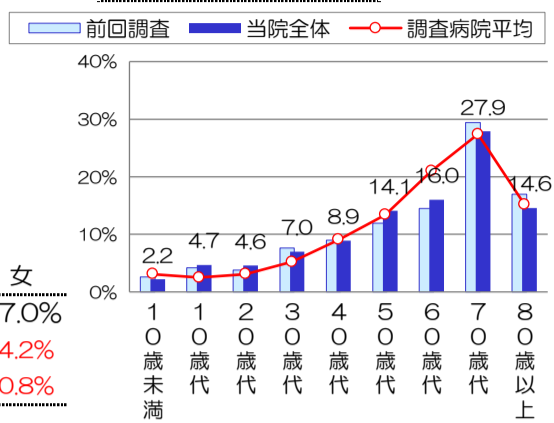
### ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：1222人



当院全体 43.0% 57.0%  
 調査病院平均差 -4.2% +4.2%  
 前回調査との差 -0.8% +0.8%

調査病院 前回調査  
 平均差 との差  
 有効回答者数：1224人  
 平均年齢：59.5歳  
 -1.9歳 -1.0歳



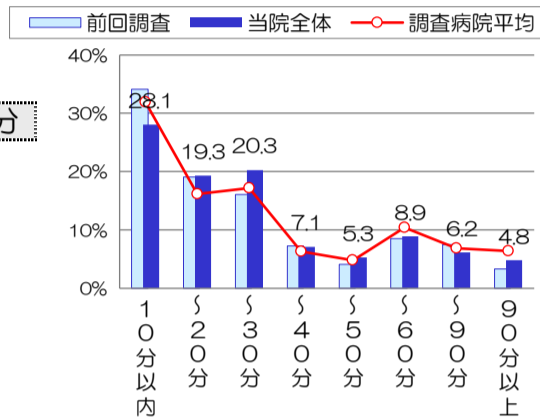
### ■診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

有効回答者数：1008人

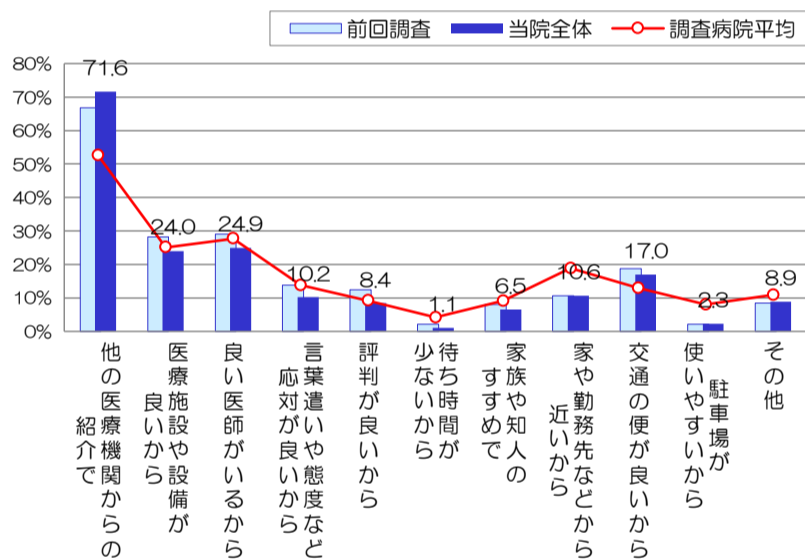
平均時間：32.7分  
 調査病院平均差：-2.1分  
 前回調査との差：+2.1分

予約率：98.5%



### ■当院の選択理由 (複数回答可)

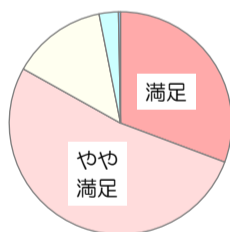
有効回答者数：1192人



### ■総合満足度

有効回答者数：1169人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



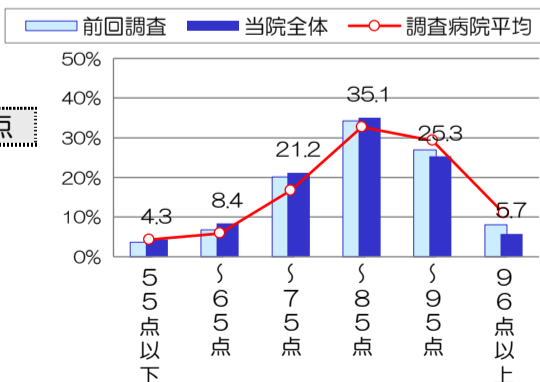
	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	30.7%	-7.9%	-5.7%
やや満足	52.4%	+4.4%	+2.0%
どちらともいえない	13.8%	+2.8%	+3.2%
やや不満	2.8%	+0.8%	+0.4%
不満	0.3%	-0.1%	+0.1%

### ■総合評価点

有効回答者数：1152人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

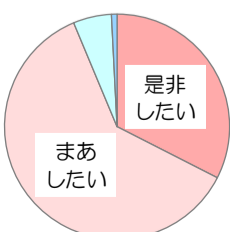
平均評価点：79.4点  
 調査病院平均差：-2.2点  
 前回調査との差：-1.2点



### ■紹介・推薦意向

有効回答者数：1135人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
是非したい	32.5%	-1.9%	-2.9%
まあしたい	61.2%	+1.9%	+2.5%
あまりしたくない	5.5%	-0.1%	+0.4%
全くしたくない	0.8%	+0.1%	+0.1%

### ■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	1180人	13.9	57.5	23.6	4.4	0.6	69.9	-3.9	-0.7
各科の待合室の設備や雰囲気	1179人	14.8	60.1	21.5	3.0	0.5	71.5	+0.4	-0.3
診察室や検査室の設備や雰囲気	1164人	16.5	63.1	18.0	2.0	0.3	73.4	-0.6	+0.7
案内表示のわかりやすさ	1163人	11.6	46.9	30.6	8.8	2.1	64.3	-6.2	-1.3
トイレや洗面所	1159人	13.6	48.6	25.6	9.7	2.5	65.3	-6.3	-1.2
食事・喫茶・買物施設	1005人	8.7	38.9	37.5	10.7	4.2	59.3	-4.0	-1.1
駐車場の使いやすさ	765人	5.8	21.3	33.6	24.2	15.2	44.6	-16.4	-0.4
施設面全般について	1093人	8.3	53.2	31.8	5.6	1.0	65.6	-4.9	-0.8

#### 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	1164人	21.6	62.7	14.1	1.3	0.3	76.0	-0.8	-1.2
会計の対応	1169人	17.0	58.0	21.3	3.0	0.7	71.9	-3.0	-1.5
各科診療受付の対応	1179人	21.6	62.3	14.0	1.4	0.6	75.7	-1.3	-1.3
看護師の言葉遣いや態度	1173人	28.0	61.3	9.9	0.2	0.6	79.1	-0.3	-1.4
医師の言葉遣いや態度	1173人	36.1	52.9	9.5	0.3	1.0	80.9	+0.3	-0.7
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	1060人	25.8	59.6	12.8	0.4	1.4	77.2	-0.9	-1.5
薬剤師の言葉遣いや態度	397人	23.4	59.9	15.1	0.8	0.8	76.1	-1.0	-1.5
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	270人	21.1	59.6	18.5	0.4	0.4	75.2	-2.5	-2.1
栄養士の言葉遣いや態度	312人	21.2	59.0	18.3	1.6	1.6	74.9	-1.6	-2.3
接遇面全般について	1142人	19.5	64.2	15.0	1.1	0.2	75.4	-1.1	-2.2

#### 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	1078人	21.2	62.2	15.4	1.0	0.2	75.8	-0.6	-1.1
看護師の患者の話を聞く姿勢	1083人	22.4	62.9	13.6	0.4	0.7	76.6	-0.9	-1.2
看護師の説明や処置	1072人	21.9	63.6	13.5	0.2	0.7	76.6	-0.7	-1.2
医師への質問や相談のしやすさ	1163人	33.2	51.9	12.1	0.6	2.1	78.7	+0.2	-1.1
医師の患者の話を聞く姿勢	1155人	35.1	50.7	11.5	0.7	2.0	79.4	+0.2	-0.5
医師からの病状や検査結果の説明	1149人	32.5	51.6	13.3	0.3	2.3	78.4	-0.5	-0.9
医師の診断や処置への信頼感	1140人	33.7	51.8	12.9	0.4	1.1	79.3	+0.1	-1.3
診療面全般について	1145人	28.4	57.9	12.8	0.2	0.8	78.4	+0.4	-0.9

#### 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	1163人	4.9	26.3	36.8	20.5	11.5	48.2	-6.1	-2.1
会計の待ち時間	1154人	5.6	21.2	35.5	24.4	13.2	45.4	-14.2	-0.5
待ち時間への気配り	1099人	4.1	21.5	52.5	13.8	8.1	49.9	-8.1	-1.7
安全面への気配り	1079人	8.9	45.9	41.9	2.6	0.7	64.9	-3.5	-1.3
プライバシーへの気配り	1085人	10.8	45.4	38.3	4.3	1.1	65.1	-3.3	-1.5
整理整頓や清掃状況	1132人	14.0	61.1	22.4	2.2	0.2	71.7	-2.4	-0.9
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	1128人	9.7	48.2	34.0	6.9	1.2	64.5	-5.5	-2.4
職員間の連携の良さ	1048人	10.2	46.2	37.0	4.9	1.7	64.6	-4.3	-1.6
掲示やパンフレットなどの情報提供	994人	8.6	42.1	46.0	2.6	0.8	63.7	-3.0	-1.1
サービス体制面全般について	1060人	9.2	50.3	37.1	2.7	0.8	66.1	-3.5	-1.0