

歯科外来患者満足度調査の結果

令和5年9月4日(月)～9月8日(金)実施

当院歯科 回答者数：378人

当院医師：同時期に実施した医師外来調査結果（回答者数：730人）

前回調査：令和4年9月5日(月)～9月9日(金)実施（回答者数：343人）

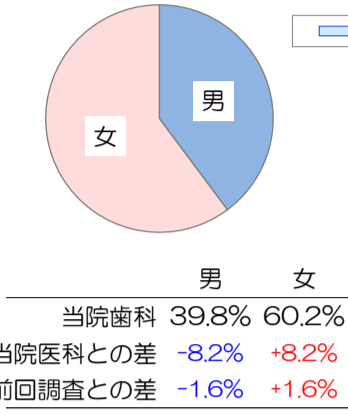
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

*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

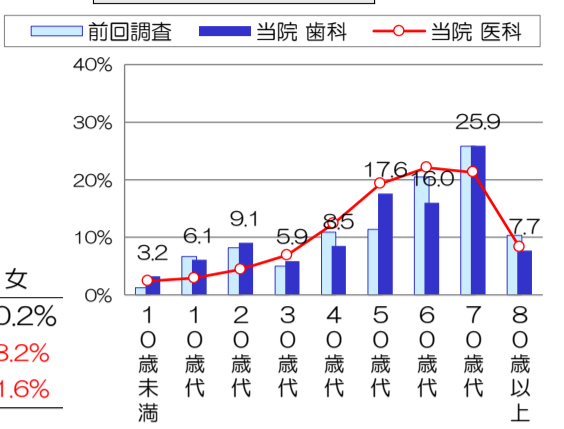
当院 歯科

■回答者の性別・年齢

有効回答者数：357人



調査病院 平均差
前調査との差
有効回答者数：375人
平均年齢：55.3歳
-2.4歳 -2.2歳

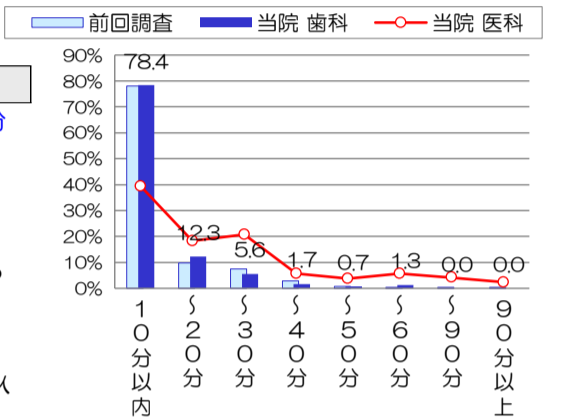


■診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

有効回答者数：301人

平均時間：8.3分
当院医師との差：-16.4分
前回調査との差：-0.9分



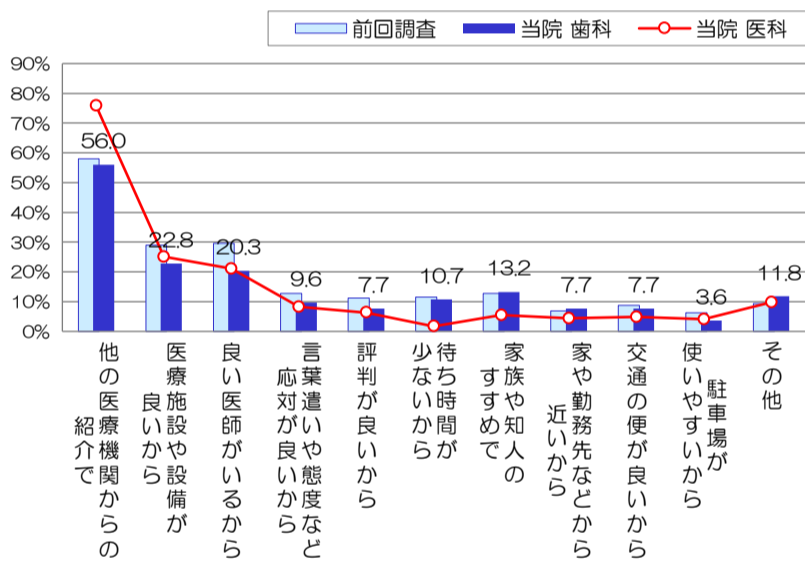
■初診率

10.2%
当院医師との差：+2.6%
前回調査との差：+2.3%

有効回答者数：374人

■当院の選択理由

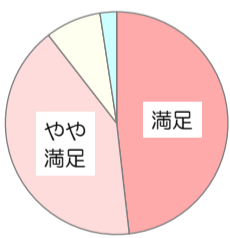
(複数回答可) 有効回答者数：364人



■総合満足度

有効回答者数：334人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



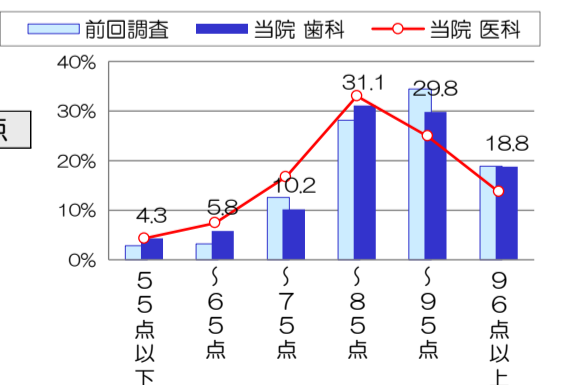
満足度	当院	当院医師との差	前回調査との差
満足	48.2%	+11.1%	-2.3%
やや満足	41.3%	-6.5%	+2.9%
どちらともいえない	8.1%	-3.6%	-1.2%
やや不満	2.4%	-0.5%	+0.5%
不満	0.0%	-0.4%	0.0%

■総合評価点

有効回答者数：325人

「100点満点で評価すると、何点くらいになりますか」

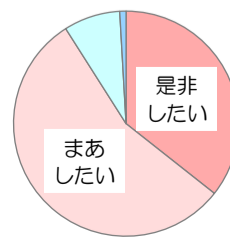
平均評価点：84.0点
当院医師との差：+2.6点
前回調査との差：-1.0点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：320人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」



意向	当院	当院医師との差	前回調査との差
是非したい	35.6%	-0.3%	-9.5%
まあしたい	55.3%	-1.8%	+6.1%
あまりしたくない	8.1%	+1.9%	+3.0%
全くしたくない	0.9%	+0.1%	+0.3%

■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	当院との差	前回調査との差
受付や会計周りの設備や雰囲気	351人	25.9	55.0	15.7	3.1	0.3	75.8	+4.0	-2.8
各科の待合室の設備や雰囲気	349人	23.5	56.4	16.6	2.3	1.1	74.7	+5.0	-1.6
診察室や検査室の設備や雰囲気	344人	25.3	57.8	14.8	1.7	0.3	76.5	+4.0	-1.3
案内表示のわかりやすさ	344人	21.2	50.6	21.8	5.8	0.6	71.5	+1.6	-1.4
トイレや洗面所	330人	25.2	52.4	15.5	5.8	1.2	73.6	+8.5	+1.7
食事・喫茶・買物施設	275人	19.3	44.7	28.7	4.7	2.5	68.4	+2.1	-2.5
駐車場の使いやすさ	249人	16.5	43.8	26.1	10.4	3.2	65.0	-0.4	-1.4
施設面全般について	323人	18.3	56.7	22.3	2.5	0.3	72.5	+2.7	-1.8

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	当院との差	前回調査との差
総合案内や受付の対応	340人	27.4	54.7	14.7	2.6	0.6	76.4	+2.6	-1.2
会計の対応	343人	23.6	54.2	16.6	4.7	0.9	73.8	+1.2	-2.9
各科診療受付の対応	337人	27.6	56.7	12.2	2.7	0.9	76.9	+3.6	-0.5
看護師の言葉遣いや態度	339人	32.7	54.0	12.7	0.3	0.3	79.6	+0.9	-0.7
医師の言葉遣いや態度	342人	38.9	51.8	7.9	0.3	1.2	81.9	+3.1	+1.2
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	311人	30.5	56.6	11.6	1.3	0.3	79.1	+1.0	+0.5
薬剤師の言葉遣いや態度	123人	28.5	52.0	19.5			77.2	+1.5	-1.2
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	90人	26.7	53.3	20.0			76.7	0.0	+1.4
栄養士の言葉遣いや態度	91人	23.1	58.2	18.7			76.1	+0.8	-0.1
接遇面全般について	325人	28.3	56.0	14.2	1.2	0.3	77.7	+2.6	-0.2

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	当院との差	前回調査との差
看護師への質問や相談のしやすさ	311人	32.5	50.8	14.5	1.6	0.6	78.2	+2.4	-0.9
看護師の患者の話聞く姿勢	303人	35.0	51.8	10.9	1.3	1.0	79.6	+3.0	+0.4
看護師の説明や処置	300人	34.7	51.3	12.0	1.3	0.7	79.5	+2.3	+0.6
医師への質問や相談のしやすさ	337人	37.4	49.6	10.1	1.8	1.2	80.0	+3.2	+1.1
医師の患者の話聞く姿勢	338人	37.0	51.8	8.6	1.8	0.9	80.5	+3.0	+0.5
医師からの病状や検査結果の説明	337人	36.8	50.4	11.0	1.5	0.3	80.5	+3.3	+0.4
医師の診断や処置への信頼感	336人	38.4	47.9	11.0	1.8	0.9	80.3	+2.9	+0.6
診療面全般について	337人	37.4	49.9	10.7	1.8	0.3	80.6	+3.3	0.0

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	当院との差	前回調査との差
診察までの待ち時間	341人	19.1	49.0	23.2	6.2	2.6	68.9	+13.1	-2.2
会計の待ち時間	335人	17.0	48.7	26.9	5.7	1.8	68.4	+10.9	-1.2
待ち時間への気配り	318人	15.4	36.2	40.6	5.7	2.2	64.2	+8.2	-2.4
安全面への気配り	320人	20.0	52.8	25.6	1.8	0.3	72.7	+4.3	-0.9
プライバシーへの気配り	323人	22.6	48.6	24.5	2.5	1.9	71.9	+4.6	-0.3
整理整頓や清掃状況	329人	24.9	59.0	14.6	1.5	0.3	76.8	+4.0	+1.4
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	333人	18.3	55.3	19.5	5.4	1.5	70.9	+2.0	-1.8
職員間の連携の良さ	308人	20.8	49.0	25.0	3.6	1.6	70.9	+3.8	-0.9
掲示やパンフレットなどの情報提供	282人	16.3	47.9	32.3	3.2	0.4	69.1	+4.0	0.0
サービス体制面全般について	309人	19.4	52.1	24.9	2.9	0.6	71.7	+4.2	-0.3