

医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
 当院全体 回答者数：730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5日(月)～9月9日(金)実施（回答者数：761人）

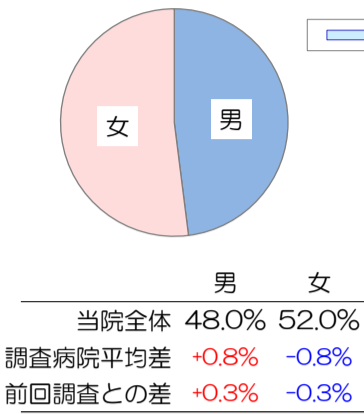
当院全体

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

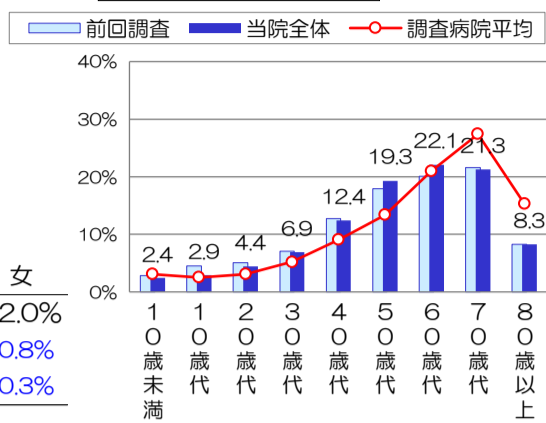
*個別満足度のインデックスは、非常に満足：100点、満足：75点、どちらともいえない：50点、やや不満：25点、不満：0点とした平均評価点

■回答者の性別・年齢

有効回答者数：704人



調査病院 前回調査
平均差 との差
有効回答者数：720人
平均年齢：57.7歳
-3.7歳 +1.3歳

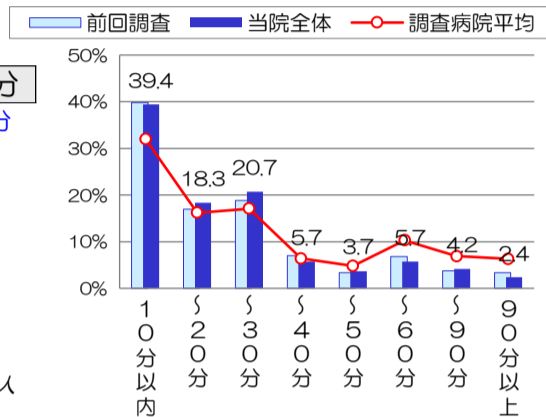


■診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

有効回答者数：546人

平均時間：24.7分
 調査病院平均差：-10.1分
 前回調査との差：-1.7分



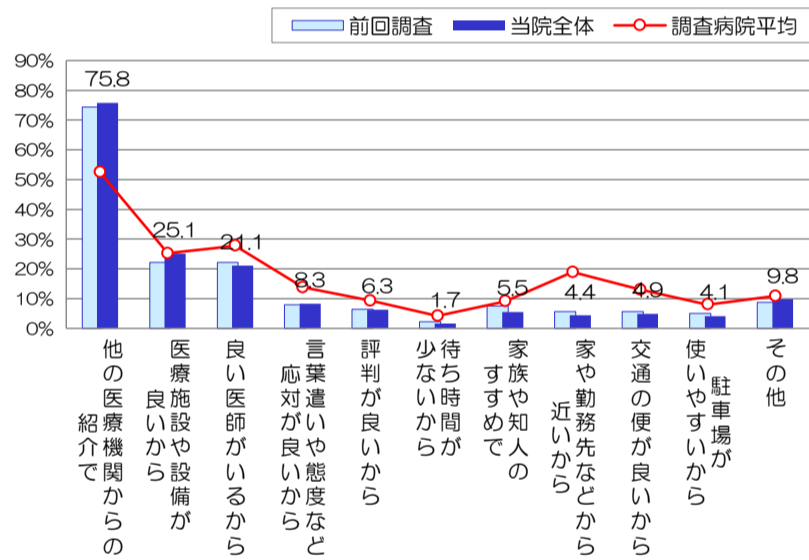
■初診率：7.6%

前回調査との差：+1.7%

有効回答者数：713人

■当院の選択理由 (複数回答可)

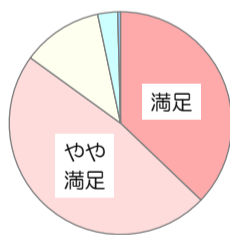
有効回答者数：712人



■総合満足度

有効回答者数：682人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



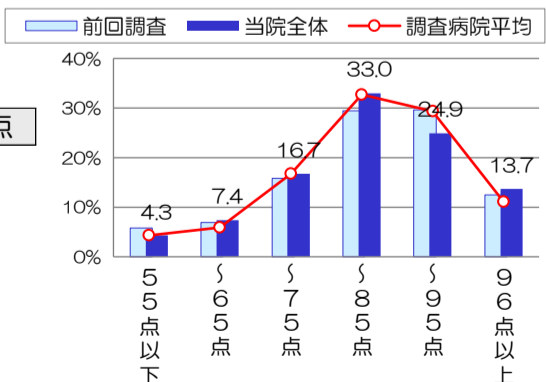
満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	37.1%	-1.6%	-2.1%
やや満足	47.8%	-0.2%	+2.9%
どちらともいえない	11.7%	+0.8%	-0.6%
やや不満	2.9%	+0.9%	-0.3%
不満	0.4%	0.0%	0.0%

■総合評価点

有効回答者数：672人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

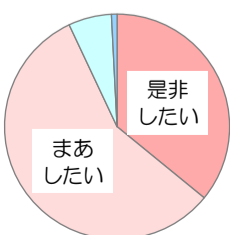
平均評価点：81.4点
 調査病院平均差：-0.2点
 前回調査との差：+0.1点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：658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	35.9%	+1.4%	-4.2%
まあしたい	57.1%	-2.1%	+4.6%
あまりしたくない	6.2%	+0.6%	-0.3%
全くしたくない	0.8%	+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	707人	16.5	58.4	21.5	2.8	0.7	71.8	-2.0	-0.2
各科の待合室の設備や雰囲気	702人	14.0	55.8	25.9	3.7	0.6	69.7	-1.4	-1.0
診察室や検査室の設備や雰囲気	693人	16.6	58.7	23.1	1.4	0.1	72.5	-1.5	-0.2
案内表示のわかりやすさ	703人	16.9	52.8	23.9	5.8	0.6	69.9	-0.6	+0.1
トイレや洗面所	696人	13.1	48.3	26.7	9.8	2.2	65.1	-6.6	-1.2
食事・喫茶・買物施設	643人	13.7	49.6	27.5	6.7	2.5	66.3	+3.0	-5.5
駐車場の使いやすさ	593人	13.7	48.1	27.2	8.6	2.5	65.4	+4.4	-1.4
施設面全般について	679人	11.0	60.5	25.3	2.9	0.1	69.8	-0.7	-1.3

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	695人	19.7	61.0	15.8	1.9	0.6	73.8	-3.0	+0.5
会計の対応	688人	18.8	59.0	17.7	3.1	1.5	72.6	-2.3	-0.4
各科診療受付の対応	693人	19.6	59.7	16.3	2.9	1.4	73.3	-3.7	-1.2
看護師の言葉遣いや態度	691人	27.6	60.8	10.6	0.9	0.1	78.7	-0.7	-1.5
医師の言葉遣いや態度	698人	31.5	54.9	11.5	1.6	0.6	78.8	-1.8	-1.7
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	639人	26.9	59.8	12.4	0.6	0.3	78.1	0.0	-2.3
薬剤師の言葉遣いや態度	268人	24.6	55.6	17.9	1.5	0.4	75.7	-1.5	-0.7
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	187人	26.7	54.5	18.2	0.5	0.5	76.7	-1.0	+0.1
栄養士の言葉遣いや態度	180人	23.3	55.6	20.6	0.6	0.6	75.3	-1.3	-1.4
接遇面全般について	677人	21.3	59.5	18.0	0.6	0.6	75.1	-1.4	-1.2

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	647人	23.2	58.3	17.5	0.3	0.3	75.8	-0.7	-1.2
看護師の患者の話を聞く姿勢	646人	23.7	60.8	14.1	1.1	0.3	76.6	-0.9	-1.4
看護師の説明や処置	639人	24.4	60.9	13.8	0.8	0.2	77.2	-0.1	-0.8
医師への質問や相談のしやすさ	686人	30.0	53.1	12.4	3.2	1.3	76.8	-1.8	-0.6
医師の患者の話を聞く姿勢	689人	32.1	52.4	10.6	3.5	1.5	77.5	-1.7	-0.9
医師からの病状や検査結果の説明	682人	30.5	53.2	12.2	2.8	1.3	77.2	-1.8	-0.5
医師の診断や処置への信頼感	679人	31.2	52.0	13.4	2.1	1.3	77.4	-1.8	-1.6
診療面全般について	682人	28.2	56.0	13.3	1.8	0.7	77.3	-0.8	-1.2

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	692人	10.7	33.2	31.6	17.5	6.9	55.8	+1.5	+1.4
会計の待ち時間	690人	10.1	35.7	34.1	14.5	5.7	57.5	-2.1	+1.5
待ち時間への気配り	657人	9.3	27.1	46.1	13.2	4.3	56.0	-2.0	+1.6
安全面への気配り	660人	15.0	47.9	33.8	2.6	0.8	68.4	-0.1	+1.1
プライバシーへの気配り	667人	15.0	45.7	34.0	3.9	1.3	67.3	-1.2	0.0
整理整頓や清掃状況	679人	19.0	55.7	23.3	1.6	0.4	72.8	-1.3	+0.3
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	684人	16.2	50.3	27.6	4.7	1.2	68.9	-1.1	+0.2
職員間の連携の良さ	635人	15.9	44.6	33.7	3.6	2.2	67.1	-1.9	+0.6
掲示やパンフレットなどの情報提供	606人	12.7	38.6	45.7	2.5	0.5	65.1	-1.6	-0.5
サービス体制面全般について	645人	13.8	45.9	37.7	1.9	0.8	67.5	-2.1	+0.4