

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)

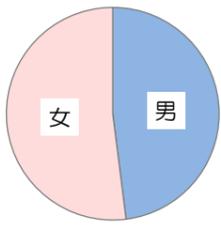
当院全体

*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

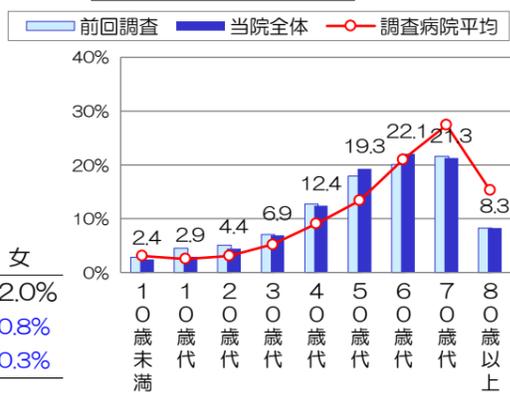
回答者の性別・年齢

有効回答者数：704人



当院全体 48.0% 52.0%
調査病院平均差 +0.8% -0.8%
前回調査との差 +0.3% -0.3%

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



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

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

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

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

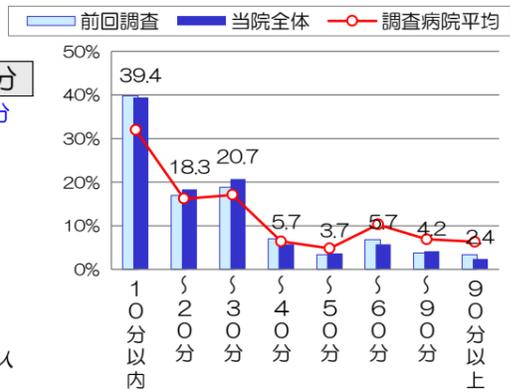
診察までの待ち時間

(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



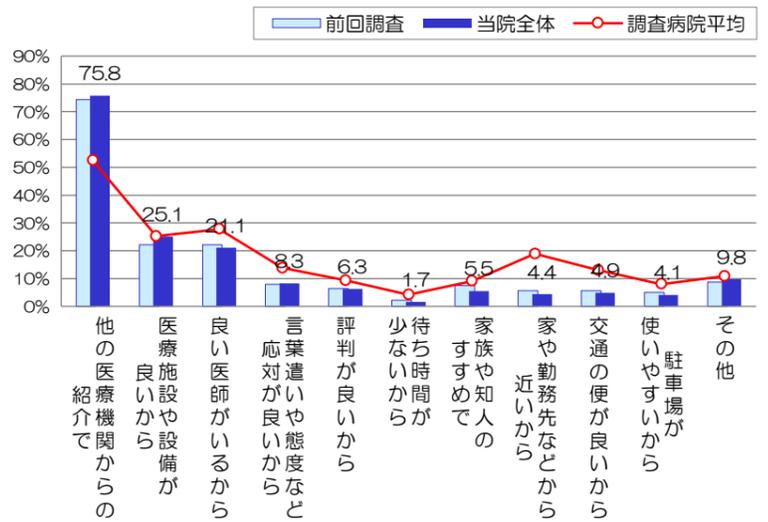
初診率：7.6%

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%

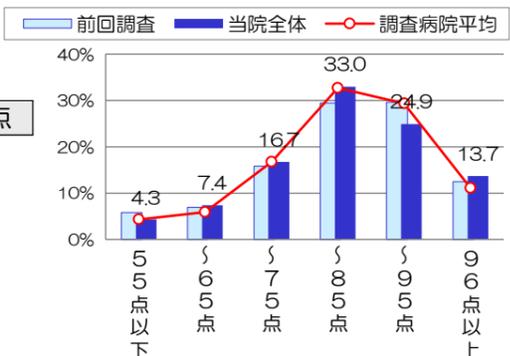
総合評価点

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

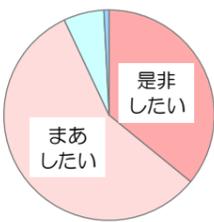
調査病院平均差：-0.2点
前回調査との差：+0.1点



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%

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

当院内科：同時期に実施した内科外来調査結果(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)

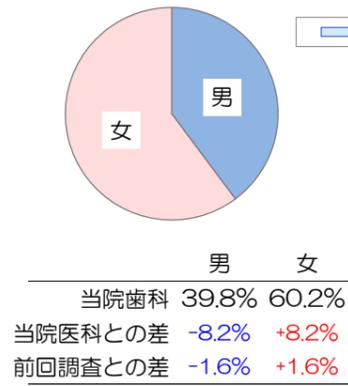
当院 歯科

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

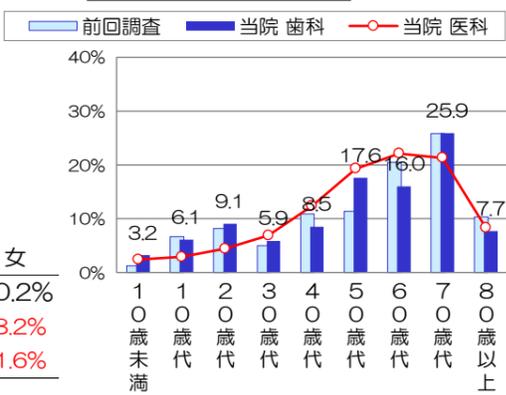
*個別満足度のインデックスは、非常に満足：100点、満足：75点、どちらともいえない：50点、やや不満：25点、不満：0点とした平均評価点

回答者の性別・年齢

有効回答者数：357人



調査病院 前回の調査との差
平均年齢：55.3歳 -2.4歳 -2.2歳



診察までの待ち時間

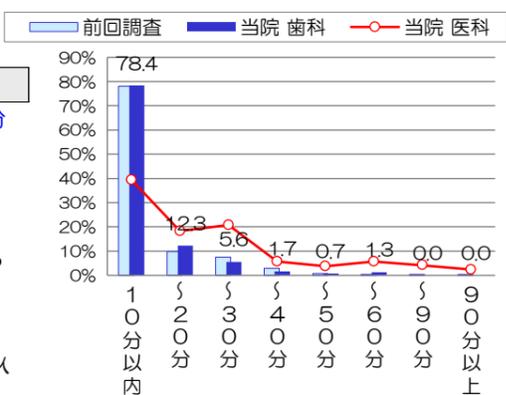
(予約の場合は予約時刻から)

有効回答者数：301人

平均時間：8.3分

当院内科との差：-16.4分

前回調査との差：-0.9分



初診率

10.2%

当院内科との差：+2.6%

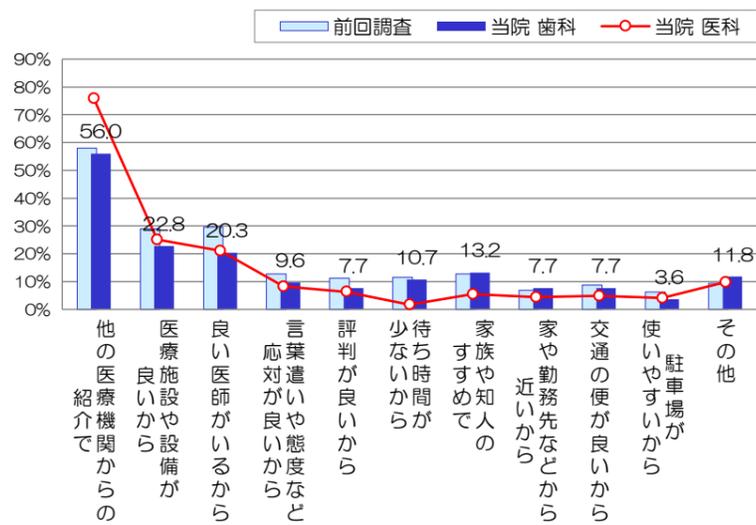
前回調査との差：+2.3%

有効回答者数：374人

当院の選択理由

(複数回答可)

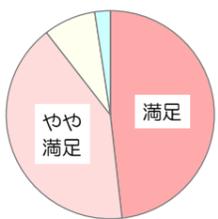
有効回答者数：364人



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 歯科	当院 内科との差	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

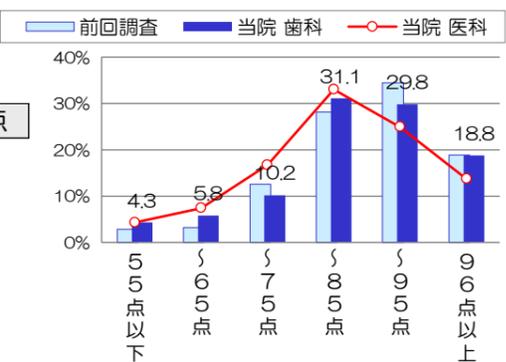
有効回答者数：325人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

平均評価点：84.0点

当院内科との差：+2.6点

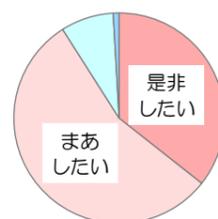
前回調査との差：-1.0点



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 歯科	当院 内科との差	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

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

単位：% (0.0は非表示)

インデックス

当院 歯科との差

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	当院 歯科との差	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 歯科との差	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	1.3	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	0.0	0.0	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	0.0	0.0	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	0.0	0.0	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 歯科との差	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
看護師の患者の話を聞く姿勢	303人	35.0	51.8	10.9	1.0	1.3	79.6	+3.0	+0.4
看護師の説明や処置	300人	34.7	51.3	12.0	0.7	1.3	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	1.2	1.8	80.0	+3.2	+1.1
医師の患者の話を聞く姿勢	338人	37.0	51.8	8.6	0.9	1.8	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	0.3	1.5	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	0.9	1.8	80.3	+2.9	+0.6
診療面全般について	337人	37.4	49.9	10.7	0.3	1.8	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 歯科との差	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	1.5	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

入院患者満足度調査の結果

令和5年9月1日～9月30日実施

当院全体 回答者数：762人

調査病院平均：同内容の調査実施45病院の平均値（平均病床数：494床）

前回調査：令和4年9月1日～9月30日実施（回答者数：711人）

当院全体

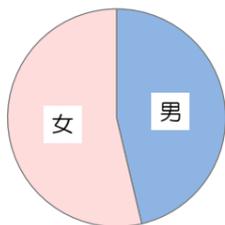
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

*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

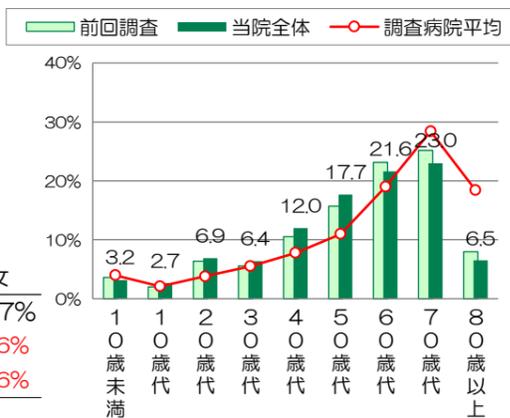
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：726人

調査病院 前回調査
平均差 平均差
平均年齢：56.5歳 -5.4歳 -1.6歳



当院全体	46.3%	53.7%
調査病院平均差	-4.6%	+4.6%
前回調査との差	-2.6%	+2.6%



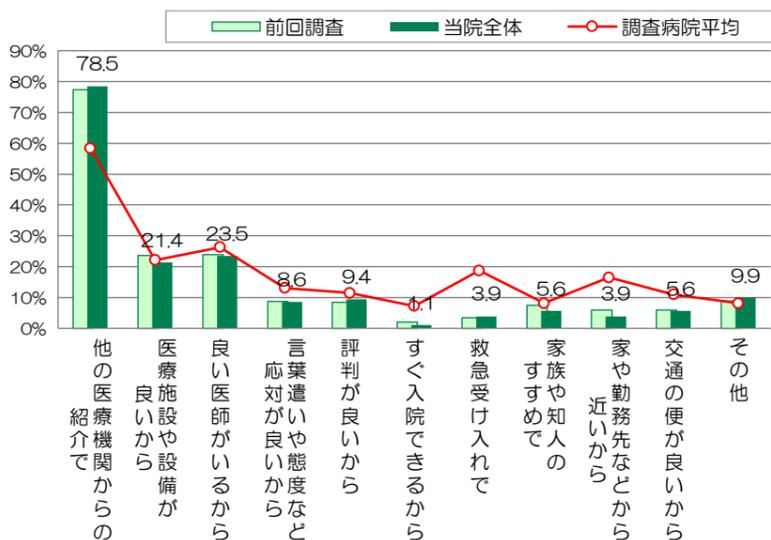
■個別項目の満足度

有効回答者数 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	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
建物の外観やつくり	732人	17.1	54.0	25.0	3.3	0.7	70.9	-4.9	-1.9
医療機器等の設備	727人	37.3	51.7	9.8	1.0	0.3	81.2	+0.6	-1.8
トイレ・洗面・給湯等の設備	748人	19.0	47.1	20.5	10.3	3.2	67.1	-7.0	-1.9
食事・喫茶・買物施設	739人	19.4	50.9	22.6	5.5	1.6	70.2	+2.7	-3.9
談話室や面会スペース	719人	19.1	54.5	22.4	3.6	0.4	72.0	+1.7	-0.2
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	751人	20.6	51.1	19.7	6.3	2.3	70.4	-3.6	-0.7
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	746人	22.7	52.0	19.0	5.2	1.1	72.5	-2.9	-0.9
冷暖房や換気	742人	14.0	36.5	27.4	13.2	8.9	58.4	-14.4	-4.0
施設面全般について	728人	17.7	54.1	21.3	5.6	1.2	70.4	-4.8	-1.4

■当院の選択理由 (複数回答可)

有効回答者数：748人



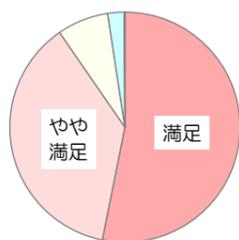
■接遇面

事務職員の言葉遣いや態度	741人	36.0	49.5	10.8	2.4	1.2	79.2	-3.5	0.0
看護師の言葉遣いや態度	756人	49.7	42.9	5.7	1.7	0.5	85.2	+0.3	-0.5
医師の言葉遣いや態度	757人	49.1	43.9	5.8	0.7	0.5	85.1	-0.6	-0.8
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	719人	45.6	48.5	5.3	0.3	0.3	84.7	+0.9	-0.4
薬剤師の言葉遣いや態度	631人	46.8	45.8	6.7	0.3	0.5	84.5	+0.5	+0.4
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	340人	48.8	42.6	8.5	0.5	0.5	85.1	+0.7	+0.8
栄養士の言葉遣いや態度	283人	44.5	44.5	10.6	0.4	0.4	83.2	+0.4	+0.7
接遇面全般について	744人	38.0	52.6	8.7	0.7	0.7	82.0	-0.5	-0.4

■総合満足度

有効回答者数：747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	53.1%	-3.5%	-2.0%
やや満足	37.2%	+1.4%	+0.4%
どちらともいえない	7.2%	+0.9%	+1.4%
やや不満	2.3%	+1.2%	+0.6%
不満	0.1%	-0.1%	-0.5%

■診療面

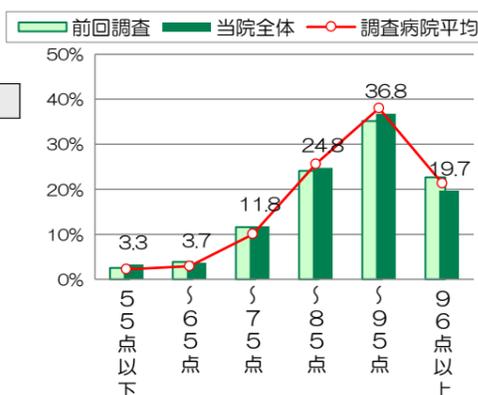
看護師への質問や相談のしやすさ	750人	44.5	46.0	7.5	1.9	0.1	83.2	+0.4	-1.0
看護師の患者の話を聞く姿勢	752人	48.1	43.8	5.2	2.4	0.5	84.1	+0.7	-1.1
看護師の説明や励まし	749人	46.6	43.4	8.0	1.3	0.7	83.5	+0.6	-0.8
看護師の採血や介助などの処置	741人	44.7	45.5	7.3	2.2	0.4	83.0	+0.9	-0.7
看護師のナースコールへの対応	704人	42.8	43.0	10.7	2.6	1.0	81.0	+0.3	-0.6
医師への質問や相談のしやすさ	749人	42.1	45.7	9.5	2.0	0.8	81.5	-0.8	-0.7
医師の患者の話を聞く姿勢	748人	44.4	43.6	9.9	1.2	0.9	82.3	-1.1	-0.3
医師からの病状や検査結果の説明	743人	42.8	44.8	8.7	2.8	0.8	81.5	-1.3	-0.4
医師の診断や処置への信頼感	745人	47.1	44.8	5.8	1.6	0.7	84.0	0.0	-0.4
診療面全般について	744人	41.8	48.9	7.7	1.2	0.4	82.6	-0.1	-1.0

■総合評価点

有効回答者数：737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：85.3点
調査病院平均差：-1.3点
前回調査との差：-0.8点



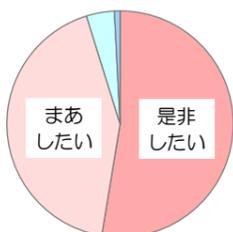
■サービス体制面

入院までの期間	724人	24.3	46.1	19.1	7.9	2.6	70.4	-5.1	-0.9
入院時の書類や説明のわかりやすさ	735人	24.1	50.6	20.8	3.5	1.0	73.3	-2.5	+3.0
食事の内容(メニュー・味など)	735人	13.7	36.7	30.2	12.1	7.2	59.4	-4.7	-2.6
整理整頓や清掃状況	744人	26.7	54.2	15.1	3.1	0.9	75.7	-1.4	-1.3
安全面への気配り	738人	31.8	55.4	11.4	0.8	0.5	79.3	+0.1	-1.2
プライバシーへの気配り	740人	26.6	50.5	18.2	4.1	0.5	74.7	-1.0	-0.4
職員間の連携の良さ	734人	28.1	45.1	20.0	4.8	2.0	73.1	-2.1	-0.1
退院に向けた情報提供などの支援	722人	28.9	49.9	17.7	2.9	0.6	75.9	-0.3	-0.8
サービス体制面全般について	730人	27.3	53.4	16.7	2.1	0.5	76.2	-1.0	-0.7

■紹介・推薦意向

有効回答者数：725人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」



	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
是非したい	52.6%	+1.1%	-6.5%
まあしたい	42.6%	-1.7%	+6.4%
あまりしたくない	4.0%	+0.2%	+0.2%
全くしたくない	0.8%	+0.3%	-0.1%