

# 外来患者満足度調査の結果

令和3年12月1日～令和4年1月14日実施

当院全体 回答者数：475人

調査病院平均：同内容の調査実施50病院の平均値（平均病床数：460床）

前回調査：令和2年12月1日～令和3年1月15日実施（回答者数：512人）

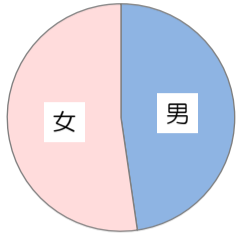
## 当院全体

\*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

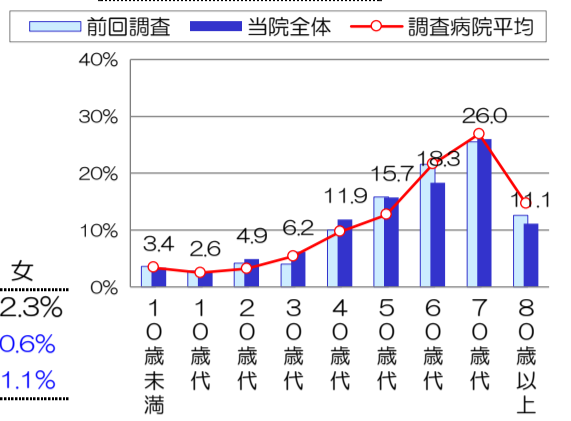
### ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：474人



当院全体 47.7% 52.3%  
調査病院平均差 +0.6% -0.6%  
前回調査との差 +1.1% -1.1%

調査病院 前回調査  
平均差 との差  
有効回答者数：470人  
平均年齢：58.5歳  
-2.4歳 -1.0歳



### ■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 インデックス 調査病院平均差 前回調査との差

Table with 12 columns: Item, Count, Very Satisfied, Satisfied, Neither, Dissatisfied, Very Dissatisfied, Index, Hospital Diff, Previous Diff. Rows include: 施設面 (受付や会計周りの設備や雰囲気, 各科の待合室の設備や雰囲気, 診察室や検査室の設備や雰囲気, 案内表示のわかりやすさ, トイレや洗面所, 食事・喫茶・買物施設, 駐車場の使いやすさ, 施設面全般について).

### ■接遇面

Table with 12 columns: Item, Count, Very Satisfied, Satisfied, Neither, Dissatisfied, Very Dissatisfied, Index, Hospital Diff, Previous Diff. Rows include: 総合案内や受付の対応, 会計の対応, 各科診療受付の対応, 看護師の言葉遣いや態度, 医師の言葉遣いや態度, 検査・放射線技師の言葉遣いや態度, 薬剤師の言葉遣いや態度, リハビリスタッフの言葉遣いや態度, 栄養士の言葉遣いや態度, 接遇面全般について.

### ■診療面

Table with 12 columns: Item, Count, Very Satisfied, Satisfied, Neither, Dissatisfied, Very Dissatisfied, Index, Hospital Diff, Previous Diff. Rows include: 看護師への質問や相談のしやすさ, 看護師の患者の話を聞く姿勢, 看護師の説明や処置, 医師への質問や相談のしやすさ, 医師の患者の話を聞く姿勢, 医師からの病状や検査結果の説明, 医師の診断や処置への信頼感, 診療面全般について.

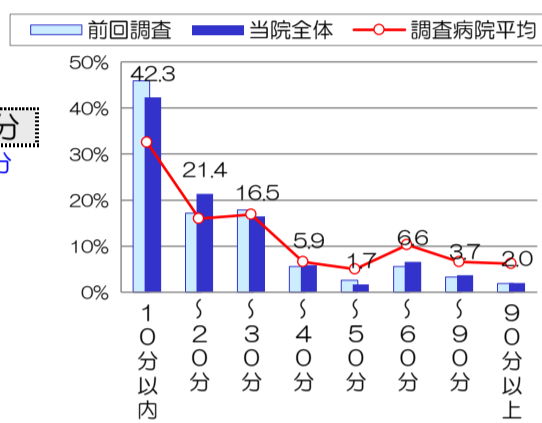
### ■サービス体制面

Table with 12 columns: Item, Count, Very Satisfied, Satisfied, Neither, Dissatisfied, Very Dissatisfied, Index, Hospital Diff, Previous Diff. Rows include: 診察までの待ち時間, 会計の待ち時間, 待ち時間への気配り, 安全面への気配り, プライバシーへの気配り, 整理整頓や清掃状況, 受診手順(来院～会計)のわかりやすさ, 職員間の連携の良さ, 掲示やパンフレットなどの情報提供, サービス体制面全般について.

### ■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：407人



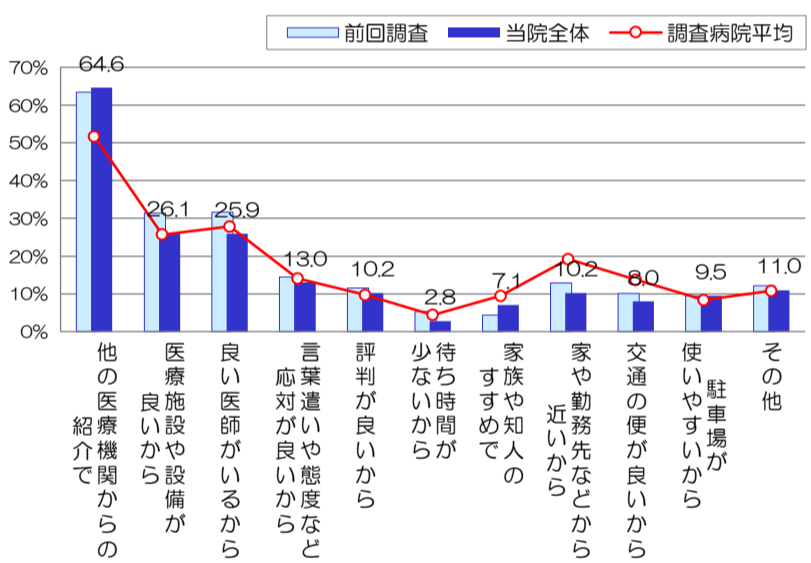
平均時間：23.2分  
調査病院平均差：-11.1分  
前回調査との差：+0.5分

予約率：89.6%

### ■当院の選択理由

(複数回答可)

有効回答者数：463人



### ■総合満足度

有効回答者数：444人

「当院について、総合的にはどう思われますか」

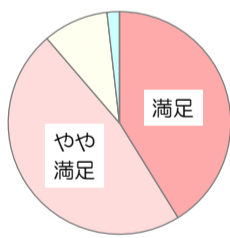
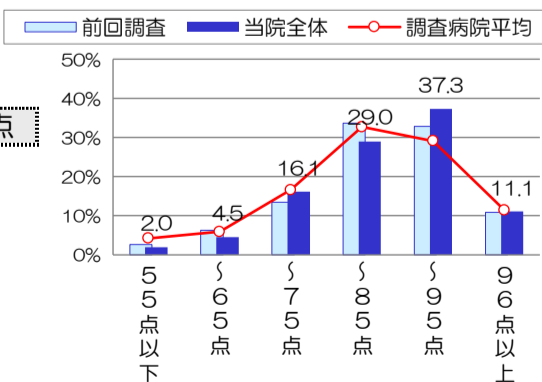


Table with 5 columns: Satisfaction Level, Hospital Overall, Hospital Average Diff, Previous Diff. Rows include: 満足, やや満足, どちらともいえない, やや不満, 不満.

### ■総合評価点

有効回答者数：442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：83.5点  
調査病院平均差：+1.8点  
前回調査との差：+1.0点

### ■紹介・推薦意向

有効回答者数：437人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」

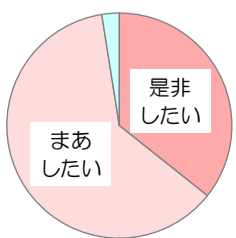


Table with 5 columns: Recommendation Intention, Hospital Overall, Hospital Average Diff, Previous Diff. Rows include: 是非したい, まあしたい, あまりしたくない, 全くしたくない.