

令和2年10月7日(水)～10月28日(水)実施

当院全体 回答者数：1577人

調査病院平均：同内容の調査実施49病院の平均値(平均病床数：465床)

前回調査：令和元年10月7日(月)～10月25日(金)実施(回答者数：1677人)

当院全体

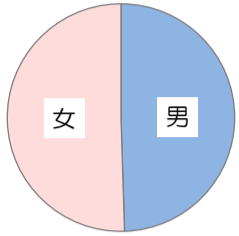
外来患者満足度調査の結果

*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

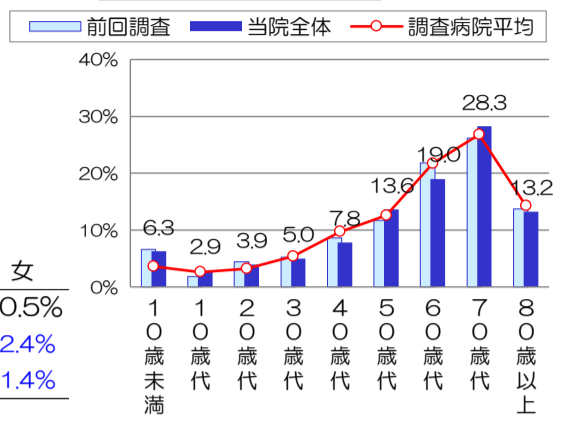
回答者の性別・年齢

有効回答者数：1494人



当院全体 49.5% 50.5%
調査病院平均差 +2.4% -2.4%
前回調査との差 +1.4% -1.4%

調査病院 平均差 前回調査との差
有効回答者数：1555人
平均年齢：59.3歳
-1.3歳 +0.7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

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
受付や会計周りの設備や雰囲気	1499人	24.4	60.8	12.9	1.5	0.4	76.9	+3.2	+1.5
各科の待合室の設備や雰囲気	1486人	22.1	57.7	17.2	2.8	0.3	74.6	+3.3	+0.6
診察室や検査室の設備や雰囲気	1462人	26.1	61.6	11.7	0.1	0.5	78.3	+4.2	+1.2
案内表示のわかりやすさ	1469人	23.6	58.5	14.2	3.1	0.5	75.4	+4.9	+1.8
トイレや洗面所	1470人	27.7	60.3	10.1	1.6	0.3	78.4	+6.9	-0.1
駐車場の使いやすさ	1429人	23.0	56.6	16.0	3.3	1.1	74.2	+14.0	+5.0
施設面全般について	1444人	22.9	65.0	11.1	0.9	0.1	77.5	+6.9	+2.8

接遇面

総合案内や受付の対応	1492人	30.4	59.0	9.5	0.7	0.4	79.6	+3.0	+1.6
会計の対応	1460人	26.1	59.0	12.5	1.7	0.7	77.0	+2.5	+1.6
各科診療受付の対応	1481人	30.9	56.8	10.9	0.9	0.4	79.2	+2.3	+0.9
看護師の言葉づかいや態度	1484人	37.3	54.4	7.4	0.5	0.3	82.0	+2.7	+1.7
医師の言葉づかいや態度	1472人	40.5	52.2	6.3	0.8	0.1	83.0	+2.7	+1.6
検査(採血等)技師の言葉づかいや態度	1070人	35.7	56.4	7.2	0.7	0.1	81.7	+3.9	+2.0
放射線技師の言葉づかいや態度	893人	33.1	57.3	8.8	0.3	0.3	80.7	+2.9	+1.5
薬剤師の言葉づかいや態度	703人	32.4	57.2	10.1	0.1	0.1	80.4	+3.7	+1.7
栄養士の言葉づかいや態度	658人	33.4	56.1	9.9	0.3	0.3	80.5	+4.4	+2.0
接遇面全般について	1458人	28.5	61.6	9.0	0.7	0.2	79.4	+3.2	+1.4

*1：調査病院平均との差は、「検査・放射線技師の言葉づかいや態度」と差で記載

診療面

医師への質問や相談のしやすさ	1480人	36.2	50.5	11.2	1.8	0.3	80.2	+2.1	-0.1
医師が患者の話を聞く姿勢	1468人	37.1	51.0	10.2	1.4	0.3	80.8	+2.1	-0.1
医師からの病状や検査結果の説明	1460人	36.2	52.0	9.8	1.8	0.2	80.6	+2.1	-0.2
医師の診断や処置への信頼感	1453人	35.7	52.6	10.2	1.1	0.3	80.6	+1.9	-0.2
看護師への質問や相談のしやすさ	1425人	32.5	53.5	13.1	0.9	0.4	79.4	+3.1	+0.4
看護師が患者の話を聞く姿勢	1422人	32.9	54.6	11.9	0.4	0.1	79.9	+2.7	+0.5
看護師の説明や処置	1412人	31.9	55.7	11.6	0.6	0.1	79.7	+2.6	+0.7
診療面全般について	1436人	31.8	56.7	10.6	0.8	0.1	79.8	+2.3	+0.4

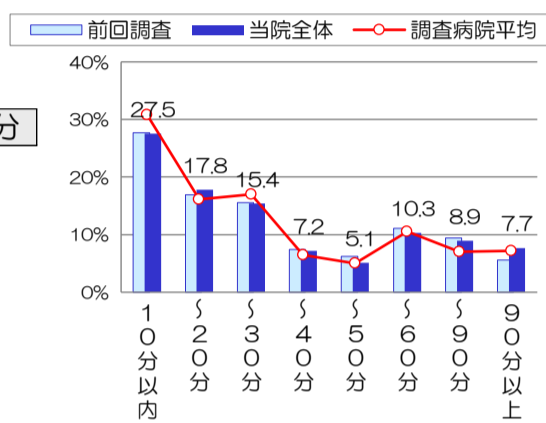
サービス体制面

診察開始までの待ち時間	1457人	11.9	35.1	33.8	14.1	5.2	58.6	+4.9	+2.1
会計の待ち時間	1422人	10.5	37.8	37.2	11.4	3.0	60.4	+0.9	0.0
待ち時間への気配り	1422人	13.7	41.8	38.1	4.9	1.4	65.4	+7.8	+2.9
プライバシーへの気配り	1405人	18.6	49.4	29.0	2.4	0.6	70.7	+2.5	-0.1
受診手順(来館～会計)のわかりやすさ	1421人	18.0	55.3	22.7	3.6	0.4	71.7	+1.9	+1.4
掲示やパンフレットなどの情報提供	1357人	16.1	48.9	32.9	2.0	0.1	69.7	+3.3	+1.2
サービス体制面全般について	1404人	18.2	55.6	24.5	1.5	0.3	72.5	+3.3	+1.3

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：1110人



平均時間：38.7分

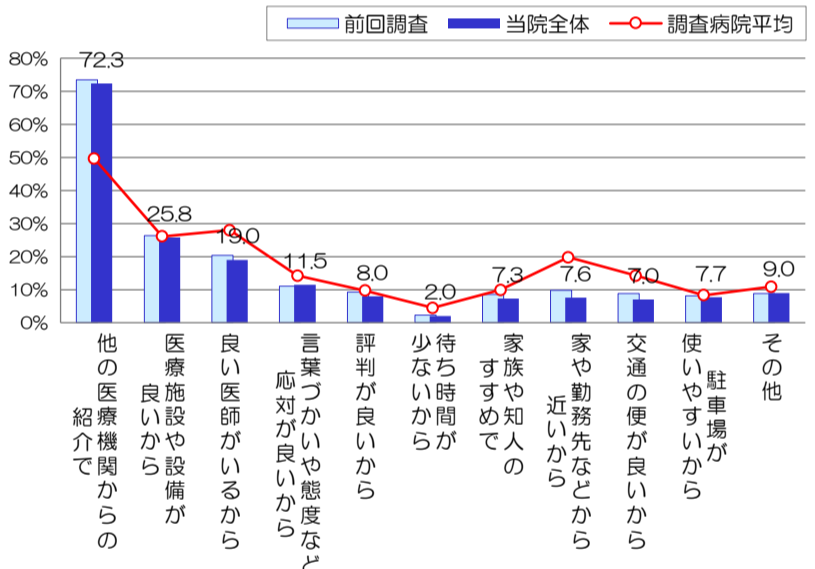
調査病院平均差：+2.6分
前回調査との差：+1.2分

予約率：96.7%

当院の選択理由

(複数回答可)

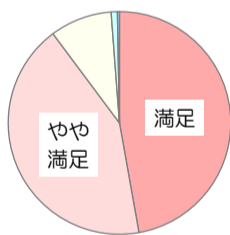
有効回答者数：1507人



総合満足度

有効回答者数：1461人

「当院について、総合的にはどう思われますか」

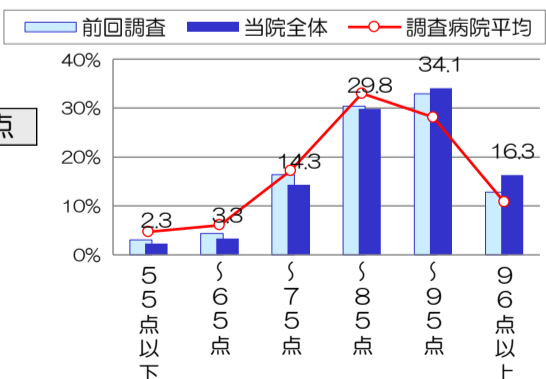


	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	47.2%	+9.2%	+4.4%
やや満足	42.6%	-5.5%	-3.8%
どちらともいえない	9.0%	-2.5%	-0.2%
やや不満	0.9%	-1.1%	-0.6%
不満	0.3%	-0.2%	+0.2%

総合評価点

有効回答者数：1421人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」



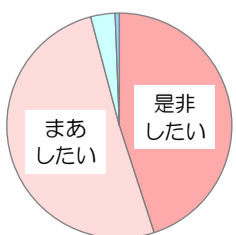
平均評価点：84.6点

調査病院平均差：+3.4点
前回調査との差：+1.5点

紹介・推薦意向

有効回答者数：1431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	45.0%	+11.2%	+2.7%
まあしたい	50.9%	-8.7%	-3.3%
あまりしたくない	3.5%	-2.4%	+0.3%
全くしたくない	0.6%	-0.1%	+0.3%