

令和4年10月11日（火）～10月28日（金）実施

当院全体 回答者数：1525人

調査病院平均：同内容の調査実施52病院の平均値（平均病床数：454床）

前回調査：令和3年10月11日（月）～10月29日（金）実施（回答者数：1603人）

当院全体

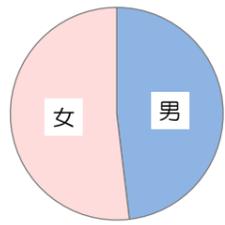
# 外来患者満足度調査の結果

\*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

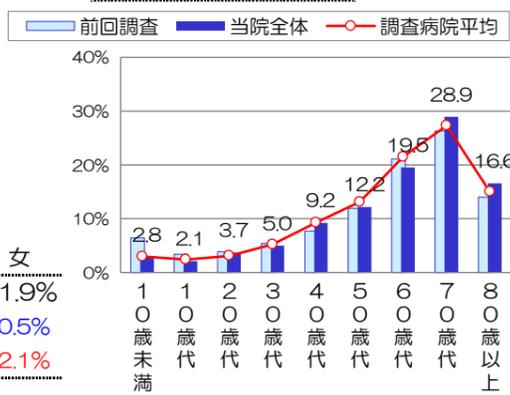
## 回答者の性別・年齢

有効回答者数：1460人



当院全体 48.1% 51.9%  
調査病院平均差 +0.5% -0.5%  
前回調査との差 -2.1% +2.1%

調査病院 平均差 前回調査との差  
有効回答者数：1511人  
平均年齢：62.5歳 +1.1歳 +3.5歳



## 個別項目の満足度

単位：% (0.0は非表示)

### 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	1478人	22.4	61.5	14.3	0.3	0.3	76.0	+2.1	-1.3
各科の待合室の設備や雰囲気	1462人	19.2	57.7	19.3	3.4	0.5	72.9	+1.6	-1.7
診察室や検査室の設備や雰囲気	1447人	23.3	63.0	13.1	0.2	0.4	77.2	+3.0	-1.1
案内表示のわかりやすさ	1453人	20.9	59.1	17.1	2.6	0.3	74.4	+3.8	-0.9
トイレや洗面所	1445人	27.0	60.8	10.6	0.3	1.4	78.2	+6.2	-0.3
駐車場の使いやすさ	1405人	21.6	60.3	15.5	2.1	0.6	75.1	+13.5	-0.4
施設面全般について	1420人	20.6	65.6	13.0	0.1	0.7	76.4	+5.6	-1.1

### 接遇面

総合案内や受付の対応	1470人	28.4	61.3	8.8	0.3	1.1	79.1	+2.2	+0.1
会計の対応	1425人	24.2	61.7	12.1	0.5	1.5	76.9	+1.9	-0.7
各科診療受付の対応	1453人	27.7	62.0	9.2	0.3	0.8	79.0	+1.9	+0.4
看護師の言葉づかいかいや態度	1463人	32.3	59.6	7.5	0.2	0.5	80.8	+1.2	-0.1
医師の言葉づかいかいや態度	1451人	36.5	56.2	6.4	0.2	0.6	82.1	+1.4	-0.4
検査(採血等)技師の言葉づかいかいや態度	1075人	31.7	61.1	6.4	0.3	0.5	80.9	+2.6	-0.1
放射線技師の言葉づかいかいや態度	913人	32.3	58.5	8.2	0.2	0.8	80.5	+2.2	0.0
薬剤師の言葉づかいかいや態度	682人	29.2	60.9	9.2	0.4	0.3	79.5	+2.2	-0.8
栄養士の言葉づかいかいや態度	624人	29.5	60.7	8.5	0.2	1.1	79.6	+3.1	-1.3
接遇面全般について	1433人	27.1	63.3	8.8	0.3	0.5	79.1	+2.5	-0.2

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

### 診療面

医師への質問や相談のしやすさ	1450人	36.6	52.1	9.6	0.3	1.3	80.8	+2.2	-0.2
医師が患者の話を聞く姿勢	1447人	36.8	53.4	8.0	0.5	1.3	81.2	+2.0	-0.1
医師からの病状や検査結果の説明	1434人	35.7	54.3	8.7	0.2	1.1	81.0	+2.1	-0.2
医師の診断や処置への信頼感	1423人	36.3	52.6	10.0	0.3	0.8	80.9	+1.7	-0.5
看護師への質問や相談のしやすさ	1387人	31.4	56.9	11.2	0.2	0.3	79.7	+3.0	-0.2
看護師が患者の話を聞く姿勢	1382人	31.6	56.9	10.9	0.3	0.3	79.8	+2.1	-0.4
看護師の説明や処置	1361人	30.6	57.7	11.2	0.3	0.3	79.5	+2.0	-0.3
診療面全般について	1401人	31.3	58.1	9.8	0.3	0.5	79.9	+1.8	-0.4

### サービス体制面

診察開始までの待ち時間	1417人	8.6	31.2	37.6	15.6	7.0	54.7	+0.1	-4.1
会計の待ち時間	1396人	8.3	40.5	36.7	11.8	2.7	60.0	-0.1	-2.2
待ち時間への気配り	1377人	10.5	40.7	39.5	7.1	2.2	62.5	+4.3	-2.2
プライバシーへの気配り	1369人	15.0	53.0	29.4	1.8	0.8	69.9	+1.3	-1.3
受診手順(来館～会計)のわかりやすさ	1376人	15.4	55.6	25.4	2.9	0.7	70.5	+0.4	-1.7
掲示やパンフレットなどの情報提供	1311人	13.9	50.1	33.3	1.9	0.8	68.6	+1.7	-1.2
サービス体制面全般について	1355人	15.5	56.4	26.1	1.5	0.4	71.2	+1.5	-1.4

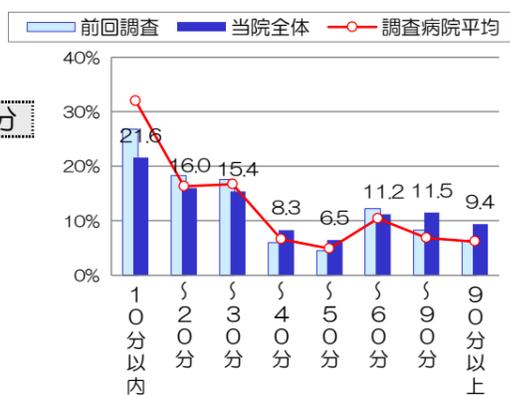
## 診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

有効回答者数：1162人

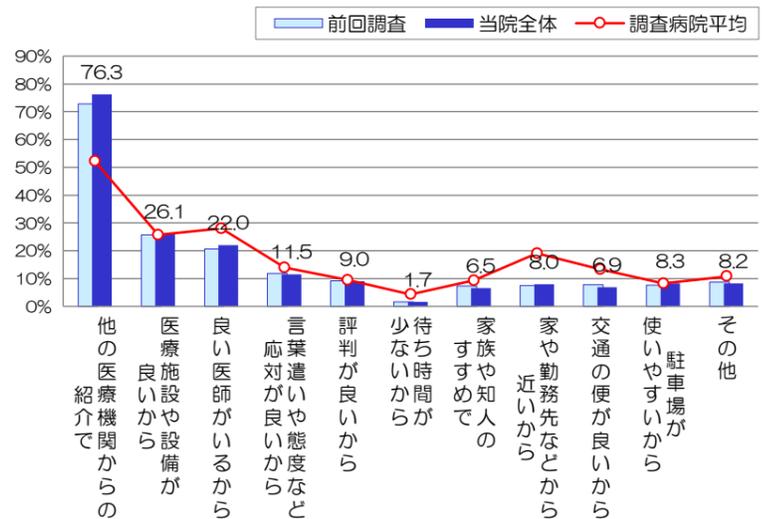
平均時間：43.3分  
調査病院平均差：+8.7分  
前回調査との差：+6.5分

予約率：96.5%



## 当院の選択理由 (複数回答可)

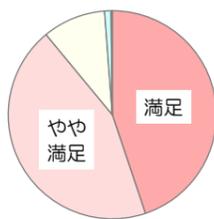
有効回答者数：1491人



## 総合満足度

有効回答者数：1422人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



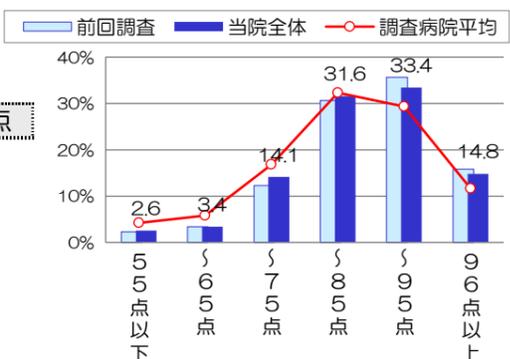
	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	44.9%	+5.2%	-1.3%
やや満足	44.2%	-2.8%	-1.6%
どちらともいえない	9.8%	-1.2%	+2.9%
やや不満	1.0%	-1.0%	0.0%
不満	0.2%	-0.2%	+0.1%

## 総合評価点

有効回答者数：1397人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

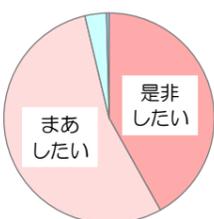
平均評価点：84.2点  
調査病院平均差：+2.5点  
前回調査との差：-0.7点



## 紹介・推薦意向

有効回答者数：1415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	41.9%	+6.9%	-3.6%
まあしたい	54.4%	-4.4%	+3.0%
あまりしたくない	3.3%	-2.4%	+0.3%
全くしたくない	0.4%	-0.2%	+0.3%