

令和5年10月10日（火）～10月27日（金）実施

当院全体 回答者数：1544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10月11日（火）～10月28日（金）実施（回答者数：1525人）

# 当院全体

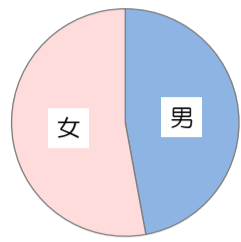
# 外来患者満足度調査の結果

\*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

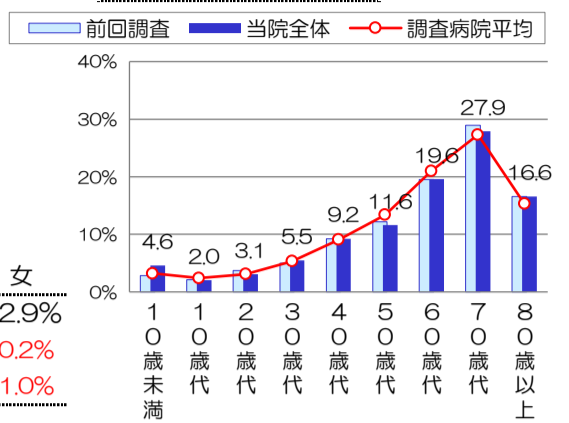
## ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：1491人



当院全体 47.1% 52.9%  
調査病院平均差 -0.2% +0.2%  
前回調査との差 -1.0% +1.0%

調査病院 平均差 前回調査との差  
有効回答者数：1522人  
平均年齢：61.5歳 +0.1歳 -1.0歳



## ■個別項目の満足度

### 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	前回調査との差
受付や会計周りの設備や雰囲気	1492人	21.2	59.6	16.4	2.3	0.5	74.7	+0.9
各科の待合室の設備や雰囲気	1488人	18.6	57.1	20.0	3.5	0.7	72.3	+1.1
診察室や検査室の設備や雰囲気	1457人	23.8	62.7	12.7	2.8	0.1	77.4	+3.3
案内表示のわかりやすさ	1473人	21.4	57.4	17.9	2.8	0.5	74.1	+3.6
トイレや洗面所	1468人	25.5	60.5	11.1	2.5	0.4	77.0	+5.4
駐車場の使いやすさ	1424人	22.5	56.7	16.7	3.0	1.0	74.2	+13.2
施設面全般について	1452人	21.2	62.9	14.8	1.0	0.1	76.0	+5.5

### 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	前回調査との差
総合案内や受付の対応	1484人	27.4	60.7	10.6	1.1	0.2	78.5	+1.6
会計の対応	1443人	23.5	60.1	13.7	2.1	0.6	75.9	+1.0
各科診療受付の対応	1467人	27.2	59.6	11.6	1.2	0.3	78.0	+1.0
看護師の言葉づかいや態度	1483人	33.6	57.2	7.6	1.3	0.3	80.6	+1.2
医師の言葉づかいや態度	1466人	36.6	55.5	6.8	0.7	0.4	81.8	+1.2
検査(採血等)技師の言葉づかいや態度	1131人	32.5	57.8	8.8	0.6	0.2	80.5	+2.4
放射線技師の言葉づかいや態度	949人	30.7	58.6	9.7	0.7	0.3	79.6	+1.5
薬剤師の言葉づかいや態度	733人	29.9	57.8	11.1	0.8	0.4	79.0	+1.8
栄養士の言葉づかいや態度	665人	30.1	55.8	13.4	0.3	0.5	78.7	+2.2
接遇面全般について	1423人	26.7	61.9	10.5	0.8	0.1	78.6	+2.1

\*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

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	前回調査との差
医師への質問や相談のしやすさ	1465人	34.5	53.9	9.2	1.8	0.5	80.0	+1.4
医師が患者の話を聞く姿勢	1465人	35.6	52.6	10.0	1.4	0.5	80.3	+1.1
医師からの病状や検査結果の説明	1450人	35.9	52.0	9.9	1.9	0.3	80.3	+1.3
医師の診断や処置への信頼感	1447人	36.8	52.5	9.1	1.2	0.4	81.0	+1.8
看護師への質問や相談のしやすさ	1400人	31.9	55.1	11.9	0.7	0.4	79.3	+2.8
看護師が患者の話を聞く姿勢	1399人	32.7	55.3	10.9	0.6	0.5	79.8	+2.3
看護師の説明や処置	1379人	32.6	55.2	11.2	0.7	0.4	79.7	+2.3
診療面全般について	1421人	32.0	55.9	11.4	0.5	0.1	79.8	+1.7

### 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	前回調査との差
診察開始までの待ち時間	1417人	10.2	31.5	35.4	16.1	6.8	55.5	+1.3
会計の待ち時間	1397人	7.8	34.6	39.7	14.1	13.8	57.1	-2.4
待ち時間への気配り	1371人	9.6	38.3	41.5	7.2	3.4	60.8	+2.9
プライバシーへの気配り	1365人	15.3	55.9	26.1	2.1	0.7	70.8	+2.3
受診手順(来館～会計)のわかりやすさ	1396人	15.7	57.3	22.3	4.1	0.6	70.8	+0.8
掲示やパンフレットなどの情報提供	1321人	14.8	48.4	34.2	2.2	0.5	68.7	+2.0
サービス体制面全般について	1366人	15.7	56.1	25.5	1.5	0.2	70.9	+1.3

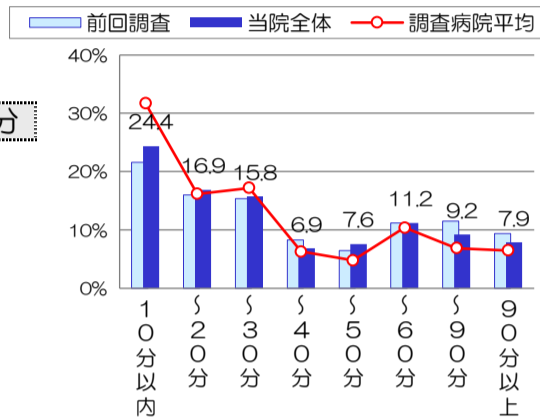
## ■診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

有効回答者数：1212人

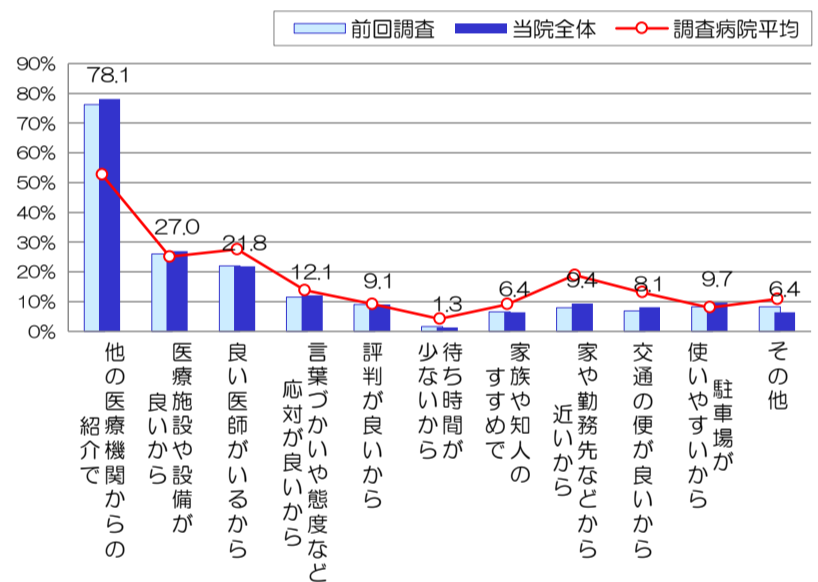
平均時間：39.8分  
調査病院平均差：+4.8分  
前回調査との差：-3.5分

予約率：97.3%



## ■当院の選択理由

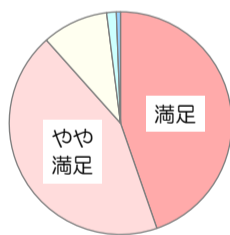
(複数回答可) 有効回答者数：1490人



## ■総合満足度

有効回答者数：1443人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



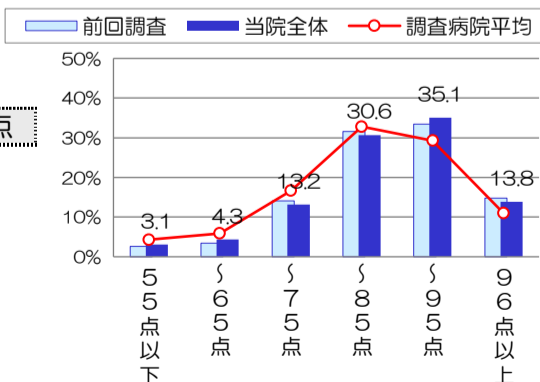
満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	44.7%	+6.1%	-0.2%
やや満足	43.7%	-4.4%	-0.5%
どちらともいえない	9.6%	-1.3%	-0.2%
やや不満	1.4%	-0.6%	+0.4%
不満	0.6%	+0.2%	+0.4%

## ■総合評価点

有効回答者数：1414人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

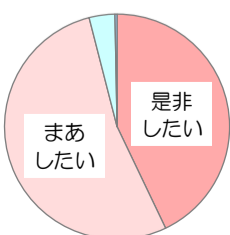
平均評価点：83.9点  
調査病院平均差：+2.3点  
前回調査との差：-0.3点



## ■紹介・推薦意向

有効回答者数：1420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	42.9%	+8.4%	+1.0%
まあしたい	53.1%	-6.1%	-1.3%
あまりしたくない	3.7%	-1.9%	+0.4%
全くしたくない	0.3%	-0.4%	-0.1%