

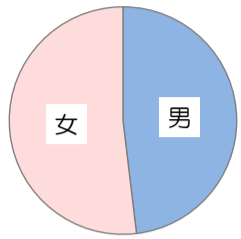
# 外来患者満足度調査の結果

\*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

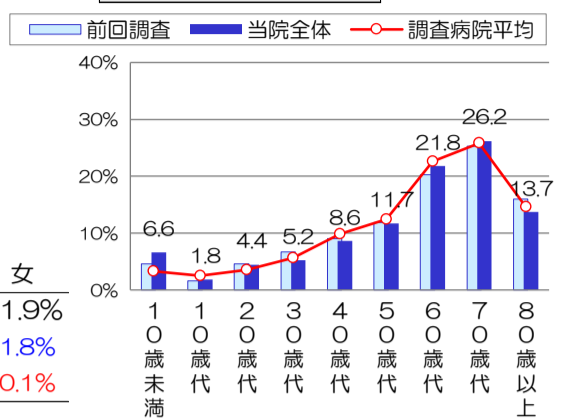
## 回答者の性別・年齢

有効回答者数: 1665人



当院全体 48.1% 51.9%  
調査病院平均差 +1.8% -1.8%  
前回調査との差 -0.1% +0.1%

調査病院 平均差 前回調査との差  
有効回答者数: 1655人  
平均年齢: 58.6歳  
-2.1歳 -1.3歳



## 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

項目	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	21.0	62.2	14.7	1.6	0.5	75.4	+1.8	-0.8
各科の待合室の設備や雰囲気	19.1	60.8	17.4	2.4	0.3	74.0	+2.7	-0.1
診察室や検査室の設備や雰囲気	22.8	63.5	13.1	0.1	0.5	77.1	+3.1	-0.9
案内表示のわかりやすさ	21.2	56.4	18.5	3.5	0.4	73.6	+3.2	-0.5
トイレや洗面所	27.9	60.1	10.4	1.2	0.4	78.5	+6.8	-0.2
駐車場の使いやすさ	18.0	51.4	21.6	7.3	1.7	69.2	+9.1	-0.6
施設面全般について	18.4	63.5	16.7	1.0	0.3	74.7	+4.2	-1.4

### 接遇面

総合案内や受付の対応	27.1	59.5	11.8	0.4	1.1	78.0	+1.5	+0.2
会計の対応	22.8	59.0	15.7	1.9	0.6	75.4	+0.8	+0.1
各科診療受付の対応	26.7	61.4	10.5	0.1	1.4	78.3	+1.6	-0.9
看護師の言葉づかいや態度	31.8	58.6	8.7	0.3	0.6	80.3	+1.1	-0.9
医師の言葉づかいや態度	35.5	55.5	8.3	0.1	0.6	81.4	+1.2	-0.2
検査(採血等)技師の言葉づかいや態度	31.4	57.6	9.8	0.3	0.9	79.7	+2.0	-1.2
放射線技師の言葉づかいや態度	29.4	59.1	10.6	0.1	0.8	79.2	+1.5	-0.9
薬剤師の言葉づかいや態度	28.7	57.7	13.2	0.4	0.4	78.7	+1.8	0.0
栄養士の言葉づかいや態度	28.7	57.4	12.8	1.0	0.1	78.5	+2.4	+0.2
接遇面全般について	25.8	61.1	12.4	0.1	0.5	78.0	+2.0	-0.6

\*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	36.5	50.3	11.5	0.3	1.3	80.3	+2.4	0.0
医師が患者の話を聞く姿勢	37.8	49.7	10.9	0.3	1.3	80.9	+2.5	+0.5
医師からの病状や検査結果の説明	37.5	49.8	11.2	0.1	1.4	80.8	+2.6	+0.3
医師の診断や処置への信頼感	37.3	49.7	11.9	0.1	1.0	80.8	+2.3	+0.5
看護師への質問や相談のしやすさ	30.9	55.1	13.0	0.1	0.8	79.0	+3.0	0.0
看護師が患者の話を聞く姿勢	32.1	54.6	12.3	0.2	0.8	79.4	+2.4	-0.5
看護師の説明や処置	30.7	55.6	12.8	0.1	0.7	79.0	+2.2	-0.5
診療面全般について	31.0	56.2	12.2	0.2	0.4	79.4	+2.2	+0.1

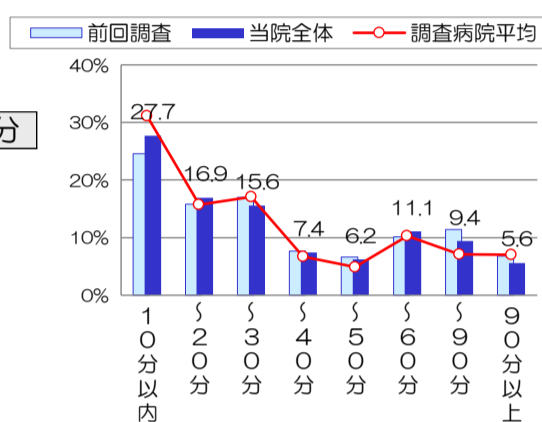
### サービス体制面

診察開始までの待ち時間	10.8	31.0	37.3	15.2	5.6	56.5	+3.1	+0.1
会計の待ち時間	9.0	38.9	39.1	10.6	2.3	60.4	+0.7	+0.1
待ち時間への気配り	11.5	37.2	42.7	7.3	1.4	62.5	+4.9	-0.2
プライバシーへの気配り	17.2	51.2	29.7	1.5	0.4	70.8	+2.6	+1.1
受診手順(来館~会計)のわかりやすさ	16.4	53.2	26.6	2.9	0.9	70.3	+0.8	-0.2
掲示やパンフレットなどの情報提供	14.3	47.7	36.0	1.7	0.3	68.5	+2.3	+0.5
サービス体制面全般について	15.5	55.5	27.4	1.3	0.3	71.2	+2.2	+0.8

## 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: 1270人



平均時間: 37.5分

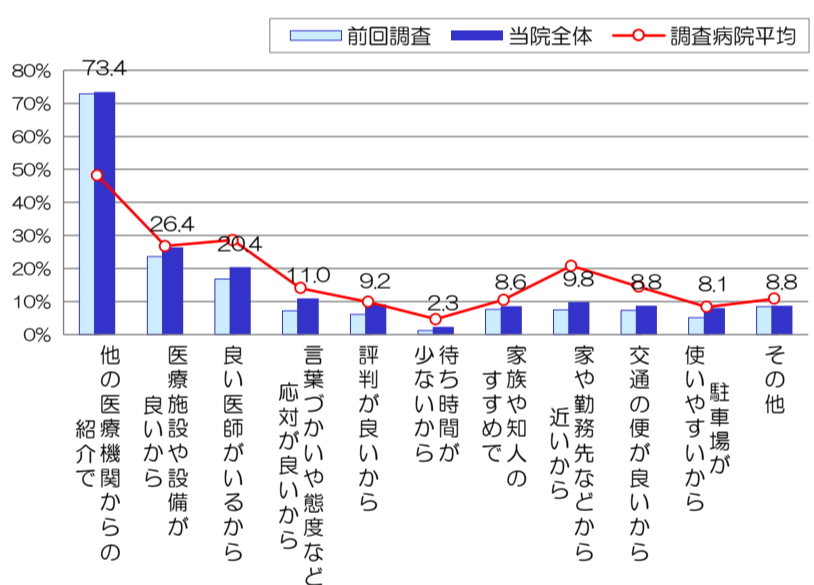
調査病院平均差: +1.6分

前回調査との差: -2.4分

予約率: 95.7%

## 当院の選択理由 (複数回答可)

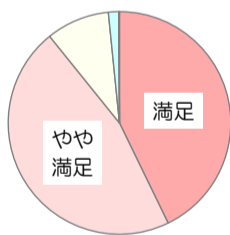
有効回答者数: 1611人



## 総合満足度

「当院について、総合的にはどう思われますか」

有効回答者数: 1543人

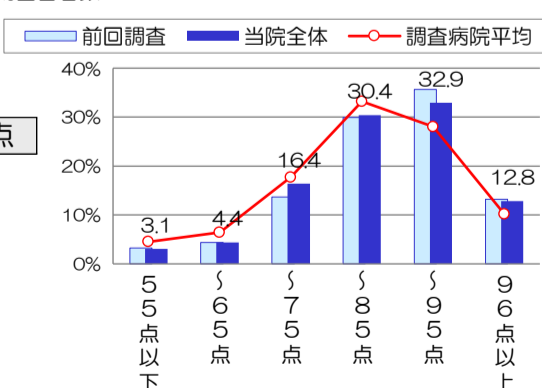


満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	42.8%	+5.5%	-2.7%
やや満足	46.4%	-2.4%	+2.2%
どちらともいえない	9.2%	-2.2%	+0.4%
やや不満	1.5%	-0.6%	+0.5%
不満	0.1%	-0.3%	-0.4%

## 総合評価点

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

有効回答者数: 1517人



平均評価点: 83.1点

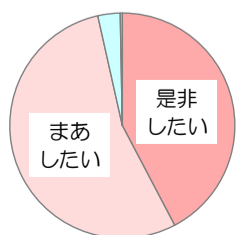
調査病院平均差: +2.1点

前回調査との差: -0.5点

## 紹介・推薦意向

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」

有効回答者数: 1514人



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	42.3%	+8.5%	-2.0%
まあしたい	54.2%	-5.3%	+1.7%
あまりしたくない	3.2%	-2.7%	+0.6%
全くしたくない	0.3%	-0.5%	-0.2%