

令和6年10月7日（月）～10月25日（金）実施

当院全体 回答者数：1542人

調査病院平均：同内容の調査実施55病院の平均値（平均病床数：461床）

前回調査：令和5年10月10日（火）～10月27日（金）実施（回答者数：1544人）

当院全体

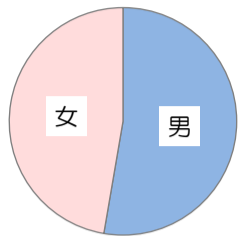
外来患者満足度調査の結果

*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

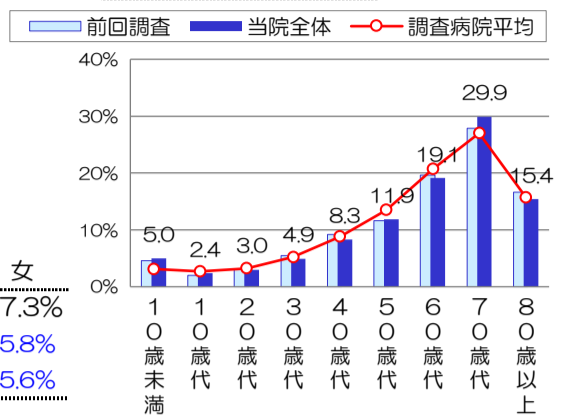
回答者の性別・年齢

有効回答者数：1473人



当院全体 52.7% 47.3%
調査病院平均差 +5.8% -5.8%
前回調査との差 +5.6% -5.6%

調査病院 平均差 0.0歳
前回調査との差 -0.2歳



診察までの待ち時間

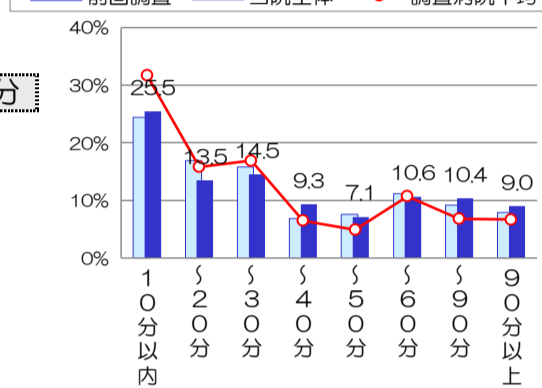
(予約の場合は予約時刻から)

有効回答者数：1162人

平均時間：41.4分

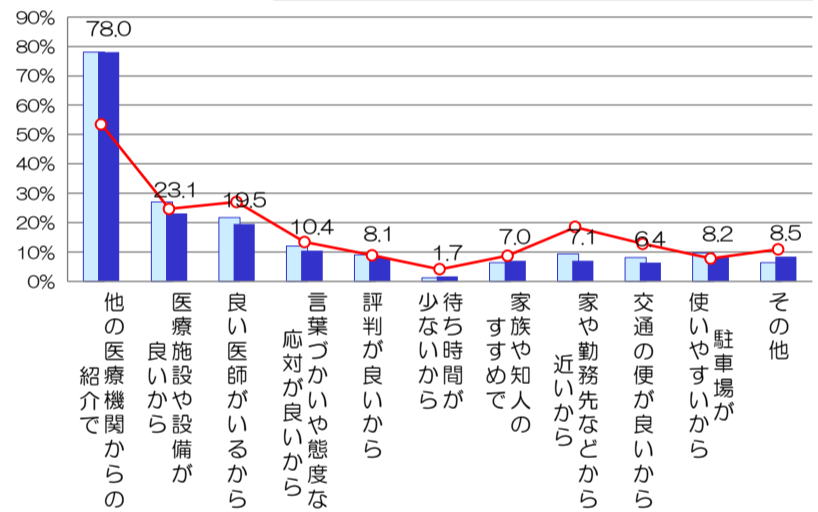
調査病院平均差：+6.1分
前回調査との差：+1.6分

予約率：97.1%



当院の選択理由 (複数回答可)

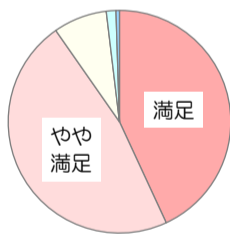
有効回答者数：1491人



総合満足度

有効回答者数：1454人

「当院について、総合的にはどうお考えですか」



満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	43.1%	+3.8%	-1.6%
やや満足	47.2%	-0.2%	+3.5%
どちらともいえない	7.8%	-3.2%	-1.8%
やや不満	1.4%	-0.6%	0.0%
不満	0.5%	+0.1%	-0.1%

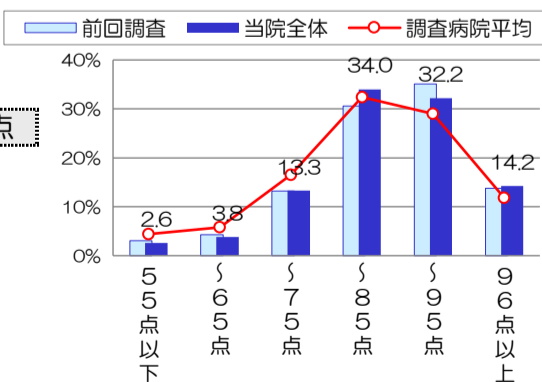
総合評価点

有効回答者数：1402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

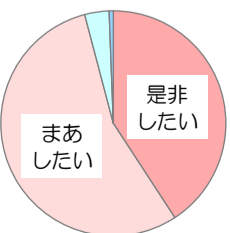
調査病院平均差：+2.2点
前回調査との差：0.0点



紹介・推薦意向

有効回答者数：1421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	40.8%	+6.4%	-2.1%
まあしたい	55.1%	-4.1%	+2.0%
あまりしたくない	3.5%	-2.3%	-0.2%
全くしたくない	0.6%	0.0%	+0.3%

個別項目の満足度

項目	有効回答者数	満足度 (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
		非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満			
施設面									
受付や会計周りの設備や雰囲気	1487人	21.3	62.5	14.2	1.5	75.7	+1.7	+1.0	
各科の待合室の設備や雰囲気	1472人	18.9	59.2	18.0	3.5	73.2	+1.7	+0.9	
診察室や検査室の設備や雰囲気	1453人	23.6	64.1	11.7	0.1	77.7	+3.4	+0.3	
案内表示のわかりやすさ	1464人	19.9	58.8	18.0	2.7	73.7	+2.9	-0.4	
トイレや洗面所	1454人	26.4	61.3	10.9	0.3	78.1	+6.1	+1.1	
駐車場の使いやすさ	1420人	20.1	55.9	17.8	5.0	72.2	+11.2	-2.0	
施設面全般について	1454人	20.1	64.9	14.0	0.2	76.0	+5.1	0.0	
接遇面									
総合案内や受付の応対	1487人	25.6	63.5	9.8	0.1	78.3	+1.3	-0.2	
会計の応対	1454人	22.6	61.9	13.5	0.3	76.2	+1.1	+0.3	
各科診療受付の応対	1455人	26.0	61.4	11.1	0.3	78.0	+0.8	0.0	
看護師の言葉づかいや態度	1474人	31.5	59.8	7.7	0.5	80.3	+0.7	-0.3	
医師の言葉づかいや態度	1473人	36.0	56.5	7.1	0.2	81.9	+1.1	+0.1	
検査(採血等)技師の言葉づかいや態度	1142人	29.7	61.6	8.0	0.2	80.0	+1.6	-0.5	
放射線技師の言葉づかいや態度	964人	27.1	63.1	9.6	0.1	79.2	+0.8	-0.4	
薬剤師の言葉づかいや態度	730人	26.6	62.2	11.0	0.3	78.8	+1.4	-0.2	
栄養士の言葉づかいや態度	661人	26.8	61.3	11.8	0.2	78.7	+2.0	0.0	
接遇面全般について	1428人	25.6	63.6	10.0	0.3	78.4	+1.6	-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	1459人	33.8	54.4	10.1	0.3	80.0	+1.3	0.0	
医師が患者の話を聞く姿勢	1476人	35.4	54.7	8.1	0.3	80.9	+1.6	+0.6	
医師からの病状や検査結果の説明	1452人	34.2	55.1	9.6	0.2	80.6	+1.5	+0.3	
医師の診断や処置への信頼感	1449人	33.7	55.6	9.3	0.2	80.4	+1.1	-0.6	
看護師への質問や相談のしやすさ	1411人	29.9	56.3	12.8	0.2	78.7	+1.9	-0.6	
看護師が患者の話を聞く姿勢	1415人	30.5	57.4	11.2	0.3	79.3	+1.5	-0.5	
看護師の説明や処置	1403人	29.5	57.8	12.0	0.1	79.0	+1.3	-0.7	
診療面全般について	1444人	30.9	57.8	10.5	0.1	79.7	+1.5	-0.1	
サービス体制面									
診察開始までの待ち時間	1436人	10.6	28.4	37.0	17.3	66.6	54.8	+0.4	-0.7
会計の待ち時間	1420人	8.7	33.7	40.9	14.4	63.3	58.0	-1.7	+0.9
待ち時間への気配り	1403人	10.1	35.1	44.1	8.3	60.6	60.6	+2.5	-0.2
プライバシーへの気配り	1405人	15.3	54.6	27.8	1.6	70.5	70.5	+1.6	-0.3
受診手順(来館～会計)のわかりやすさ	1420人	14.6	58.0	23.3	3.5	70.6	70.6	+0.4	-0.2
掲示やパンフレットなどの情報提供	1346人	12.8	51.5	33.5	1.9	68.6	68.6	+1.5	-0.1
サービス体制面全般について	1393人	14.5	57.5	25.3	2.4	70.9	70.9	+1.0	0.0