

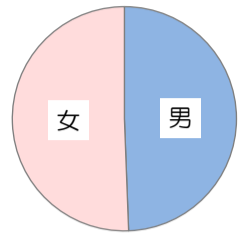
# 外来患者満足度調査の結果

\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

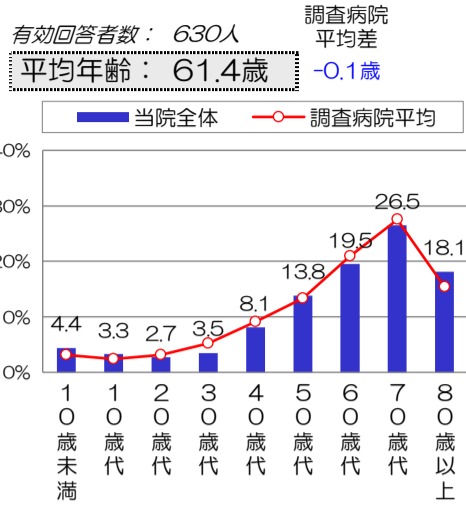
\*個別満足度のインデックスは、非常に満足：100点、満足：75点、どちらともいえない：50点、やや不満：25点、不満：0点とした平均評価点

## ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：634人



当院全体 49.4% 50.6%  
調査病院平均差 +2.1% -2.1%

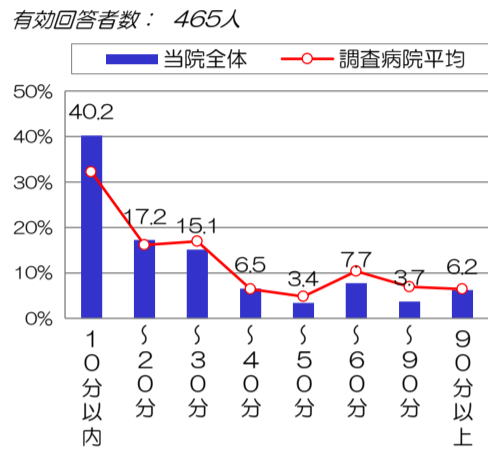


## ■診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

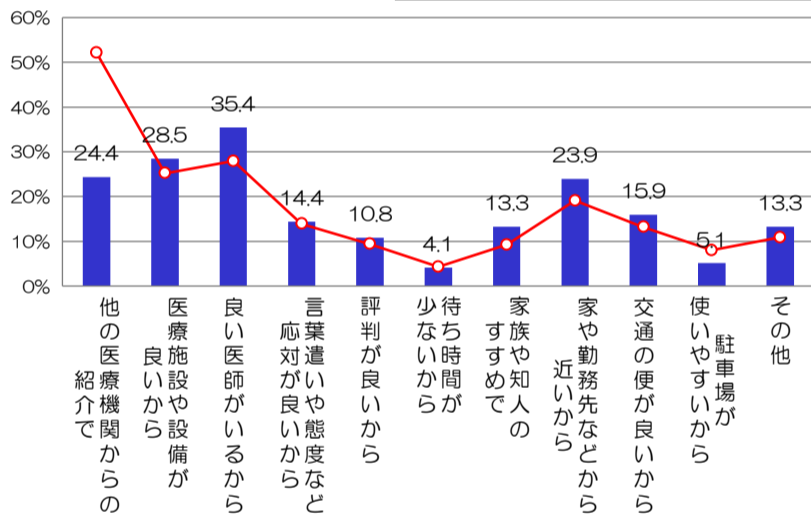
平均時間：30.5分  
調査病院平均差：-4.3分

予約率：83.6%



## ■当院の選択理由 (複数回答可)

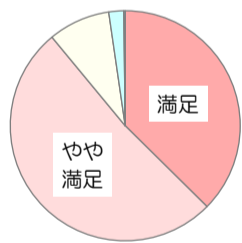
有効回答者数：610人



## ■総合満足度

有効回答者数：572人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



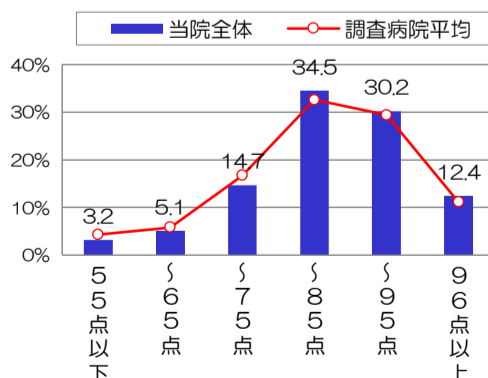
満足度	当院全体 (%)	調査病院平均差 (%)
満足	37.4%	-1.5%
やや満足	51.6%	+3.7%
どちらともいえない	8.7%	-2.2%
やや不満	2.1%	+0.1%
不満	0.2%	-0.2%

## ■総合評価点

有効回答者数：566人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

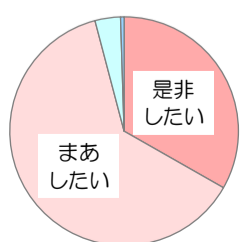
平均評価点：82.6点  
調査病院平均差：+1.0点



## ■紹介・推薦意向

有効回答者数：548人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」



意向	当院全体 (%)	調査病院平均差 (%)
是非したい	33.2%	-1.4%
まあしたい	62.6%	+3.5%
あまりしたくない	3.6%	-2.0%
全くしたくない	0.5%	-0.1%

## ■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

### 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
受付や会計周りの設備や雰囲気	582人	19.4	65.8	13.4	0.7	0.7	75.6	+1.7
各科の待合室の設備や雰囲気	577人	14.7	60.0	22.2	2.4	0.7	71.4	+0.1
診察室や検査室の設備や雰囲気	571人	17.0	63.0	18.4	1.4	0.2	73.8	-0.3
案内表示のわかりやすさ	565人	15.8	58.1	21.9	3.9	0.4	71.2	+0.7
トイレや洗面所	571人	15.4	55.7	23.8	4.6	0.5	70.2	-1.7
食事・喫茶・買物施設	438人	9.6	45.0	37.4	6.8	1.1	63.8	+0.4
駐車場の使いやすさ	557人	8.8	31.6	27.1	18.1	14.4	50.6	-10.5
施設面全般について	553人	11.4	58.4	25.7	4.2	0.4	69.1	-1.5

### 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	調査病院平均差
総合案内や受付の対応	586人	30.9	59.9	8.0	0.5	0.7	80.0	+3.1
会計の対応	577人	27.2	61.9	9.4	0.3	1.2	78.6	+3.7
各科診療受付の対応	573人	28.1	58.8	11.9	0.3	0.9	78.4	+1.3
看護師の言葉遣いや態度	583人	30.0	59.5	8.9	0.3	1.2	79.4	-0.1
医師の言葉遣いや態度	579人	35.2	55.4	7.8	0.5	1.0	81.0	+0.4
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	498人	28.1	59.6	11.6	0.4	0.2	78.7	+0.6
薬剤師の言葉遣いや態度	220人	30.9	58.2	10.5	0.5	0.5	79.8	+2.6
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	146人	31.5	54.1	13.0	1.4	0.8	78.6	+0.8
栄養士の言葉遣いや態度	128人	31.3	52.3	15.6	0.8	0.8	78.5	+1.9
接遇面全般について	546人	26.2	60.1	12.8	0.7	0.2	77.7	+1.1

### 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	調査病院平均差
看護師への質問や相談のしやすさ	557人	26.4	58.5	13.5	0.4	1.3	77.3	+0.8
看護師の患者の話を聞く姿勢	553人	26.9	60.8	11.0	0.5	0.7	78.2	+0.6
看護師の説明や処置	546人	26.7	60.6	11.2	0.5	0.9	78.0	+0.6
医師への質問や相談のしやすさ	567人	32.3	54.1	11.5	0.5	1.6	79.0	+0.4
医師の患者の話を聞く姿勢	569人	35.1	52.5	10.5	0.5	1.2	80.1	+0.9
医師からの病状や検査結果の説明	564人	34.6	53.4	9.9	0.5	1.6	80.0	+1.0
医師の診断や処置への信頼感	553人	34.7	53.2	10.7	0.4	1.1	80.2	+1.0
診療面全般について	557人	31.1	56.6	11.0	0.2	1.3	79.3	+1.2

### 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	調査病院平均差
診察までの待ち時間	560人	11.8	35.2	32.9	14.8	5.4	58.3	+3.9
会計の待ち時間	555人	11.7	46.5	32.4	7.0	2.3	64.5	+4.7
待ち時間への気配り	541人	10.5	36.2	43.6	6.7	3.0	61.2	+3.1
安全面への気配り	534人	15.7	49.3	33.1	1.5	0.4	69.6	+1.1
プライバシーへの気配り	539人	16.5	53.2	29.1	0.6	0.6	71.2	+2.7
整理整頓や清掃状況	544人	19.9	60.1	18.6	1.3	0.2	74.5	+0.3
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	547人	18.5	59.0	18.1	4.0	0.4	72.8	+2.7
職員間の連携の良さ	513人	17.9	55.2	24.2	1.9	0.8	71.9	+2.9
掲示やパンフレットなどの情報提供	492人	15.0	52.2	31.1	1.6	0.6	70.2	+3.4
サービス体制面全般について	523人	15.7	58.7	23.5	2.1	0.2	72.0	+2.3