

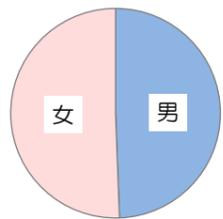
# 外来患者満足度調査の結果

\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

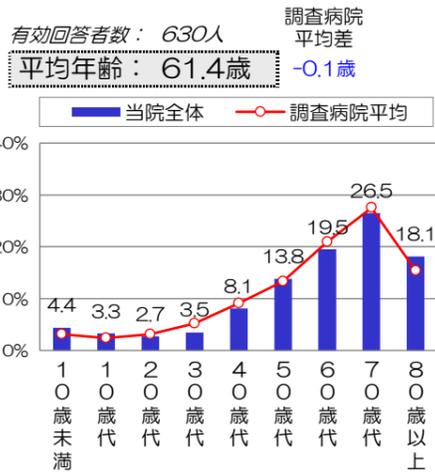
\*個別満足度のインデックスは、非常に満足：100点、満足：75点、どちらともいえない：50点、やや不満：25点、不満：0点とした平均評価点

## ■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%

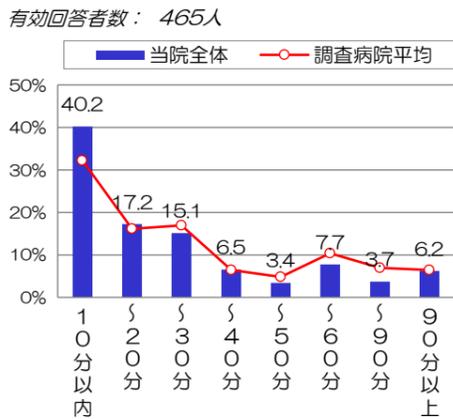


## ■診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

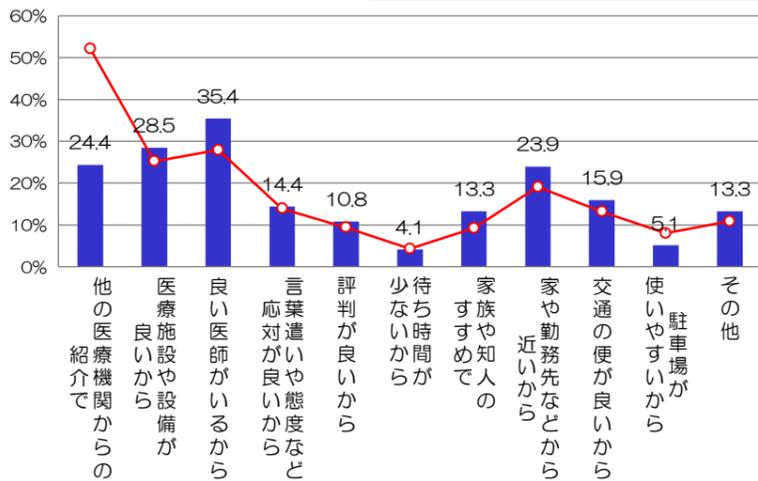
平均時間：30.5分  
調査病院平均差：-4.3分

予約率：83.6%



## ■当院の選択理由 (複数回答可)

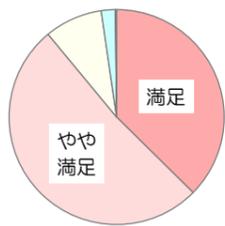
有効回答者数：610人



## ■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」



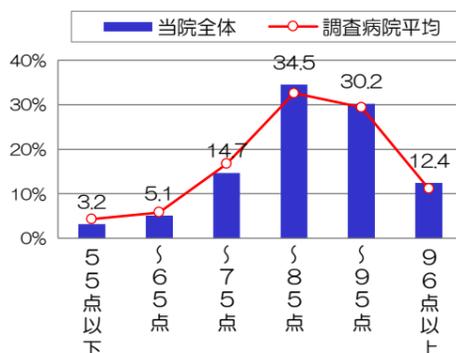
| 満足度       | 当院全体 (%) | 調査病院平均差 (%) |
|-----------|----------|-------------|
| 満足        | 37.4%    | -1.5%       |
| やや満足      | 51.6%    | +3.7%       |
| どちらともいえない | 8.7%     | -2.2%       |
| やや不満      | 2.1%     | +0.1%       |
| 不満        | 0.2%     | -0.2%       |

## ■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」

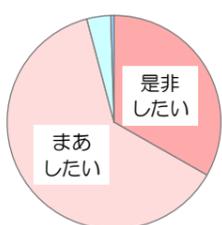
平均評価点：82.6点  
調査病院平均差：+1.0点



## ■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われますか」



| 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

| 項目                 | 当院全体 (%) | 調査病院平均 (%) | インデックス | 調査病院平均差    |
|--------------------|----------|------------|--------|------------|
| <b>施設面</b>         |          |            |        |            |
| 受付や会計周りの設備や雰囲気     | 19.4     | 65.8       | 13.4   | 75.6 +1.7  |
| 各科の待合室の設備や雰囲気      | 14.7     | 60.0       | 22.2   | 71.4 +0.1  |
| 診察室や検査室の設備や雰囲気     | 17.0     | 63.0       | 18.4   | 73.8 -0.3  |
| 案内表示のわかりやすさ        | 15.8     | 58.1       | 21.9   | 71.2 +0.7  |
| トイレや洗面所            | 15.4     | 55.7       | 23.8   | 70.2 -1.7  |
| 食事・喫茶・買物施設         | 9.6      | 45.0       | 37.4   | 63.8 +0.4  |
| 駐車場の使いやすさ          | 8.8      | 31.6       | 27.1   | 50.6 -10.5 |
| 施設面全般について          | 11.4     | 58.4       | 25.7   | 69.1 -1.5  |
| <b>接遇面</b>         |          |            |        |            |
| 総合案内や受付の対応         | 30.9     | 59.9       | 80.0   | 80.0 +3.1  |
| 会計の対応              | 27.2     | 61.9       | 94.0   | 78.6 +3.7  |
| 各科診療受付の対応          | 28.1     | 58.8       | 119.0  | 78.4 +1.3  |
| 看護師の言葉遣いや態度        | 30.0     | 59.5       | 89.0   | 79.4 -0.1  |
| 医師の言葉遣いや態度         | 35.2     | 55.4       | 78.0   | 81.0 +0.4  |
| 検査・放射線技師の言葉遣いや態度   | 28.1     | 59.6       | 116.0  | 78.7 +0.6  |
| 薬剤師の言葉遣いや態度        | 30.9     | 58.2       | 105.0  | 79.8 +2.6  |
| リハビリスタッフの言葉遣いや態度   | 31.5     | 54.1       | 130.0  | 78.6 +0.8  |
| 栄養士の言葉遣いや態度        | 31.3     | 52.3       | 156.0  | 78.5 +1.9  |
| 接遇面全般について          | 26.2     | 60.1       | 128.0  | 77.7 +1.1  |
| <b>診療面</b>         |          |            |        |            |
| 看護師への質問や相談のしやすさ    | 26.4     | 58.5       | 135.0  | 77.3 +0.8  |
| 看護師の患者の話を聞く姿勢      | 26.9     | 60.8       | 110.0  | 78.2 +0.6  |
| 看護師の説明や処置          | 26.7     | 60.6       | 112.0  | 78.0 +0.6  |
| 医師への質問や相談のしやすさ     | 32.3     | 54.1       | 115.0  | 79.0 +0.4  |
| 医師の患者の話を聞く姿勢       | 35.1     | 52.5       | 105.0  | 80.1 +0.9  |
| 医師からの病状や検査結果の説明    | 34.6     | 53.4       | 99.0   | 80.0 +1.0  |
| 医師の診断や処置への信頼感      | 34.7     | 53.2       | 107.0  | 80.2 +1.0  |
| 診療面全般について          | 31.1     | 56.6       | 110.0  | 79.3 +1.2  |
| <b>サービス体制面</b>     |          |            |        |            |
| 診察までの待ち時間          | 11.8     | 35.2       | 32.9   | 58.3 +3.9  |
| 会計の待ち時間            | 11.7     | 46.5       | 32.4   | 64.5 +4.7  |
| 待ち時間への気配り          | 10.5     | 36.2       | 43.6   | 61.2 +3.1  |
| 安全面への気配り           | 15.7     | 49.3       | 33.1   | 69.6 +1.1  |
| プライバシーへの気配り        | 16.5     | 53.2       | 29.1   | 71.2 +2.7  |
| 整理整頓や清掃状況          | 19.9     | 60.1       | 18.6   | 74.5 +0.3  |
| 受診手順(来院～会計)のわかりやすさ | 18.5     | 59.0       | 18.1   | 72.8 +2.7  |
| 職員間の連携の良さ          | 17.9     | 55.2       | 24.2   | 71.9 +2.9  |
| 掲示やパンフレットなどの情報提供   | 15.0     | 52.2       | 31.1   | 70.2 +3.4  |
| サービス体制面全般について      | 15.7     | 58.7       | 23.5   | 72.0 +2.3  |