

外来患者満足度調査の結果

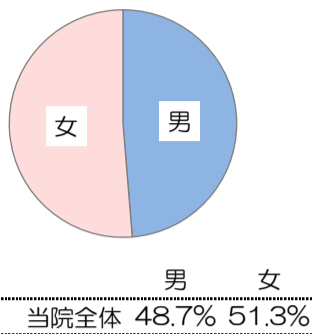
2021年10月18日～10月22日実施
当院全体 回答者数：720人

*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

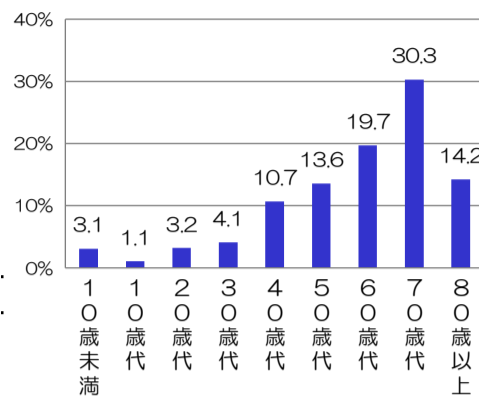
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：717人



有効回答者数：712人

平均年齢：62.0歳



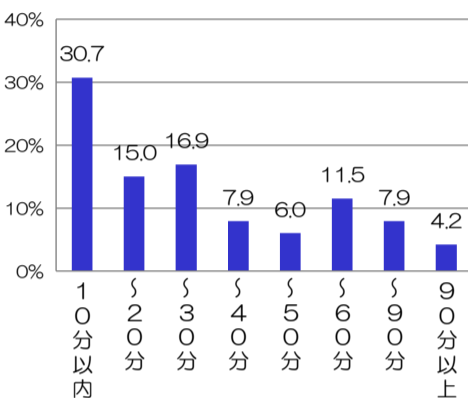
■診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

有効回答者数：521人

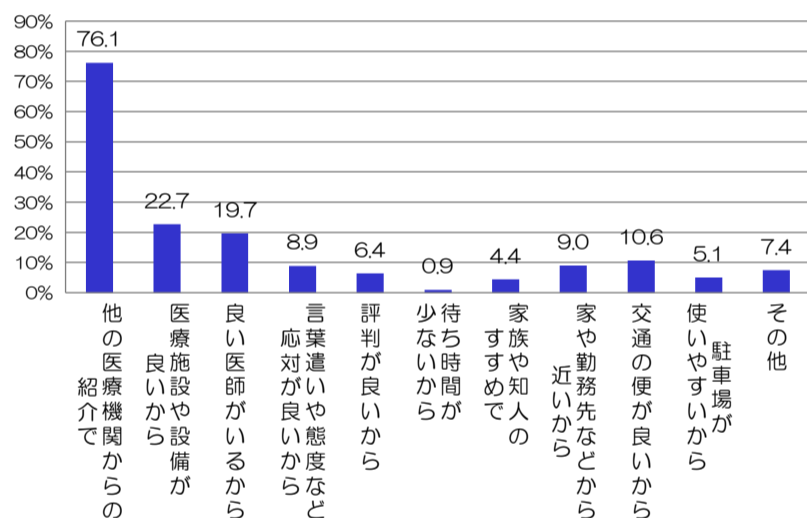
平均時間：34.2分

予約率：93.9%



■当院の選択理由 (複数回答可)

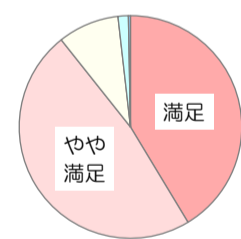
有効回答者数：700人



■総合満足度

有効回答者数：677人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



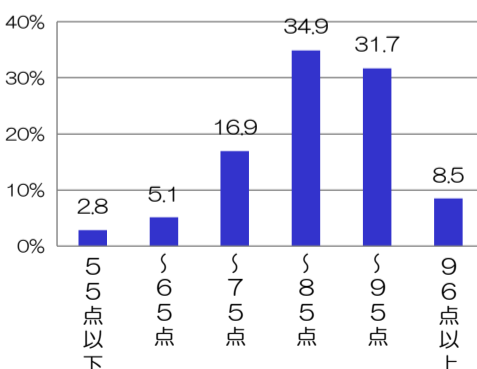
満足度	割合 (%)
満足	41.4%
やや満足	48.0%
どちらともいえない	8.9%
やや不満	1.5%
不満	0.3%

■総合評価点

有効回答者数：668人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

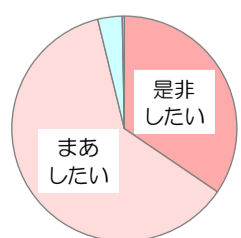
平均評価点：82.2点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：660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	割合 (%)
是非したい	34.5%
まあしたい	61.7%
あまりしたくない	3.5%
全くしたくない	0.3%

■個別項目の満足度

項目	有効回答者数	満足度 (%)					インデックス
		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	692人	16.0	67.1	14.5	1.9	0.6	74.0
各科の待合室の設備や雰囲気	682人	13.3	62.6	19.2	4.1	0.7	70.9
診察室や検査室の設備や雰囲気	673人	15.8	70.0	13.8	0.3	0.1	75.2
案内表示のわかりやすさ	681人	17.9	60.9	18.6	1.9	0.6	73.4
トイレや洗面所	672人	19.3	61.0	14.9	4.2	0.6	73.6
食事・喫茶・買物施設	588人	11.9	50.5	30.3	5.1	2.2	66.2
駐車場の使いやすさ	614人	9.9	43.0	30.3	13.0	3.7	60.6
施設面全般について	659人	11.8	68.7	17.8	1.2	0.5	72.6
接遇面							
総合案内や受付の対応	683人	23.1	65.4	10.0	0.4	1.0	77.5
会計の対応	667人	20.5	62.8	14.2	1.9	0.4	75.3
各科診療受付の対応	676人	21.7	65.1	10.1	0.3	2.8	76.3
看護師の言葉遣いや態度	681人	29.2	62.8	7.3	0.6	0.6	80.2
医師の言葉遣いや態度	681人	32.0	58.4	8.8	0.1	0.6	80.4
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	610人	26.7	64.9	7.9	0.5	0.5	79.5
薬剤師の言葉遣いや態度	292人	25.0	63.0	11.6	0.3	0.3	78.2
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	175人	24.0	60.6	15.4			77.1
管理栄養士の言葉遣いや態度	185人	24.3	59.5	16.2			77.0
接遇面全般について	647人	22.1	66.9	10.8	0.2		77.7
診療面							
看護師への質問や相談のしやすさ	642人	22.3	62.8	14.3	0.3	0.3	76.6
看護師の患者の話を聞く姿勢	639人	24.6	64.3	10.5	0.3	0.3	78.1
看護師の説明や処置	637人	23.5	66.1	10.0	0.3		78.1
医師への質問や相談のしやすさ	667人	30.7	56.2	10.6	0.1	2.2	78.8
医師の患者の話を聞く姿勢	671人	31.1	56.3	10.1	0.3	2.1	79.0
医師からの病状や検査結果の説明	664人	29.8	58.1	10.2	0.2	1.7	79.0
医師の診断や処置への信頼感	658人	29.8	58.2	10.2	0.3	1.5	78.9
診療面全般について	662人	25.4	62.2	10.7	0.3	1.4	77.8
サービス体制面							
診察までの待ち時間	665人	5.7	29.3	40.0	18.9	6.0	52.4
会計の待ち時間	654人	4.7	28.0	42.4	19.0	6.0	51.6
待ち時間への気配り	632人	4.3	28.3	52.5	10.1	4.7	54.3
安全面への気配り	643人	11.4	53.7	32.3	2.5	0.2	68.4
プライバシーへの気配り	642人	10.7	59.7	27.6	1.9	0.2	69.7
整理整頓や清掃状況	657人	16.4	67.7	14.8	1.1		74.9
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	656人	13.1	60.5	22.0	4.1	0.3	70.5
職員間の連携の良さ	622人	12.4	54.8	29.3	3.1	0.5	68.9
掲示やパンフレットなどの情報提供	621人	7.9	51.7	38.5	1.8	0.2	66.3
サービス体制面全般について	632人	9.7	60.9	28.5	0.8	0.2	69.8

入院患者満足度調査の結果

2021年10月18日～10月31日実施
 当院全体 回答者数：427人

当院全体

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

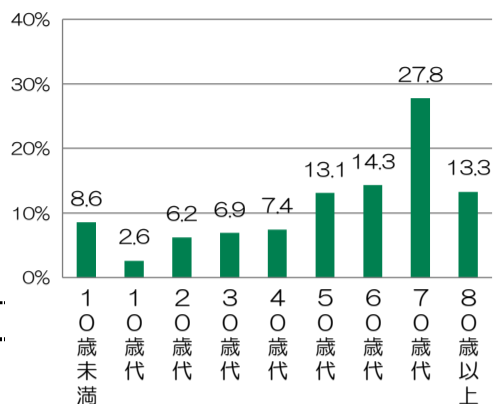
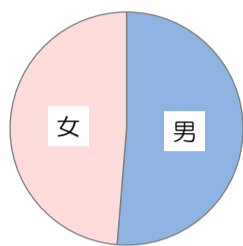
*個別満足度のインデックスは、非常に満足：100点、満足：75点、どちらともいえない：50点、やや不満：25点、不満：0点とした平均評価点

■回答者の性別・年齢

有効回答者数：421人

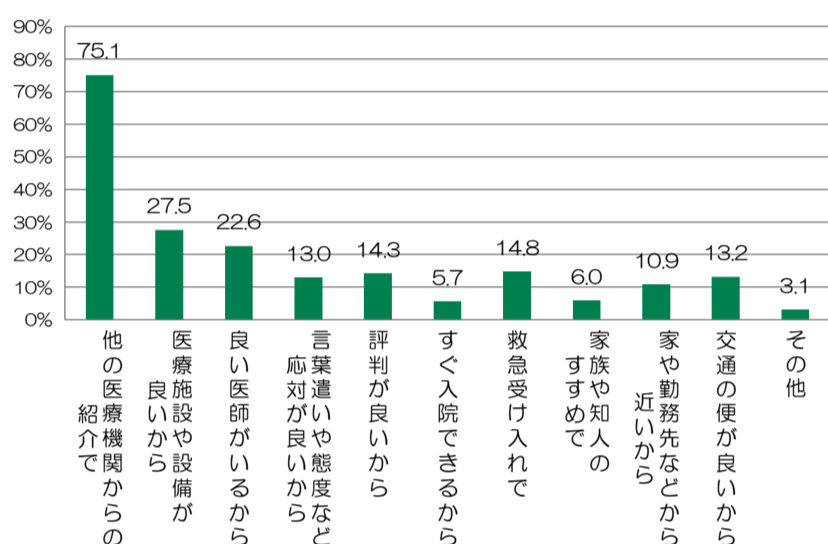
有効回答者数：421人

平均年齢：55.8歳



■当院の選択理由 (複数回答可)

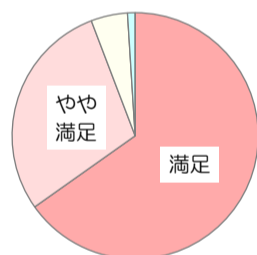
有効回答者数：385人



■総合満足度

有効回答者数：414人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



当院全体

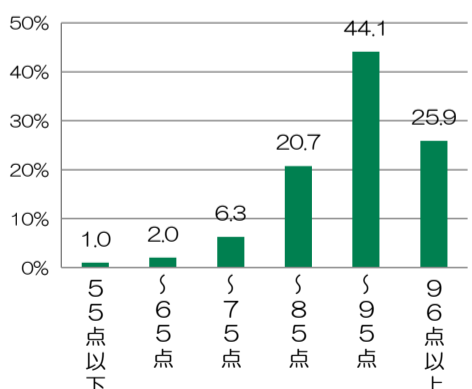
満足	65.2%
やや満足	29.0%
どちらともいえない	4.8%
やや不満	1.0%
不満	0.0%

■総合評価点

有効回答者数：410人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

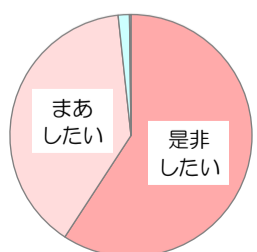
平均評価点：89.1点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：412人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



当院全体

是非したい	59.2%
まあしたい	39.1%
あまりしたくない	1.5%
全くしたくない	0.2%

■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
建物の外観やつくり	404人	39.1	54.2	6.2	0.5	0.0	83.0
医療機器等の設備	408人	47.1	46.6	6.4	0.0	0.0	85.2
トイレ・洗面・給湯等の設備	416人	37.5	49.8	9.6	2.6	0.5	80.3
食事・喫茶・買物施設	397人	25.4	45.6	25.9	2.3	0.8	73.2
談話室や面会スペース	381人	23.1	47.5	26.2	3.1	0.0	72.6
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	412人	32.0	46.8	16.7	3.6	0.7	76.5
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	416人	31.0	52.4	13.9	2.4	0.2	77.9
冷暖房や換気	413人	31.0	54.0	13.3	1.5	0.2	78.5
施設面全般について	407人	33.2	56.3	9.6	1.0	0.0	80.4

接遇面

事務職員の言葉遣いや態度	423人	45.4	47.8	6.4	0.5	0.0	84.5
看護師の言葉遣いや態度	425人	54.6	41.9	3.5	0.0	0.0	87.8
医師の言葉遣いや態度	423人	57.2	39.2	3.1	0.2	0.0	88.2
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	402人	50.5	43.5	5.7	0.2	0.0	86.1
薬剤師の言葉遣いや態度	342人	52.0	41.5	5.8	0.6	0.0	86.3
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	201人	52.7	38.8	8.5	0.0	0.0	86.1
管理栄養士の言葉遣いや態度	197人	49.2	41.6	9.1	0.0	0.0	85.0
接遇面全般について	410人	47.6	44.6	7.6	0.2	0.0	84.9

診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	415人	49.2	45.3	5.3	0.2	0.0	85.8
看護師の患者の話を聞く姿勢	420人	53.1	41.9	4.3	0.7	0.0	86.8
看護師の説明や励まし	418人	51.4	41.9	6.2	0.5	0.0	86.1
看護師の採血や介助などの処置	411人	49.9	42.1	7.5	0.5	0.0	85.3
看護師のナースコールへの対応	387人	43.9	46.8	7.5	1.0	0.8	83.0
医師への質問や相談のしやすさ	421人	51.1	42.0	5.9	0.5	0.0	85.7
医師の患者の話を聞く姿勢	422人	54.0	40.3	4.3	1.2	0.2	86.7
医師からの病状や検査結果の説明	421人	53.7	40.1	5.5	0.5	0.0	86.6
医師の診断や処置への信頼感	415人	55.4	38.1	5.8	0.2	0.0	86.9
診療面全般について	416人	51.9	43.0	4.6	0.2	0.0	86.5

サービス体制面

入院までの期間	389人	32.1	49.4	15.4	2.1	0.0	77.4
入院時の書類や説明のわかりやすさ	407人	27.3	48.9	20.9	2.5	0.5	75.0
レンタル用品の品揃えや価格	314人	20.7	49.0	26.8	2.9	0.6	71.6
食事の内容(メニュー・味など)	395人	21.8	40.3	30.6	5.6	1.8	68.7
整理整頓や清掃状況	411人	34.5	50.1	13.1	1.9	0.2	79.2
安全面への気配り	409人	36.9	53.5	8.8	0.7	0.0	81.7
プライバシーへの気配り	401人	32.4	52.6	13.2	1.7	0.0	78.9
職員間の連携の良さ	398人	31.9	50.3	13.3	4.0	0.5	77.3
退院に向けた情報提供などの支援	374人	33.7	50.8	13.6	1.6	0.3	79.0
サービス体制面全般について	392人	32.9	56.4	9.9	0.8	0.0	80.4