

# 外来患者満足度調査の結果

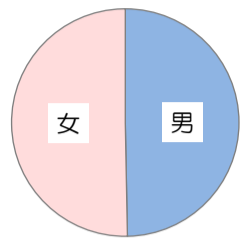
2022年10月17日～10月21日実施  
当院全体 回答者数：745人

\*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

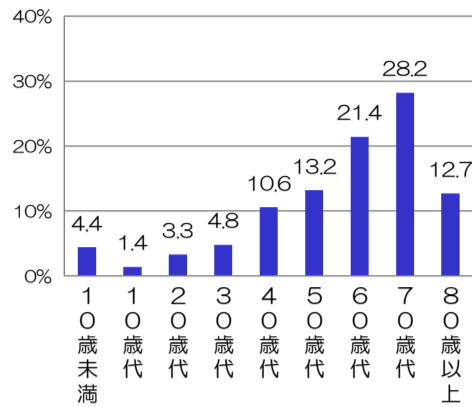
## 回答者の性別・年齢

有効回答者数：739人



有効回答者数：733人

平均年齢：60.1歳



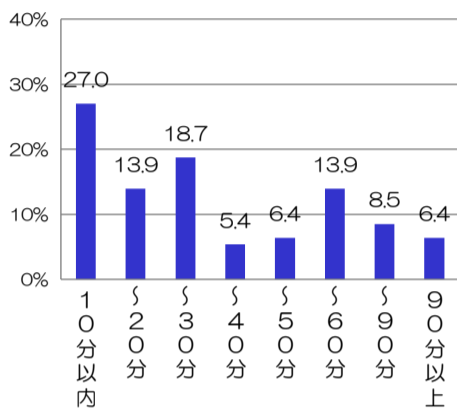
## 診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

平均時間：39.5分

予約率：94.1%

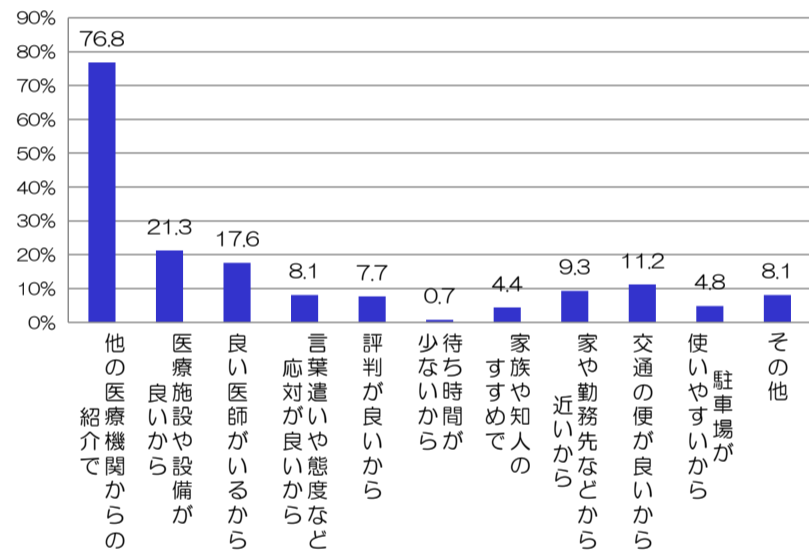
有効回答者数：519人



## 当院の選択理由

(複数回答可)

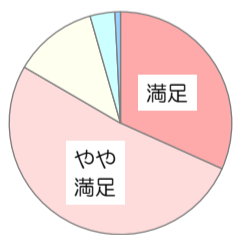
有効回答者数：732人



## 総合満足度

有効回答者数：728人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



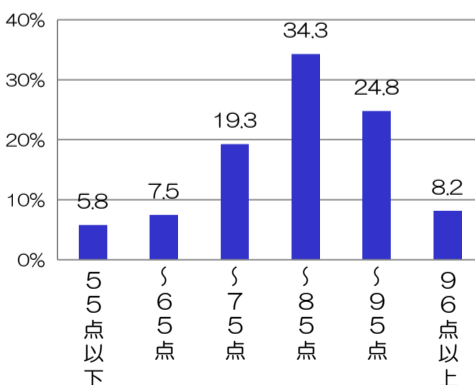
当院全体	
満足	31.7%
やや満足	51.6%
どちらともいえない	12.2%
やや不満	3.6%
不満	0.8%

## 総合評価点

有効回答者数：705人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

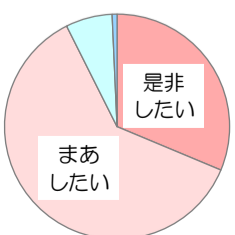
平均評価点：79.4点



## 紹介・推薦意向

有効回答者数：705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	31.3%
まあしたい	61.3%
あまりしたくない	6.7%
全くしたくない	0.7%

## 個別項目の満足度

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  
単位：% (0.0は非表示)  
インデックス

### 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
受付や会計周りの設備や雰囲気	728人	15.5	57.8	22.8	3.2	0.7	71.1
各科の待合室の設備や雰囲気	729人	14.1	54.9	24.6	5.5	1.0	68.9
診察室や検査室の設備や雰囲気	713人	17.7	60.2	20.8	1.3	0.1	73.5
案内表示のわかりやすさ	720人	17.1	58.9	19.9	3.3	0.8	72.0
トイレや洗面所	712人	18.0	59.8	15.7	5.3	1.1	72.1
食事・喫茶・買物施設	639人	13.6	47.7	31.8	5.9	0.9	66.8
駐車場の使いやすさ	653人	10.9	39.4	29.6	15.6	4.6	59.1
施設面全般について	695人	13.4	60.4	22.9	3.0	0.3	70.9

### 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
総合案内や受付の対応	721人	23.3	59.6	13.7	3.2	0.1	75.7
会計の対応	713人	19.5	55.7	18.2	5.6	1.0	71.8
各科診療受付の対応	725人	20.1	60.6	15.9	2.8	0.7	74.2
看護師の言葉遣いや態度	725人	26.8	60.8	10.8	0.3	1.4	78.1
医師の言葉遣いや態度	731人	30.4	58.5	9.0	0.4	1.6	79.2
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	677人	25.3	60.0	13.0	0.4	1.3	77.1
薬剤師の言葉遣いや態度	341人	24.0	56.9	17.3	1.8	0.0	75.8
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	198人	21.2	58.6	19.2	1.0	0.0	75.0
管理栄養士の言葉遣いや態度	208人	21.6	56.3	22.1	0.0	0.0	74.9
接遇面全般について	696人	21.0	62.8	14.2	1.7	0.3	75.6

### 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
看護師への質問や相談のしやすさ	684人	20.5	58.3	18.7	2.0	0.4	74.1
看護師の患者の話を聞く姿勢	686人	23.8	58.6	15.7	1.6	0.3	76.0
看護師の説明や処置	686人	22.2	58.7	17.1	1.7	0.3	75.2
医師への質問や相談のしやすさ	722人	27.3	53.3	16.3	2.2	0.8	76.0
医師の患者の話を聞く姿勢	720人	29.6	52.2	15.4	1.8	1.0	76.9
医師からの病状や検査結果の説明	708人	29.0	52.5	14.8	3.1	0.6	76.6
医師の診断や処置への信頼感	712人	27.9	53.7	15.0	2.8	0.6	76.4
診療面全般について	718人	24.8	56.0	16.3	2.4	0.6	75.5

### 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
診察までの待ち時間	722人	4.8	19.5	39.5	24.8	11.4	45.4
会計の待ち時間	717人	4.0	17.3	36.4	30.3	12.0	42.8
待ち時間への気配り	689人	4.5	20.0	47.2	19.9	8.4	48.1
安全面への気配り	699人	10.2	49.4	35.9	3.3	1.3	66.0
プライバシーへの気配り	694人	11.5	49.9	33.9	4.0	0.7	66.9
整理整頓や清掃状況	711人	16.9	60.9	19.3	2.1	0.8	72.7
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	714人	13.3	53.9	25.9	5.6	1.3	68.1
職員間の連携の良さ	673人	11.9	45.2	35.8	4.9	2.2	64.9
掲示やパンフレットなどの情報提供	658人	10.5	42.7	42.2	3.5	1.1	64.5
サービス体制面全般について	676人	10.7	50.0	34.0	3.8	1.5	66.1

# 入院患者満足度調査の結果

2022年10月17日～10月30日実施  
 当院全体 回答者数：446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

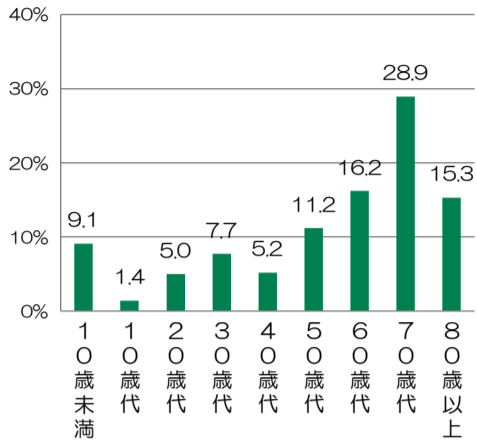
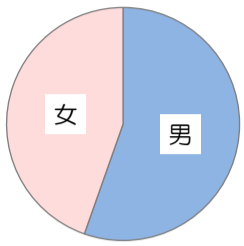
\*個別満足度のインデックスは、非常に満足：100点、満足：75点、どちらともいえない：50点、やや不満：25点、不満：0点とした平均評価点

## ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：437人

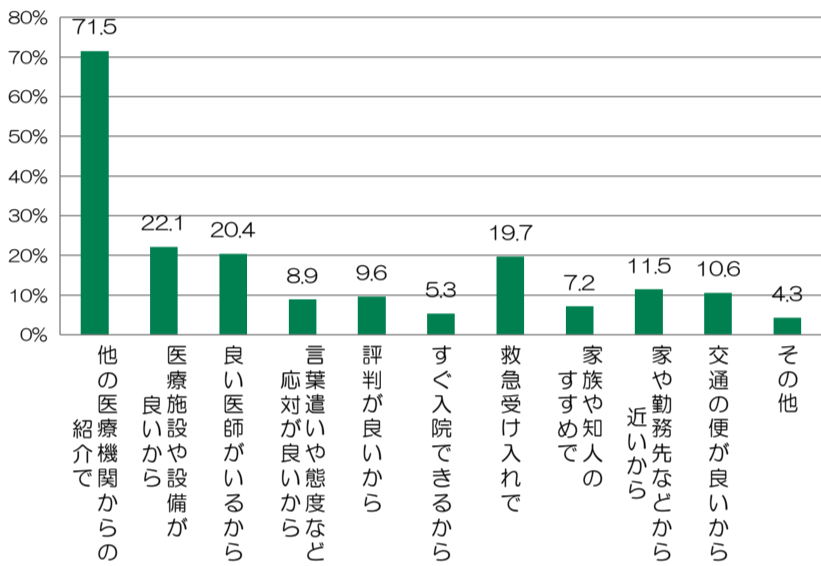
有効回答者数：439人

平均年齢：57.7歳



## ■当院の選択理由 (複数回答可)

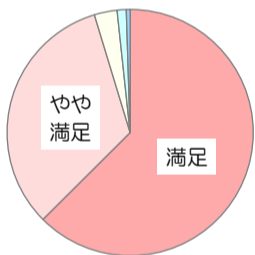
有効回答者数：417人



## ■総合満足度

有効回答者数：430人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



当院全体

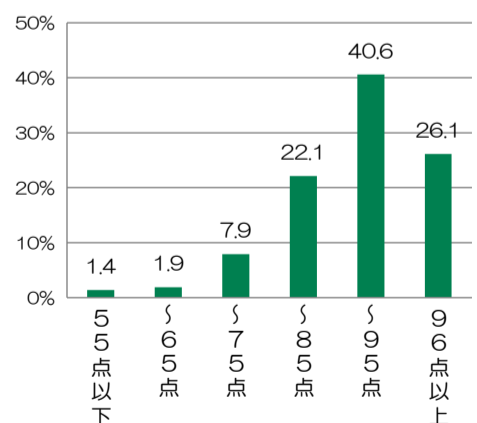
満足	62.6%
やや満足	32.8%
どちらともいえない	3.0%
やや不満	1.2%
不満	0.5%

## ■総合評価点

有効回答者数：429人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

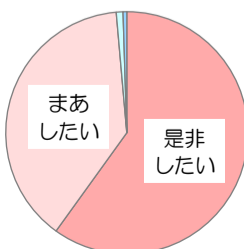
平均評価点：88.4点



## ■紹介・推薦意向

有効回答者数：432人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」



当院全体

是非したい	60.0%
まあしたい	38.7%
あまりしたくない	0.9%
全くしたくない	0.5%

## ■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

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
<b>施設面</b>							
建物の外観やつくり	422人	44.3	47.4	7.1	0.9	0.2	83.6
医療機器等の設備	426人	49.8	44.8	4.9	0.5	0.5	86.0
トイレ・洗面・給湯等の設備	437人	39.8	50.6	7.1	1.8	0.7	81.8
食事・喫茶・買物施設	407人	27.5	46.4	22.1	3.4	0.5	74.3
談話室や面会スペース	397人	23.4	46.6	26.7	2.5	0.8	72.4
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	439人	33.7	49.0	13.4	3.2	0.7	78.0
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	438人	32.0	52.5	12.3	2.8	0.9	78.1
冷暖房や換気	435人	33.8	50.1	14.0	1.6	0.5	78.8
施設面全般について	429人	35.7	57.8	6.3	0.2	0.2	82.2
<b>接遇面</b>							
事務職員の言葉遣いや態度	437人	46.2	47.6	5.7	0.5	0.5	84.9
看護師の言葉遣いや態度	444人	53.8	42.3	3.2	0.7	0.7	87.3
医師の言葉遣いや態度	442人	56.3	41.0	2.5	0.2	0.2	88.3
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	412人	50.2	45.6	4.1	0.5	0.5	86.5
薬剤師の言葉遣いや態度	345人	51.9	44.3	3.5	0.3	0.5	87.0
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	206人	51.5	41.7	6.3	0.5	0.5	86.0
管理栄養士の言葉遣いや態度	228人	50.9	44.7	4.4	0.5	0.5	86.6
接遇面全般について	425人	44.9	49.6	4.7	0.5	0.2	84.6
<b>診療面</b>							
看護師への質問や相談のしやすさ	437人	50.3	43.2	5.5	0.9	0.9	85.8
看護師の患者の話を聞く姿勢	437人	50.3	44.4	4.6	0.7	0.7	86.1
看護師の説明や励まし	435人	48.3	45.5	6.0	0.2	0.2	85.5
看護師の採血や介助などの処置	432人	47.5	45.1	6.0	1.2	0.2	84.6
看護師のナースコールへの対応	410人	40.0	47.8	9.8	2.2	0.2	81.3
医師への質問や相談のしやすさ	435人	49.2	42.3	8.0	0.2	0.2	85.0
医師の患者の話を聞く姿勢	436人	50.5	42.4	6.7	0.2	0.2	85.7
医師からの病状や検査結果の説明	433人	49.7	44.1	5.8	0.2	0.2	85.7
医師の診断や処置への信頼感	433人	52.4	41.1	5.5	0.5	0.5	86.1
診療面全般について	433人	49.2	45.3	5.1	0.5	0.5	85.8
<b>サービス体制面</b>							
入院までの期間	405人	29.1	42.7	23.2	3.5	1.5	73.6
入院時の書類や説明のわかりやすさ	426人	25.4	52.1	19.0	2.8	0.7	74.6
レンタル用品の品揃えや価格	326人	22.4	42.0	32.2	2.1	1.2	70.6
食事の内容(メニュー・味など)	415人	18.6	43.9	29.9	6.3	1.4	68.0
整理整頓や清掃状況	429人	32.4	55.0	11.0	1.2	0.5	79.4
安全面への気配り	429人	37.1	52.9	9.6	0.2	0.2	81.6
プライバシーへの気配り	431人	32.3	52.0	13.9	1.9	0.7	78.7
職員間の連携の良さ	421人	34.0	49.2	14.3	1.7	1.0	78.4
退院に向けた情報提供などの支援	383人	30.5	50.9	16.7	1.6	0.3	77.5
サービス体制面全般について	416人	31.0	55.0	13.0	0.5	0.5	78.9