

外来患者満足度調査の結果

令和3年11月15日～11月26日実施
 当院全体 回答者数：662人
 調査病院平均：同内容の調査実施50病院の平均値（平均病床数：460床）
 前回調査：令和2年11月16日～11月27日実施（回答者数：749人）

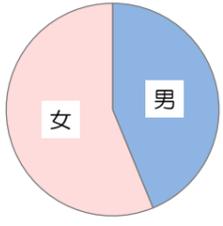
当院全体

*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

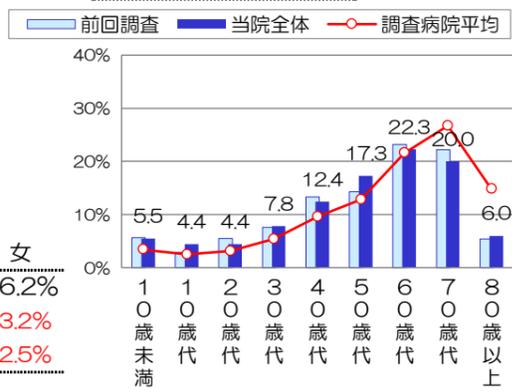
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：657人



当院全体 43.8% 56.2%
 調査病院平均差 -3.2% +3.2%
 前回調査との差 -2.5% +2.5%

調査病院 前回調査
 平均差 との差
 有効回答者数：655人
 平均年齢：53.8歳
 -7.1歳 -0.4歳



■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	調査病院平均差	前回調査との差
受付や会計周りの設備や雰囲気	638人	20.4	55.5	19.4	3.6	1.1	72.6	-1.4	-2.8
各科の待合室の設備や雰囲気	639人	17.4	54.5	21.6	5.3	1.3	70.3	-1.0	-1.4
診察室や検査室の設備や雰囲気	634人	22.2	58.0	17.5	0.9	1.9	75.0	+0.8	-0.4
案内表示のわかりやすさ	631人	17.9	46.0	28.1	7.1	1.0	68.2	-2.5	-1.2
トイレや洗面所	630人	21.4	49.5	20.6	7.5	1.0	70.8	-0.7	-1.0
食事・喫茶・買物施設	580人	16.2	48.4	28.4	6.0	0.9	68.3	+4.7	+1.3
駐車場の使いやすさ	602人	11.3	31.7	30.7	19.1	7.1	55.2	-5.8	-2.0
施設面全般について	615人	13.7	58.0	24.2	3.1	1.0	70.1	-0.7	-1.4

接遇面

総合案内や受付の対応	637人	26.8	60.1	11.6	0.3	1.1	78.0	+1.0	+0.3
会計の対応	631人	24.6	58.8	13.6	1.0	1.0	76.0	+0.9	-0.5
各科診療受付の対応	634人	29.3	59.6	8.8	0.5	1.7	78.9	+1.7	-1.2
看護師の言葉遣いや態度	627人	34.1	58.4	6.7	0.2	0.6	81.4	+1.7	-0.8
医師の言葉遣いや態度	641人	41.5	52.0	5.1	0.3	1.1	83.3	+2.6	-0.3
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	572人	32.5	57.2	9.3	0.3	0.7	80.2	+1.9	-0.4
薬剤師の言葉遣いや態度	216人	27.3	57.9	13.4	0.5	0.9	77.7	+0.4	-2.8
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	155人	29.0	56.1	13.5	0.6	0.6	78.1	+0.2	-2.4
栄養士の言葉遣いや態度	155人	28.4	52.9	16.8	0.6	1.3	76.6	-0.2	-3.0
接遇面全般について	619人	27.9	61.1	10.3	0.2	0.5	79.0	+2.3	0.0

診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	591人	29.3	55.3	14.6	0.7	0.2	78.2	+1.5	+0.9
看護師の患者の話を聞く姿勢	590人	32.0	56.4	10.8	0.7	0.7	80.0	+2.3	+1.2
看護師の説明や処置	583人	31.7	57.3	10.3	0.7	0.7	80.0	+2.4	+1.2
医師への質問や相談のしやすさ	630人	39.7	48.9	10.2	1.3	1.3	81.7	+3.2	+1.0
医師の患者の話を聞く姿勢	637人	41.6	49.6	7.7	0.2	0.9	82.9	+3.8	+1.3
医師からの病状や検査結果の説明	635人	40.6	49.0	9.1	0.2	1.1	82.2	+3.3	0.0
医師の診断や処置への信頼感	628人	41.9	48.7	8.3	0.2	1.0	82.8	+3.6	+0.7
診療面全般について	630人	37.3	52.4	9.8	0.2	0.3	81.6	+3.6	+1.0

サービス体制面

診察までの待ち時間	634人	7.6	28.5	38.2	16.4	9.3	52.2	-2.4	+2.0
会計の待ち時間	628人	11.6	44.4	32.2	8.0	3.8	63.0	+2.7	+3.8
待ち時間への気配り	617人	8.4	31.0	46.4	9.4	4.9	57.2	-1.0	+1.7
安全面への気配り	621人	14.8	54.1	28.7	1.9	0.5	70.2	+1.7	+1.6
プライバシーへの気配り	624人	16.0	48.4	29.6	4.5	1.4	68.3	-0.4	+0.1
整理整頓や清掃状況	628人	24.0	57.8	17.5	0.2	0.5	76.3	+2.2	+1.9
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	624人	14.3	44.4	33.5	5.8	2.1	65.7	-4.4	-3.0
職員間の連携の良さ	597人	15.7	50.6	29.1	3.2	1.3	69.1	-0.1	0.0
掲示やパンフレットなどの情報提供	586人	12.6	43.5	41.3	1.9	0.7	66.4	-0.4	-0.3
サービス体制面全般について	601人	13.5	52.7	31.4	1.5	0.8	69.1	-0.6	-0.5

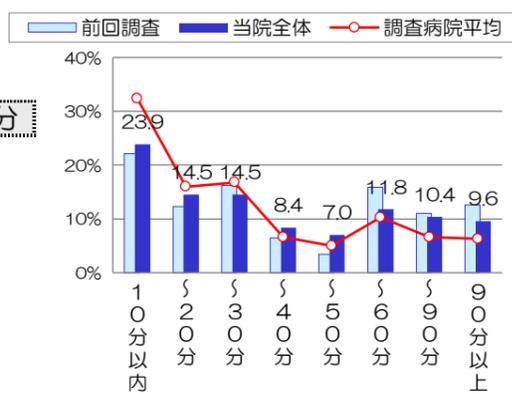
■診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

有効回答者数：586人

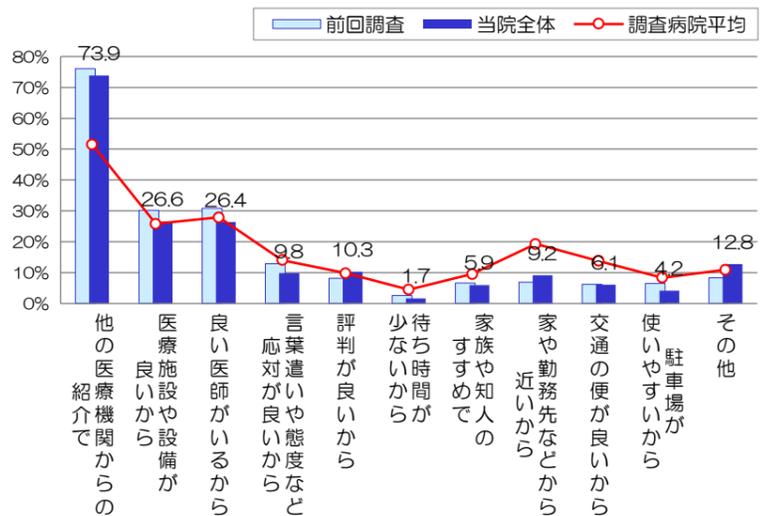
平均時間：44.0分
 調査病院平均差：+9.5分
 前回調査との差：-4.5分

予約率：99.2%



■当院の選択理由 (複数回答可)

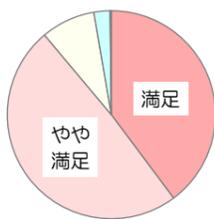
有効回答者数：643人



■総合満足度

有効回答者数：631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	前回調査との差
満足	39.8%	+0.3%	-0.4%
やや満足	49.1%	+1.8%	+0.9%
どちらともいえない	8.4%	-2.6%	-0.9%
やや不満	2.5%	+0.6%	+0.5%
不満	0.2%	-0.2%	-0.1%

■総合評価点

有効回答者数：621人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

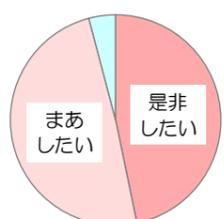
平均評価点：82.6点
 調査病院平均差：+1.0点
 前回調査との差：+0.2点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：616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	46.8%	+11.8%	+0.3%
まあしたい	49.2%	-9.8%	+0.1%
あまりしたくない	4.1%	-1.3%	+0.1%
全くしたくない	0.0%	-0.6%	-0.4%

入院患者満足度調査の結果

令和3年11月15日～12月20日実施
 当院全体 回答者数：562人
 調査病院平均：同内容の調査実施42病院の平均値（平均病床数：489床）
 前回調査：令和2年11月16日～12月11日実施（回答者数：505人）

当院全体

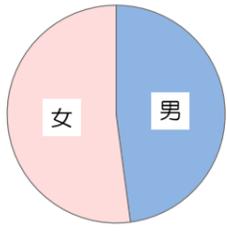
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

*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

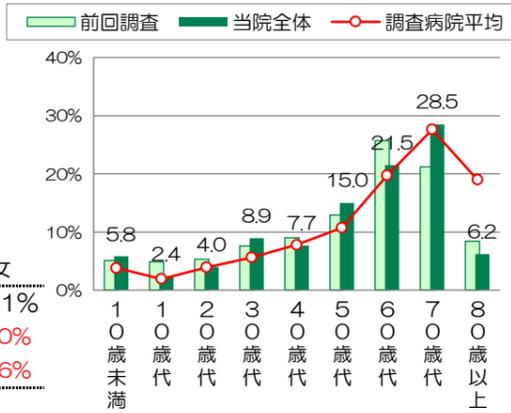
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：555人

調査病院 前回調査
 平均差 との差
 有効回答者数：548人
 平均年齢：56.5歳
 -5.7歳 +1.2歳

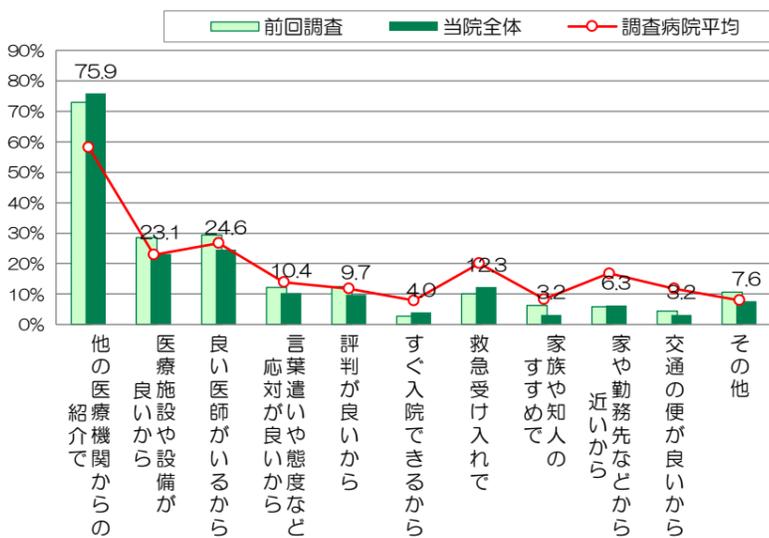


当院全体 47.9% 52.1%
 調査病院平均差 -4.0% +4.0%
 前回調査との差 -3.6% +3.6%



■当院の選択理由（複数回答可）

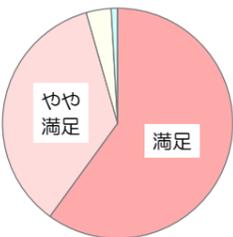
有効回答者数：528人



■総合満足度

有効回答者数：542人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



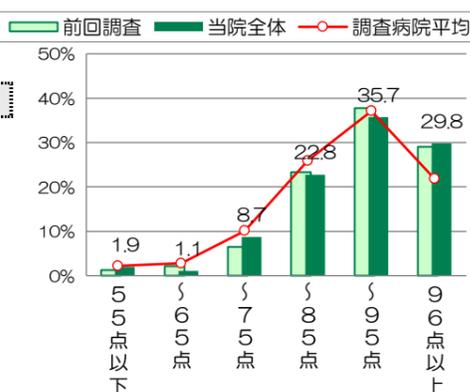
満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	60.0%	+3.7%	-5.7%
やや満足	35.6%	-0.1%	+5.1%
どちらともいえない	3.5%	-2.9%	-0.2%
やや不満	0.9%	-0.4%	+0.9%
不満	0.0%	-0.2%	-0.2%

■総合評価点

有効回答者数：540人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

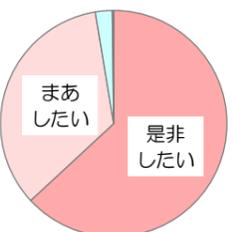
平均評価点：88.6点
 調査病院平均差：+1.9点
 前回調査との差：-0.5点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：537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	63.1%	+11.1%	-2.4%
まあしたい	34.3%	-9.5%	+1.7%
あまりしたくない	2.4%	-1.3%	+0.9%
全くしたくない	0.2%	-0.3%	-0.2%

■個別項目の満足度

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

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	前回調査との差
建物の外観やつくり	542人	26.8	53.5	17.0	1.8	0.9	75.8	-0.3	-0.8
医療機器等の設備	540人	46.1	48.3	5.6			85.1	+4.6	+0.6
トイレ・洗面・給湯等の設備	550人	35.3	46.4	12.9	4.7	0.7	77.7	+3.2	+0.3
食事・喫茶・買物施設	541人	26.8	47.5	21.4	3.0	0.3	73.9	+6.0	-0.9
談話室や面会スペース	518人	24.1	47.5	24.3	3.1	0.0	72.7	+1.8	-1.2
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	546人	26.4	50.9	15.0	5.3	2.4	73.4	-0.9	-1.5
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	553人	27.3	53.0	15.4	3.3	1.1	75.5	0.0	-2.1
冷暖房や換気	552人	26.6	52.2	16.1	4.0	1.1	74.8	+1.9	-0.1
施設面全般について	543人	26.3	56.5	14.7	2.0	0.4	76.6	+1.3	-1.6

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	前回調査との差
事務職員の言葉遣いや態度	553人	48.3	45.9	5.1	0.7		85.4	+3.1	-0.5
看護師の言葉遣いや態度	556人	54.0	41.4	3.2	0.9	0.5	86.8	+2.0	-0.7
医師の言葉遣いや態度	557人	55.7	40.6	3.4	0.2	0.2	87.8	+2.2	-1.6
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	542人	48.3	46.3	4.8	0.6		85.6	+2.3	-1.4
薬剤師の言葉遣いや態度	484人	52.7	42.6	4.5	0.2		86.9	+3.2	-1.1
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	255人	53.7	42.0	3.9	0.4		87.3	+3.2	-0.6
栄養士の言葉遣いや態度	289人	49.5	43.6	6.6	0.3		85.5	+2.9	-0.8
接遇面全般について	543人	46.8	46.8	5.9	0.4	0.2	84.9	+2.7	-0.8

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	前回調査との差
看護師への質問や相談のしやすさ	555人	46.8	47.4	5.2	0.4	0.2	85.1	+2.3	-0.9
看護師の患者の話を聞く姿勢	555人	50.5	44.7	4.1	0.5	0.2	86.2	+2.8	-0.2
看護師の説明や励まし	555人	50.1	44.9	4.1	0.5	0.4	85.9	+3.0	0.0
看護師の採血や介助などの処置	551人	47.7	46.6	4.5	0.9	0.2	85.2	+3.1	+0.4
看護師のナースコールへの対応	515人	47.4	46.6	5.4	0.4	0.2	85.1	+4.2	+0.1
医師への質問や相談のしやすさ	546人	49.3	44.3	5.9	0.5		85.6	+3.3	-0.1
医師の患者の話を聞く姿勢	551人	50.6	44.3	4.9	0.2		86.3	+2.9	-0.6
医師からの病状や検査結果の説明	549人	50.5	43.0	6.0	0.4	0.2	85.8	+2.9	-0.9
医師の診断や処置への信頼感	550人	52.7	42.9	3.3	0.9	0.2	86.8	+2.7	-0.3
診療面全般について	548人	47.6	47.3	4.6	0.4	0.2	85.4	+2.7	-1.0

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	前回調査との差
入院までの期間	520人	31.2	48.5	16.7	2.5	0.2	76.5	+0.3	+0.6
入院時の書類や説明のわかりやすさ	546人	31.9	50.9	14.8	2.2	0.2	78.0	+2.1	-0.7
レンタル用品の品揃えや価格	497人	24.7	47.1	24.3	3.0	0.8	73.0	+3.1	-1.7
食事の内容(メニュー・味など)	542人	21.2	37.3	28.2	9.6	3.7	65.7	+1.0	-0.1
整理整頓や清掃状況	545人	36.0	52.5	9.0	2.0	0.6	80.3	+3.0	-0.4
安全面への気配り	547人	38.4	53.4	7.7	0.4	0.2	82.4	+3.3	+0.5
プライバシーへの気配り	545人	33.4	49.0	14.3	2.8	0.6	78.0	+2.3	-0.4
職員間の連携の良さ	546人	35.0	46.5	15.6	2.0	0.9	78.2	+3.1	-0.3
退院に向けた情報提供などの支援	523人	35.2	49.3	14.3	3.8	0.4	79.5	+3.4	-0.4
サービス体制面全般について	539人	33.8	55.8	9.5	0.9		80.6	+3.5	+0.1