

外来患者満足度調査の結果

令和4年11月14日～11月25日実施
当院全体 回答者数：657人
調査病院平均：同内容の調査実施52病院の平均値（平均病床数：454床）
前回調査：令和3年11月15日～11月26日実施（回答者数：662人）

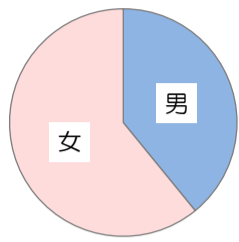
当院全体

*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

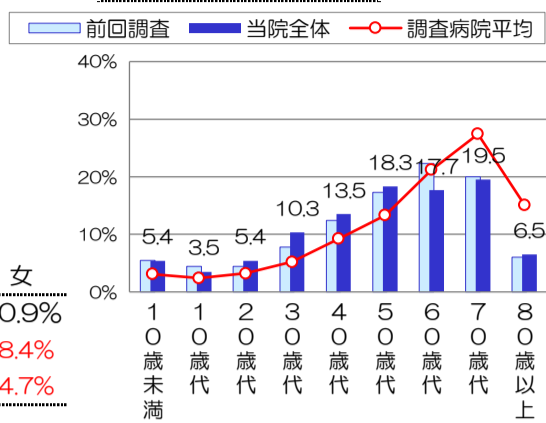
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：654人



当院全体 39.1% 60.9%
調査病院平均差 -8.4% +8.4%
前回調査との差 -4.7% +4.7%

調査病院 前回調査
平均差 との差
有効回答者数：651人
平均年齢：53.1歳
-8.3歳 -0.7歳



■個別項目の満足度

単位：% (0.0は非表示) インデックス
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	平均差	前回調査との差
受付や会計周りの設備や雰囲気	635人	20.9	62.2	13.9	1.1	0.0	75.0	+1.1	+2.4
各科の待合室の設備や雰囲気	632人	16.8	58.5	18.7	5.1	0.0	71.3	-0.1	+1.0
診察室や検査室の設備や雰囲気	624人	22.0	62.5	14.4	0.3	0.0	76.2	+2.0	+1.2
案内表示のわかりやすさ	619人	15.7	52.7	25.8	5.5	0.3	69.5	-1.1	+1.3
トイレや洗面所	632人	20.1	53.3	18.4	6.5	1.7	70.9	-1.1	+0.1
食事・喫茶・買物施設	577人	14.6	49.7	27.9	6.4	1.4	67.4	+3.6	-0.9
駐車場の使いやすさ	607人	8.7	36.6	30.6	18.6	5.4	56.1	-5.5	+0.9
施設面全般について	608人	11.8	64.3	21.4	1.8	0.7	71.2	+0.4	+1.1

接遇面

総合案内や受付の対応	631人	26.8	61.3	10.5	0.3	1.1	78.3	+1.4	+0.3
会計の対応	633人	24.8	60.0	12.5	0.6	2.1	76.6	+1.7	+0.6
各科診療受付の対応	634人	30.4	59.8	7.9	0.8	1.1	79.5	+2.4	+0.6
看護師の言葉遣いや態度	629人	35.6	55.8	8.1	0.2	0.3	81.6	+2.1	+0.2
医師の言葉遣いや態度	636人	41.8	51.1	6.0	1.1	0.0	83.4	+2.8	+0.1
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	574人	35.5	55.6	8.4	0.2	0.3	81.5	+3.2	+1.3
薬剤師の言葉遣いや態度	204人	29.9	58.8	10.3	1.0	0.0	79.2	+2.0	+1.5
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	141人	31.9	55.3	12.8	0.0	0.0	79.8	+2.0	+1.7
栄養士の言葉遣いや態度	154人	24.7	59.7	14.9	0.6	0.0	76.9	+0.3	+0.3
接遇面全般について	611人	28.3	59.4	11.9	0.3	0.0	78.9	+2.3	-0.1

診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	580人	29.1	57.6	12.1	0.2	1.0	78.6	+1.9	+0.4
看護師の患者の話を聞く姿勢	578人	31.0	58.3	9.9	0.2	0.7	79.8	+2.1	-0.2
看護師の説明や処置	571人	31.0	58.5	9.8	0.7	0.0	79.9	+2.4	-0.1
医師への質問や相談のしやすさ	636人	38.5	50.5	9.6	0.3	1.1	81.4	+2.8	-0.3
医師の患者の話を聞く姿勢	637人	40.2	51.2	7.2	0.6	0.8	82.4	+3.2	-0.5
医師からの病状や検査結果の説明	632人	40.2	50.9	7.8	0.3	0.8	82.5	+3.5	+0.3
医師の診断や処置への信頼感	630人	39.8	51.6	7.5	0.2	1.0	82.5	+3.3	-0.3
診療面全般について	626人	34.3	55.6	8.9	0.3	0.8	80.7	+2.6	-0.9

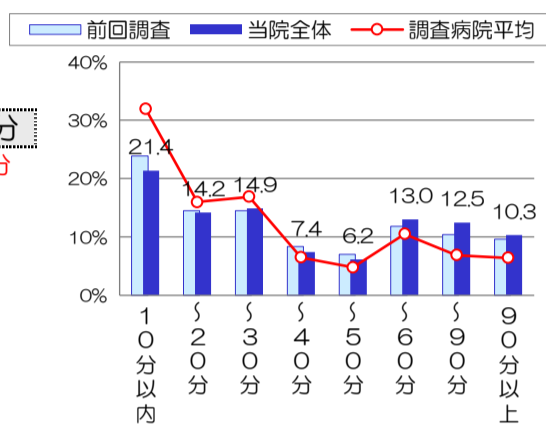
サービス体制面

診察までの待ち時間	632人	6.3	28.5	36.9	20.1	8.2	51.1	-3.4	-1.1
会計の待ち時間	629人	10.2	46.4	30.7	10.5	2.2	63.0	+3.2	0.0
待ち時間への気配り	621人	7.4	31.2	48.6	10.6	2.1	57.8	-0.4	+0.6
安全面への気配り	611人	14.7	58.3	24.5	2.1	0.3	71.2	+2.6	+1.0
プライバシーへの気配り	614人	14.8	53.3	26.9	3.6	1.5	69.1	+0.5	+0.8
整理整頓や清掃状況	625人	22.6	61.9	14.9	0.5	0.2	76.6	+2.3	+0.3
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	616人	15.3	55.2	24.8	4.1	0.6	70.1	0.0	+4.4
職員間の連携の良さ	587人	13.8	55.4	27.6	2.7	0.5	69.8	+0.7	+0.7
掲示やパンフレットなどの情報提供	584人	11.6	52.1	34.1	1.9	0.3	68.2	+1.3	+1.8
サービス体制面全般について	610人	13.3	59.2	25.9	1.5	0.2	71.0	+1.3	+1.9

■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：583人

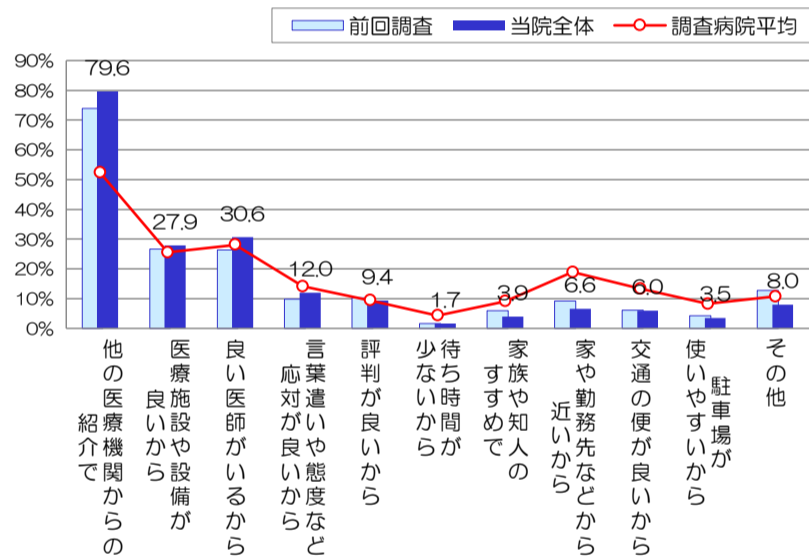


平均時間：46.1分
調査病院平均差：+11.2分
前回調査との差：+2.1分

予約率：98.5%

■当院の選択理由

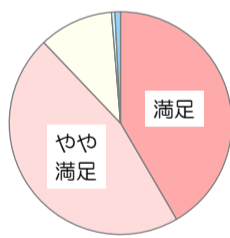
(複数回答可) 有効回答者数：648人



■総合満足度

有効回答者数：637人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



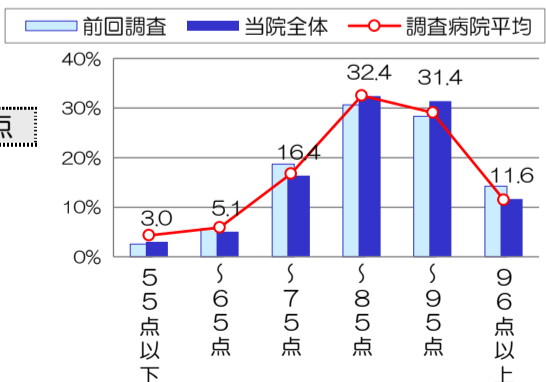
満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	41.6%	+2.2%	+1.8%
やや満足	46.3%	-1.1%	-2.8%
どちらともいえない	10.8%	-0.1%	+2.4%
やや不満	0.5%	-1.4%	-2.0%
不満	0.8%	+0.4%	+0.6%

■総合評価点

有効回答者数：627人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

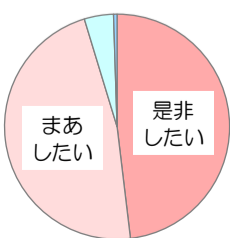
平均評価点：82.7点
調査病院平均差：+1.0点
前回調査との差：+0.1点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：621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	前回調査との差
是非したい	48.1%	+13.1%	+1.3%
まあしたい	47.2%	-11.5%	-2.0%
あまりしたくない	4.2%	-1.5%	+0.1%
全くしたくない	0.5%	-0.1%	+0.5%

入院患者満足度調査の結果

令和4年11月14日～12月9日実施

当院全体 回答者数：387人

調査病院平均：同内容の調査実施43病院の平均値（平均病床数：492床）

前回調査：令和3年11月15日～12月20日実施（回答者数：562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

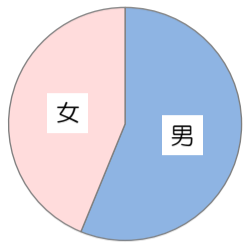
*個別満足度のインデックスは、非常に満足：100点、満足：75点、どちらともいえない：50点、やや不満：25点、不満：0点とした平均評価点

***：比較データなし

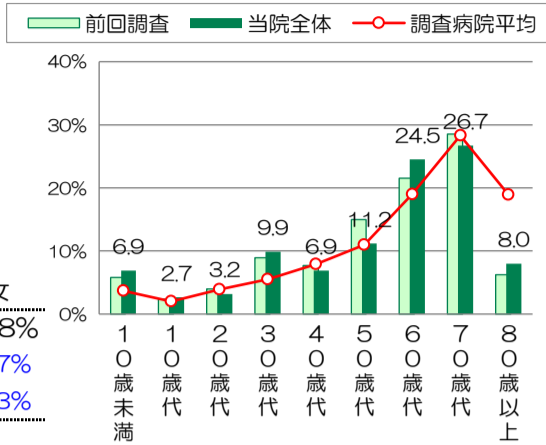
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：379人

調査病院 前回調査
平均差 平均差
平均年齢：56.3歳 -5.9歳 -0.2歳



当院全体 56.2% 43.8%
調査病院平均差 +4.7% -4.7%
前回調査との差 +8.3% -8.3%



■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
建物の外観やつくり	369人	29.0	53.9	14.6	2.3	0.3	77.3	+0.8	+1.5
医療機器等の設備	375人	49.1	44.3	5.6	0.3	0.8	85.1	+4.1	0.0
トイレ・洗面・給湯等の設備	383人	31.3	49.6	10.7	6.5	1.8	75.5	+0.8	-2.2
食事・喫茶・買物施設	369人	22.8	50.4	19.5	6.0	1.4	71.8	+3.7	-2.1
談話室や面会スペース	342人	26.6	43.3	25.4	3.5	1.2	72.7	+2.0	0.0
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	381人	25.2	49.3	17.6	6.0	1.8	72.5	-1.9	-0.9
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	379人	25.9	55.1	12.7	5.0	1.3	74.8	-0.9	-0.7
冷暖房や換気	382人	24.9	49.7	17.8	6.3	1.3	72.6	-0.6	-2.2
施設面全般について	377人	27.3	56.0	13.5	2.4	0.8	76.7	+1.1	+0.1

接遇面

事務職員の言葉遣いや態度	381人	47.2	48.8	2.6	0.8	0.5	85.4	+2.8	0.0
看護師の言葉遣いや態度	385人	50.6	44.9	3.1	0.5	0.8	86.0	+1.1	-0.8
医師の言葉遣いや態度	384人	54.2	43.2	1.6	0.5	0.5	87.5	+1.6	-0.3
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	367人	50.1	48.0	1.9	0.5	0.5	87.1	+3.3	+1.5
薬剤師の言葉遣いや態度	333人	50.8	46.2	3.0	0.5	0.5	86.9	+2.8	0.0
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	179人	50.8	45.8	3.4	0.5	0.5	86.9	+2.3	-0.4
栄養士の言葉遣いや態度	200人	44.5	51.5	4.0	0.5	0.5	85.1	+2.3	-0.4
接遇面全般について	376人	43.6	52.9	3.2	0.3	0.3	85.0	+2.6	+0.1

診療面

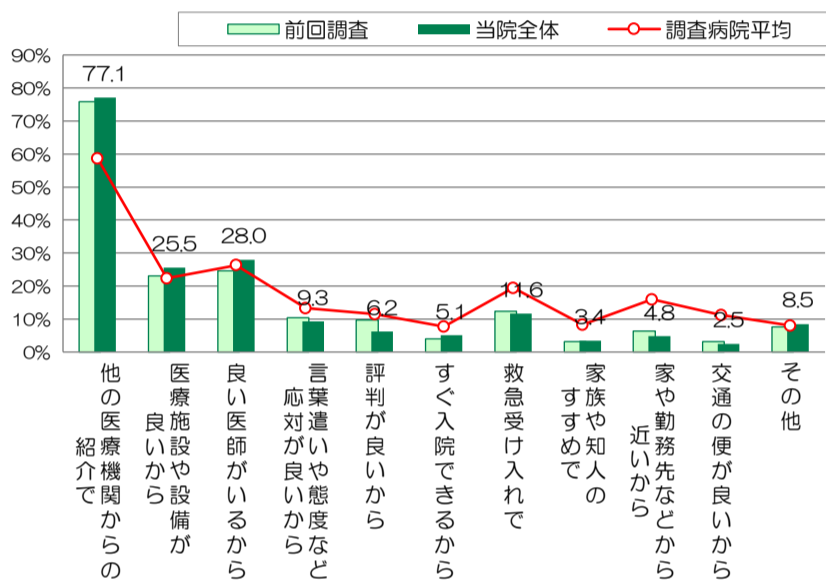
看護師への質問や相談のしやすさ	383人	47.0	47.5	4.4	0.5	0.5	85.0	+2.2	-0.1
看護師の患者の話を聞く姿勢	385人	47.3	48.1	3.6	0.5	0.5	85.3	+1.9	-0.9
看護師の説明や励まし	384人	46.1	47.9	4.7	1.0	0.3	84.6	+1.7	-1.3
看護師の採血や介助などの処置	384人	44.0	49.7	4.7	0.8	0.8	83.9	+1.7	-1.3
看護師のナースコールへの対応	369人	44.4	49.6	4.6	0.5	0.8	84.1	+3.4	-1.0
医師への質問や相談のしやすさ	380人	48.9	45.0	5.0	0.5	0.5	85.3	+2.9	-0.3
医師の患者の話を聞く姿勢	382人	51.8	44.0	3.7	0.3	0.3	86.7	+3.2	+0.4
医師からの病状や検査結果の説明	383人	49.6	43.1	6.5	0.5	0.3	85.3	+2.4	-0.5
医師の診断や処置への信頼感	383人	51.2	44.1	4.2	0.3	0.3	86.4	+2.2	-0.4
診療面全般について	380人	45.8	49.5	4.2	0.3	0.3	85.1	+2.3	-0.3

サービス体制面

入院までの期間	347人	31.7	45.8	19.6	1.4	1.4	76.2	+0.4	-0.3
入院前の不安や困りごとの相談のしやすさ	357人	32.2	49.9	15.4	2.0	0.6	77.8	***	***
入院生活への疑問に対する情報提供	368人	32.6	47.0	17.9	1.9	0.5	77.3	***	***
入院時の書類や説明のわかりやすさ	374人	33.7	50.8	13.4	1.3	0.8	78.8	+3.1	+0.8
レンタル用品の品揃えや価格	347人	27.1	45.8	19.6	5.5	2.0	72.6	+2.7	-0.4
食事の内容(メニュー・味など)	367人	19.6	38.7	27.0	9.8	4.9	64.6	+0.3	-1.1
整理整頓や清掃状況	379人	34.3	54.4	9.2	1.3	0.8	80.0	+2.7	-0.3
安全面への気配り	378人	36.8	54.2	7.9	0.5	0.5	81.5	+2.1	-0.9
プライバシーへの気配り	376人	33.5	48.1	14.4	3.2	0.8	77.6	+1.8	-0.4
職員間の連携の良さ	374人	31.3	49.2	14.7	4.0	0.8	76.5	+1.2	-1.7
退院に向けた情報提供などの支援	373人	33.8	52.3	12.6	1.1	0.3	79.4	+3.1	-0.1
サービス体制面全般について	373人	31.1	58.2	9.4	1.1	0.3	79.5	+2.3	-1.1

■当院の選択理由 (複数回答可)

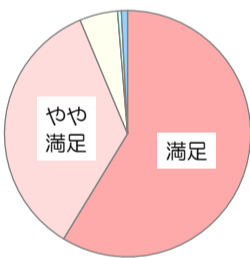
有効回答者数：353人



■総合満足度

有効回答者数：380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	58.7%	+1.6%	-1.3%
やや満足	35.0%	-0.3%	-0.6%
どちらともいえない	5.0%	-1.2%	+1.5%
やや不満	0.5%	-0.7%	-0.4%
不満	0.8%	+0.6%	+0.8%

■総合評価点

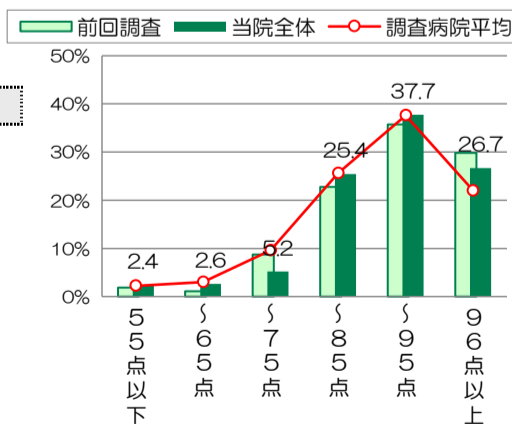
有効回答者数：382人

「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：87.7点

調査病院平均差：+0.9点

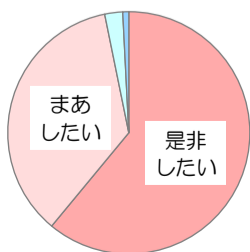
前回調査との差：-0.9点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：374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	前回調査との差
是非したい	61.0%	+8.8%	-2.1%
まあしたい	35.8%	-7.6%	+1.5%
あまりしたくない	2.4%	-1.6%	0.0%
全くしたくない	0.8%	+0.4%	+0.6%