

# 外来患者満足度調査の結果

令和2年11月16日～11月27日実施  
当院全体 回答者数：749人  
調査病院平均：同内容の調査実施49病院の平均値（平均病床数：465床）  
前回調査：令和元年12月2日～12月13日実施（回答者数：737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：745人



当院全体 46.3% 53.7%  
調査病院平均差 -0.9% +0.9%  
前回調査との差 +0.1% -0.1%

調査病院 前回調査  
平均差 との差  
有効回答者数：747人  
平均年齢：54.2歳 -6.6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	715人	20.4	62.8	15.0	0.1	0.1	75.4	+1.7	-0.4
各科の待合室の設備や雰囲気	714人	16.5	58.5	20.7	3.6	0.6	71.7	+0.4	-1.3
診察室や検査室の設備や雰囲気	703人	20.3	62.9	15.1	0.1	0.6	75.4	+1.3	-0.6
案内表示のわかりやすさ	705人	16.2	52.8	24.3	6.2	0.6	69.4	-1.1	-1.4
トイレや洗面所	712人	20.1	55.1	18.0	5.9	1.0	71.8	+0.3	-0.3
食事・喫茶・買物施設	664人	14.2	49.4	28.2	6.9	1.4	67.0	+3.4	-0.5
駐車場の使いやすさ	697人	10.3	37.6	29.0	16.9	6.2	57.2	-3.2	+4.6
施設面全般について	693人	13.6	62.3	21.1	2.7	0.3	71.5	+0.9	+0.4

#### 接遇面

総合案内や受付の対応	709人	26.8	59.5	11.8	1.4	0.4	77.7	+1.0	+0.9
会計の対応	703人	23.8	60.2	14.5	1.6	0.6	76.5	+1.9	+0.6
各科診療受付の対応	716人	30.6	60.5	8.0	0.3	0.7	80.1	+3.2	-0.3
看護師の言葉遣いや態度	708人	35.5	58.3	5.8	0.4	0.4	82.2	+2.9	+0.8
医師の言葉遣いや態度	715人	41.4	52.3	5.7	0.3	0.3	83.6	+3.3	+1.0
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	652人	33.1	56.9	9.5	0.2	0.3	80.6	+2.7	+1.7
薬剤師の言葉遣いや態度	243人	34.2	54.7	10.3	0.4	0.4	80.5	+3.7	+3.2
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	183人	34.4	54.1	10.9	0.5	0.5	80.5	+3.0	+2.6
栄養士の言葉遣いや態度	181人	31.5	56.4	11.6	0.6	0.6	79.6	+3.4	+3.0
接遇面全般について	692人	27.6	61.1	10.8	0.4	0.4	79.0	+2.7	+1.4

#### 診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	662人	26.0	59.5	12.2	2.1	0.2	77.3	+1.0	-0.7
看護師の患者の話を聞く姿勢	655人	27.5	62.1	8.7	1.5	0.2	78.8	+1.6	0.0
看護師の説明や処置	654人	27.7	61.5	9.3	1.4	0.2	78.8	+1.7	-0.1
医師への質問や相談のしやすさ	710人	36.2	52.1	10.3	1.1	0.3	80.7	+2.6	-0.2
医師の患者の話を聞く姿勢	708人	38.6	51.1	8.9	1.1	0.3	81.6	+2.8	0.0
医師からの病状や検査結果の説明	706人	38.2	53.5	7.1	0.8	0.3	82.2	+3.7	+1.5
医師の診断や処置への信頼感	700人	39.1	51.7	8.0	0.7	0.4	82.1	+3.3	+0.9
診療面全般について	702人	33.9	55.8	9.1	0.9	0.3	80.6	+3.0	+0.2

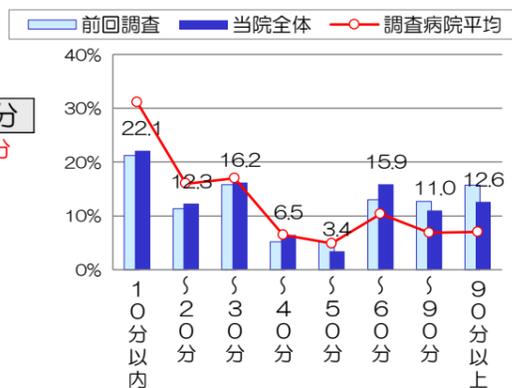
#### サービス体制面

診察までの待ち時間	714人	6.4	28.4	34.9	20.2	10.1	50.2	-3.7	+1.4
会計の待ち時間	700人	8.3	38.9	37.4	12.1	3.3	59.2	-0.4	-0.2
待ち時間への気配り	682人	5.9	29.2	49.7	11.4	3.8	55.5	-2.2	-0.2
安全面への気配り	688人	13.2	52.0	31.0	3.3	0.4	68.6	+0.6	-0.8
プライバシーへの気配り	690人	14.1	50.6	30.7	3.3	1.3	68.2	-0.1	-0.6
整理整頓や清掃状況	700人	19.4	60.4	18.6	1.6	0.6	74.4	+0.6	-0.6
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	693人	14.7	53.0	26.1	4.9	1.3	68.7	-1.1	-0.2
職員間の連携の良さ	662人	14.0	52.1	30.8	2.1	0.9	69.1	+0.3	+0.3
掲示やパンフレットなどの情報提供	642人	11.1	47.7	38.5	2.5	0.3	66.7	+0.2	+0.2
サービス体制面全般について	669人	12.6	56.7	27.7	2.8	0.3	69.6	+0.3	+0.6

### ■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：674人



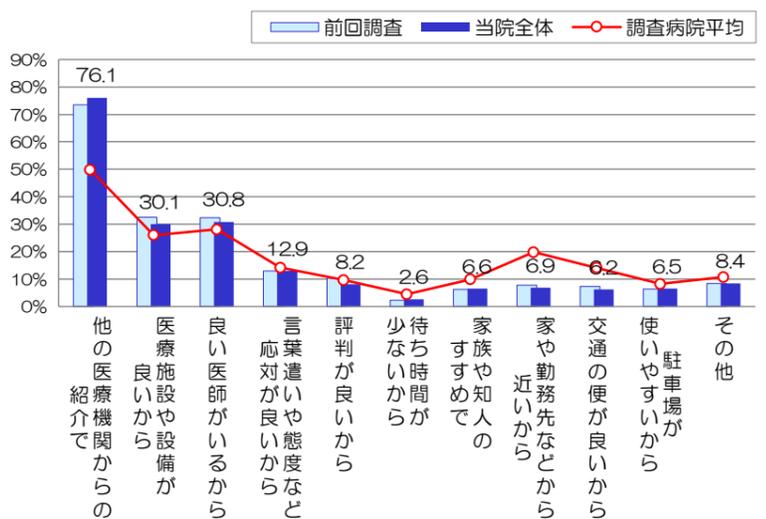
平均時間：48.5分  
調査病院平均差：+12.7分  
前回調査との差：-3.8分

予約率：99.9%

### ■当院の選択理由

(複数回答可)

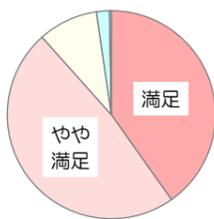
有効回答者数：728人



### ■総合満足度

有効回答者数：707人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



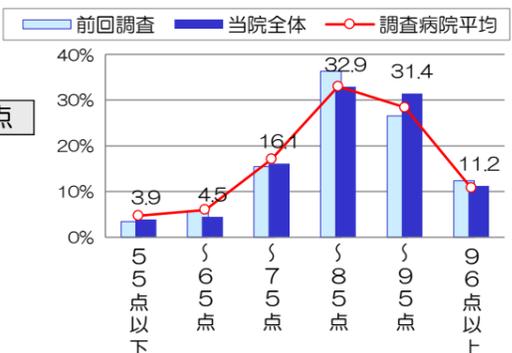
満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	40.2%	+2.1%	+1.6%
やや満足	48.2%	+0.1%	-1.4%
どちらともいえない	9.3%	-2.1%	0.0%
やや不満	2.0%	0.0%	-0.4%
不満	0.3%	-0.1%	+0.2%

### ■総合評価点

有効回答者数：690人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

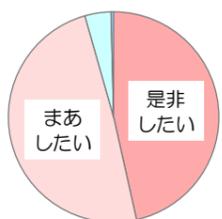
平均評価点：82.4点  
調査病院平均差：+1.2点  
前回調査との差：+0.4点



### ■紹介・推薦意向

有効回答者数：699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	46.5%	+12.6%	-0.1%
まあしたい	49.1%	-10.4%	+1.1%
あまりしたくない	4.0%	-1.9%	-0.7%
全くしたくない	0.4%	-0.3%	-0.3%

# 入院患者満足度調査の結果

令和2年11月16日～12月11日実施

当院全体 回答者数：505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：491床）

前回調査：令和元年12月2日～12月27日実施（回答者数：464人）

当院全体

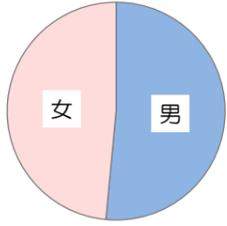
\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

\*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

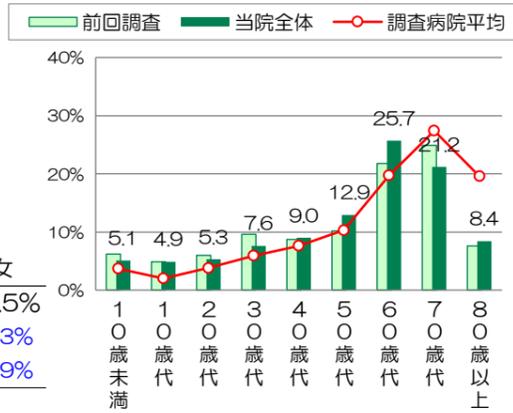
## ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：497人

調査病院 前回調査  
平均差 平均差  
平均年齢：55.3歳 -7.1歳 +1.0歳



当院全体 51.5% 48.5%  
調査病院平均差 +0.3% -0.3%  
前回調査との差 +0.9% -0.9%



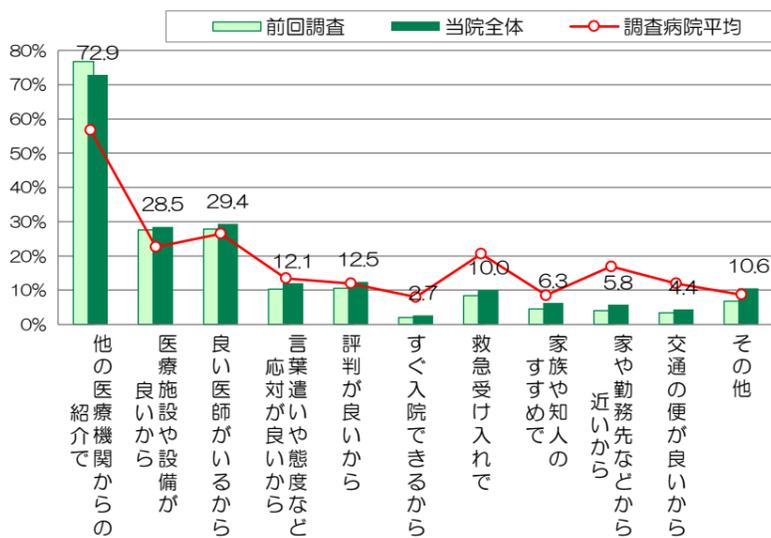
## ■個別項目の満足度

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 前回調査との差

施設面	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	29.2	51.5	16.8	1.1	0.4	76.6	+0.3	-2.3
医療機器等の設備	44.8	49.0	5.8	0.4	0.4	84.5	+3.9	-2.2
トイレ・洗面・給湯等の設備	34.6	47.2	11.9	5.9	0.4	77.4	+2.8	-2.5
食事・喫茶・買物施設	27.6	49.0	18.7	4.2	0.4	74.8	+6.5	-1.8
談話室や面会スペース	26.7	46.4	23.4	2.8	0.7	73.9	+2.5	-3.0
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	31.1	44.7	18.1	5.3	0.8	74.9	+0.5	-2.3
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	32.6	49.3	14.4	3.3	0.4	77.6	+1.8	-2.1
冷暖房や換気	27.7	49.8	17.4	4.7	0.4	74.9	+2.2	+0.3
施設面全般について	29.1	55.8	14.3	0.6	0.2	78.2	+2.8	-1.9

## ■当院の選択理由 (複数回答可)

有効回答者数：480人



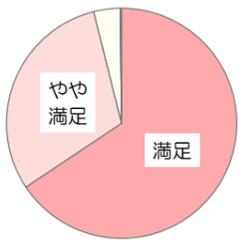
## ■接遇面

事務職員の言葉遣いや態度	48.8	47.0	3.4	0.8	0.8	85.9	+3.8	-1.4
看護師の言葉遣いや態度	56.1	39.9	2.8	0.8	0.8	87.5	+3.0	-2.0
医師の言葉遣いや態度	59.8	37.8	2.4	0.8	0.8	89.4	+4.0	-1.0
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	52.9	42.3	4.9	0.8	0.8	87.0	+3.9	-1.5
薬剤師の言葉遣いや態度	55.1	41.9	3.0	0.8	0.8	88.0	+4.5	-0.5
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	56.7	38.7	4.1	0.5	0.8	87.9	+3.9	0.0
栄養士の言葉遣いや態度	52.7	41.1	4.9	1.3	0.8	86.3	+3.9	+0.3
接遇面全般について	49.7	44.5	5.0	0.6	0.2	85.7	+3.8	-2.4

## ■総合満足度

有効回答者数：492人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	65.7%	+9.7%	-2.1%
やや満足	30.5%	-5.0%	+1.7%
どちらともいえない	3.7%	-3.4%	+0.8%
やや不満	0.0%	-1.2%	-0.2%
不満	0.2%	0.0%	0.0%

## ■総合評価点

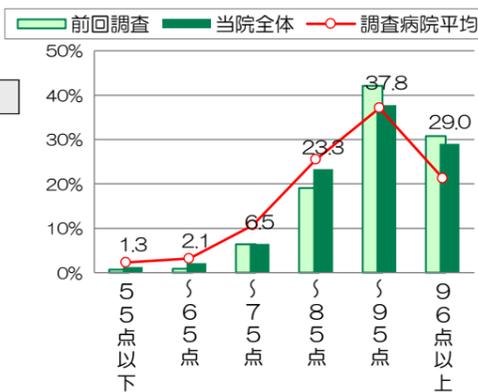
有効回答者数：476人

「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

調査病院平均差：+2.7点

前回調査との差：-1.2点



## ■診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	52.1	41.2	5.4	1.0	0.2	86.0	+3.8	-1.8
看護師の患者の話を聞く姿勢	52.1	42.6	4.2	0.6	0.4	86.4	+3.4	-2.4
看護師の説明や励まし	50.9	43.0	4.9	1.0	0.2	85.9	+3.4	-2.2
看護師の採血や介助などの処置	49.9	42.2	5.9	1.2	0.8	84.8	+3.1	-2.5
看護師のナースコールへの対応	50.9	41.5	5.4	1.1	1.1	85.0	+4.7	-2.2
医師への質問や相談のしやすさ	50.8	41.7	6.9	0.6	0.6	85.7	+3.9	-1.4
医師の患者の話を聞く姿勢	53.5	41.0	5.1	0.4	0.4	86.9	+4.0	-1.5
医師からの病状や検査結果の説明	54.0	39.5	5.9	0.4	0.2	86.7	+4.1	-0.9
医師の診断や処置への信頼感	53.1	42.2	4.5	0.2	0.2	87.1	+3.5	-1.9
診療面全般について	50.3	45.0	4.5	0.2	0.2	86.4	+4.1	-1.7

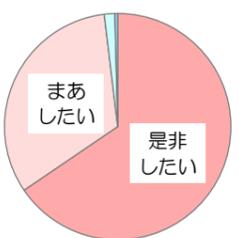
## ■サービス体制面

入院までの期間	30.0	48.3	17.9	3.0	0.8	75.9	+0.2	-1.4
入院時の書類や説明のわかりやすさ	31.3	54.2	12.6	1.7	0.2	78.7	+2.9	-3.1
レンタル用品の品揃えや価格	27.7	47.1	21.7	3.3	0.2	74.7	+4.9	-1.4
食事の内容(メニュー・味など)	18.6	41.1	28.4	8.5	3.4	65.8	+1.1	0.0
整理整頓や清掃状況	34.8	54.5	9.7	0.8	0.2	80.7	+3.6	-2.3
安全面への気配り	37.0	54.0	8.6	0.2	0.2	81.9	+2.9	-2.3
プライバシーへの気配り	32.2	52.8	11.8	2.9	0.4	78.4	+3.0	-1.7
職員間の連携の良さ	33.8	49.2	15.2	1.3	0.6	78.5	+3.6	-1.5
退院に向けた情報提供などの支援	34.5	52.5	11.3	1.5	0.2	79.9	+4.1	-1.2
サービス体制面全般について	34.9	53.3	10.7	0.8	0.2	80.5	+3.7	-1.2

## ■紹介・推薦意向

有効回答者数：476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	調査病院平均差	前回調査との差
是非したい	65.5%	+14.6%	-3.7%
まあしたい	32.6%	-11.8%	+3.4%
あまりしたくない	1.5%	-2.7%	+0.1%
全くしたくない	0.4%	-0.1%	+0.2%