

# 患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

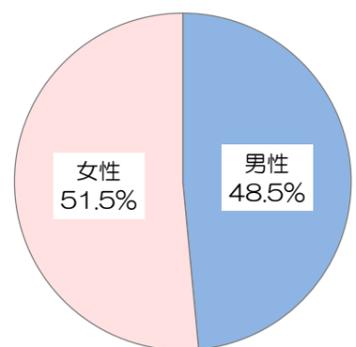
令和3年1月27日、28日実施、回答者数654人

前回調査：令和2年1月29日、30日実施（回答者数：797人）  
 調査病院平均：同内容の調査実施 124病院の平均値（平均病床数：405床）

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

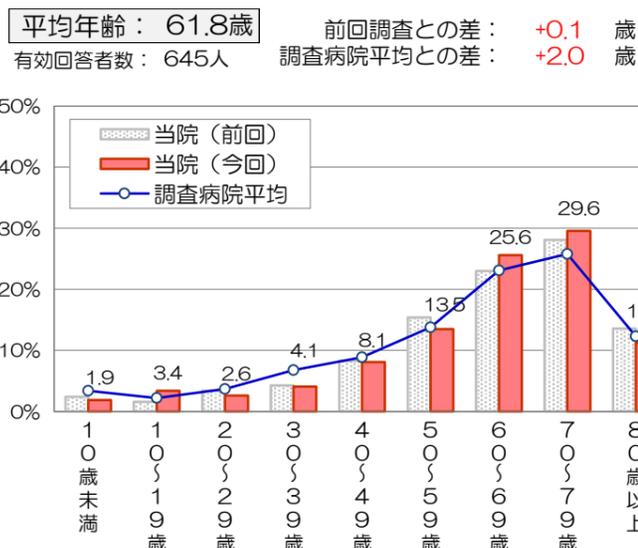
## ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：645人



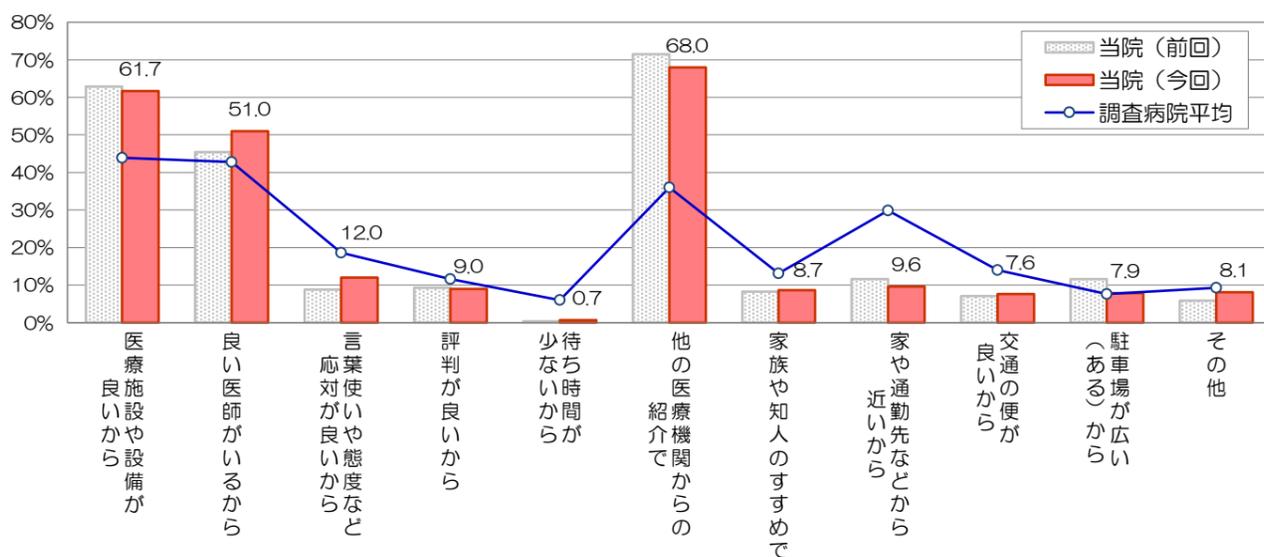
前回調査：男性45.3%、女性54.7%  
 調査病院平均：男性45.9%、女性54.1%

\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計



## ■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数：543人



## ■診察待ち時間

有効回答者数：490人

平均待ち時間：51.2分

前回調査との差：-6.9分  
 調査病院平均との差：+4.0分

## ■紹介・推薦意向

有効回答者数：549人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」

是非したい まあしたい あまりしたくない 全くしたくない

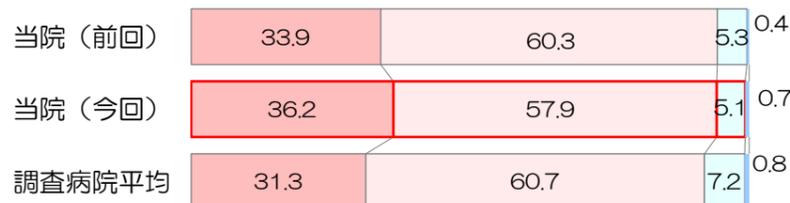
## ■総合評価点

有効回答者数：548人

「総合的に当院を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：80.9点

前回調査との差：+2.4点  
 調査病院平均との差：+1.0点



## ■個別項目の満足度

項目	満足度					*インデックス	調査病院平均との差	前回調査との差	
	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	総合待合室の設備や雰囲気	12.1	58.7	25.2	3.4	69.5	+0.2	+1.6	
	各科の待合室の設備や雰囲気	12.5	59.3	23.8	3.8	69.8	+2.0	+1.0	
	診察室や検査室の設備や雰囲気	13.7	62.2	21.5	2.3	71.7	-1.0	+0.3	
	トイレや洗面所設備	15.8	55.1	21.6	5.8	69.3	+2.1	-0.2	
	案内看板や表示のわかりやすさ	17.0	57.9	21.1	3.6	71.9	+4.6	0.0	
	売店、食堂、自動販売機	11.2	51.6	31.5	3.8	66.7	+4.1	+1.0	
	駐車場の広さや入りやすさ	14.8	50.8	23.4	8.9	66.8	+9.8	+6.8	
接遇面	院内施設面全般について	12.4	58.7	26.3	2.4	70.2	+2.2	+2.3	
	総合案内や会計の対応	18.8	58.3	19.3	2.8	72.8	-0.9	+1.5	
	各科診療受け付けの対応	23.2	59.6	14.5	2.0	75.6	+0.5	+1.2	
	看護師の言葉使いや態度	26.9	59.2	12.7	0.9	77.9	+0.1	+0.9	
	医師の言葉使いや態度	34.6	52.9	10.8	0.9	79.9	+1.2	+0.2	
	検査・放射線技師の言葉使いや態度	24.8	59.6	14.2	0.9	76.8	+0.6	-0.2	
	接遇面全般について	21.5	61.6	14.9	1.8	75.7	+1.4	+0.6	
診察面	看護師の説明のわかりやすさ	25.6	57.4	15.9	0.7	76.8	+2.3	+1.2	
	医師の病状や検査結果の説明	32.4	53.1	12.3	1.7	78.8	+3.1	+0.1	
	医師への質問や相談のしやすさ	32.1	51.4	14.3	1.4	78.1	+2.9	+0.3	
	医師の診断や処置への信頼感	33.0	50.2	15.2	0.9	78.5	+0.4	+0.2	
	プライバシーへの配慮	24.9	54.9	17.6	1.8	75.3	+1.5	+0.4	
	診察面全般について	26.3	58.0	13.8	1.2	77.0	+3.9	+0.9	
	時間面	診察待ち時間	6.6	26.7	37.3	19.0	10.3	50.1	-0.4
診察時間	14.0	48.2	29.7	5.9	2.3	66.4	+1.8	+1.6	
診察後の支払いまでの待ち時間	7.2	25.1	38.5	19.6	9.5	50.2	-9.5	+8.3	
時間面全体について	6.2	29.5	40.0	17.1	7.3	52.6	-4.0	+6.6	