

# 患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

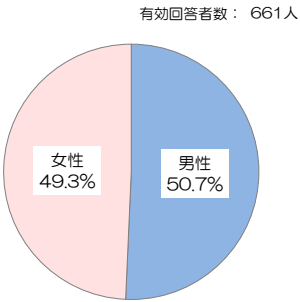
令和4年1月12～13日実施、回答者数681人

前回調査：令和3年1月12～13日実施（回答者数：735人）  
調査病院平均：同内容の調査実施 125病院の平均値（平均病床数：405床）

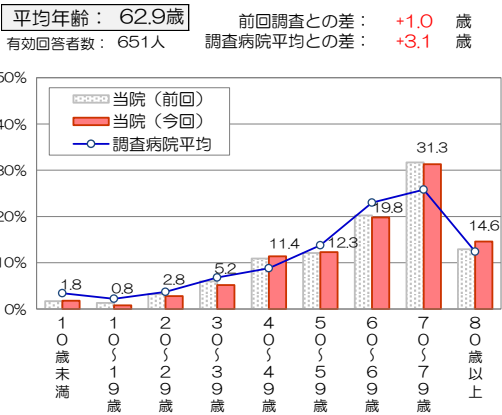
\*インデックスは、「非常に満足」を100点、「満足」を75点、「どちらともいえない」を50点、「やや不満」を25点、「不満」を0点とした平均評価点

## ■回答者の性別・年齢

\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計



前回調査： 男性52.7%、女性47.3%  
調査病院平均： 男性45.8%、女性54.2%

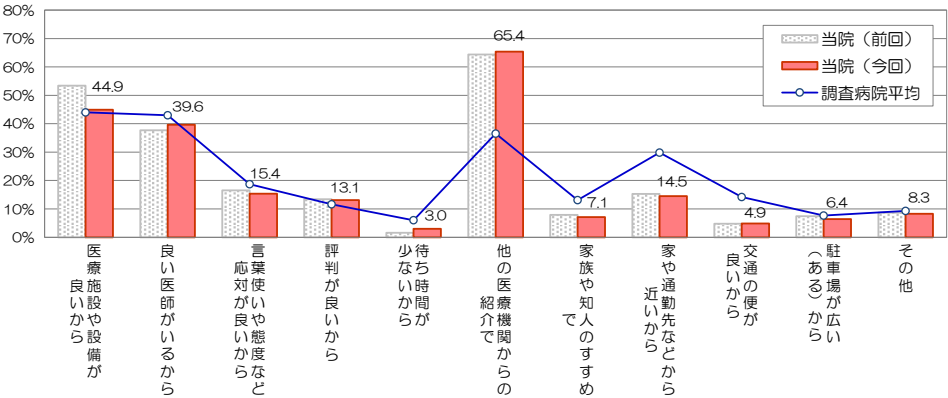


## ■個別項目の満足度

|                  | 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 | 調査病院平均との差 | 前回調査との差 |
|------------------|-------|------|-----------|------|------|--------|-----------|---------|
| 総合待合室の設備や雰囲気     | 5.7   | 41.1 | 36.7      | 11.7 | 4.7  | 57.8   | -11.4     | -1.4    |
| 各科の待合室の設備や雰囲気    | 5.5   | 34.5 | 42.0      | 13.2 | 4.8  | 55.7   | -11.9     | -0.8    |
| 診察室や検査室の設備や雰囲気   | 7.0   | 46.1 | 36.9      | 8.4  | 1.7  | 62.1   | -10.4     | -1.0    |
| トイレや洗面所設備        | 6.3   | 36.4 | 31.4      | 20.4 | 5.5  | 54.4   | -12.6     | -1.4    |
| 案内看板や表示のわかりやすさ   | 10.4  | 44.7 | 34.8      | 8.4  | 1.7  | 63.4   | -3.7      | -1.7    |
| 売店、食堂、自動販売機      | 8.1   | 45.7 | 37.7      | 7.0  | 1.4  | 63.0   | +0.5      | -0.6    |
| 駐車場の広さや入りやすさ     | 7.7   | 37.4 | 30.6      | 17.7 | 6.6  | 55.5   | -1.5      | -4.8    |
| 患者図書室（ぬくた〜らいぶらり） | 8.1   | 32.8 | 54.2      | 3.0  | 1.8  | 60.6   | ***       | -3.8    |
| 院内施設面全般について      | 4.8   | 41.9 | 43.2      | 8.5  | 1.7  | 59.9   | -7.9      | -1.2    |
| 総合案内や会計の応対       | 14.2  | 60.4 | 20.6      | 4.0  | 0.8  | 70.8   | -2.9      | -0.8    |
| 各科診療受け付けの応対      | 15.5  | 62.3 | 19.0      | 2.6  | 0.5  | 72.4   | -2.7      | -0.5    |
| 看護師の言葉使いや態度      | 21.3  | 60.6 | 15.4      | 2.2  | 0.5  | 75.0   | -2.7      | -0.9    |
| 医師の言葉使いや態度       | 23.7  | 59.8 | 14.5      | 1.8  | 0.7  | 76.1   | -2.5      | -0.6    |
| 検査・放射線技師の言葉使いや態度 | 20.5  | 60.3 | 16.7      | 1.8  | 0.7  | 74.5   | -1.6      | -1.1    |
| 接遇面全般について        | 15.1  | 61.5 | 20.7      | 1.7  | 1.0  | 72.0   | -2.2      | -1.0    |
| 看護師の説明のわかりやすさ    | 20.0  | 58.8 | 17.8      | 2.7  | 0.7  | 73.7   | -0.8      | +0.2    |
| 医師の病状や検査結果の説明    | 23.5  | 55.5 | 17.2      | 2.7  | 1.2  | 74.4   | -1.2      | -0.1    |
| 医師への質問や相談のしやすさ   | 20.6  | 55.4 | 18.8      | 3.4  | 1.9  | 72.4   | -2.7      | -0.3    |
| 医師の診断や処置への信頼感    | 22.5  | 54.8 | 18.4      | 2.9  | 1.4  | 73.6   | -4.3      | -0.5    |
| プライバシーへの配慮       | 18.3  | 52.7 | 25.0      | 3.0  | 1.0  | 71.1   | -2.6      | +0.7    |
| 予約のとりやすさ         | 18.5  | 47.4 | 25.3      | 6.2  | 2.6  | 68.3   | ***       | +0.4    |
| 診察面全般について        | 17.9  | 54.5 | 24.5      | 2.4  | 0.7  | 71.6   | -1.4      | +0.3    |
| 診察待ち時間           | 8.8   | 23.3 | 36.0      | 20.8 | 11.1 | 49.5   | -0.9      | +3.6    |
| 診察時間             | 12.0  | 42.6 | 35.9      | 7.2  | 2.4  | 63.6   | -0.9      | +0.9    |
| 診察後の支払いまでの待ち時間   | 11.4  | 44.7 | 34.3      | 8.0  | 1.7  | 64.0   | +4.4      | +1.4    |
| 時間面全体について        | 9.2   | 35.2 | 40.1      | 11.3 | 4.2  | 58.5   | +2.1      | +2.8    |

## ■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数： 566人



## ■診察待ち時間

有効回答者数： 453人

平均待ち時間： 38.9 分  
前回調査との差： -5.8 分  
調査病院平均との差： -8.3 分

## ■総合的な満足度

有効回答者数： 573人

「当院について、総合的にどう思われますか」



## ■総合評価点

有効回答者数： 573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： 78.3 点  
前回調査との差： -0.8 点  
調査病院平均との差： -1.5 点

## ■紹介・推薦意向

有効回答者数： 579人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」

