患者さま満足度調査の結果 ＜外来部門＞

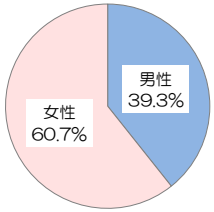
令和3年8月23日～27日実施、回答者数357人

＊無回答、わからない・該当しないは除外して集計

前回調査　　：令和2年8月24日、28日実施（回答者数：365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）

■回答者の性別・年齢

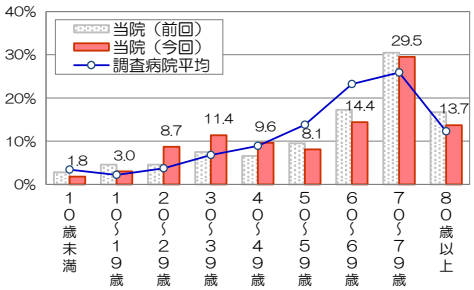
有効回答者数：　346人



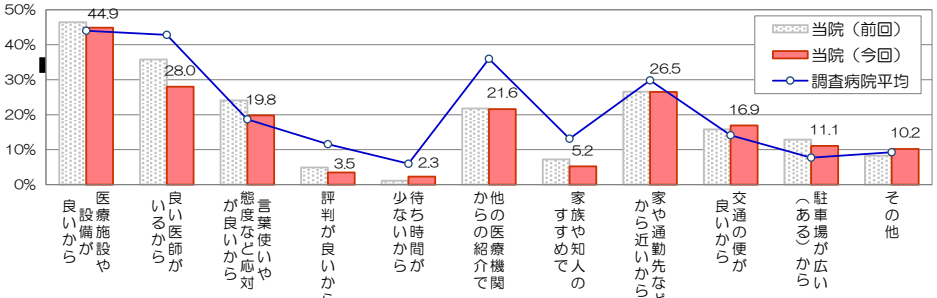
前回調査：　男性46.3%、女性53.7%
調査病院平均：　男性45.9%、女性54.1%

対象者の性別は、60.7%を女性が占める。
前回調査と比較し、女性の割合が7.0%増加した。

平均年齢：　58.1歳
有効回答者数：　335人
前回調査との差：　-2.4　歳
調査病院平均との差：　-1.7　歳



前回調査と比較し、「20～29歳」「30～39歳」の回答が増加し、平均年齢が2.4歳低下した。



「医療施設や設備が良いから」「良い医師がいるから」の割合が上位を占め、前回調査と同様である。
「良い医師がいるから」「言葉使いや態度など応対が良いから」の減少した一方、「待ち時間が少ないから」の比率が増加した。

■診察待ち時間

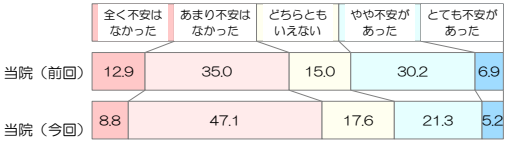
有効回答者数：　334人

平均待ち時間：　66.6 分
前回調査との差：　+3.4　分
調査病院平均との差：　+19.5　分

平均待ち時間は、前回から3.4分増加した。
調査病院平均と比較し＋19.5分長くなっている。
ただし、初診については調査病院平均から＋1.0分と大きな差は見られない。

■新型コロナウイルス感染不安

「受診する上で、新型コロナウイルス感染の不安はありましたか」
有効回答者数：　329人

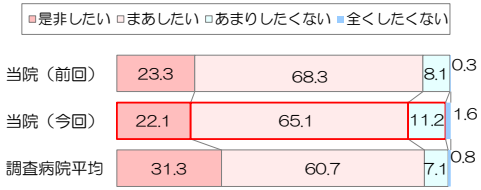


「あまり不安はなかった」の比率が+12.1%と大幅に増え「全く不安はなかった」と合計すると55.9%を占めた。

■紹介・推薦意向

有効回答者数：　321人

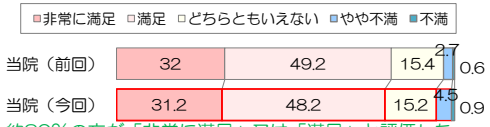
「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



「是非したい」「まあしたい」の割合が87.2%を占める。
前回調査と比較し、4.4%減少した。

■総合的な満足度

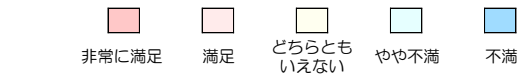
「当院について、総合的にどう思われますか」
有効回答者数：　330人



約80%の方が「非常に満足」又は「満足」と評価した。
前回調査と比較し、「やや不満」が若干増加した（+1.8%

■個別項目の満足度

＊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



	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	15.3	63.2	19.5	0.9	1.2	72.6	+3.3	-2.1
各科の待合室の設備や雰囲気	14.1	62.9	19.2	2.7	1.2	71.5	+3.8	-1.1
診察室や検査室の設備や雰囲気	17.5	65.9	14.2	1.5	0.9	74.4	+1.9	-1.2
トイレや洗面所設備	21.8	60.0	14.9	3.0	0.3	75.0	+7.9	-1.2
案内看板や表示のわかりやすさ	16.0	57.5	20.5	5.1	0.9	70.6	+3.4	-2.0
売店、食堂、自動販売機	11.0	47.7	28.4	10.3	2.6	63.5	+1.0	-1.1
駐車場の広さや入りやすさ	19.9	54.1	18.4	6.6	0.9	71.4	+14.4	-2.4
院内施設面全般について	15.2	60.9	21.1	2.2	0.6	72.0	+4.1	-1.4

設備面の個別項目評価については、全項目で調査病院平均を上回った。
ただし、前回調査と比較し、全般的に評点が低下している。

	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
総合案内や会計の応対	22.2	54.8	16.8	5.1	1.2	72.9	-0.8	-3.1
各科診療受け付けの応対	26.9	59.4	11.0	1.2	1.5	77.2	+2.1	-1.8
看護師の言葉使いや態度	33.4	55.6	9.2	1.5	0.3	80.1	+2.4	-1.0
医師の言葉使いや態度	31.8	54.3	10.7	2.7	0.6	78.5	-0.1	-1.6
リハビリ技師の言葉使いや態度	24.2	48.5	23.0	2.4	1.8	72.7	***	-5.3
エコー・心電図等の検査技師の言葉使いや態度	28.7	57.1	12.5	0.8	0.8	78.0	+1.9	-1.7
レントゲン技師の言葉使いや態度	25.5	57.6	14.9	1.6	0.4	76.6	+0.5	-2.2
接遇面全般について	21.0	62.8	13.6	1.6	1.0	75.3	+1.1	-1.7

全項目で前回調査を下回ったが、調査病院平均と同等程度の水準を保っている。
「看護師の言葉使いや態度」の評点が80.1ポイントと高い水準にある。

	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
看護師の説明のわかりやすさ	31.0	58.3	8.3	2.4	0.0	79.5	+5.1	-1.6
医師の病状や検査結果の説明	29.6	52.5	13.7	3.3	0.9	76.6	+1.0	-2.6
医師への質問や相談のしやすさ	29.1	48.7	16.3	3.3	2.7	74.6	-0.5	-3.0
医師の診断や処置への信頼感	29.9	50.5	16.3	1.8	1.5	76.4	-1.5	-2.2
プライバシーへの配慮	23.3	53.7	19.8	3.2	0.0	74.3	+0.6	-2.6
診察面全般について	24.2	57.5	15.2	2.8	0.3	75.6	+2.6	-2.4

「診察面全般について」では'満足'（「非常に満足」＋「満足」）と回答した方が81.7%を占めた。
「看護師の説明のわかりやすさ」では、'満足'が9割近くを占め、調査病院平均を大きく上回っている。

	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
診察待ち時間	6.8	24.4	27.4	22.0	19.3	44.3	-6.2	-5.4
診察時間	11.8	45.2	33.3	6.7	3.0	64.0	-0.6	-1.4
診察後の支払いまでの待ち時間	10.6	43.2	29.2	11.6	5.5	60.5	+0.9	-4.0
時間面全体について	8.9	32.9	28.9	17.8	11.4	52.5	-3.9	-5.7

「時間面全体について」では、「やや不満」が17.8%（前回調査比+5.4%）、「不満」が11.4%（前回調査比+5.4%）と増加している。