

令和5年11月13日（月）～17日（金）実施

当院全体 回答者数： 849人

調査病院平均：同内容の調査実施54病院の平均値（平均病床数：458床）

前回調査：令和4年11月14日（月）～18日（金）実施（回答者数：901人）

当院全体

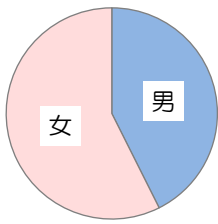
外来患者満足度調査の結果

＊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

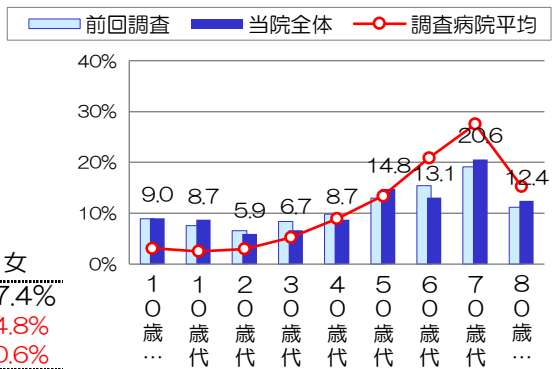
■回答者の性別・年齢

有効回答者数： 842人



	男	女
当院全体	42.6%	57.4%
調査病院平均差	-4.8%	+4.8%
前回調査との差	-0.6%	+0.6%

有効回答者数： 791人
調査病院 平均差
前回調査 との差
平均年齢： 51.6歳
-9.9歳 +0.6歳



■お住まい

有効回答者数： 844人

（調査病院平均値なし）

	当院全体	前回調査との差
大阪市内：	69.3%	+1.5%
大阪府下：	26.3%	-0.3%
大阪府以外：	4.4%	-1.1%

■交通手段

有効回答者数： 844人

（調査病院平均値なし）

	当院全体	前回調査との差
電車：	38.0%	-0.3%
バス：	6.0%	-2.4%
自家用車：	26.4%	-0.8%
タクシー：	6.9%	+0.1%
バイク：	0.4%	+0.1%
徒歩・自転車：	22.3%	+3.3%

■初診/再診別

有効回答者数： 832人

	当院全体	前回調査との差
初診（紹介なし）：	0.6%	-1.0%
初診（紹介あり）：	7.7%	-0.9%
再 診：	91.7%	+1.9%

■予約率

有効回答者数： 841人

	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
	98.9%	+9.6%	+1.1%

■診察待ち時間

有効回答者数： 613人

	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
平均待ち時間：	32.3 分	-2.6分	-1.7分

■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数： 832人

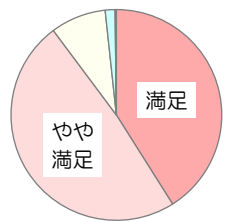
（前回結果は比較不能のため掲載）

	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
他の医療機関からの紹介で：	76.9%	+24.3%	+4.8%
医療施設や設備が良いから：	21.0%	-4.2%	-2.1%
良い医師がいるから：	17.7%	-9.8%	-1.2%
言葉遣いや態度など対応が良いから：	6.7%	-7.1%	-1.0%
評判が良いから：	5.6%	-3.5%	-2.9%
待ち時間が少ないから：	1.0%	-3.2%	-0.4%
家族や知人のすすめで：	7.3%	-1.8%	-2.7%
家や勤務先などから近いから：	13.0%	-6.0%	+1.1%
交通の便が良いから：	13.2%	+0.1%	+0.1%
駐車場が使いやすいから：	2.2%	-5.8%	-0.2%
その他：	6.6%	-4.3%	-1.1%

■総合満足度

有効回答者数： 819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	41.0%	+2.4%	-1.5%
やや満足	48.7%	+0.6%	+0.4%
どちらともいえない	8.5%	-2.4%	+0.8%
やや不満	1.5%	-0.5%	+0.6%
不満	0.2%	-0.2%	-0.4%

■総合評価点

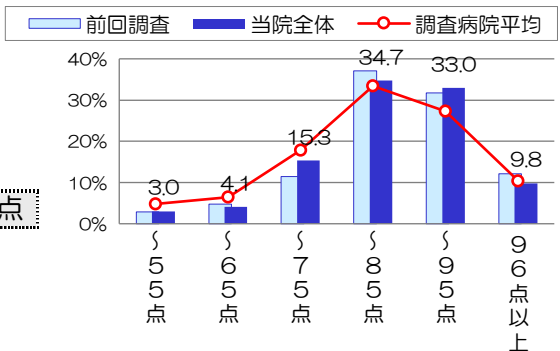
有効回答者数： 796人

「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： 82.8点

調査病院平均差： +1.2点

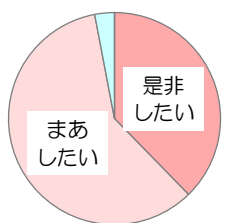
前回調査との差： -0.7点



■紹介・推薦意向

有効回答者数： 803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	37.7%	+3.4%	-6.4%
まあしたい	59.3%	-0.1%	+7.6%
あまりしたくない	3.0%	-2.6%	-0.8%
全くしたくない	0.0%	-0.7%	-0.5%

■個別項目の満足度

単位：％（0.0は非表示）

施設面

	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
交通の便利さ	804人	32.2		51.2		13.6	78.1	***	+1.5
受付や会計周りの設備や雰囲気	805人	23.9		58.9		15.8	76.2	+2.4	+1.0
各科の待合室の設備や雰囲気	800人	19.5		55.5		21.8	72.7	+1.5	+2.5
診察室や検査室の設備や雰囲気	796人	21.6		59.4		17.2	75.2	+1.1	+1.0
案内表示のわかりやすさ	805人	19.5		56.6		18.9	72.6	+2.1	+1.2
トイレや洗面所	801人	21.1		54.7		18.1	72.4	+0.7	-0.3
食事・喫茶・買物施設	725人	16.1		45.2		28.3	66.2	+2.9	+1.8
駐車場の使いやすさ	512人	12.3		35.0		34.4	58.8	-2.2	+1.1
施設面全般について	773人	17.1		65.3		15.9	74.4	+3.8	+2.3

接遇面

	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
総合案内や受付の対応	800人	26.8		60.4		11.0	78.0	+1.1	+1.6
会計の対応	806人	25.6		58.1		13.2	76.3	+1.3	+0.9
各科診療受付の対応	800人	28.3		60.0		10.5	78.8	+1.8	+1.7
看護師の言葉遣いや態度	802人	34.4		56.5		8.0	81.0	+1.5	+0.9
医師の言葉遣いや態度	808人	39.0		51.4		8.4	82.0	+1.4	+1.1
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	740人	32.3		55.8		11.5	80.0	+1.9	+0.7
薬剤師の言葉遣いや態度	333人	31.2		54.1		14.1	79.0	+1.8	+1.6
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	222人	29.3		55.4		14.9	78.4	+0.7	+0.5
栄養士の言葉遣いや態度	270人	31.1		54.1		13.7	78.6	+2.0	+1.1
接遇面全般について	784人	27.0		60.5		12.1	78.5	+1.9	+1.4

診療面

	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
看護師への質問や相談のしやすさ	775人	28.6		56.0		13.0	77.6	+1.1	+1.0
看護師の患者の話を聞く姿勢	776人	30.0		57.1		11.2	78.8	+1.2	+1.0
看護師の説明や処置	778人	28.7		58.2		10.8	78.2	+0.8	+0.4
医師への質問や相談のしやすさ	805人	35.9		49.8		11.8	79.7	+1.1	+0.7
医師の患者の話を聞く姿勢	801人	37.7		48.8		10.7	80.2	+1.0	+0.4
医師からの病状や検査結果の説明	796人	36.1		50.9		10.3	79.9	+0.9	0.0
医師の診断や処置への信頼感	790人	37.6		50.8		9.7	80.9	+1.7	+0.9
診療面全般について	786人	33.8		54.6		10.4	80.2	+2.1	+1.2

サービス体制面

	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
診察までの待ち時間	802人	6.7		28.7		37.8	52.0	-2.3	-0.3
検査待ち時間	778人	8.4		33.9		37.7	56.5	***	-1.4
会計の待ち時間	792人	10.0		37.5		35.6	59.2	-0.3	-3.3
待ち時間への気配り	765人	7.1		28.5		51.1	56.5	-1.5	-1.3
安全面への気配り	768人	14.6		48.7		34.8	68.8	+0.3	+0.1
プライバシーへの気配り	773人	16.4		52.8		28.1	70.6	+2.1	+0.7
整理整頓や清掃状況（待合室）	794人	23.8		60.3		15.0	76.7	***	+1.7
整理整頓や清掃状況（診察室）	794人	24.3		60.1		15.4	77.1	***	+1.3
整理整頓や清掃状況（トイレ）	791人	21.5		56.1		18.3	73.5	***	+1.4
受診手順（来院～会計）のわかりやすさ	785人	16.8		51.7		25.1	69.5	-0.5	+0.3
掲示やパンフレットなどの情報提供	713人	14.4		45.6		37.2	67.8	+1.0	+0.8
電話のつながりやすさ	640人	8.9		35.6		30.3	55.2	***	-1.9
当院のホームページ	549人	12.4		42.3		40.1	65.1	***	-1.0
サービス体制面全般について	732人	13.4		57.5		27.2	70.5	+0.8	-0.1