

# 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

令和4年11月14日（月）～18日（金）実施

当院全体 回答者数：901人

調査病院平均：500床以上の調査実施52病院の平均値（平均病床数：454床）

前回調査：令和2年2月3日（月）～7日（金）実施（回答者数：858人）

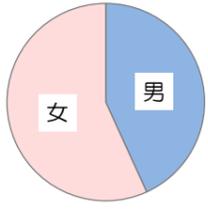
## 当院全体

\*\*\*：比較データなし

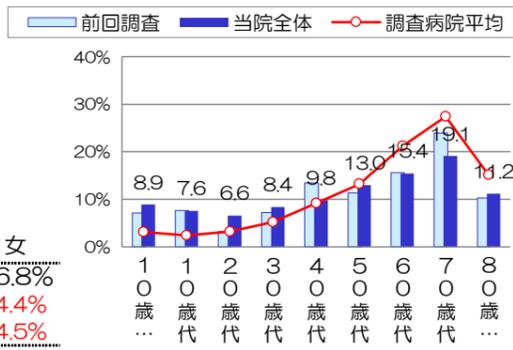
### ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：898人

調査病院 前回調査  
平均差 との差  
有効回答者数：868人  
平均年齢：51.0歳 -10.4歳 -2.5歳



|         |       |       |
|---------|-------|-------|
| 当院全体    | 43.2% | 56.8% |
| 調査病院平均差 | -4.4% | +4.4% |
| 前回調査との差 | -4.5% | +4.5% |



### ■お住まい

有効回答者数：886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  | 67.8% +67.8% |
| 大阪府下  | 26.6% -0.9%  |
| 大阪府以外 | 5.5% +0.4%   |

### ■交通手段

有効回答者数：898人

(調査病院平均値なし)

| 当院全体   | 調査病院平均差 | 前回調査との差 |
|--------|---------|---------|
| 電車     | 38.3%   | -3.7%   |
| バス     | 8.4%    | +0.8%   |
| 自家用車   | 27.2%   | +3.6%   |
| タクシー   | 6.8%    | -0.1%   |
| バイク    | 0.3%    | -0.2%   |
| 徒歩-自転車 | 19.0%   | -0.3%   |

### ■初診/再診別

有効回答者数：881人

当院全体 前回調査との差

|          |       |       |
|----------|-------|-------|
| 初診（紹介なし） | 1.6%  | +0.2% |
| 初診（紹介あり） | 8.6%  | -1.3% |
| 再診       | 89.8% | +1.1% |

### ■予約率

有効回答者数：892人

当院全体 調査病院平均差 前回調査との差

|       |       |       |
|-------|-------|-------|
| 97.8% | +8.6% | +1.0% |
|-------|-------|-------|

### ■診察待ち時間

有効回答者数：668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 | 34.0分 | -0.9分 | -0.2分 |
|--------|-------|-------|-------|

### ■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数：879人

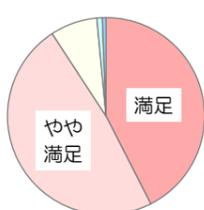
(前回結果は比較不能のため非掲載)

|                  | 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     | 72.1% | +19.9%  | -1.3%   |
| 医療施設や設備が良いから     | 23.1% | -2.3%   | -1.8%   |
| 良い医師がいるから        | 18.9% | -9.1%   | -2.6%   |
| 言葉遣いや態度など対応が良いから | 7.7%  | -6.4%   | +1.1%   |
| 評判が良いから          | 8.5%  | -0.9%   | -0.4%   |
| 待ち時間が少ないから       | 1.4%  | -2.9%   | +0.6%   |
| 家族や知人のすすめで       | 10.0% | +0.8%   | +2.7%   |
| 家や勤務先などから近いから    | 11.9% | -7.1%   | -0.1%   |
| 交通の便が良いから        | 13.1% | -0.4%   | -0.4%   |
| 駐車場が使いやすいから      | 2.4%  | -5.9%   | +0.8%   |
| その他              | 7.7%  | -3.1%   | +0.1%   |

### ■総合満足度

有効回答者数：857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        | 42.5% | +3.1%   | +1.6%   |
| やや満足      | 48.3% | +0.9%   | -0.3%   |
| どちらともいえない | 7.7%  | -3.1%   | -1.4%   |
| やや不満      | 0.9%  | -1.1%   | -0.3%   |
| 不満        | 0.6%  | +0.2%   | +0.3%   |

### ■総合評価点

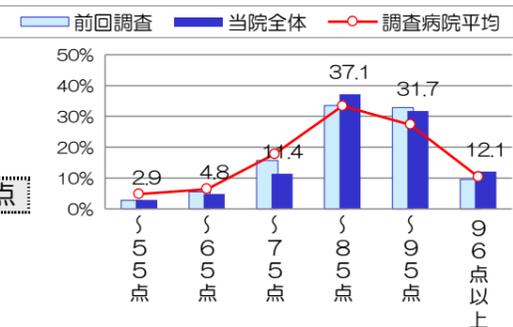
有効回答者数：840人

「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：83.5点

調査病院平均差：+1.8点

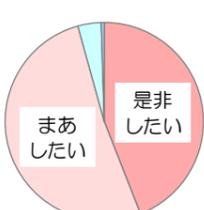
前回調査との差：+0.9点



### ■紹介・推薦意向

有効回答者数：853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    | 44.1% | +9.1%   | +1.5%   |
| まあしたい    | 51.7% | -7.0%   | -1.5%   |
| あまりしたくない | 3.8%  | -1.9%   | +0.3%   |
| 全くしたくない  | 0.5%  | -0.1%   | -0.2%   |

### ■個別項目の満足度

単位：% (0.0は非表示)

#### 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 |
|----------------|--------|-------|------|-----------|------|-----|--------|---------|---------|
| 交通の便利さ         | 872人   | 31.4  | 50.6 | 12.6      | 3.8  | 1.6 | 76.6   | ***     | +0.3    |
| 受付や会計周りの設備や雰囲気 | 875人   | 21.9  | 60.5 | 14.9      | 1.8  | 0.9 | 75.2   | +1.3    | +0.9    |
| 各科の待合室の設備や雰囲気  | 874人   | 18.0  | 52.1 | 23.7      | 5.3  | 1.0 | 70.2   | -1.1    | -0.2    |
| 診察室や検査室の設備や雰囲気 | 869人   | 21.3  | 57.5 | 18.4      | 2.2  | 0.6 | 74.2   | 0.0     | -0.1    |
| 案内表示のわかりやすさ    | 876人   | 18.0  | 55.8 | 21.0      | 3.9  | 1.3 | 71.4   | +0.8    | -0.2    |
| トイレや洗面所        | 871人   | 21.1  | 55.3 | 18.1      | 4.1  | 1.3 | 72.7   | +0.7    | +1.1    |
| 食事・喫茶・買物施設     | 779人   | 14.5  | 43.1 | 30.6      | 9.2  | 2.6 | 64.4   | +0.6    | +1.0    |
| 駐車場の使いやすさ      | 562人   | 9.8   | 39.1 | 30.8      | 12.6 | 7.7 | 57.7   | -3.8    | -0.3    |
| 施設面全般について      | 833人   | 15.0  | 62.2 | 20.0      | 1.8  | 1.0 | 72.1   | +1.4    | -0.5    |

#### 接遇面

| 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 |
|------------------|--------|-------|------|-----------|------|-----|--------|---------|---------|
| 総合案内や受付の対応       | 880人   | 24.2  | 60.8 | 12.2      | 0.9  | 1.9 | 76.4   | -0.5    | +0.2    |
| 会計の対応            | 866人   | 22.6  | 61.2 | 12.4      | 0.9  | 0.9 | 75.4   | +0.5    | +0.7    |
| 各科診療受付の対応        | 876人   | 25.7  | 60.8 | 11.0      | 1.1  | 1.4 | 77.1   | 0.0     | -0.2    |
| 看護師の言葉遣いや態度      | 869人   | 34.2  | 55.1 | 8.7       | 0.9  | 1.0 | 80.1   | +0.6    | -1.3    |
| 医師の言葉遣いや態度       | 874人   | 35.6  | 54.2 | 8.8       | 0.6  | 0.8 | 80.9   | +0.3    | -1.4    |
| 検査・放射線技師の言葉遣いや態度 | 809人   | 31.9  | 55.3 | 11.6      | 0.7  | 0.5 | 79.3   | +1.0    | -1.3    |
| 薬剤師の言葉遣いや態度      | 311人   | 29.9  | 51.8 | 17.0      | 0.6  | 0.6 | 77.4   | +0.2    | -2.2    |
| リハビリスタッフの言葉遣いや態度 | 198人   | 32.3  | 49.0 | 17.7      | 1.0  | 1.0 | 77.9   | +0.1    | +1.9    |
| 栄養士の言葉遣いや態度      | 238人   | 32.4  | 48.3 | 17.6      | 1.3  | 1.3 | 77.5   | +0.9    | +1.5    |
| 接遇面全般について        | 853人   | 25.1  | 60.8 | 12.1      | 1.3  | 0.7 | 77.1   | +0.5    | -0.9    |

#### 診療面

| 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 |
|-----------------|--------|-------|------|-----------|------|-----|--------|---------|---------|
| 看護師への質問や相談のしやすさ | 836人   | 26.2  | 56.9 | 14.7      | 1.4  | 0.7 | 76.6   | -0.1    | -0.8    |
| 看護師の患者の話を聞く姿勢   | 833人   | 27.4  | 58.8 | 11.9      | 1.3  | 0.6 | 77.8   | +0.1    | -0.9    |
| 看護師の説明や処置       | 836人   | 27.2  | 59.0 | 12.3      | 1.1  | 0.5 | 77.8   | +0.3    | -0.5    |
| 医師への質問や相談のしやすさ  | 860人   | 34.0  | 51.0 | 12.7      | 1.5  | 0.8 | 79.0   | +0.4    | -1.0    |
| 医師の患者の話を聞く姿勢    | 860人   | 35.0  | 52.6 | 9.9       | 1.6  | 0.9 | 79.8   | +0.6    | -0.5    |
| 医師からの病状や検査結果の説明 | 853人   | 35.8  | 51.2 | 10.7      | 1.6  | 0.7 | 79.9   | +0.9    | +0.3    |
| 医師の診断や処置への信頼感   | 858人   | 36.5  | 50.0 | 11.3      | 1.6  | 0.6 | 80.0   | +0.8    | -0.5    |
| 診療面全般について       | 853人   | 31.5  | 55.6 | 10.9      | 1.4  | 0.6 | 79.0   | +0.9    | -0.6    |

#### サービス体制面

| 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 |
|--------------------|--------|-------|------|-----------|------|-----|--------|---------|---------|
| 診察までの待ち時間          | 866人   | 6.8   | 31.1 | 34.8      | 19.1 | 8.3 | 52.3   | -2.2    | -1.2    |
| 検査待ち時間             | 842人   | 9.3   | 36.8 | 35.7      | 12.6 | 6.6 | 57.9   | ***     | -2.1    |
| 会計の待ち時間            | 844人   | 10.2  | 46.1 | 30.7      | 9.6  | 3.4 | 62.5   | +2.7    | +2.8    |
| 待ち時間への気配り          | 830人   | 7.5   | 34.7 | 44.3      | 8.6  | 4.9 | 57.8   | -0.3    | +1.0    |
| 安全面への気配り           | 827人   | 13.1  | 52.0 | 32.6      | 1.8  | 1.0 | 68.7   | +0.1    | +0.7    |
| プライバシーへの気配り        | 831人   | 15.0  | 54.6 | 26.5      | 2.4  | 1.4 | 69.9   | +1.3    | +1.1    |
| 整理整頓や清掃状況（待合室）     | 867人   | 20.3  | 61.1 | 17.2      | 1.0  | 0.3 | 75.0   | ***     | -0.5    |
| 整理整頓や清掃状況（診察室）     | 861人   | 21.0  | 62.3 | 15.8      | 0.7  | 0.2 | 75.8   | ***     | -0.1    |
| 整理整頓や清掃状況（トイレ）     | 861人   | 19.3  | 56.7 | 18.5      | 4.4  | 1.2 | 72.1   | ***     | -0.6    |
| 受診手順（来院～会計）のわかりやすさ | 859人   | 15.3  | 53.8 | 24.4      | 5.4  | 1.2 | 69.2   | -0.8    | -0.8    |
| 掲示やパンフレットなどの情報提供   | 779人   | 12.5  | 47.8 | 36.3      | 2.4  | 1.0 | 67.0   | +0.2    | -0.4    |
| 電話のつながりやすさ         | 718人   | 9.6   | 37.5 | 32.7      | 12.0 | 8.2 | 57.1   | ***     | -2.6    |
| 当院のホームページ          | 609人   | 12.3  | 45.6 | 37.4      | 3.4  | 1.1 | 66.1   | ***     | -0.4    |
| コロナ対策              | 779人   | 14.5  | 48.8 | 32.6      | 3.1  | 1.0 | 68.2   | ***     | ***     |
| サービス体制面全般について      | 816人   | 14.0  | 57.8 | 25.7      | 1.6  | 0.9 | 70.6   | +0.9    | +0.4    |