

患者さま満足度調査の結果をご報告します

2023年9月4日～8日に『患者さま満足度調査』を実施しました。
ご協力いただきました皆様に、心よりお礼申し上げます。

調査結果につきましては、今後の診療・接遇などクリニック運営に活かしてまいります。

榊原記念クリニック 院長

調査票配布枚数 … 500枚

回答者数 … 435名（回収率 87.0%）

※ 無回答、わからない・該当しないは除外して集計しています。

■総合評価点

有効回答者数： 398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」

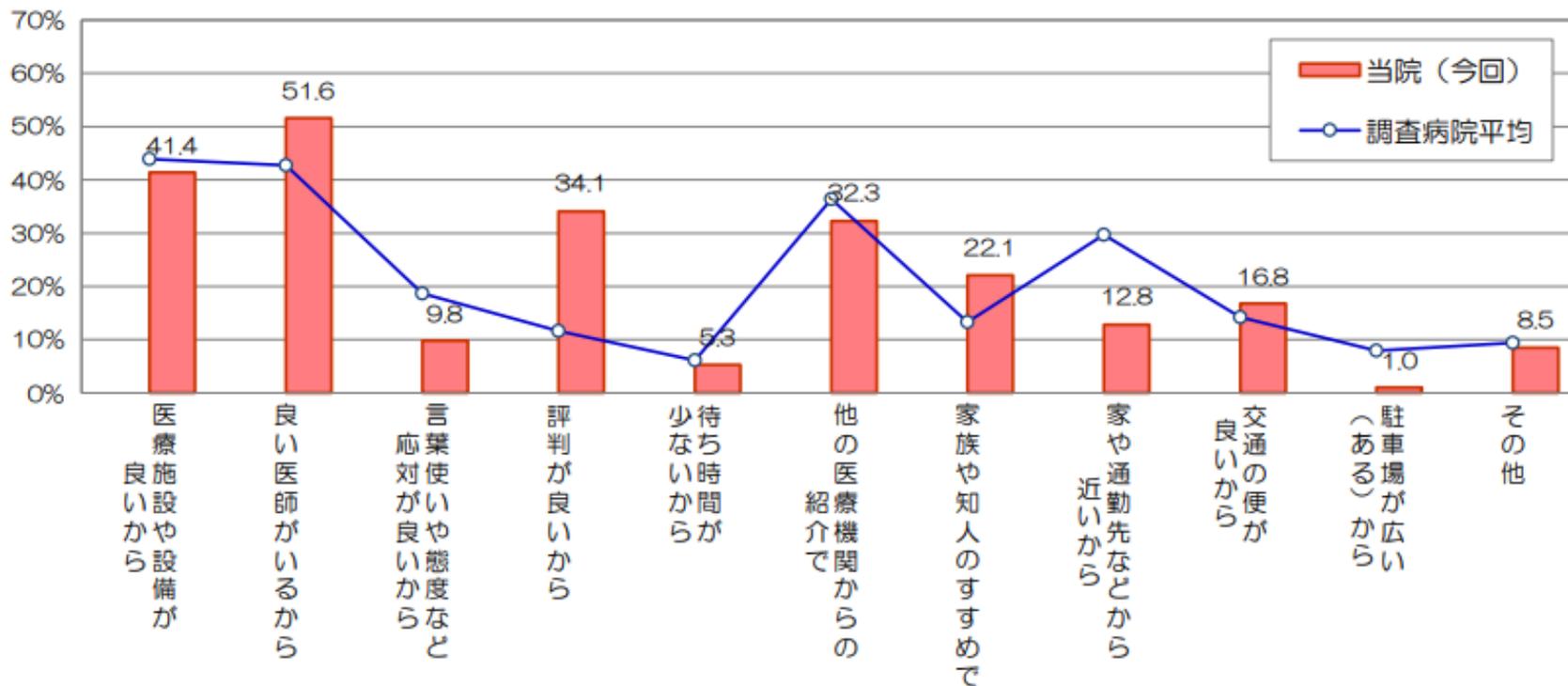
平均評価点： 84.2 点

調査病院平均との差： +4.4 点

調査機関が実施した他の病院・診療所（126医療機関）の平均と比べて、
総合評価点はプラス4.4点でした。

■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数： 399人



個別項目の満足度

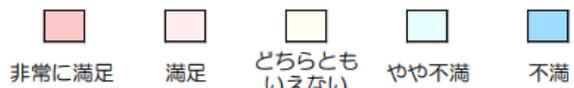
(当クリニック独自の質問の場合は、調査病院平均との差は***となっています)

調査病院平均：同内容の調査実施 126病院の平均値 (平均病床数：408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

*インデックス
との差
調査病院平均

■個別項目の満足度



項目	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
待合室の設備や雰囲気	10.9	60.3	24.1	4.3	0.5	69.2	0.0
診察室の設備や雰囲気	13.3	67.0	19.0	0.7	0.0	73.2	***
検査室の設備や雰囲気	13.3	67.2	18.3	0.7	0.5	73.0	***
案内看板や表示のわかりやすさ	10.9	59.3	26.8	2.2	0.7	69.4	+2.2
ホームページの見やすさ	10.4	54.2	34.6	0.8	0.0	68.6	***
院内施設面全般について	11.5	64.0	23.8	0.0	0.8	71.6	+3.7
初診の予約の取りやすさ	21.6	56.9	20.0	1.6	0.0	74.6	***
電話での対応	27.2	61.1	11.4	0.3	0.0	78.8	***
医師の言葉使いや態度	41.4	50.1	7.1	1.4	0.0	82.9	+4.3
看護師の言葉使いや態度	33.4	56.9	9.2	0.5	0.0	80.8	+3.1
薬剤師の言葉使いや態度	28.1	57.4	13.9	0.6	0.0	78.3	***
検査・放射線技師の言葉使いや態度	27.7	60.3	11.2	0.7	0.0	78.8	+2.6
事務員(受付,他)の言葉使いや態度	26.6	61.5	1.0	0.7	0.0	78.5	***
接遇面全般について	25.6	65.2	8.5	0.7	0.0	78.9	+4.7

医師の病状や検査結果の説明	39.3	48.6	9.0	2.6	0.5	80.9	+5.2
医師への質問や相談のしやすさ	39.5	45.2	11.7	3.1	0.5	80.1	+4.9
医師の診断や処置への信頼感	42.0	46.5	9.4	1.9	0.2	82.0	+4.0
看護師の説明のわかりやすさ	27.3	58.1	13.4	1.3	0.0	77.8	+3.3
薬剤師の説明のわかりやすさ	23.9	60.1	14.3	1.7	0.0	76.5	***
検査・放射線技師の検査への信頼感	26.0	58.6	14.6	0.8	0.0	77.5	***
プライバシーへの配慮	25.0	56.9	16.8	1.2	0.0	76.4	+2.6
診察面全般について	29.0	59.8	10.7	0.5	0.0	79.3	+6.1
診察待ち時間	7.6	38.6	33.3	16.0	4.5	57.2	+6.8
診察時間	17.5	55.4	22.2	4.5	0.5	71.2	+6.6
診察後の支払いまでの待ち時間	14.1	54.9	24.3	6.0	0.7	68.9	+9.3
時間面全体について	12.3	51.4	28.9	5.9	1.4	66.8	+10.5