

# 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7年2月17日（月）～2月21日（金）実施

当院全体 回答者数：1097人

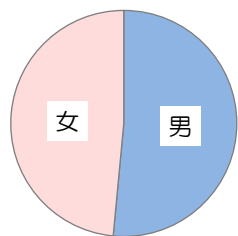
調査病院平均：同内容の調査実施55病院の平均値（平均病床数：461床）

前回調査：令和6年2月26日（月）～3月1日（金）実施（回答者数：1044人）

当院全体

## ■回答者の性別・年齢

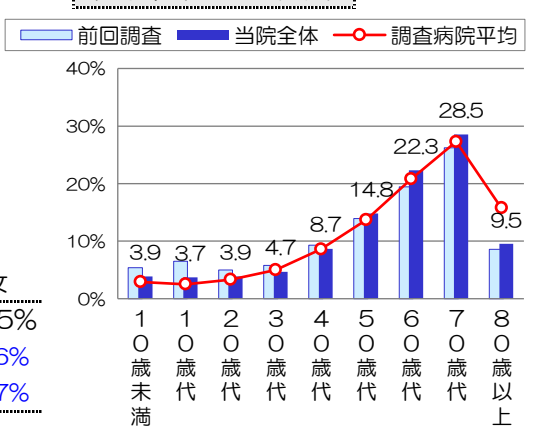
有効回答者数：1067人



|         |       |       |
|---------|-------|-------|
|         | 男     | 女     |
| 当院全体    | 51.5% | 48.5% |
| 調査病院平均差 | +4.6% | -4.6% |
| 前回調査との差 | +2.7% | -2.7% |

有効回答者数：1051人

平均年齢：58.9歳



## ■診察までの待ち時間

（予約の場合は予約時刻から）

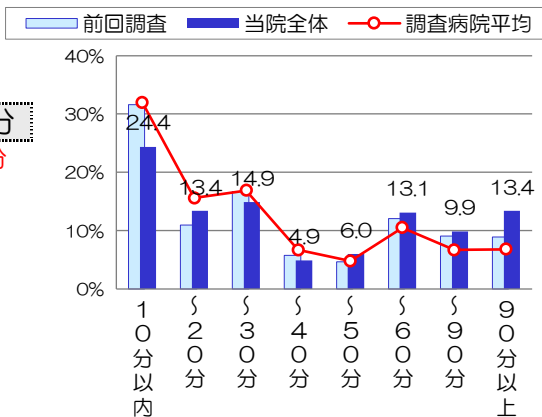
有効回答者数：696人

平均時間：47.8分

調査病院平均差：+12.4分

前回調査との差：+8.5分

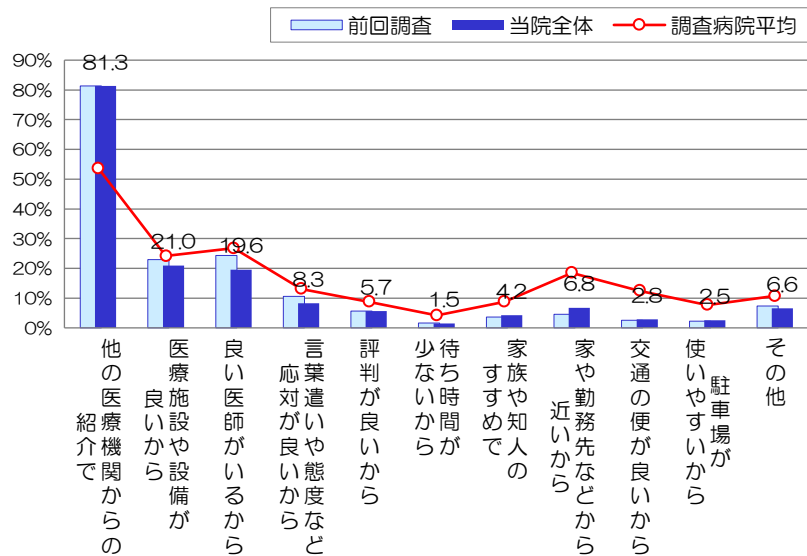
予約率：99.8%



## ■当院の選択理由

（複数回答可）

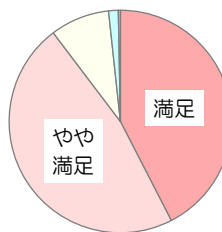
有効回答者数：1013人



## ■総合満足度

「当院について、総合的にはどう思われますか」

有効回答者数：978人



|           |       |         |         |
|-----------|-------|---------|---------|
|           | 当院全体  | 調査病院平均差 | 前回調査との差 |
| 満足        | 42.4% | +3.1%   | -5.2%   |
| やや満足      | 47.2% | -0.3%   | +6.4%   |
| どちらともいえない | 8.6%  | -2.3%   | -1.8%   |
| やや不満      | 1.4%  | -0.6%   | +0.4%   |
| 不満        | 0.3%  | -0.1%   | +0.1%   |

## ■総合評価点

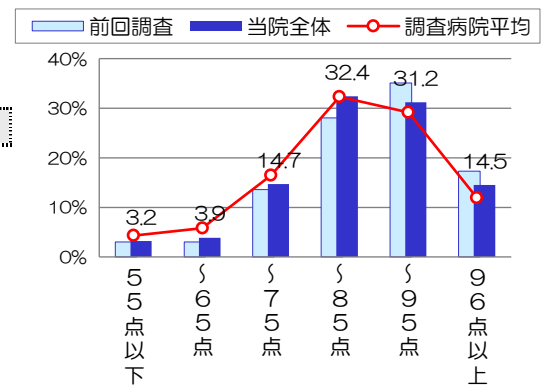
「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

有効回答者数：963人

平均評価点：83.3点

調査病院平均差：+1.5点

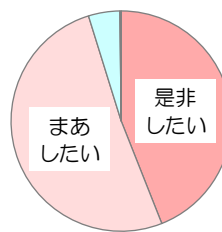
前回調査との差：-1.5点



## ■紹介・推薦意向

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」

有効回答者数：953人



|          |       |         |         |
|----------|-------|---------|---------|
|          | 当院全体  | 調査病院平均差 | 前回調査との差 |
| 是非したい    | 44.0% | +9.5%   | -3.6%   |
| まあしたい    | 51.2% | -8.0%   | +3.8%   |
| あまりしたくない | 4.6%  | -1.1%   | +0.1%   |
| 全くしたくない  | 0.2%  | -0.4%   | -0.2%   |

## ■個別項目の満足度

### 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 |
|----------------|--------|-------|------|-----------|------|-----|--------|---------|---------|
| 受付や会計周りの設備や雰囲気 | 1001人  | 20.2  | 62.7 | 15.4      | 1.6  | 0.1 | 75.3   | +1.4    | -3.0    |
| 各科の待合室の設備や雰囲気  | 994人   | 17.8  | 56.4 | 20.2      | 4.7  | 0.8 | 71.4   | 0.0     | -4.3    |
| 診察室や検査室の設備や雰囲気 | 984人   | 20.6  | 61.8 | 15.8      | 1.7  | 0.1 | 75.3   | +1.0    | -3.0    |
| 案内表示のわかりやすさ    | 987人   | 23.0  | 58.5 | 15.4      | 2.8  | 0.3 | 75.3   | +4.5    | -2.7    |
| トイレや洗面所        | 994人   | 29.6  | 57.3 | 10.1      | 2.8  | 0.2 | 78.3   | +6.2    | -1.9    |
| 食事・喫茶・買物施設     | 905人   | 18.9  | 50.2 | 23.2      | 6.9  | 0.9 | 69.8   | +5.8    | -3.1    |
| 駐車場の使いやすさ      | 956人   | 12.0  | 44.7 | 27.5      | 11.9 | 3.9 | 62.3   | +1.5    | -3.0    |
| 施設面全般について      | 957人   | 15.5  | 60.6 | 21.8      | 1.7  | 0.4 | 72.3   | +1.4    | -3.1    |

### 接遇面

|                  |      |      |      |      |     |     |      |      |      |
|------------------|------|------|------|------|-----|-----|------|------|------|
| 総合案内や受付の応対       | 993人 | 26.6 | 62.8 | 8.6  | 1.5 | 0.5 | 78.4 | +1.5 | -1.8 |
| 会計の応対            | 991人 | 23.1 | 62.1 | 11.6 | 2.2 | 1.0 | 76.0 | +1.0 | -3.0 |
| 各科診療受付の応対        | 984人 | 28.3 | 61.7 | 8.8  | 0.8 | 0.4 | 79.1 | +1.9 | -1.8 |
| 看護師の言葉遣いや態度      | 984人 | 33.8 | 58.9 | 6.6  | 0.4 | 0.2 | 81.5 | +1.9 | -0.7 |
| 医師の言葉遣いや態度       | 992人 | 38.0 | 54.3 | 6.3  | 0.9 | 0.5 | 82.1 | +1.3 | -1.2 |
| 検査・放射線技師の言葉遣いや態度 | 920人 | 29.9 | 59.9 | 9.0  | 1.1 | 0.1 | 79.6 | +1.1 | -1.7 |
| 薬剤師の言葉遣いや態度      | 409人 | 30.3 | 55.5 | 12.5 | 1.0 | 0.7 | 78.4 | +0.9 | -2.2 |
| リハビリスタッフの言葉遣いや態度 | 327人 | 32.4 | 56.6 | 10.4 | 0.6 | 0.0 | 80.2 | +2.1 | -0.1 |
| 栄養士の言葉遣いや態度      | 296人 | 29.7 | 56.8 | 12.8 | 0.7 | 0.0 | 78.9 | +2.1 | -1.0 |
| 接遇面全般について        | 959人 | 27.1 | 61.4 | 10.8 | 0.6 | 0.0 | 78.8 | +2.0 | -1.1 |

### 診療面

|                 |      |      |      |      |     |     |      |      |      |
|-----------------|------|------|------|------|-----|-----|------|------|------|
| 看護師への質問や相談のしやすさ | 919人 | 28.5 | 56.7 | 13.6 | 1.1 | 0.1 | 78.1 | +1.3 | -0.8 |
| 看護師の患者の話を聞く姿勢   | 916人 | 29.6 | 57.9 | 11.2 | 1.3 | 0.0 | 78.9 | +1.1 | -1.0 |
| 看護師の説明や処置       | 915人 | 29.1 | 58.6 | 10.9 | 1.3 | 0.1 | 78.8 | +1.1 | -1.2 |
| 医師への質問や相談のしやすさ  | 981人 | 35.9 | 51.3 | 10.9 | 1.3 | 0.6 | 80.1 | +1.4 | -1.4 |
| 医師の患者の話を聞く姿勢    | 981人 | 36.9 | 51.2 | 9.8  | 1.5 | 0.6 | 80.6 | +1.2 | -1.5 |
| 医師からの病状や検査結果の説明 | 979人 | 36.1 | 52.1 | 9.9  | 1.4 | 0.5 | 80.4 | +1.4 | -1.3 |
| 医師の診断や処置への信頼感   | 975人 | 37.0 | 51.0 | 10.6 | 0.5 | 0.9 | 80.7 | +1.4 | -1.1 |
| 診療面全般について       | 973人 | 33.4 | 54.4 | 10.7 | 1.2 | 0.3 | 79.8 | +1.5 | -1.1 |

### サービス体制面

|                    |      |      |      |      |      |     |      |      |      |
|--------------------|------|------|------|------|------|-----|------|------|------|
| 診察までの待ち時間          | 972人 | 7.0  | 25.6 | 34.8 | 23.1 | 9.5 | 49.4 | -4.9 | -5.1 |
| 会計の待ち時間            | 971人 | 8.3  | 35.6 | 35.8 | 15.0 | 5.1 | 56.7 | -2.8 | -8.5 |
| 待ち時間への気配り          | 952人 | 10.5 | 35.7 | 41.0 | 9.5  | 3.4 | 60.1 | +2.2 | -6.4 |
| 安全面への気配り           | 939人 | 16.1 | 55.7 | 26.2 | 1.3  | 0.7 | 71.3 | +2.7 | -2.2 |
| プライバシーへの気配り        | 939人 | 18.0 | 52.7 | 26.7 | 2.0  | 0.5 | 71.4 | +2.5 | -2.3 |
| 整理整頓や清掃状況          | 961人 | 23.3 | 61.6 | 14.4 | 0.7  | 0.0 | 76.9 | +2.6 | -2.1 |
| 受診手順(来院～会計)のわかりやすさ | 952人 | 19.5 | 56.8 | 20.6 | 2.5  | 0.5 | 73.1 | +3.0 | -2.0 |
| 職員間の連携の良さ          | 910人 | 18.0 | 51.1 | 27.4 | 2.9  | 0.7 | 70.7 | +1.4 | -2.9 |
| 掲示やパンフレットなどの情報提供   | 891人 | 16.0 | 49.0 | 32.5 | 1.9  | 0.4 | 69.6 | +2.5 | -1.3 |
| サービス体制面全般について      | 925人 | 16.3 | 56.2 | 25.7 | 1.2  | 0.5 | 71.6 | +1.7 | -2.5 |