

外来患者満足度調査の結果

令和8年2月2日（月）～2月6日（金）実施

当院全体 回答者数：1200人

調査病院平均：同内容の調査実施56病院の平均値（平均病床数：461床）

前回調査：令和7年2月17日（月）～2月21日（金）実施（回答者数：1097人）

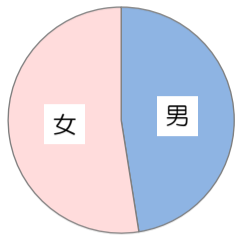
当院全体

*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

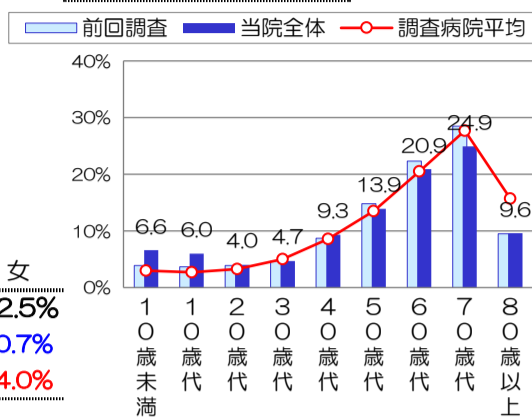
回答者の性別・年齢

有効回答者数：1157人



当院全体 47.5% 52.5%
調査病院平均差 +0.7% -0.7%
前回調査との差 -4.0% +4.0%

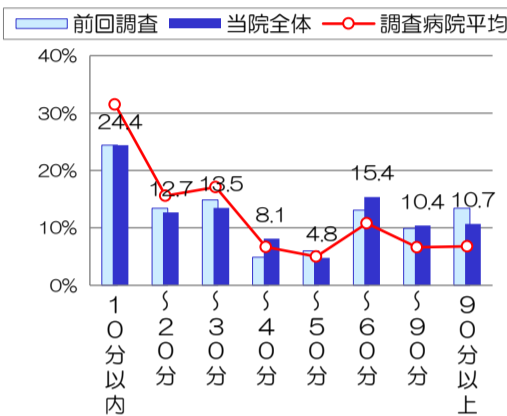
有効回答者数：1146人
平均年齢：55.7歳
調査病院平均差 -5.9歳
前回調査との差 -3.2歳



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：702人



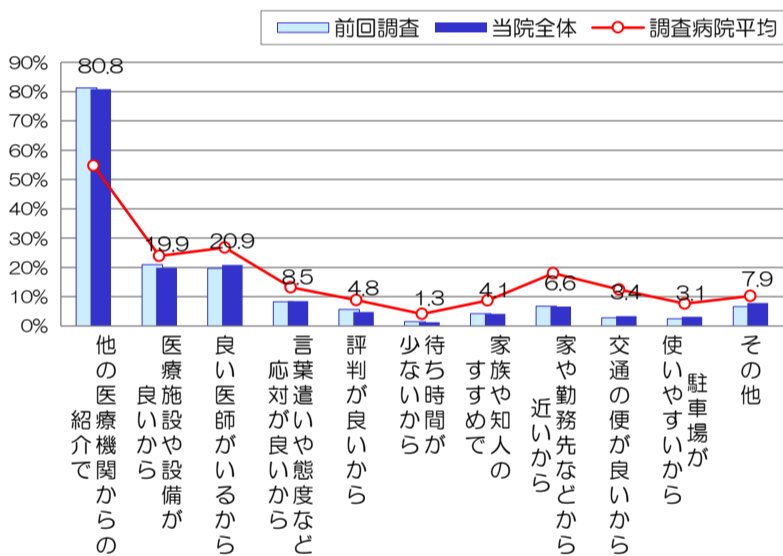
平均時間：46.5分
調査病院平均差：+11.0分
前回調査との差：-1.3分

予約率：99.7%

当院の選択理由

（複数回答可）

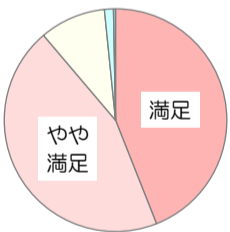
有効回答者数：1073人



総合満足度

有効回答者数：1054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 | 44.0% | +4.6% | +1.6% |
| やや満足 | 44.8% | -2.7% | -2.4% |
| どちらともいえない | 9.6% | -1.2% | +1.0% |
| やや不満 | 1.3% | -0.6% | -0.1% |
| 不満 | 0.3% | -0.1% | 0.0% |

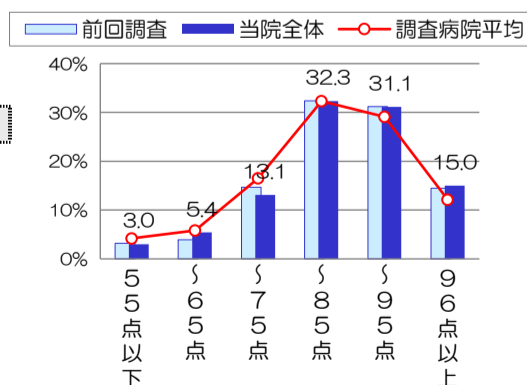
総合評価点

有効回答者数：1018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：83.6点

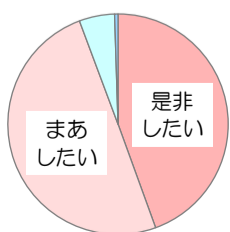
調査病院平均差：+1.8点
前回調査との差：+0.3点



紹介・推薦意向

有効回答者数：1019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 | 44.5% | +9.8% | +0.5% |
| まあしたい | 49.9% | -9.2% | -1.3% |
| あまりしたくない | 5.2% | -0.4% | +0.6% |
| 全くしたくない | 0.5% | -0.1% | +0.3% |

個別項目の満足度

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
単位：% (0.0は非表示)
インデックス
調査病院平均差
前回調査との差

施設面

| | | | | | | | | |
|----------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|
| 受付や会計周りの設備や雰囲気 | 1073人 | 26.1 | 57.4 | 14.8 | 0.6 | 76.8 | +2.7 | +1.5 |
| 各科の待合室の設備や雰囲気 | 1065人 | 22.2 | 54.4 | 19.8 | 2.6 | 73.5 | +1.8 | +2.1 |
| 診察室や検査室の設備や雰囲気 | 1055人 | 24.8 | 58.9 | 14.7 | 1.4 | 76.7 | +2.2 | +1.4 |
| 案内表示のわかりやすさ | 1054人 | 26.4 | 57.0 | 14.8 | 1.6 | 76.9 | +5.9 | +1.6 |
| トイレや洗面所 | 1060人 | 32.1 | 56.4 | 10.0 | 1.3 | 79.7 | +7.2 | +1.4 |
| 食事・喫茶・買物施設 | 985人 | 21.8 | 51.4 | 20.1 | 5.4 | 71.8 | +7.3 | +2.0 |
| 駐車場の使いやすさ | 1024人 | 16.1 | 41.7 | 26.5 | 12.7 | 63.8 | +3.0 | +1.5 |
| 施設面全般について | 1038人 | 18.7 | 60.2 | 19.8 | 1.1 | 74.0 | +2.9 | +1.7 |

接遇面

| | | | | | | | | |
|------------------|-------|------|------|------|-----|------|------|------|
| 総合案内や受付の対応 | 1070人 | 31.5 | 56.8 | 9.9 | 0.5 | 79.4 | +2.3 | +1.0 |
| 会計の対応 | 1063人 | 27.4 | 55.3 | 13.8 | 2.5 | 76.4 | +1.3 | +0.4 |
| 各科診療受付の対応 | 1055人 | 32.8 | 55.0 | 10.8 | 1.1 | 79.7 | +2.3 | +0.6 |
| 看護師の言葉遣いや態度 | 1054人 | 36.9 | 53.7 | 8.5 | 0.1 | 81.6 | +1.8 | +0.1 |
| 医師の言葉遣いや態度 | 1054人 | 41.7 | 49.5 | 7.5 | 0.3 | 82.9 | +2.0 | +0.8 |
| 検査・放射線技師の言葉遣いや態度 | 995人 | 34.1 | 54.0 | 11.4 | 0.6 | 80.4 | +1.9 | +0.8 |
| 薬剤師の言葉遣いや態度 | 480人 | 32.7 | 52.1 | 12.9 | 0.4 | 78.7 | +1.1 | +0.3 |
| リハビリスタッフの言葉遣いや態度 | 376人 | 32.4 | 51.6 | 15.2 | 0.8 | 78.9 | +0.6 | -1.3 |
| 栄養士の言葉遣いや態度 | 363人 | 30.9 | 52.6 | 15.7 | 0.6 | 78.3 | +1.2 | -0.6 |
| 接遇面全般について | 1032人 | 30.7 | 57.4 | 10.9 | 0.1 | 79.4 | +2.4 | +0.6 |

診療面

| | | | | | | | | |
|-----------------|-------|------|------|------|-----|------|------|------|
| 看護師への質問や相談のしやすさ | 1006人 | 32.1 | 52.7 | 13.4 | 1.5 | 78.7 | +1.7 | +0.6 |
| 看護師の患者の話を聞く姿勢 | 991人 | 32.3 | 54.1 | 12.1 | 1.5 | 79.3 | +1.3 | +0.4 |
| 看護師の説明や処置 | 985人 | 31.7 | 56.4 | 10.7 | 1.2 | 79.6 | +1.7 | +0.8 |
| 医師への質問や相談のしやすさ | 1043人 | 38.4 | 50.4 | 9.5 | 1.2 | 81.2 | +2.2 | +1.1 |
| 医師の患者の話を聞く姿勢 | 1048人 | 39.2 | 49.3 | 9.4 | 1.4 | 81.3 | +1.7 | +0.7 |
| 医師からの病状や検査結果の説明 | 1041人 | 37.9 | 50.5 | 9.4 | 1.6 | 81.0 | +1.7 | +0.6 |
| 医師の診断や処置への信頼感 | 1040人 | 39.0 | 49.2 | 10.0 | 1.4 | 81.3 | +1.8 | +0.6 |
| 診療面全般について | 1035人 | 35.3 | 53.0 | 10.0 | 1.4 | 80.4 | +2.0 | +0.6 |

サービス体制面

| | | | | | | | | | |
|--------------------|-------|------|------|------|------|-----|------|------|------|
| 診察までの待ち時間 | 1049人 | 7.8 | 24.8 | 37.8 | 20.8 | 8.9 | 50.5 | -3.8 | +1.1 |
| 会計の待ち時間 | 1042人 | 10.3 | 33.1 | 36.5 | 15.5 | 4.7 | 57.2 | -2.2 | +0.5 |
| 待ち時間への気配り | 1015人 | 10.9 | 32.6 | 45.2 | 8.1 | 3.2 | 60.0 | +2.0 | -0.1 |
| 安全面への気配り | 1008人 | 20.2 | 51.1 | 26.4 | 2.0 | 0.3 | 72.2 | +3.3 | +0.9 |
| プライバシーへの気配り | 1009人 | 21.5 | 48.7 | 27.1 | 2.4 | 0.4 | 72.1 | +3.0 | +0.7 |
| 整理整頓や清掃状況 | 1032人 | 28.6 | 57.3 | 13.0 | 1.0 | 0.2 | 78.3 | +3.8 | +1.4 |
| 受診手順(来院～会計)のわかりやすさ | 1029人 | 22.8 | 54.7 | 19.3 | 2.5 | 0.6 | 74.2 | +4.1 | +1.1 |
| 職員間の連携の良さ | 979人 | 19.8 | 49.6 | 27.6 | 2.0 | 0.9 | 71.3 | +1.9 | +0.6 |
| 掲示やパンフレットなどの情報提供 | 969人 | 17.3 | 48.4 | 31.9 | 2.1 | 0.3 | 70.1 | +2.9 | +0.5 |
| サービス体制面全般について | 999人 | 19.2 | 54.8 | 24.4 | 1.3 | 0.3 | 72.8 | +2.8 | +1.2 |