

# 外来患者満足度調査 結果報告書

令和7年3月

市立四日市病院

## I. 調査の概要

### 1. 調査目的

今後のより良い病院経営戦略を検討・立案する際の基礎資料を得るため、外来患者の実態や当病院への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てる。

また部門別の調査結果（自由意見を含む）を該当部門にフィードバックすることにより、現場の自発的な改善活動やモチベーションの向上に役立てるために実施。

### 2. 調査設計

- ・調査対象 : 当病院の外来患者
- ・調査内容 : 対象者の属性、予約の有無、診察待ち時間、当院の選択理由、個別満足度、総合的な満足度、総合評価点、紹介・推薦意向、自由意見  
(質問内容の詳細は次ページ「使用調査票」参照)
- ・調査方法 : 受診時にアンケート用紙を手渡し配布し、院内設置の回収箱にて回収
- ・調査時期 : 令和6年12月2日～7年1月14日にアンケート票を配布
- ・サンプル数 : 配布数…………… 600 件  
有効回答数…………… 458 件  
有効回答率…………… 76.3%

### 3. 集計分析

- ・報告書には、当院の相対的な特徴を明らかにするため、同内容のアンケート実施病院の平均値との比較データを記載している。
  - ・調査実施病院数 : 55 病院 (平均病床数 : 461床)
- ・また当院の前回実施の外来患者調査結果との比較データも記載している。
  - ・当院の前回調査 : 令和5年12月1日～6年1月12日実施 (有効回答数 : 469人)
- ・各設問の無回答及び満足度設問の「わからない・該当しない」は、構成比の母数から除外している。
- ・個別満足度設問には、以下の5段階選択肢に対応する係数を乗じてインデックス (平均評価点) を算出している。

「非常に満足」	……………	100
「満足」	……………	75
「どちらともいえない」	……………	50
「やや不満」	……………	25
「不満」	……………	0

(わからない・該当しない・無回答はインデックス算出対象から除外)

## 4. 使用調査票

アンケート用紙はB4サイズの見開きタイプ

外面

外来用 自誌記入欄:

アンケート ご協力をお願い

この度、当院では、受診される方々からご意見を伺いするため、アンケート調査を実施することになりました。  
ご協力いただきましたアンケートにつきましては、今後のより良い病院運営の参考にさせて頂き、診療サービスの充実に努めてまいりたいと考えています。  
お手数ではございますが、何卒ご回答のほど、よろしくお願ひ申し上げます。

病院長

**ご記入にあたって**

- このアンケートは無記名です。お名前をご記入いただく必要はありません。
- ご記入は、本日受診された方ご本人にお願いします。  
ご本人の記入が困難な場合には、ご家族や付き添いの方がご記入ください。
- お帰りにご記入いただき、院内に設置してありますアンケート回収箱にお入れください。

---

●本日受診された方ご本人の性別、年齢、診療科をお聞かせください。

男	女	歳	科
---	---	---	---

(本日、複数の診療科を受診された方は、このアンケートを受け取った診療科、または最初に受診された診療科をご記入ください。)

●本日の診察は予約されていましたが、 ●診察までの待ち時間は何分でしたか。

予約あり	予約なし	予約ありの方は、 予約時刻からの時間	分
------	------	-----------------------	---

●当院の選択理由を、あてはまる番号に○印でお聞かせください(いくつでも)。

1 他の医療機関からの紹介で	7 家族や知人のすすめで
2 医療施設や設備が良いから	8 家や勤務先などから近いから
3 良い医師がいるから	9 交通の便が良いから
4 言葉遣いや態度など対応が良いから	10 駐車場が使いやすいから
5 評判が良いから	11 その他
6 待ち時間が少ないから	

内面(左)

●次の各項目について、当院の満足度を5点満点で○印でお聞かせください。

施設面	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	わからない 該当しない
受付や会計周りの設備や雰囲気	5	4	3	2	1	0
各科の待合室の設備や雰囲気	5	4	3	2	1	0
診察室や検査室の設備や雰囲気	5	4	3	2	1	0
案内表示のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
トイレや洗面所	5	4	3	2	1	0
食事・喫茶・買物施設	5	4	3	2	1	0
駐車場の使いやすさ	5	4	3	2	1	0
施設面全般について	5	4	3	2	1	0

接遇面	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	わからない 該当しない
総合案内や受付の対応	5	4	3	2	1	0
会計の対応	5	4	3	2	1	0
各科診療受付の対応	5	4	3	2	1	0
看護師の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
医師の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
接遇面全般について	5	4	3	2	1	0

▼以下については、接触のあった方のみお答えください

薬剤師の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
栄養士の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0

診療面	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	わからない 該当しない
看護師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1	0
看護師の患者の話を聞く姿勢	5	4	3	2	1	0
看護師の説明や処置	5	4	3	2	1	0
医師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1	0
医師の患者の話を聞く姿勢	5	4	3	2	1	0
医師からの病状や検査結果の説明	5	4	3	2	1	0
医師の診断や処置への信頼感	5	4	3	2	1	0
診療面全般について	5	4	3	2	1	0

内面(右)

サービス体制面	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	わからない 該当しない
診察までの待ち時間	5	4	3	2	1	0
会計の待ち時間	5	4	3	2	1	0
待ち時間への気配り	5	4	3	2	1	0
安全面への気配り	5	4	3	2	1	0
プライバシーへの気配り	5	4	3	2	1	0
整理整頓や清掃状況	5	4	3	2	1	0
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
職員間の連携の良さ	5	4	3	2	1	0
掲示やパンフレットなどの情報提供	5	4	3	2	1	0
サービス体制面全般について	5	4	3	2	1	0

●当院について、総合的にはどう思われますか。

5 満足	4 やや満足	3 どちらともいえない	2 やや不満	1 不満
------	--------	-------------	--------	------

↳ 100点満点で評価すると、何点くらいになりますか。

点	くらい(100点満点でご記入ください)
---	---------------------

●知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか。

1 是非したい	2 まあしたい	3 あまりしたくない	4 全くしたくない
---------	---------	------------	-----------

●ご意見やご要望などありましたら、自由にご記入ください。

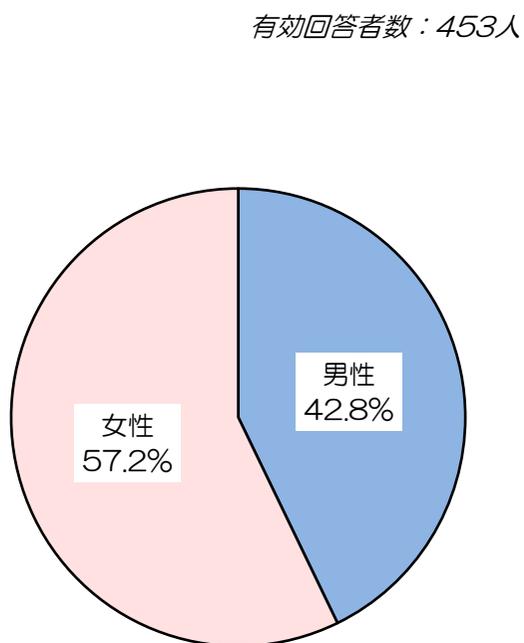
ご協力ありがとうございました。

## II. 調査対象者の属性

### 1. 性別

対象者の性別は、「男性」が42.8%、「女性」が57.2%で女性の割合が高い。

女性の割合は、前回調査とほぼ同様(-0.3%)で、調査病院平均に比べ4.2%高い。



	男性	女性
当院全体	42.8%	57.2%
調査病院平均との差	-4.2%	+4.2%
前回調査との差	+0.3%	-0.3%

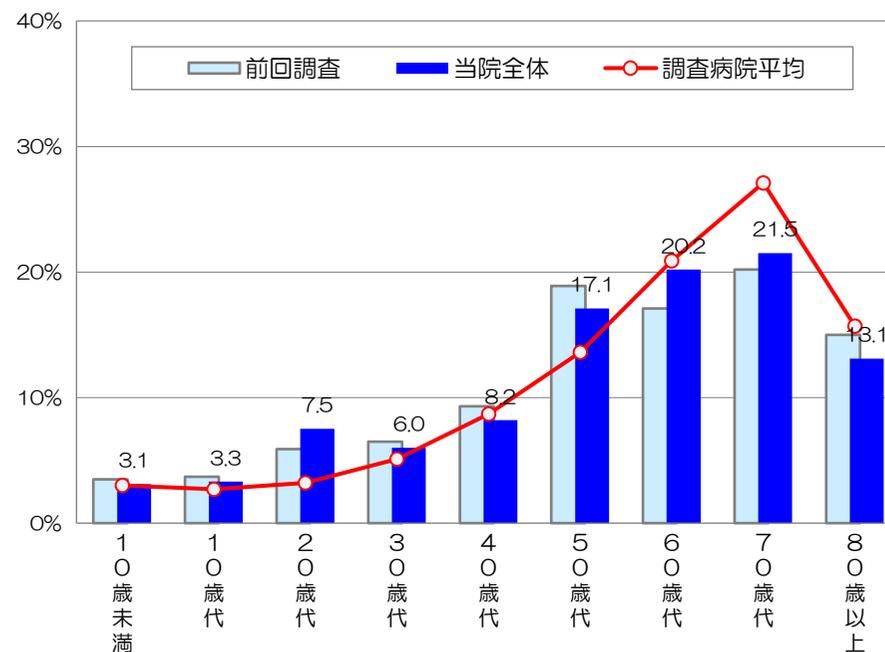
### 2. 年齢

対象者の平均年齢は57.9歳。  
調査病院平均に比べ3.6歳低い。前回調査からは0.3歳増加。

「70歳代」の人の割合が21.5%で最も高く、次いで「60歳代」が20.2%、「50歳代」が17.1%、「80歳以上」が13.1%で高い。  
調査病院平均に比べ、「20歳代」(+4.3%)と「50歳代」(+3.5%)の割合が高い。  
前回調査からは、「60歳代」の割合が3.1%低下。

当院全体 平均年齢：**57.9歳**  
調査病院平均との差：**-3.6歳**  
前回調査との差：**+0.3歳**

有効回答者数：451人

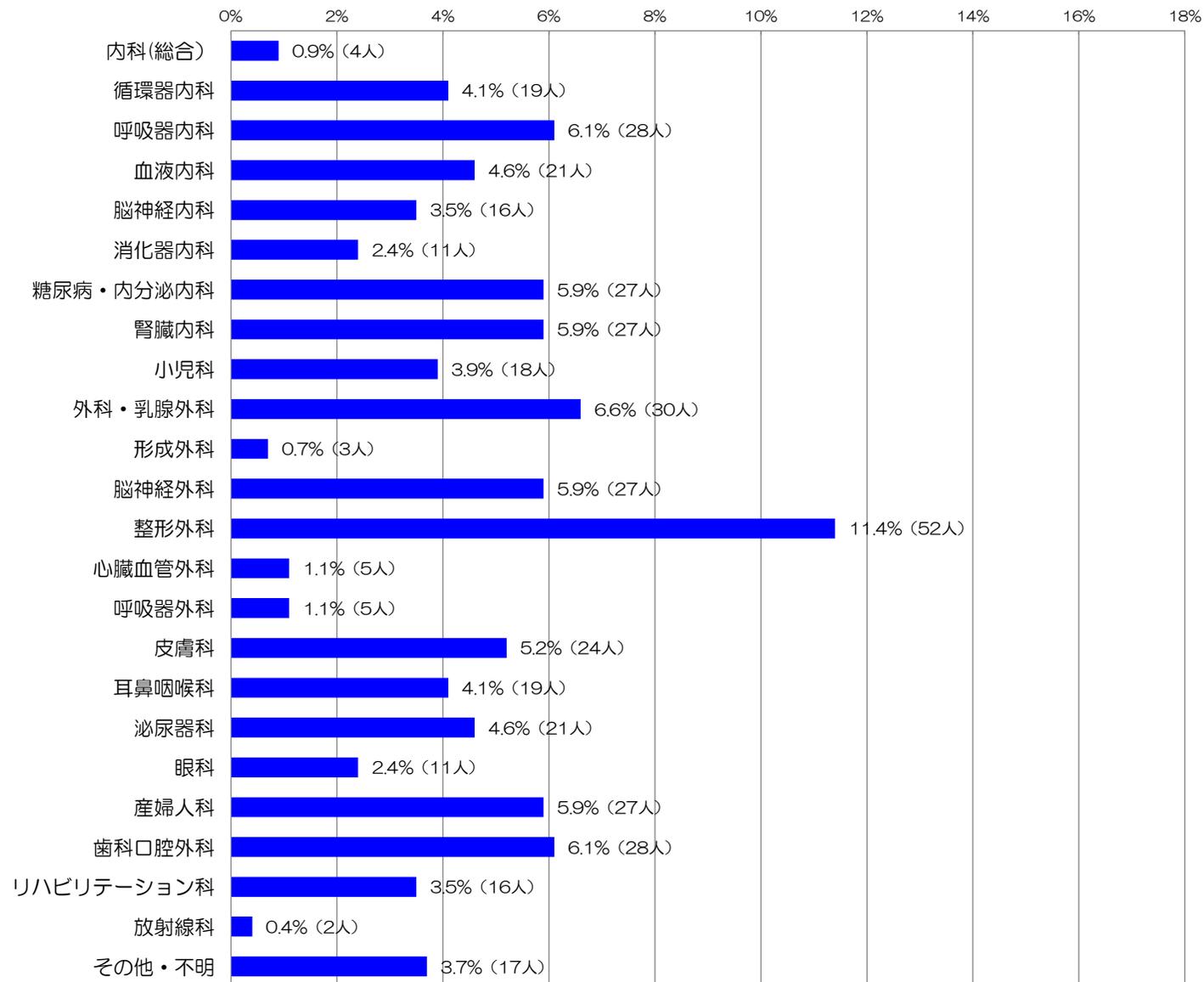


年齢	当院全体	調査病院平均との差	前回調査との差
10歳未満	3.1%	+0.1%	-0.4%
10歳代	3.3%	+0.6%	-0.4%
20歳代	7.5%	+4.3%	+1.6%
30歳代	6.0%	+0.9%	-0.5%
40歳代	8.2%	-0.5%	-1.1%
50歳代	17.1%	+3.5%	-1.8%
60歳代	20.2%	-0.7%	+3.1%
70歳代	21.5%	-5.6%	+1.3%
80歳以上	13.1%	-2.6%	-1.9%

### 3. 診療科目

本日受診された診療科の回答は、次のとおりであった。

(有効数：458人)



### Ⅲ. 調査結果の分析

#### 1. 診察待ち時間

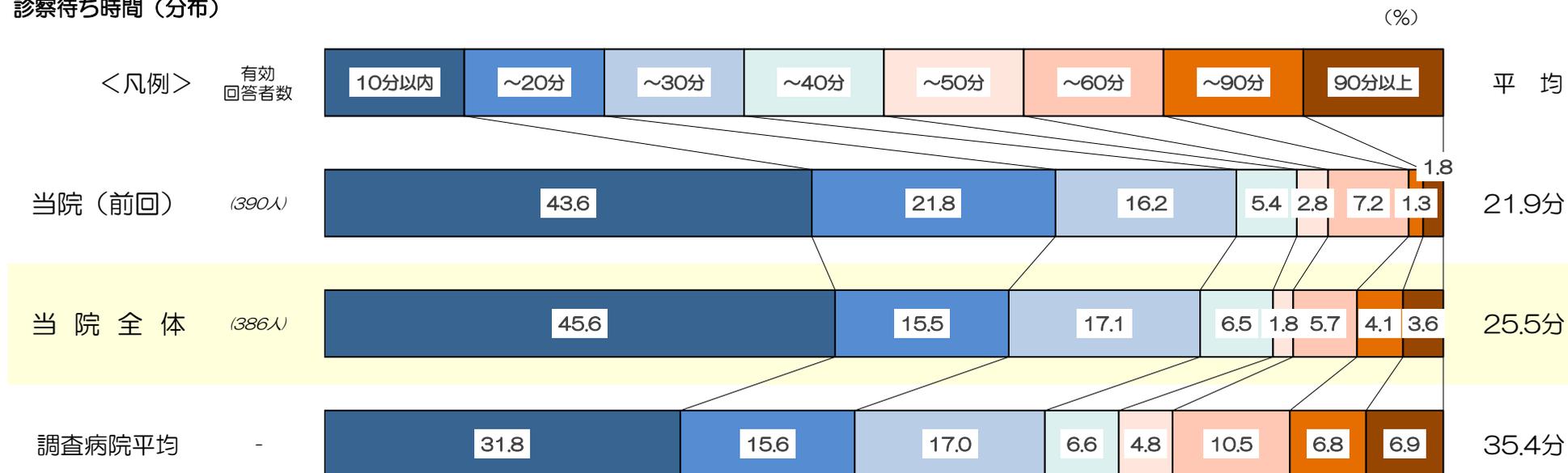
本日の診察までの待ち時間（予約の方は予約時刻からの時間）をお聞きしたところ、当院全体での平均は25.5分であった。平均待ち時間は、調査病院平均に比べ9.9分短いが、前回調査からは3.6分長くなっている。

「10分以内」の割合は45.6%で、「30分以内まで」では78.2%を、「60分以内まで」では92.2%を占める。「10分以内」の割合は、調査病院平均(31.8%)に比べ13.8%高いが、前回調査(43.6%)からはやや低下(-2.0%)。「61分以上」の割合は7.7%で、調査病院平均(13.7%)に比べ6.0%低いが、前回調査(3.1%)からは4.6%増加。

診察待ち時間（平均）

	有効 回答者数	当院全体	調査病院 平均との差	前回調査 との差
予約率	453人	89.4%	-0.3%	+0.8%
診察待ち時間	386人	25.5分	-9.9分	+3.6分

診察待ち時間（分布）



## 2. 当院の選択理由

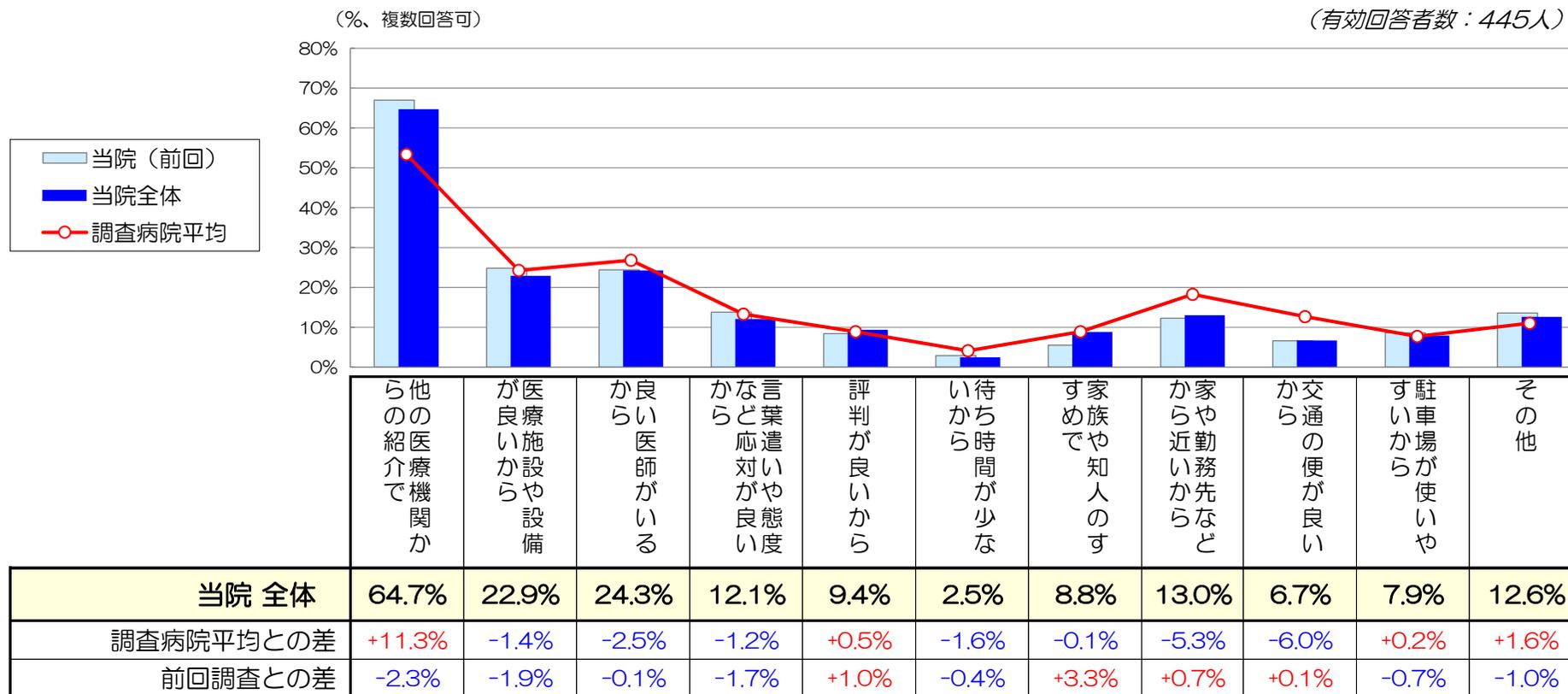
当院の選択理由をお聞きしたところ、

「他の医療機関からの紹介で」と答えた人の割合が64.7%で特に高く、調査病院平均との比較でも11.3%高い。

次いで高い「良い医師がいるから」(24.3%)と「医療施設や設備が良いから」(22.9%)は、調査病院平均に比べやや低い(各-2.5%、-1.4%)。

また調査病院平均に比べ、「家や勤務先などから近いから」(13.0%)と「交通の便が良いから」(6.7%)は、調査病院平均に比べかなり低い(各-5.3%、-6.0%)。

前回調査からは、「家族や知人のすすめで」がやや増加(+3.3%)。



### 3. 施設面の満足度

『施設面全般について』は「非常に満足」の割合が10.5%、「満足」が60.5%で、全体の71.0%が‘満足’と感じている。  
 ‘不満’（「やや不満」+「不満」）と感じている人の割合は3.8%。  
 インデックスは69.3で、調査病院平均に比べ1.6ポイント低い。前回調査からは1.2ポイントの増加。

項目別には、『駐車場の使いやすさ』（62.6）の満足度が最も低く、‘不満’と感じている人が14.2%見られる。  
 但し、調査病院平均との比較では1.8ポイント満足度が高い。  
 次いで満足度の低い『食事・喫茶・買物施設』（63.8）は、前回調査から7.1ポイント満足度が増加し、調査病院平均並み(-0.2)となっている。  
 次いで満足度の低い『トイレや洗面所』（66.6）は、調査病院平均に比べ5.4ポイント低い。

(凡例)	有効 回答者数	単位：%					インデックス (満足度)	調査病院 平均との差	前回調査 との差
		非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満			
受付や会計周りの設備や雰囲気	435人	17.9	62.1	18.4	0.7	73.9	0.0	0.0	
各科の待合室の設備や雰囲気	437人	11.7	57.7	28.1	0.2	69.6	-1.8	+0.1	
診察室や検査室の設備や雰囲気	428人	16.6	62.1	19.9	0.0	73.5	-0.8	0.0	
案内表示のわかりやすさ	432人	15.7	54.2	25.5	0.5	70.1	-0.6	+0.3	
トイレや洗面所	419人	13.1	49.2	29.6	1.0	66.6	-5.4	+1.8	
食事・喫茶・買物施設	347人	10.1	45.0	36.6	1.7	63.8	-0.2	+7.1	
駐車場の使いやすさ	410人	10.7	46.1	29.0	3.2	62.6	+1.8	-0.4	
施設面全般について	420人	10.5	60.5	25.2	0.2	69.3	-1.6	+1.2	

#### 4. 接遇面の満足度

『接遇面全般について』は「非常に満足」の割合が23.3%、「満足」が62.8%で、全体の86.1%が‘満足’と感じている。  
 ‘不満’（「やや不満」+「不満」）と感じている人の割合は、1.0%とほとんど見られない。  
 インデックスは77.1で、調査病院平均に比べ0.3ポイント高い。前回調査からは1.3ポイントの低下。

項目別に、も満足度が高いのは『医師の言葉遣いや態度』（82.2）で、次いで『看護師の言葉遣いや態度』（81.8）、  
 『リハビリスタッフの言葉遣いや態度』（81.1）が高く、これらは調査病院平均との比較でも高い（各+1.4、+2.2、+3.1）。

前回調査からは、『栄養士の言葉遣いや態度』（+3.8）等の接触者限定質問で満足度が増加しているが、それ以外はあまり大きな変化は見られない。

(凡例)	有効 回答者数	単位：%					インデックス (満足度)	調査病院 平均との差	前回調査 との差
		非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満			
総合案内や受付の応対	434人	21.9	61.8	13.8	0.9	75.5	-1.4	-0.6	
会計の応対	430人	20.0	61.6	16.7	0.2	74.9	-0.1	-0.2	
各科診療受付の応対	432人	26.2	63.0	9.3	1.4	78.4	+1.2	-0.1	
看護師の言葉遣いや態度	437人	35.0	57.2	7.8	0.0	81.8	+2.2	+1.2	
医師の言葉遣いや態度	438人	38.6	53.2	7.3	0.5	82.2	+1.4	-0.9	
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	397人	27.7	60.7	11.1	0.3	78.8	+0.4	-0.4	
* 薬剤師の言葉遣いや態度	148人	25.7	58.1	15.5	0.0	77.2	-0.4	+1.7	
* リハビリスタッフの言葉遣いや態度	123人	39.8	44.7	15.4	0.0	81.1	+3.1	+1.9	
* 栄養士の言葉遣いや態度	91人	26.4	56.0	17.6	0.0	77.2	+0.4	+3.8	
接遇面全般について	417人	23.3	62.8	12.9	1.0	77.1	+0.3	-1.3	

\* は接触者限定質問

## 5. 診療面の満足度

『診療面全般について』は「非常に満足」の割合が32.3%、「満足」が57.0%で、全体の89.3%が‘満足’と感じている。  
 ‘不満’（「やや不満」+「不満」）と感じている人の割合は、0.7%とほとんど見られない。  
 インデックスは80.2で、調査病院平均に比べ2.0ポイント高い。前回調査とほぼ同スコア(+0.1)。

項目別には、看護師に関する各項目では、‘不満’と感じている人はほとんど見られず、調査病院平均の満足度を2.5～2.8ポイント上回る。  
 医師に関する各項目では、‘不満’の割合が多少見られるが(1.4%～2.8%)、看護師関連項目と同様に、調査病院平均の満足度を1.4～2.5ポイント上回る。

前回調査からは、『看護師の患者の話を聞く姿勢』(+2.6)などの看護師関連項目で満足度がやや増加。

(凡例)	有効 回答者数	単位：%					インデックス (満足度)	調査病院 平均との差	前回調査 との差
		非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満			
看護師への質問や相談のしやすさ	414人	30.2	57.5	11.8	0.5	79.3	+2.5	+1.7	
看護師の患者の話を聞く姿勢	417人	31.4	59.7	8.9	0.0	80.6	+2.8	+2.6	
看護師の説明や処置	416人	30.5	59.6	9.6	0.0	80.1	+2.5	+1.8	
医師への質問や相談のしやすさ	433人	36.5	53.6	8.3	1.4	81.2	+2.5	+0.4	
医師の患者の話を聞く姿勢	433人	37.9	52.4	8.1	0.9	81.5	+2.2	+0.6	
医師からの病状や検査結果の説明	433人	37.0	51.5	8.8	2.1	80.5	+1.5	-0.7	
医師の診断や処置への信頼感	433人	35.8	52.9	9.9	0.9	80.7	+1.4	-0.3	
診療面全般について	430人	32.3	57.0	10.0	0.5	80.2	+2.0	+0.1	

## 6. サービス体制面の満足度

『サービス体制面全般について』は「非常に満足」の割合が13.6%、「満足」が51.8%で、全体の65.4%が「満足」と感じている。  
 「不満」（「やや不満」+「不満」）と感じている人の割合は、1.3%と少ない。  
 インデックスは69.4で、調査病院平均に比べ0.4ポイント低い。前回調査からは微増(+0.2)。

項目別には、『診察までの待ち時間』（59.5）で「不満」と感じている人が16.1%見られ、各項目で最も満足度が低いが、調査病院平均との比較では、5.3ポイント高い。  
 次いで満足度の低い『待ち時間への気配り』（61.3）と『会計の待ち時間』（64.1）も、調査病院平均との比較では高い(各+3.3、+4.6)。  
 それ以外（＝待ち時間関連以外）の項目は、調査病院平均の満足度とあまり大きな差は見られない。

前回調査から、各項目ともあまり大きな変化は見られない。

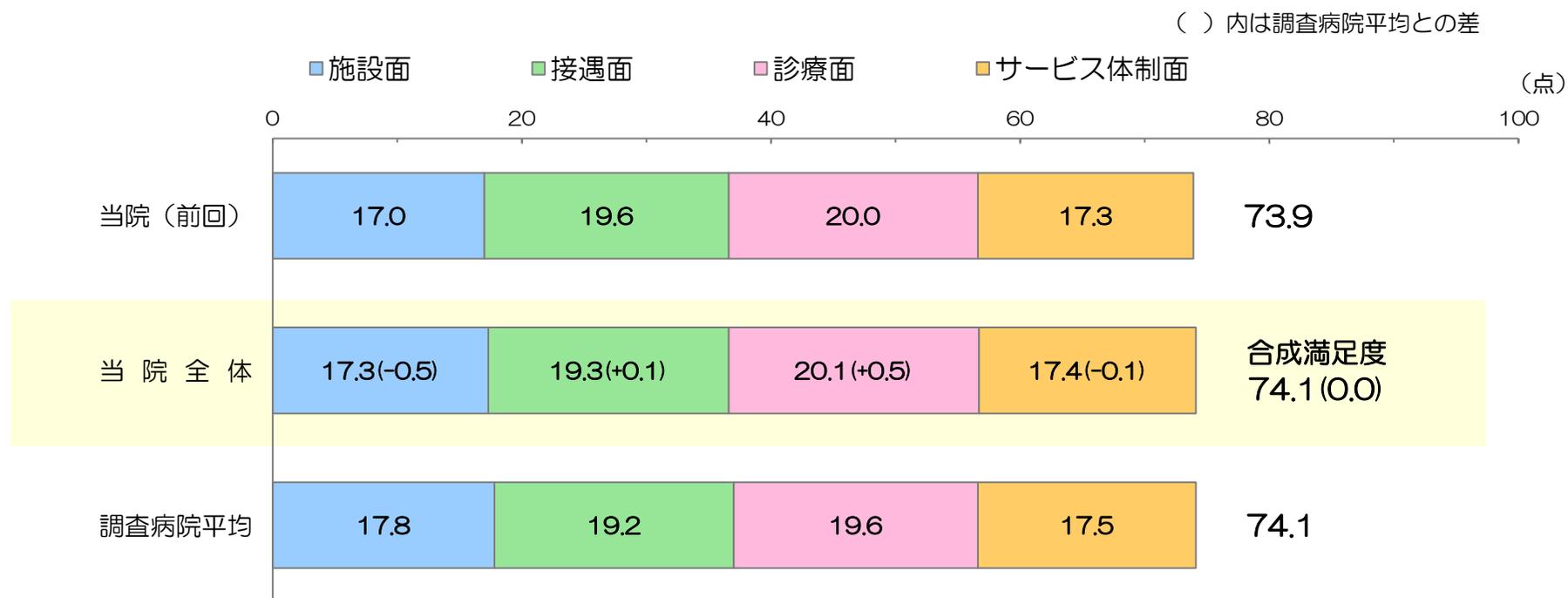
(凡例)	有効 回答者数	単位：%					インデックス (満足度)	調査病院 平均との差	前回調査 との差
		非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満			
診察までの待ち時間	428人	10.5	37.4	36.0	11.9	4.2	59.5	+5.3	+0.2
会計の待ち時間	415人	9.2	48.7	33.3	7.2	1.7	64.1	+4.6	-1.2
待ち時間への気配り	408人	7.4	39.0	47.5	3.9	2.2	61.3	+3.3	+0.5
安全面への気配り	403人	11.4	52.6	34.0	2.0	0.0	68.4	-0.3	+0.3
プライバシーへの気配り	408人	12.7	50.0	32.4	4.2	0.7	67.5	-1.4	-0.4
整理整頓や清掃状況	418人	16.5	58.1	23.9	1.2	0.2	72.4	-1.9	+1.4
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	426人	13.6	56.1	25.8	4.2	0.2	69.7	-0.4	-1.4
職員間の連携の良さ	404人	15.8	50.7	30.9	2.5	0.0	70.0	+0.7	-0.1
掲示やパンフレットなどの情報提供	367人	11.2	47.1	39.2	2.5	0.0	66.8	-0.3	+1.5
サービス体制面全般について	396人	13.6	51.8	33.3	1.3	0.0	69.4	-0.4	+0.2

## 7. 合成満足度（各全般設問から合成した満足度、算出方法はページ下段参照）

当院の合成満足度は74.1で、調査病院平均と同スコアであった。  
 前回調査(73.9)からは微増(+0.2)。

合成満足度を構成する要素別には、調査病院平均に比べ「施設面」がやや低く、「診療面」がやや高い。  
 （「施設面(-0.5)」、「接遇面(+0.1)」、「診療面(+0.5)」、「サービス体制面(-0.1)」）

前回調査からは、「施設面」がやや増加、「接遇面」がやや低下。  
 （「施設面(+0.3)」、「接遇面(-0.3)」、「診療面(+0.1)」、「サービス体制面(+0.1)」）



### ＜合成満足度の算出方法＞

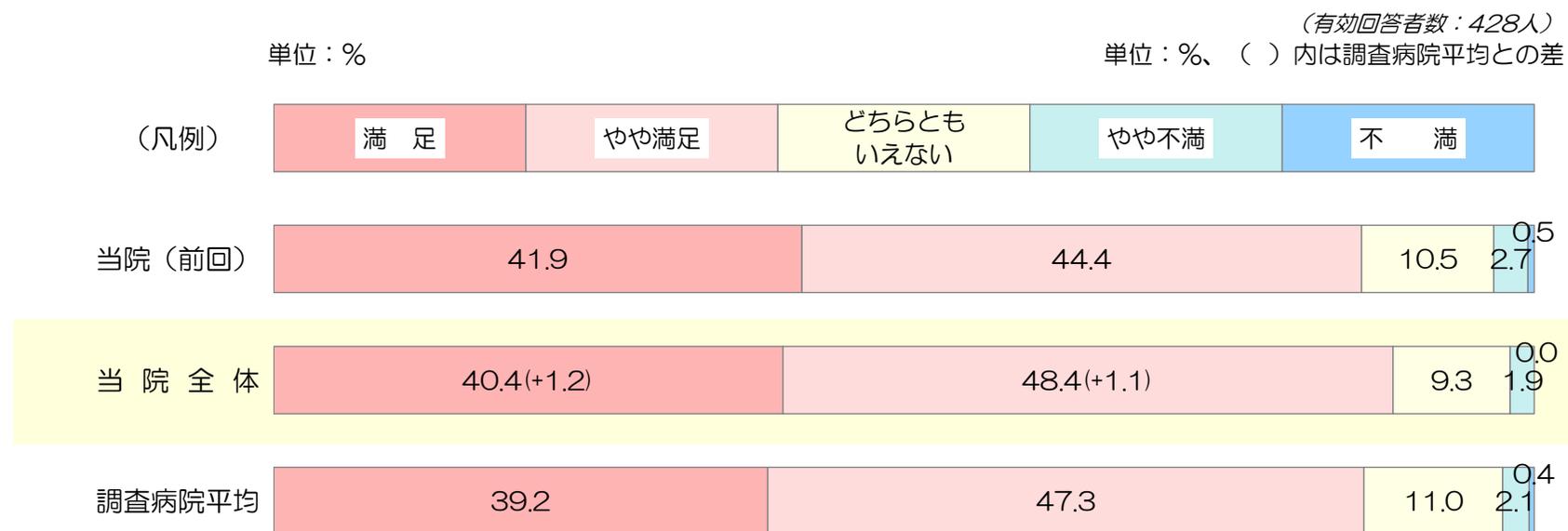
「施設面全般について」、「接遇面全般について」、「診療面全般について」、「サービス体制面全般について」のインデックス値（満足度）をそれぞれ1/4した合計値。

## 8. 総合的な満足度（日本病院会Q I 設問）

『当院について総合的にはどう思われますか』とお聞きしたところ、  
 「満足」が40.4%、「やや満足」が48.4%で、肯定的な評価の割合が88.8%を占める。  
 「満足」の割合は、前回調査(41.9%)からやや低下しているが(-1.5%)、依然、調査病院平均(39.2%)に比べやや高い(+1.2%)。

否定的な評価（「不満」+「やや不満」）の割合は、1.9%と少ない。

日本病院会のQ I プロジェクト参加226病院平均値との比較では、「満足」の割合は6.5%低いが、  
 「やや満足」までを含めた割合では5.0%高い。



### 2022年度 日本病院会Q I プロジェクト参加226病院平均の患者満足度（外来）との比較

	満足	やや満足	小計（満足+やや満足）
当院全体	40.4%	48.4%	88.8%
QIプロジェクト参加226病院平均	46.9%	36.9%	83.8%
差	-6.5%	+11.5%	+5.0%

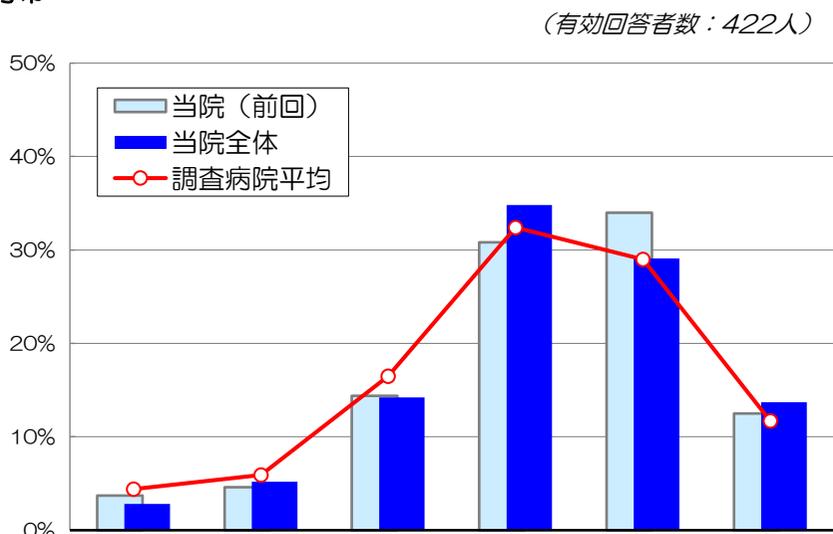
※参加病院には「どちらともいえない」を除いた4段階選択肢で質問している病院があると考えられる。

## 9. 総合評価点（100点満点式設問）

100点満点で当院の総合評価をお聞きしたところ、その平均は83.1点で、調査病院平均に比べ1.4点高い。前回調査からは微増(+0.1)。

「76～85点」の割合が34.8%を占め、調査病院平均や前回調査に比べ高い(各+2.4%、+4.0%)。また、「96点以上」(13.7%)も、調査病院平均や前回調査に比べやや高い(各+2.0%、+1.2%)。「86～95点」の割合は、前回調査から4.9%低下。

総合評価点の回答分布



	55点以下	56～65点	66～75点	76～85点	86～95点	96点以上	平均
<b>当院全体</b>	<b>2.8%</b>	<b>5.2%</b>	<b>14.2%</b>	<b>34.8%</b>	<b>29.1%</b>	<b>13.7%</b>	<b>83.1</b>
調査病院平均との差	-1.6%	-0.7%	-2.3%	+2.4%	+0.1%	+2.0%	+1.4
前回調査との差	-0.9%	+0.6%	-0.2%	+4.0%	-4.9%	+1.2%	+0.1

## 総合評価点と個別満足度との相関係数

2変数間の相関を示す統計学的指標。-1から1の間の値をとり、1に近いほど2変数間に強い正の相関がある。

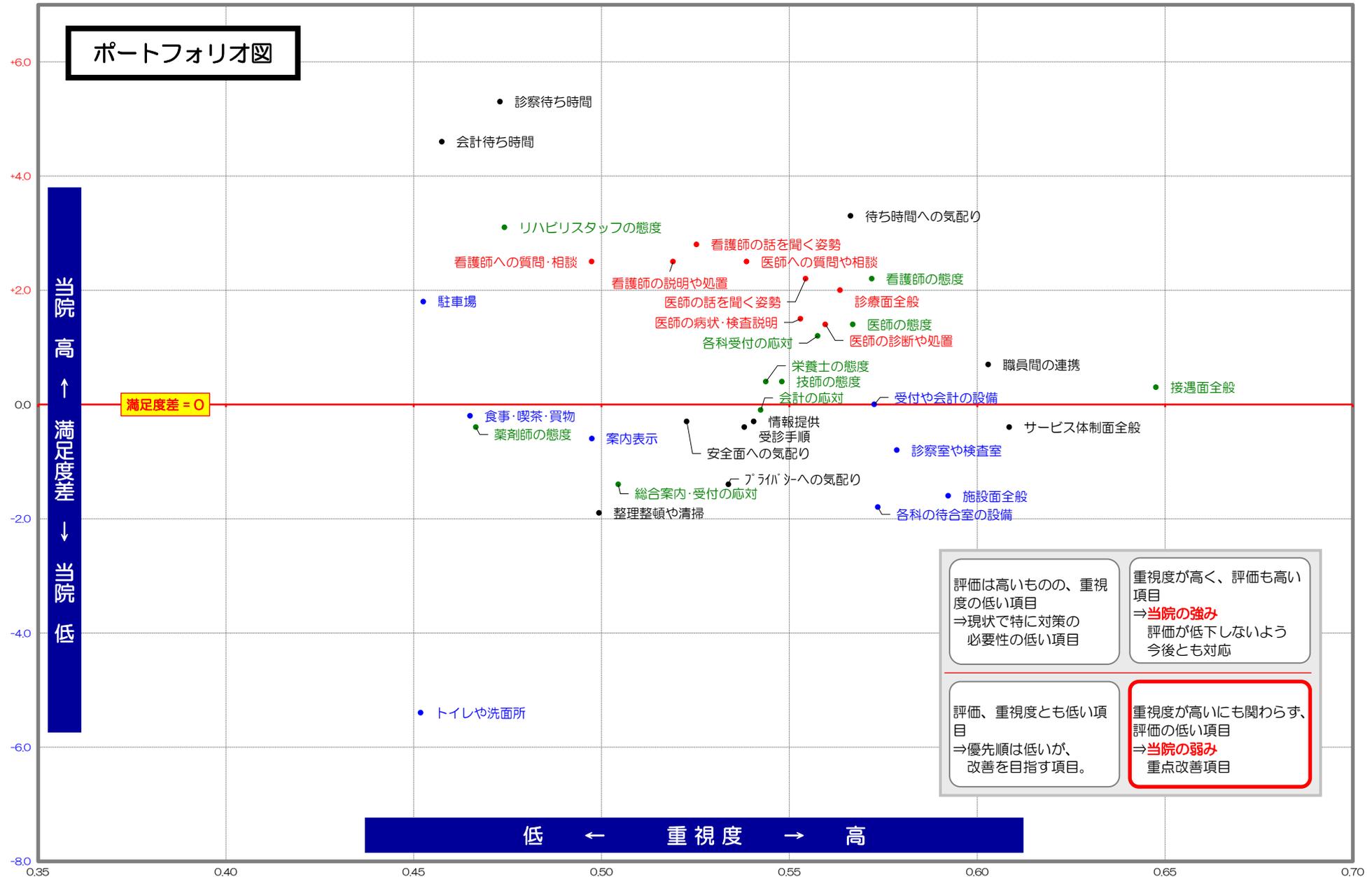
(施設面)	受付や会計の設備	0.57
	各科の待合室の設備	0.57
	診察室や検査室	0.58
	案内表示	0.50
	トイレや洗面所	0.45
	食事・喫茶・買物	0.47
	駐車場	0.45
	施設面全般	0.59
(接遇面)	総合案内・受付の対応	0.50
	会計の対応	0.54
	各科受付の対応	0.56
	看護師の態度	0.57
	医師の態度	0.57
	技師の態度	0.55
	薬剤師の態度	0.47
	リハビリスタッフの態度	0.47
栄養士の態度	0.54	
接遇面全般	0.65	
(診療面)	看護師への質問・相談	0.50
	看護師の話を聞く姿勢	0.53
	看護師の説明や処置	0.52
	医師への質問や相談	0.54
	医師の話を聞く姿勢	0.55
	医師の病状・検査説明	0.55
	医師の診断や処置	0.56
診療面全般	0.56	
(サービス体制面)	診察待ち時間	0.47
	会計待ち時間	0.46
	待ち時間への気配り	0.57
	安全面への気配り	0.52
	プラバナーへの気配り	0.53
	整理整頓や清掃	0.50
	受診手順	0.54
	職員間の連携	0.60
	情報提供	0.54
	サービス体制面全般	0.61

10. 満足度と重視度のポートフォリオ分析

\*1 満足度：当院と調査病院平均との満足度差を使用  
 \*2 重視度：総合評価点との相関係数（前頁参照）を使用

青：施設面関連 赤：診療面関連  
 緑：接遇面関連 黒：サービス体制面関連

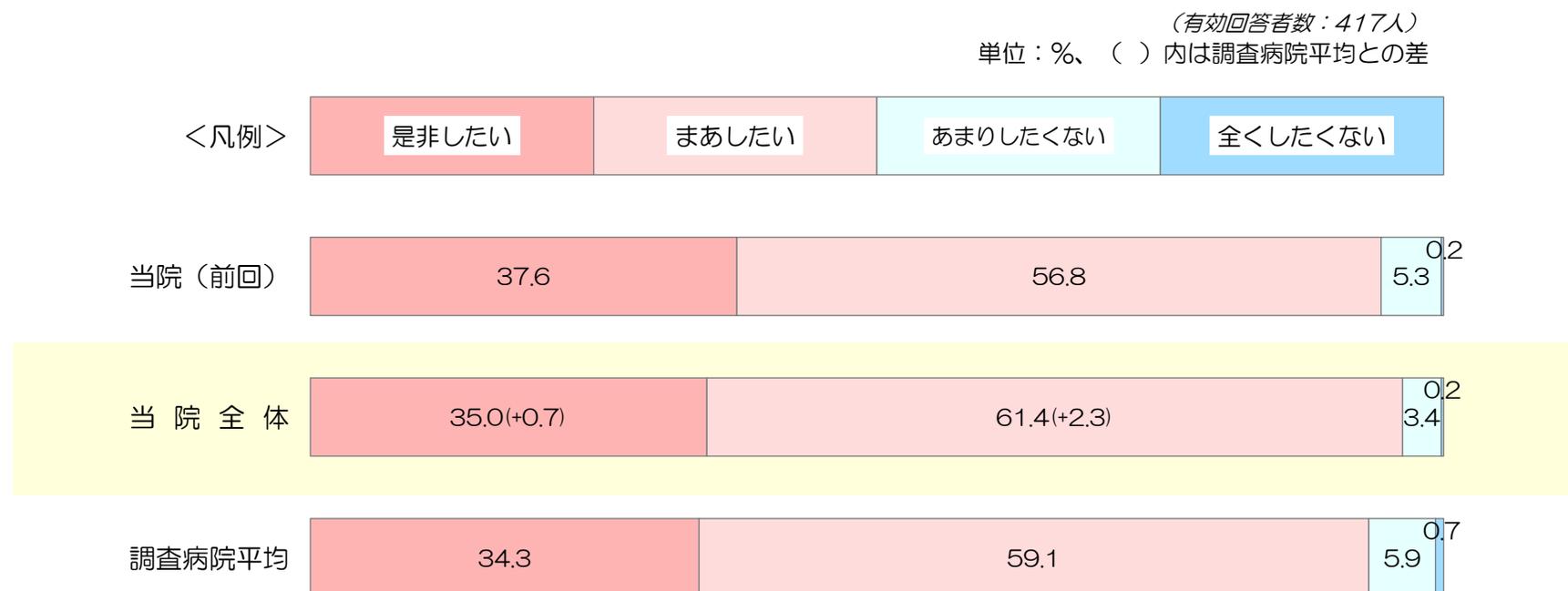
個別評価項目の満足度（\*1）と重視度（\*2）を座標上にプロット。重視度が高く、かつ満足度が低い項目（図の右下領域）が、優先度の高い項目と考えられます。



## 11. 紹介・推薦意向

『知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか』とお聞きしたところ、  
「是非したい」が35.0%、「まあしたい」が61.4%、「あまりしたくない」が3.4%、「全くしたくない」が0.2%であった。

「是非したい」の割合は、調査病院平均(34.3%)に比べやや高いが(+0.7%)、前回調査(37.6%)からはやや低下(-2.6%)。  
「したくない(あまり+全く)」の割合は3.6%で、調査病院平均(6.6%)の半分程度と低い。



## 12. 診療科別の調査結果（1/2）

当院全体に比べ10ポイント以上高いセル  
 当院全体に比べ10ポイント以上低いセル  
 回答者数10人未満の科目

（※は選択質問のため他項目に比べ有効回答数が少ない）

《満足度は、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)の合計点》

	回答者 有効回答者数	回答者				施設面の満足度								接遇面の満足度									
		男性比率	平均年齢	予約率	平均診察待ち時間	受付や会計周りの設備や雰囲気	各科の待合室の設備や雰囲気	診察室や検査室の設備や雰囲気	案内表示のわかりやすさ	トイレや洗面所	食事・喫茶・買物施設	駐車場の使いやすさ	施設面全般について	総合案内や受付の対応	会計の対応	各科診療受付の対応	看護師の言葉遣いや態度	医師の言葉遣いや態度	検査・放射線技師の言葉遣いや態度	※ 薬剤師の言葉遣いや態度	※ リハビリスタッフの言葉遣いや態度	※ 栄養士の言葉遣いや態度	接遇面全般について
当院全体	458人	42.8%	57.9歳	89.4%	25.5分	73.9	69.6	73.5	70.1	66.6	63.8	62.6	69.3	75.5	74.9	78.4	81.8	82.2	78.8	77.2	81.1	77.2	77.1
内科(総合)	4人	50.0%	67.0歳	100.0%	33.8分	75.0	62.5	62.5	68.8	62.5	66.7	75.0	68.8	75.0	75.0	75.0	81.3	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0
循環器内科	19人	42.1%	66.0歳	84.2%	31.9分	75.0	67.2	73.4	73.4	67.2	68.8	67.2	67.2	76.6	76.6	79.7	82.8	82.8	79.7	79.2	91.7	83.3	78.6
呼吸器内科	28人	33.3%	66.3歳	89.3%	37.0分	65.7	58.0	62.5	62.5	60.2	54.3	52.8	61.1	68.5	67.9	71.4	73.2	74.1	75.0	77.8	83.3	83.3	68.8
血液内科	21人	52.4%	59.8歳	85.7%	40.6分	72.6	71.4	72.6	72.6	71.4	71.1	68.8	71.4	76.2	73.8	77.4	78.6	75.0	76.3	79.2	78.6	79.2	75.0
脳神経内科	16人	31.3%	56.2歳	100.0%	7.4分	68.8	68.8	68.8	67.2	61.7	59.1	50.0	64.1	70.0	70.0	71.9	75.0	76.6	71.4	71.9	70.0	70.0	70.0
消化器内科	11人	27.3%	64.5歳	100.0%	14.2分	80.0	72.5	77.5	75.0	70.0	63.9	70.0	70.0	72.5	72.5	75.0	85.0	88.9	78.1	75.0	83.3	83.3	75.0
糖尿病・内分泌内科	27人	33.3%	55.9歳	92.6%	24.6分	79.3	72.8	76.1	68.5	67.4	67.1	70.5	75.0	78.1	80.2	80.7	85.7	84.4	80.0	79.5	70.0	71.4	78.4
腎臓内科	27人	59.3%	68.2歳	96.3%	21.1分	67.3	65.4	74.0	69.2	72.1	59.2	57.6	68.3	73.1	69.4	75.0	76.9	80.6	77.0	75.0	68.8	75.0	76.0
小児科	18人	33.3%	7.1歳	88.9%	42.4分	72.2	68.1	73.6	66.7	60.9	65.6	60.3	72.1	73.6	72.1	76.4	77.8	80.6	76.8	70.0	62.5	75.0	75.0
外科・乳腺外科	30人	40.0%	68.6歳	96.7%	23.9分	78.3	70.8	76.7	76.7	66.4	65.9	66.3	70.7	79.2	76.7	81.7	83.3	84.2	82.8	86.1	87.5	85.0	80.0
形成外科	3人	0.0%	52.0歳	100.0%	3.7分	75.0	75.0	75.0	75.0	66.7	75.0	75.0	75.0	87.5	75.0	83.3	91.7	91.7	75.0	-	-	-	87.5
脳神経外科	27人	48.1%	61.8歳	92.6%	31.7分	75.0	69.0	71.0	68.0	59.8	57.5	63.0	66.3	78.1	71.7	78.1	82.0	86.0	82.3	79.2	75.0	75.0	80.4
整形外科	52人	32.7%	57.3歳	80.8%	18.9分	75.5	70.0	74.5	71.0	70.3	65.2	58.7	70.5	79.7	79.1	81.5	83.0	83.0	82.6	78.3	85.6	69.4	81.1
心臓血管外科	5人	60.0%	74.2歳	100.0%	13.8分	75.0	70.0	75.0	85.0	65.0	75.0	75.0	70.0	80.0	81.3	75.0	85.0	85.0	75.0	87.5	100.0	87.5	75.0
呼吸器外科	5人	75.0%	61.2歳	100.0%	16.7分	68.8	68.8	68.8	75.0	56.3	50.0	75.0	62.5	56.3	75.0	62.5	87.5	81.3	75.0	75.0	87.5	75.0	81.3
皮膚科	24人	62.5%	64.8歳	91.3%	22.7分	69.3	64.8	71.4	69.3	61.9	60.9	56.6	65.5	70.5	70.5	71.6	81.8	79.5	71.3	70.0	50.0	75.0	68.2
耳鼻咽喉科	19人	36.8%	51.2歳	89.5%	58.6分	69.4	70.8	72.1	69.1	57.8	62.5	64.1	66.7	68.1	77.9	83.3	87.5	84.7	85.9	90.0	91.7	87.5	81.3
泌尿器科	21人	90.5%	70.1歳	71.4%	29.3分	68.8	71.3	73.8	62.5	70.0	63.2	58.3	69.7	71.4	71.3	78.8	79.8	78.6	75.0	70.0	62.5	66.7	75.0
眼科	11人	45.5%	60.4歳	40.0%	45.3分	70.5	59.1	68.2	65.9	70.5	43.8	63.9	61.4	70.5	75.0	79.5	81.8	75.0	78.6	62.5	100.0	100.0	75.0
産婦人科	27人	0.0%	39.0歳	96.3%	17.1分	77.8	75.0	78.8	74.1	67.6	68.8	65.0	75.0	81.7	81.7	82.0	89.4	89.4	80.4	85.0	90.0	87.5	81.3
歯科口腔外科	28人	51.9%	53.1歳	100.0%	8.8分	77.7	75.0	78.7	70.0	65.9	68.3	63.5	72.9	77.8	74.1	83.0	83.3	87.5	79.5	79.2	62.5	75.0	81.5
リハビリテーション科	16人	56.3%	55.4歳	80.0%	8.8分	81.3	79.7	81.7	75.0	70.3	68.8	73.4	78.1	82.8	81.3	81.3	85.9	89.1	85.9	75.0	88.3	75.0	82.8
放射線科	2人	50.0%	62.5歳	100.0%	5.0分	87.5	87.5	87.5	75.0	87.5	100.0	62.5	100.0	87.5	100.0	87.5	87.5	87.5	87.5	-	-	-	100.0
その他・不明	17人	46.7%	59.4歳	93.3%	18.4分	78.3	69.6	68.8	69.6	73.2	61.4	58.9	65.4	75.0	75.0	78.1	78.1	78.3	73.3	68.8	82.1	78.6	69.6

## 12. 診療科別の調査結果 (2/2)

当院全体に比べ10ポイント以上高いセル

当院全体に比べ10ポイント以上低いセル

回答者数10人未満の科目

《満足度は、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)の合計点》

### 診療面の満足度

### サービス体制面の満足度

### 総合的な評価

	有効回答者数	診療面の満足度								サービス体制面の満足度								総合的な評価					
		看護師への質問や相談のしやすさ	看護師の患者の話を聞く姿勢	看護師の説明や処置	医師への質問や相談のしやすさ	医師の患者の話を聞く姿勢	医師からの病状や検査結果の説明	医師の診断や処置への信頼感	診療面全般について	診察までの待ち時間	会計の待ち時間	待ち時間への気配り	安全面への気配り	プライバシーへの気配り	整理整頓や清掃状況	受診手順(来院/会計)のわかりやすさ	職員間の連携の良さ	掲示やパンフレットなどの情報提供	サービス体制面全般について	合成満足度(各全般設問からの合成)	総合的な満足度「満足」の割合	(100点式平均)	紹介・推薦意向「是非したい」の割合
当院全体	458人	79.3	80.6	80.1	81.2	81.5	80.5	80.7	80.2	59.5	64.1	61.3	68.4	67.5	72.4	69.7	70.0	66.8	69.4	74.1	40.4%	83.1	35.0%
内科(総合)	4人	75.0	75.0	75.0	75.0	68.8	75.0	75.0	75.0	37.5	56.3	50.0	62.5	56.3	56.3	68.8	68.8	62.5	68.8	72.0	50.0%	83.8	0.0%
循環器内科	19人	71.9	75.0	76.6	76.6	76.6	75.0	78.1	78.1	44.6	58.3	53.1	64.3	61.7	73.4	70.3	71.7	61.7	65.6	72.4	40.0%	82.5	31.3%
呼吸器内科	28人	70.2	73.1	71.2	69.4	70.4	70.4	72.2	71.3	42.0	59.8	52.7	61.6	59.8	66.3	66.7	59.8	56.5	61.1	65.6	14.8%	75.6	22.2%
血液内科	21人	77.8	78.9	78.8	77.5	78.8	77.5	76.3	75.0	57.1	65.5	63.1	66.7	69.0	71.4	72.6	68.8	68.1	71.1	73.3	38.1%	81.9	25.0%
脳神経内科	16人	70.0	71.7	71.7	71.9	71.9	71.9	71.9	71.9	57.8	53.1	59.4	62.5	64.1	65.0	67.2	63.3	55.8	60.7	66.7	31.3%	78.1	18.8%
消化器内科	11人	80.6	83.3	80.6	88.9	88.9	86.1	83.3	80.6	69.4	61.1	61.1	66.7	69.4	72.2	69.4	66.7	61.1	69.4	73.9	50.0%	88.2	22.2%
糖尿病・内分泌内科	27人	81.5	80.7	80.7	82.3	84.8	83.3	85.4	83.7	62.5	62.5	64.6	69.6	68.5	68.8	70.7	75.0	68.8	70.5	76.9	50.0%	84.3	54.5%
腎臓内科	27人	76.9	78.8	76.9	80.8	82.7	81.7	80.8	79.0	54.8	57.0	56.5	66.3	67.4	74.0	70.2	66.0	64.8	68.5	73.0	42.3%	84.8	36.0%
小児科	18人	76.6	73.6	75.0	80.6	80.6	80.6	79.2	76.4	50.0	57.4	52.8	61.1	62.5	70.6	59.7	66.2	65.4	59.4	70.8	16.7%	77.8	23.5%
外科・乳腺外科	30人	80.2	81.0	81.9	85.3	85.8	83.3	82.5	82.5	54.2	62.1	58.6	67.9	69.6	71.6	72.4	69.2	67.0	70.8	76.0	40.0%	85.2	40.0%
形成外科	3人	87.5	87.5	87.5	83.3	83.3	83.3	91.7	91.7	83.3	83.3	75.0	75.0	62.5	75.0	75.0	75.0	62.5	75.0	82.4	33.3%	88.3	50.0%
脳神経外科	27人	78.4	79.3	78.3	84.0	84.0	84.0	83.7	82.3	63.0	63.1	62.5	64.8	64.8	69.8	69.8	67.0	67.1	69.3	74.6	60.0%	84.3	39.1%
整形外科	52人	82.1	83.7	82.6	84.5	84.0	83.5	84.5	83.5	63.5	67.7	64.9	71.1	71.2	73.5	73.5	73.3	70.7	71.4	76.7	46.0%	85.2	46.9%
心臓血管外科	5人	93.8	93.8	93.8	90.0	90.0	80.0	80.0	80.0	80.0	75.0	75.0	75.0	75.0	85.0	70.0	85.0	75.0	75.0	75.1	40.0%	89.0	40.0%
呼吸器外科	5人	81.3	81.3	81.3	87.5	87.5	87.5	81.3	81.3	62.5	75.0	75.0	75.0	62.5	75.0	68.8	75.0	66.7	75.0	75.0	25.0%	82.5	25.0%
皮膚科	24人	77.3	79.8	76.2	73.9	75.0	73.8	75.0	73.9	59.5	64.3	61.8	67.5	64.5	68.8	67.9	70.2	65.0	66.7	68.7	38.1%	79.6	35.0%
耳鼻咽喉科	19人	85.3	86.8	88.2	83.3	83.3	83.3	84.7	86.1	52.8	67.2	61.8	73.4	73.4	76.5	66.7	73.5	73.2	73.2	76.8	38.9%	82.3	41.2%
泌尿器科	21人	79.8	81.0	82.1	81.0	78.6	77.5	77.4	77.4	63.2	71.1	62.5	63.2	64.5	68.8	64.5	69.7	65.8	69.4	73.0	45.0%	83.4	45.0%
眼科	11人	79.5	79.5	75.0	77.3	75.0	70.5	68.2	70.5	47.5	61.1	52.5	67.5	60.0	72.5	55.0	65.0	65.6	63.9	67.8	10.0%	75.0	10.0%
産婦人科	27人	87.5	88.9	89.8	88.9	88.9	89.8	89.8	88.0	69.2	65.4	65.0	77.0	73.1	79.8	71.2	77.1	71.9	76.0	80.1	46.2%	85.0	30.8%
歯科口腔外科	28人	81.7	81.7	82.7	84.8	86.1	84.8	83.0	85.6	73.1	66.3	64.6	70.7	67.7	76.0	70.2	68.0	66.7	71.9	78.0	44.4%	84.7	38.5%
リハビリテーション科	16人	85.0	84.4	83.3	85.7	85.0	81.7	86.7	87.5	71.9	76.6	70.3	76.6	76.6	79.7	81.3	75.0	75.0	76.6	81.3	56.3%	87.3	37.5%
放射線科	2人	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	75.0	75.0	75.0	75.0	90.7	50.0%	100.0	50.0%
その他・不明	17人	75.0	82.7	78.8	75.0	76.8	75.0	73.2	75.0	58.9	65.4	65.4	75.0	67.3	73.1	69.6	77.1	72.7	75.0	71.4	41.7%	85.5	27.3%

13. 調査結果の推移（当院全体）

経年での最大値

経年での最小値

《満足度は、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)の合計点》

調査時期	回答者				施設面の満足度									接遇面の満足度										
	有効回答者数	男性比率	平均年齢	予約率	平均診察待ち時間	受付や会計周りの設備や雰囲気	各科の待合室の設備や雰囲気	診察室や検査室の設備や雰囲気	案内表示のわかりやすさ	トイレや洗面所	食事・喫茶・買物施設	駐車場の使いやすさ	施設面全般について	総合案内や受付の対応	会計の対応	各科診療受付の対応	看護師の言葉遣いや態度	医師の言葉遣いや態度	検査・放射線技師の言葉遣いや態度	薬剤師の言葉遣いや態度	リハビリスタッフの言葉遣いや態度	栄養士の言葉遣いや態度	接遇面全般について	
今回	令和6年12月2日～7年1月14日	458人	42.8%	57.9歳	89.4%	25.5分	73.9	69.6	73.5	70.1	66.6	63.8	62.6	69.3	75.5	74.9	78.4	81.8	82.2	78.8	77.2	81.1	77.2	77.1
前回	令和5年12月1日～6年1月12日	469人	42.5%	57.6歳	88.6%	21.9分	73.9	69.5	73.5	69.8	64.8	56.7	63.0	68.1	76.1	75.1	78.5	80.6	83.1	79.2	75.5	79.2	73.4	78.4
	令和4年12月1日～5年1月13日	520人	45.5%	58.8歳	90.1%	24.1分	74.1	68.6	72.7	70.1	67.5	64.7	65.8	69.1	76.0	75.3	77.6	79.5	81.1	77.4	77.6	78.8	77.2	76.9
	令和3年12月1日～4年1月14日	475人	47.7%	58.5歳	89.6%	23.2分	75.7	71.3	75.2	71.2	69.7	66.9	65.3	71.8	78.3	77.4	79.0	82.1	82.8	79.3	79.4	81.3	79.0	78.5
	令和2年12月1日～3年1月15日	512人	46.6%	59.5歳	87.8%	22.7分	73.7	69.4	73.1	69.9	66.2	63.8	65.0	69.6	75.9	76.0	77.3	80.2	80.4	77.1	76.7	79.0	76.5	77.0

調査時期	診療面の満足度									サービス体制面の満足度									総合的な評価				
	看護師への質問や相談のしやすさ	看護師の患者の話を聞く姿勢	看護師の説明や処置	医師への質問や相談のしやすさ	医師の患者の話を聞く姿勢	医師からの病状や検査結果の説明	医師の診断や処置への信頼感	診療面全般について	診察までの待ち時間	会計の待ち時間	待ち時間への気配り	安全面への気配り	プライバシーへの気配り	整理整頓や清掃状況	受診手順（来院から会計）のわかりやすさ	職員間の連携の良さ	掲示やパンフレットなどの情報提供	サービス体制面全般について	合成満足度（各全般設問からの合成）	総合的な満足度「満足」の割合	総合評価点（100点式平均）	紹介・推薦意向「是非したい」の割合	
今回	令和6年12月2日～7年1月14日	79.3	80.6	80.1	81.2	81.5	80.5	80.7	80.2	59.5	64.1	61.3	68.4	67.5	72.4	69.7	70.0	66.8	69.4	74.1	40.4%	83.1	35.0%
前回	令和5年12月1日～6年1月12日	77.6	78.0	78.3	80.8	80.9	81.2	81.0	80.1	59.3	65.3	60.8	68.1	67.9	71.0	71.1	70.1	65.3	69.2	73.9	41.9%	83.0	37.6%
	令和4年12月1日～5年1月13日	76.6	77.4	77.6	78.8	79.3	79.5	79.1	78.2	57.0	67.3	59.8	67.7	67.0	72.2	69.6	69.2	67.2	69.3	73.3	38.3%	82.3	35.1%
	令和3年12月1日～4年1月14日	79.4	80.4	80.3	81.7	81.7	82.1	82.2	80.6	58.7	65.6	59.9	68.6	67.8	73.2	71.2	70.5	66.7	69.3	74.9	41.2%	83.5	35.7%
	令和2年12月1日～3年1月15日	77.9	78.9	79.2	80.0	80.3	80.6	80.5	78.8	57.9	65.6	60.1	67.5	67.4	71.7	70.7	70.0	66.5	69.5	73.7	38.9%	82.5	36.7%