

外来患者満足度調査の結果

令和7年12月1日～8年1月13日実施

当院全体 回答者数：544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12月2日～7年1月14日実施（回答者数：458人）

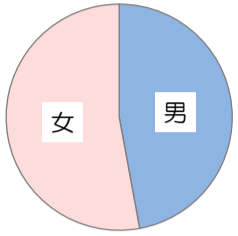
当院全体

*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

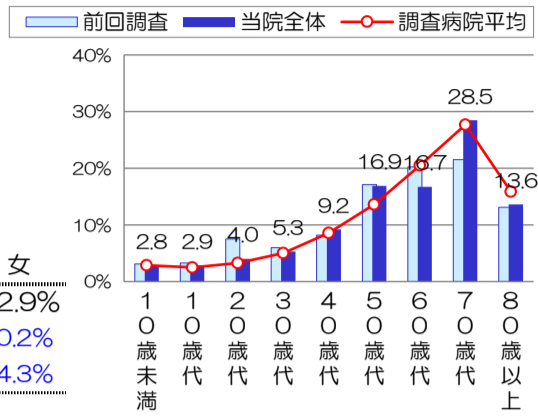
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：541人



当院全体 47.1% 52.9%
調査病院平均差 +0.2% -0.2%
前回調査との差 +4.3% -4.3%

調査病院 前回調査
平均差 平均年齢 60.3歳 -1.5歳 +2.4歳



■個別項目の満足度

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
受付や会計周りの設備や雰囲気	513人	20.1	61.2	17.2	0.2	0.2	74.9	+0.8	+1.0
各科の待合室の設備や雰囲気	509人	15.3	57.8	25.0	0.2	0.2	71.6	0.0	+2.0
診察室や検査室の設備や雰囲気	505人	22.4	59.6	16.8	0.2	0.2	75.7	+1.3	+2.2
案内表示のわかりやすさ	510人	18.8	53.7	22.7	0.6	0.6	71.5	+0.6	+1.4
トイレや洗面所	496人	16.3	48.2	25.6	0.4	0.4	67.6	-4.7	+1.0
食事・喫茶・買物施設	417人	15.8	44.4	29.5	0.6	0.6	66.0	+1.7	+2.2
駐車場の使いやすさ	478人	13.8	46.4	28.2	0.6	0.6	64.9	+4.2	+2.3
施設面全般について	492人	13.8	58.1	26.4	0.2	0.2	71.0	0.0	+1.7

接遇面

総合案内や受付の対応	514人	26.1	58.9	12.6	0.2	0.2	77.1	0.0	+1.6
会計の対応	506人	24.9	63.0	11.1	0.2	0.2	77.9	+2.8	+3.0
各科診療受付の対応	507人	28.6	60.2	10.1	0.2	0.2	79.0	+1.7	+0.6
看護師の言葉遣いや態度	513人	38.4	54.2	6.4	0.2	0.2	82.5	+2.8	+0.7
医師の言葉遣いや態度	513人	40.9	51.3	6.4	0.4	0.4	82.8	+2.0	+0.6
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	454人	30.2	57.7	9.9	0.9	0.9	78.7	+0.2	-0.1
薬剤師の言葉遣いや態度	199人	28.6	59.3	10.6	0.6	0.6	78.8	+1.3	+1.6
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	168人	31.5	56.5	11.3	0.6	0.6	79.8	+1.6	-1.3
栄養士の言葉遣いや態度	134人	32.1	50.7	16.4	0.7	0.7	78.5	+1.6	+1.3
接遇面全般について	492人	26.4	61.4	11.0	0.2	0.2	78.2	+1.3	+1.1

診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	498人	33.5	54.6	11.0	0.8	0.8	80.2	+3.2	+0.9
看護師の患者の話を聞く姿勢	493人	35.3	54.8	9.3	0.6	0.6	81.2	+3.3	+0.6
看護師の説明や処置	491人	35.0	55.2	9.4	0.2	0.2	81.2	+3.4	+1.1
医師への質問や相談のしやすさ	511人	36.8	51.3	9.6	0.4	0.4	80.4	+1.6	-0.8
医師の患者の話を聞く姿勢	509人	38.3	51.3	7.9	0.6	0.6	81.1	+1.6	-0.4
医師からの病状や検査結果の説明	508人	38.6	48.6	9.6	0.2	0.2	80.4	+1.2	-0.1
医師の診断や処置への信頼感	505人	38.8	48.1	11.5	0.8	0.8	80.8	+1.4	+0.1
診療面全般について	508人	34.4	54.9	9.3	0.6	0.6	80.5	+2.2	+0.3

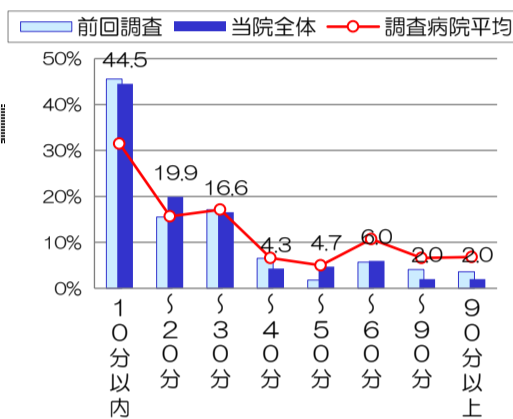
サービス体制面

診察までの待ち時間	511人	12.3	37.6	31.9	14.9	3.3	60.2	+5.9	+0.7
会計の待ち時間	504人	12.9	49.6	30.2	6.3	1.0	66.8	+7.4	+2.7
待ち時間への気配り	484人	11.0	36.0	46.1	5.2	1.9	62.2	+4.2	+0.9
安全面への気配り	490人	15.7	50.0	32.4	0.4	1.4	69.8	+1.0	+1.4
プライバシーへの気配り	485人	17.3	46.0	33.0	0.8	2.9	69.0	0.0	+1.5
整理整頓や清掃状況	496人	19.2	58.1	22.2	0.6	0.6	73.9	-0.6	+1.5
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	500人	16.6	58.2	22.0	0.4	2.8	72.0	+1.9	+2.3
職員間の連携の良さ	480人	17.1	51.5	28.8	0.8	1.9	70.5	+1.1	+0.5
掲示やパンフレットなどの情報提供	445人	14.2	44.7	39.1	2.0	2.0	67.8	+0.6	+1.0
サービス体制面全般について	472人	15.0	53.8	28.8	0.2	2.1	70.3	+0.3	+0.9

■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：447人

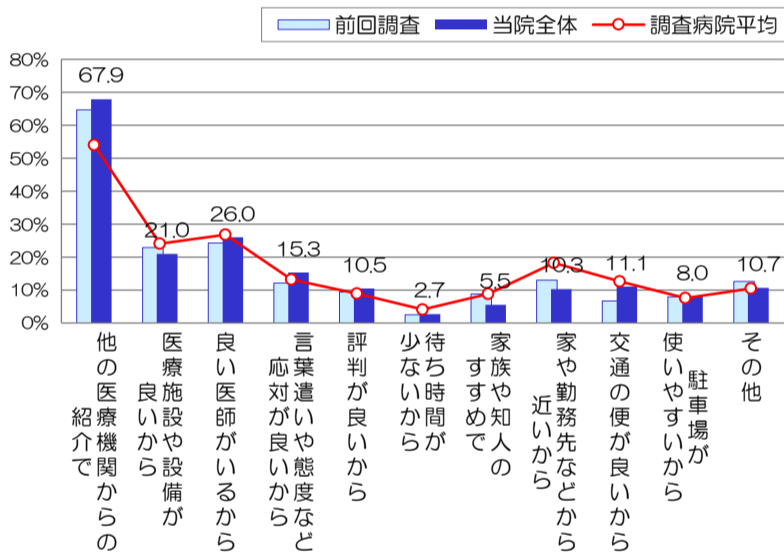


平均時間：22.5分
調査病院平均差：-13.0分
前回調査との差：-3.0分

予約率：86.5%

■当院の選択理由

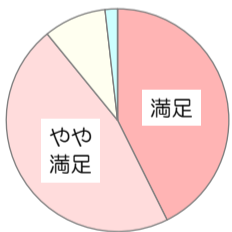
(複数回答可) 有効回答者数：523人



■総合満足度

有効回答者数：508人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



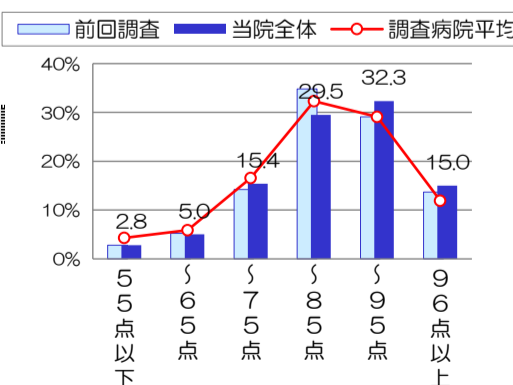
	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	42.7%	+3.5%	+2.3%
やや満足	46.5%	-1.2%	-1.9%
どちらともいえない	9.1%	-1.7%	-0.2%
やや不満	1.8%	-0.1%	-0.1%
不満	0.0%	-0.4%	0.0%

■総合評価点

有効回答者数：505人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

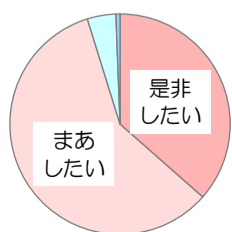
平均評価点：83.6点
調査病院平均差：+1.8点
前回調査との差：+0.5点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：504人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」



	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
是非したい	36.5%	+1.9%	+1.5%
まあしたい	58.7%	-0.4%	-2.7%
あまりしたくない	4.2%	-1.4%	+0.8%
全くしたくない	0.6%	0.0%	+0.4%