

外来患者満足度調査 結果報告書

令和8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 : 各外来にてアンケート用紙を配布し、院内16カ所に設置した回収箱にて回収
- ・調査時期 : 令和7年12月1日～8年1月13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…………… 544 件
有効回答率…………… 90.7%

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6年12月2日～7年1月14日実施（有効回答数：458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 病院記入欄: _____

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お伺いするため、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いただきます。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、よろしくお願い申し上げます。

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。
- お帰りまでにご記入いただき、院内に設置してい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	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。

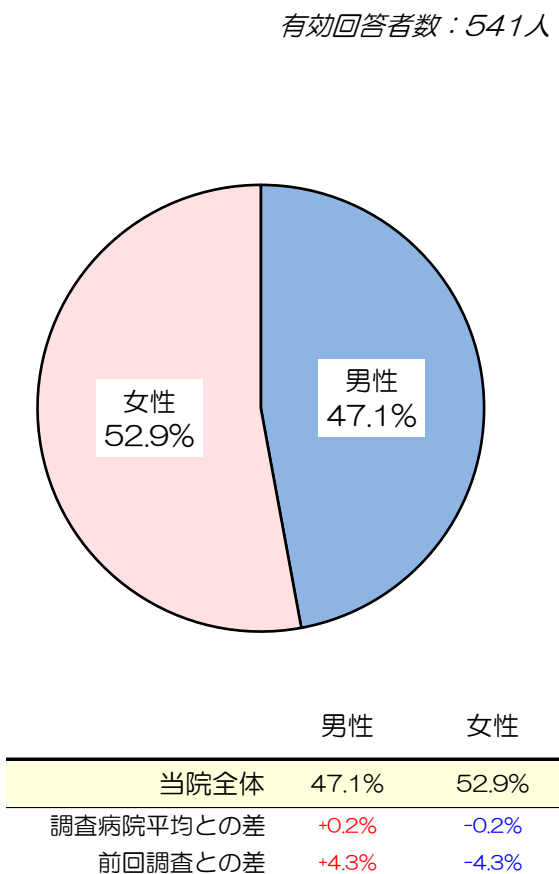
ご協力ありがとうございました。

II. 調査対象者の属性

1. 性別

対象者の性別は、「男性」が47.1%、「女性」が52.9%で女性の割合がやや高い。

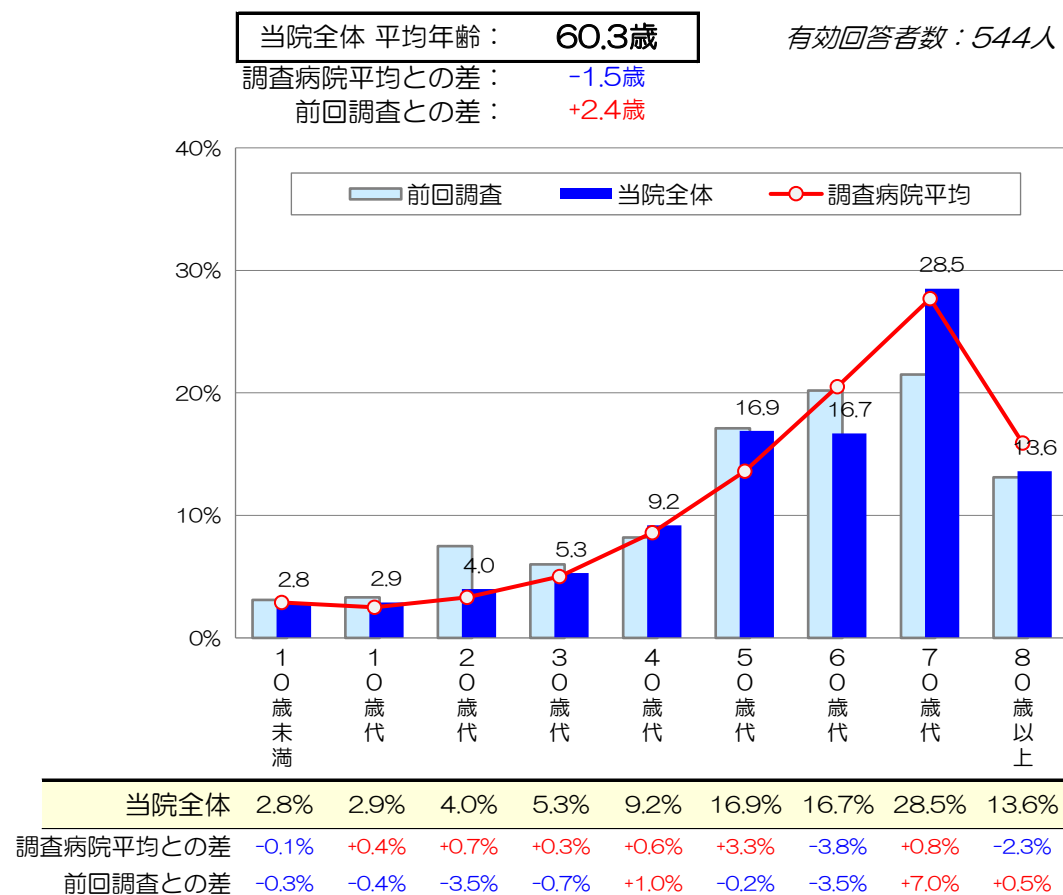
男女比は、調査病院平均とほぼ同割合。
前回調査からは、男性の割合が4.3%増加。



2. 年齢

対象者の平均年齢は60.3歳。
調査病院平均に比べ1.5歳低い。前回調査からは2.4歳の増加。

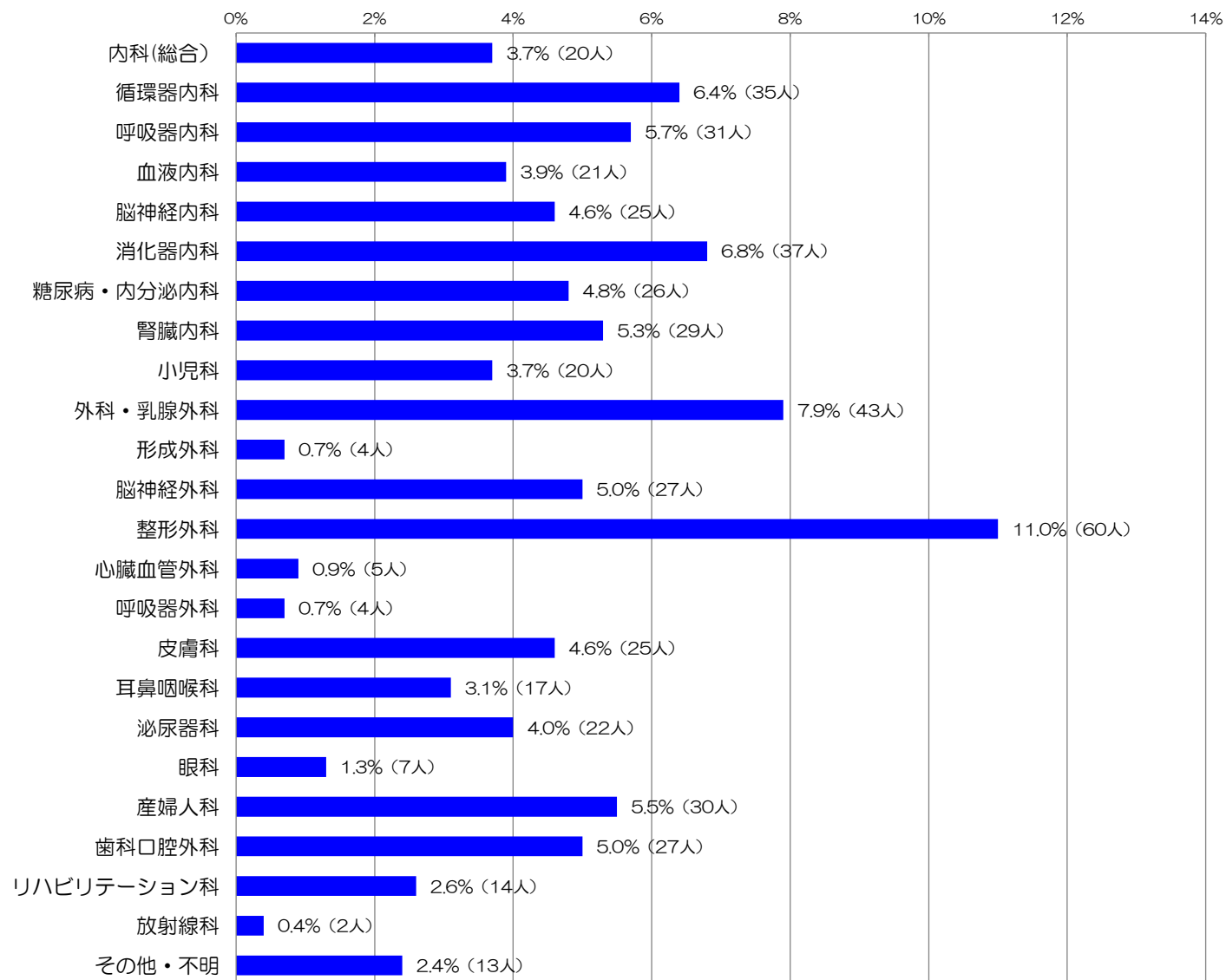
「70歳代」の人の割合が28.5%で最も高く、次いで「50歳代」が16.9%、「60歳代」が16.7%、「80歳以上」が13.6%で高い。
調査病院平均に比べ、「50歳代」の割合がやや高い(+3.3%)。
前回調査からは、「70歳代」の割合が7.0%増加。



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：544人)



Ⅲ. 調査結果の分析

1. 診察待ち時間

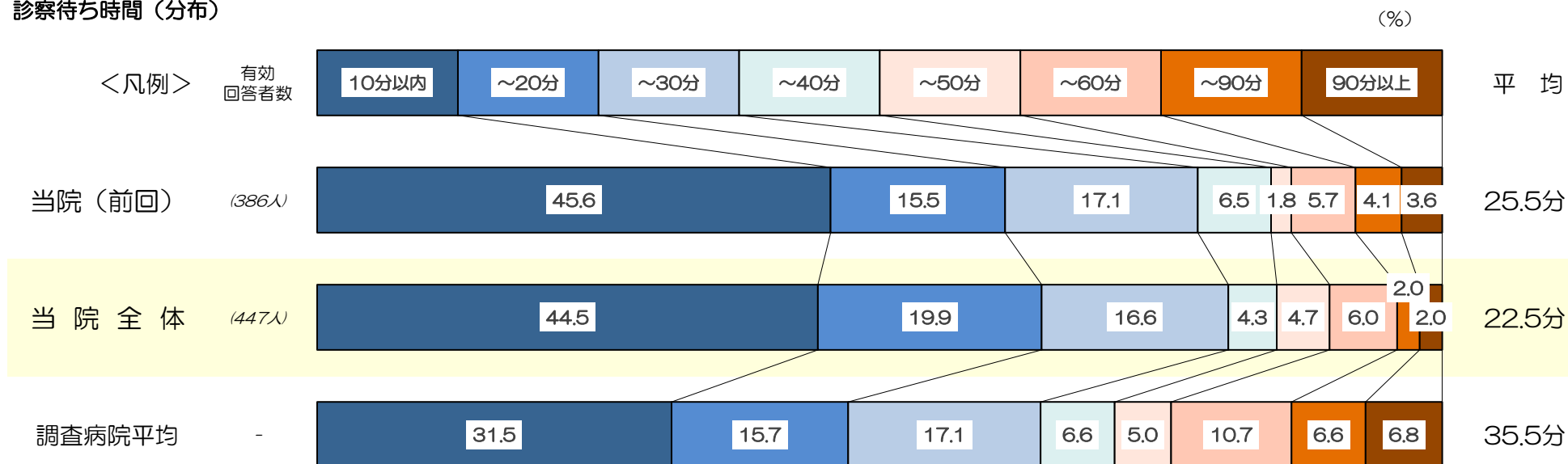
本日の診察までの待ち時間（予約の方は予約時刻からの時間）をお聞きしたところ、当院全体での平均は22.5分であった。平均待ち時間は、調査病院平均に比べ13.0分短く、前回調査からも3.0分短縮。

「10分以内」の割合は44.5%、調査病院平均(31.5%)に比べ13.0%高い。
 「60分以上」の割合は4.0%で、調査病院平均(13.4%)に比べ9.4%低い。前回調査(7.7%)から3.7%低下。

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	540人	86.5%	-2.9%	-2.9%
診察待ち時間	447人	22.5分	-13.0分	-3.0分

診察待ち時間（分布）



2. 当院の選択理由

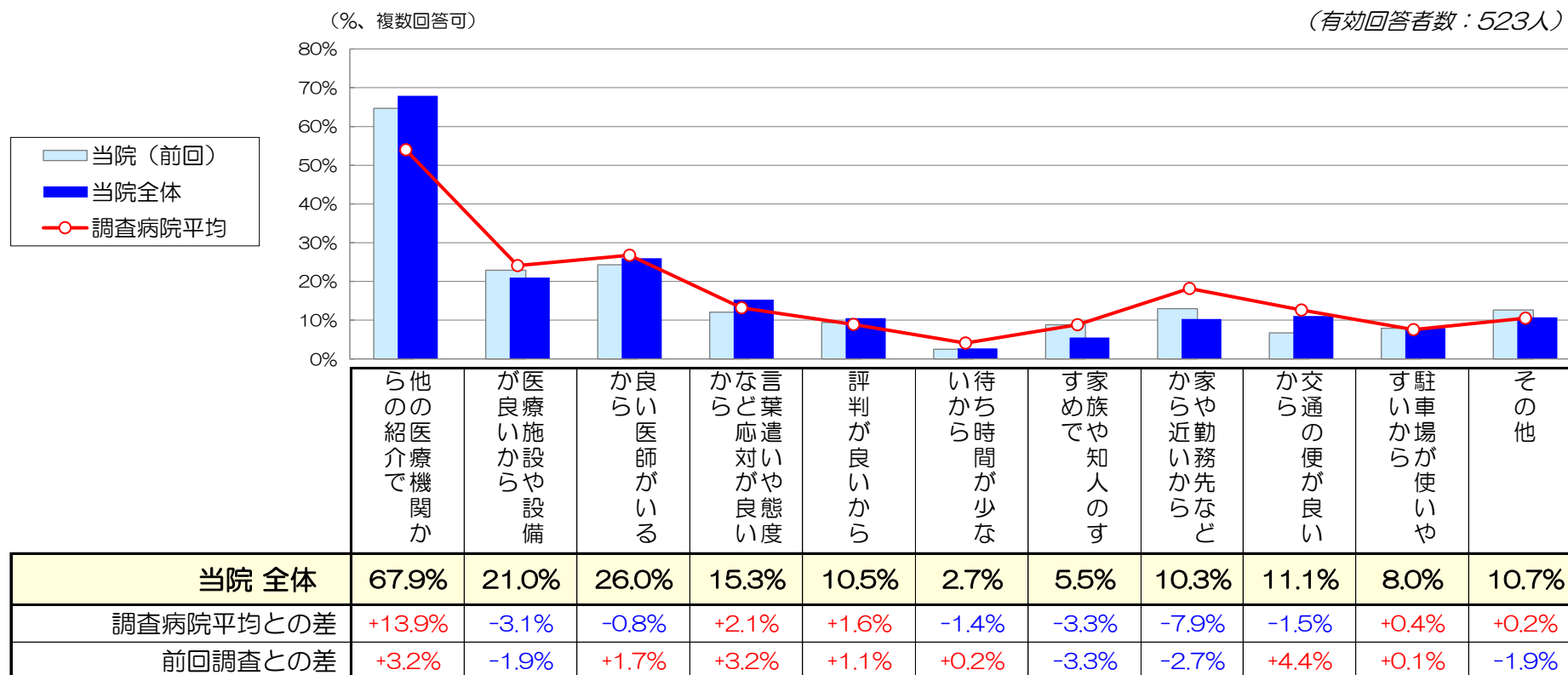
当院の選択理由をお聞きしたところ、

「他の医療機関からの紹介で」と答えた人の割合が67.9%で特に高く、調査病院平均との比較でも13.9%高い。

次いで高い「良い医師がいるから」(26.0%)は調査病院平均並み(-0.8%)で、「医療施設や設備が良いから」(21.0%)は調査病院平均に比べやや低い(-3.1%)。

また、「家や勤務先などから近いから」(10.3%)も、調査病院平均に比べ7.9%低い。

前回調査からは、「交通の便が良いから」(+4.4%)や「他の医療機関からの紹介で」(+3.2%)、「言葉遣いや態度など対応が良いから」(+3.2%)などが増加。



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13.8%、「満足」が58.1%で、全体の71.9%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、1.6%と少ない。
 インデックスは71.0で、前回調査から1.7ポイント増加し、調査病院平均と同スコアとなっている。

項目別には、『駐車場の使いやすさ』（64.9）、『食事・喫茶・買物施設』（66.0）、『トイレや洗面所』（67.6）の満足度が60台と低く、
 これらでは、‘不満’と感じている人の割合が10%前後見られる。

『トイレや洗面所』については、調査病院平均との比較でも、満足度が4.7ポイント低い。
 逆に、『駐車場の使いやすさ』は、調査病院平均との比較では、満足度が4.2ポイント高い。

前回調査から、各項目で満足度がやや増加(+1.0~+2.3)。

(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	513人	20.1	61.2	17.2	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	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	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	71.5	+0.6	+1.4	
トイレや洗面所	496人	16.3	48.2	25.6	0.4	67.6	-4.7	+1.0	
食事・喫茶・買物施設	417人	15.8	44.4	29.5	1.7	66.0	+1.7	+2.2	
駐車場の使いやすさ	478人	13.8	46.4	28.2	2.9	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	71.0	0.0	+1.7	

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26.4%、「満足」が61.4%で、全体の87.8%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、1.2%と少ない。
 インデックスは78.2で、調査病院平均に比べ1.3ポイント高い。前回調査からは1.1ポイントの増加。

項目別には、『医師の言葉遣いや態度』（82.8）と『看護師の言葉遣いや態度』（82.5）の満足度が特に高く、調査病院平均との比較でも高い（各+2.0、+2.8）。
 『会計の対応』（77.9）は、前回調査から満足度が3.0ポイント増加し、調査病院平均に比べ2.8ポイント高くなっている。
 それ以外の項目も、調査病院平均に比べ満足度がやや高い（除く『総合案内や受付の対応（±0.0）』）。

単位：％ *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)の合計点

(凡例)	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 (満足度)	調査病院 平均との差	前回調査 との差
総合案内や受付の対応	514人	26.1	58.9	12.6	2.1	0.2	77.1	0.0	+1.6
会計の対応	506人	24.9	63.0	11.1	0.8	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	1.0	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	0.8	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	1.0	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	1.3	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	1.5	0.0	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	0.0	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	0.0	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	1.0	0.2	78.2	+1.3	+1.1

* 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34.4%、「満足」が54.9%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、1.4%と少ない。
 インデックスは80.5で、調査病院平均に比べ2.2ポイント高い。前回調査からは0.3ポイントの増加。

各項目とも満足度は80以上と高く、調査病院平均を上回る。

特に、看護師関連項目では、調査病院平均の満足度を3ポイントあまり上回り、‘不満’と感じている人はほとんど見られない。

前回調査からは、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			
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	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	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	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	1.4	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	1.6	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	2.2	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	80.8	+1.4	+0.1	
診療面全般について	508人	34.4	54.9	9.3	0.8	80.5	+2.2	+0.3	

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15.0%、「満足」が53.8%で、全体の68.8%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、2.3%と少ない。
 インデックスは70.3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0.9ポイントの増加。

項目別には、『診察までの待ち時間』(60.2)で‘不満’と感じている人の割合が18.2%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5.9ポイント高い。
 次いで満足度の低い『待ち時間への気配り』(62.2)と『会計の待ち時間』(66.8)も、調査病院平均との比較では満足度が高い(各+4.2、+7.4)。
 『会計の待ち時間』は、前回調査から満足度が2.7ポイント増加。
 『受診手順(来院～会計)のわかりやすさ』(72.0)も、前回調査から満足度が2.3ポイント増加し、調査病院平均に比べ1.9ポイント高くなっている。

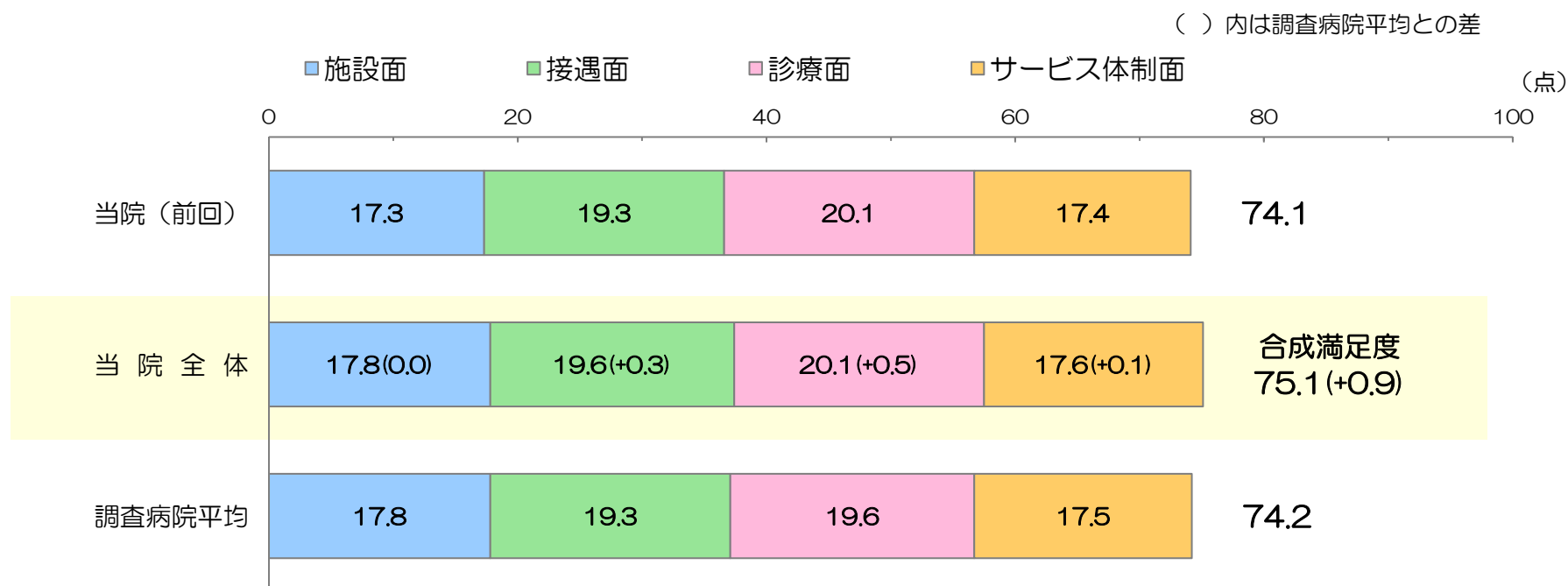
(凡例)	有効 回答者数	単位：%					インデックス (満足度)	調査病院 平均との差	前回調査 との差
		非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満			
診察までの待ち時間	511人	12.3	37.6	31.9	14.9	3.3	60.2	+5.9	+0.7
会計の待ち時間	504人	12.9	49.6	30.2	6.3	1.0	66.8	+7.4	+2.7
待ち時間への気配り	484人	11.0	36.0	46.1	5.2	1.9	62.2	+4.2	+0.9
安全面への気配り	490人	15.7	50.0	32.4	1.4	0.4	69.8	+1.0	+1.4
プライバシーへの気配り	485人	17.3	46.0	33.0	2.9	0.8	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	0.0	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	2.8	0.4	72.0	+1.9	+2.3
職員間の連携の良さ	480人	17.1	51.5	28.8	1.9	0.8	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	0.0	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	2.1	0.2	70.3	+0.3	+0.9

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75.1で、調査病院平均に比べ0.9ポイント高い。
 前回調査からは、1.0ポイントの増加。

合成満足度を構成する要素別には、調査病院平均に比べ「診療面」が最も高い。
 （「施設面(±0.0)」、「接遇面(+0.3)」、「診療面(+0.5)」、「サービス体制面(+0.1)」）

前回調査からは、「施設面」や「接遇面」などでやや増加。
 （「施設面(+0.5)」、「接遇面(+0.3)」、「診療面(±0.0)」、「サービス体制面(+0.2)」）



<合成満足度の算出方法>

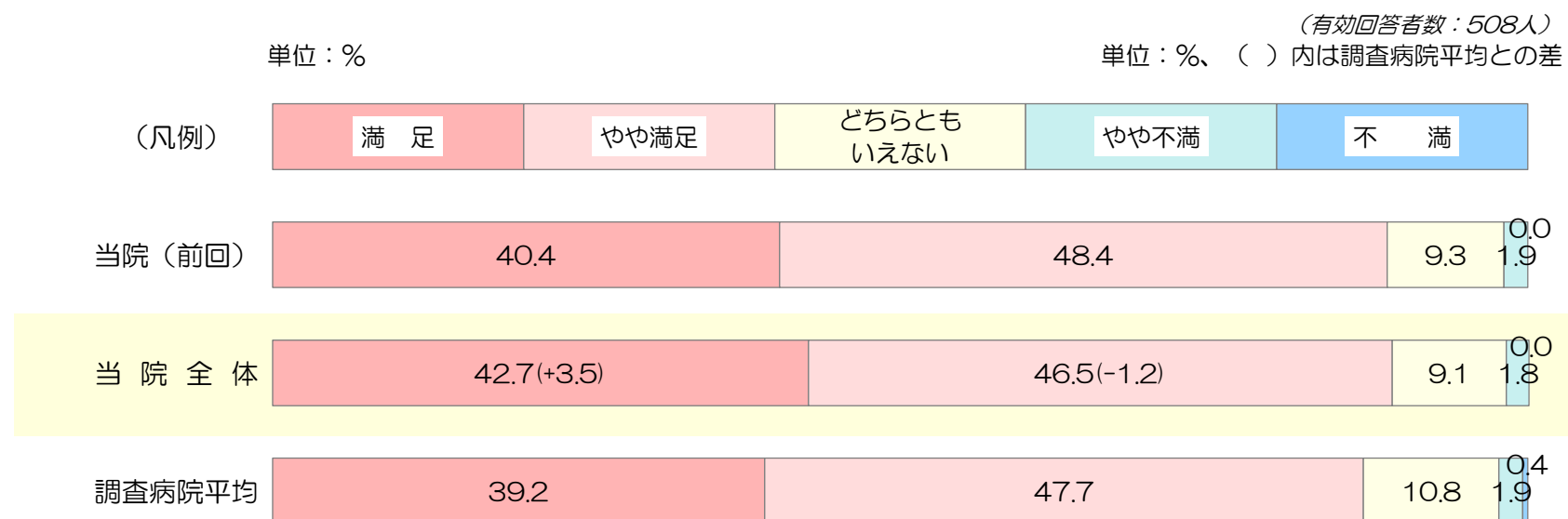
「施設面全般について」、「接遇面全般について」、「診療面全般について」、「サービス体制面全般について」のインデックス値（満足度）をそれぞれ1/4した合計値。

8. 総合的な満足度（日本病院会Q1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42.7%、「やや満足」が46.5%で、肯定的な評価の割合が89.2%を占める。「満足」の割合は、前回調査から2.3%増加し、調査病院平均に比べ3.5%高くなっている。

否定的な評価（「不満」+「やや不満」）の割合は、1.8%と低い。

日本病院会のQ1プロジェクト参加248病院平均値との比較では、「満足」の割合は3.0%低いが、「やや満足」までを含めた割合では6.4%高い。



2023年度 日本病院会Q1プロジェクト参加248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）
本院全体	42.7%	46.5%	89.2%
Q1プロジェクト参加248病院平均	45.7%	37.1%	82.8%
差	-3.0%	+9.4%	+6.4%

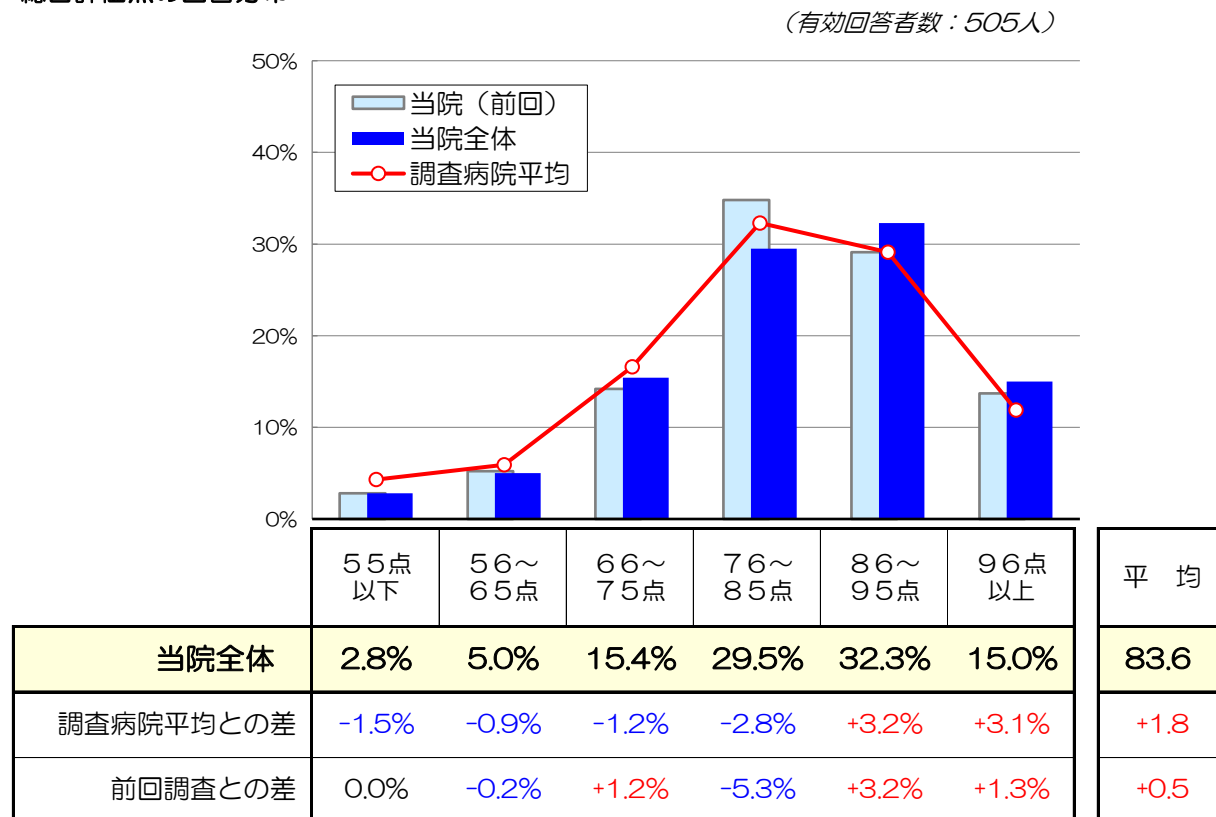
※参加病院には「どちらともいえない」を除いた4段階選択肢で質問している病院があると考えられる。

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83.6点で、調査病院平均に比べ1.8点高い。前回調査からは0.5点の増加。

「86～95点」と答えた人の割合が32.3%を占め、次いで「76～85点」が29.5%、「66～75点」が15.4%、「96点以上」が15.0%。「86～95点」と「96点以上」の割合は、前回調査から各3.2%、1.3%増加し、調査病院平均に比べ、各3.2%、+3.1%高くなっている。

総合評価点の回答分布



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。

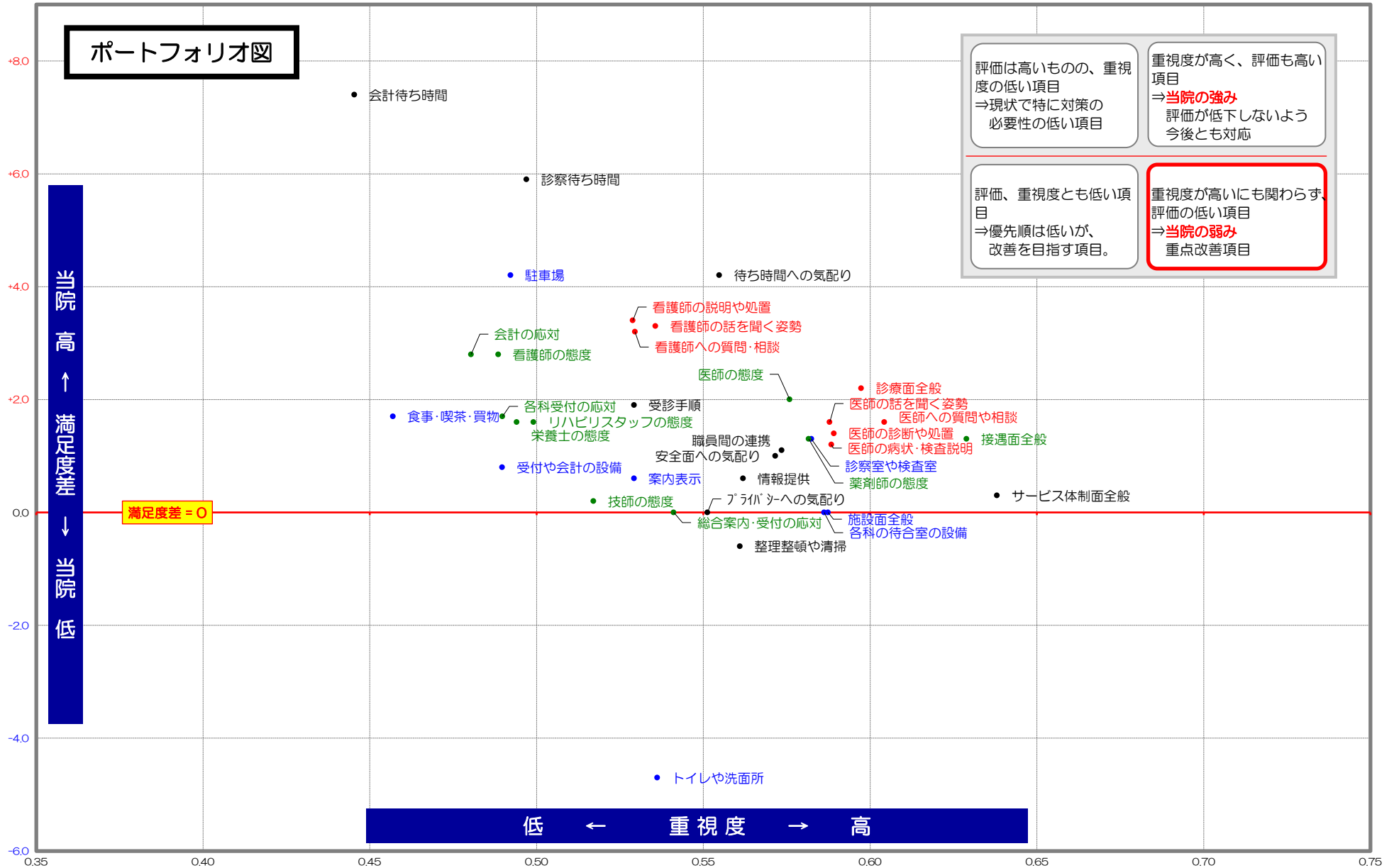
(施設面)	受付や会計の設備	0.49
	各科の待合室の設備	0.59
	診察室や検査室	0.58
	案内表示	0.53
	トイレや洗面所	0.54
	食事・喫茶・買物	0.46
	駐車場	0.49
	施設面全般	0.59
(接遇面)	総合案内・受付の対応	0.54
	会計の対応	0.48
	各科受付の対応	0.49
	看護師の態度	0.49
	医師の態度	0.58
	技師の態度	0.52
	薬剤師の態度	0.58
	リハビリスタッフの態度	0.50
	栄養士の態度	0.49
	接遇面全般	0.63
(診療面)	看護師への質問・相談	0.53
	看護師の話聞く姿勢	0.54
	看護師の説明や処置	0.53
	医師への質問や相談	0.60
	医師の話聞く姿勢	0.59
	医師の病状・検査説明	0.59
	医師の診断や処置	0.59
診療面全般	0.60	
(サービス体制面)	診察待ち時間	0.50
	会計待ち時間	0.45
	待ち時間への気配り	0.55
	安全面への気配り	0.57
	プライバシーへの気配り	0.55
	整理整頓や清掃	0.56
	受診手順	0.53
	職員間の連携	0.57
	情報提供	0.56
	サービス体制面全般	0.64

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。

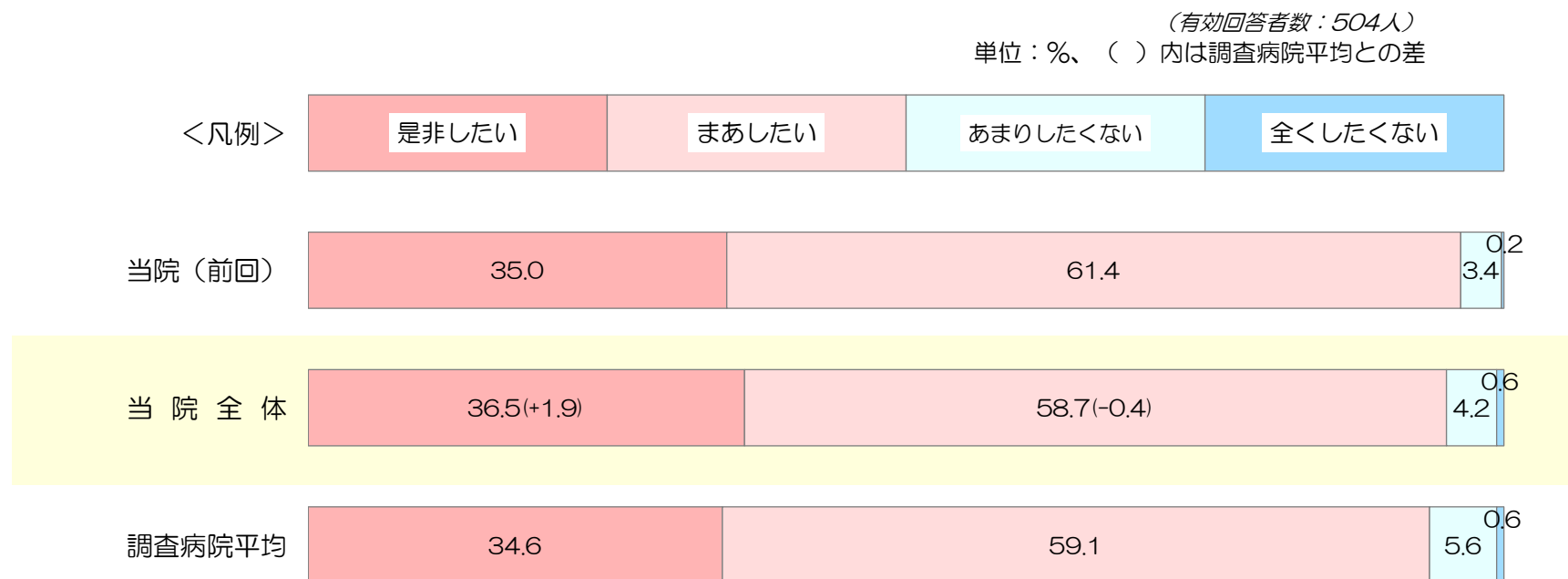


11. 紹介・推薦意向

『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36.5%、「まあしたい」が58.7%、「あまりしたくない」が4.2%、「全くしたくない」が0.6%であった。

「是非したい」の割合は、前回調査(35.0%)や調査病院平均(34.6%)に比べやや高い(各+1.5%、+1.9%)。

「したくない(あまり+全く)」の割合は4.8%で、前回調査(3.6%)から僅かに増加しているが、調査病院平均(6.2%)に比べやや低い(-1.4%)。



12. 診療科別の調査結果（1/2）

 当院全体に比べ5ポイント以上高いセル
 当院全体に比べ5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				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
当院全体	544人	47.1%	60.3歳	86.5%	22.5分	74.9	71.6	75.7	71.5	67.6	66.0	64.9	71.0	77.1	77.9	79.0	82.5	82.8	78.7	78.8	79.8	78.5	78.2
内科(総合)	20人	57.9%	62.0歳	70.0%	21.9分	76.4	76.4	77.9	72.1	68.1	70.6	62.5	70.8	77.6	79.4	81.6	81.6	78.9	79.7	80.0	75.0	75.0	79.4
循環器内科	35人	62.9%	69.4歳	94.3%	23.1分	71.2	64.7	69.9	67.6	65.9	60.5	62.1	71.2	73.5	75.7	77.2	81.1	79.5	75.8	75.0	75.0	75.0	72.0
呼吸器内科	31人	35.5%	68.2歳	93.5%	15.4分	69.6	65.4	73.1	69.4	64.4	57.5	62.5	65.4	75.9	76.0	74.1	79.6	77.8	76.0	75.0	65.0	62.5	76.9
血液内科	21人	57.1%	71.0歳	95.2%	15.3分	73.8	67.5	73.7	59.5	57.1	61.8	63.1	66.3	75.0	76.2	77.4	81.0	83.3	73.8	82.1	70.0	70.0	78.9
脳神経内科	25人	56.0%	62.2歳	88.0%	21.6分	69.6	71.6	70.5	69.3	61.8	58.8	55.3	67.5	75.0	75.0	77.5	82.1	83.3	73.7	78.1	85.0	85.0	75.0
消化器内科	37人	47.2%	64.1歳	66.7%	31.9分	75.0	68.1	77.1	70.8	64.3	60.6	67.2	71.9	79.9	77.2	79.3	82.6	84.0	79.0	78.3	75.0	77.8	79.2
糖尿病・内分泌内科	26人	38.5%	59.5歳	96.2%	26.0分	74.0	71.2	77.9	72.1	66.3	66.3	56.3	69.0	77.0	78.8	77.0	86.5	82.0	82.9	81.7	79.2	85.0	77.1
腎臓内科	29人	57.1%	60.8歳	92.6%	19.2分	76.8	75.0	75.0	73.1	75.0	63.1	65.0	73.1	77.7	81.5	82.4	85.2	84.3	79.0	78.1	79.2	80.8	76.9
小児科	20人	60.0%	6.3歳	70.0%	37.6分	72.2	70.8	73.6	69.4	67.6	68.8	59.7	69.1	66.7	66.7	75.0	72.1	73.5	60.7	75.0	78.1	75.0	76.6
外科・乳腺外科	43人	32.6%	67.9歳	100.0%	27.7分	74.4	69.4	70.5	70.5	63.1	63.9	69.1	71.7	76.2	78.0	77.4	82.9	85.1	78.2	80.3	83.8	81.3	77.4
形成外科	4人	25.0%	58.0歳	100.0%	1.3分	75.0	75.0	75.0	58.3	75.0	66.7	66.7	66.7	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	87.5	87.5	75.0
脳神経外科	27人	44.4%	68.3歳	85.2%	18.6分	75.0	71.3	77.9	72.2	64.8	67.1	62.5	69.0	75.0	75.9	79.6	84.3	86.1	82.0	68.8	75.0	75.0	76.9
整形外科	60人	46.7%	59.5歳	85.0%	19.6分	74.1	73.6	75.9	72.7	69.2	66.1	63.3	69.8	75.9	78.8	80.2	81.9	81.8	78.8	72.1	81.4	78.1	80.1
心臓血管外科	5人	20.0%	74.8歳	100.0%	7.5分	75.0	81.3	75.0	80.0	85.0	56.3	66.7	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	85.0	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0
呼吸器外科	4人	0.0%	70.8歳	100.0%	1.7分	50.0	58.3	66.7	58.3	50.0	37.5	58.3	50.0	56.3	62.5	68.8	68.8	68.8	62.5	62.5	75.0	62.5	62.5
皮膚科	25人	48.0%	58.9歳	70.8%	19.8分	77.3	70.5	75.0	72.7	67.9	78.3	63.6	72.7	77.3	78.6	78.4	79.5	79.8	79.4	82.5	79.2	80.0	77.4
耳鼻咽喉科	17人	52.9%	59.2歳	64.7%	46.2分	78.1	73.4	76.6	76.6	67.9	67.3	68.3	70.3	79.7	73.4	82.8	82.8	84.4	81.8	75.0	75.0	75.0	76.6
泌尿器科	22人	86.4%	68.4歳	72.7%	15.6分	78.4	78.4	79.5	69.3	75.0	76.9	67.5	75.0	83.0	80.7	86.4	87.5	89.8	85.5	83.3	83.3	85.0	83.8
眼科	7人	28.6%	64.6歳	100.0%	26.7分	67.9	67.9	71.4	78.6	67.9	65.0	54.2	67.9	75.0	78.6	75.0	82.1	78.6	79.2	75.0	75.0	75.0	75.0
産婦人科	30人	0.0%	41.3歳	90.0%	14.1分	80.2	78.4	84.5	78.4	76.7	75.0	70.7	76.7	84.5	84.5	81.0	87.1	90.5	91.0	92.5	93.8	95.0	86.6
歯科口腔外科	27人	51.9%	52.3歳	100.0%	14.8分	82.4	76.9	82.4	79.6	72.2	73.7	75.0	79.8	83.3	84.3	80.8	86.1	88.9	84.5	87.5	75.0	75.0	84.0
リハビリテーション科	14人	64.3%	57.6歳	92.9%	24.1分	75.0	66.1	75.0	66.1	66.1	66.7	70.8	66.1	76.9	78.6	78.6	76.8	75.0	73.1	78.6	83.9	75.0	71.2
放射線科	2人	50.0%	63.0歳	100.0%	15.0分	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	100.0	87.5
その他・不明	13人	61.5%	72.1歳	84.6%	38.8分	76.9	71.2	77.1	71.2	66.7	63.6	70.8	71.2	79.2	77.3	76.9	84.6	80.8	77.3	81.3	83.3	75.0	79.2

12. 診療科別の調査結果 (2/2)

当院全体に比べ5ポイント以上高いセル
当院全体に比べ5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》

	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	看護師の患者の話や相談の姿勢	看護師の説明や処置	医師への質問や相談のしやすさ	医師の患者の話や相談の姿勢	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	544人	80.2	81.2	81.2	80.4	81.1	80.4	80.8	80.5	60.2	66.8	62.2	69.8	69.0	73.9	72.0	70.5	67.8	70.3	75.1	42.7%	83.6	36.5%
内科(総合)	20人	80.9	81.9	81.9	81.9	81.9	81.9	80.6	82.9	62.5	69.1	62.5	72.1	70.8	75.0	76.5	73.6	70.3	73.4	76.7	55.6%	88.9	41.2%
循環器内科	35人	79.0	80.8	79.8	75.8	76.5	76.5	75.8	74.2	55.9	64.0	60.3	66.2	67.4	71.3	72.1	68.4	65.2	64.4	70.5	33.3%	79.5	36.7%
呼吸器内科	31人	74.0	75.0	76.1	71.3	73.1	69.4	74.0	73.1	50.9	66.7	57.6	67.0	63.0	71.0	72.0	68.3	61.9	68.2	71.0	32.0%	80.2	26.9%
血液内科	21人	70.0	73.8	73.7	76.2	78.6	75.0	81.0	76.2	59.5	64.3	61.9	67.9	65.5	69.0	67.9	62.5	64.5	70.0	72.9	30.0%	83.9	23.8%
脳神経内科	25人	77.3	76.2	77.4	75.0	76.2	75.0	77.4	77.4	67.0	65.5	61.9	66.3	66.3	67.9	69.0	62.5	62.5	65.8	71.6	45.5%	83.8	54.5%
消化器内科	37人	84.7	84.7	82.6	80.7	82.6	81.9	79.2	82.6	57.9	67.4	64.7	69.3	66.4	72.9	69.4	70.7	64.8	69.7	75.9	52.8%	82.4	38.9%
糖尿病・内分泌内科	26人	79.2	81.0	81.3	79.8	76.0	77.9	77.0	77.9	51.0	64.6	56.5	67.7	69.3	76.0	70.0	59.1	67.9	64.0	72.1	34.6%	80.5	41.7%
腎臓内科	29人	84.6	87.0	86.0	83.0	83.0	83.0	84.0	84.0	57.4	61.0	57.3	75.0	72.1	75.0	73.1	73.0	71.0	74.0	77.0	42.3%	83.0	28.6%
小児科	20人	77.9	76.5	73.5	72.1	70.6	72.1	72.2	75.0	52.9	52.9	60.0	66.7	65.0	64.1	62.5	67.2	66.7	66.2	71.9	27.8%	81.8	27.8%
外科・乳腺外科	43人	79.4	80.6	80.6	82.1	82.9	81.9	83.9	82.9	47.6	60.7	53.7	66.3	62.5	71.3	68.9	66.0	62.8	66.3	74.6	43.9%	81.4	40.5%
形成外科	4人	83.3	91.7	83.3	75.0	83.3	83.3	75.0	83.3	58.3	75.0	66.7	75.0	75.0	75.0	75.0	66.7	75.0	75.0	75.1	66.7%	86.7	66.7%
脳神経外科	27人	77.8	78.7	79.6	81.5	82.4	82.4	81.5	79.6	70.2	69.2	61.5	67.7	68.5	74.0	71.0	68.2	63.9	67.4	73.3	53.8%	84.5	40.0%
整形外科	60人	79.2	79.6	79.2	81.1	81.7	80.9	81.3	80.6	64.5	71.7	65.3	70.8	67.6	75.5	72.6	72.5	71.0	71.9	75.7	36.4%	83.4	31.5%
心臓血管外科	5人	85.0	81.3	81.3	81.3	87.5	87.5	87.5	81.3	85.0	75.0	68.8	75.0	81.3	81.3	81.3	68.8	68.8	75.0	76.7	60.0%	90.0	40.0%
呼吸器外科	4人	68.8	68.8	68.8	75.0	75.0	81.3	87.5	75.0	50.0	50.0	37.5	56.3	56.3	56.3	50.0	56.3	50.0	50.0	59.4	0.0%	75.0	0.0%
皮膚科	25人	78.9	80.6	82.9	79.5	79.8	78.6	79.8	78.6	61.9	67.9	63.8	69.7	72.4	76.2	75.0	73.7	70.3	70.0	74.8	28.6%	81.7	19.0%
耳鼻咽喉科	17人	81.3	81.7	81.3	84.4	84.4	84.4	84.4	84.4	57.8	60.9	61.7	71.9	73.4	76.6	73.4	76.7	69.2	73.3	76.2	40.0%	88.1	37.5%
泌尿器科	22人	87.5	88.1	87.5	88.1	86.4	86.4	86.4	84.1	71.6	72.7	70.0	75.0	77.4	81.0	77.3	79.8	75.0	80.6	81.0	54.5%	89.8	47.6%
眼科	7人	78.6	82.1	82.1	78.6	78.6	75.0	70.8	75.0	46.4	57.1	55.0	60.7	66.7	71.4	75.0	67.9	58.3	71.4	72.5	28.6%	81.4	14.3%
産婦人科	30人	88.8	89.7	89.7	88.8	89.7	88.8	87.9	88.8	66.4	70.7	68.8	75.9	75.9	81.0	79.3	79.5	75.9	79.5	83.0	55.2%	88.7	36.7%
歯科口腔外科	27人	88.0	88.0	88.9	89.8	89.8	90.7	90.7	88.9	80.6	79.6	74.1	76.9	75.9	80.6	76.9	82.4	75.0	78.8	82.9	74.1%	90.0	59.3%
リハビリテーション科	14人	69.6	71.2	73.1	71.4	76.8	75.0	73.2	75.0	59.6	71.2	62.5	67.3	69.2	69.2	65.4	65.4	65.4	63.5	69.0	42.9%	78.6	38.5%
放射線科	2人	87.5	87.5	87.5	75.0	87.5	87.5	87.5	87.5	75.0	87.5	75.0	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	75.0	87.5	87.6	50.0%	90.0	100.0%
その他・不明	13人	75.0	77.1	80.8	78.8	80.8	76.9	78.8	76.9	42.3	61.5	60.4	67.3	67.3	73.1	69.2	66.7	64.3	70.0	74.3	15.4%	77.9	16.7%

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	総合案内や受付の応対	会計の応対	各科診療受付の応対	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7年12月1日～8年1月13日	544人	47.1%	60.3歳	86.5%	22.5分	74.9	71.6	75.7	71.5	67.6	66.0	64.9	71.0	77.1	77.9	79.0	82.5	82.8	78.7	78.8	79.8	78.5	78.2
前回	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
	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

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	看護師の患者の話や相談の姿勢	看護師の説明や処置	医師への質問や相談のしやすさ	医師の患者の話や相談の姿勢	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）総合評価点	紹介・推薦意向「是非したい」の割合	
今回	令和7年12月1日～8年1月13日	80.2	81.2	81.2	80.4	81.1	80.4	80.8	80.5	60.2	66.8	62.2	69.8	69.0	73.9	72.0	70.5	67.8	70.3	75.1	42.7%	83.6	36.5%
前回	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%
	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%