

外来患者満足度調査の結果

令和7年9月10日(水)～12日(金)実施
当院全体 回答者数：1138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9月11日(水)～13日(金)実施(回答者数：1317人)

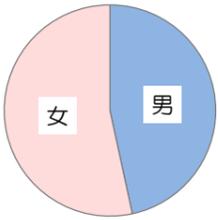
当院全体

*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

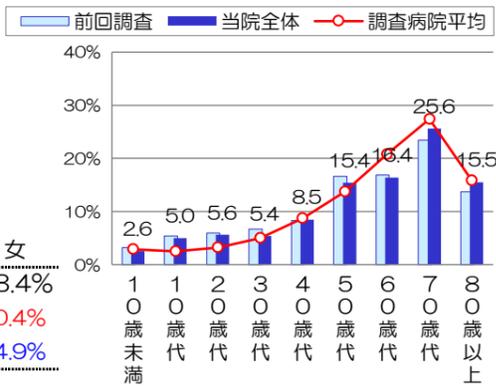
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：1134人



当院全体 46.6% 53.4%
調査病院平均差 -0.4% +0.4%
前回調査との差 +4.9% -4.9%

調査病院 前回調査
平均差 との差
有効回答者数：1121人
平均年齢：59.1歳
-2.6歳 +1.9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	1089人	23.0	57.4	15.4	2.7	1.6	74.4	+0.4	+4.1
各科の待合室の設備や雰囲気	1081人	25.5	60.1	11.9	1.6	0.8	77.0	+5.4	+5.2
診察室や検査室の設備や雰囲気	1072人	27.1	60.4	11.3	1.2	0.8	78.4	+4.0	+4.6
案内表示のわかりやすさ	1072人	20.2	46.5	24.1	7.6	1.6	69.1	-1.7	+3.2
トイレや洗面所	1039人	30.7	50.2	14.9	3.4	0.8	76.7	+4.4	+11.0
食事・喫茶・買物施設	873人	18.4	39.9	34.2	6.2	1.3	67.0	+2.8	+6.6
駐車場の使いやすさ	695人	10.1	24.5	28.2	23.0	14.2	48.3	-12.6	+3.5
施設面全般について	991人	18.8	59.9	18.5	2.2	0.6	73.5	+2.5	+7.1

接遇面

総合案内や受付の対応	1073人	27.6	58.9	12.0	0.7	0.8	78.0	+1.0	+1.5
会計の対応	1035人	22.5	55.7	17.0	3.6	1.2	73.7	-1.4	+1.1
各科診察受付の対応	1068人	27.1	59.6	11.7	0.5	1.2	77.9	+0.6	+1.6
看護師の言葉遣いや態度	1048人	33.4	59.1	7.1	0.5	0.5	81.3	+1.6	+1.6
医師の言葉遣いや態度	1067人	41.6	51.4	6.1	0.6	0.4	83.3	+2.5	+1.9
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	908人	30.7	59.7	9.1	0.4	0.4	80.2	+1.6	+1.4
薬剤師の言葉遣いや態度	333人	33.3	57.1	9.0	0.6	0.6	80.8	+3.3	+1.8
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	232人	33.2	56.9	9.1	0.4	0.4	80.5	+2.3	+3.1
栄養士の言葉遣いや態度	253人	32.8	56.9	9.1	1.2	0.6	80.3	+3.3	+3.3
接遇面全般について	1017人	27.1	61.4	10.7	0.8	0.8	78.7	+1.8	+1.8

診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	952人	31.1	55.5	12.7	0.1	0.6	79.2	+2.3	+3.0
看護師の患者の話を聞く姿勢	940人	31.4	57.6	10.5	0.1	0.4	79.9	+2.0	+2.7
看護師の説明や処置	943人	32.1	56.4	10.6	0.1	0.7	79.9	+2.1	+2.9
医師への質問や相談のしやすさ	1053人	41.6	47.3	9.2	0.5	1.4	82.0	+3.2	+3.0
医師の患者の話を聞く姿勢	1058人	41.8	48.4	7.8	0.7	1.4	82.3	+2.9	+2.7
医師からの病状や検査結果の説明	1049人	39.9	49.4	8.9	0.6	1.2	81.7	+2.6	+2.8
医師の診断や処置への信頼感	1047人	40.4	48.6	9.1	0.3	1.6	81.8	+2.4	+2.4
診療面全般について	1046人	36.5	52.0	10.2	0.2	1.1	80.9	+2.6	+2.6

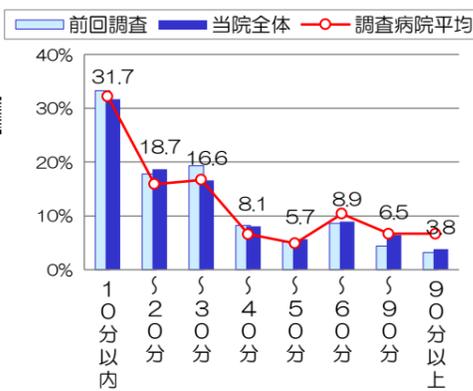
サービス体制面

診察までの待ち時間	1066人	9.5	32.3	34.9	16.4	6.9	55.2	+0.8	+4.5
会計の待ち時間	1036人	10.4	29.3	33.3	18.5	8.4	53.7	-5.8	+2.8
待ち時間への気配り	998人	9.3	27.3	47.5	10.9	5.0	56.2	-1.8	+3.3
安全面への気配り	977人	17.5	48.0	32.5	1.2	0.7	70.1	+1.3	+3.1
プライバシーへの気配り	985人	18.5	48.6	30.3	2.0	0.6	70.6	+1.6	+4.4
整理整頓や清掃状況	1034人	28.2	58.2	12.9	0.1	0.6	78.5	+4.0	+5.5
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	1024人	14.4	42.5	31.0	9.1	3.1	64.0	-6.1	-1.5
職員間の連携の良さ	966人	17.0	44.7	31.3	5.4	1.7	67.5	-1.8	+1.7
掲示やパンフレットなどの情報提供	924人	14.5	42.9	36.5	4.8	1.4	66.1	-1.1	+1.5
サービス体制面全般について	969人	15.3	52.8	28.7	2.3	0.9	69.8	-0.2	+3.0

■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：914人

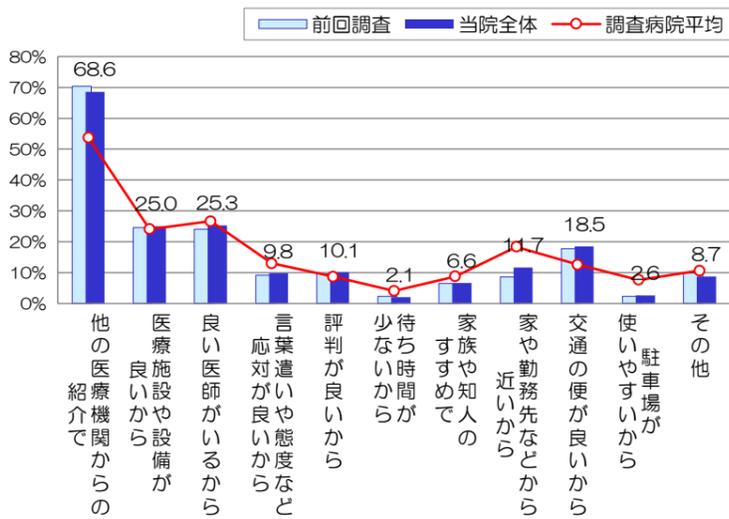


平均時間：31.4分
調査病院平均差：-3.7分
前回調査との差：+2.6分

予約率：98.9%

■当院の選択理由

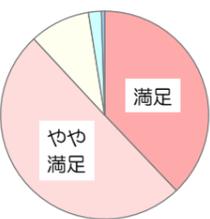
(複数回答可) 有効回答者数：1097人



■総合満足度

有効回答者数：1074人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



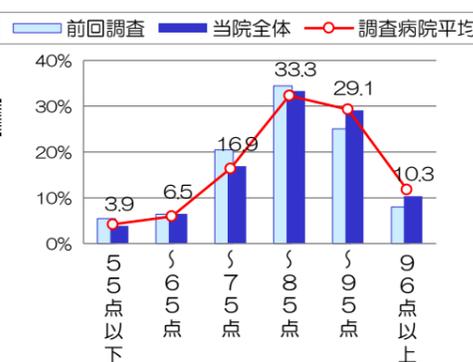
満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	37.9%	-1.5%	+2.9%
やや満足	50.2%	+2.7%	+0.4%
どちらともいえない	9.4%	-1.4%	-3.2%
やや不満	2.0%	+0.1%	-0.5%
不満	0.5%	+0.1%	+0.4%

■総合評価点

有効回答者数：1042人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

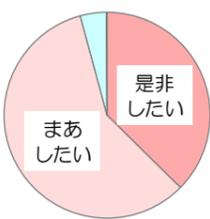
平均評価点：81.4点
調査病院平均差：-0.4点
前回調査との差：+1.7点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：1045人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



意向	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
是非したい	37.4%	+2.9%	+4.4%
まあしたい	58.4%	-0.8%	-2.1%
あまりしたくない	4.1%	-1.6%	-2.0%
全くしたくない	0.1%	-0.5%	-0.4%