

外来患者満足度調査の結果

当院全体

令和7年1月27日(月)～1月31日(金)実施

当院全体 回答者数： 627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）

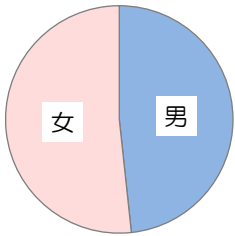
前回調査：令和6年1月29日(月)～2月2日(金)実施（回答者数：606人）

*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： 606人



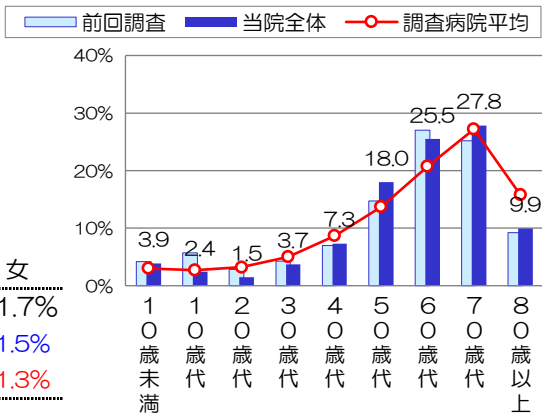
	男	女
当院全体	48.3%	51.7%
調査病院平均差	+1.5%	-1.5%
前回調査との差	-1.3%	+1.3%

有効回答者数： 616人

平均年齢： 61.2歳

調査病院
平均差
-0.3歳

前回調査
との差
+2.5歳



■診察までの待ち時間

（予約の場合は予約時刻から）

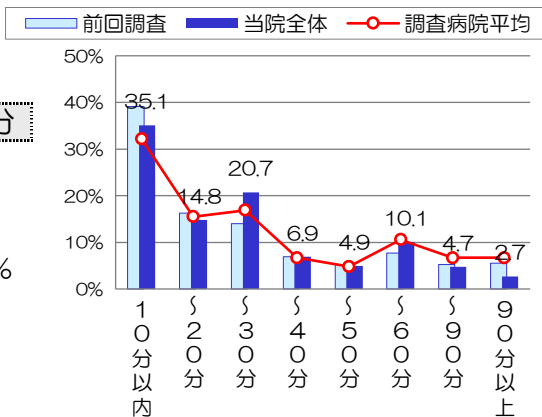
有効回答者数： 405人

平均時間： 29.4分

調査病院平均差： -5.8分

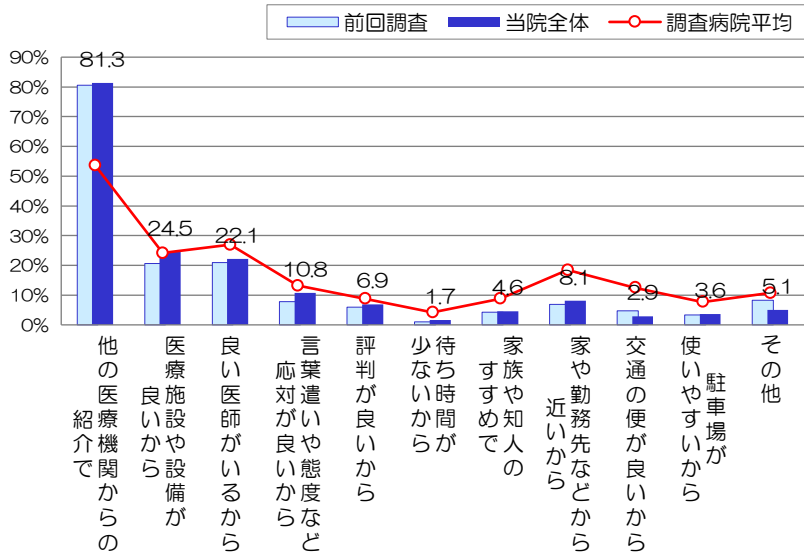
前回調査との差： -0.7分

予約率： 100.0%



■当院の選択理由（複数回答可）

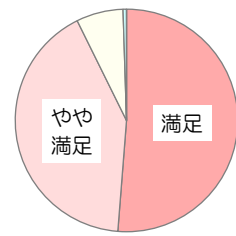
有効回答者数： 583人



■総合満足度

「当院について、総合的には
どう思われますか」

有効回答者数： 555人



	当院全体	調査病院 平均差	前回調査 との差
満足	51.2%	+11.9%	+0.2%
やや満足	41.4%	-5.9%	+0.3%
どちらともいえない	6.8%	-4.2%	-0.1%
やや不満	0.5%	-1.5%	-0.4%
不満	0.0%	-0.4%	0.0%

■総合評価点

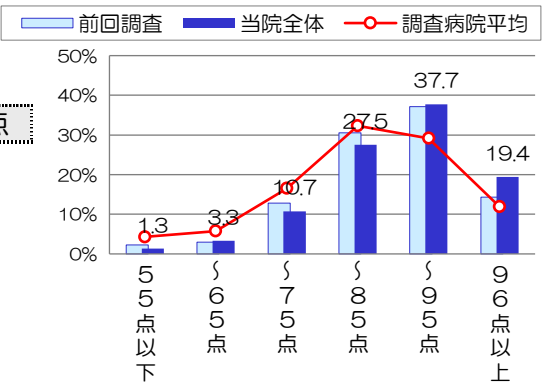
「100点満点で評価すると、
何点ぐらいになりますか」

有効回答者数： 541人

平均評価点： 86.3点

調査病院平均差： +4.5点

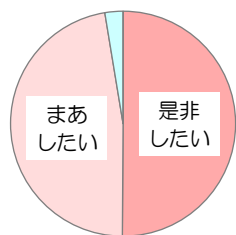
前回調査との差： +1.2点



■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」

有効回答者数： 539人



	当院全体	調査病院 平均差	前回調査 との差
是非したい	50.1%	+15.6%	+3.5%
まあしたい	47.3%	-11.8%	-2.9%
あまりしたくない	2.6%	-3.2%	-0.4%
全くしたくない	0.0%	-0.7%	-0.2%

■個別項目の満足度

施設面

	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	前 回 調 査 との 差
受付や会計周りの設備や雰囲気	577人	28.6	61.0	8.3	1.9	0.2	79.0	+5.0
各科の待合室の設備や雰囲気	572人	26.9	60.8	10.1	2.1	0.1	78.1	+6.6
診察室や検査室の設備や雰囲気	561人	28.3	62.7	8.0	0.9	0.1	79.6	+5.3
案内表示のわかりやすさ	565人	23.7	54.7	17.0	3.9	0.7	74.2	+3.4
トイレや洗面所	567人	32.1	58.4	7.8	1.1	0.7	80.0	+7.9
食事・喫茶・買物施設	500人	21.4	51.6	21.8	4.8	0.4	72.2	+8.2
駐車場の使いやすさ	556人	18.7	48.9	25.0	5.9	1.4	69.4	+8.6
施設面全般について	559人	22.9	63.3	12.5	0.7	0.5	76.8	+5.9

接遇面

総合案内や受付の応対	575人	37.9	56.2	4.9	0.7	0.3	82.7	+5.7
会計の応対	566人	28.4	57.1	11.8	1.9	0.7	77.7	+2.7
各科診療受付の応対	570人	32.3	58.4	8.1	1.1	0.2	80.4	+3.2
看護師の言葉遣いや態度	562人	37.2	55.7	6.8	0.4	0.1	82.4	+2.8
医師の言葉遣いや態度	573人	45.7	49.7	3.8	0.5	0.2	85.1	+4.3
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	503人	34.4	57.9	7.6	0.2	0.1	81.6	+3.1
薬剤師の言葉遣いや態度	202人	26.7	60.9	9.9	2.0	0.5	77.8	+0.3
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	125人	33.6	53.6	12.8	0.2	0.1	80.2	+2.2
栄養士の言葉遣いや態度	134人	30.6	57.5	10.4	0.7	0.7	79.1	+2.4
接遇面全般について	545人	32.5	58.7	8.4	0.4	0.4	80.8	+4.0

診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	506人	32.4	56.1	10.3	1.0	0.2	79.9	+3.1
看護師の患者の話を聞く姿勢	504人	33.7	56.9	8.5	0.6	0.2	80.9	+3.1
看護師の説明や処置	495人	33.3	56.6	9.5	0.4	0.2	80.6	+2.9
医師への質問や相談のしやすさ	553人	42.5	49.5	6.5	1.1	0.4	83.2	+4.5
医師の患者の話を聞く姿勢	555人	44.5	49.5	4.5	1.1	0.4	84.2	+4.8
医師からの病状や検査結果の説明	551人	42.5	50.5	6.4	0.5	0.2	83.6	+4.6
医師の診断や処置への信頼感	552人	43.3	49.1	6.7	0.5	0.4	83.6	+4.3
診療面全般について	551人	38.3	54.8	6.4	0.5	0.4	82.7	+4.4

サービス体制面

診察までの待ち時間	544人	14.3	31.4	38.4	12.9	2.9	60.3	+5.9
会計の待ち時間	542人	12.2	29.7	36.2	17.2	4.8	56.8	-2.7
待ち時間への気配り	526人	12.0	28.7	48.9	7.8	2.7	59.9	+1.9
安全面への気配り	528人	19.1	52.1	27.3	1.3	0.2	72.2	+3.5
プライバシーへの気配り	527人	22.6	53.1	22.4	1.9	0.1	74.1	+5.2
整理整頓や清掃状況	542人	29.2	60.1	10.5	0.2	0.2	79.6	+5.2
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	536人	23.1	55.0	19.8	1.7	0.4	74.7	+4.6
職員間の連携の良さ	517人	21.9	54.0	22.8	1.4	0.1	74.1	+4.8
掲示やパンフレットなどの情報提供	502人	18.3	48.8	30.7	2.2	0.1	70.8	+3.7
サービス体制面全般について	518人	21.2	55.8	22.4	0.6	0.1	74.4	+4.5

外来満足度調査

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。

