

外来患者満足度調査の結果

令和7年12月8日（月）～12月12日（金）実施

当院全体 回答者数：898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）

R5調査：令和5年11月13日（月）～17日（金）実施（回答者数：849人）

当院全体

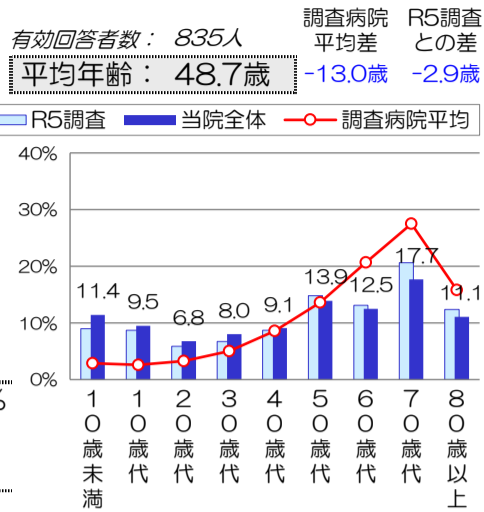
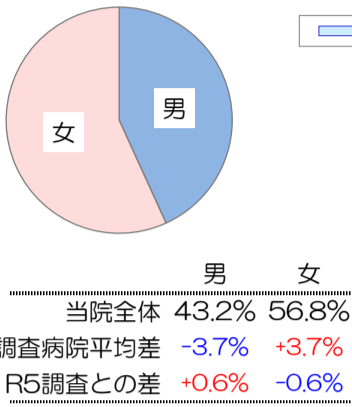
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

*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

***：比較データなし

回答者の性別・年齢

有効回答者数：881人



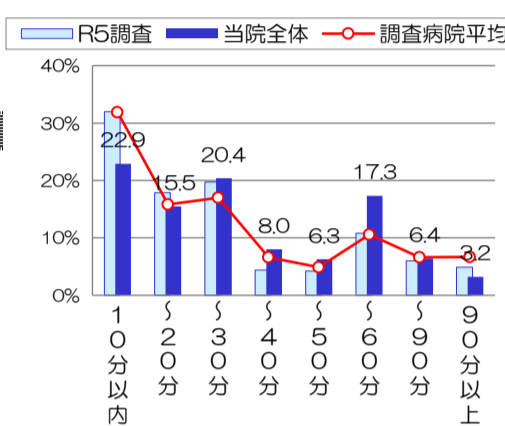
診察までの待ち時間

（予約の場合は予約時刻から）

有効回答者数：652人

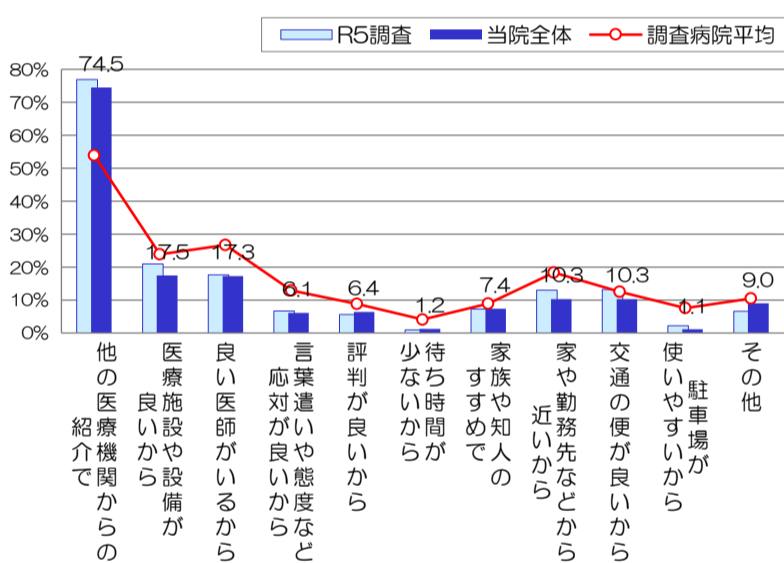
平均時間：36.0分
調査病院平均差：+0.8分
R5調査との差：+3.7分

予約率：98.7%



当院の選択理由

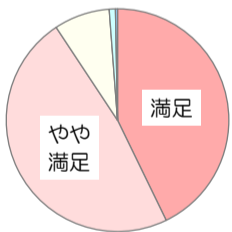
（複数回答可） 有効回答者数：881人



総合満足度

有効回答者数：893人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



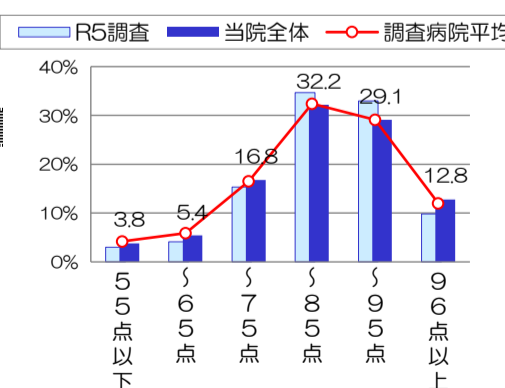
満足度	当院全体	調査病院平均差	R5調査との差
満足	42.8%	+3.5%	+1.8%
やや満足	47.9%	+0.2%	-0.8%
どちらともいえない	8.1%	-2.7%	-0.4%
やや不満	0.9%	-1.0%	-0.6%
不満	0.3%	-0.1%	+0.1%

総合評価点

有効回答者数：874人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

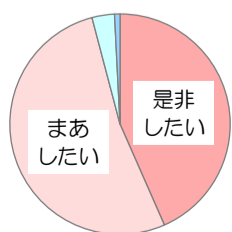
平均評価点：82.1点
調査病院平均差：+0.3点
R5調査との差：-0.7点



紹介・推薦意向

有効回答者数：846人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」



意向	当院全体	調査病院平均差	R5調査との差
是非したい	43.4%	+8.8%	+5.7%
まあしたい	52.5%	-6.7%	-6.8%
あまりしたくない	3.3%	-2.2%	+0.3%
全くしたくない	0.8%	+0.2%	+0.8%

個別項目の満足度

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	R5調査との差
施設面									
受付や会計周りの設備や雰囲気	887人	24.8	59.9	13.1	1.9	0.3	76.7	+2.6	+0.5
各科の待合室の設備や雰囲気	884人	21.9	54.8	18.8	3.8	0.7	73.4	+1.8	+0.7
診察室や検査室の設備や雰囲気	872人	25.8	58.4	14.7	0.9	0.2	77.2	+2.8	+2.0
案内表示のわかりやすさ	882人	23.5	51.6	19.8	4.4	0.7	73.2	+2.3	+0.6
トイレや洗面所	875人	25.9	56.5	13.6	3.7	0.3	76.0	+3.7	+3.6
食事・喫茶・買物施設	779人	18.4	46.2	26.3	7.3	1.8	68.0	+3.8	+1.8
駐車場の使いやすさ	579人	13.1	32.3	34.0	15.2	5.4	58.2	-2.7	-0.6
駐輪場の使いやすさ	442人	13.8	34.4	34.4	13.1	4.3	60.1	***	***
施設面全般について	849人	17.2	63.3	17.7	1.4	0.5	73.8	+2.8	-0.6
接遇面									
総合案内や受付の対応	886人	27.7	59.1	11.4	1.0	0.8	78.0	+0.9	0.0
会計の対応	882人	26.8	59.8	11.2	1.8	0.5	77.6	+2.4	+1.3
各科診療受付の対応	886人	29.5	60.8	7.9	1.4	0.5	79.4	+2.1	+0.6
看護師の言葉遣いや態度	889人	35.5	57.5	5.6	1.0	0.3	81.7	+2.0	+0.7
医師の言葉遣いや態度	887人	39.5	52.8	6.4	1.0	0.3	82.5	+1.7	+0.5
薬剤師の言葉遣いや態度	352人	35.5	52.0	11.4	0.9	0.3	80.4	+2.9	+1.4
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	549人	34.6	55.9	8.7	0.5	0.2	81.1	+2.6	+1.1
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	242人	37.6	48.3	13.2	0.4	0.4	80.6	+2.4	+2.2
栄養士の言葉遣いや態度	275人	34.2	51.3	13.5	0.4	0.7	79.5	+2.5	+0.9
接遇面全般について	875人	30.1	59.2	9.3	1.0	0.5	79.3	+2.4	+0.8
診療面									
看護師への質問や相談のしやすさ	858人	31.4	52.7	14.1	1.3	0.6	78.2	+1.3	+0.6
看護師の患者の話を聞く姿勢	861人	33.4	53.9	11.3	0.8	0.6	79.7	+1.8	+0.9
看護師の説明や処置	857人	32.9	55.3	10.3	1.1	0.5	79.8	+2.0	+1.6
医師への質問や相談のしやすさ	879人	37.9	50.1	9.8	1.9	0.3	80.8	+2.0	+1.1
医師の患者の話を聞く姿勢	879人	40.4	48.1	9.9	1.1	0.5	81.7	+2.2	+1.5
医師からの病状や検査結果の説明	884人	39.1	50.0	8.3	1.7	0.9	81.2	+2.0	+1.3
医師の診断や処置への信頼感	877人	39.0	50.2	9.0	1.3	0.6	81.4	+2.0	+0.5
診療面全般について	874人	35.2	53.1	10.1	1.0	0.6	80.3	+2.0	+0.1
サービス体制面									
診察までの待ち時間	878人	9.6	26.0	36.8	20.0	7.6	52.4	-2.0	+0.4
会計の待ち時間	876人	10.2	37.4	33.2	14.8	4.3	58.6	-0.9	-0.6
待ち時間への気配り	855人	10.1	28.0	46.8	9.6	5.6	56.8	-1.3	+0.3
安全面への気配り	852人	18.0	51.9	28.1	1.6	0.5	71.3	+2.5	+2.5
プライバシーへの気配り	857人	19.6	50.2	26.6	2.7	0.9	71.2	+2.2	+0.6
整理整頓や清掃状況	877人	24.5	57.7	16.4	1.0	0.3	76.3	+1.8	***
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	879人	20.1	52.6	21.2	5.0	1.1	71.4	+1.3	+1.9
掲示やパンフレットなどの情報提供	814人	18.2	44.1	34.2	2.9	0.6	69.1	+1.9	+1.3
電話のつながりやすさ	696人	12.6	37.4	31.2	12.8	6.0	59.4	***	+4.2
当院のホームページ	632人	16.6	44.9	35.1	2.8	0.5	68.6	***	+3.5
サービス体制面全般について	821人	17.7	53.0	26.9	1.9	0.5	71.3	+1.3	+0.8