

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： 394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）

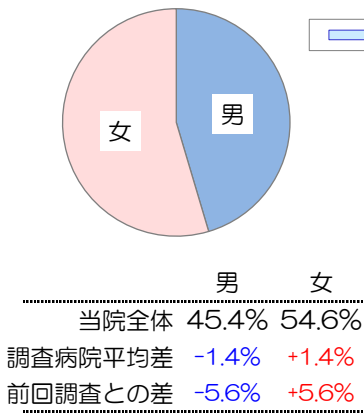
前回調査：令和5年11月8日(水)～11月14日(火)実施（回答者数：417人）

*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

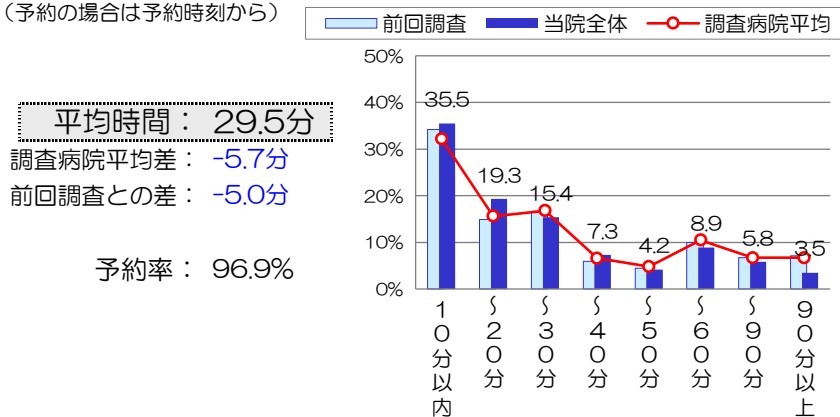
有効回答者数： 390人



■診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

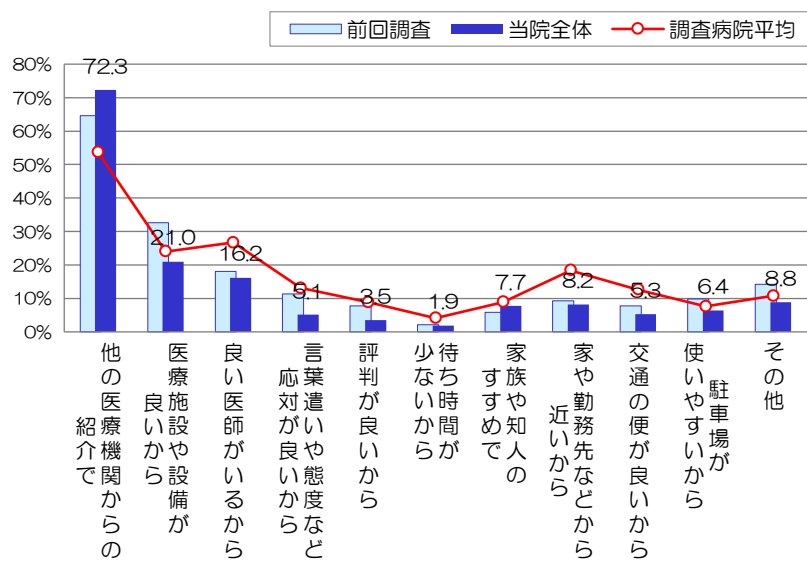
有効回答者数： 259人



■当院の選択理由

(複数回答可)

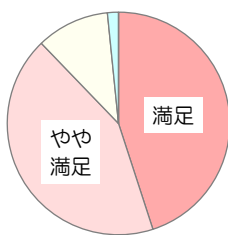
有効回答者数： 376人



■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： 369人

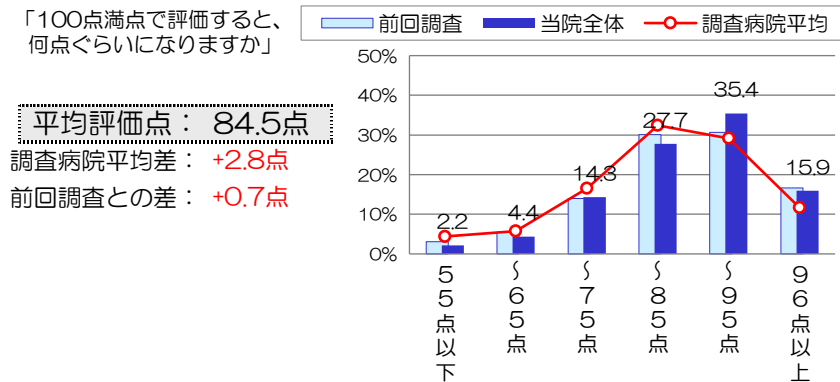


	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	45.0%	+5.7%	+2.9%
やや満足	42.8%	-4.6%	-2.1%
どちらともいえない	10.6%	-0.3%	-1.3%
やや不満	1.6%	-0.4%	+0.8%
不満	0.0%	-0.4%	-0.3%

■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」

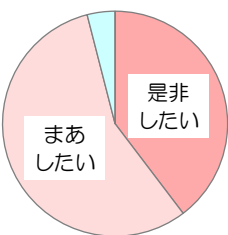
有効回答者数： 364人



■紹介・推薦意向

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」

有効回答者数： 353人



	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
是非したい	39.7%	+5.3%	+2.8%
まあしたい	56.4%	-2.7%	-1.0%
あまりしたくない	4.0%	-1.8%	-1.2%
全くしたくない	0.0%	-0.7%	-0.5%

■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	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	387人	19.9	64.6	13.7	1.8	0.0	75.6	+1.6	+0.6
各科の待合室の設備や雰囲気	380人	17.4	63.4	15.8	2.9	0.5	73.6	+2.1	+1.3
診察室や検査室の設備や雰囲気	374人	21.4	66.0	11.5	0.3	0.8	76.9	+2.6	+1.0
案内表示のわかりやすさ	375人	20.0	53.1	21.1	4.8	1.1	71.5	+0.7	+0.8
トイレや洗面所	374人	27.0	63.4	8.8	0.3	0.5	79.1	+7.0	-0.3
食事・喫茶・買物施設	318人	14.2	56.6	25.2	3.5	0.6	70.0	+6.0	+1.0
駐車場の使いやすさ	368人	18.8	59.8	19.3	1.6	0.5	73.6	+12.7	+0.6
施設面全般について	364人	17.9	66.2	15.1	0.8	0.0	75.3	+4.4	-0.4

接遇面

	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	調査病院平均差	前回調査との差
総合案内や受付の応対	384人	28.6	60.2	8.9	0.5	1.8	78.6	+1.6	+1.5
会計の応対	373人	23.1	61.9	12.6	0.3	2.1	76.3	+1.3	+0.2
各科診療受付の応対	377人	25.7	61.3	10.3	1.1	1.6	77.3	+0.1	+0.2
看護師の言葉遣いや態度	383人	28.5	58.7	10.2	0.8	1.8	78.1	-1.5	-1.3
医師の言葉遣いや態度	376人	33.0	57.2	8.5	0.5	0.8	80.3	-0.5	+0.4
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	348人	27.6	63.5	8.3	0.6	0.0	79.5	+1.0	-0.5
薬剤師の言葉遣いや態度	163人	33.1	55.2	11.7	0.0	0.0	80.4	+2.8	+0.9
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	113人	33.6	53.1	12.4	0.9	0.0	79.6	+1.6	+1.3
栄養士の言葉遣いや態度	105人	34.3	51.4	13.3	1.0	0.0	79.8	+3.0	+2.4
接遇面全般について	357人	23.2	63.9	12.3	0.6	0.0	77.5	+0.7	+0.1

診療面

	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	調査病院平均差	前回調査との差
看護師への質問や相談のしやすさ	368人	24.2	57.1	16.8	0.5	1.4	75.7	-1.0	-0.6
看護師の患者の話を聞く姿勢	362人	24.3	59.9	13.3	0.6	1.9	76.4	-1.4	-0.8
看護師の説明や処置	363人	23.4	60.1	14.3	0.6	1.7	76.0	-1.6	-1.1
医師への質問や相談のしやすさ	377人	28.4	55.7	13.3	0.9	0.8	77.3	-1.4	-1.4
医師の患者の話を聞く姿勢	372人	30.4	55.1	12.1	0.8	1.6	78.2	-1.1	-0.5
医師からの病状や検査結果の説明	371人	29.9	57.1	11.1	0.8	1.1	78.6	-0.4	-0.4
医師の診断や処置への信頼感	369人	30.1	56.1	12.2	0.5	1.1	78.5	-0.8	-0.7
診療面全般について	365人	26.6	58.1	14.2	0.3	0.8	77.5	-0.7	+0.1

サービス体制面

	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	調査病院平均差	前回調査との差
診察までの待ち時間	367人	10.1	33.2	40.9	11.7	4.1	58.4	+4.1	+3.0
会計の待ち時間	363人	10.2	39.9	35.3	12.9	1.7	61.0	+1.5	-0.1
待ち時間への気配り	358人	9.5	33.5	43.3	11.2	2.5	59.1	+1.1	-0.4
安全面への気配り	357人	15.4	56.6	25.8	2.0	0.3	71.2	+2.5	-0.1
プライバシーへの気配り	350人	16.6	53.4	26.0	2.9	1.1	70.4	+1.5	+0.4
整理整頓や清掃状況	365人	21.9	65.5	11.8	0.8	0.0	77.1	+2.7	+1.1
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	359人	16.4	56.3	21.4	4.7	1.1	70.5	+0.4	+0.1
職員間の連携の良さ	345人	14.5	53.9	28.7	1.7	1.2	69.7	+0.4	+0.1
掲示やパンフレットなどの情報提供	326人	14.4	50.3	34.7	0.6	0.0	69.6	+2.5	+1.7
サービス体制面全般について	347人	15.3	57.6	26.5	0.6	0.0	71.9	+2.0	+1.1