

外来患者満足度調査の結果

令和7年12月15日(月)～12月19日(金)実施

当院全体 回答者数：411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7年1月27日(月)～1月31日(金)実施(回答者数：394人)

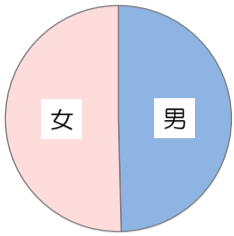
当院全体

*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

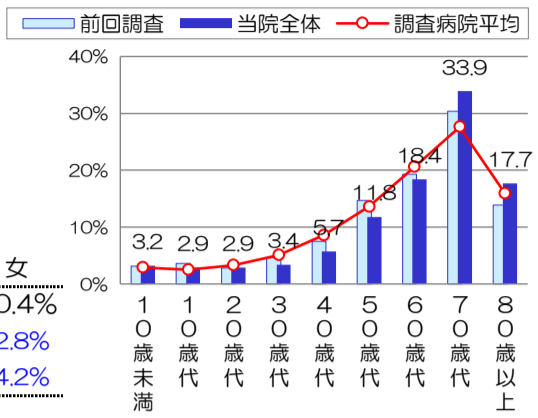
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：403人



当院全体 49.6% 50.4%
調査病院平均差 +2.8% -2.8%
前回調査との差 +4.2% -4.2%

調査病院 平均差 前回調査との差
有効回答者数：407人
平均年齢：63.5歳 +1.8歳 +2.3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	388人	24.2	59.0	14.4	2.1	0.3	76.2	+2.2	+0.6
各科の待合室の設備や雰囲気	384人	19.5	54.4	21.4	4.4	0.3	72.1	+0.5	-1.5
診察室や検査室の設備や雰囲気	382人	23.8	59.9	14.9	1.3	0.3	76.6	+2.2	-0.3
案内表示のわかりやすさ	383人	19.3	54.0	20.1	6.3	0.3	71.5	+0.7	0.0
トイレや洗面所	382人	28.0	59.2	11.5	1.3	0.3	78.5	+6.3	-0.6
食事・喫茶・買物施設	336人	15.2	54.8	25.0	3.9	1.2	69.7	+5.4	-0.3
駐車場の使いやすさ	376人	17.8	57.2	20.2	4.0	0.8	71.8	+11.1	-1.8
施設面全般について	374人	19.5	63.4	16.0	0.5	0.5	75.2	+4.2	-0.1

接遇面

総合案内や受付の対応	393人	27.0	56.7	12.7	2.5	1.0	76.5	-0.5	-2.1
会計の対応	380人	21.6	56.1	17.1	4.5	0.8	73.3	-1.7	-3.0
各科診察受付の対応	382人	24.3	58.1	16.5	0.8	0.3	76.4	-0.9	-0.9
看護師の言葉遣いや態度	389人	29.6	56.3	12.9	1.3	0.3	78.5	-1.2	+0.4
医師の言葉遣いや態度	384人	35.9	54.2	9.1	0.8	0.8	81.3	+0.5	+1.0
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	356人	29.5	56.7	12.1	1.4	0.3	78.4	-0.1	-1.1
薬剤師の言葉遣いや態度	161人	25.5	59.6	13.7	1.2	0.3	77.3	-0.2	-3.1
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	119人	21.8	58.8	19.3	0.3	0.3	75.6	-2.6	-4.0
栄養士の言葉遣いや態度	109人	22.0	56.0	21.1	0.9	0.9	74.5	-2.4	-5.3
接遇面全般について	368人	25.5	58.4	15.2	0.8	0.8	77.2	+0.3	-0.3

診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	376人	24.2	56.4	17.0	2.4	0.3	75.6	-1.3	-0.1
看護師の患者の話を聞く姿勢	371人	24.5	58.2	15.1	2.2	0.3	76.3	-1.6	-0.1
看護師の説明や処置	371人	24.5	59.3	14.8	1.3	0.3	76.8	-1.0	+0.8
医師への質問や相談のしやすさ	374人	31.3	50.5	17.1	0.5	0.5	77.9	-1.0	+0.6
医師の患者の話を聞く姿勢	381人	31.8	52.2	14.7	1.0	0.3	78.5	-1.0	+0.3
医師からの病状や検査結果の説明	375人	30.7	54.1	13.6	1.1	0.5	78.3	-0.9	-0.3
医師の診断や処置への信頼感	371人	33.2	50.7	14.3	1.5	0.3	78.7	-0.7	+0.2
診療面全般について	372人	29.0	54.8	14.5	1.3	0.3	77.8	-0.5	+0.3

サービス体制面

診察までの待ち時間	380人	8.2	32.6	38.7	14.5	6.1	55.6	+1.3	-2.8
会計の待ち時間	376人	7.2	36.7	38.0	14.9	3.2	57.4	-2.0	-3.6
待ち時間への気配り	362人	7.5	32.3	47.0	11.0	2.2	57.9	-0.1	-1.2
安全面への気配り	367人	12.3	57.8	27.8	1.6	0.5	69.9	+1.1	-1.3
プライバシーへの気配り	364人	13.7	56.9	27.2	0.8	1.4	70.2	+1.2	-0.2
整理整頓や清掃状況	365人	21.9	62.2	15.1	0.5	0.3	76.2	+1.8	-0.9
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	367人	16.6	53.1	25.1	4.4	0.8	70.1	0.0	-0.4
職員間の連携の良さ	351人	16.2	55.3	25.4	2.0	1.1	70.9	+1.6	+1.2
掲示やパンフレットなどの情報提供	331人	10.3	50.8	35.3	3.3	0.3	66.8	-0.4	-2.8
サービス体制面全般について	357人	13.7	56.0	28.9	1.1	0.3	70.4	+0.4	-1.5

■診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

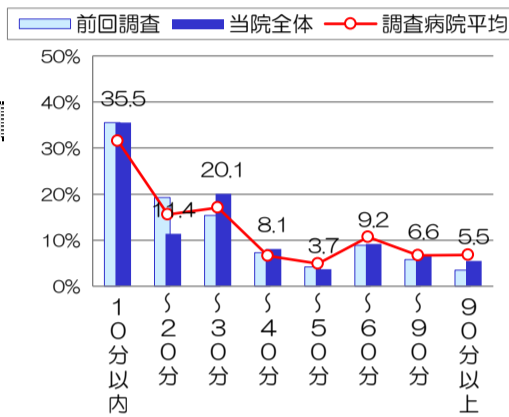
有効回答者数：273人

平均時間：32.5分

調査病院平均差：-3.0分

前回調査との差：+3.0分

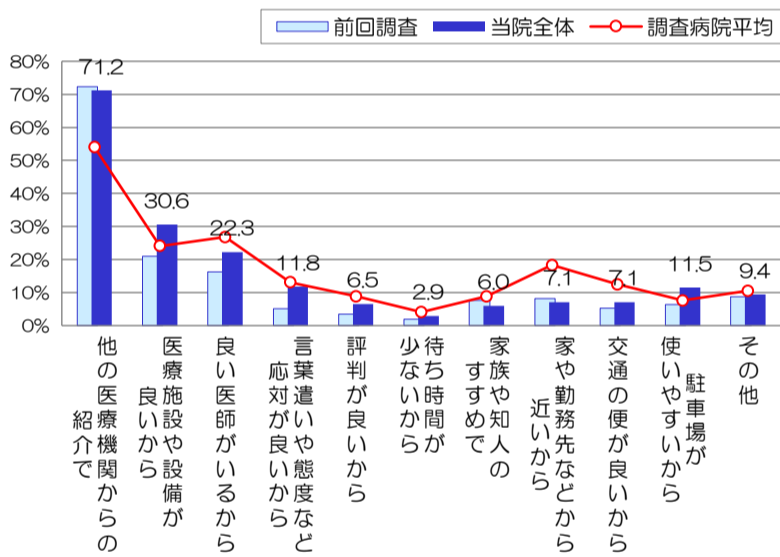
予約率：97.5%



■当院の選択理由

(複数回答可)

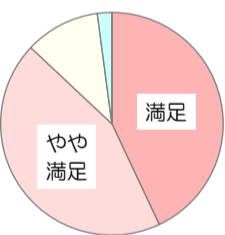
有効回答者数：382人



■総合満足度

有効回答者数：377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	43.0%	+3.8%	-2.0%
やや満足	44.0%	-3.7%	+1.2%
どちらともいえない	10.9%	+0.1%	+0.3%
やや不満	2.1%	+0.2%	+0.5%
不満	0.0%	-0.4%	0.0%

■総合評価点

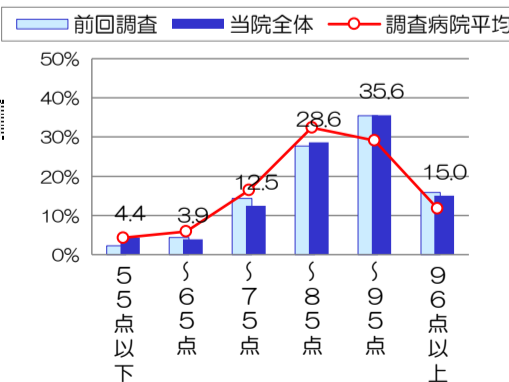
有効回答者数：360人

「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：83.8点

調査病院平均差：+2.1点

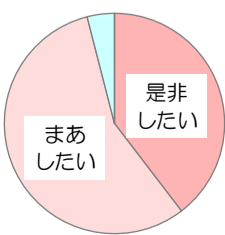
前回調査との差：-0.7点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：376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	39.6%	+5.0%	-0.1%
まあしたい	56.4%	-2.8%	0.0%
あまりしたくない	4.0%	-1.6%	0.0%
全くしたくない	0.0%	-0.6%	0.0%