

# 患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

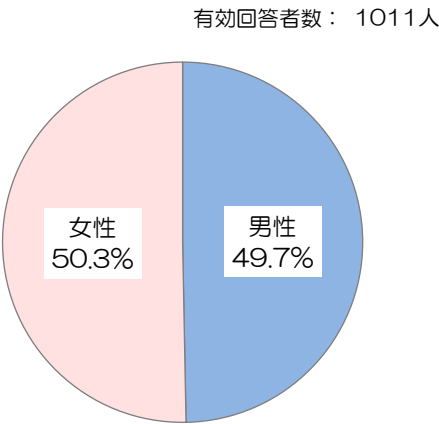
令和7年3月17日～5月9日実施、回答者数1178人

前回調査：令和4年11月21日～実施（回答者数：1277人）  
調査病院平均：同内容の調査実施 127病院の平均値（平均病床数：406床）

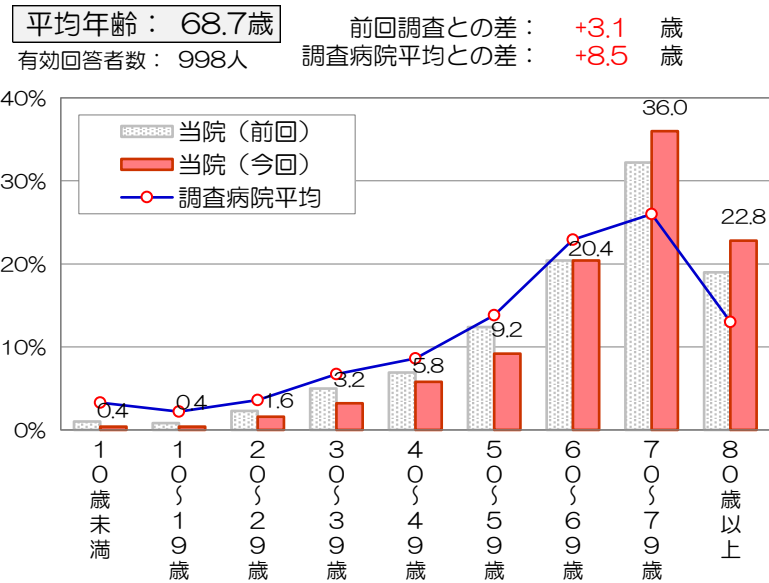
\*インデックスは、「非常に満足」を100点、「満足」を75点、「どちらともいえない」を50点、「やや不満」を25点、「不満」を0点とした平均評価点

\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

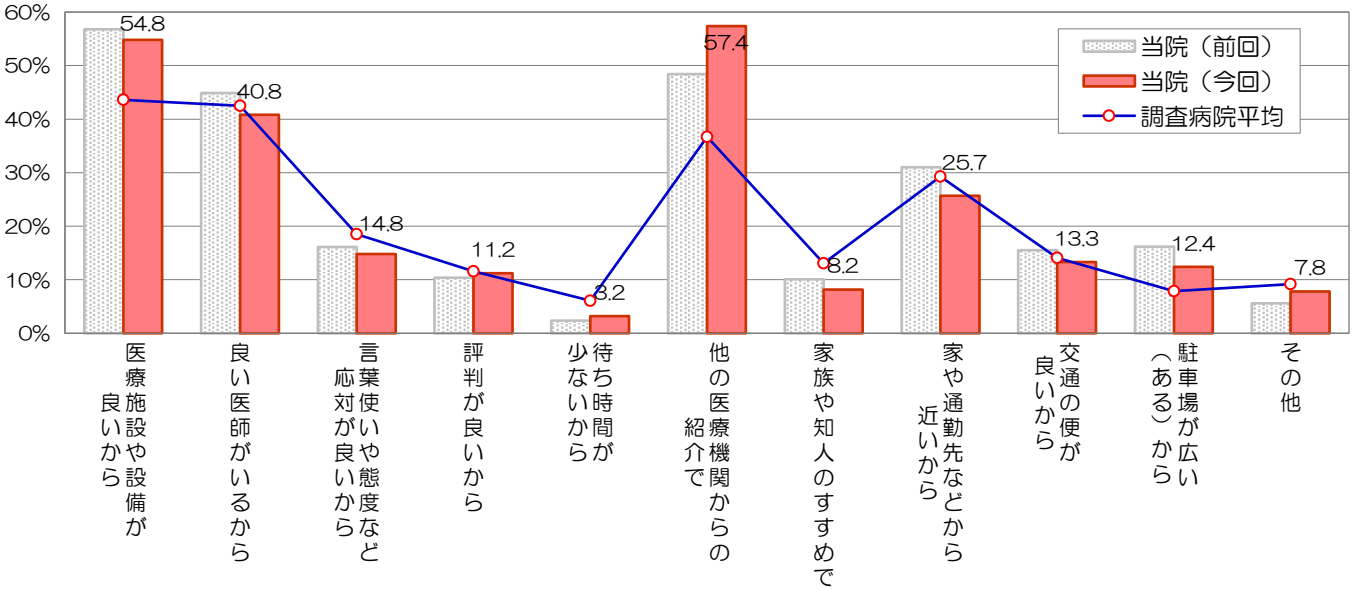
## ■回答者の性別・年齢



前回調査：男性45.8%、女性54.2%  
調査病院平均：男性45.9%、女性54.1%



## ■当院の選択理由（複数回答可）



## ■診察待ち時間

有効回答者数： 838人  
平均待ち時間： 57.8 分  
前回調査との差： -1.1 分  
調査病院平均との差： +10.7 分

## ■紹介・推薦意向

有効回答者数： 1060人  
「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」  
是非したい まあしたい あまりしたくない 全くしたくない

## ■総合評価点

有効回答者数： 1056人  
「総合的に当院を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： 81.9 点  
前回調査との差： +1.9 点  
調査病院平均との差： +1.9 点

当院（前回）	29.2	63.2	7.0	0.6
当院（今回）	33.3	59.4	6.6	0.7
調査病院平均	31.2	60.9	7.1	0.8

## ■個別項目の満足度

	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	調査病院平均との差	前回調査との差
総合待合室の設備や雰囲気	18.0	65.2	13.9	2.2	0.6	74.4	+5.0	+1.8
各科の待合室の設備や雰囲気	17.2	60.2	17.8	4.2	0.6	72.3	+4.4	+2.2
診察室や検査室の設備や雰囲気	22.1	63.5	13.0	1.0	0.4	76.5	+3.8	+1.3
トイレや洗面所設備	24.7	59.4	11.9	3.1	0.9	76.0	+8.6	+1.9
案内看板や表示のわかりやすさ	20.3	58.5	17.5	3.1	0.6	73.7	+6.3	+2.5
売店、自動販売機	15.8	55.1	23.9	3.7	1.5	70.0	+7.2	+0.6
駐車場の広さや入りやすさ	17.5	51.5	19.8	8.7	2.5	68.2	+10.5	-0.6
院内施設面全般について	16.2	65.0	16.9	1.2	0.7	73.7	+5.6	+1.1
総合案内や会計の対応	24.1	58.3	14.0	2.3	1.2	75.5	+1.8	+0.8
各科診療受け付けの対応	27.2	55.8	12.6	3.4	1.0	76.2	+1.0	+1.2
看護師の言葉使いや態度	33.6	55.1	9.5	0.8	1.0	79.9	+2.0	+1.8
医師の言葉使いや態度	40.1	51.3	7.1	1.0	0.5	82.4	+3.6	+1.4
検査・放射線技師の言葉使いや態度	33.0	54.9	10.8	0.9	0.6	79.7	+3.4	+1.1
接遇面全般について	27.4	57.2	13.1	1.5	0.7	77.3	+2.9	+1.1
看護師の説明のわかりやすさ	31.6	56.1	10.8	1.1	0.4	79.4	+4.7	+1.5
医師の病状や検査結果の説明	37.3	50.7	9.8	1.8	0.5	80.6	+4.7	+1.0
医師への質問や相談のしやすさ	35.6	49.9	11.5	2.2	0.8	79.3	+3.8	+1.1
医師の診断や処置への信頼感	36.9	49.6	11.3	1.5	0.6	80.2	+1.9	+1.8
プライバシーへの配慮	30.2	52.8	15.0	1.7	0.4	77.7	+3.7	+1.3
診察面全般について	31.2	53.5	13.6	1.2	0.5	78.5	+5.1	+1.2
診察待ち時間	8.4	28.8	33.7	18.9	10.2	51.6	+0.8	+2.6
診察時間	16.3	46.4	28.1	7.2	2.1	66.9	+2.0	+0.9
診察後の支払いまでの待ち時間	12.0	44.6	31.6	9.1	2.7	63.6	+3.9	+7.3
時間面全体について	10.2	39.3	32.8	13.5	4.2	59.5	+2.8	+4.3