

患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

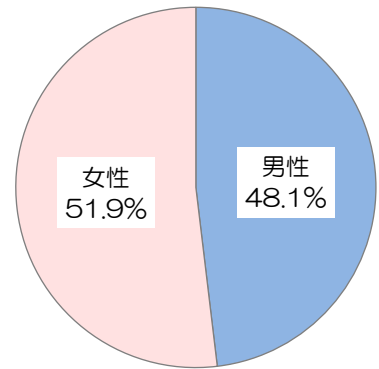
令和7年1月15～16日実施、回答者数610人

前回調査：令和6年1月10～11日実施（回答者数：597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

■回答者の性別・年齢

有効回答者数： 597人



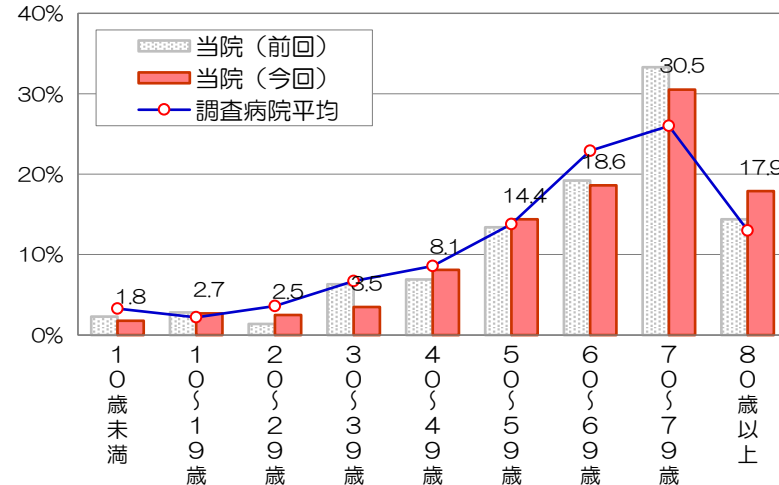
前回調査： 男性51.4%、女性48.6%
調査病院平均： 男性45.9%、女性54.1%

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

平均年齢： 63.6歳

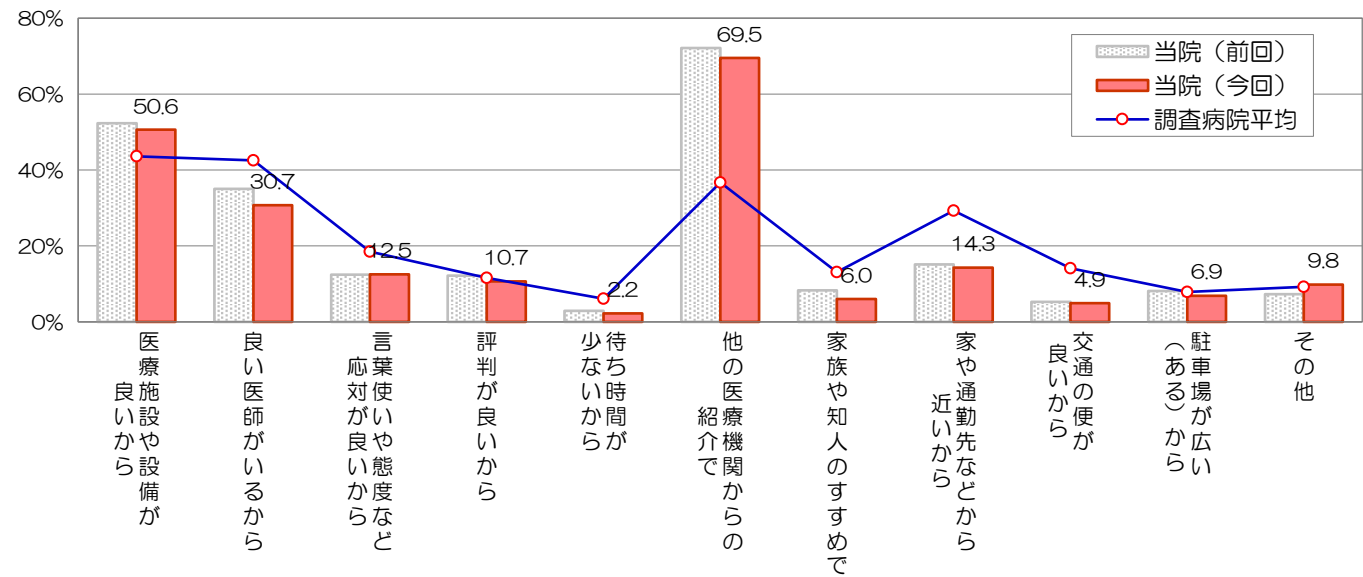
有効回答者数： 597人

前回調査との差： +0.8 歳
調査病院平均との差： +3.4 歳



■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数： 449人



■診察待ち時間

有効回答者数： 438人

「本日受付されてから診察までの待ち時間はどの位でしたか」

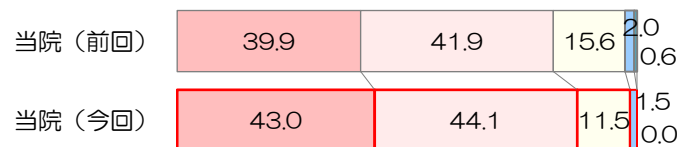
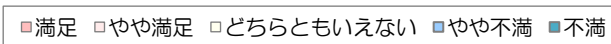
平均待ち時間： 42.0 分

前回調査との差： -3.3 分
調査病院平均との差： -5.1 分

■受診満足度

有効回答者数： 479人

「当院について、総合的にどう思われますか」



■総合評価点

有効回答者数： 478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」

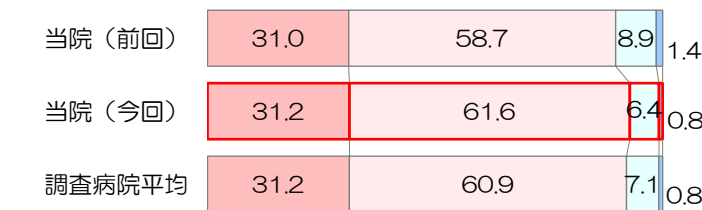
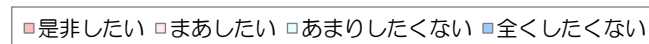
平均評価点： 80.2 点

前回調査との差： +2.5 点
調査病院平均との差： +0.2 点

■紹介・推薦意向

有効回答者数： 487人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」



■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	16.8	58.7	19.6	4.1	0.8	71.6	+2.2	+16.9
各科の待合室の設備や雰囲気	19.8	59.1	17.5	3.1	0.6	73.6	+5.7	+19.8
診察室や検査室の設備や雰囲気	22.5	61.8	14.4	1.0	0.2	76.4	+3.7	+15.6
トイレや洗面所設備	26.7	58.3	12.3	2.7	0.0	77.3	+9.9	+23.0
案内看板や表示のわかりやすさ	11.9	44.4	32.7	9.5	1.4	64.0	-3.4	+2.5
売店、食堂、自動販売機	10.1	41.4	39.8	7.2	1.4	62.9	+0.1	+0.8
駐車場の広さや入りやすさ	6.8	31.1	33.0	22.4	6.8	52.2	-5.5	-4.1
患者図書室（ぬくた～らいぶらり）	12.1	39.2	41.7	6.0	1.0	63.8	***	+2.9
院内施設面全般について	11.9	54.1	28.0	5.0	0.9	67.8	-0.3	+9.1
総合案内や会計の対応	20.9	55.1	18.6	4.5	0.8	72.7	-1.0	+1.1
各科診療受け付けの対応	22.7	59.2	15.6	2.2	0.2	75.5	+0.3	+4.5
看護師の言葉使いや態度	25.7	61.8	11.7	0.8	0.0	78.1	+0.2	+3.3
医師の言葉使いや態度	32.1	54.3	11.3	1.4	0.8	78.9	+0.1	+3.0
検査・放射線技師の言葉使いや態度	29.8	56.3	13.5	0.5	0.0	78.8	+2.5	+3.1
接遇面全般について	21.4	61.4	16.4	0.8	0.0	75.8	+1.4	+4.4
看護師の説明のわかりやすさ	23.0	60.0	16.1	0.9	0.0	76.3	+1.6	+2.8
医師の病状や検査結果の説明	29.7	50.8	16.1	2.5	0.8	76.5	+0.6	+2.1
医師への質問や相談のしやすさ	27.4	52.3	15.3	3.8	1.3	75.2	-0.3	+2.5
医師の診断や処置への信頼感	29.3	52.6	15.6	1.7	0.8	76.9	-1.4	+2.2
プライバシーへの配慮	23.5	55.9	18.6	1.8	0.2	75.2	+1.2	+5.2
予約のとりやすさ	21.5	51.7	21.5	4.1	1.1	72.1	***	+3.2
診察面全般について	22.7	58.2	18.1	1.1	0.0	75.6	+2.2	+4.0
診察待ち時間	8.0	30.0	35.9	16.8	9.2	52.7	+1.9	+4.1
診察時間	13.7	45.7	34.5	3.6	2.5	66.1	+1.2	+3.4
診察後の支払いまでの待ち時間	12.0	42.0	31.1	11.2	3.7	61.9	+2.2	-1.2
時間面全体について	10.3	34.5	38.3	13.0	4.0	58.5	+1.8	+2.4