

患者満足度調査の結果 <外来部門>

令和7年1月29日～1月30日実施、回答者数636人

前回調査：令和6年1月31日～2月1日実施（回答者数：679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）

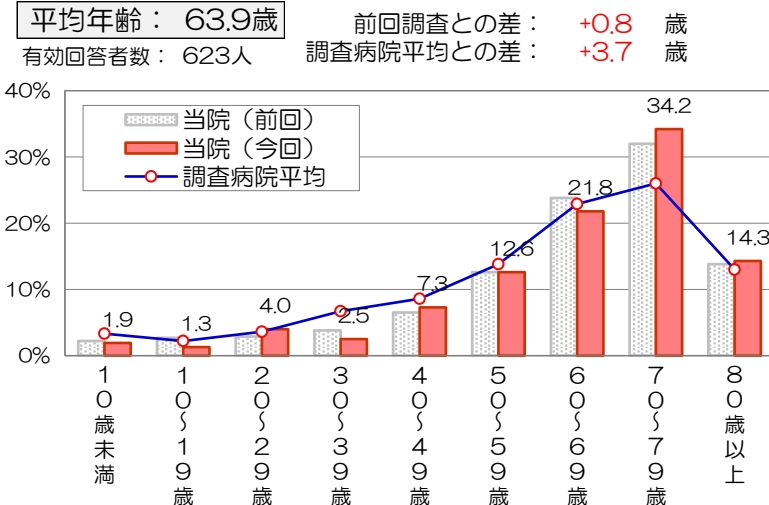
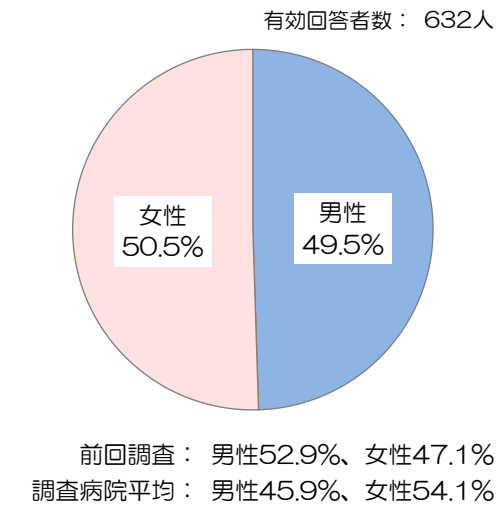
*インデックスは、「非常に満足」を100点、「満足」を75点、「どちらともいえない」を50点、「やや不満」を25点、「不満」を0点とした平均評価点

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

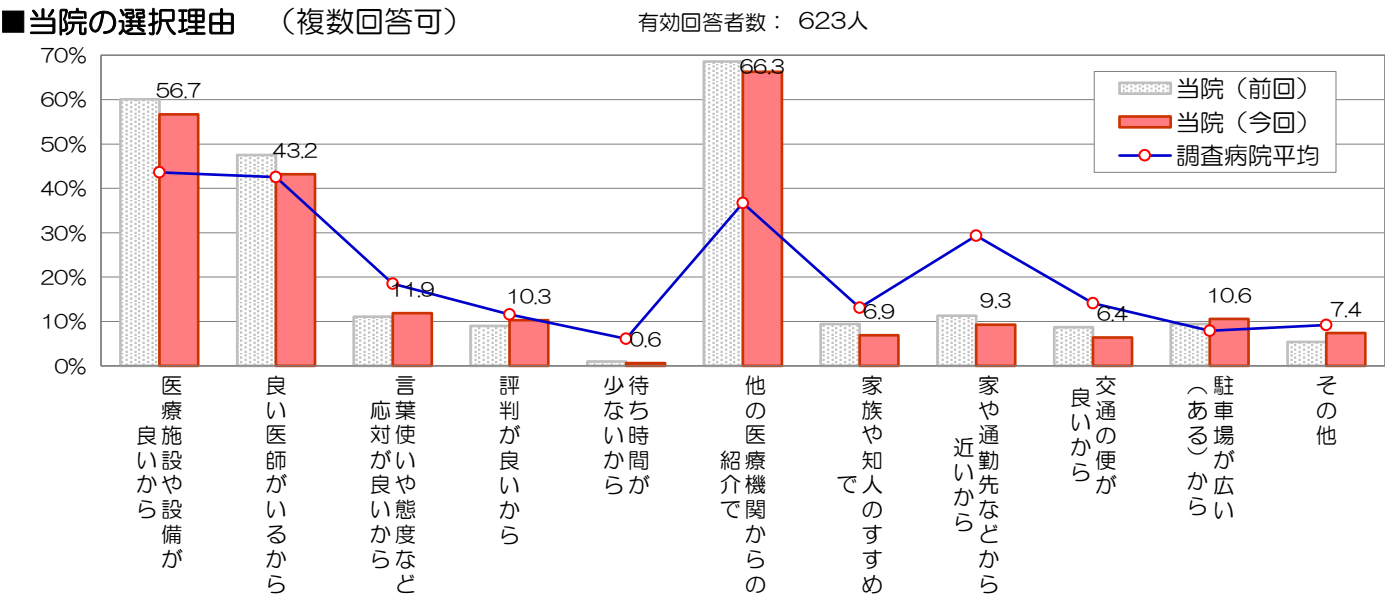
■個別項目の満足度

	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	11.1	55.2	28.9	3.8	1.0	67.9	-1.5	-2.6
各科の待合室の設備や雰囲気	10.9	53.5	29.5	4.6	1.6	66.9	-1.0	-2.6
診察室や検査室の設備や雰囲気	13.3	57.6	26.7	1.6	0.8	70.3	-2.4	-1.8
トイレや洗面所設備	13.3	51.6	26.1	6.8	2.2	66.8	-0.6	-2.6
案内看板や表示のわかりやすさ	16.6	54.7	24.2	3.8	0.6	70.7	+3.3	-0.5
売店、食堂、自動販売機	12.4	48.4	30.9	6.3	1.9	65.8	+3.0	-1.9
駐車場の広さや入りやすさ	14.9	46.2	26.9	10.0	2.0	65.5	+7.8	-3.1
院内施設面全般について	11.2	56.7	29.1	2.0	1.0	68.8	+0.7	-0.7
総合案内や会計の対応	17.9	61.5	17.7	2.6	0.4	73.5	-0.2	+0.1
各科診療受け付けの対応	19.7	60.8	15.0	3.0	1.6	73.5	-1.7	-1.7
看護師の言葉使いや態度	24.7	61.2	12.4	1.0	0.8	77.0	-0.9	-0.8
医師の言葉使いや態度	33.7	51.1	13.2	1.6	0.4	79.0	+0.2	+0.4
検査・放射線技師の言葉使いや態度	26.1	62.4	11.3	0.2	0.0	78.6	+2.3	+0.2
接遇面全般について	17.6	65.5	15.4	1.2	0.2	74.8	+0.4	-0.7
看護師の説明のわかりやすさ	23.0	60.2	15.2	1.4	0.2	76.1	+1.4	-0.3
医師の病状や検査結果の説明	29.7	52.6	15.2	1.6	1.0	77.1	+1.2	-0.9
医師への質問や相談のしやすさ	30.2	51.3	14.4	3.0	1.2	76.6	+1.1	+0.1
医師の診断や処置への信頼感	30.7	52.1	14.3	1.8	1.2	77.3	-1.0	-0.8
プライバシーへの配慮	23.2	57.0	17.2	2.0	0.6	75.0	+1.0	-0.3
診察面全般について	23.8	57.9	16.0	1.4	0.8	75.7	+2.3	-0.5
診察待ち時間	4.5	22.4	39.3	24.4	9.4	47.1	-3.7	-1.1
診察時間	12.4	46.5	31.6	8.1	1.4	65.1	+0.2	+0.5
診察後の支払いまでの待ち時間	5.8	36.7	39.9	13.1	4.6	56.5	-3.2	+3.5
時間面全体について	4.4	33.7	42.0	13.1	6.8	53.9	-2.8	+1.1

■回答者の性別・年齢



■当院の選択理由（複数回答可）



■診察待ち時間 有効回答者数： 543人
平均待ち時間： 73.4 分
前回調査との差： 0.0 分
調査病院平均との差： +26.3 分

■総合評価点 有効回答者数： 592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： 82.0 点
前回調査との差： -0.1 点
調査病院平均との差： +2.0 点

■スマートフォン使用率 有効回答者数： 618人
使用率： 76.4%

■紹介・推薦意向 有効回答者数： 598人
「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」
是非したい 62.2%
まあしたい 31.3%
あまりしたくない 4.1%
全くしたくない 2.4%

当院（前回）	38.1	56.3	5.3	0.3
当院（今回）	38.5	54.0	6.2	1.3
調査病院平均	31.2	60.9	7.1	0.8

■待合番号表示アプリ使用率 有効回答者数： 556人
使用率： 21.8%
■診療費後払いアプリ使用率 有効回答者数： 557人
使用率： 3.8%