

患者満足度調査の結果 <外来部門>

令和8年1月28日～1月29日実施、回答者数653人

前回調査：令和7年1月29日～1月30日実施（回答者数：636人）
調査病院平均：同内容の調査実施 129病院の平均値（平均病床数：402床）

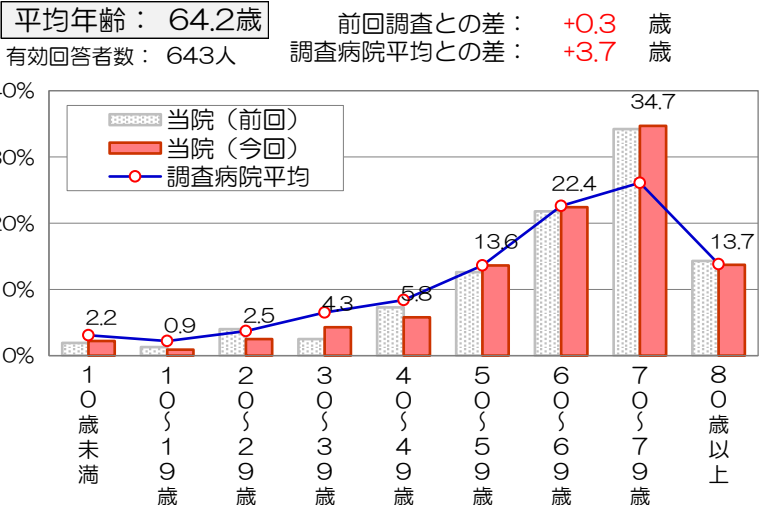
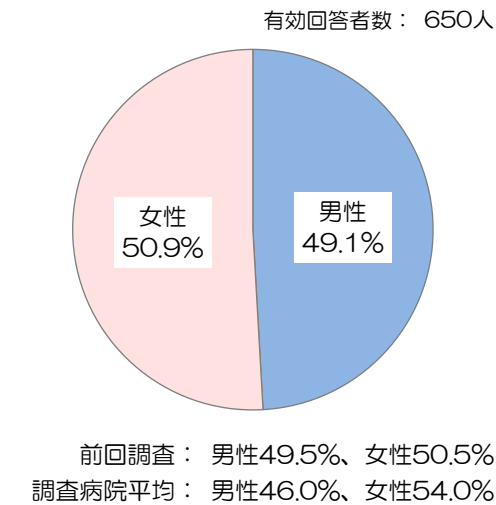
*インデックスは、「非常に満足」を100点、「満足」を75点、「どちらともいえない」を50点、「やや不満」を25点、「不満」を0点とした平均評価点

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

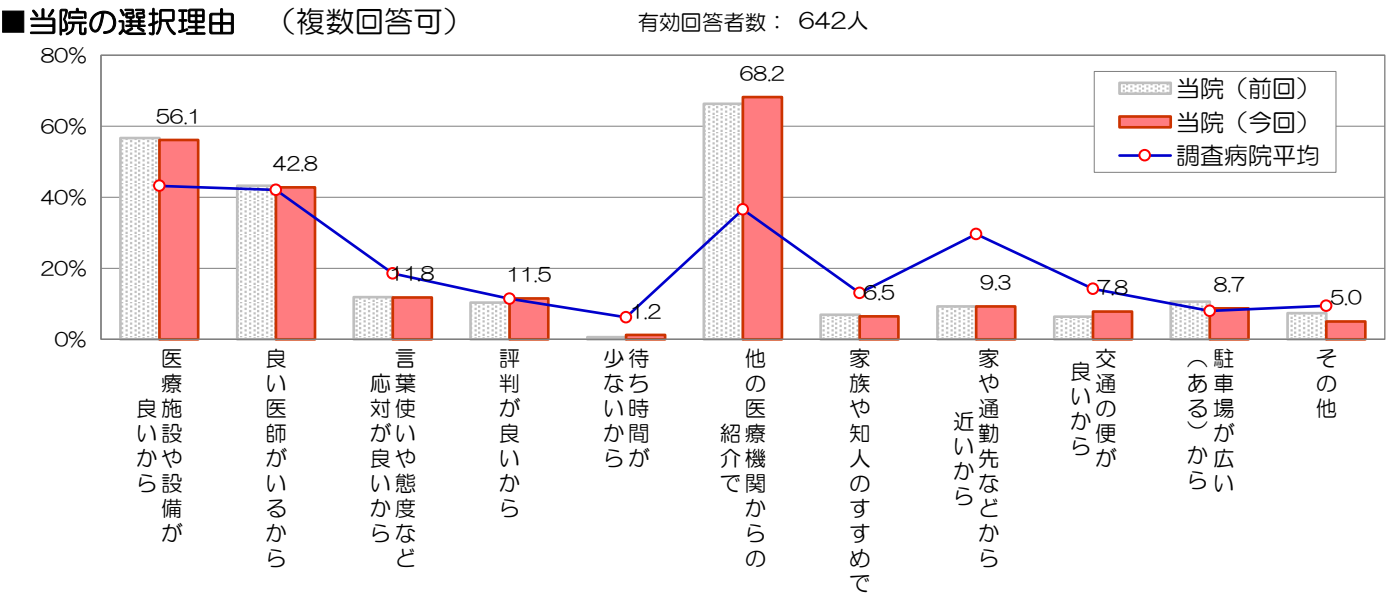
■個別項目の満足度

	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	9.7	62.1	23.6	3.9	0.7	69.0	-0.6	+1.1
各科の待合室の設備や雰囲気	8.8	59.6	25.5	4.8	1.3	67.4	-0.9	+0.5
診察室や検査室の設備や雰囲気	11.4	64.1	23.1	1.3	0.2	71.3	-1.8	+1.0
トイレや洗面所設備	13.4	54.2	24.1	7.7	0.6	68.0	+0.1	+1.2
案内看板や表示のわかりやすさ	12.2	58.8	24.3	3.9	0.7	69.4	+1.9	-1.3
売店、食堂、自動販売機	10.0	48.6	33.7	6.5	1.2	65.0	+2.1	-0.8
駐車場の広さや入りやすさ	10.9	49.5	29.4	7.6	2.5	64.7	+7.4	-0.8
院内施設面全般について	9.2	58.7	29.5	2.3	0.4	68.5	+0.3	-0.3
総合案内や会計の対応	17.5	64.8	14.0	3.5	0.2	74.0	+0.1	+0.5
各科診療受け付けの対応	19.5	63.2	13.6	3.1	0.6	74.5	-0.7	+1.0
看護師の言葉使いや態度	26.1	61.5	11.0	1.5	0.0	78.0	0.0	+1.0
医師の言葉使いや態度	32.0	56.7	9.3	1.9	0.2	79.6	+0.8	+0.6
検査・放射線技師の言葉使いや態度	26.7	60.3	12.1	0.8	0.2	78.1	+1.7	-0.5
接遇面全般について	19.3	62.8	16.4	1.1	0.4	74.9	+0.2	+0.1
看護師の説明のわかりやすさ	23.5	62.3	13.0	1.2	0.0	77.0	+2.0	+0.9
医師の病状や検査結果の説明	30.0	56.9	11.1	1.7	0.4	78.6	+2.5	+1.5
医師への質問や相談のしやすさ	28.4	56.0	11.9	2.8	0.9	77.0	+1.4	+0.4
医師の診断や処置への信頼感	30.1	54.4	13.4	1.7	0.6	77.9	-0.5	+0.6
プライバシーへの配慮	24.2	56.8	18.0	0.6	0.4	76.0	+1.7	+1.0
診察面全般について	24.3	59.5	13.6	2.0	0.6	76.3	+2.7	+0.6
診察待ち時間	4.5	25.3	36.5	23.0	10.7	47.5	-3.5	+0.4
診察時間	10.9	48.8	30.8	6.4	3.2	64.4	-0.7	-0.7
診察後の支払いまでの待ち時間	8.2	41.0	34.9	10.2	5.8	58.9	-1.1	+2.4
時間面全体について	5.4	33.6	41.5	12.9	6.6	54.6	-2.3	+0.7

■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： 581人
平均待ち時間： 70.7 分
前回調査との差： -2.7 分
調査病院平均との差： +23.7 分

■総合評価点 有効回答者数： 607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： 82.2 点
前回調査との差： +0.2 点
調査病院平均との差： +2.1 点

■スマートフォン使用率 有効回答者数： 642人
使用率： 81.6 %

■紹介・推薦意向 有効回答者数： 619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 まあしたい あまりしたくない 全くしたくない

当院（前回）	38.5	54.0	6.2	1.3
当院（今回）	37.3	57.0	4.8	0.8
調査病院平均	31.3	60.8	7.2	0.8

■待合番号表示アプリ使用率 有効回答者数： 588人
使用率： 14.5 %
■診療費後払いアプリ使用率 有効回答者数： 586人
使用率： 4.3 %