

医科外来患者満足度調査の結果

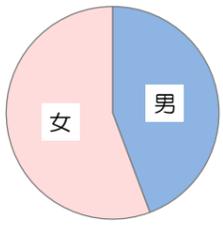
令和6年9月2日(月)～9月6日(金)実施
 当院全体 回答者数：728人
 調査病院平均：同内容の調査実施55病院の平均値（平均病床数：461床）
 前回調査：令和5年9月4日(月)～9月8日(金)実施（回答者数：730人）

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：709人



当院全体 44.3% 55.7%
 調査病院平均差 -2.6% +2.6%
 前回調査との差 -3.7% +3.7%

調査病院 前回調査との差
 平均年齢：56.0歳 -5.3歳 -1.7歳



■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：530人

平均時間：27.8分
 調査病院平均差：-7.5分
 前回調査との差：+3.1分



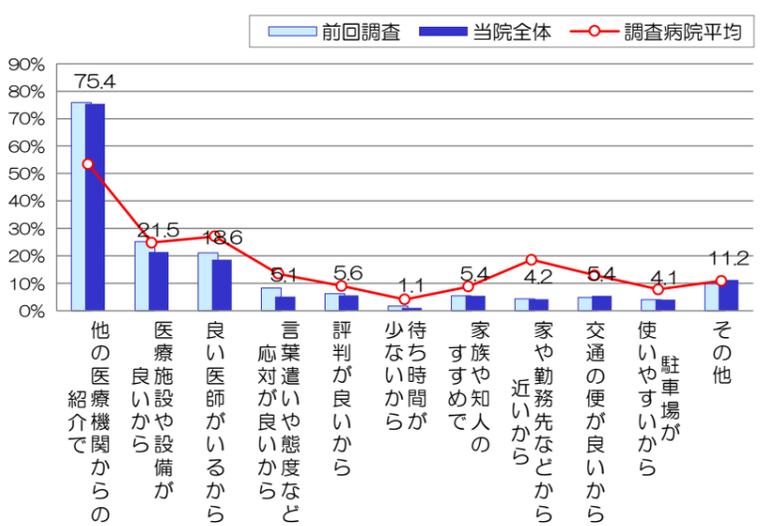
■初診率：7.6%

前回調査との差：0.0%

有効回答者数：710人

■当院の選択理由 (複数回答可)

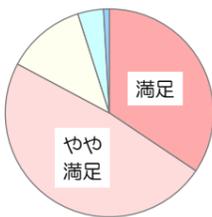
有効回答者数：708人



■総合満足度

有効回答者数：700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	34.4%	-4.8%	-2.7%
やや満足	48.4%	+1.0%	+0.6%
どちらともいえない	12.3%	+1.3%	+0.6%
やや不満	4.0%	+2.0%	+1.1%
不満	0.9%	+0.5%	+0.5%

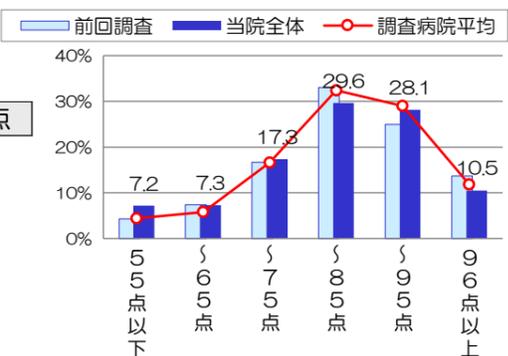
■総合評価点

有効回答者数：695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：79.7点

調査病院平均差：-2.0点
 前回調査との差：-1.7点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：681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	38.8%	+4.4%	+2.9%
まあしたい	51.5%	-7.7%	-5.6%
あまりしたくない	8.8%	+3.1%	+2.6%
全くしたくない	0.9%	+0.3%	+0.1%

■個別項目の満足度

単位：% (0.0は非表示)
 インデックス
 調査病院平均差
 前回調査との差

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	705人	14.0	55.9	22.4	5.8	1.8	68.6	-5.4	-3.2
各科の待合室の設備や雰囲気	712人	13.5	56.2	25.1	4.5	0.7	69.3	-2.2	-0.4
診察室や検査室の設備や雰囲気	696人	15.7	58.2	21.8	3.6	0.7	71.1	-3.2	-1.4
案内表示のわかりやすさ	710人	15.9	53.1	24.4	6.2	0.4	69.5	-1.3	-0.4
トイレや洗面所	709人	15.7	50.6	21.3	10.7	1.7	67.0	-4.9	+1.9
食事・喫茶・買物施設	640人	16.7	49.1	26.6	5.6	2.0	68.2	+4.4	+1.9
駐車場の使いやすさ	560人	14.3	44.6	25.4	10.9	4.8	63.2	+2.1	-2.2
施設面全般について	690人	12.2	58.3	23.2	5.9	0.4	68.9	-2.0	-0.9

接遇面

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
総合案内や受付の対応	691人	18.4	56.7	18.8	5.1	1.0	71.6	-5.4	-2.2
会計の対応	702人	17.4	56.3	18.5	5.3	2.6	70.2	-4.9	-2.4
各科診療受付の対応	701人	19.3	58.1	16.1	4.4	2.1	72.0	-5.2	-1.3
看護師の言葉遣いや態度	696人	27.9	61.1	8.9	0.7	1.4	78.5	-1.1	-0.2
医師の言葉遣いや態度	703人	33.1	54.8	9.5	0.9	1.7	79.4	-1.3	+0.6
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	643人	28.6	61.7	9.5	0.2	0.2	79.7	+1.3	+1.6
薬剤師の言葉遣いや態度	248人	26.2	55.6	15.7	2.0	0.4	76.3	-1.1	+0.6
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	156人	30.1	50.6	18.6	0.6	0.6	77.6	-0.2	+0.9
栄養士の言葉遣いや態度	160人	28.1	51.3	20.0	0.6	0.6	76.7	+0.1	+1.4
接遇面全般について	665人	21.2	63.3	13.4	0.8	1.4	75.7	-1.1	+0.6

診療面

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
看護師への質問や相談のしやすさ	652人	24.5	54.9	17.9	1.8	0.8	75.2	-1.6	-0.6
看護師の患者の話を聞く姿勢	644人	26.7	55.9	14.4	2.3	0.6	76.4	-1.4	-0.2
看護師の説明や処置	630人	27.5	57.1	13.5	1.3	0.6	77.4	-0.3	+0.2
医師への質問や相談のしやすさ	699人	29.9	52.9	13.2	2.9	1.1	76.9	-1.7	+0.1
医師の患者の話を聞く姿勢	688人	32.7	50.9	11.6	3.6	1.2	77.6	-1.7	+0.1
医師からの病状や検査結果の説明	700人	31.0	52.0	13.1	3.1	0.7	77.4	-1.7	+0.2
医師の診断や処置への信頼感	689人	32.8	50.2	14.1	2.2	0.7	78.0	-1.3	+0.6
診療面全般について	691人	28.4	54.6	14.9	1.7	0.4	77.2	-1.0	-0.1

サービス体制面

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
診察までの待ち時間	701人	8.1	29.0	37.2	18.0	7.7	53.0	-1.3	-2.8
会計の待ち時間	691人	5.8	24.3	34.6	22.3	13.0	46.9	-12.7	-10.6
待ち時間への気配り	668人	6.4	22.6	48.2	14.2	8.5	51.0	-7.0	-5.0
安全面への気配り	665人	11.9	46.0	38.0	2.4	1.7	66.0	-2.8	-2.4
プライバシーへの気配り	664人	12.0	47.0	35.7	3.9	1.4	66.1	-2.8	-1.2
整理整頓や清掃状況	684人	17.0	58.2	21.3	3.1	0.4	72.0	-2.3	-0.8
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	686人	12.4	52.6	26.8	6.9	1.3	67.0	-3.2	-1.9
職員間の連携の良さ	650人	12.3	46.5	32.2	5.5	3.5	64.6	-4.7	-2.5
掲示やパンフレットなどの情報提供	602人	10.1	44.0	41.7	3.3	0.8	64.8	-2.2	-0.3
サービス体制面全般について	654人	11.0	50.2	33.6	4.7	0.5	66.6	-3.2	-0.9

歯科外来患者満足度調査の結果

令和6年9月2日(月)～9月6日(金)実施

当院歯科 回答者数：357人

当院医科：同時期に実施した医科外来調査結果（回答者数：728人）

前回調査：令和5年9月4日(月)～9月8日(金)実施（回答者数：378人）

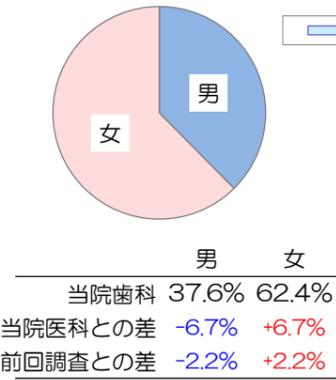
当院 歯科

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

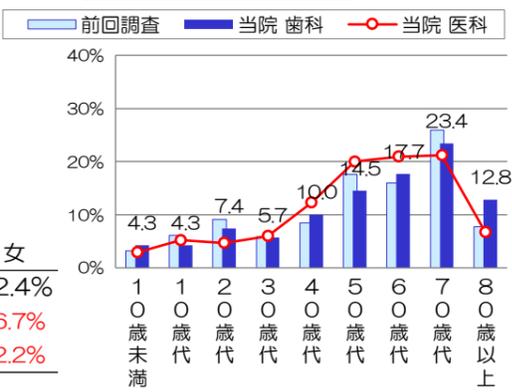
*個別満足度のインデックスは、非常に満足：100点、満足：75点、どちらともいえない：50点、やや不満：25点、不満：0点とした平均評価点

■回答者の性別・年齢

有効回答者数：346人



調査病院 前回調査との差
平均年齢：57.1歳 +1.1歳 +1.8歳

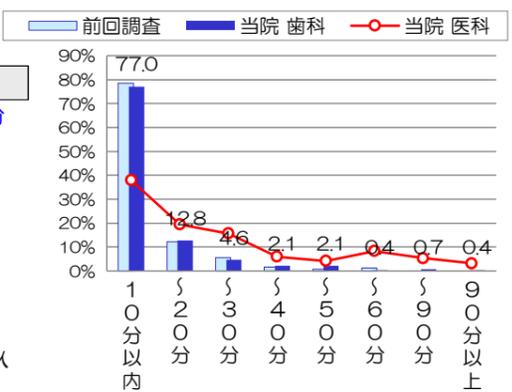


■診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

有効回答者数：282人

平均時間：9.8分
当院医科との差：-18.0分
前回調査との差：+1.5分



■初診率：7.6%

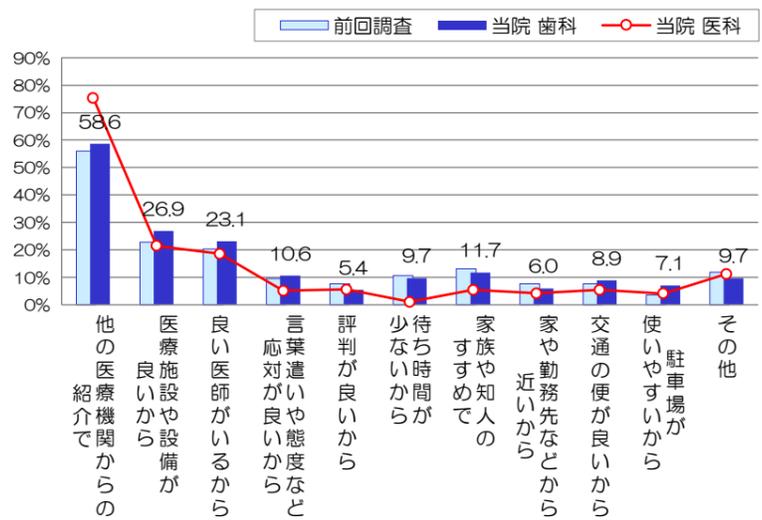
当院医科との差：0.0%
前回調査との差：-2.6%

有効回答者数：355人

■当院の選択理由

(複数回答可)

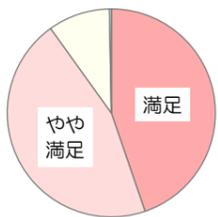
有効回答者数：350人



■総合満足度

有効回答者数：333人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



	当院歯科	当院医科との差	前回調査との差
満足	44.7%	+10.3%	-3.5%
やや満足	45.3%	-3.1%	+4.0%
どちらともいえない	9.6%	-2.7%	+1.5%
やや不満	0.3%	-3.7%	-2.1%
不満	0.0%	-0.9%	0.0%

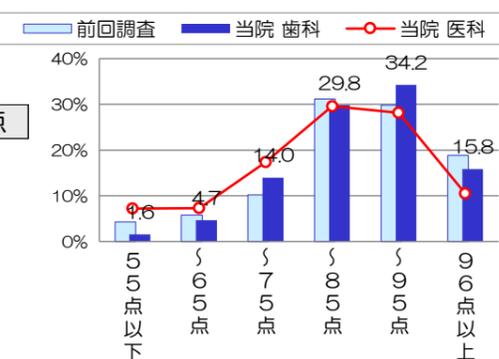
■総合評価点

有効回答者数：322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：84.7点

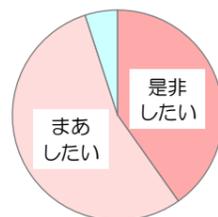
当院医科との差：+5.0点
前回調査との差：+0.7点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：321人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」



	当院歯科	当院医科との差	前回調査との差
是非したい	40.2%	+1.4%	+4.6%
まあしたい	54.8%	+3.3%	-0.5%
あまりしたくない	5.0%	-3.8%	-3.1%
全くしたくない	0.0%	-0.9%	-0.9%

■個別項目の満足度

単位：% (0.0は非表示)

■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	当院医科との差	前回調査との差
受付や会計周りの設備や雰囲気	346人	26.9	58.1	13.0	1.2	0.9	77.2	+8.6	+1.4
各科の待合室の設備や雰囲気	343人	23.6	61.5	14.0	0.6	0.3	76.9	+7.6	+2.2
診察室や検査室の設備や雰囲気	338人	25.4	59.2	13.6	0.5	0.3	77.0	+5.9	+0.5
案内表示のわかりやすさ	338人	21.3	50.6	24.3	3.6	0.3	72.3	+2.8	+0.8
トイレや洗面所	338人	23.7	53.8	15.1	5.0	2.4	72.9	+5.9	-0.7
食事・喫茶・買物施設	272人	19.9	48.5	25.7	4.4	1.5	70.2	+2.0	+1.8
駐車場の使いやすさ	237人	16.9	47.3	25.7	8.0	2.1	67.2	+4.0	+2.2
施設面全般について	328人	19.8	60.7	17.7	1.8	0.3	74.6	+5.7	+2.1

■接遇面

総合案内や受付の対応	318人	27.0	61.0	10.4	1.6	0.3	78.4	+6.8	+2.0
会計の対応	338人	28.4	57.4	12.7	1.5	0.3	78.2	+8.0	+4.4
各科診療受付の対応	330人	28.5	57.3	12.7	1.5	0.3	78.2	+6.2	+1.3
看護師の言葉遣いや態度	337人	33.2	56.7	9.8	0.3	0.3	80.7	+2.2	+1.1
医師の言葉遣いや態度	339人	40.4	49.6	8.0	0.9	1.2	81.9	+2.5	0.0
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	297人	30.3	57.2	11.4	1.0	0.3	79.2	-0.5	+0.1
薬剤師の言葉遣いや態度	111人	26.1	54.1	18.0	0.9	0.9	75.9	-0.4	-1.3
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	81人	24.7	54.3	19.8	1.2	1.2	75.3	-2.3	-1.4
栄養士の言葉遣いや態度	78人	26.9	51.3	20.5	1.3	1.3	76.0	-0.7	-0.1
接遇面全般について	313人	27.8	58.8	12.1	1.3	0.3	78.3	+2.6	+0.6

■診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	295人	27.5	57.3	13.6	1.4	0.3	77.5	+2.3	-0.7
看護師の患者の話を聞く姿勢	294人	28.9	57.5	12.9	0.7	0.7	78.7	+2.3	-0.9
看護師の説明や処置	282人	29.4	54.6	15.2	0.7	0.7	78.2	+0.8	-1.3
医師への質問や相談のしやすさ	336人	36.9	47.3	13.1	1.5	1.2	79.3	+2.4	-0.7
医師の患者の話を聞く姿勢	331人	37.5	49.8	9.1	2.7	0.9	80.1	+2.5	-0.4
医師からの病状や検査結果の説明	334人	36.2	47.0	12.6	3.3	0.9	78.6	+1.2	-1.9
医師の診断や処置への信頼感	322人	36.0	51.6	9.9	1.9	0.6	80.1	+2.1	-0.2
診療面全般について	329人	33.4	52.9	11.6	2.1	0.3	79.4	+2.2	-1.2

■サービス体制面

診察までの待ち時間	331人	19.0	49.5	23.9	6.3	1.2	69.7	+16.7	+0.8
会計の待ち時間	331人	15.1	50.5	24.5	8.2	1.8	67.2	+20.3	-1.2
待ち時間への気配り	313人	12.5	45.4	34.8	6.1	1.3	65.4	+14.4	+1.2
安全面への気配り	317人	21.5	52.4	25.6	0.6	0.6	73.7	+7.7	+1.0
プライバシーへの気配り	308人	20.5	51.6	25.0	2.6	0.3	72.3	+6.2	+0.4
整理整頓や清掃状況	334人	24.6	58.4	15.3	0.9	0.9	76.2	+4.2	-0.6
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	325人	21.2	52.6	22.5	3.4	0.3	72.8	+5.8	+1.9
職員間の連携の良さ	299人	21.1	51.5	24.1	2.3	1.0	72.3	+7.7	+1.4
掲示やパンフレットなどの情報提供	267人	18.0	45.3	34.8	1.9	0.3	69.9	+5.1	+0.8
サービス体制面全般について	307人	20.2	51.5	27.7	0.7	0.7	72.8	+6.2	+1.1

入院患者満足度調査の結果

令和6年9月1日～9月30日実施

当院全体 回答者数：801人

調査病院平均：同内容の調査実施46病院の平均値（平均病床数：498床）

前回調査：令和5年9月1日～9月30日実施（回答者数：762人）

当院全体

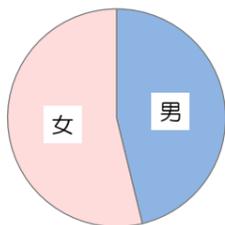
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

*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

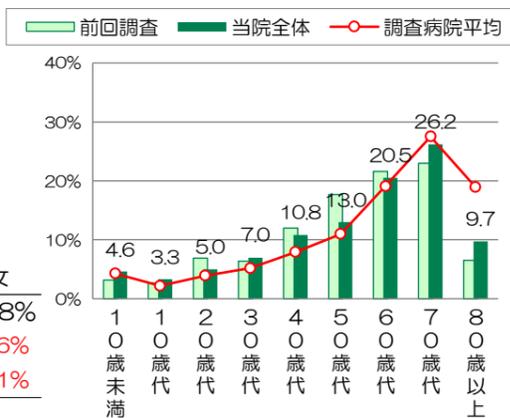
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：759人

調査病院 前回調査
平均差 平均年齢 57.6歳
この差 -4.1歳 +1.1歳



性別	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
男	46.2%	-4.6%	-0.1%
女	53.8%	+4.6%	+0.1%



■個別項目の満足度

単位：% (0.0は非表示) インデックス 平均差 前回調査との差

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	平均差	前回調査との差
建物の外観やつくり	765人	16.5	52.0	27.3	3.7	0.5	70.1	-5.6	-0.8
医療機器等の設備	754人	35.8	52.8	10.6	0.8	0.0	80.9	+0.1	-0.3
トイレ・洗面・給湯等の設備	780人	18.1	42.3	24.9	11.7	3.1	65.2	-9.0	-1.9
食事・喫茶・買物施設	775人	20.6	53.8	20.3	4.6	0.6	72.3	+4.4	+2.1
談話室や面会スペース	760人	19.7	51.7	25.1	2.4	1.1	71.7	+1.4	-0.3
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	780人	20.3	51.3	19.6	6.8	2.1	70.2	-3.9	-0.2
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	774人	22.9	53.4	17.8	5.2	0.8	73.1	-2.4	+0.6
冷暖房や換気	777人	12.9	40.3	25.1	15.6	6.2	59.5	-13.6	+1.1
施設面全般について	774人	15.9	56.1	22.5	4.7	0.9	70.3	-4.9	-0.1

接遇面

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	平均差	前回調査との差
事務職員の言葉遣いや態度	787人	36.8	48.3	11.9	2.7	0.3	79.7	-3.0	+0.5
看護師の言葉遣いや態度	795人	53.0	40.9	5.2	0.8	0.3	86.4	+1.5	+1.2
医師の言葉遣いや態度	790人	47.6	45.1	5.3	1.5	0.5	84.4	-1.4	-0.7
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	761人	45.6	49.7	4.3	0.4	0.0	85.1	+1.3	+0.4
薬剤師の言葉遣いや態度	656人	43.1	49.7	6.4	0.5	0.3	83.7	-0.4	-0.8
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	372人	43.8	48.7	7.5	0.0	0.0	84.1	-0.2	-1.0
栄養士の言葉遣いや態度	295人	37.6	50.5	11.5	0.3	0.0	81.4	-1.5	-1.8
接遇面全般について	771人	39.2	53.6	6.5	0.4	0.4	82.7	+0.2	+0.7

診療面

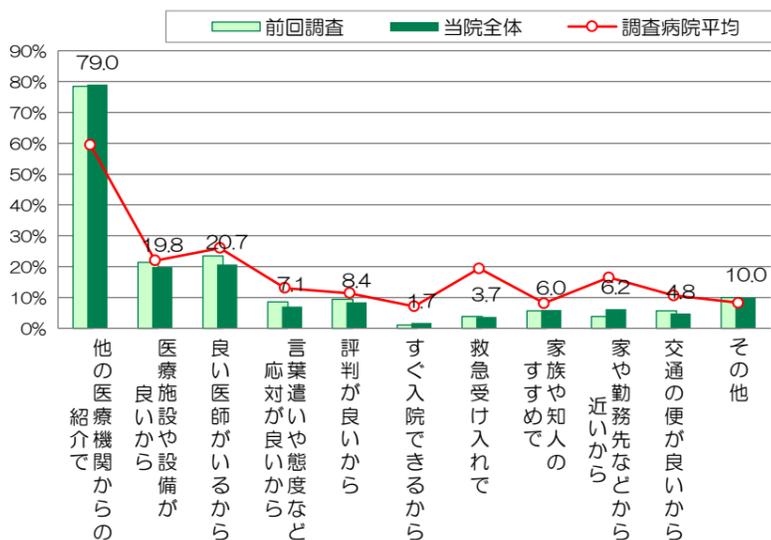
項目	有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス	平均差	前回調査との差
看護師への質問や相談のしやすさ	791人	46.9	45.0	6.8	0.9	0.4	84.3	+1.5	+1.1
看護師の患者の話を聞く姿勢	794人	50.3	43.2	5.3	0.9	0.4	85.5	+2.0	+1.4
看護師の説明や励まし	792人	49.0	41.9	8.0	0.6	0.5	84.6	+1.7	+1.1
看護師の採血や介助などの処置	785人	46.0	46.8	6.1	1.0	0.1	84.4	+2.1	+1.4
看護師のナースコールへの対応	728人	42.7	46.0	9.6	1.5	0.1	82.4	+1.7	+1.4
医師への質問や相談のしやすさ	785人	40.9	45.5	10.2	2.9	0.5	80.8	-1.4	-0.7
医師の患者の話を聞く姿勢	787人	43.8	44.3	9.0	1.9	0.9	82.1	-1.3	-0.2
医師からの病状や検査結果の説明	784人	42.3	45.3	9.8	1.9	0.6	81.7	-1.1	+0.2
医師の診断や処置への信頼感	786人	47.2	44.1	6.7	1.1	0.8	84.0	-0.1	0.0
診療面全般について	784人	42.6	49.5	6.5	0.8	0.6	83.2	+0.4	+0.6

サービス体制面

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	平均差	前回調査との差
入院までの期間	745人	24.6	48.6	22.3	3.9	0.7	73.1	-2.9	+2.7
入院時の書類や説明のわかりやすさ	781人	22.7	54.7	19.1	2.9	0.6	73.9	-2.3	+0.6
食事の内容(メニュー・味など)	772人	12.8	36.8	32.3	13.1	1.1	59.8	-4.7	+0.4
整理整頓や清掃状況	787人	25.7	55.0	15.5	3.0	0.8	75.4	-1.9	-0.3
安全面への気配り	779人	30.3	56.0	12.3	1.0	0.4	78.7	-0.8	-0.6
プライバシーへの気配り	786人	25.3	51.5	19.5	2.4	1.3	74.3	-1.6	-0.4
職員間の連携の良さ	762人	23.5	48.8	22.3	3.7	1.7	72.2	-3.2	-0.9
退院に向けた情報提供などの支援	752人	27.7	51.5	17.7	2.8	0.4	75.8	-0.5	-0.1
サービス体制面全般について	774人	25.3	56.3	15.5	1.9	0.9	75.8	-1.6	-0.4

■当院の選択理由 (複数回答可)

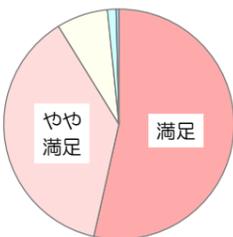
有効回答者数：778人



■総合満足度

有効回答者数：774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	53.5%	-3.0%	+0.4%
やや満足	37.7%	+1.7%	+0.5%
どちらともいえない	7.2%	+1.1%	0.0%
やや不満	1.2%	+0.1%	-1.1%
不満	0.4%	+0.2%	+0.3%

■総合評価点

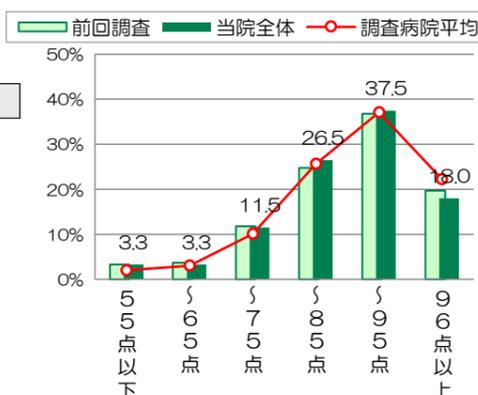
有効回答者数：763人

「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：85.3点

調査病院平均差：-1.5点

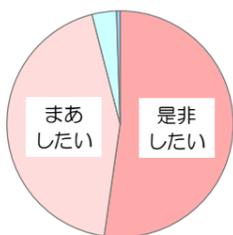
前回調査との差：0.0点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：752人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」



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	52.3%	+1.0%	-0.3%
まあしたい	43.8%	-0.8%	+1.2%
あまりしたくない	3.5%	-0.2%	-0.5%
全くしたくない	0.5%	+0.1%	-0.3%