

# 医科外来患者満足度調査の結果

令和7年9月1日(月)～9月5日(金)実施  
当院全体 回答者数：764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6年9月2日(月)～9月6日(金)実施（回答者数：728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

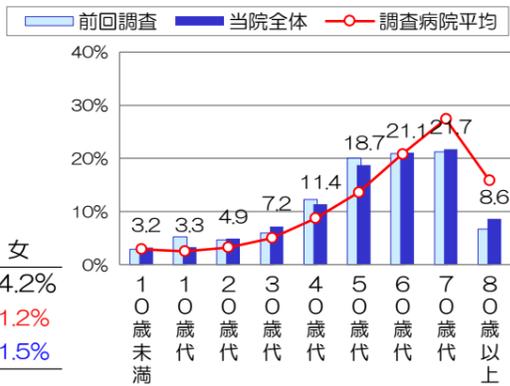
### ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：749人



当院全体 45.8% 54.2%  
調査病院平均差 -1.2% +1.2%  
前回調査との差 +1.5% -1.5%

調査病院 前回調査  
平均差 との差  
有効回答者数：760人  
平均年齢：57.1歳  
-4.6歳 +1.1歳



### ■個別項目の満足度

#### 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	742人	13.6	57.8	22.0	4.6	2.0	69.1	-4.9	+0.5
各科の待合室の設備や雰囲気	744人	11.4	57.4	26.9	3.6	0.7	68.8	-2.8	-0.5
診察室や検査室の設備や雰囲気	727人	13.6	59.4	23.7	2.9	0.4	70.7	-3.7	-0.4
案内表示のわかりやすさ	729人	12.3	57.6	22.9	6.3	0.8	68.6	-2.2	-0.9
トイレや洗面所	730人	13.3	51.6	24.1	8.4	2.6	66.2	-6.0	-0.8
食事・喫茶・買物施設	669人	13.3	54.1	26.5	4.8	1.3	68.3	+4.1	+0.1
駐車場の使いやすさ	610人	12.0	46.4	28.9	9.7	3.1	63.6	+2.6	+0.4
施設面全般について	721人	10.4	58.3	27.5	2.9	1.0	68.6	-2.4	-0.3

#### 接遇面

総合案内や受付の対応	725人	17.0	64.0	14.8	2.6	1.7	73.0	-4.1	+1.4
会計の対応	724人	16.7	60.2	16.3	4.1	2.6	71.1	-4.0	+0.9
各科診療受付の対応	730人	19.9	60.8	15.2	2.7	1.4	73.8	-3.5	+1.8
看護師の言葉遣いや態度	724人	25.6	62.8	9.8	1.0	0.8	77.8	-1.9	-0.7
医師の言葉遣いや態度	729人	28.5	59.9	9.3	1.4	0.8	78.5	-2.3	-0.9
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	677人	26.0	62.3	10.6	0.6	0.4	78.2	-0.3	-1.5
薬剤師の言葉遣いや態度	292人	22.6	60.3	16.1	1.0	0.0	76.1	-1.4	-0.2
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	197人	18.3	61.9	19.3	0.5	0.0	74.5	-3.7	-3.1
栄養士の言葉遣いや態度	197人	19.3	56.9	21.8	1.0	0.0	73.1	-3.8	-3.6
接遇面全般について	709人	18.8	66.1	13.5	1.1	0.4	75.4	-1.5	-0.3

#### 診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	669人	20.5	57.8	19.4	1.6	0.6	74.0	-2.9	-1.2
看護師の患者の話を聞く姿勢	663人	21.3	60.0	16.4	1.2	1.1	74.8	-3.0	-1.6
看護師の説明や処置	659人	21.5	61.6	14.6	1.4	0.9	75.4	-2.3	-2.0
医師への質問や相談のしやすさ	727人	27.1	55.4	14.6	2.1	0.8	76.5	-2.3	-0.4
医師の患者の話を聞く姿勢	730人	28.1	55.2	14.0	1.6	1.1	76.9	-2.5	-0.7
医師からの病状や検査結果の説明	727人	27.9	54.6	12.9	3.6	1.0	76.2	-2.9	-1.2
医師の診断や処置への信頼感	726人	29.2	54.0	13.5	2.3	1.0	77.0	-2.4	-1.0
診療面全般について	725人	24.7	59.0	14.1	1.8	0.4	76.4	-1.9	-0.8

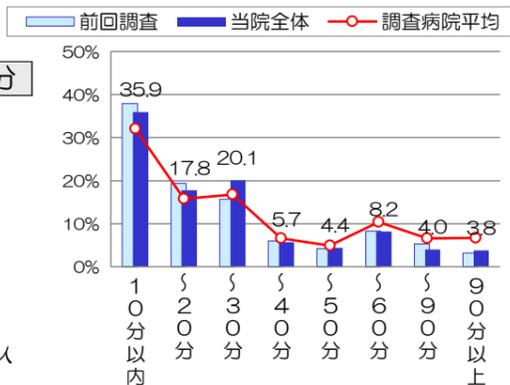
#### サービス体制面

診察までの待ち時間	716人	6.7	27.8	35.9	19.4	10.2	50.3	-4.1	-2.7
会計の待ち時間	720人	4.6	21.9	30.6	27.5	15.4	43.2	-16.3	-3.7
待ち時間への気配り	691人	5.1	21.1	48.5	15.2	10.1	49.0	-9.0	-2.0
安全面への気配り	683人	12.2	45.7	37.2	3.5	1.5	65.9	-2.9	-0.1
プライバシーへの気配り	688人	11.8	45.1	36.9	4.2	2.0	65.1	-3.9	-1.0
整理整頓や清掃状況	712人	16.2	55.9	25.0	2.5	0.4	71.2	-3.3	-0.8
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	720人	10.8	51.7	30.4	5.4	1.7	66.1	-4.0	-0.9
職員間の連携の良さ	671人	11.0	44.7	37.7	4.2	2.4	64.5	-4.8	-0.1
掲示やパンフレットなどの情報提供	633人	9.3	43.8	43.0	3.2	0.8	64.4	-2.8	-0.4
サービス体制面全般について	688人	10.6	47.5	36.6	3.8	1.5	65.5	-4.5	-1.1

### ■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：546人



平均時間：28.4分  
調査病院平均差：-6.7分  
前回調査との差：+0.6分

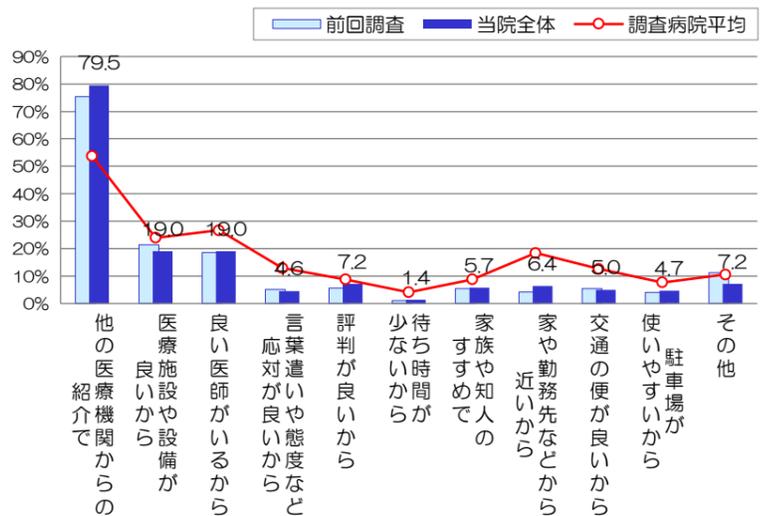
### ■初診率：7.9%

前回調査との差：+0.3%

有効回答者数：745人

### ■当院の選択理由

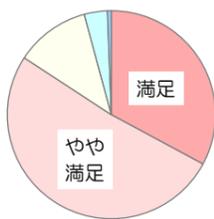
(複数回答可) 有効回答者数：737人



### ■総合満足度

「当院について、総合的にはどう思われますか」

有効回答者数：718人



満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	32.9%	-6.5%	-1.5%
やや満足	51.4%	+3.8%	+3.0%
どちらともいえない	11.6%	+0.8%	-0.7%
やや不満	3.6%	+1.7%	-0.4%
不満	0.6%	+0.2%	-0.3%

### ■総合評価点

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

有効回答者数：712人

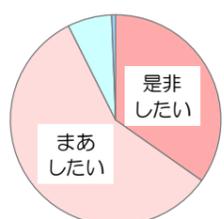


平均評価点：79.6点  
調査病院平均差：-2.2点  
前回調査との差：-0.1点

### ■紹介・推薦意向

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」

有効回答者数：696人



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	34.8%	+0.4%	-4.0%
まあしたい	57.9%	-1.4%	+6.4%
あまりしたくない	6.8%	+1.2%	-2.0%
全くしたくない	0.6%	0.0%	-0.3%

# 歯科外来患者満足度調査の結果

令和7年9月1日(月)～9月5日(金)実施

当院歯科 回答者数：356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：764人）

前回調査：令和6年9月2日(月)～9月6日(金)実施（回答者数：357人）

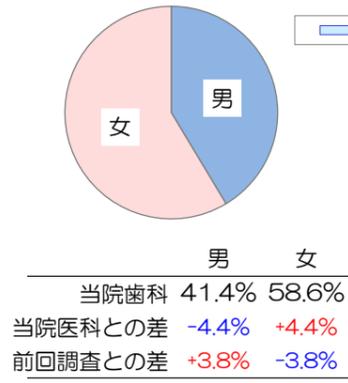
## 当院 歯科

\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

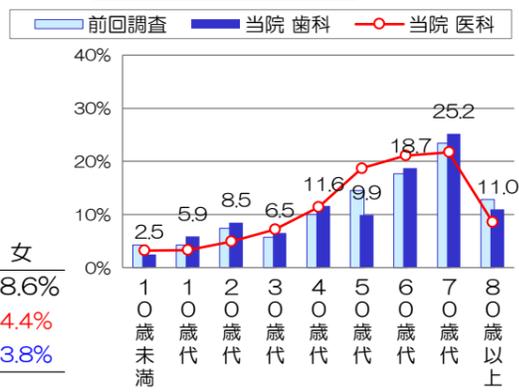
\*個別満足度のインデックスは、非常に満足：100点、満足：75点、どちらともいえない：50点、やや不満：25点、不満：0点とした平均評価点

### ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：338人



有効回答者数：353人  
 平均年齢：56.6歳  
 当院医科との差：-0.5歳  
 前回調査との差：-0.5歳

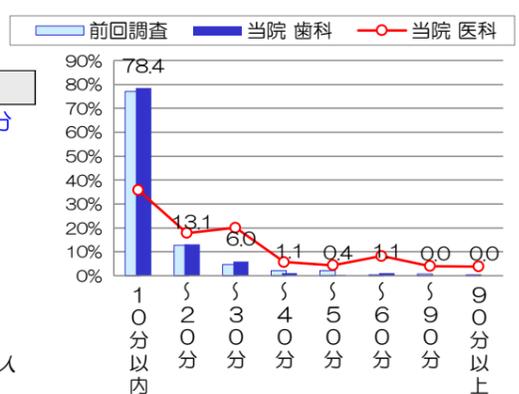


### ■診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

有効回答者数：268人

平均時間：7.9分  
 当院医科との差：-20.5分  
 前回調査との差：-1.9分



### ■初診率：9.9%

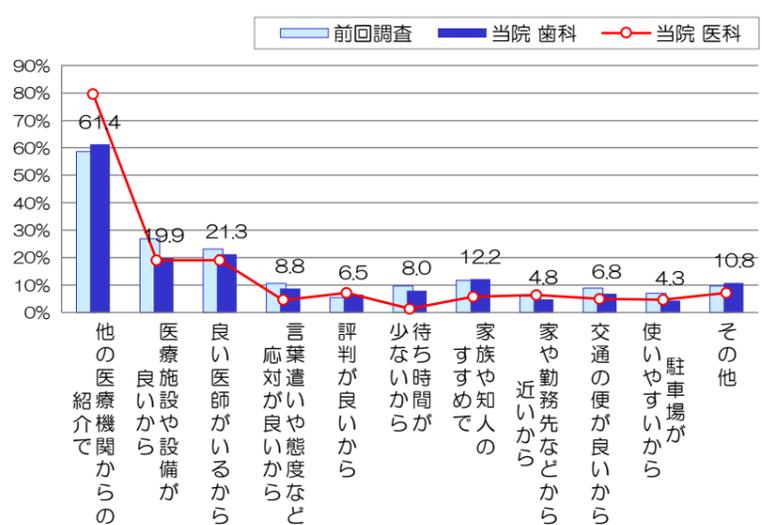
当院医科との差：+2.0%  
 前回調査との差：+2.3%

有効回答者数：354人

### ■当院の選択理由

(複数回答可)

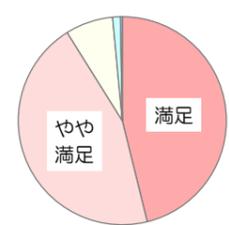
有効回答者数：352人



### ■総合満足度

有効回答者数：338人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



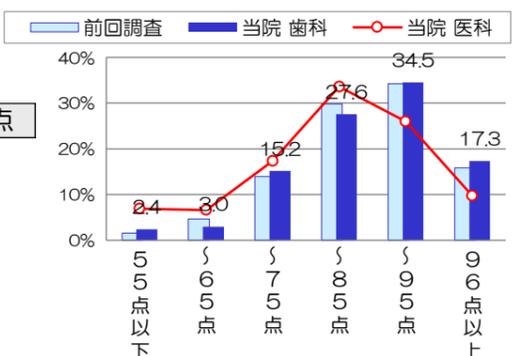
満足度	当院 歯科	当院 医科との差	前回調査との差
満足	46.2%	+13.3%	+1.5%
やや満足	45.0%	-6.4%	-0.3%
どちらともいえない	7.4%	-4.2%	-2.2%
やや不満	1.2%	-2.4%	+0.9%
不満	0.3%	-0.3%	+0.3%

### ■総合評価点

有効回答者数：330人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

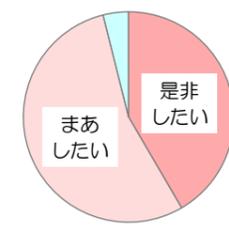
平均評価点：84.7点  
 当院医科との差：+5.1点  
 前回調査との差：0.0点



### ■紹介・推薦意向

有効回答者数：332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 歯科	当院 医科との差	前回調査との差
是非したい	41.6%	+6.8%	+1.4%
まあしたい	54.5%	-3.4%	-0.3%
あまりしたくない	3.9%	-2.9%	-1.1%
全くしたくない	0.0%	-0.6%	0.0%

### ■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	26.6%	59.0%	13.0%	0.3%	12.1%	77.6	+8.5	+0.4
各科の待合室の設備や雰囲気	344人	25.9%	57.3%	15.4%	1.5%	14.1%	76.9	+8.1	0.0
診察室や検査室の設備や雰囲気	335人	26.0%	56.4%	16.7%	0.9%	16.0%	76.9	+6.2	-0.1
案内表示のわかりやすさ	339人	20.9%	49.3%	23.3%	5.0%	1.5%	70.8	+2.2	-1.5
トイレや洗面所	332人	24.4%	50.3%	17.8%	6.0%	1.5%	72.5	+6.3	-0.4
食事・喫茶・買物施設	257人	20.6%	45.5%	28.4%	4.3%	1.2%	70.0	+1.7	-0.2
駐車場の使いやすさ	237人	18.1%	41.8%	24.9%	10.1%	1.1%	64.5	+0.9	-2.7
施設面全般について	317人	20.8%	55.8%	20.5%	2.5%	0.3%	73.6	+5.0	-1.0

#### ■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	当院医科との差	前回調査との差
総合案内や受付の対応	334人	26.6%	60.8%	11.7%	0.9%	0.9%	78.3	+5.3	-0.1
会計の対応	332人	27.1%	58.4%	13.3%	0.3%	0.9%	77.8	+6.7	-0.4
各科診療受付の対応	330人	29.1%	58.8%	10.6%	0.6%	0.9%	78.7	+4.9	+0.5
看護師の言葉遣いや態度	320人	34.4%	55.3%	10.0%	0.3%	0.3%	80.9	+3.1	+0.2
医師の言葉遣いや態度	336人	39.3%	50.6%	8.3%	0.6%	1.2%	81.7	+3.2	-0.2
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	299人	33.1%	52.8%	13.4%	0.7%	0.7%	79.6	+1.4	+0.4
薬剤師の言葉遣いや態度	117人	35.9%	46.2%	16.2%	1.7%	1.7%	79.1	+3.0	+3.2
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	83人	37.3%	47.0%	14.5%	1.2%	1.2%	80.1	+5.6	+4.8
栄養士の言葉遣いや態度	81人	34.6%	48.1%	16.0%	1.2%	1.2%	79.0	+5.9	+3.0
接遇面全般について	326人	29.8%	56.7%	12.9%	0.3%	0.3%	78.8	+3.4	+0.5

#### ■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	当院医科との差	前回調査との差
看護師への質問や相談のしやすさ	291人	30.9%	51.9%	15.1%	1.4%	0.7%	77.7	+3.7	+0.2
看護師の患者の話を聞く姿勢	292人	31.2%	55.8%	11.0%	0.3%	1.7%	78.9	+4.1	+0.2
看護師の説明や処置	286人	30.8%	53.8%	15.0%	0.3%	1.5%	78.8	+3.4	+0.6
医師への質問や相談のしやすさ	331人	38.4%	47.7%	11.8%	0.6%	1.5%	80.4	+3.9	+1.1
医師の患者の話を聞く姿勢	335人	38.5%	47.8%	11.3%	0.3%	2.1%	80.5	+3.6	+0.4
医師からの病状や検査結果の説明	333人	38.1%	49.5%	9.9%	0.6%	1.8%	80.7	+4.5	+2.1
医師の診断や処置への信頼感	333人	39.0%	48.9%	9.0%	0.3%	2.7%	80.9	+3.9	+0.8
診療面全般について	331人	35.3%	53.2%	10.0%	1.5%	1.5%	80.6	+4.2	+1.2

#### ■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	当院医科との差	前回調査との差
診察までの待ち時間	339人	19.8%	44.0%	25.7%	8.0%	2.7%	67.6	+17.3	-2.1
会計の待ち時間	334人	19.2%	42.5%	25.7%	7.8%	4.8%	65.9	+22.7	-1.3
待ち時間への気配り	322人	16.1%	33.2%	39.8%	8.4%	2.5%	63.0	+14.0	-2.4
安全面への気配り	317人	23.0%	48.9%	25.9%	1.6%	0.6%	73.0	+7.1	-0.7
プライバシーへの気配り	314人	21.3%	48.4%	26.4%	2.9%	1.0%	71.6	+6.5	-0.7
整理整頓や清掃状況	326人	24.5%	56.7%	17.8%	0.9%	1.5%	76.2	+5.0	0.0
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	324人	19.8%	52.2%	21.6%	5.2%	1.2%	71.0	+4.9	-1.8
職員間の連携の良さ	299人	23.1%	44.1%	26.8%	4.7%	1.3%	70.7	+6.2	-1.6
掲示やパンフレットなどの情報提供	282人	18.8%	42.2%	35.5%	3.2%	0.4%	69.0	+4.6	-0.9
サービス体制面全般について	308人	21.1%	52.9%	22.7%	3.2%	1.5%	73.0	+7.5	+0.2

# 入院患者満足度調査の結果

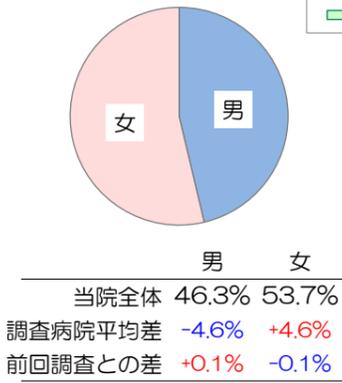
\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計  
 \*個別満足度のインデックスは、非常に満足：100点、満足：75点、どちらともいえない：50点、やや不満：25点、不満：0点とした平均評価点

令和7年9月1日～9月30日実施  
 当院全体 回答者数：795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6年9月1日～9月30日実施（回答者数：801人）

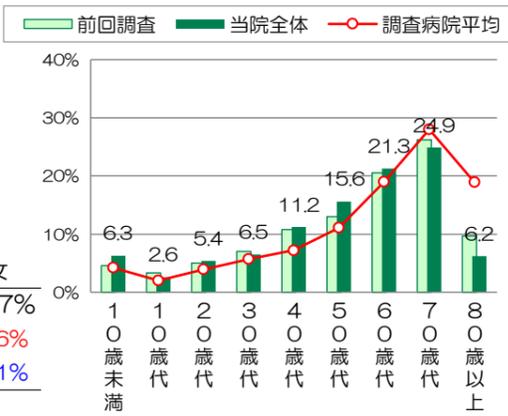
## 当院全体

### ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：745人



有効回答者数：775人  
 調査病院平均差  
 平均年齢：55.7歳 -6.2歳 -1.9歳



### ■個別項目の満足度

#### 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
建物の外観やつくり	757人	15.7	53.0	25.1	4.4	1.8	69.1	-6.3	-1.0
医療機器等の設備	751人	35.7	51.3	11.3	1.6	0.1	80.2	-0.1	-0.7
トイレ・洗面・給湯等の設備	773人	15.4	41.4	24.1	13.2	6.0	61.8	-11.8	-3.4
食事・喫茶・買物施設	767人	23.7	48.5	20.1	5.7	2.0	71.6	+4.2	-0.7
談話室や面会スペース	761人	20.4	50.7	22.7	4.9	1.3	71.0	+0.6	-0.7
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	781人	19.5	48.8	20.9	8.2	2.7	68.5	-5.2	-1.7
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	781人	22.5	52.9	16.8	6.3	1.5	72.2	-3.1	-0.9
冷暖房や換気	778人	13.8	38.2	26.2	13.8	8.1	58.9	-13.7	-0.6
施設面全般について	776人	15.5	55.7	20.5	6.6	1.8	69.1	-5.8	-1.2

#### 接遇面

事務職員の言葉遣いや態度	780人	37.6	50.8	9.1	1.5	1.0	80.6	-2.1	+0.9
看護師の言葉遣いや態度	793人	50.2	41.9	6.3	1.4	0.3	85.1	+0.4	-1.3
医師の言葉遣いや態度	793人	49.6	44.0	5.2	0.6	0.6	85.3	-0.5	+0.9
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	765人	44.8	48.6	5.5	0.8	0.3	84.2	+0.3	-0.9
薬剤師の言葉遣いや態度	676人	45.3	49.1	5.3	0.3	0.3	84.8	+0.9	+1.1
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	403人	45.4	47.4	6.5	0.5	0.2	84.3	-0.3	+0.2
栄養士の言葉遣いや態度	366人	42.3	45.9	11.2	0.3	0.3	82.4	-0.7	+1.0
接遇面全般について	776人	39.8	50.0	9.0	0.5	0.6	82.0	-0.4	-0.7

#### 診療面

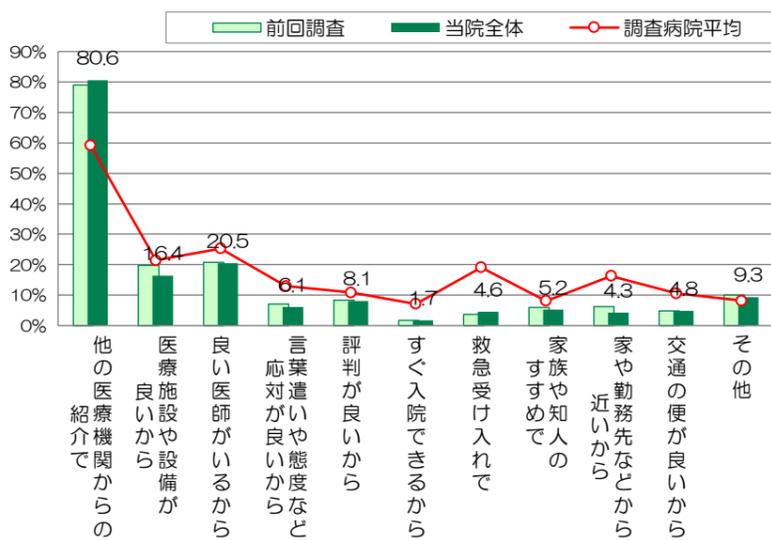
看護師への質問や相談のしやすさ	793人	44.5	46.7	7.4	1.3	0.1	83.5	+0.7	-0.8
看護師の患者の話を聞く姿勢	792人	48.1	44.6	6.1	0.9	0.4	84.8	+1.4	-0.7
看護師の説明や励まし	789人	46.9	44.0	7.5	1.4	0.3	84.0	+1.1	-0.6
看護師の採血や介助などの処置	779人	45.8	44.9	7.4	1.3	0.5	83.6	+1.3	-0.8
看護師のナースコールへの対応	739人	41.3	45.1	10.3	2.6	0.8	80.9	+0.3	-1.5
医師への質問や相談のしやすさ	789人	43.0	43.0	11.2	2.2	0.8	81.3	-1.1	+0.5
医師の患者の話を聞く姿勢	789人	45.8	44.7	7.2	1.4	0.9	83.3	-0.2	+1.2
医師からの病状や検査結果の説明	788人	43.5	43.4	9.3	2.8	1.0	81.4	-1.5	-0.3
医師の診断や処置への信頼感	788人	48.6	42.1	7.7	0.9	0.6	84.3	+0.1	+0.3
診療面全般について	786人	44.1	48.3	5.9	1.4	0.3	83.7	+0.8	+0.5

#### サービス体制面

入院までの期間	754人	24.9	48.0	19.0	5.4	2.7	71.8	-4.1	-1.3
入院時の書類や説明のわかりやすさ	779人	25.5	52.1	17.2	4.1	1.0	74.3	-2.1	+0.4
食事の内容(メニュー・味など)	770人	16.0	33.0	30.6	13.8	6.6	59.5	-4.9	-0.3
整理整頓や清掃状況	781人	28.3	49.7	15.6	4.2	2.2	74.4	-2.8	-1.0
安全面への気配り	783人	32.2	52.4	13.3	1.7	0.5	78.5	-0.9	-0.2
プライバシーへの気配り	781人	25.1	48.9	20.1	4.6	1.3	73.0	-2.8	-1.3
職員間の連携の良さ	778人	25.6	47.0	19.8	5.3	2.3	72.1	-3.3	-0.1
退院に向けた情報提供などの支援	766人	28.3	50.9	17.5	2.7	0.5	75.9	-0.6	+0.1
サービス体制面全般について	772人	25.5	54.0	17.2	2.7	0.5	75.3	-2.1	-0.5

### ■当院の選択理由 (複数回答可)

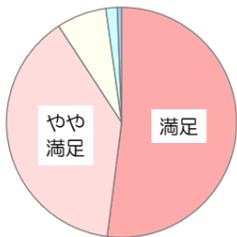
有効回答者数：775人



### ■総合満足度

有効回答者数：773人

「当院について、総合的にはどうお考えですか」



満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	52.0%	-4.2%	-1.5%
やや満足	38.8%	+3.0%	+1.1%
どちらともいえない	7.0%	+0.4%	-0.2%
やや不満	1.6%	+0.4%	+0.4%
不満	0.6%	+0.3%	+0.2%

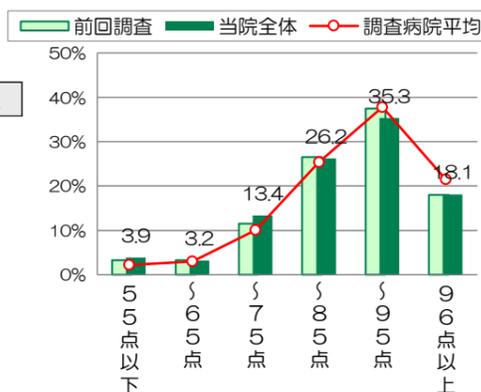
### ■総合評価点

有効回答者数：779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

調査病院平均差：-1.9点  
 前回調査との差：-0.6点



### ■紹介・推薦意向

有効回答者数：763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	51.1%	-0.2%	-1.2%
まあしたい	43.5%	-0.9%	-0.3%
あまりしたくない	5.1%	+1.1%	+1.6%
全くしたくない	0.3%	0.0%	-0.2%