

外来患者満足度調査 結果報告書

令和8年3月17日

接遇委員会

I. 調査の概要

1. 調査目的

患者・家族の当院に対する満足度を把握し、満足度を向上することで、地域住民に選ばれる病院を目指す。

2. 調査設計

- ・調査対象 : 当病院の外来患者
- ・調査内容 : 対象者の属性、当院の選択理由、個別満足度、総合的な満足度、総合評価点、推薦意向、自由意見
- ・調査方法 : 外来にてアンケート用紙を配布し、回収
- ・調査時期 : 令和7年度10月14日～11月13日にアンケート票を配布
- ・サンプル数 : 配布数・・・341枚
回収数・・・341枚
回収率・・・100%集計分析
- ・各設問の無回答・及び満足度設問の「わからない・該当しない」は、構成比の母数から除外している。
- ・個別満足度設問には、以下の5段階選択肢に対応する係数を乗じてインデックス（平均評価点）を算出している。

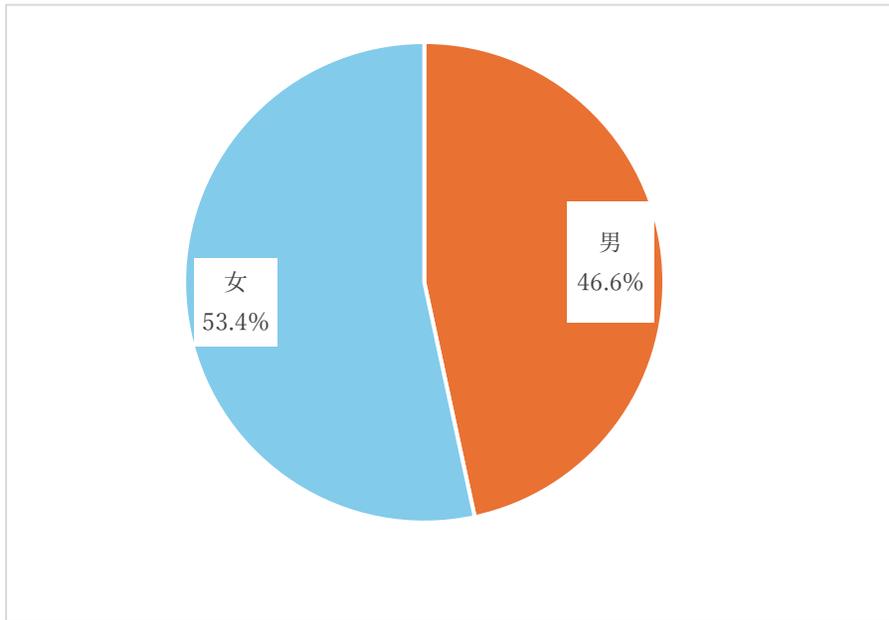
「非常に満足」	100
「満足」	75
「どちらともいえない」	50
「やや不満」	25
「不満」	0

II. 調査対象者の属性

1. 性別

対象者の性別は、「男性」が46.6%、「女性」が53.4%、女性がやや多い。

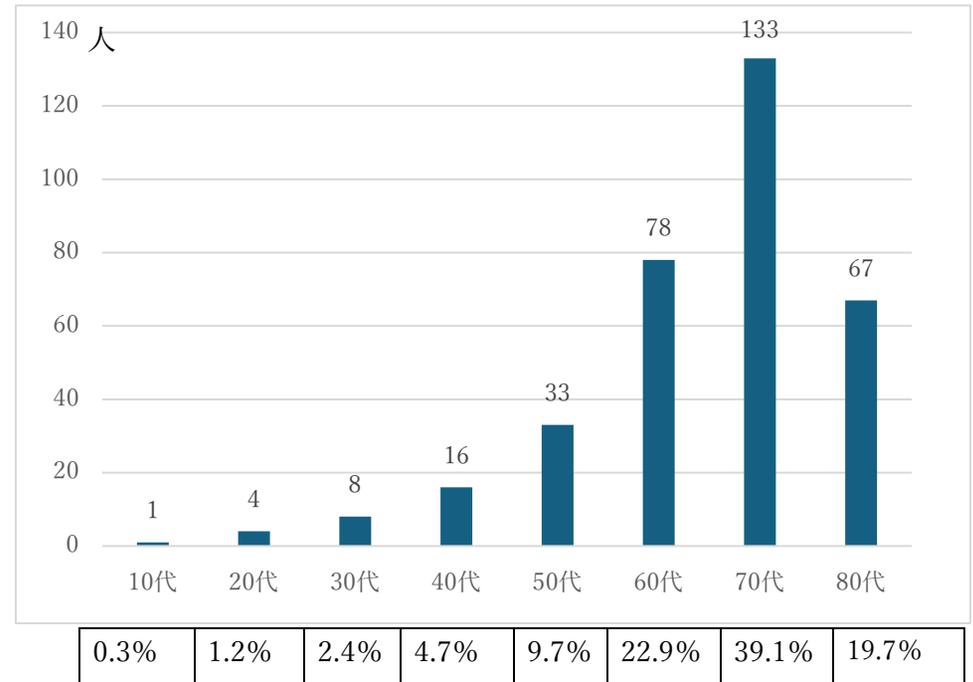
有効回答者数：326人



2. 年代

「70歳代」の人の割合が39.1%で最も高く、次いで「60歳代」の22.9%、「80歳代」の19.7%、「50歳代」の9.7%であった。

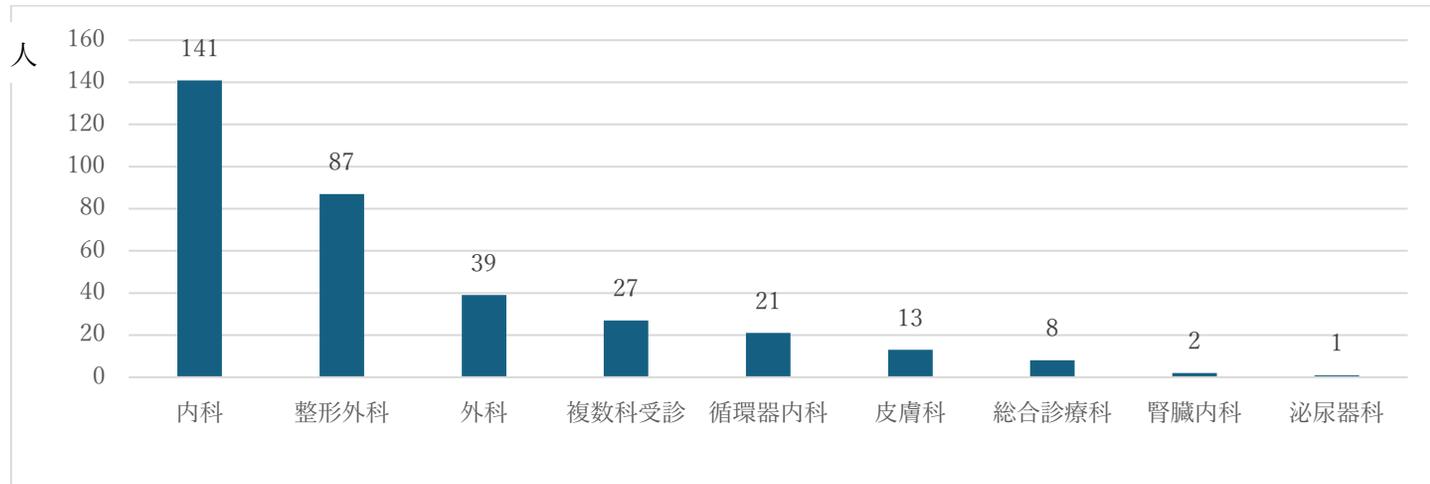
有効回答者数：340人



3. 受診した診療科

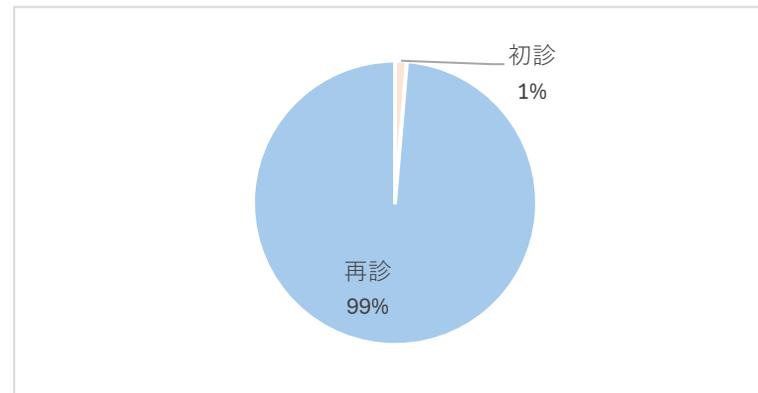
対象者の診療科は、次の通りであった。

有効回答者数：：339 人



4. 初診・再診

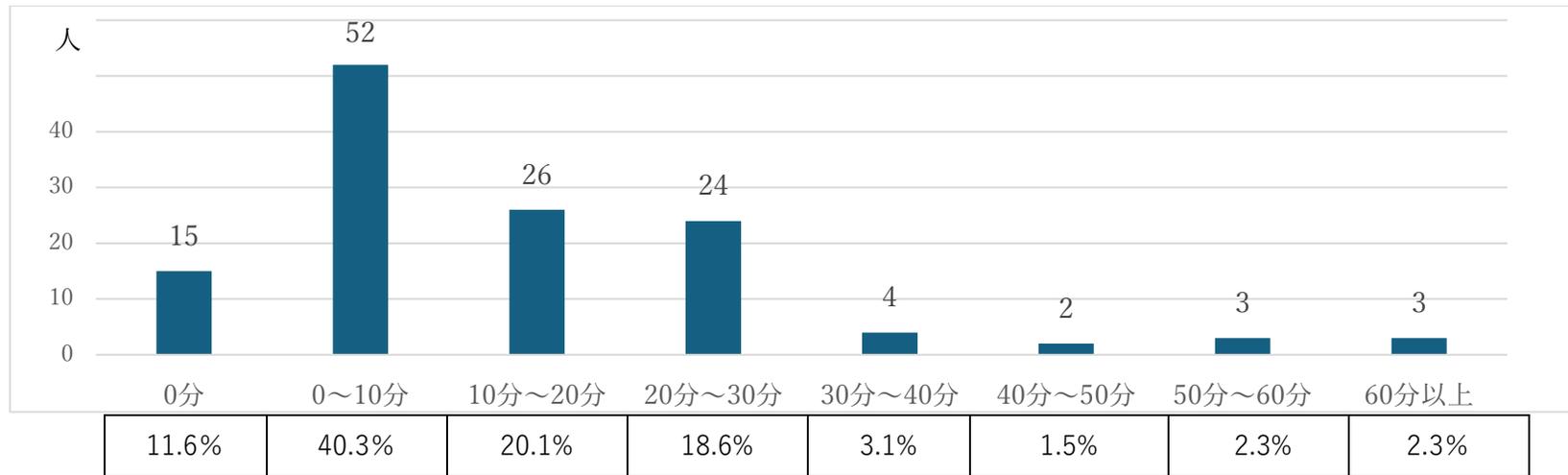
対象者は、初診 4 人（1%）、再診 295 人（99%）であった。有効回答者数：299 人



5. 予約時間から診療までの待ち時間

予約時間から診療までの待ち時間をお聞きしたところ、0～10分の割合が最も高く52人（40.3%）、次いで10～20分が26人（20.1%）、20～30分が24人（18.6%）であった。

有効回答者数：129人



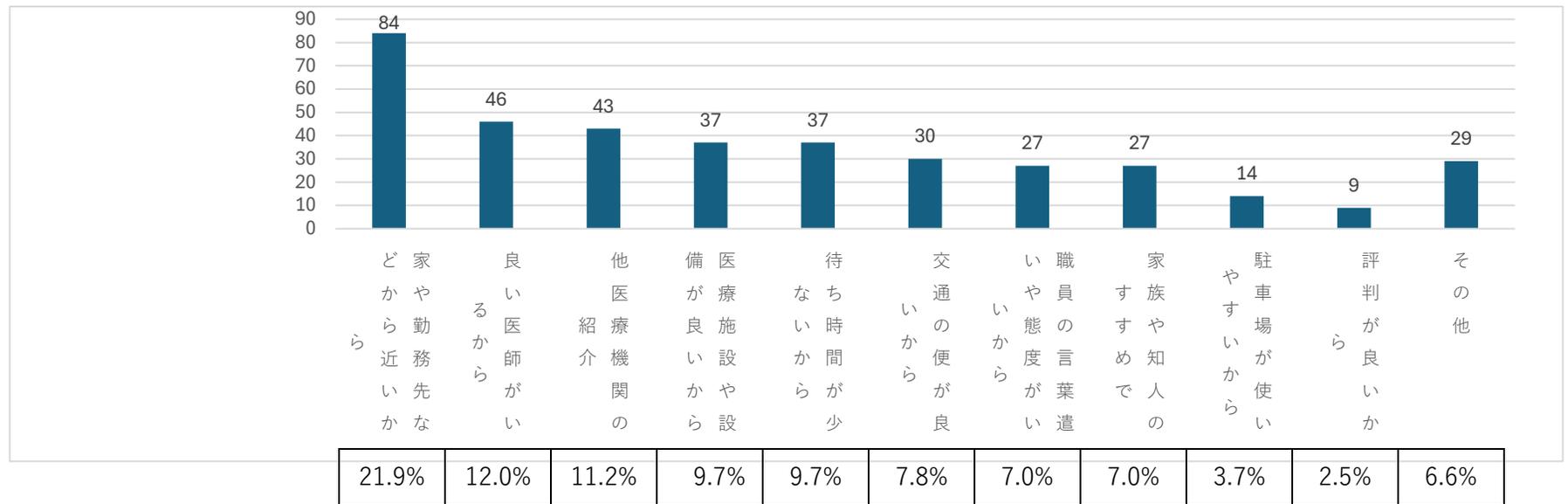
III. 調査結果の分析

1. 当院の選択理由

当院の選択理由をおききしたところ、「家や勤務先などから近いから」と答えた人の割合が 21.9%で最も高く、次いで、「良い医師がいるから」(12.0%)、「他医療機関の紹介」(11.2%)、「医療施設や設備が良いから」「待ち時間が少ないから」(9.7%)、「交通の便がよいから」(7.8%)であった。

(人 複数回答可)

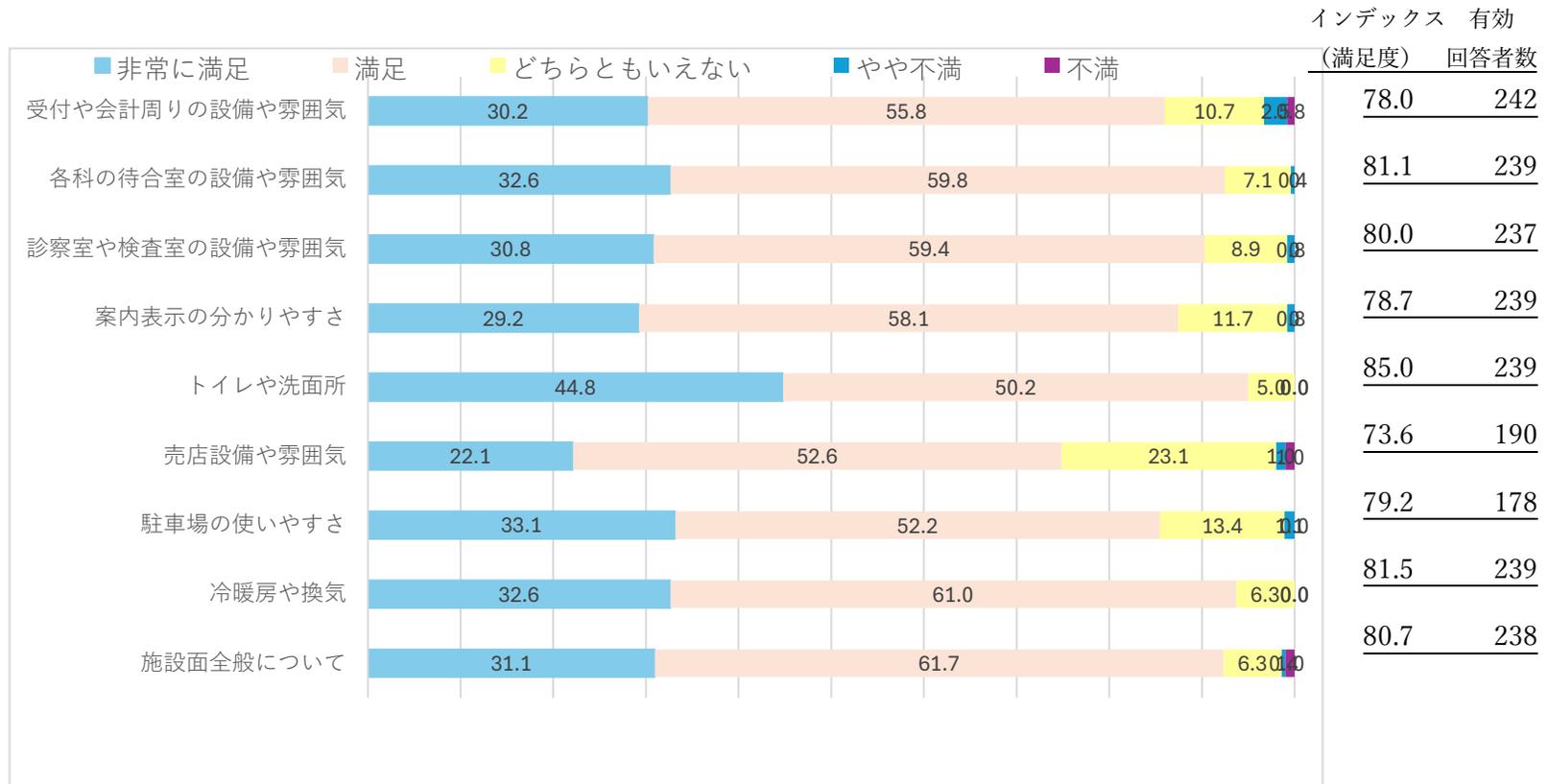
(有効回答者数:237 人)



2. 施設面の満足度

『施設面全般』については「非常に満足」(31.1%)、「満足」(61.7%)で、全体の92.8%が‘満足’と感じている。
 ‘不満’ (‘やや不満’ + ‘不満’) と感じている人の割合は、1.4%と非常に少ない。インデックスは80.7。
 項目別には、『トイレや洗面所』が「非常に満足」(44.8%)、「満足」(50.2%)で、全体の95%が‘満足’と感じており、
 インデックス(85.0)は最も高い。『売店設備や雰囲気』のインデックス(73.6)は最も低い。

単位：％ ※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)の合計点

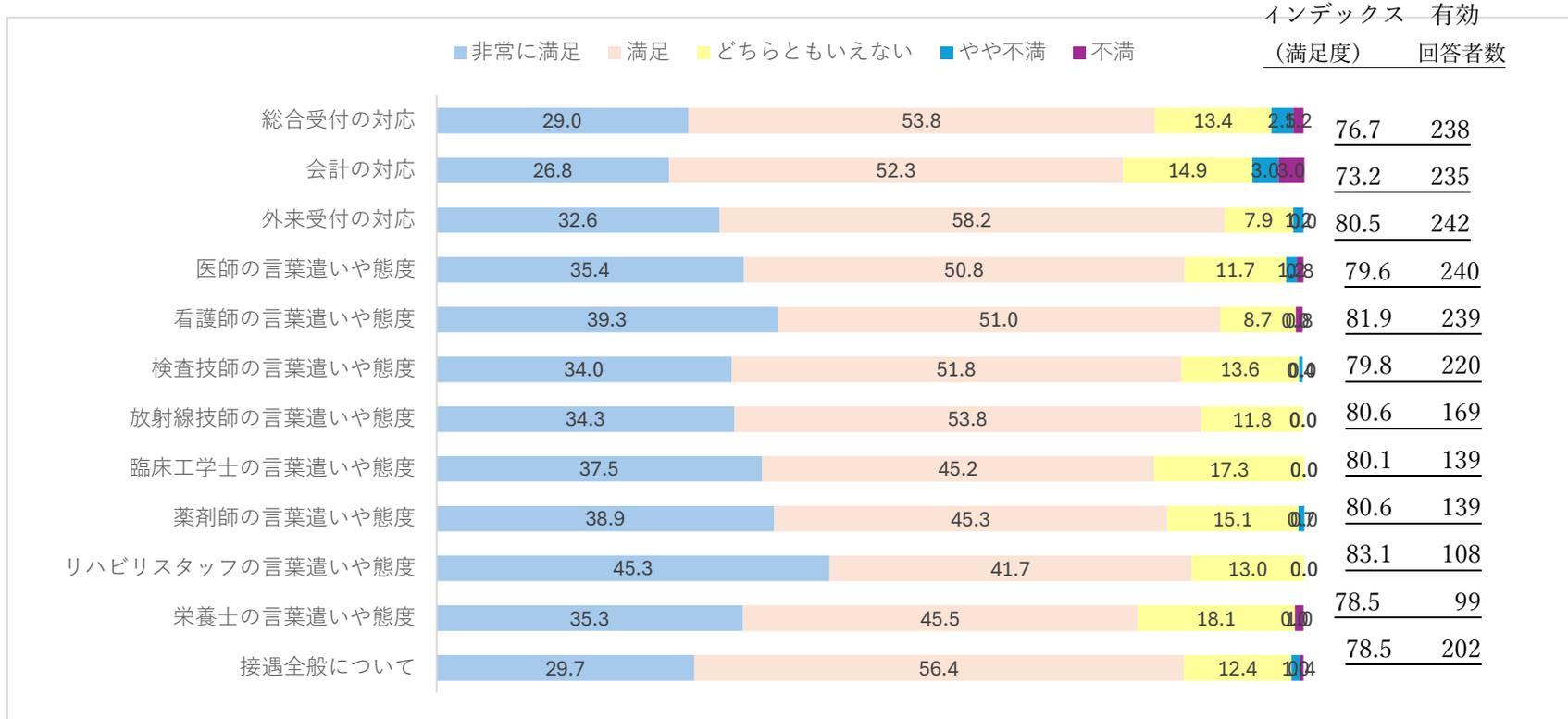


3. 接遇面の満足度

『接遇面全般』については「非常に満足」(29.7%)、「満足」(56.4%)で全体の86.1%が‘満足’と感じている。‘不満’（「やや不満」+「不満」）と感じている人の割合は1.4%であった。インデックスは78.5。

項目別には、『リハビリスタッフの言葉遣いや態度』が「非常に満足」(45.3%)、「満足」(41.7%)と最も高い。インデックスは83.1。

単位：％ ※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）

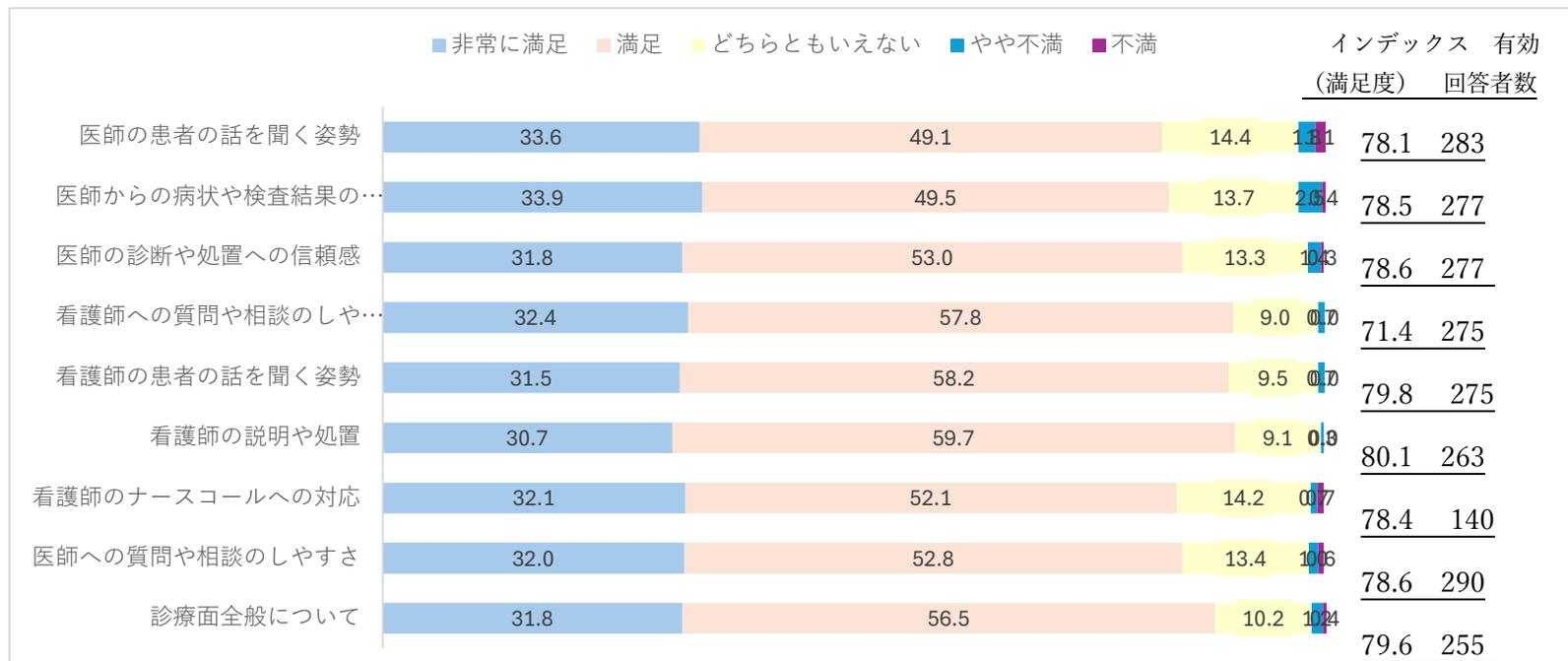


4. 診療面の満足度

『診療面全般』については「非常に満足」(31.8%)、「満足」(56.5%)で全体の88.3%が‘満足’と感じている。
 ‘不満’ (‘やや不満’ + ‘不満’)と感じている人の割合は1.6%であった。インデックスは79.6。

項目別には、『看護師の説明や処置』が「非常に満足」(30.7%)、「満足」(59.7%)と最も高い。インデックスは80.1。次に、
 『看護師の患者の話を聞く姿勢』、インデックスは79.8。

単位：% ※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)

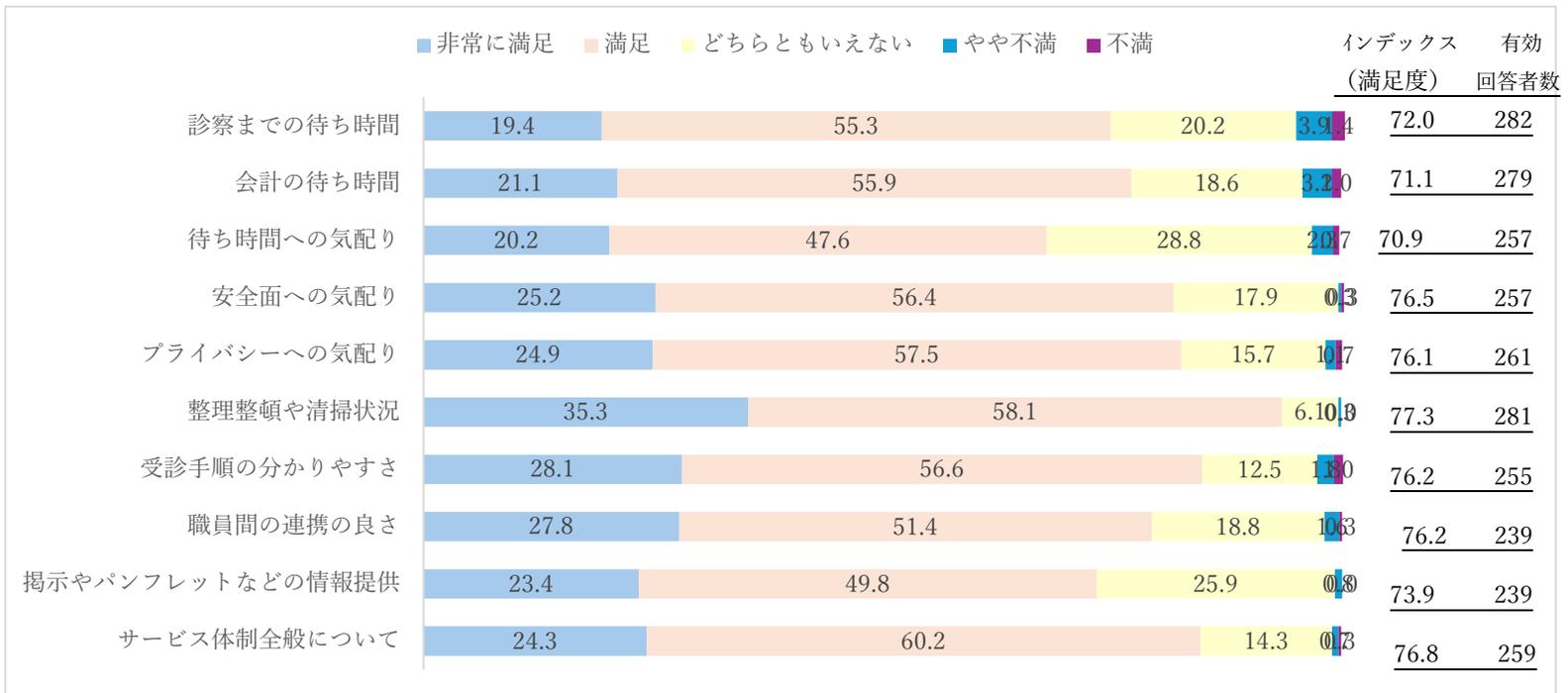


5. サービス体制面の満足度

『サービス体制全般』については「非常に満足」(24.3%)、「満足」(60.2%)で全体の84.5%が‘満足’と感じている。
 ‘不満’ (‘やや不満’ + ‘不満’)と感じている人の割合は1.0%であった。インデックスは76.8。

項目別には、『整理整頓や清掃状況』のインデックスが最も高く77.3。『待ち時間への気配り』のインデックスが最も低く70.9。

単位：％ ※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)

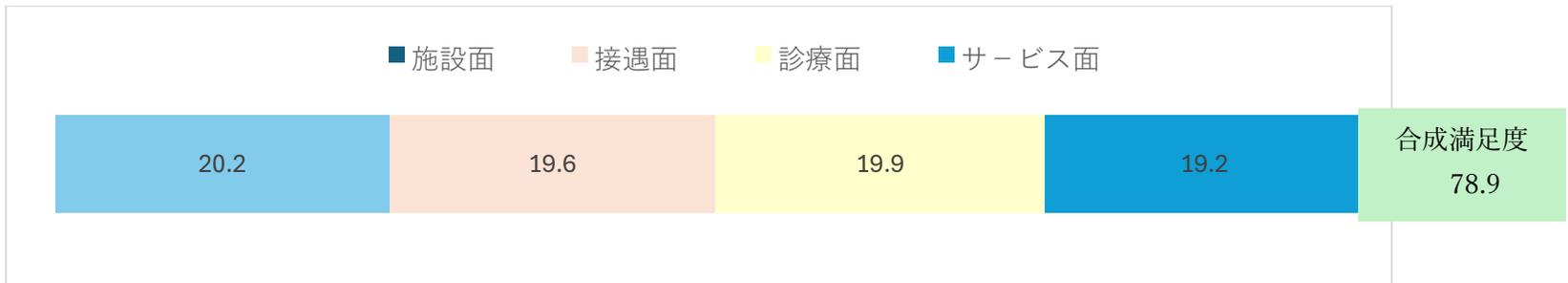


6. 合成満足度（各設問から合成した満足度）

合成満足度は、78.9。

≪合成満足度算出方法≫

「施設面全般について」、「接遇面全般について」、「診療面全般について」、「サービス体制面全般について」のインデックス値をそれぞれ1/4とした合計値



7. 総合的な満足度

『当院について総合的にどう思われますか』とお聞きしたところ、「満足」が51.1%、「やや満足」が38.7%で肯定的な意見の割合が、89.8%を占める。否定的な意見（「不満」+「やや不満」）の割合は、2.0%と少ない。

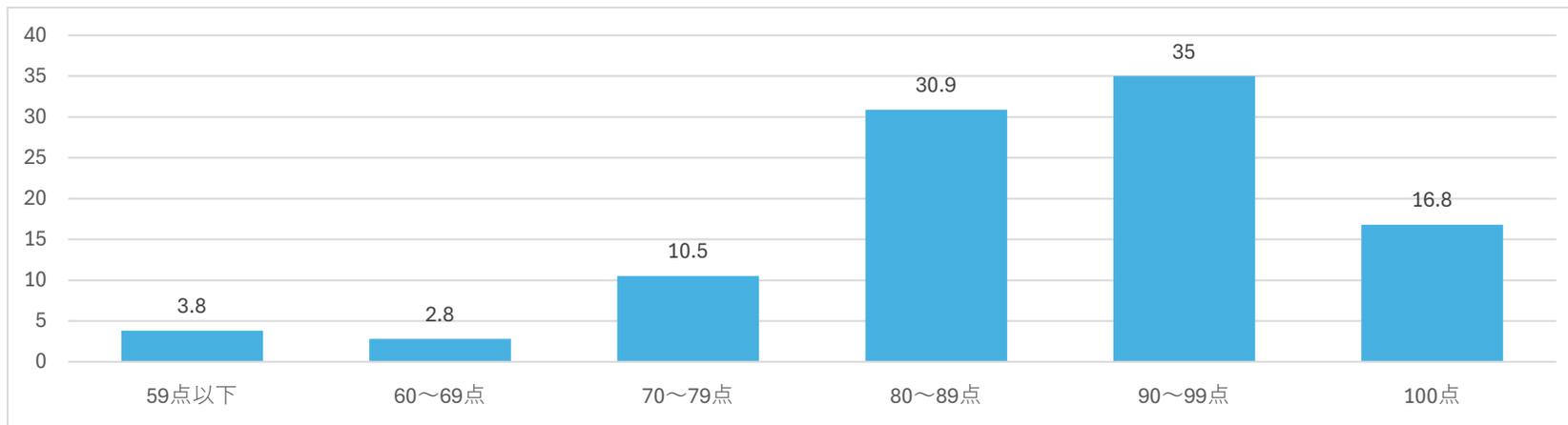


8. 総合評価点（100点満点式設問）

100点満点で当院の総合評価をお聞きしたところ、「90～99点」と答えた人の割合が最も高く35.0%、次いで「80～89点」（30.9%）、「100点」（16.8%）、「70～79点」（10.5%）、「59点以下」（3.8%）、「60～69点」（2.8%）であった。

単位：%

（有効回答者数：285人）



9. 推薦意向

「知人等に当院を紹介や推薦したいと思いますか」とお聞きしたところ、「是非したい」が30.7%、「まあしたい」が64.3%、「あまりしたくない」が3.9%、「全くしたくない」が1.1%であった。

単位：%

（有効回答者数：280人）

