

外来患者満足度 調査結果報告書

調査期間: 2025年11月1日～2025年11月15日

目次

1.調査概要

調査目的

調査期間

調査対象

2.調査票項目

3.調査結果分析

性別

年齢

受診診療科

当院を選ばれた理由

3.満足度調査結果

項目別評価結果

医師の接遇

看護師の接遇

事務の接遇

施設・設備・情報

医療・サービス

総合評価項目

1. 調査概要

・調査目的

現在の外来患者の実態や当病院への評価・満足度・問題点を把握し
その改善や患者サービス向上に役立てるため

・調査期間

2025年11月1日～2025年11月15日

・調査対象

回収枚数305枚 期間中に外来診療受診の患者様

2. 調査票項目

接遇

- 1 医師の態度・言葉遣いはいかがでしたか？
- 2 医師の病状や検査結果の説明はいかがでしたか？
- 3 診療時間の長さや丁寧さはいかがでしたか？
- 4 看護師の態度・言葉遣いはいかがでしたか？
- 5 受付の態度や言葉遣いはいかがでしたか？
- 6 会計の態度や言葉遣いはいかがでしたか？

施設・設備・情報

- 1 当院の施設や設備についてはいかがでしたか？
- 2 当院の清潔さはいかがでしたか？
- 3 待合室の空調はいかがでしたか？
- 4 院内の掲示物はいかがでしたか？
- 5 ホームページでの情報提供についてはいかがでしたか？

医療・サービス

- 1 受付の待ち時間はいかがでしたか？
- 2 診察の待ち時間はいかがでしたか？
- 3 会計の待ち時間はいかがでしたか？
- 4 医師の待ち時間に対する説明や配慮についてはいかがでしたか？
- 5 看護師の待ち時間に対する配慮についてはいかがでしたか？
- 6 事務職員の待ち時間に対する配慮についてはいかがでしたか？
- 7 スタッフ間の必要な情報伝達はされていましたか？
- 8 プライバシー配慮についてはいかがでしたか？

総合評価項目

- 1 総合の満足度はいかがですか？
- 2 また当院を利用したいと思いますか？
- 3 当院を家族や知人に勧めたいと思いますか？

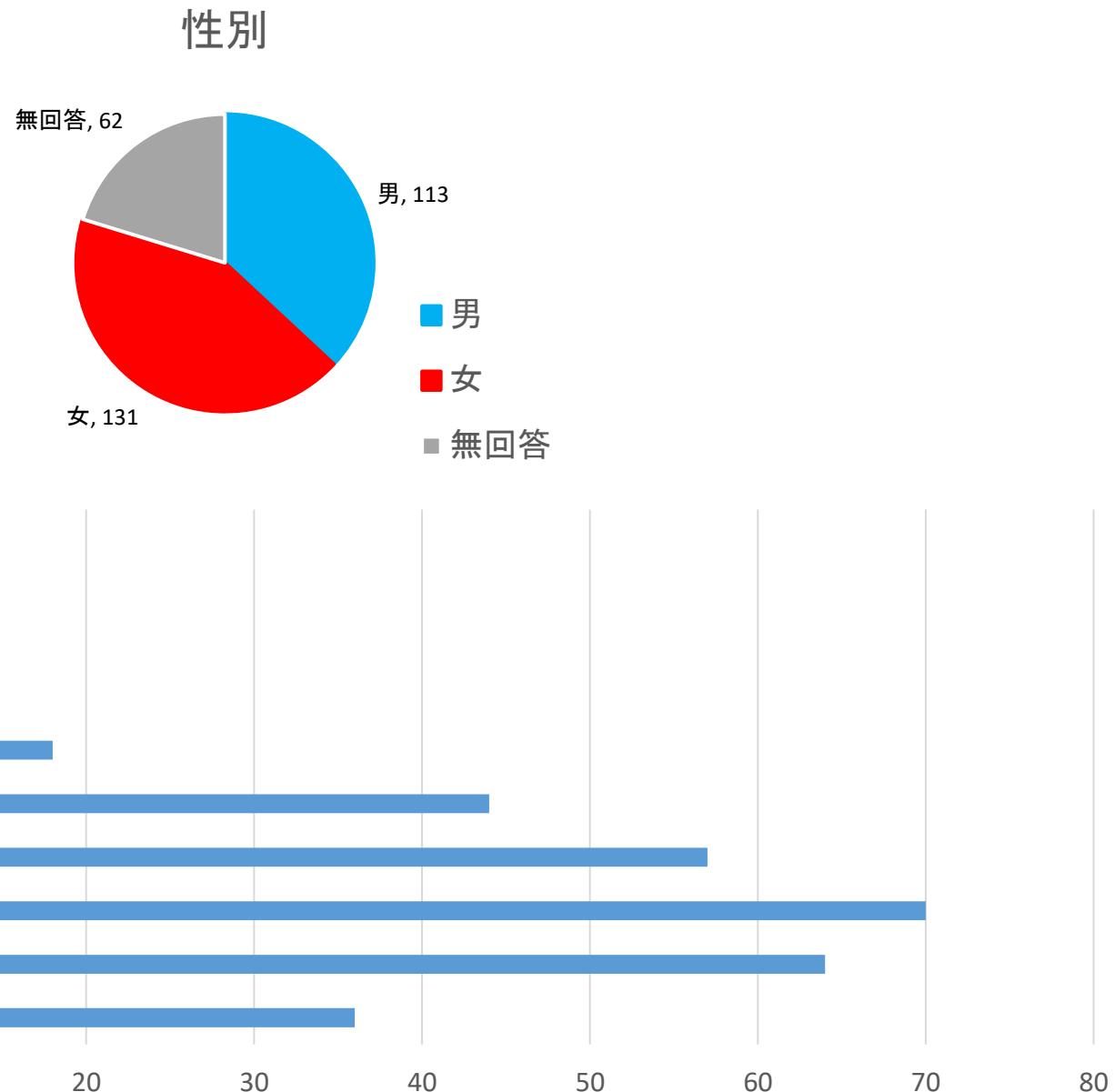
3. 調査結果分析

・性別

男 113人

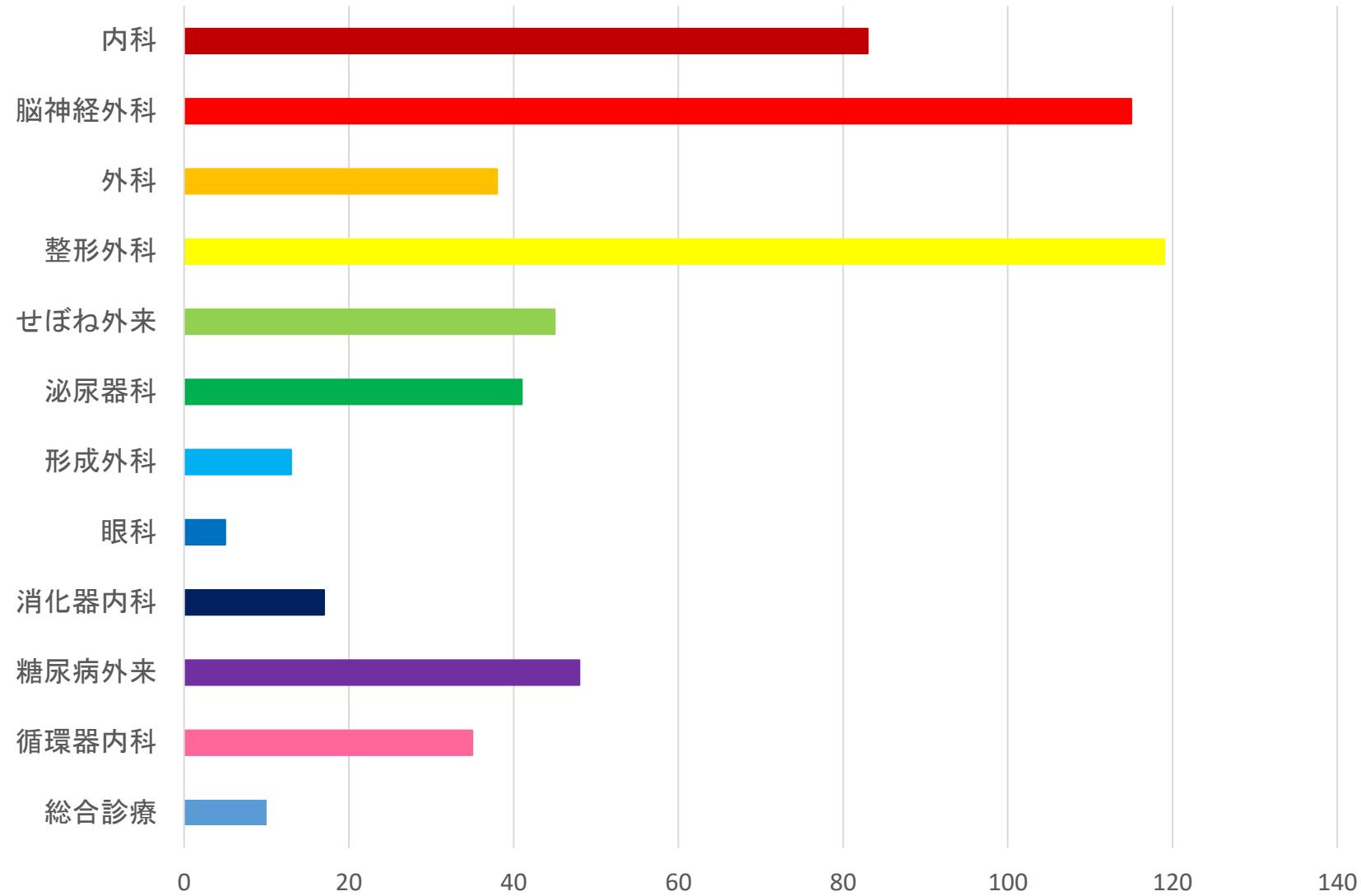
女 131人

無回答 62人



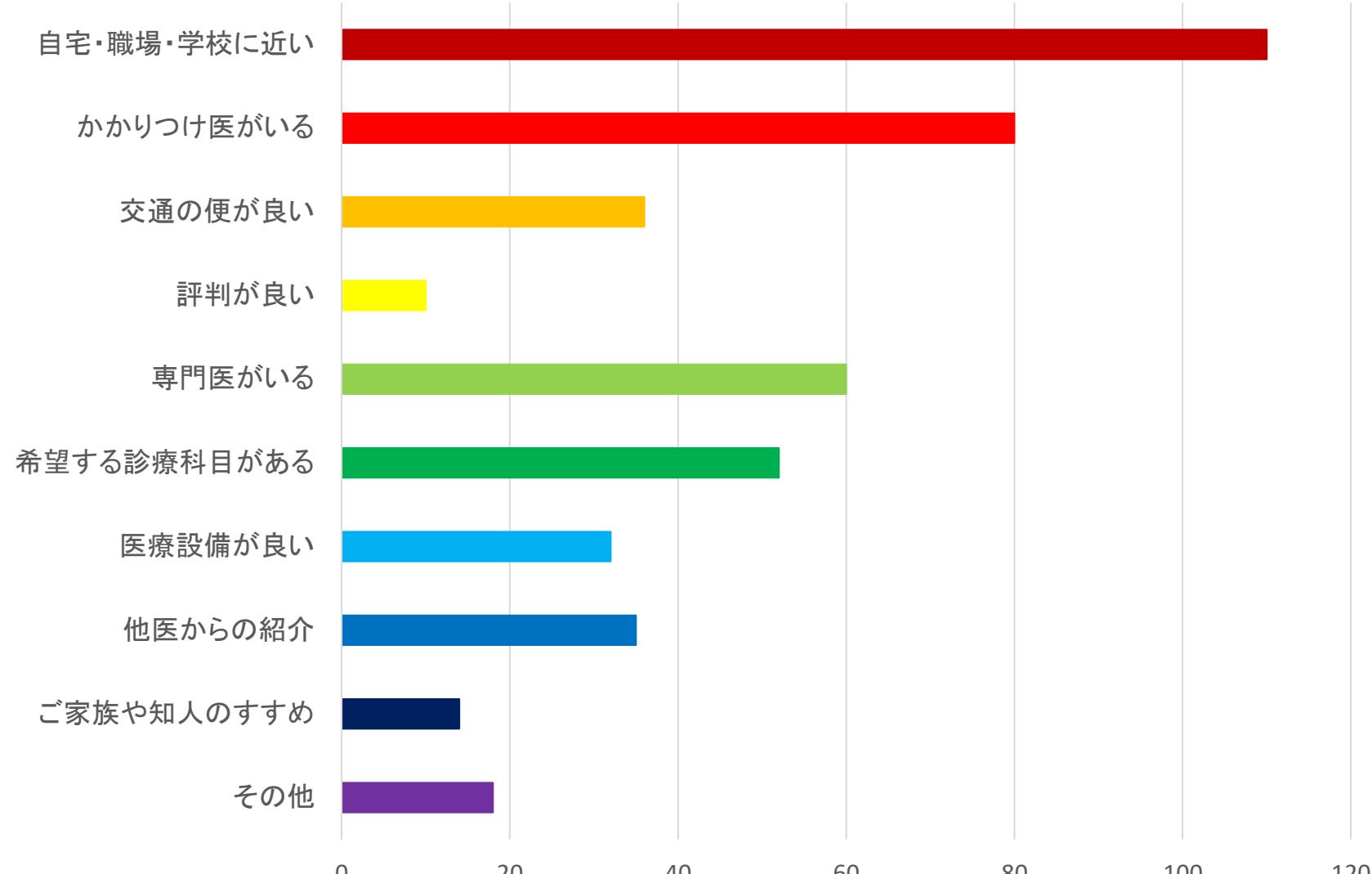
受診診療科

診療科目	人数
内科	83
脳神経外科	115
外科	38
整形外科	119
せぼね外来	45
泌尿器科	41
形成外科	13
眼科	5
消化器内科	17
糖尿病外来	48
循環器内科	35
総合診療	10

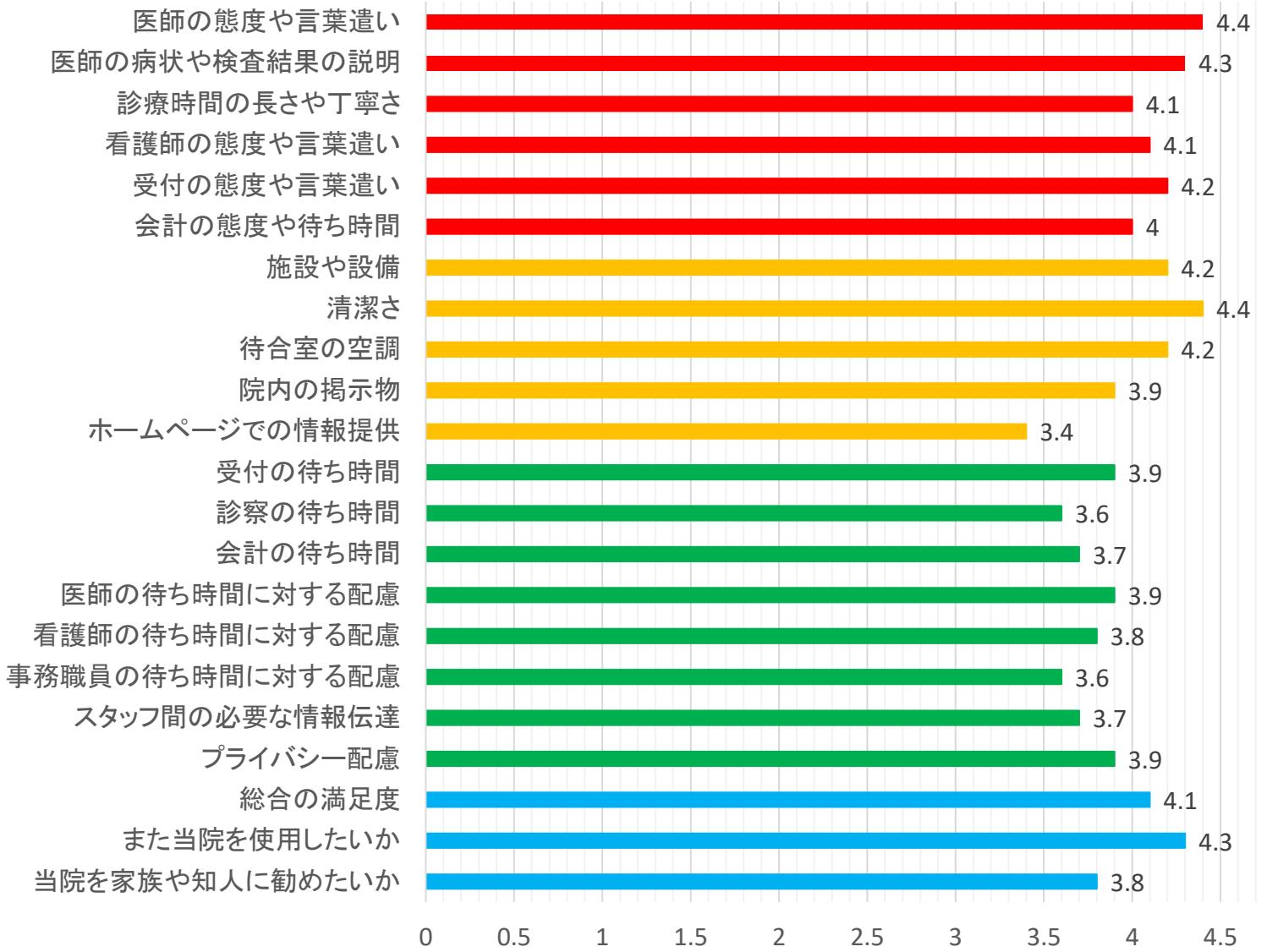


当院を選ばれた理由

理由(複数該当可)	人数
自宅・職場・学校に近い	110
かかりつけ医がいる	80
交通の便が良い	36
評判が良い	10
専門医がいる	60
希望する診療科目がある	52
医療設備が良い	32
他医からの紹介	35
ご家族や知人のすすめ	14
その他	18



4 満足度調査結果



総合満足度 **4.0/5**

接遇 **4.2/5**

施設・設備・
情報 **4.0/5**

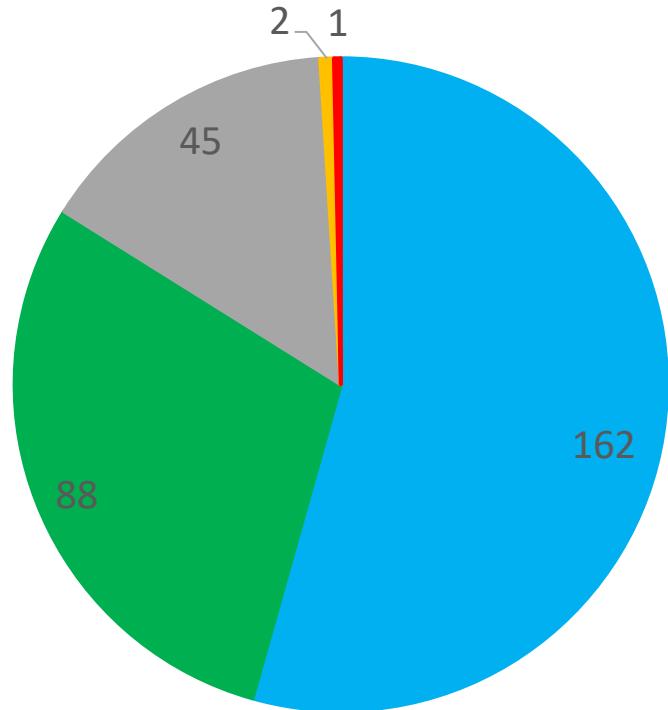
医療
サービス **3.8/5**

総合評価
項目 **4.1/5**

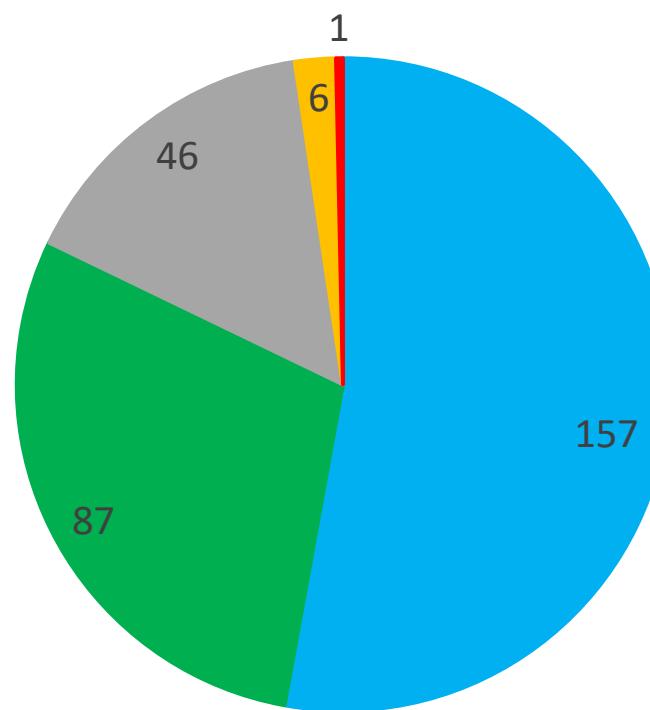
接遇

医師の接遇

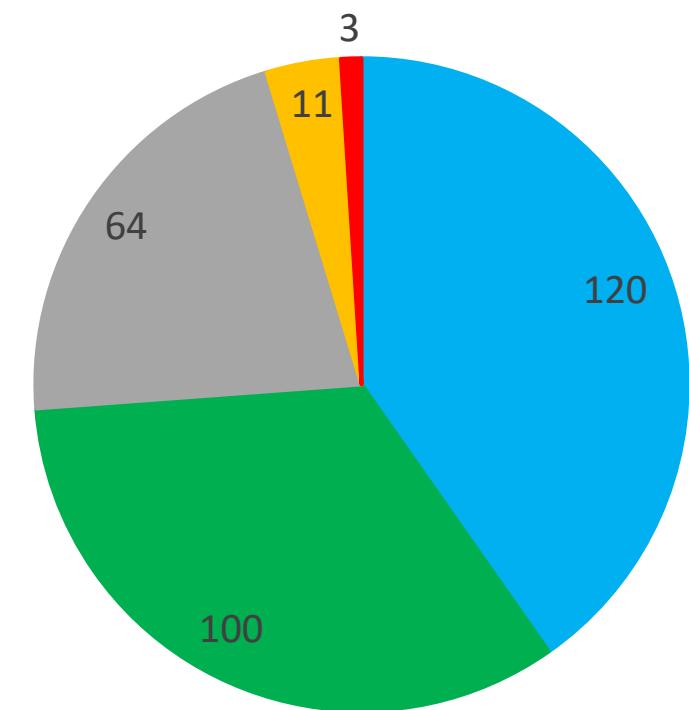
医師の態度・言葉遣い



医師の病状や検査結果の説明



診療時間の長さや丁寧さ



■満足 ■ほぼ満足 ■普通 ■やや不満 ■不満

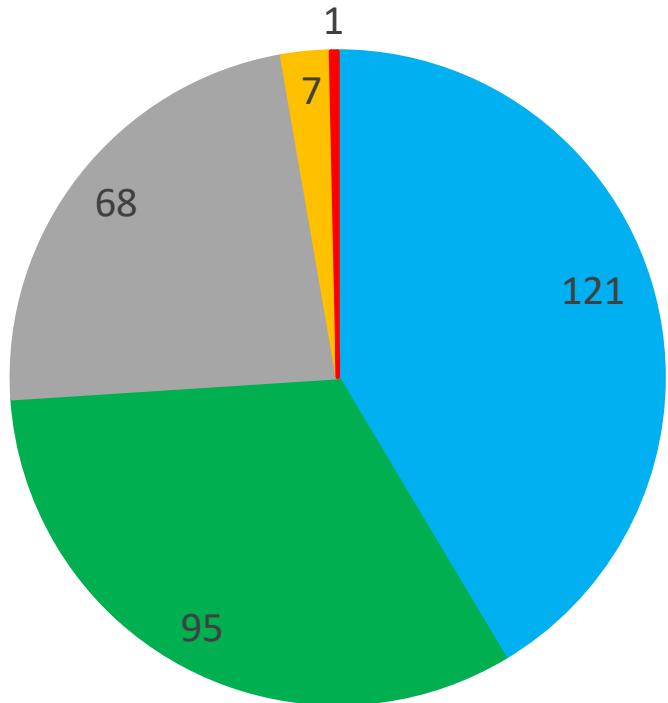
■満足 ■ほぼ満足 ■普通 ■やや不満 ■不満

■満足 ■ほぼ満足 ■普通 ■やや不満 ■不満

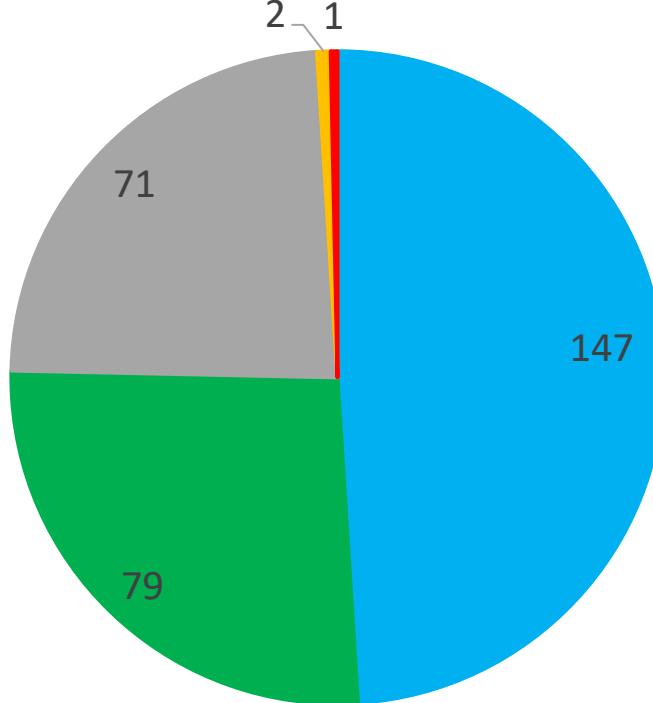
接遇

看護師・事務の接遇

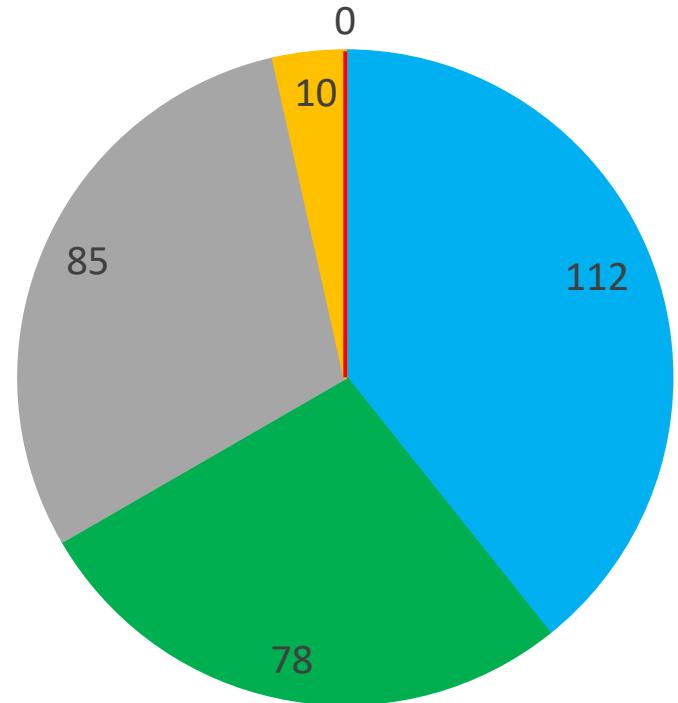
看護師のスタッフの態度・言葉遣い



受付時のスタッフの態度・言葉遣い



会計時のスタッフの態度・言葉遣い



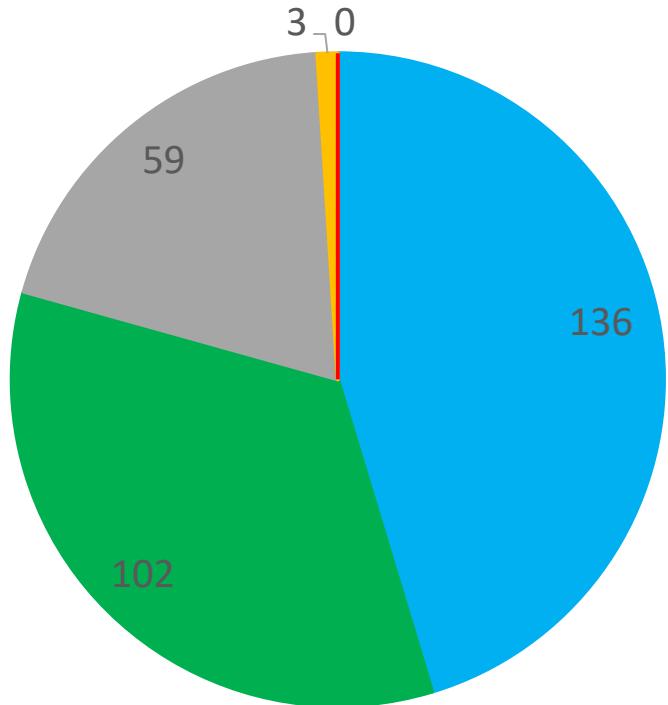
■満足 ■ほぼ満足 ■普通 ■やや不満 ■不満

■満足 ■ほぼ満足 ■普通 ■やや不満 ■不満

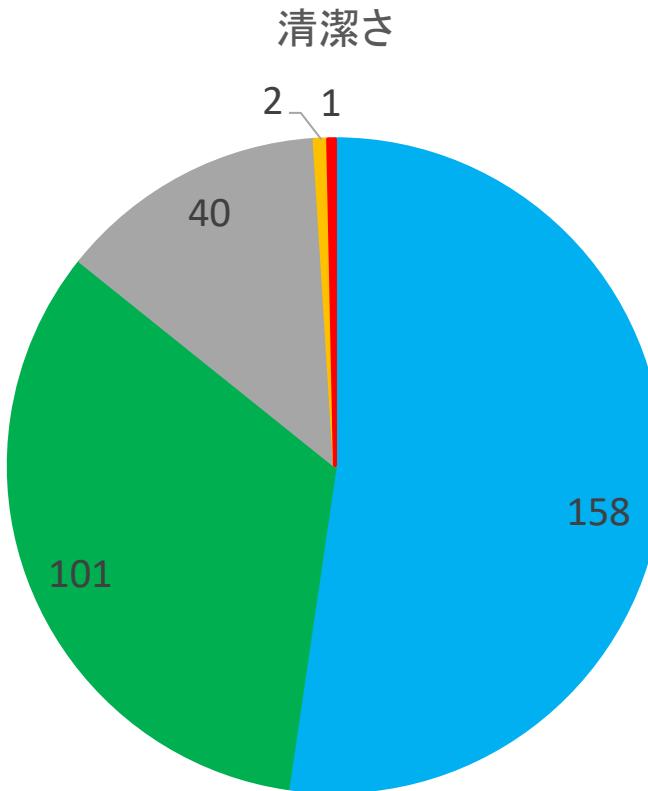
■満足 ■ほぼ満足 ■普通 ■やや不満 ■不満

施設・設備・情報

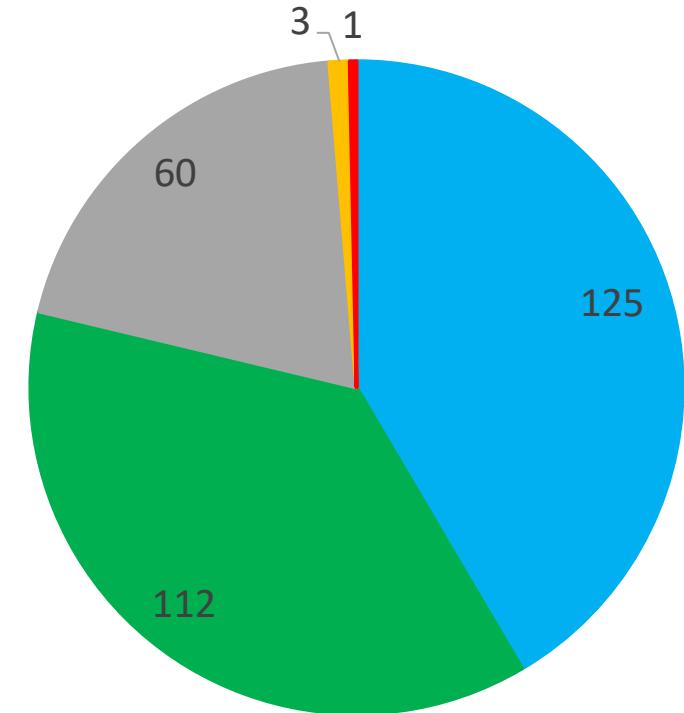
施設や設備



清潔さ



待合室の空調



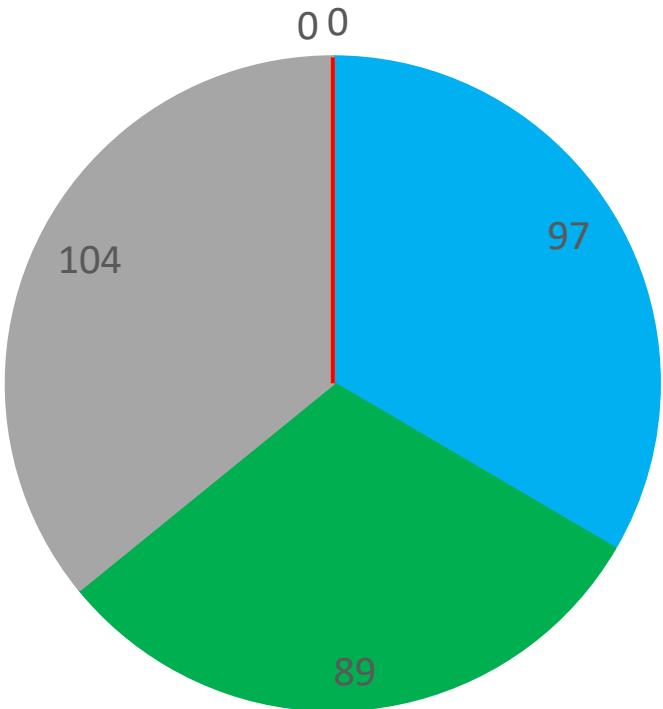
■満足 ■ほぼ満足 ■普通 ■やや不満 ■不満

■満足 ■ほぼ満足 ■普通 ■やや不満 ■不満

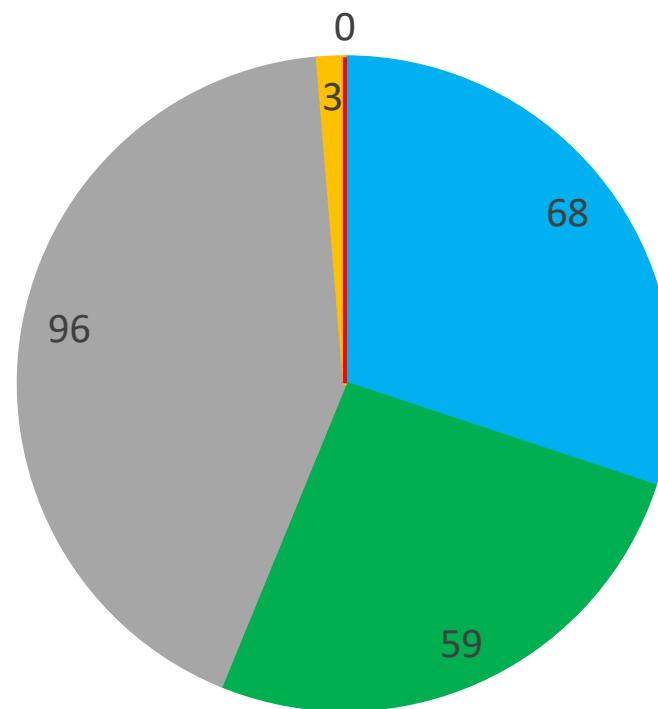
■満足 ■ほぼ満足 ■普通 ■やや不満 ■不満

施設・設備・情報

院内の掲示物



ホームページでの情報提供

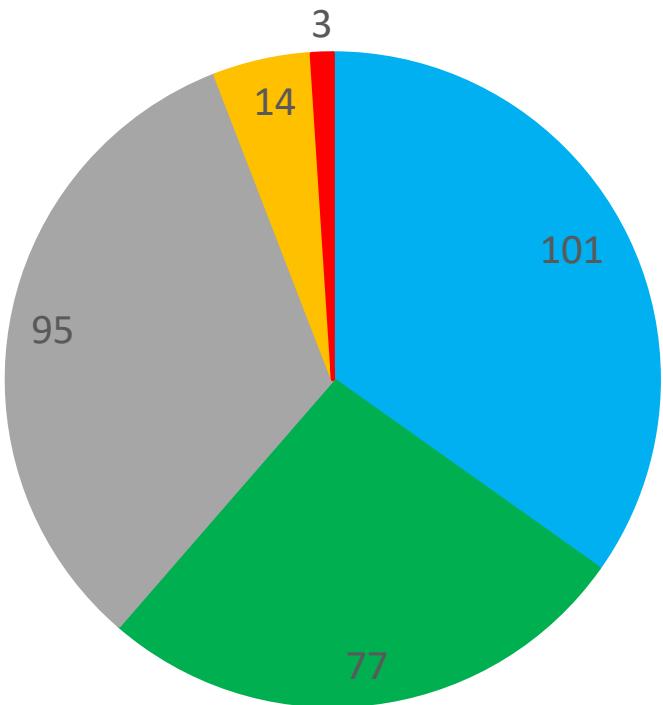


■満足 ■ほぼ満足 ■普通 ■やや不満 ■不満

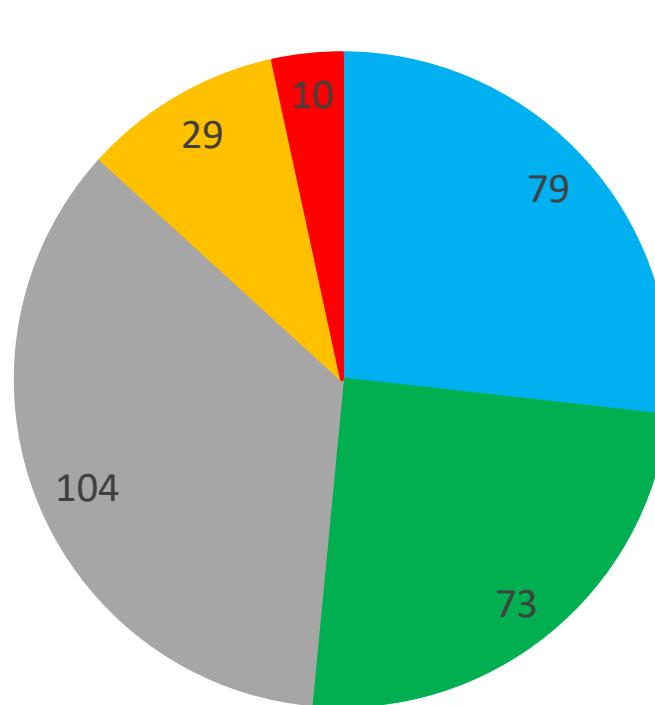
■満足 ■ほぼ満足 ■普通 ■やや不満 ■不満

医療・サービス

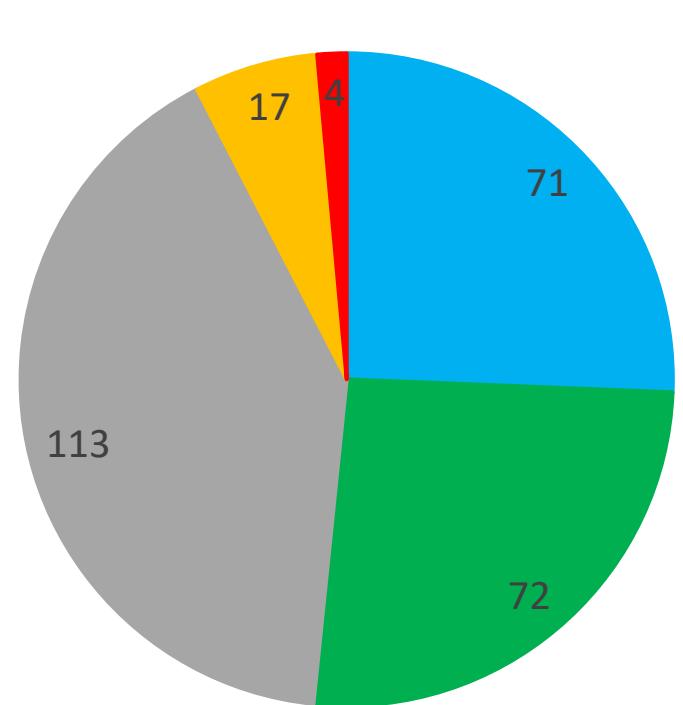
受付の待ち時間



診察の待ち時間



会計の待ち時間



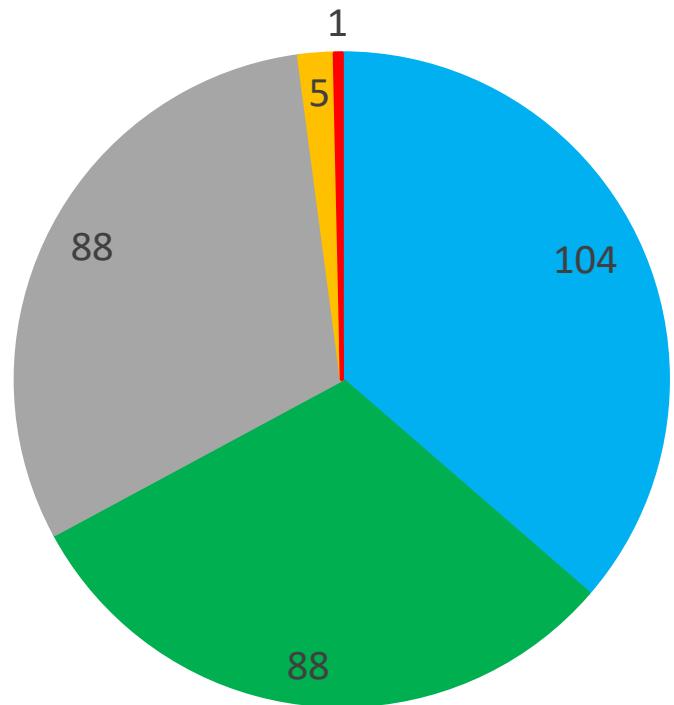
■満足 ■ほぼ満足 ■普通 ■やや不満 ■不満

■満足 ■ほぼ満足 ■普通 ■やや不満 ■不満

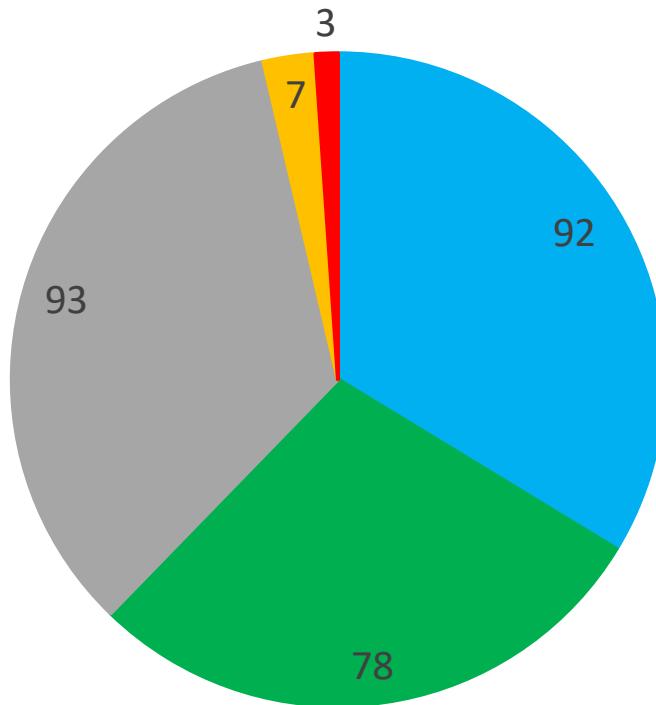
■満足 ■ほぼ満足 ■普通 ■やや不満 ■不満

医療・サービス

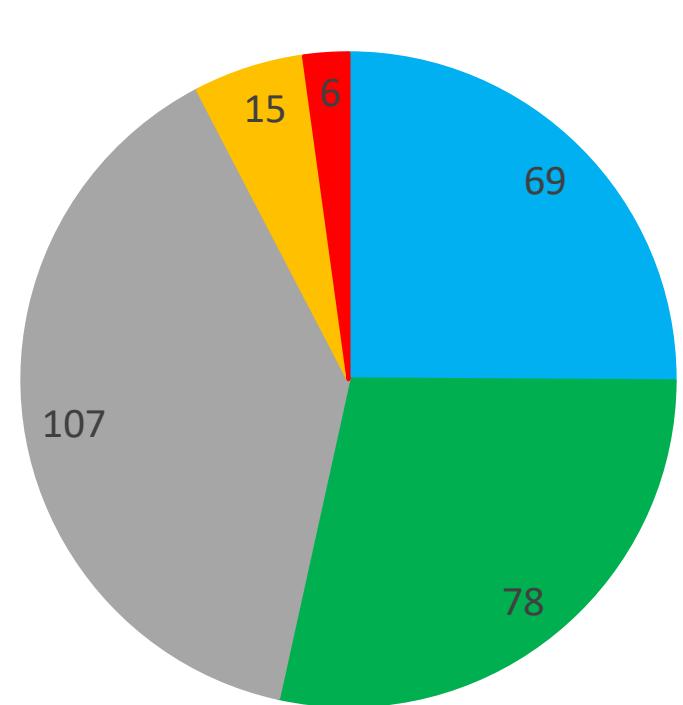
医師の待ち時間に対する配慮



看護師の待ち時間に対する配慮



事務職員の待ち時間に対する配慮



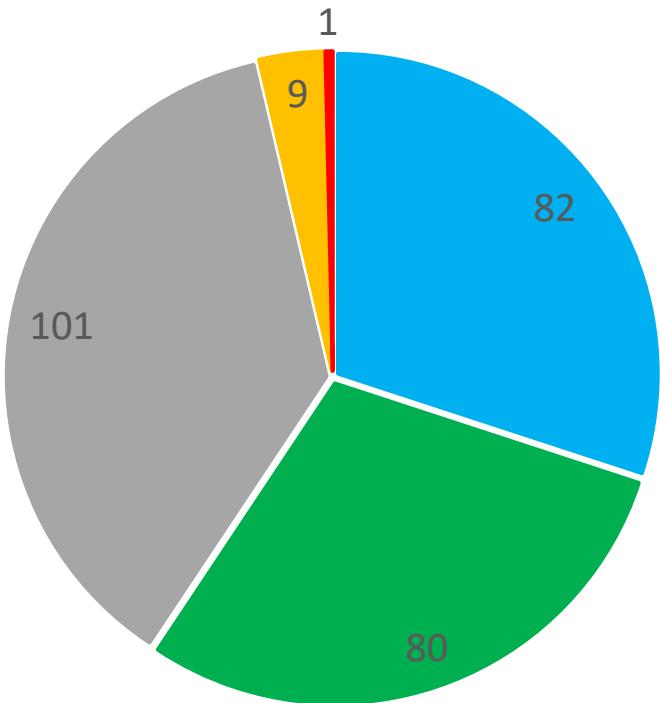
■満足 ■ほぼ満足 ■普通 ■やや不満 ■不満

■満足 ■ほぼ満足 ■普通 ■やや不満 ■不満

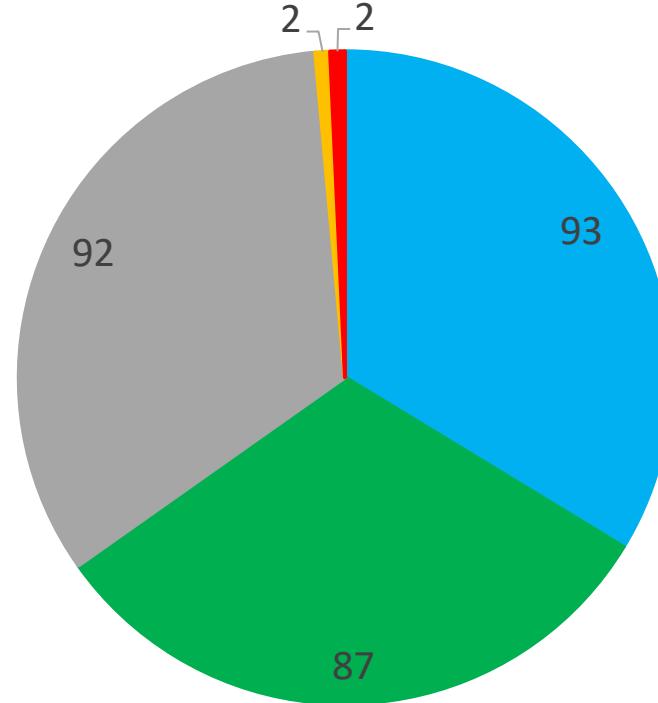
■満足 ■ほぼ満足 ■普通 ■やや不満 ■不満

医療・サービス

スタッフ間の情報伝達



プライバシー配慮

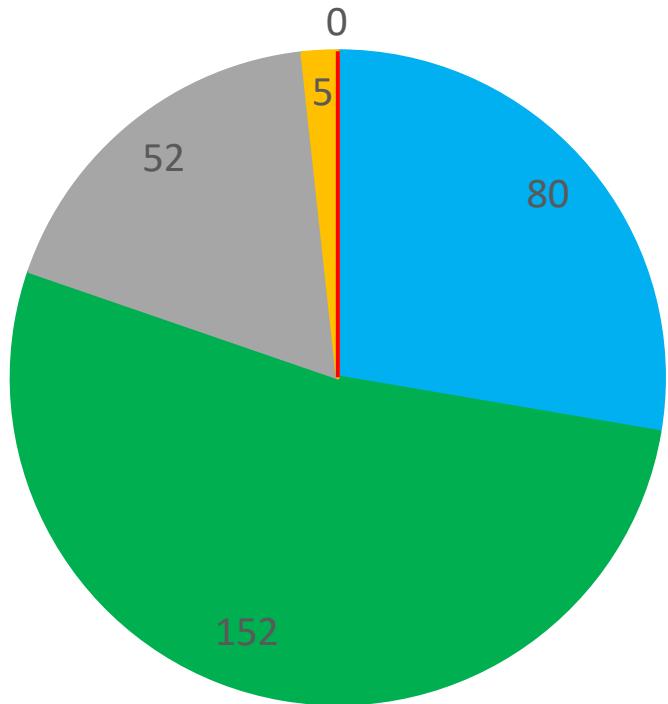


■満足 ■ほぼ満足 ■普通 ■やや不満 ■不満

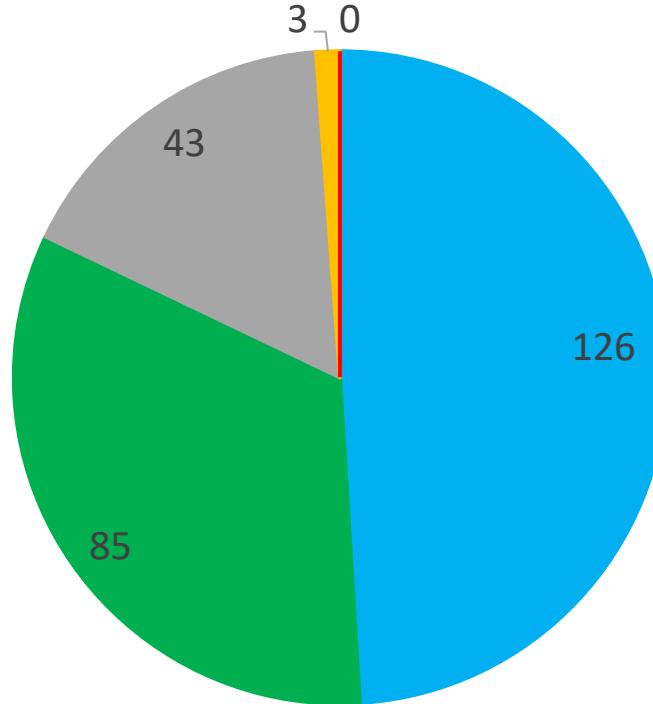
■満足 ■ほぼ満足 ■普通 ■やや不満 ■不満

総合評価項目

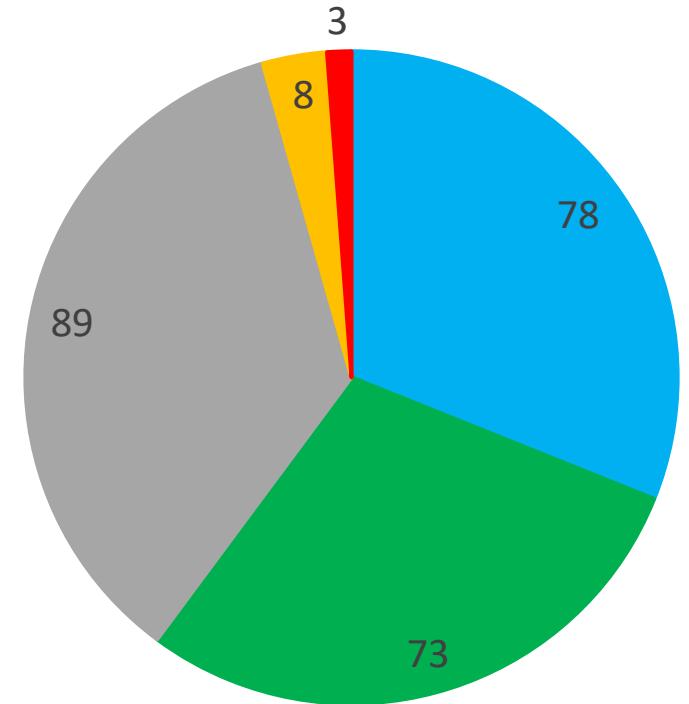
総合の満足度



また当院を利用したいか



当院を家族や知人に勧めたいか



■満足 ■ほぼ満足 ■普通 ■やや不満 ■不満

■満足 ■ほぼ満足 ■普通 ■やや不満 ■不満

■満足 ■ほぼ満足 ■普通 ■やや不満 ■不満