

入院患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：2024年 患者・職員満足度調査（2025年02月17日～2025年03月15日）

東京医科大学八王子医療センター 様

目次

- I. 調査概要
 - 調査目的 調査期間 調査対象 調査方法 サンプル数
- II. 調査票
- III. 属性調査結果
 - 1. 性別 2. 年齢 3. 入院病棟 4. 入院日数 5. 当院を選んだ理由
- IV. 満足度調査結果
 - IV-1. 満足度ポイント一覧
 - IV-2. 満足度構成比率
 - 1. 総合満足度 2. 医療サービス 3. 施設・設備・情報提供 4. 看護師の接遇 5. 医師の接遇 6. 事務の接遇
- V. ポートフォリオ分析
- VI. ベンチマーク分析
- VII. 経年変化グラフ（全項目満足度一覧の前回値との比較）

I. 調査概要

調査目的

患者さんの実態や、当院への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てる

調査期間

2025年02月17日～2025年03月15日

調査日数

27

調査対象

調査実施期間内に入院していた病棟患者様

調査方法

アンケート用紙を配布し、無記名回答方式により実施

調査対象者数

419

回収数

419

回収率

100.0%

有効回答数

402

有効回答率

95.9%

II. 調査票

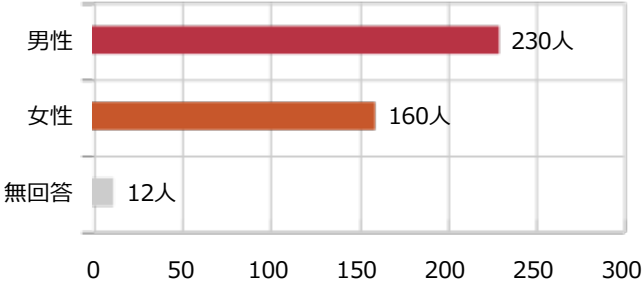
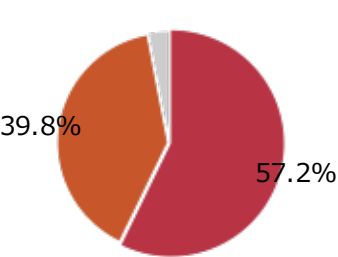
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節	施設・設備・情報提供	1 性別
2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態	病棟・病室の整理整頓	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 回診時間、回診にける時間の適切さ	回診の時間	医療サービス	3 入院病棟
4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮	プライバシー 配慮	医療サービス	4 入院日数
5 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	5 当院を選んだ理由 （複数選択可）
6 食事について（メニュー、時間、味、温度、量）	食事について	施設・設備・情報提供	
7 病棟設備（浴室、洗濯室、売店、自動販売機など）の利用	病棟設備	施設・設備・情報提供	
8 病棟の案内表示のわかりやすさ	案内表示のわかりやすさ	施設・設備・情報提供	
9 面会の時間帯	面会の時間帯	医療サービス	
10 入・退院手続きのわかりやすさ	入退院の手続き	医療サービス	
11 納得して治療を受けることができた	納得して治療を受けた	医療サービス	
12 トイレ・洗面所の使い心地、清潔さ	トイレ・洗面所	施設・設備・情報提供	
13 段差や障害物をなくすなどのバリアフリーへの配慮	バリアフリー	施設・設備・情報提供	
総合満足度			
1 全体として当院に満足していますか？	総合満足度	総合満足度	
2 次回も当院を受診したいですか？	当院の受診	総合満足度	
3 当院を他の方へ紹介したいと思いますか？	当院の紹介	総合満足度	
接遇			
1 医師の言葉遣いや態度	医師@言葉遣いや態度	医師の接遇	
2 看護師の言葉遣いや態度	看護@言葉遣いや態度	看護師の接遇	
3 事務の言葉遣いや態度	事務@言葉遣いや態度	事務の接遇	
4 医師の身だしなみ	医師@身だしなみ	医師の接遇	
5 看護師の身だしなみ	看護@身だしなみ	看護師の接遇	
6 事務の身だしなみ	事務@身だしなみ	事務の接遇	
7 医師は信頼し安心できる知識や技術を持っている	医師@信頼・安心できる知識や技術	医師の接遇	
8 看護師は信頼し安心できる知識や技術を持っている	看護@信頼・安心できる知識や技術	看護師の接遇	
9 事務は信頼し安心できる知識や技術を持っている	事務@信頼・安心できる知識や技術	事務の接遇	
10 医師からわかりやすい説明を受けた	医師@分かりやすい説明	医師の接遇	
11 看護師からわかりやすい説明を受けた	看護@分かりやすい説明	看護師の接遇	
12 事務からわかりやすい説明を受けた	事務@分かりやすい説明	事務の接遇	
13 医師への質問や相談のしやすさ	医師@質問や相談のしやすさ	医師の接遇	
14 看護師への質問や相談のしやすさ	看護@質問や相談のしやすさ	看護師の接遇	
15 事務への質問や相談のしやすさ	事務@質問や相談のしやすさ	事務の接遇	

Ⅲ. 属性調査 1 / 5

性別

「男性」230 人、「女性」160 人 で「男性」が多いです。

選択肢		回答数（人）	構成比
男性	■	230	57.2%
女性	■	160	39.8%
無回答	■	12	3.0%
合計		402	100.0%

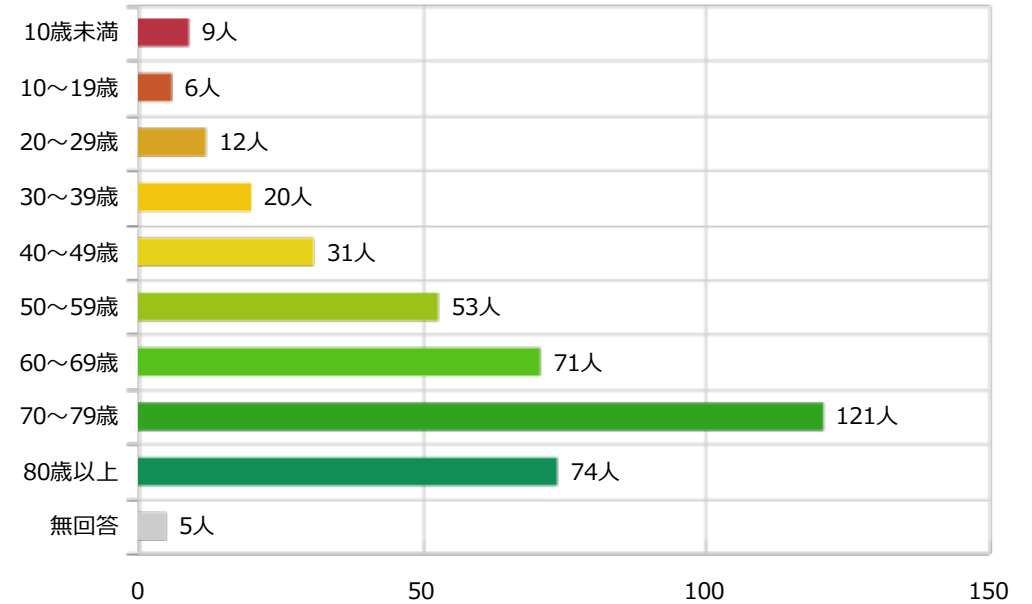


Ⅲ. 属性調査 2 / 5

年齢

「70～79歳」が 121 人と最も多いです。次いで「80歳以上」74 人、「60～69歳」71 人となっています。最も少ないのは「10～19歳」の 6 人です。

選択肢		回答数（人）	構成比
10歳未満	■	9	2.2%
10～19歳	■	6	1.5%
20～29歳	■	12	3.0%
30～39歳	■	20	5.0%
40～49歳	■	31	7.7%
50～59歳	■	53	13.2%
60～69歳	■	71	17.7%
70～79歳	■	121	30.1%
80歳以上	■	74	18.4%
無回答	■	5	1.2%
合計		402	100.0%

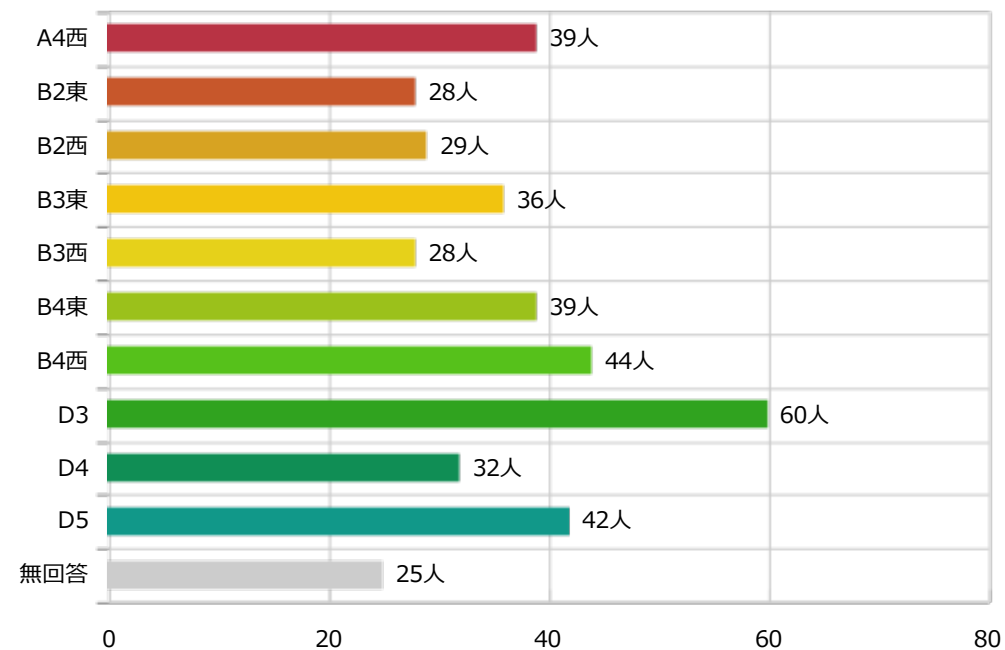


Ⅲ. 属性調査 3 / 5

入院病棟

「D3」が 60 人と最も多いです。次いで「B4西」44 人、「D5」42 人となっています。
最も少ないのは「B2東」「B3西」の 28 人です。

選択肢		回答数（人）	構成比
A4西	■	39	9.7%
B2東	■	28	7.0%
B2西	■	29	7.2%
B3東	■	36	9.0%
B3西	■	28	7.0%
B4東	■	39	9.7%
B4西	■	44	10.9%
D3	■	60	14.9%
D4	■	32	8.0%
D5	■	42	10.4%
無回答	■	25	6.2%
合計		402	100.0%

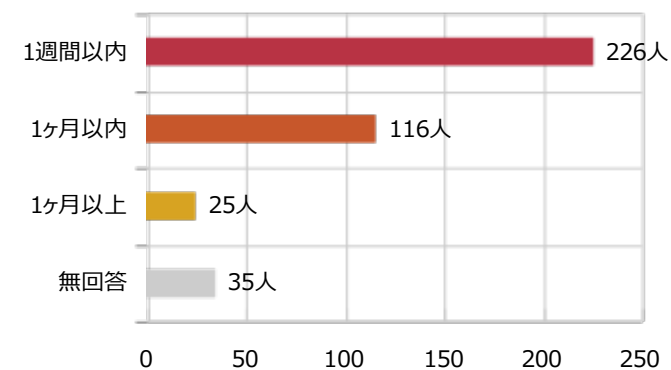
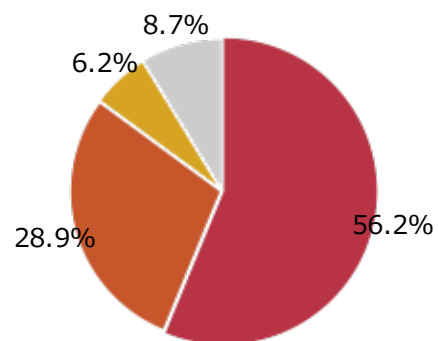


Ⅲ. 属性調査 4 / 5

入院日数

最も多いのは「1週間以内」226 人 です。最も少ないのは「1ヶ月以上」25 人 です。

選択肢		回答数（人）	構成比
1週間以内	■	226	56.2%
1ヶ月以内	■	116	28.9%
1ヶ月以上	■	25	6.2%
無回答	■	35	8.7%
合計		402	100.0%

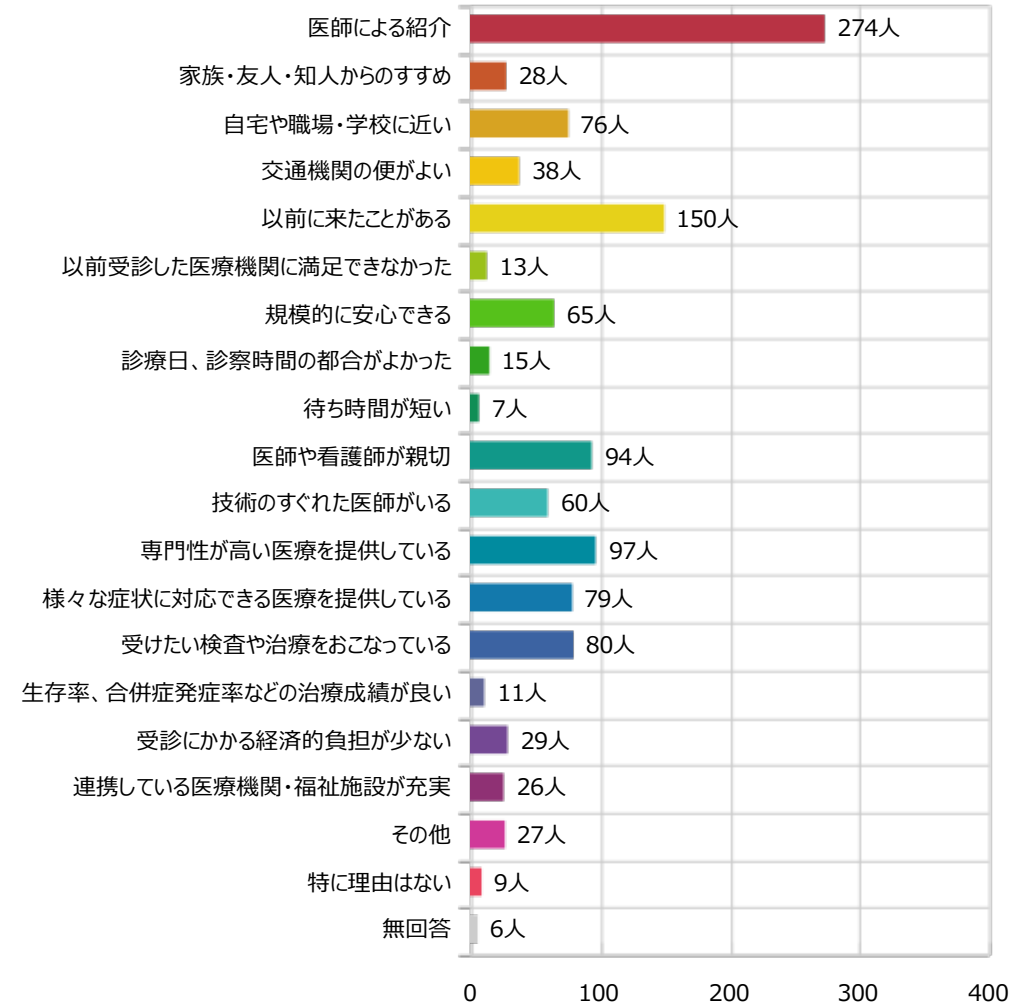


Ⅲ. 属性調査 5 / 5

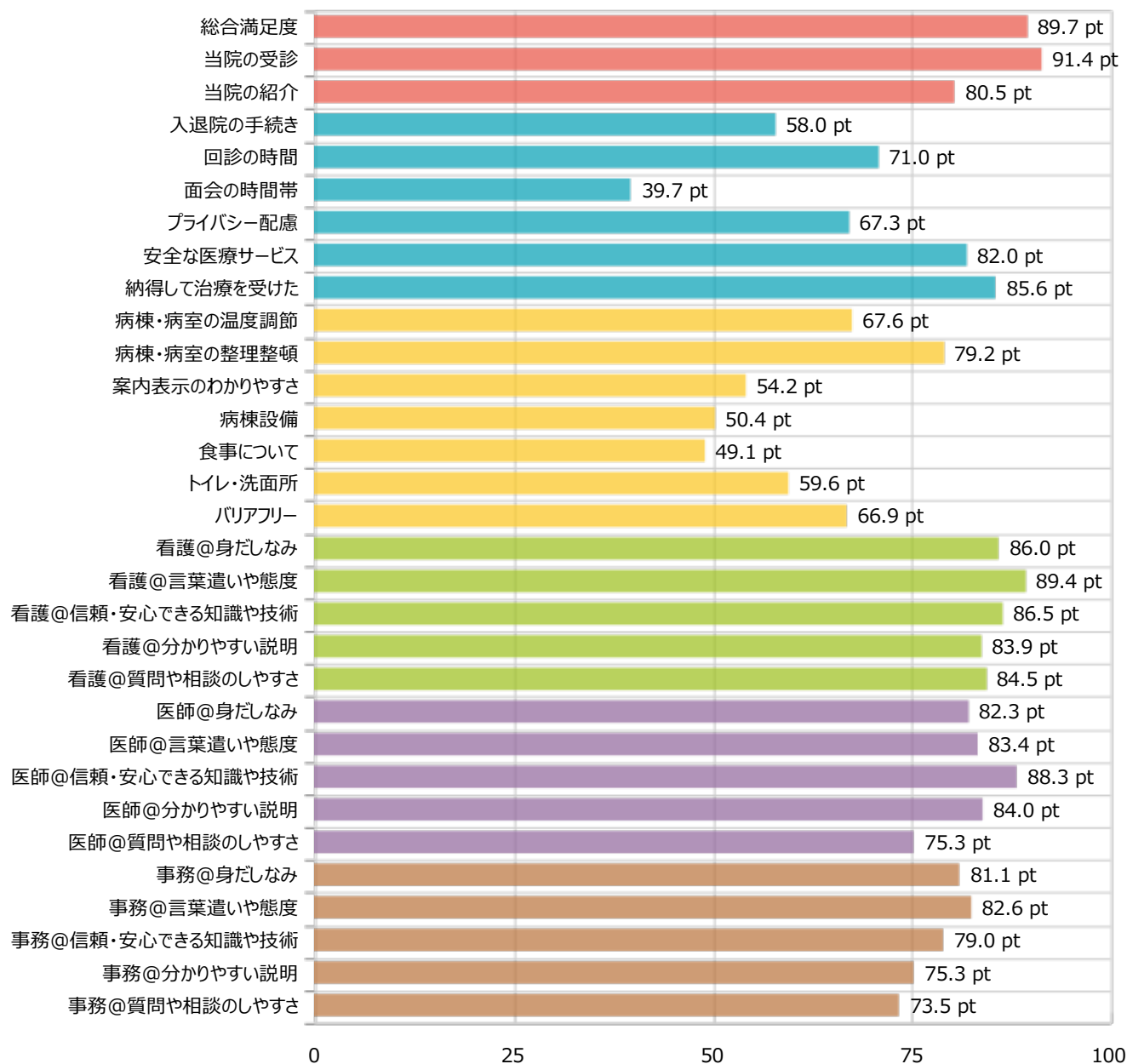
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 274 人 と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」150 人、「専門性が高い医療を提供している」97 人 となっています。最も少ないのは「待ち時間が短い」の 7 人 です。

選択肢	回答数
医師による紹介	274
家族・友人・知人からのすすめ	28
自宅や職場・学校に近い	76
交通機関の便がよい	38
以前に来たことがある	150
以前受診した医療機関に満足できなかった	13
規模的に安心できる	65
診療日、診察時間の都合がよかった	15
待ち時間が短い	7
医師や看護師が親切	94
技術のすぐれた医師がいる	60
専門性が高い医療を提供している	97
様々な症状に対応できる医療を提供している	79
受けたい検査や治療をおこなっている	80
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	11
受診にかかる経済的負担が少ない	29
連携している医療機関・福祉施設が充実	26
その他	27
特に理由はない	9
無回答	6



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **89.7** ポイント

総合満足度	
医療サービス	
施設・設備・情報提供	
看護師の接遇	
医師の接遇	
事務の接遇	

最もポイントが高いのは、「当院の受診」の 91.4 ポイントです。

次いで「総合満足度」の 89.7 ポイント、「看護@言葉遣いや態度」の 89.4 ポイントとなっています。

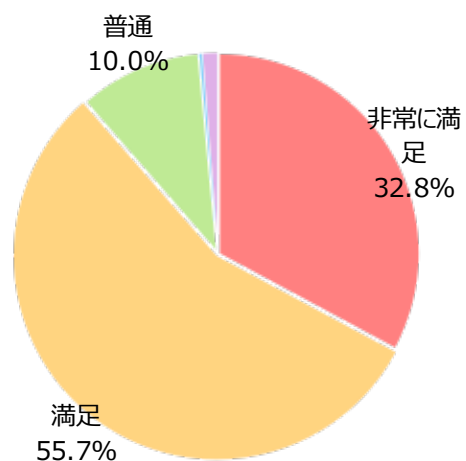
最もポイントが低いのは、「面会の時間帯」の 39.7 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

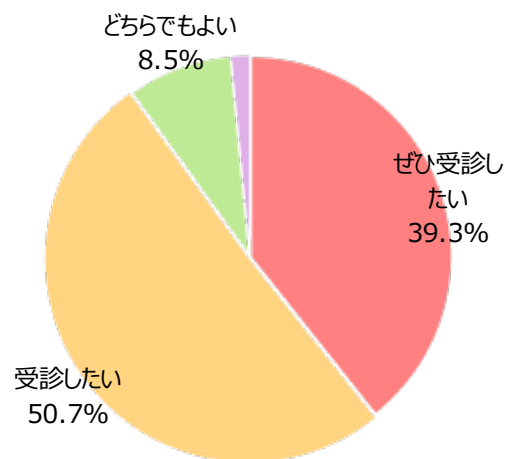
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

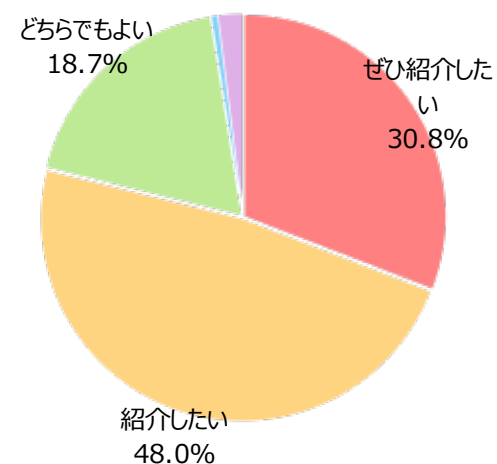
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	132	32.8%
満足	224	55.7%
普通	40	10.0%
やや不満	1	0.2%
不満	0	0.0%
無回答	5	1.2%
合計	402	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	158	39.3%
受診したい	204	50.7%
どちらでもよい	34	8.5%
あまり受診したくない	0	0.0%
受診したくない	0	0.0%
無回答	6	1.5%
合計	402	100.0%



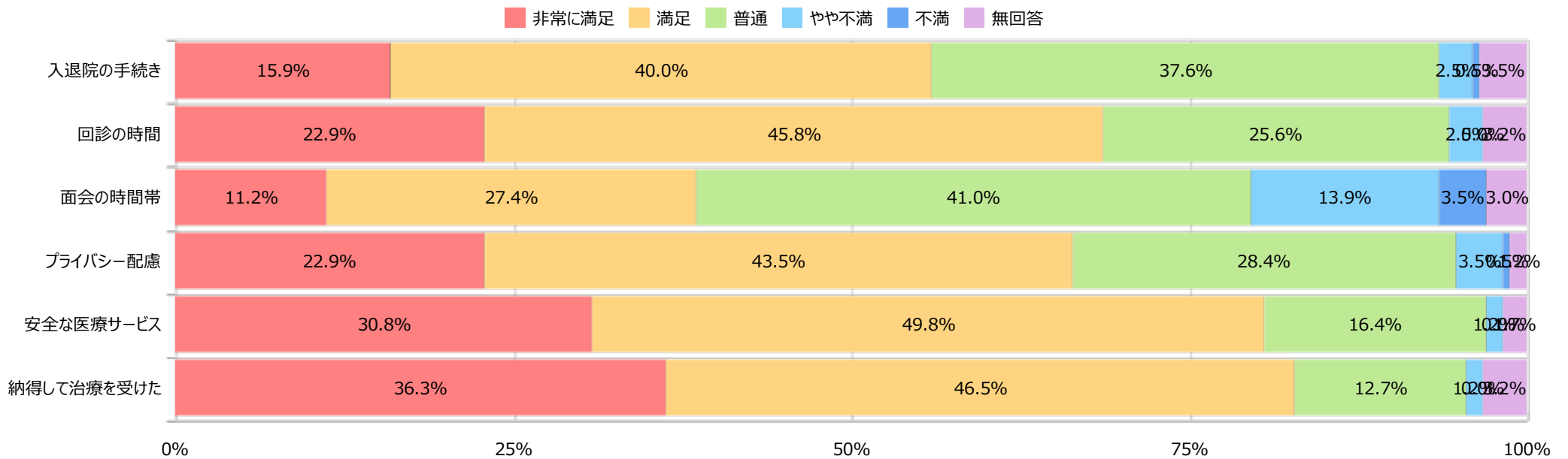
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	124	30.8%
紹介したい	193	48.0%
どちらでもよい	75	18.7%
あまり紹介したくない	2	0.5%
紹介したくない	0	0.0%
無回答	8	2.0%
合計	402	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

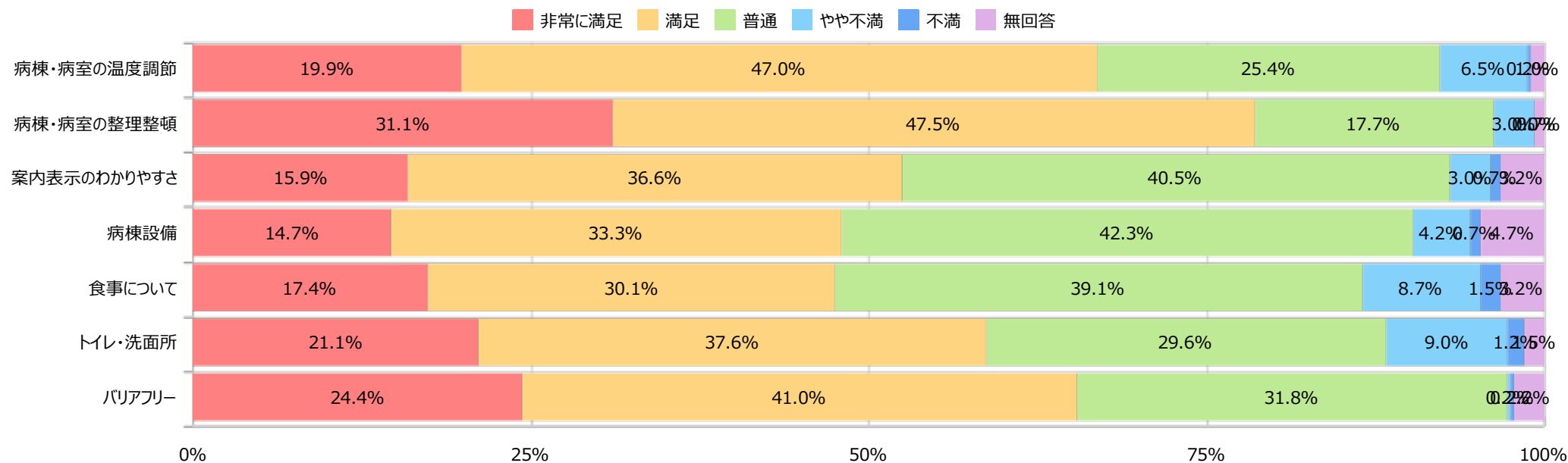
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
入退院の手続き	64 人	15.9%	161 人	40.0%	151 人	37.6%	10 人	2.5%	2 人	0.5%	14 人	3.5%	402 人	100.0%
回診の時間	92 人	22.9%	184 人	45.8%	103 人	25.6%	10 人	2.5%	0 人	0.0%	13 人	3.2%	402 人	100.0%
面会の時間帯	45 人	11.2%	110 人	27.4%	165 人	41.0%	56 人	13.9%	14 人	3.5%	12 人	3.0%	402 人	100.0%
プライバシー配慮	92 人	22.9%	175 人	43.5%	114 人	28.4%	14 人	3.5%	2 人	0.5%	5 人	1.2%	402 人	100.0%
安全な医療サービス	124 人	30.8%	200 人	49.8%	66 人	16.4%	5 人	1.2%	0 人	0.0%	7 人	1.7%	402 人	100.0%
納得して治療を受けた	146 人	36.3%	187 人	46.5%	51 人	12.7%	5 人	1.2%	0 人	0.0%	13 人	3.2%	402 人	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 3 / 6

施設・設備・情報提供

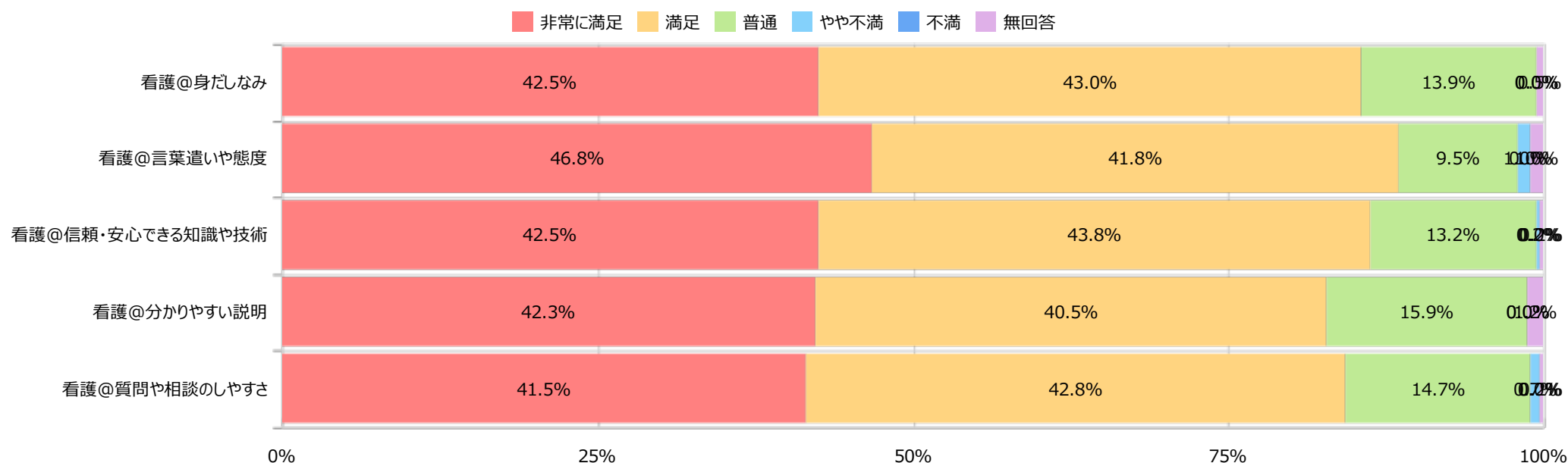
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	80 人	19.9%	189 人	47.0%	102 人	25.4%	26 人	6.5%	1 人	0.2%	4 人	1.0%	402 人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	125 人	31.1%	191 人	47.5%	71 人	17.7%	12 人	3.0%	0 人	0.0%	3 人	0.7%	402 人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	64 人	15.9%	147 人	36.6%	163 人	40.5%	12 人	3.0%	3 人	0.7%	13 人	3.2%	402 人	100.0%
病棟設備	59 人	14.7%	134 人	33.3%	170 人	42.3%	17 人	4.2%	3 人	0.7%	19 人	4.7%	402 人	100.0%
食事について	70 人	17.4%	121 人	30.1%	157 人	39.1%	35 人	8.7%	6 人	1.5%	13 人	3.2%	402 人	100.0%
トイレ・洗面所	85 人	21.1%	151 人	37.6%	119 人	29.6%	36 人	9.0%	5 人	1.2%	6 人	1.5%	402 人	100.0%
バリアフリー	98 人	24.4%	165 人	41.0%	128 人	31.8%	1 人	0.2%	1 人	0.2%	9 人	2.2%	402 人	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 4 / 6

看護師の接遇

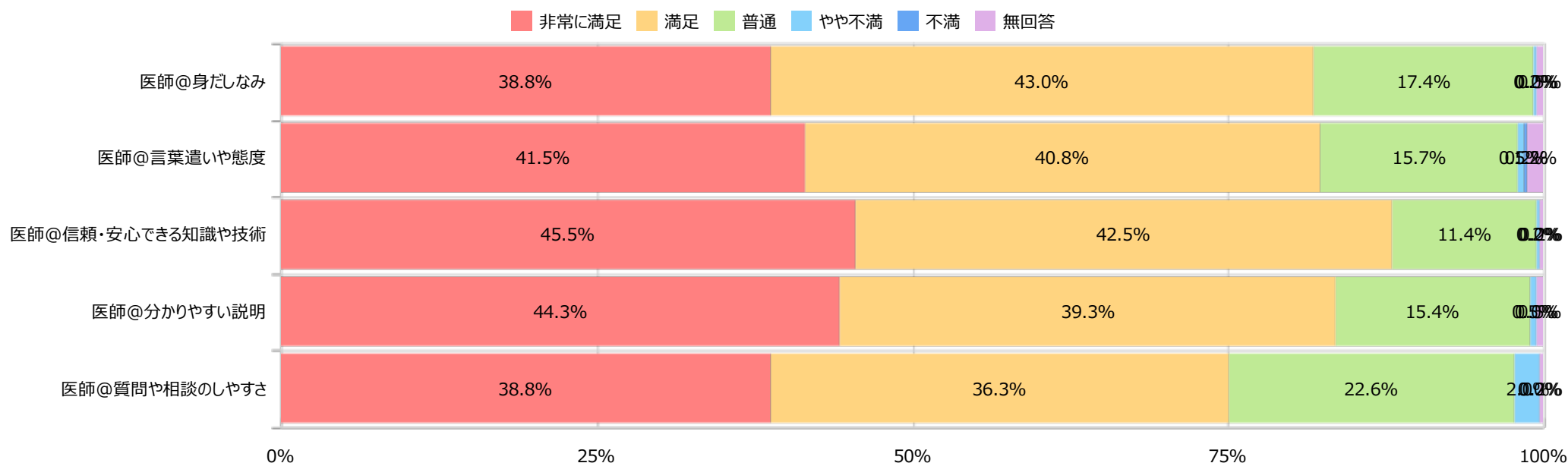
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
看護@身だしなみ	171 人	42.5%	173 人	43.0%	56 人	13.9%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	2 人	0.5%	402 人	100.0%
看護@言葉遣いや態度	188 人	46.8%	168 人	41.8%	38 人	9.5%	4 人	1.0%	0 人	0.0%	4 人	1.0%	402 人	100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	171 人	42.5%	176 人	43.8%	53 人	13.2%	1 人	0.2%	0 人	0.0%	1 人	0.2%	402 人	100.0%
看護@分かりやすい説明	170 人	42.3%	163 人	40.5%	64 人	15.9%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	5 人	1.2%	402 人	100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	167 人	41.5%	172 人	42.8%	59 人	14.7%	3 人	0.7%	0 人	0.0%	1 人	0.2%	402 人	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

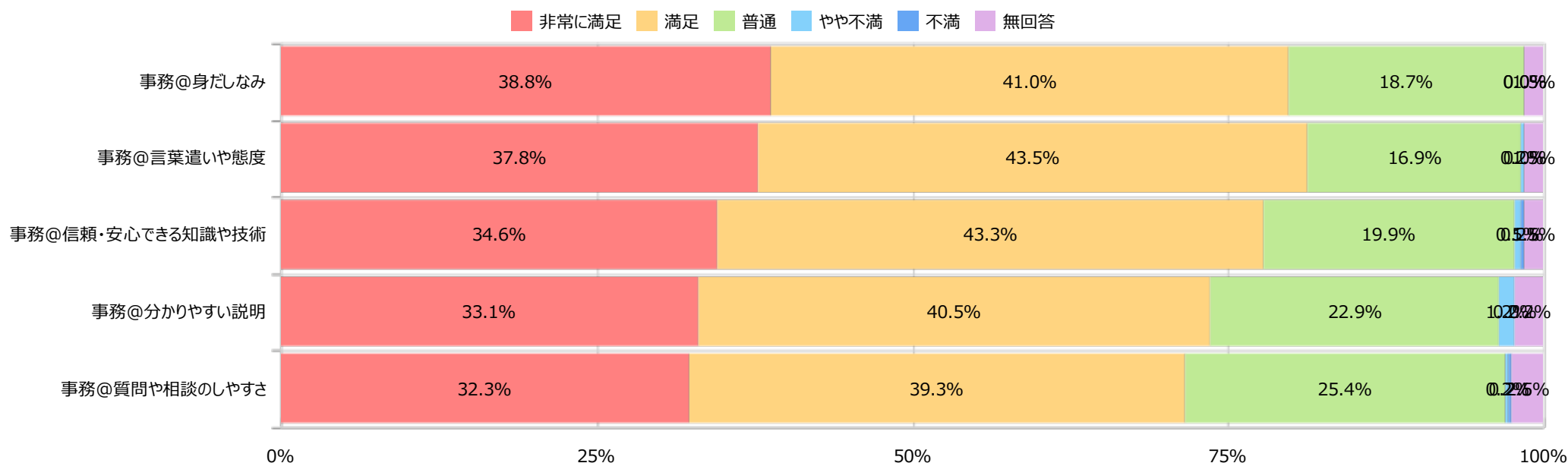
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
医師@身だしなみ	156 人	38.8%	173 人	43.0%	70 人	17.4%	1 人	0.2%	0 人	0.0%	2 人	0.5%	402 人	100.0%
医師@言葉遣いや態度	167 人	41.5%	164 人	40.8%	63 人	15.7%	2 人	0.5%	1 人	0.2%	5 人	1.2%	402 人	100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	183 人	45.5%	171 人	42.5%	46 人	11.4%	1 人	0.2%	0 人	0.0%	1 人	0.2%	402 人	100.0%
医師@分かりやすい説明	178 人	44.3%	158 人	39.3%	62 人	15.4%	2 人	0.5%	0 人	0.0%	2 人	0.5%	402 人	100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	156 人	38.8%	146 人	36.3%	91 人	22.6%	8 人	2.0%	0 人	0.0%	1 人	0.2%	402 人	100.0%



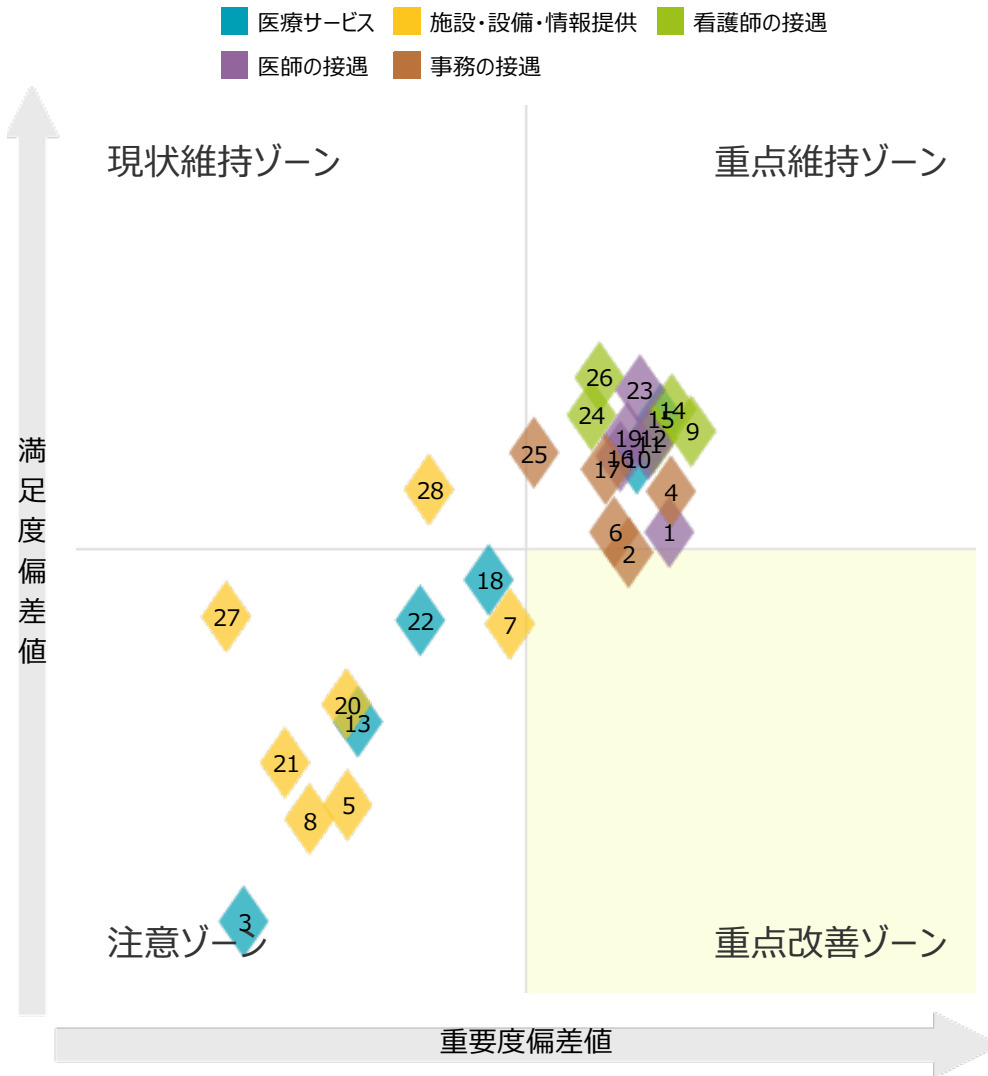
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

事務の接遇

項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
事務@身だしなみ	156 人	38.8%	165 人	41.0%	75 人	18.7%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	6 人	1.5%	402 人	100.0%
事務@言葉遣いや態度	152 人	37.8%	175 人	43.5%	68 人	16.9%	1 人	0.2%	0 人	0.0%	6 人	1.5%	402 人	100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	139 人	34.6%	174 人	43.3%	80 人	19.9%	2 人	0.5%	1 人	0.2%	6 人	1.5%	402 人	100.0%
事務@分かりやすい説明	133 人	33.1%	163 人	40.5%	92 人	22.9%	5 人	1.2%	0 人	0.0%	9 人	2.2%	402 人	100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	130 人	32.3%	158 人	39.3%	102 人	25.4%	1 人	0.2%	1 人	0.2%	10 人	2.5%	402 人	100.0%



V. ポートフォリオ分析 1 / 2



※ 満足度と重要度の単位をそろえるため、偏差値を用いて算出しています。

優先改善項目ランキング

※改善度指数の目安 10以上…即改善、5以上…要改善、5未満…改善不要

順位	設問項目	改善度指数	満足度
1	医師@質問や相談のしやすさ	4.086	75.3
2	事務@質問や相談のしやすさ	3.566	73.5
3	面会の時間帯	2.866	39.7
4	事務@信頼・安心できる知識や技術	2.670	79.0
5	病棟設備	2.439	50.4
6	事務@分かりやすい説明	2.261	75.3
7	バリアフリー	1.901	66.9
8	食事について	1.721	49.1
9	看護@質問や相談のしやすさ	1.384	84.5
10	安全な医療サービス	0.580	82.0
11	医師@言葉遣いや態度	0.479	83.4
12	看護@分かりやすい説明	0.458	83.9
13	入退院の手続き	0.210	58.0
14	看護@信頼・安心できる知識や技術	0.131	86.5
15	納得して治療を受けた	0.095	85.6
16	医師@身だしなみ	0.010	82.3
17	事務@身だしなみ	-0.034	81.1
18	回診の時間	-0.179	71.0
19	医師@分かりやすい説明	-0.364	84.0
20	トイレ・洗面所	-0.667	59.6
21	案内表示のわかりやすさ	-0.731	54.2
22	プライバシー配慮	-1.008	67.3
23	医師@信頼・安心できる知識や技術	-1.413	88.3
24	看護@身だしなみ	-2.140	86.0
25	事務@言葉遣いや態度	-2.923	82.6
26	看護@言葉遣いや態度	-3.088	89.4
27	病棟・病室の温度調節	-7.313	67.6
28	病棟・病室の整理整頓	-8.728	79.2

V. ポートフォリオ分析 2 / 2

重点改善ゾーン - 重要度が高いのに満足度が低い 最優先に考慮すべき項目

事務の接遇「事務@質問や相談のしやすさ」

重点維持ゾーン - 重要度も満足度も高い 重要な魅力点であり維持・促進すべき項目

医療サービス「安全な医療サービス」「納得して治療を受けた」

看護師の接遇「看護@質問や相談のしやすさ」「看護@分かりやすい説明」「看護@信頼・安心できる知識や技術」「看護@身だしなみ」「看護@言葉遣いや態度」

医師の接遇「医師@質問や相談のしやすさ」「医師@言葉遣いや態度」「医師@身だしなみ」「医師@分かりやすい説明」「医師@信頼・安心できる知識や技術」

事務の接遇「事務@信頼・安心できる知識や技術」「事務@分かりやすい説明」「事務@身だしなみ」「事務@言葉遣いや態度」

現状維持ゾーン - 満足度は高いが重要度が低い 現状を維持しておけばよい項目

施設・設備・情報提供「病棟・病室の整理整頓」

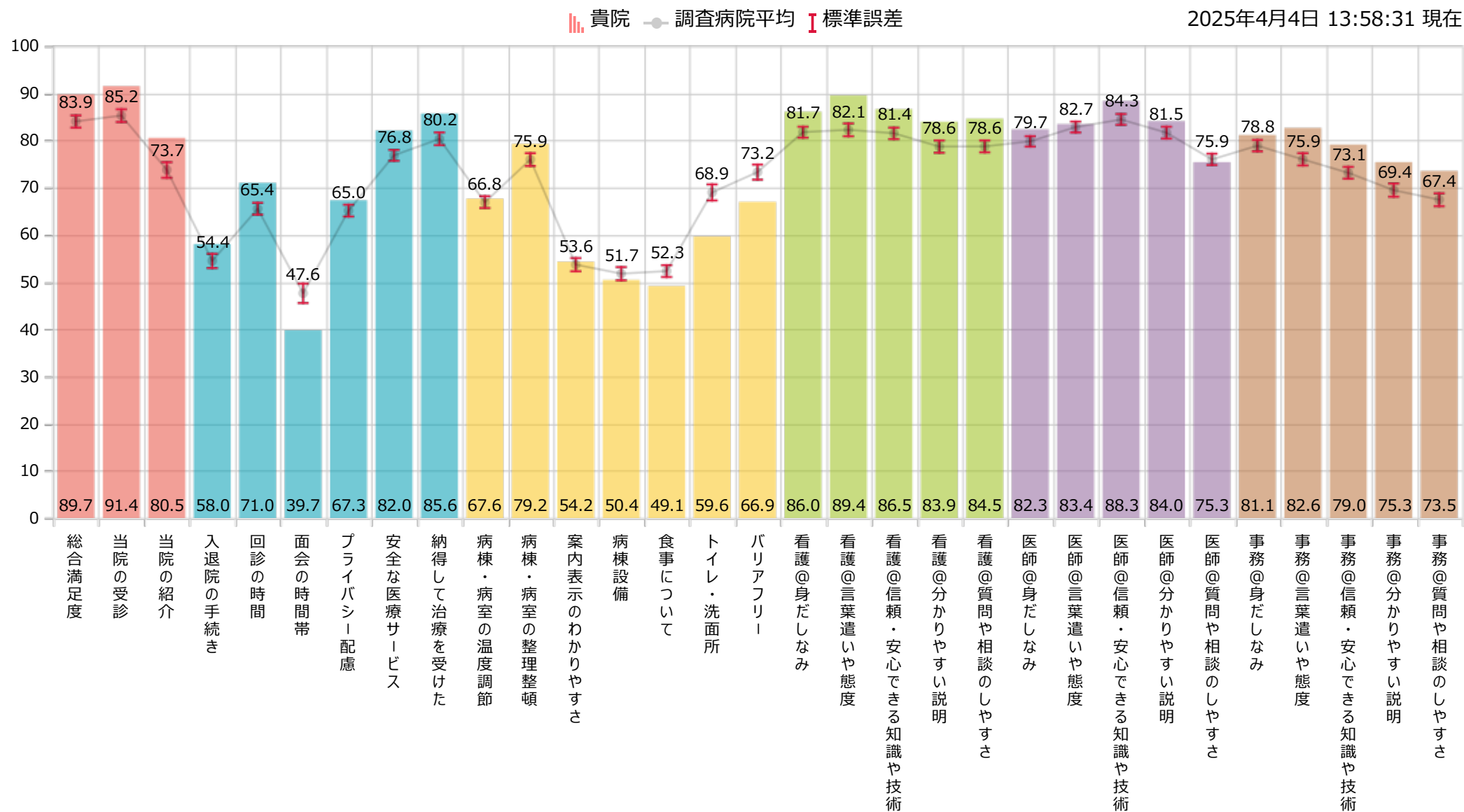
注意ゾーン - 重要度も満足度も低い 改善が必要だが優先順位は低い項目

医療サービス「面会の時間帯」「入退院の手続き」「回診の時間」「プライバシー配慮」

施設・設備・情報提供「病棟設備」「バリアフリー」「食事について」「トイレ・洗面所」「案内表示のわかりやすさ」「病棟・病室の温度調節」

VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 58 病院で実施



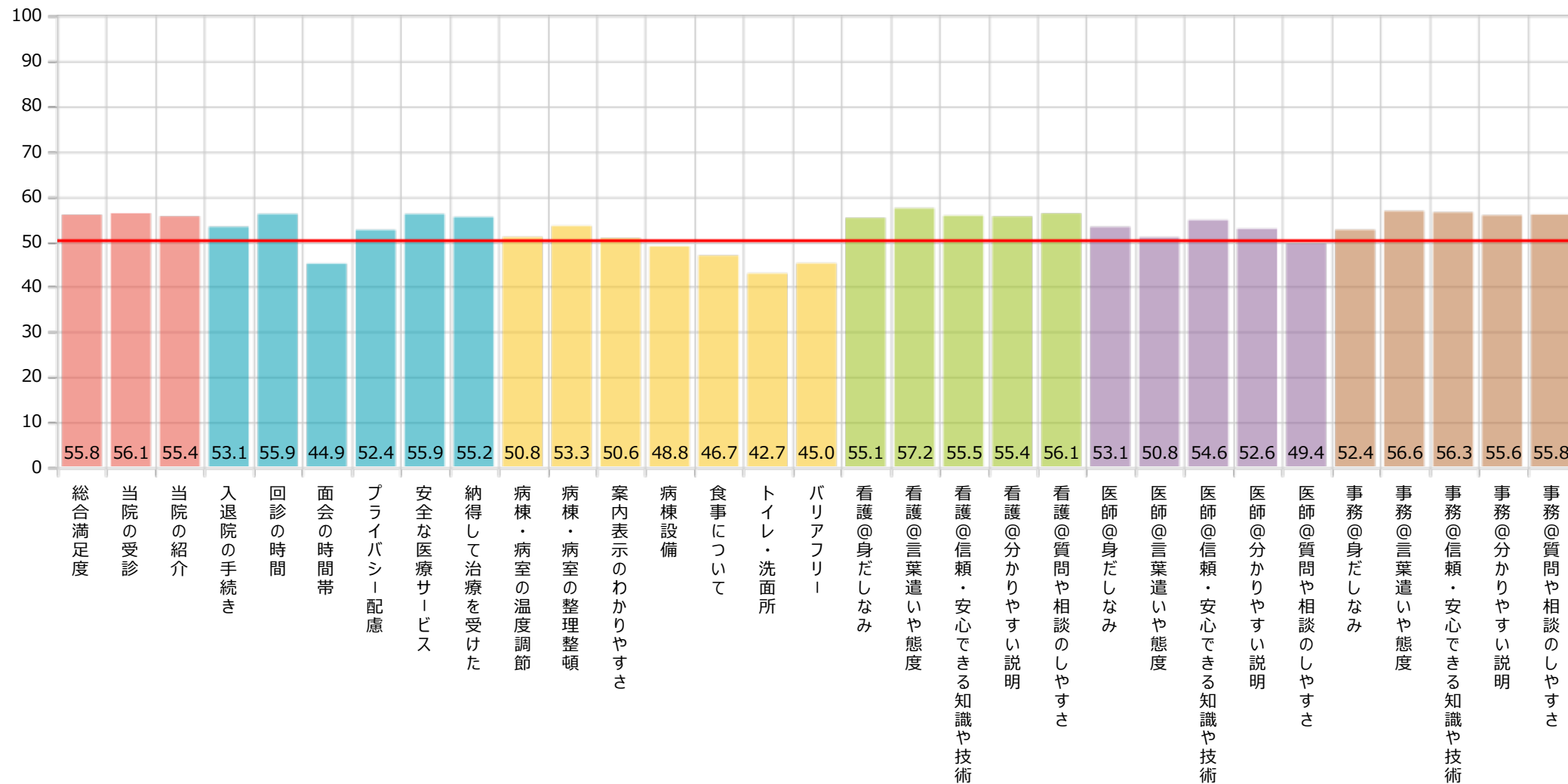
VI. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 58 病院で実施

偏差値とは

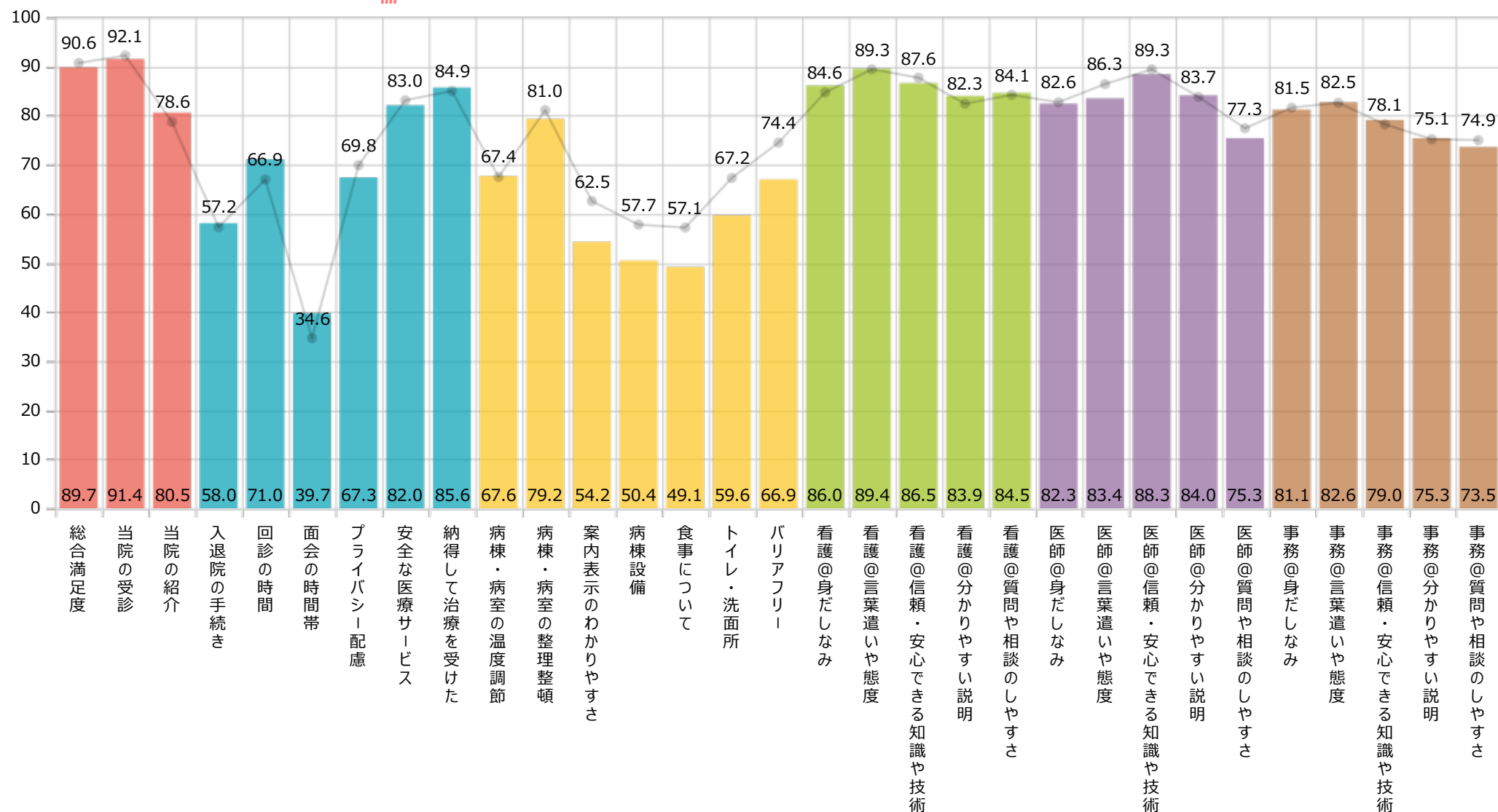
全体（全調査病院）の平均値を50にして計算し直し、相対的にどのくらいの位置にいるのかを示すものです。

50よりも高ければ平均より上、50よりも低ければ平均より下ということになります。



VI. 経年変化(全項目満足度一覧の前回値との比較)

今回 2025年02月17日～2025年03月15日 ● 前回 2024年02月19日～2024年03月17日



外来患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：2024年 患者・職員満足度調査（2025年02月17日～2025年03月01日）

東京医科大学八王子医療センター 様

目次

I. 調査概要

調査目的 調査期間 調査対象 調査方法 サンプル数

II. 調査票

III. 属性調査結果

1. 性別 2. 年齢 3. 本日の受診予約 4. 本日の診察待ち時間 5. 本日の受診科目 6. 当院を選んだ理由

IV. 満足度調査結果

IV-1. 満足度ポイント一覧

IV-2. 満足度構成比率

1. 総合満足度 2. 医療サービス 3. 施設・設備・情報提供 4. 看護師の接遇 5. 医師の接遇 6. 事務の接遇

V. ポートフォリオ分析

VI. ベンチマーク分析

VII. 経年変化グラフ（全項目満足度一覧の前回値との比較）

I. 調査概要

調査目的

患者さんの実態や、当院への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てる

調査期間

2025年02月17日～2025年03月01日

調査日数

13

調査対象

調査実施期間内に来院した外来患者様

調査方法

アンケート用紙を配布し、無記名回答方式により実施

調査対象者数

5000

回収数

3292

回収率

65.8%

有効回答数

3137

有効回答率

95.3%

II. 調査票

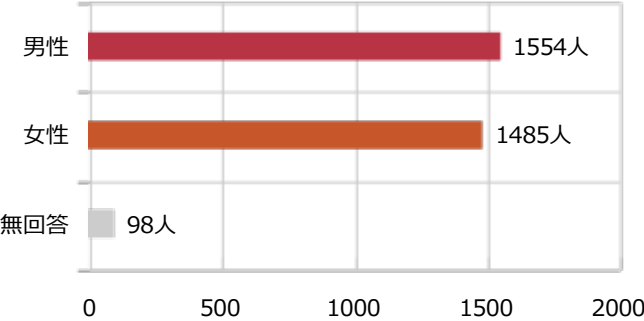
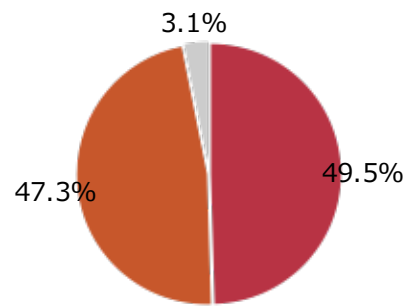
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 診察までの待ち時間	診察待ち時間	医療サービス	1 性別
2 待合の構造・設備や雰囲気	待合の雰囲気	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 駐車場のスペース、利便性	駐車場の利便性	施設・設備・情報提供	3 本日の受診予約
4 院内案内や掲示物などの情報提供の適切さ	情報提供の適切さ	施設・設備・情報提供	4 本日の診察待ち時間
5 待合・診察室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	5 本日の受診科目（複数選択可）
6 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	6 当院を選んだ理由（複数選択可）
7 診察室・検査室の構造・設備や雰囲気	診察室・検査室の雰囲気	施設・設備・情報提供	
8 会計までの待ち時間	会計待ち時間	医療サービス	
9 診療時間・予約時間への配慮	診療・予約時間への配慮	医療サービス	
10 納得して治療を受けることができた	納得して治療を受けた	医療サービス	
11 トイレ・洗面所の使い心地、清潔さ	トイレ・洗面所	施設・設備・情報提供	
12 段差や障害物をなくすなどのバリアフリーへの配慮	バリアフリー	施設・設備・情報提供	
総合満足度			
1 全体として当院に満足していますか？	総合満足度	総合満足度	
2 次回も当院を受診したいですか？	当院の受診	総合満足度	
3 当院を他の方へ紹介したいと思いますか？	当院の紹介	総合満足度	
接遇			
1 医師の言葉遣いや態度	医師@言葉遣いや態度	医師の接遇	
2 看護師の言葉遣いや態度	看護@言葉遣いや態度	看護師の接遇	
3 事務の言葉遣いや態度	事務@言葉遣いや態度	事務の接遇	
4 医師の身だしなみ	医師@身だしなみ	医師の接遇	
5 看護師の身だしなみ	看護@身だしなみ	看護師の接遇	
6 事務の身だしなみ	事務@身だしなみ	事務の接遇	
7 医師は信頼し安心できる知識や技術を持っている	医師@信頼・安心できる知識や技術	医師の接遇	
8 看護師は信頼し安心できる知識や技術を持っている	看護@信頼・安心できる知識や技術	看護師の接遇	
9 事務は信頼し安心できる知識や技術を持っている	事務@信頼・安心できる知識や技術	事務の接遇	
10 医師からわかりやすい説明を受けた	医師@分かりやすい説明	医師の接遇	
11 看護師からわかりやすい説明を受けた	看護@分かりやすい説明	看護師の接遇	
12 事務からわかりやすい説明を受けた	事務@分かりやすい説明	事務の接遇	
13 医師への質問や相談のしやすさ	医師@質問や相談のしやすさ	医師の接遇	
14 看護師への質問や相談のしやすさ	看護@質問や相談のしやすさ	看護師の接遇	
15 事務への質問や相談のしやすさ	事務@質問や相談のしやすさ	事務の接遇	

Ⅲ. 属性調査 1 / 6

性別

「男性」1554 人、「女性」1485 人で「男性」が多いです。

選択肢		回答数（人）	構成比
男性	■	1554	49.5%
女性	■	1485	47.3%
無回答	■	98	3.1%
合計		3137	100.0%

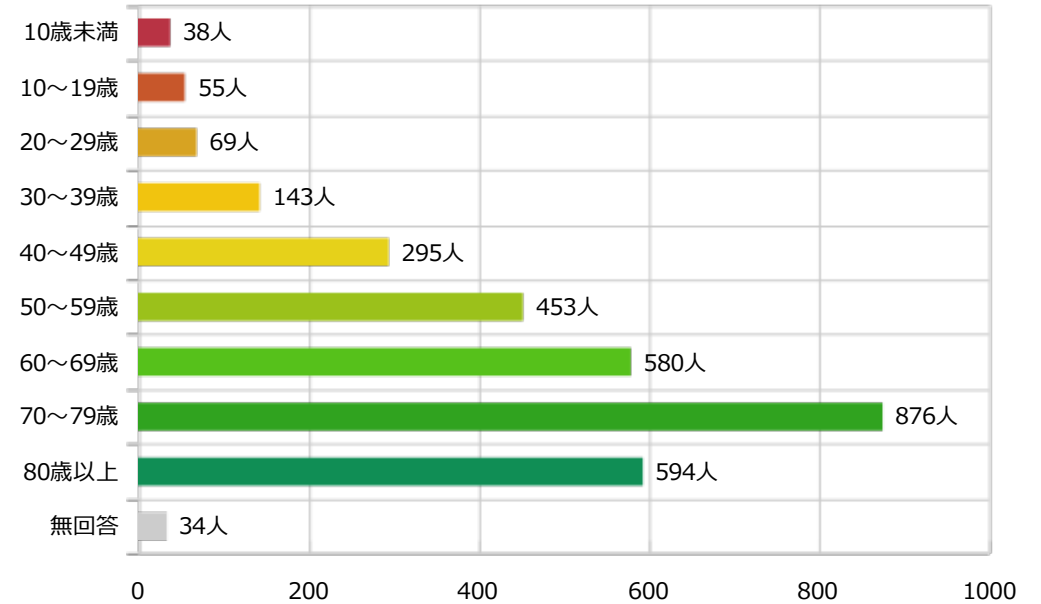


Ⅲ. 属性調査 2 / 6

年齢

「70～79歳」が 876 人と最も多いです。次いで「80歳以上」594 人、「60～69歳」580 人となっています。最も少ないのは「10歳未満」の 38 人です。

選択肢		回答数（人）	構成比
10歳未満	■	38	1.2%
10～19歳	■	55	1.8%
20～29歳	■	69	2.2%
30～39歳	■	143	4.6%
40～49歳	■	295	9.4%
50～59歳	■	453	14.4%
60～69歳	■	580	18.5%
70～79歳	■	876	27.9%
80歳以上	■	594	18.9%
無回答	■	34	1.1%
合計		3137	100.0%

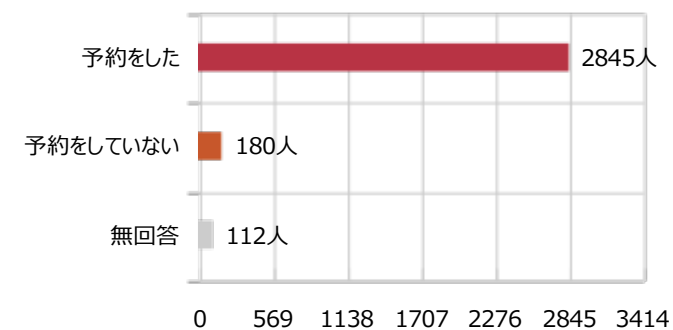
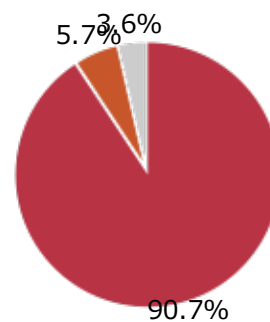


Ⅲ. 属性調査 3 / 6

本日の受診予約

「予約をした」2845 人、「予約をしていない」180 人で
「予約をした」が多いです。

選択肢		回答数（人）	構成比
予約をした	■	2845	90.7%
予約をしていない	■	180	5.7%
無回答	■	112	3.6%
合計		3137	100.0%

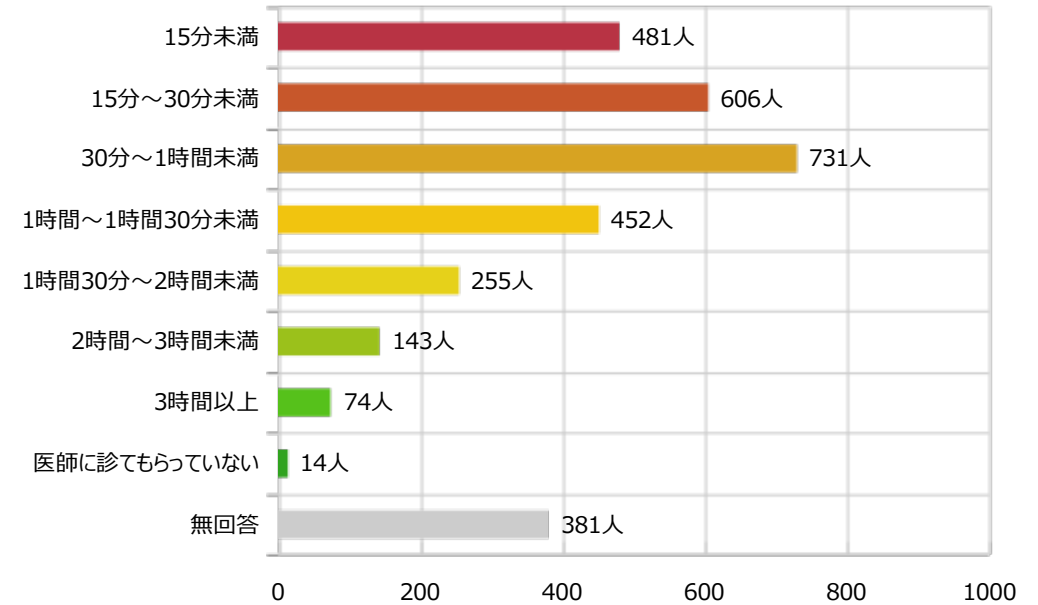


Ⅲ. 属性調査 4 / 6

本日の診察待ち時間

「30分～1時間未満」が 731 人 と最も多いです。次いで「15分～30分未満」 606 人、「15分未満」 481 人 となっています。最も少ないのは「医師に診てもらっていない」の 14 人 です。

選択肢		回答数（人）	構成比
15分未満	■	481	15.3%
15分～30分未満	■	606	19.3%
30分～1時間未満	■	731	23.3%
1時間～1時間30分未満	■	452	14.4%
1時間30分～2時間未満	■	255	8.1%
2時間～3時間未満	■	143	4.6%
3時間以上	■	74	2.4%
医師に診てもらっていない	■	14	0.4%
無回答	■	381	12.1%
合計		3137	100.0%

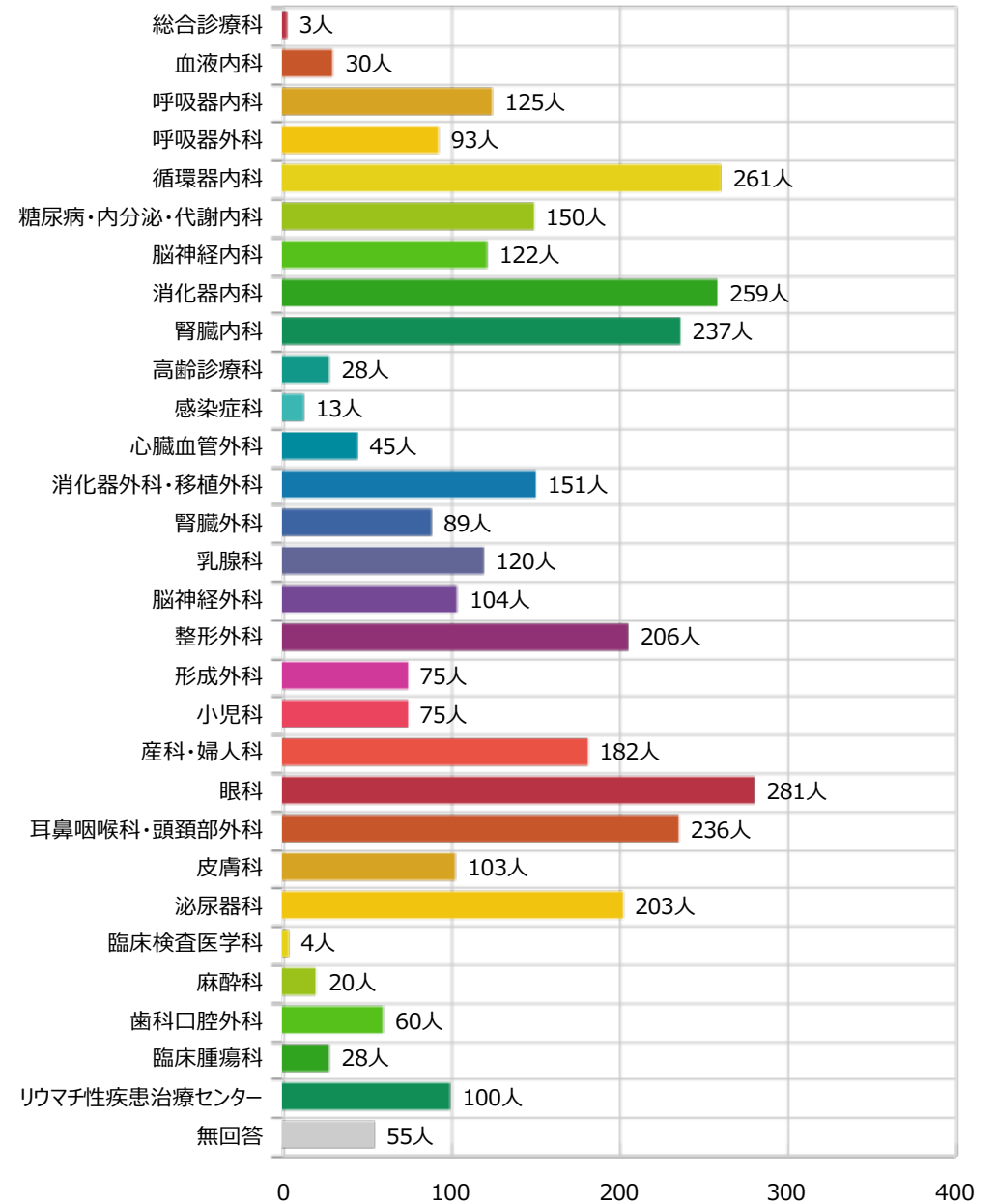


Ⅲ. 属性調査 5 / 6

複数 本日の受診科目

「眼科」が 281 人と最も多いです。次いで「循環器内科」261 人、「消化器内科」259 人となっています。最も少ないのは「総合診療科」の 3 人です。

選択肢	回答数
総合診療科	3
血液内科	30
呼吸器内科	125
呼吸器外科	93
循環器内科	261
糖尿病・内分泌・代謝内科	150
脳神経内科	122
消化器内科	259
腎臓内科	237
高齢診療科	28
感染症科	13
心臓血管外科	45
消化器外科・移植外科	151
腎臓外科	89
乳腺科	120
脳神経外科	104
整形外科	206
形成外科	75
小児科	75
産科・婦人科	182
眼科	281
耳鼻咽喉科・頭頸部外科	236
皮膚科	103
泌尿器科	203
臨床検査医学科	4
麻酔科	20
歯科口腔外科	60
臨床腫瘍科	28
リウマチ性疾患治療センター	100
無回答	55

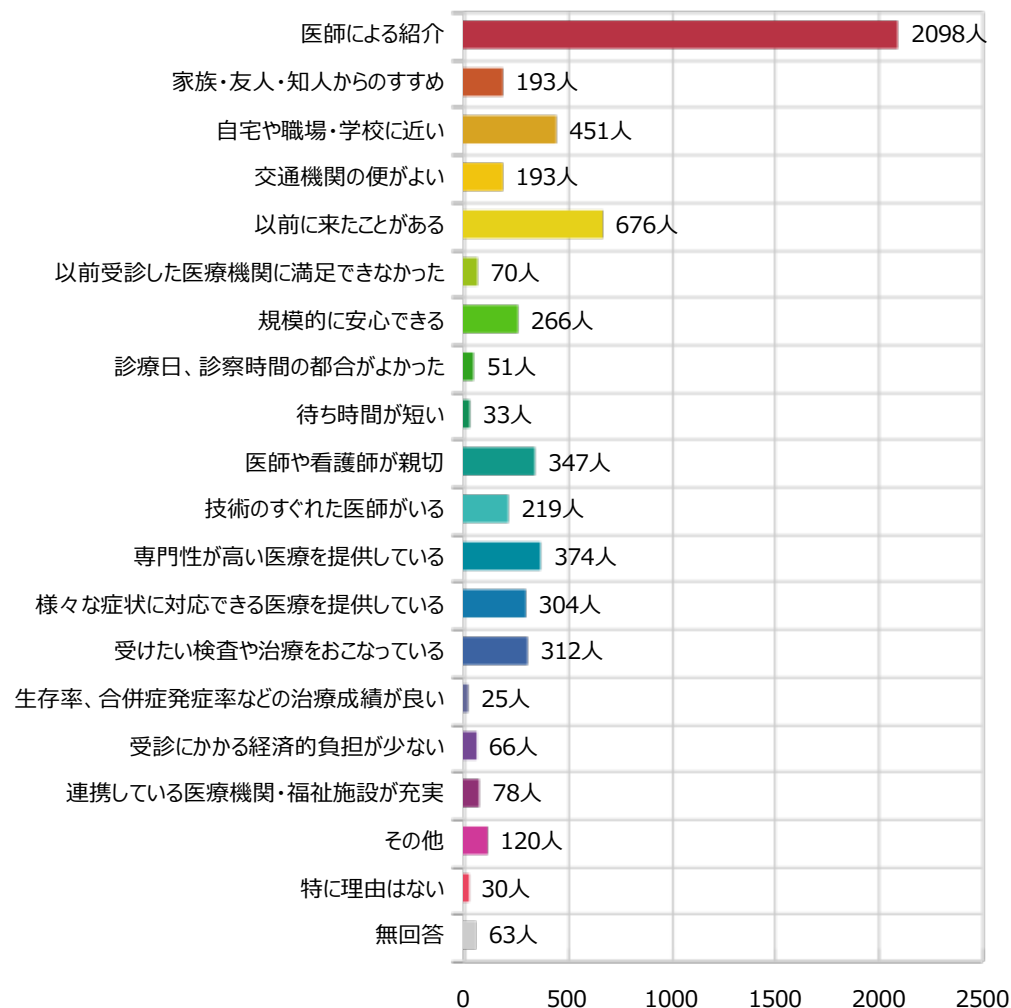


Ⅲ. 属性調査 6 / 6

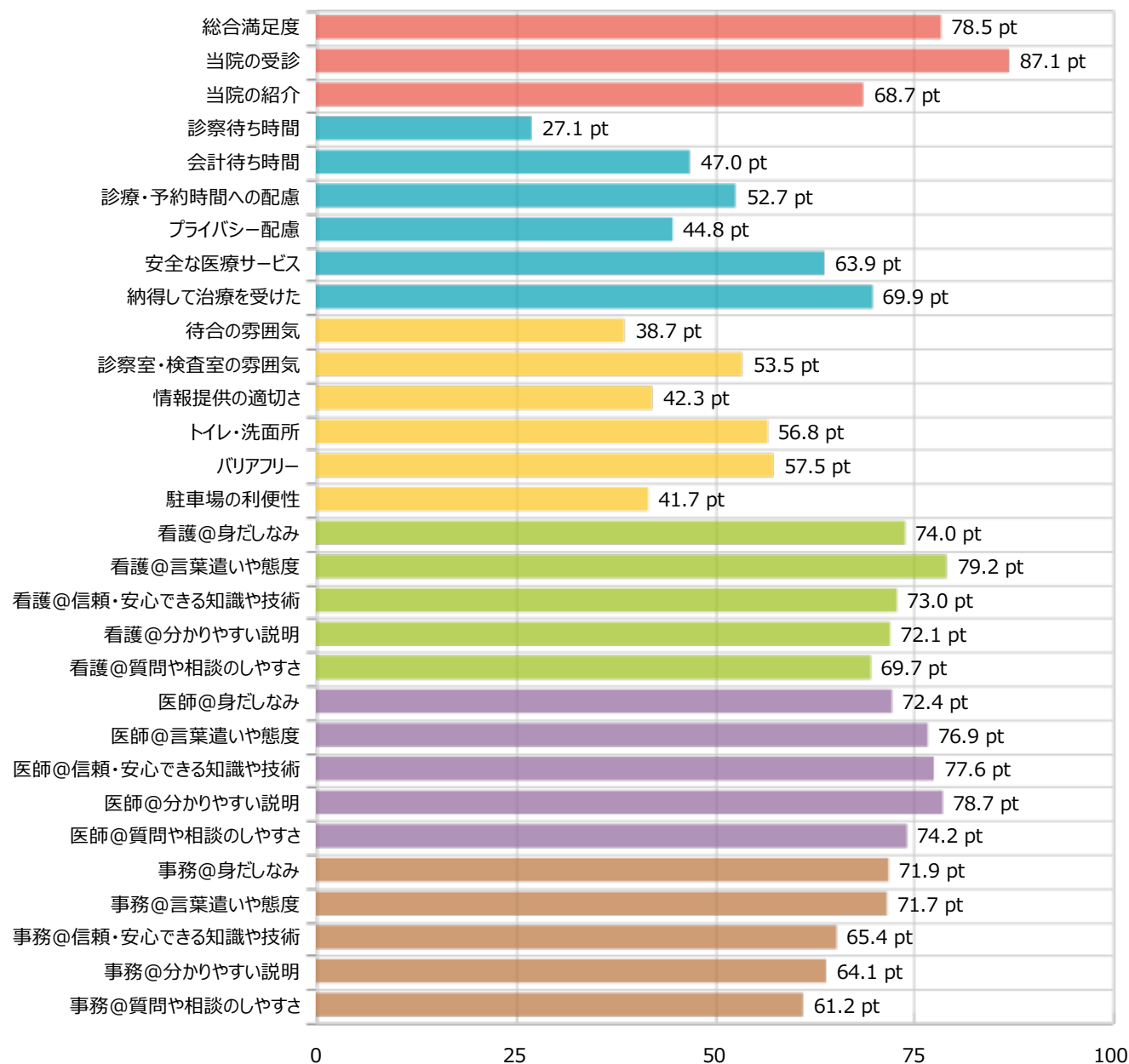
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 2098 人と最も多いです。次いで「以前に来院ことがある」676 人、「自宅や職場・学校に近い」451 人となっています。最も少ないのは「生存率、合併症発症率などの治療成績が良い」の 25 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	2098
家族・友人・知人からのすすめ	193
自宅や職場・学校に近い	451
交通機関の便がよい	193
以前に来院ことがある	676
以前受診した医療機関に満足できなかった	70
規模的に安心できる	266
診療日、診察時間の都合がよかった	51
待ち時間が短い	33
医師や看護師が親切	347
技術のすぐれた医師がいる	219
専門性が高い医療を提供している	374
様々な症状に対応できる医療を提供している	304
受けたい検査や治療をおこなっている	312
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	25
受診にかかる経済的負担が少ない	66
連携している医療機関・福祉施設が充実	78
その他	120
特に理由はない	30
無回答	63



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **78.5** ポイント

総合満足度	
医療サービス	
施設・設備・情報提供	
看護師の接遇	
医師の接遇	
事務の接遇	

最もポイントが高いのは、「当院の受診」の 87.1 ポイントです。

次いで「看護@言葉遣いや態度」の 79.2 ポイント、「医師@分かりやすい説明」の 78.7 ポイントとなっています。

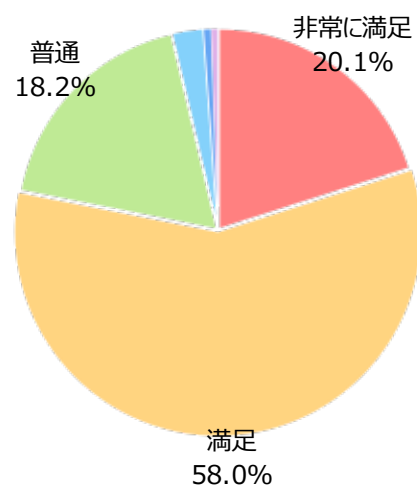
最もポイントが低いのは、「診察待ち時間」の 27.1 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

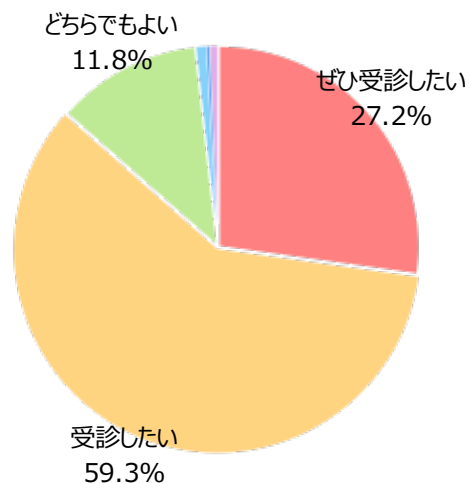
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

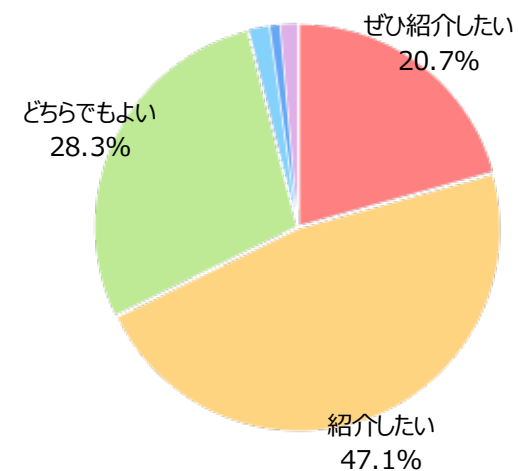
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	630	20.1%
満足	1820	58.0%
普通	572	18.2%
やや不満	79	2.5%
不満	19	0.6%
無回答	17	0.5%
合計	3137	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	853	27.2%
受診したい	1860	59.3%
どちらでもよい	369	11.8%
あまり受診したくない	26	0.8%
受診したくない	8	0.3%
無回答	21	0.7%
合計	3137	100.0%



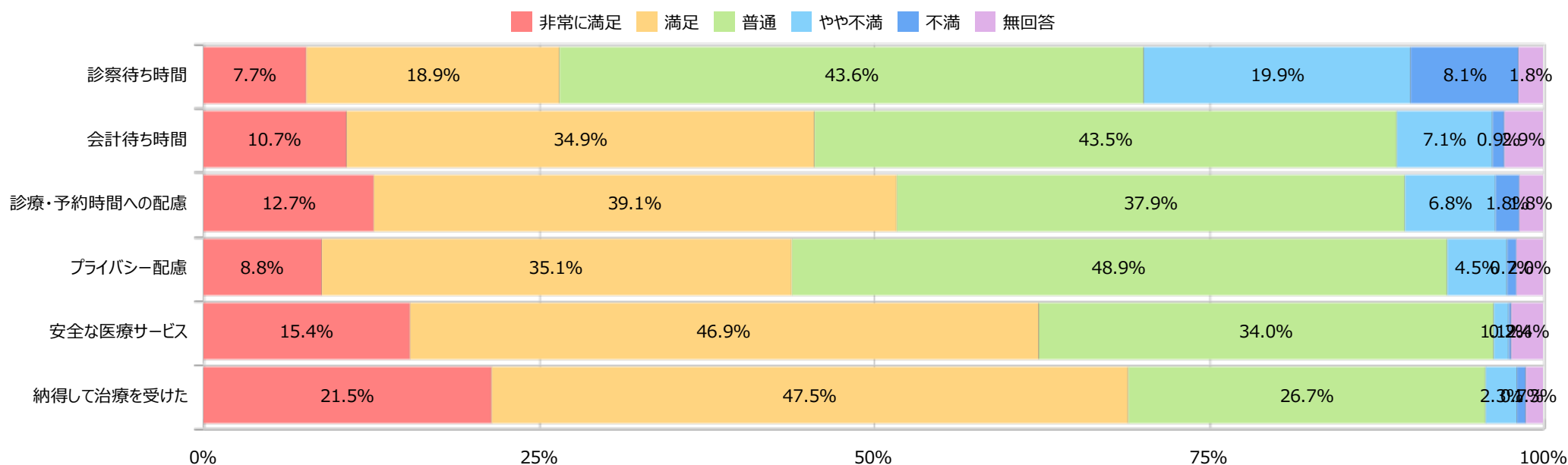
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	649	20.7%
紹介したい	1477	47.1%
どちらでもよい	888	28.3%
あまり紹介したくない	53	1.7%
紹介したくない	26	0.8%
無回答	44	1.4%
合計	3137	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

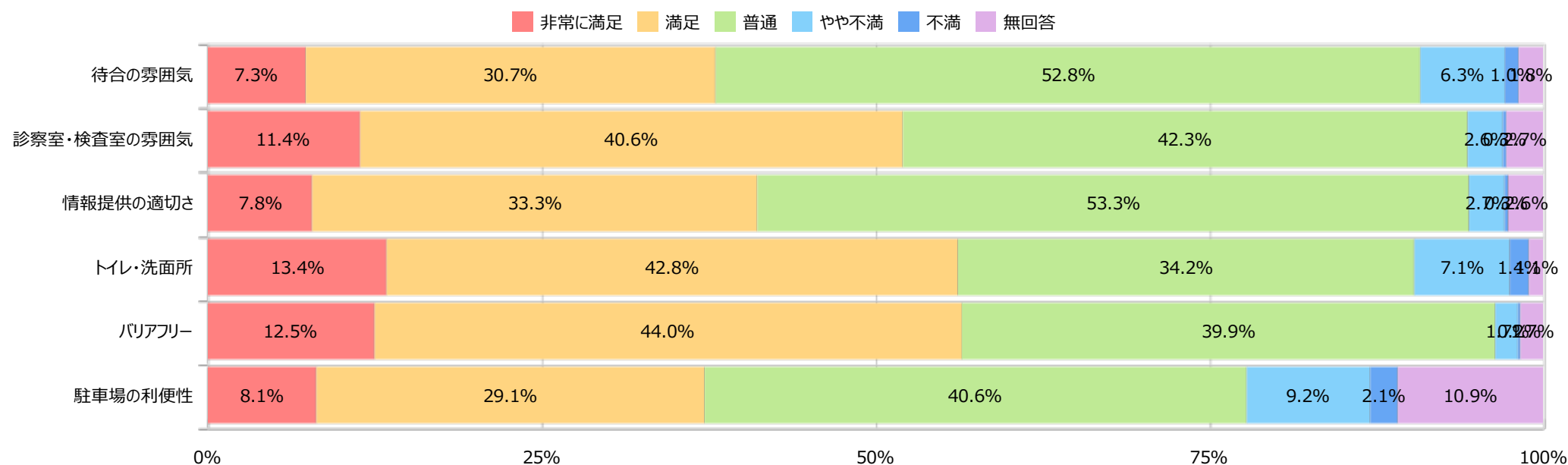
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計
診察待ち時間	241 人	7.7%	593 人	18.9%	1368 人	43.6%	625 人	19.9%	253 人	8.1%	57 人	1.8%	3137 人 100.0%
会計待ち時間	335 人	10.7%	1096 人	34.9%	1364 人	43.5%	224 人	7.1%	28 人	0.9%	90 人	2.9%	3137 人 100.0%
診療・予約時間への配慮	399 人	12.7%	1225 人	39.1%	1190 人	37.9%	212 人	6.8%	56 人	1.8%	55 人	1.8%	3137 人 100.0%
プライバシー配慮	277 人	8.8%	1101 人	35.1%	1535 人	48.9%	140 人	4.5%	22 人	0.7%	62 人	2.0%	3137 人 100.0%
安全な医療サービス	484 人	15.4%	1472 人	46.9%	1066 人	34.0%	35 人	1.1%	6 人	0.2%	74 人	2.4%	3137 人 100.0%
納得して治療を受けた	675 人	21.5%	1491 人	47.5%	837 人	26.7%	73 人	2.3%	21 人	0.7%	40 人	1.3%	3137 人 100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 3 / 6

施設・設備・情報提供

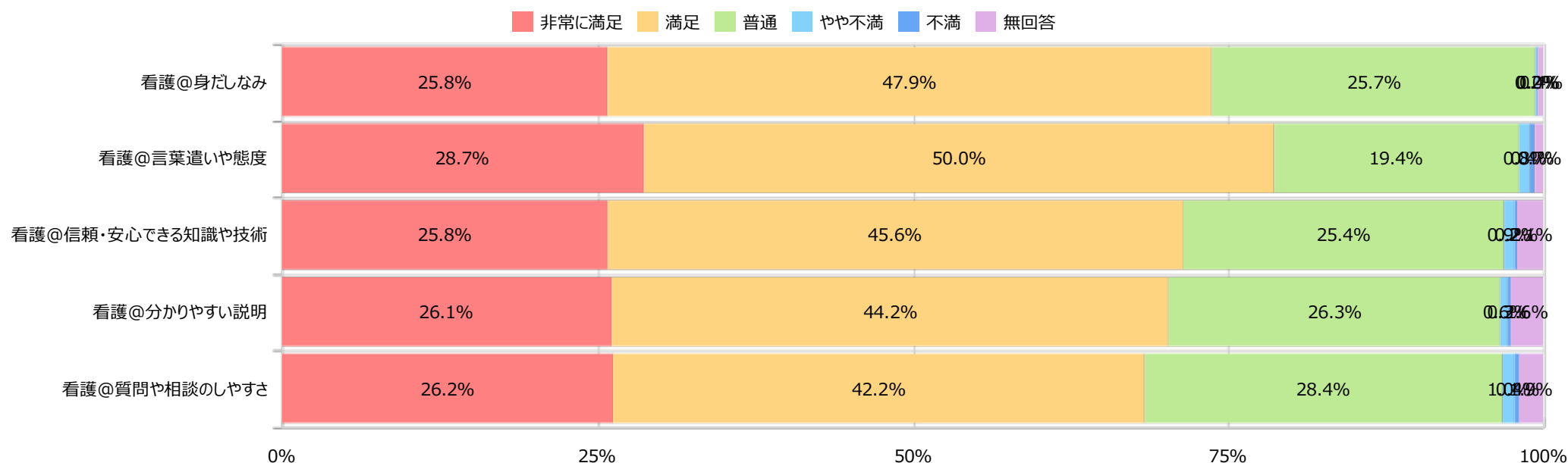
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計
待合の雰囲気	230 人	7.3%	963 人	30.7%	1656 人	52.8%	199 人	6.3%	32 人	1.0%	57 人	1.8%	3137 人 100.0%
診察室・検査室の雰囲気	358 人	11.4%	1275 人	40.6%	1327 人	42.3%	83 人	2.6%	8 人	0.3%	86 人	2.7%	3137 人 100.0%
情報提供の適切さ	245 人	7.8%	1046 人	33.3%	1672 人	53.3%	84 人	2.7%	8 人	0.3%	82 人	2.6%	3137 人 100.0%
トイレ・洗面所	420 人	13.4%	1342 人	42.8%	1073 人	34.2%	224 人	7.1%	45 人	1.4%	33 人	1.1%	3137 人 100.0%
バリアフリー	392 人	12.5%	1380 人	44.0%	1253 人	39.9%	53 人	1.7%	6 人	0.2%	53 人	1.7%	3137 人 100.0%
駐車場の利便性	255 人	8.1%	912 人	29.1%	1274 人	40.6%	290 人	9.2%	65 人	2.1%	341 人	10.9%	3137 人 100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 4 / 6

看護師の接遇

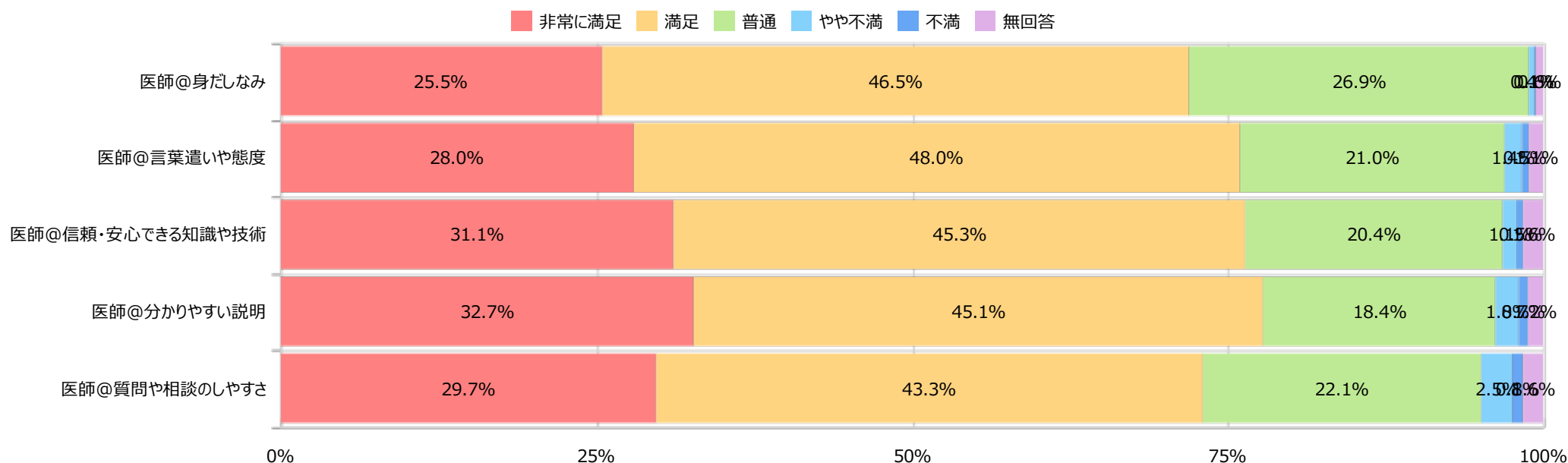
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計
看護@身だしなみ	809 人	25.8%	1504 人	47.9%	805 人	25.7%	6 人	0.2%	1 人	0.0%	12 人	0.4%	3137 人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	900 人	28.7%	1568 人	50.0%	610 人	19.4%	26 人	0.8%	12 人	0.4%	21 人	0.7%	3137 人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	810 人	25.8%	1432 人	45.6%	798 人	25.4%	27 人	0.9%	5 人	0.2%	65 人	2.1%	3137 人 100.0%
看護@分かりやすい説明	820 人	26.1%	1385 人	44.2%	826 人	26.3%	18 人	0.6%	8 人	0.3%	80 人	2.6%	3137 人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	823 人	26.2%	1323 人	42.2%	890 人	28.4%	31 人	1.0%	11 人	0.4%	59 人	1.9%	3137 人 100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

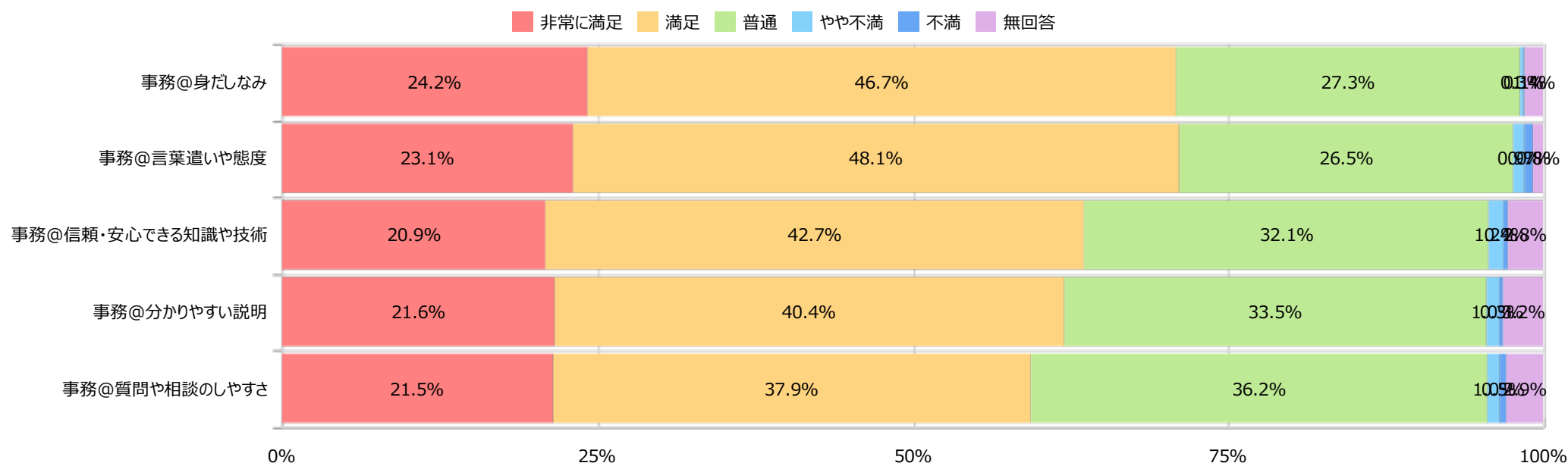
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計
医師@身だしなみ	799 人	25.5%	1458 人	46.5%	845 人	26.9%	14 人	0.4%	3 人	0.1%	18 人	0.6%	3137 人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	877 人	28.0%	1507 人	48.0%	658 人	21.0%	43 人	1.4%	17 人	0.5%	35 人	1.1%	3137 人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	976 人	31.1%	1421 人	45.3%	640 人	20.4%	35 人	1.1%	16 人	0.5%	49 人	1.6%	3137 人 100.0%
医師@分かりやすい説明	1026 人	32.7%	1415 人	45.1%	578 人	18.4%	58 人	1.8%	23 人	0.7%	37 人	1.2%	3137 人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	933 人	29.7%	1359 人	43.3%	692 人	22.1%	77 人	2.5%	26 人	0.8%	50 人	1.6%	3137 人 100.0%



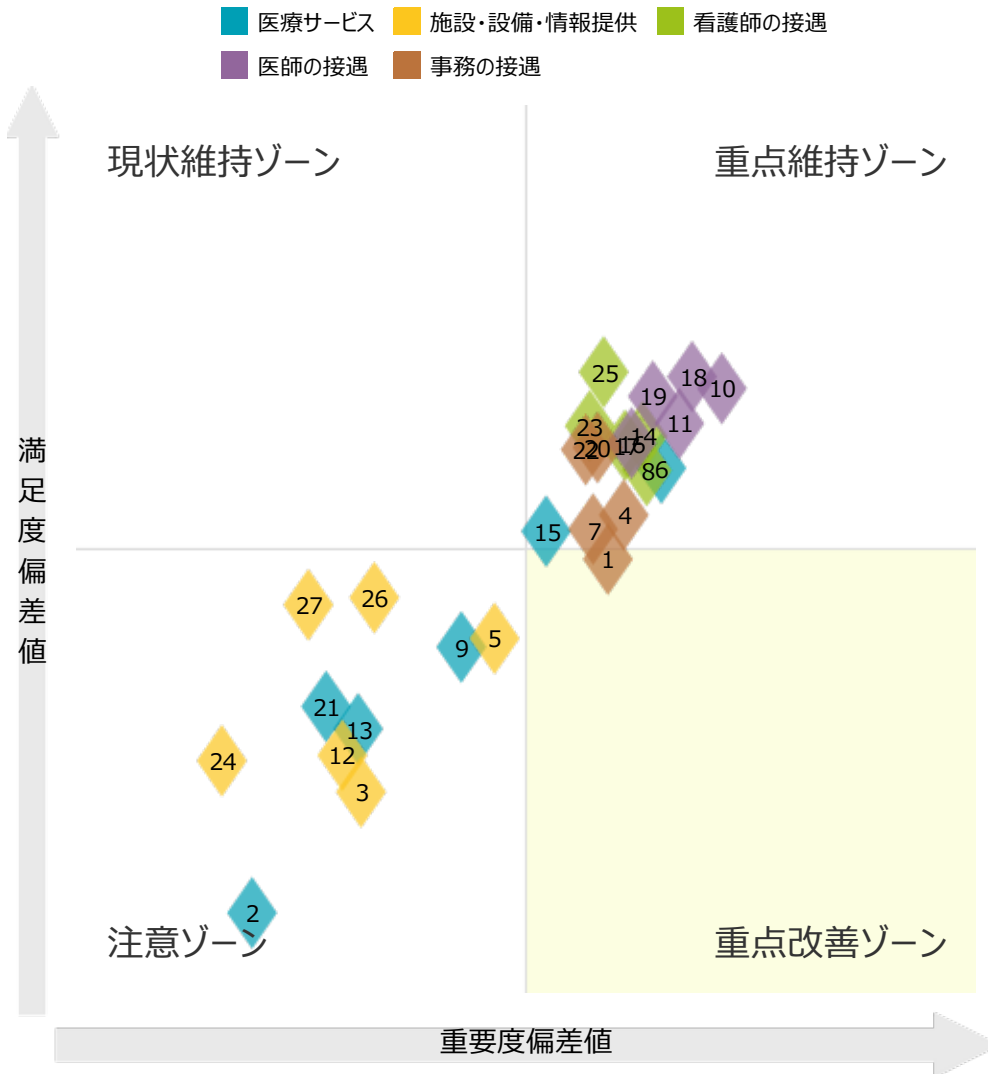
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

事務の接遇

項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計
事務@身だしなみ	760 人	24.2%	1464 人	46.7%	856 人	27.3%	9 人	0.3%	3 人	0.1%	45 人	1.4%	3137 人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	724 人	23.1%	1508 人	48.1%	831 人	26.5%	28 人	0.9%	21 人	0.7%	25 人	0.8%	3137 人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	655 人	20.9%	1340 人	42.7%	1007 人	32.1%	37 人	1.2%	11 人	0.4%	87 人	2.8%	3137 人 100.0%
事務@分かりやすい説明	678 人	21.6%	1268 人	40.4%	1051 人	33.5%	31 人	1.0%	10 人	0.3%	99 人	3.2%	3137 人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	674 人	21.5%	1189 人	37.9%	1136 人	36.2%	30 人	1.0%	17 人	0.5%	91 人	2.9%	3137 人 100.0%



V. ポートフォリオ分析 1 / 2



※ 満足度と重要度の単位をそろえるため、偏差値を用いて算出しています。

優先改善項目ランキング

※改善度指数の目安 10以上…即改善、5以上…要改善、5未満…改善不要

順位	設問項目	改善度指数	満足度
1	事務@質問や相談のしやすさ	3.194	61.2
2	診察待ち時間	2.858	27.1
3	待合の雰囲気	2.455	38.7
4	事務@信頼・安心できる知識や技術	1.969	65.4
5	診察室・検査室の雰囲気	1.840	53.5
6	納得して治療を受けた	1.620	69.9
7	事務@分かりやすい説明	1.472	64.1
8	看護@質問や相談のしやすさ	1.242	69.7
9	診療・予約時間への配慮	1.053	52.7
10	医師@信頼・安心できる知識や技術	0.995	77.6
11	医師@質問や相談のしやすさ	0.784	74.2
12	情報提供の適切さ	0.771	42.3
13	プライバシー配慮	0.433	44.8
14	看護@信頼・安心できる知識や技術	0.078	73.0
15	安全な医療サービス	0.066	63.9
16	医師@身だしなみ	-0.053	72.4
17	看護@分かりやすい説明	-0.179	72.1
18	医師@分かりやすい説明	-0.252	78.7
19	医師@言葉遣いや態度	-0.834	76.9
20	事務@身だしなみ	-0.944	71.9
21	会計待ち時間	-1.208	47.0
22	事務@言葉遣いや態度	-1.241	71.7
23	看護@身だしなみ	-1.861	74.0
24	駐車場の利便性	-2.699	41.7
25	看護@言葉遣いや態度	-3.124	79.2
26	バリアフリー	-3.187	57.5
27	トイレ・洗面所	-5.066	56.8

V. ポートフォリオ分析 2 / 2

重点改善ゾーン - 重要度が高いのに満足度が低い 最優先に考慮すべき項目

事務の接遇「事務@質問や相談のしやすさ」

重点維持ゾーン - 重要度も満足度も高い 重要な魅力点であり維持・促進すべき項目

医療サービス「納得して治療を受けた」「安全な医療サービス」

看護師の接遇「看護@質問や相談のしやすさ」「看護@信頼・安心できる知識や技術」「看護@分かりやすい説明」「看護@身だしなみ」「看護@言葉遣いや態度」

医師の接遇「医師@信頼・安心できる知識や技術」「医師@質問や相談のしやすさ」「医師@身だしなみ」「医師@分かりやすい説明」「医師@言葉遣いや態度」

事務の接遇「事務@信頼・安心できる知識や技術」「事務@分かりやすい説明」「事務@身だしなみ」「事務@言葉遣いや態度」

現状維持ゾーン - 満足度は高いが重要度が低い 現状を維持しておけばよい項目

該当なし

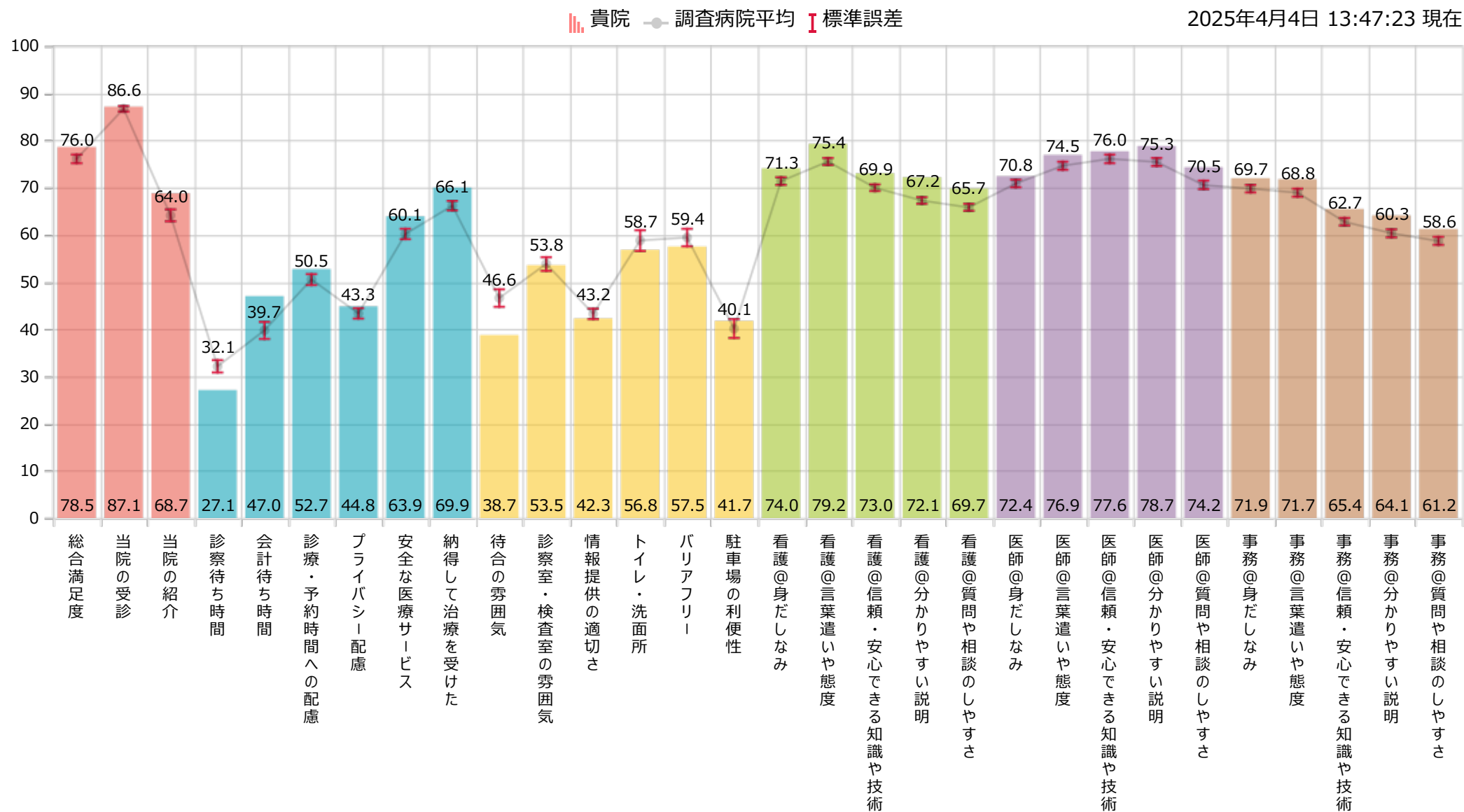
注意ゾーン - 重要度も満足度も低い 改善が必要だが優先順位は低い項目

医療サービス「診察待ち時間」「診療・予約時間への配慮」「プライバシー配慮」「会計待ち時間」

施設・設備・情報提供「待合の雰囲気」「診察室・検査室の雰囲気」「情報提供の適切さ」「駐車場の利便性」「バリアフリー」「トイレ・洗面所」

VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 65 病院で実施



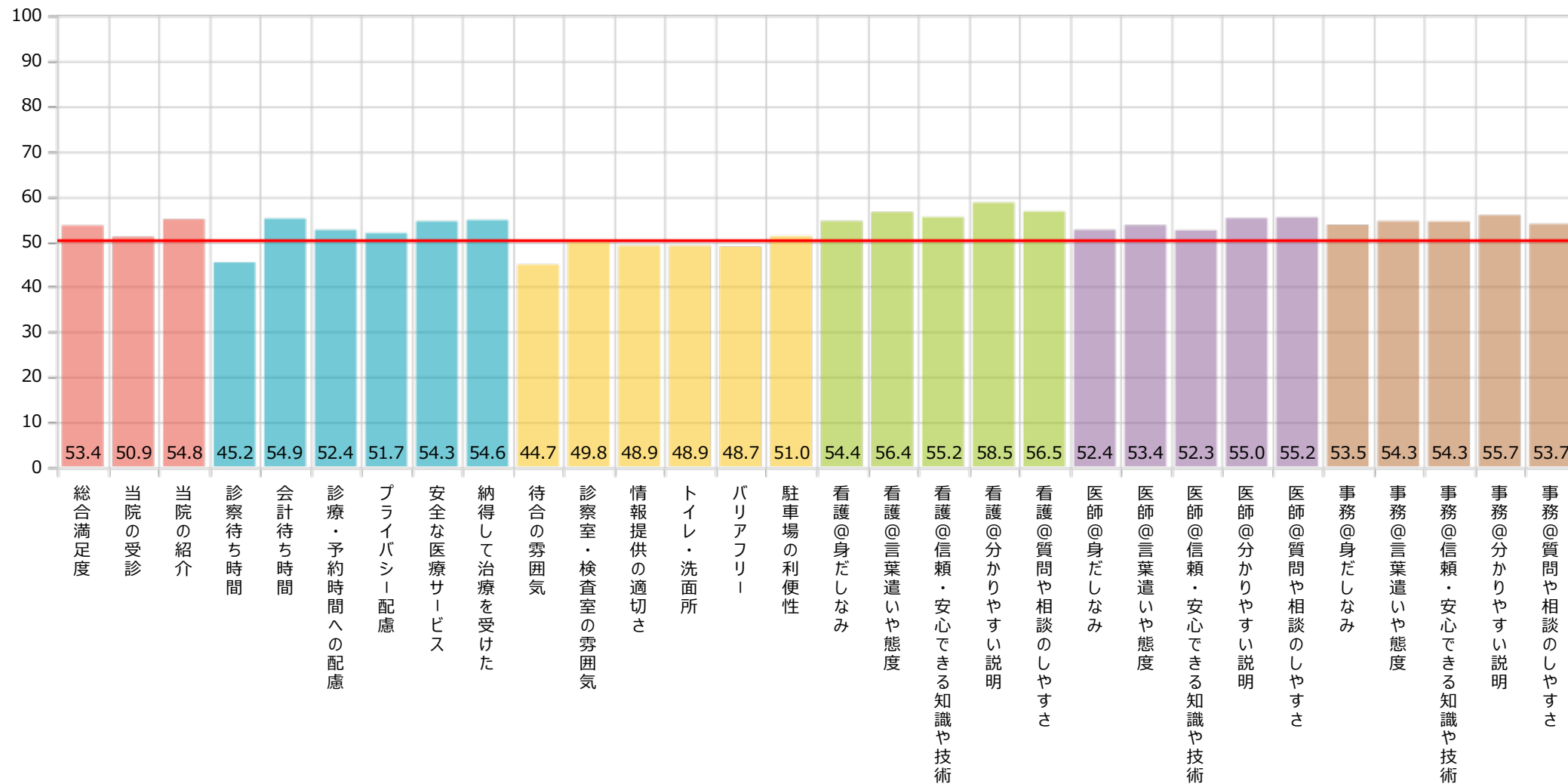
VI. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 65 病院で実施

偏差値とは

全体（全調査病院）の平均値を50にして計算し直し、相対的にどのくらいの位置にいるのかを示すものです。

50よりも高ければ平均より上、50よりも低ければ平均より下ということになります。



VI. 経年変化(全項目満足度一覧の前回値との比較)

今回 2025年02月17日～2025年03月01日 ● 前回 2024年02月19日～2024年03月02日

