

令和7年度患者満足度調査（外来） 集計結果

調査実施期間

令和7年11月4日（火）～11月28日（金）

※試験的にWEB回答を主体とした調査にて実施。

WEB回答対応困難な方に向け、書面調査を11月10日（月）～11月14日（金）の期間中に実施。

回答者数

274名 ※昨年度：953名（紙面931・WEB22）

【内訳】

調査票

| | | |
|-------|----------|-----|
| 紙面 | 日本語版 | 93 |
| | 英語版 | 14 |
| | やさしい日本語版 | 8 |
| WEB回答 | | 159 |

| | | | | |
|-----|------|------|--------|-----|
| 回答者 | 患者本人 | 198名 | 患者家族 | 57名 |
| | 患者知人 | 2名 | その他関係者 | 0名 |
| | 無回答 | 17名 | | |

患者性別 男性 119名 女性 140名 未回答 15名

| | | | | | | |
|-------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 患者年齢層 | 0～9歳 | 3名 | 10代 | 11名 | 20代 | 15名 |
| | 30代 | 35名 | 40代 | 19名 | 50代 | 37名 |
| | 60代 | 44名 | 70代 | 70名 | 80代 | 22名 |
| | 90代以上 | 2名 | 無回答 | 16名 | | |

受診診療科（主科のみ択一）

| | | | | | |
|--------|-----|-------------|-----|--------------|-----|
| 総合内科 | 12名 | 消化器内科 | 15名 | 循環器内科 | 12名 |
| 腎臓内科 | 1名 | 血液腫瘍科 | 13名 | 腫瘍内科 | 1名 |
| 呼吸器内科 | 10名 | 糖尿病・内分泌代謝内科 | 14名 | リウマチ・アレルギー内科 | 9名 |
| その他内科 | 3名 | 小児科 | 7名 | 外科 | 16名 |
| 整形外科 | 17名 | 脳神経外科 | 6名 | 産婦人科 | 25名 |
| 眼科 | 4名 | 耳鼻咽喉科 | 8名 | 皮膚科 | 7名 |
| 泌尿器科 | 15名 | 脳神経内科 | 5名 | 精神神経科 | 23名 |
| 麻酔科 | 0名 | 歯科口腔外科 | 6名 | 形成外科 | 1名 |
| 心臓血管外科 | 5名 | 小児外科 | 2名 | 呼吸器外科 | 6名 |
| 検査のみ | 3名 | その他 | 6名 | 無回答 | 22名 |

当院を選ばれた理由（択一）

| | | | |
|---------------|------|-------------|-----|
| 紹介元の医療機関からの指定 | 118名 | ご本人の希望 | 41名 |
| ご家族の希望 | 7名 | かかりつけ | 35名 |
| 通院がしやすい | 16名 | 当院を信頼している | 19名 |
| 救急搬送 | 12名 | 他に受診する病院がない | 6名 |
| 無回答 | 20名 | | |

各設問回答【外来】

| 設問項目 | とても満足 | やや満足 | ふつう | やや不満 | とても不満 | 平均点 |
|-----------------|-------|------|------|------|-------|------|
| | (5点) | (4点) | (3点) | (2点) | (1点) | |
| 総合評価 (※) | 90 | 90 | 83 | 4 | 7 | 3.92 |
| 医師による診療・治療内容 | 135 | 72 | 48 | 7 | 3 | 4.24 |
| 医師との対話 | 136 | 66 | 52 | 6 | 3 | 4.24 |
| 看護師 | 135 | 57 | 51 | 8 | 1 | 4.26 |
| 事務職員 | 109 | 66 | 76 | 13 | 5 | 3.97 |
| その他のスタッフの対応 | 103 | 61 | 85 | 6 | 1 | 4.01 |
| 痛みや症状を和らげる対応 | 70 | 57 | 63 | 11 | 0 | 3.93 |
| 精神的なケア | 70 | 60 | 67 | 8 | 2 | 3.91 |
| プライバシー保護の対応 | 88 | 44 | 103 | 6 | 1 | 3.88 |
| 診察までの待ち時間 | 39 | 40 | 96 | 57 | 39 | 2.94 |
| 診察時間 | 79 | 52 | 113 | 18 | 5 | 3.68 |
| 診察後の待ち時間 | 36 | 41 | 100 | 63 | 32 | 2.95 |
| 医療費後払いクレジットサービス | 46 | 25 | 69 | 0 | 0 | 3.84 |
| 受付手続き | 85 | 57 | 112 | 12 | 3 | 3.78 |
| 清掃の状況 | 115 | 70 | 76 | 7 | 4 | 4.05 |
| 案内や掲示 | 77 | 58 | 111 | 14 | 4 | 3.72 |

※総合評価…「成田赤十字病院を親しい方にもすすめようと思いますか？」

