

外来患者さま 満足度調査 結果報告書

2025 年 12 月

周防大島町立大島病院

目 次

I. 調査の概要

1. 調査目的	-----	1
2. 調査設計	-----	1
3. 集計分析	-----	1
4. 使用調査票	-----	2

II. 調査対象者の属性

1. 性別	-----	3
2. 年齢	-----	3

III. 調査結果の分析

1. 診療待ち時間	-----	4
2. 当院の選択理由	-----	5
3. 施設面満足度	-----	6
4. 接遇面満足度	-----	7
5. 診療面満足度	-----	8
6. 時間面満足度	-----	9
7. 総合満足度《PSI-Patient Satisfaction Index-》	-----	10
8. 総合評価点	-----	11
9. 重要度と満足度のポートフォリオ分析	-----	12
10. 紹介・推薦意向	-----	13
11. 調査結果の推移	-----	14

(別冊) 自由意見集

I. 調査の概要

1. 調査目的

今後のより良い病院経営戦略を検討・立案する際の基礎資料を得るため、現在の外来患者の実態や当医院への評価・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ことを目的として実施した。

2. 調査方法

- ・対象 当院外来患者様
- ・内容 2024 年実施した外部の満足度調査のアンケートと同様の内容とし、前年と比較できるよう作成した
- ・期間 2025 年 10 月 27 日（月）～10 月 31（金）日まで（1 週間）
- ・方法 実施期間に外来を受診された方に、会計待ち時間中にアンケート用紙を手渡し、回収とした

		2025 年	2024 年
・回収数	配布数・・・	150 枚	150 枚
	有効回収数・・・	150 枚	134 枚
	有効回収率・・・	100%	89%

3. 集計分析

- ・報告書には、前年度アンケートとの比較データも記載している
- ・各設問の無回答および『わからない・該当しない』は除外とする
- ・満足度設問は、昨年同様 5 段階の回答に対応する係数を乗じてインデックス（加重平均値に在る満足度指標）を算出した

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

4. 使用調査票

アンケート調査票（外来）

平素より当院をご利用いただき、誠にありがとうございます。

この度当院では、来院される方々からご意見をお伺いするため、アンケート調査を実施することになりました。

お手数ではございますが、何卒ご回答の方よりしくお願い申し上げます。

●患者さまご本人の性別、年齢、受診された診療科をお聞かせください。

男

女

歳

科

●本日受付されてから診察までの待ち時間はどのくらいでしたか。また、予約か予約外の来院かもお聞かせください。

待ち時間
(受付から診察まで)

分

予約の有無

あり

なし

●当院の選択理由を、次の中から3つ以内でお聞かせください。

1.医療設備や設備が良いから

2.良い医師がいるから

3.言葉使いや態度など対応が良いから

4.評判が良いから

5.待ち時間が少ないから

6.他の医療機関からの紹介で

7.家族や知人のすすめで

8.家や通勤先などから近いから

9.交通の便が良いから

10.駐車場が広い（ある）から

11.その他

選択肢の中から、あてはまる番号をご記入ください

●次の各項目について、当院の満足度を5点満点で次の番号に○印でお聞かせください。

	非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	わからない・ 該当しない	
施設面	総合待合室の設備や雰囲気	5	4	3	2	1	0
	各科の待合室の設備や雰囲気	5	4	3	2	1	0
	診察室や検査室等の設備や雰囲気	5	4	3	2	1	0
	トイレや洗面所設備	5	4	3	2	1	0
	案内板や表示のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
	売店、自動販売機	5	4	3	2	1	0
	駐車場の広さや入りやすさ	5	4	3	2	1	0
施設面全般について	5	4	3	2	1	0	
接遇面	総合案内や会計の対応	5	4	3	2	1	0
	各科診療受付の対応	5	4	3	2	1	0
	看護師の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
	医師の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
	検査・放射線技師の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
	接遇面全般について	5	4	3	2	1	0
診察面	看護師の説明のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
	医師の病状や検査結果の説明	5	4	3	2	1	0
	医師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1	0
	医師の診断や処置への信頼感	5	4	3	2	1	0
	プライバシーへの配慮	5	4	3	2	1	0
	診察面全般について	5	4	3	2	1	0
時間面	診察待ち時間	5	4	3	2	1	0
	診察時間	5	4	3	2	1	0
	診察後の支払いまでの待ち時間	5	4	3	2	1	0
	時間面全般について	5	4	3	2	1	0

●総合的に当院を100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか。

点くらい
(100点満点でご記入ください)

●知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われませんか。

1.是非したい

2.まあしたい

3.あまりしたくない

4.全くしたくない

●その他ご意見や要望などご自由にご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

よりよい病院運営の参考とさせていただきます、患者さまに対するサービス等の充実に努めてまいりたいと思います。

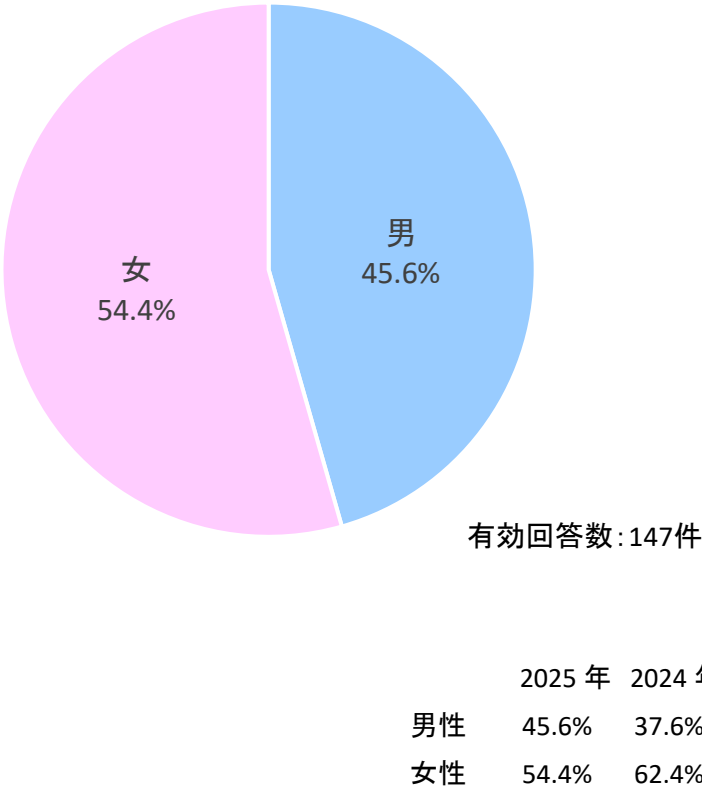
周防大島町立大島病院 2025.10

-2-

Ⅱ. 調査対象者の属性

1. 性別

対象者の性別は、昨年と同様で「男性」45.6%「女性」54.4%で女性のほうが多い。

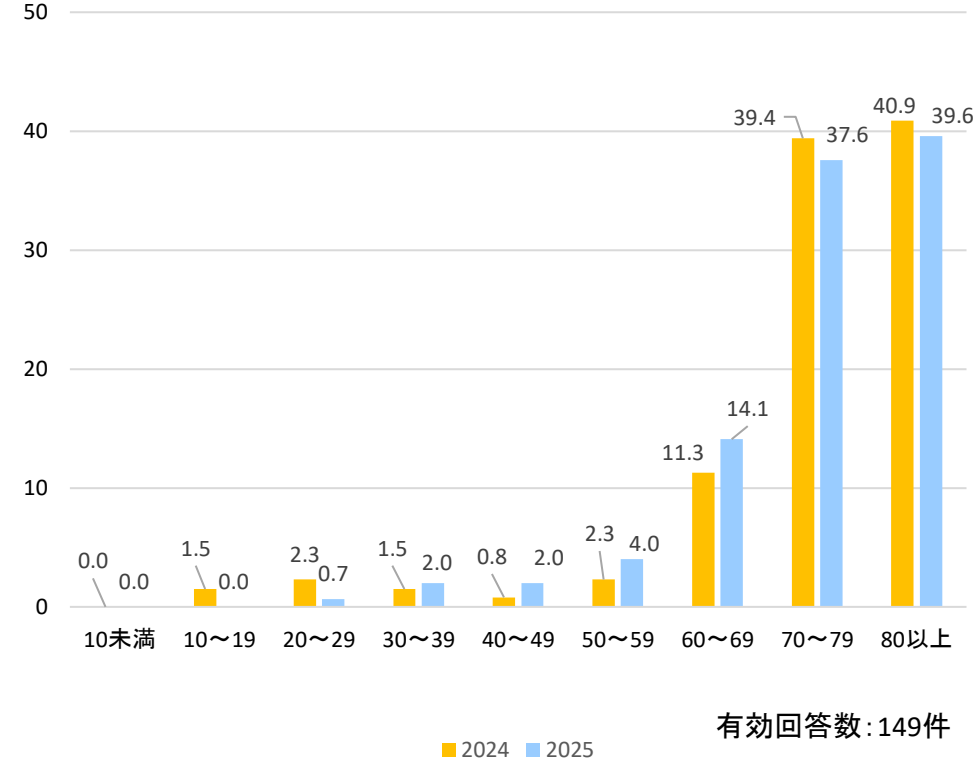


2. 年齢

対象者の平均年齢は 75.3 歳。昨年と同様の結果となった。

「80 歳以上」の人が 40.9%と最も高く、次いで「70～79 歳」が 39.4%となっている。

平均年齢：75.3 歳（2024 年：75.4 歳）



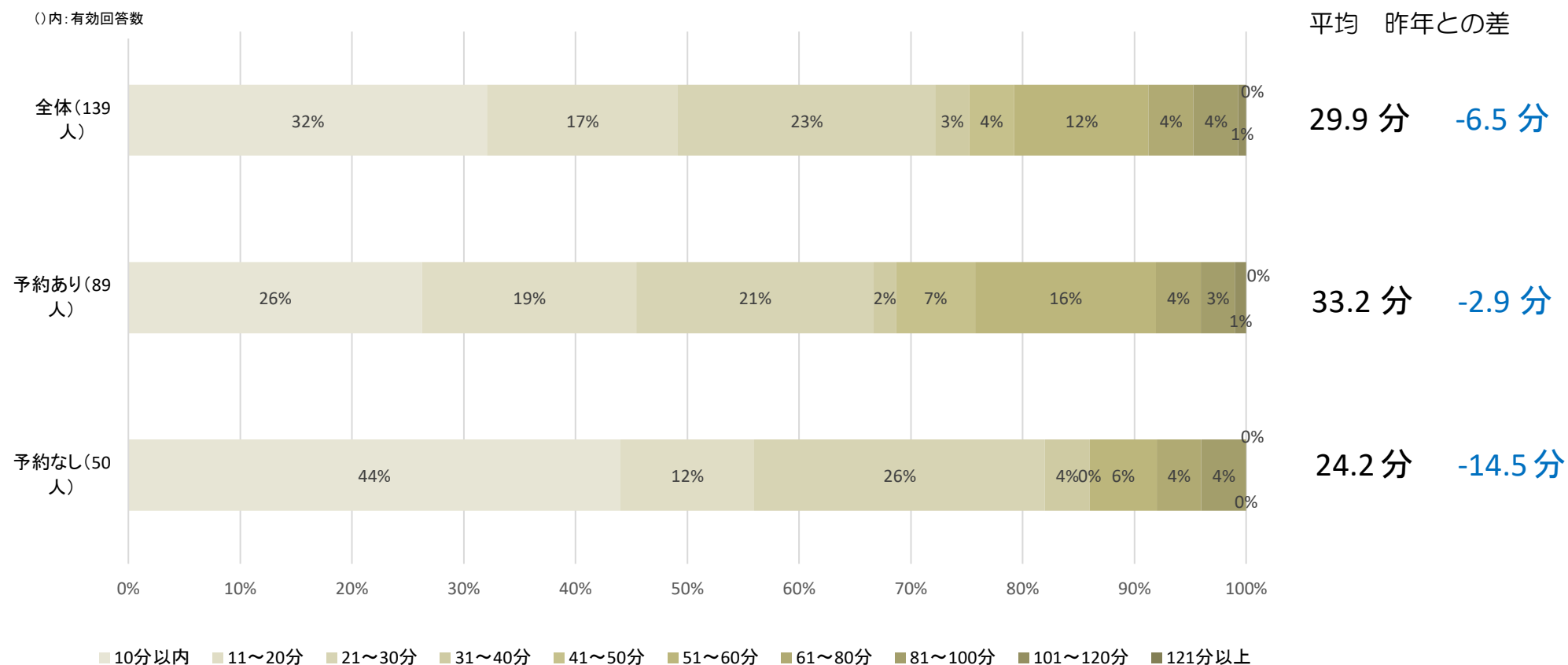
Ⅲ. 調査結果の分析

1. 診察待ち時間

受付をされて診察までの待ち時間をお聞きしたところ、当院全体での平均は 29.9 分（昨年：36.4 分）であった。30 分以内までは 71.9%（昨年：65.5%）、60 分以内までは 91.4%（昨年：81.9%）を占めた。平均待ち時間は昨年と比べ 6.5 分短くなった。

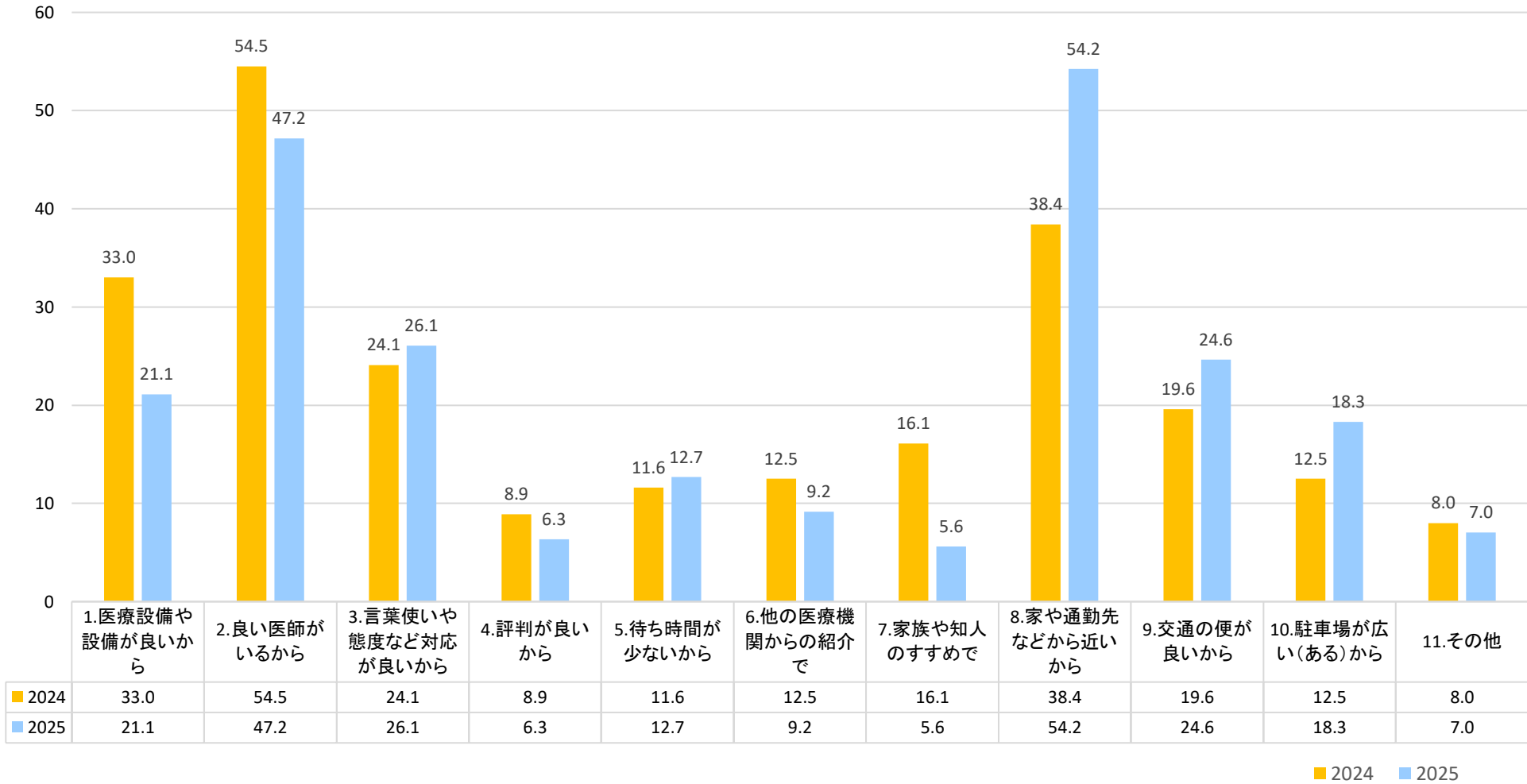
予約有無別の平均待ち時間は、予約あり：33.2 分（昨年：36.1 分）、予約なし：24.2 分（昨年：38.7 分）であった。

なお、予約率は 63.3%（昨年：78.8%）となっている。



2. 当院の選択理由

当院の選択理由をお聞きしたところ、「家や通勤先などから近いから」が54.2%と最も多く、次いで「良い医者がいるから」が47.2%、「言葉使いや態度など対応がよいから」が26.1%、「交通の便が良いから」が24.6%であった。



3. 施設面満足度

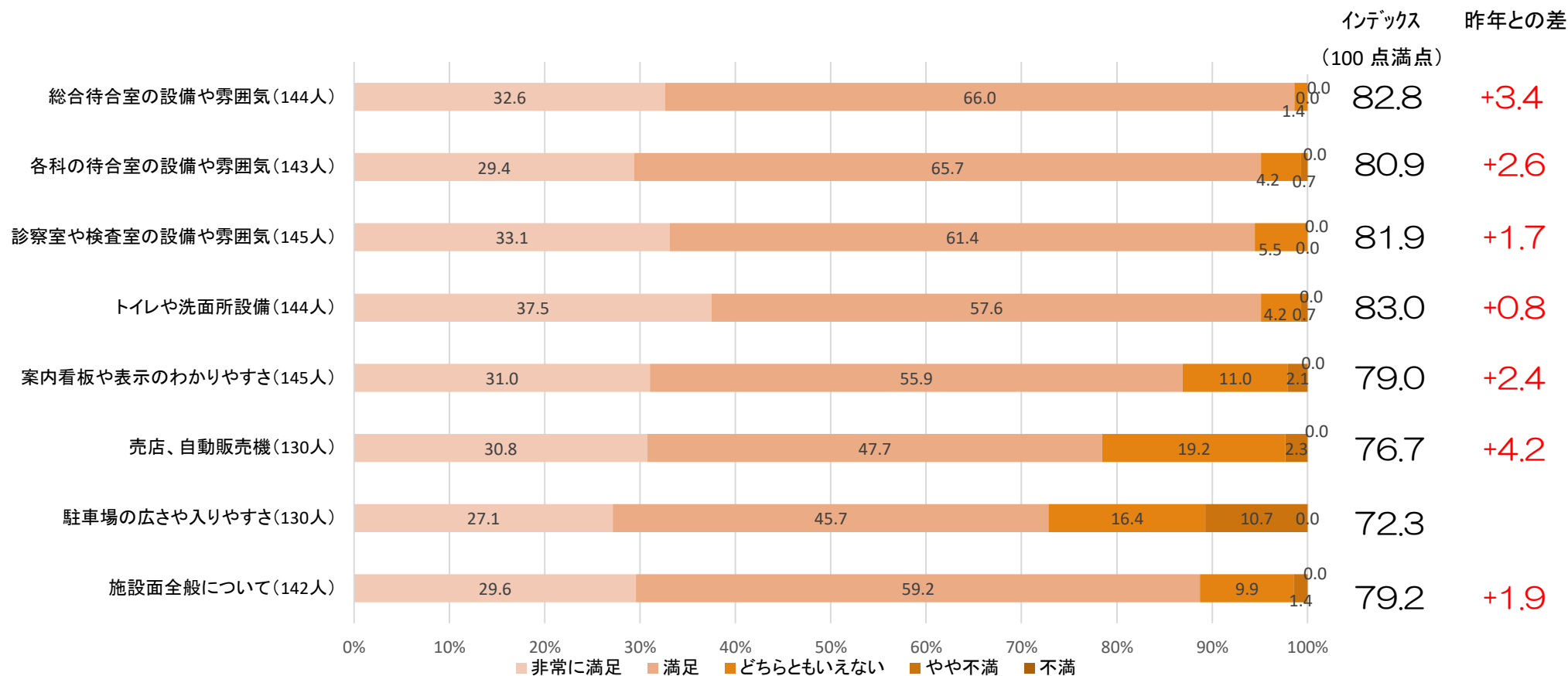
「施設面全般について」は「非常に満足」の割合が29.6%（昨年：24.2%）「満足」が59.2%（昨年：63.3%）で、全体の88.8%（昨年：87.5%）が満足と感じている。

「やや不満」+「不満」と感じている人の割合は1.4%（昨年：2.3%）と低い結果となった。

満足度（インデックス）は79.2（昨年：77.3）で昨年に比べて1.9ポイント高くなった。

項目別には満足の割合が「総合待合室の設備や雰囲気」98.6%（インデックス：82.8）、「各科の待合室の設備や雰囲気」95.1%（インデックス：80.9）、「トイレや洗面所設備」95.1%（インデックス：83.0）、「診察室や検査室の設備や雰囲気」94.5%（インデックス：81.9）と9割を超えている。昨年と比べて、すべての項目において満足度（インデックス）を上回った。

一方で、「駐車場の広さや入りやすさ」で10.7%の割合で「やや不満+不満」との結果であった。

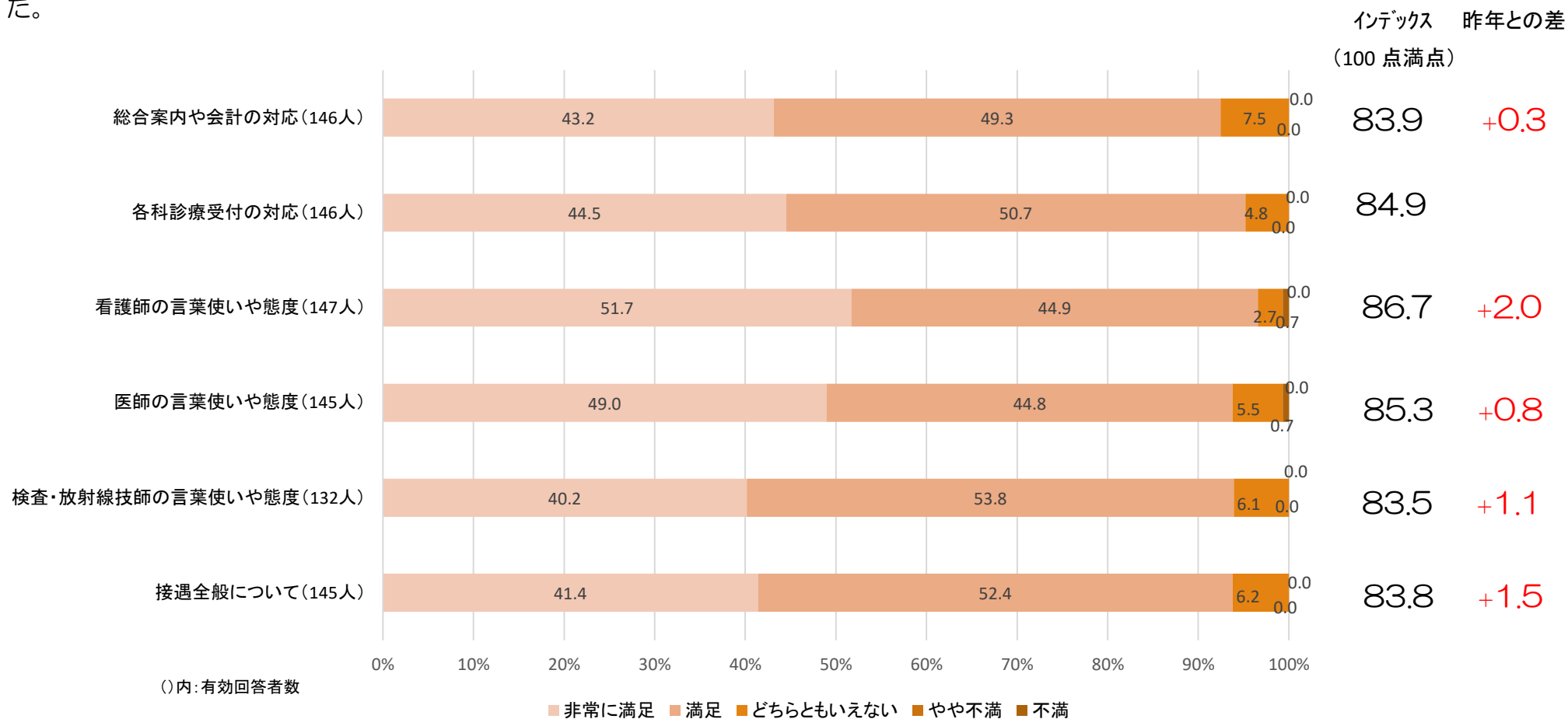


4. 接遇面満足度

「接遇面全般について」は「非常に満足」が41.4%（昨年：37.8%）、「満足」が52.4%（昨年：54.3%）で全体の93.8%（昨年：92.1%）が満足と感じている。満足度（インデックス）は83.8で去年と比べ1.5ポイント高くなった。

不満（「やや不満」＋「不満」）と感じている人はいなかった。（昨年：0.8%）

項目別には満足の割合が「看護師の言葉使いや態度」96.6%（インデックス：86.7）、「各科診療受付の対応」95.2%（インデックス：84.9）、「検査・放射線技師の言葉使いや態度」94.0%（インデックス：83.5）「医師の言葉使いや態度」93.8%（インデックス：85.3）、「総合案内や会計の対応」92.5%（インデックス：83.9）とすべての項目において9割を超えており、昨年と比べてもすべての項目にて満足度（インデックス）を上回った。

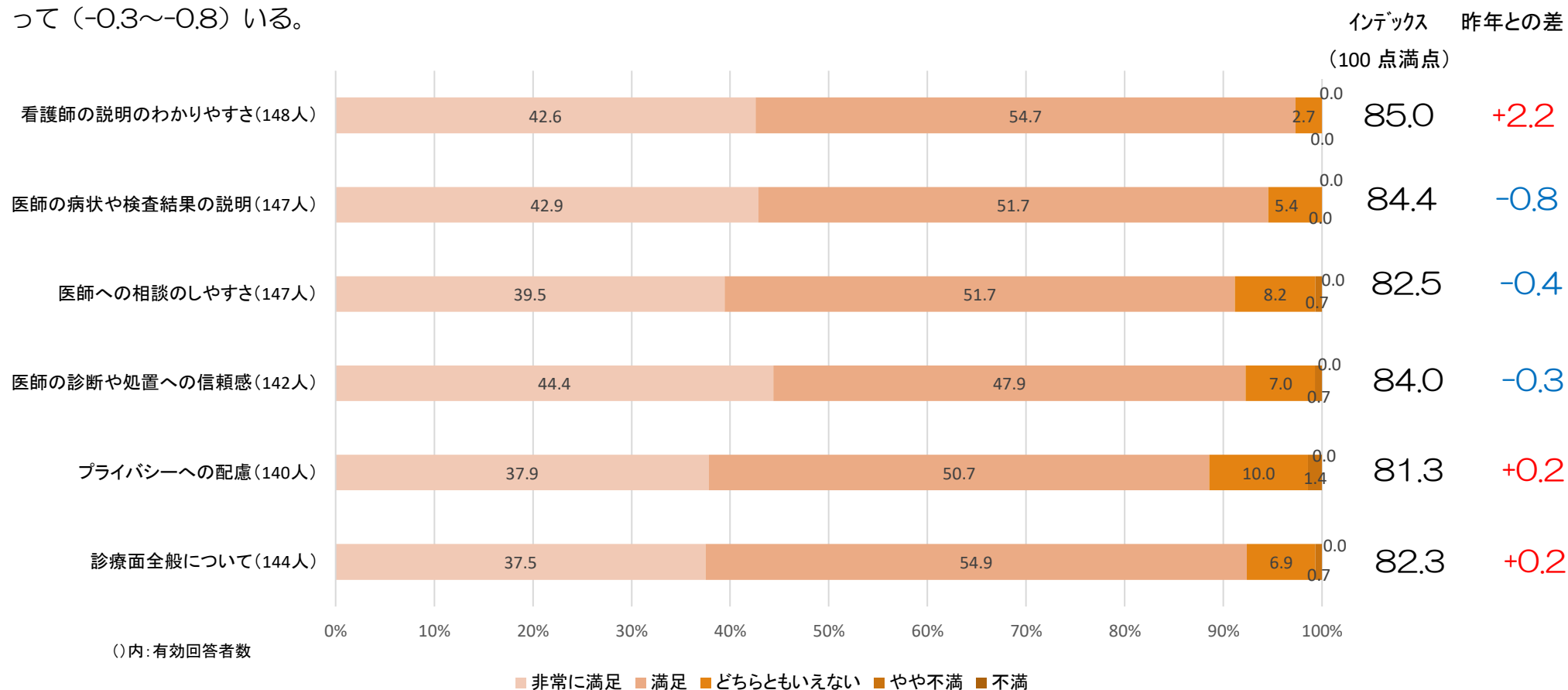


5. 診察面満足度

「診察面全般について」は「非常に満足」が37.5%（昨年：37.8%）、「満足」が54.9%（昨年：52.8%）で全体の92.4%（昨年：90.6%）の人が満足と感じている。満足度（インデックス）は82.3で昨年よりも0.2ポイント高くなった。

不満（「やや不満」+「不満」）と感じている人は0.7%（昨年：0.0%）であった。

項目別には満足の割合が「看護師の説明のわかりやすさ」が97.3%（インデックス：85.0）、「医師の病状や検査結果の説明」94.6%（インデックス：84.4）、「医師の診断や処置の信頼感」92.3%（インデックス：84.0）、「医師への相談のしやすさ」91.2%（インデックス：82.5）と全体の9割を超えている。満足度（インデックス）は「診察面全般について」「看護師の説明のわかりやすさ」「プライバシーへの配慮」にて昨年を上回って（+0.2～+2.2）いるが、「医師の病状や検査結果の説明」「医師の診断や処置の信頼感」「医師への相談のしやすさ」において昨年を少し下回って（-0.3～-0.8）いる。



6. 時間面全般

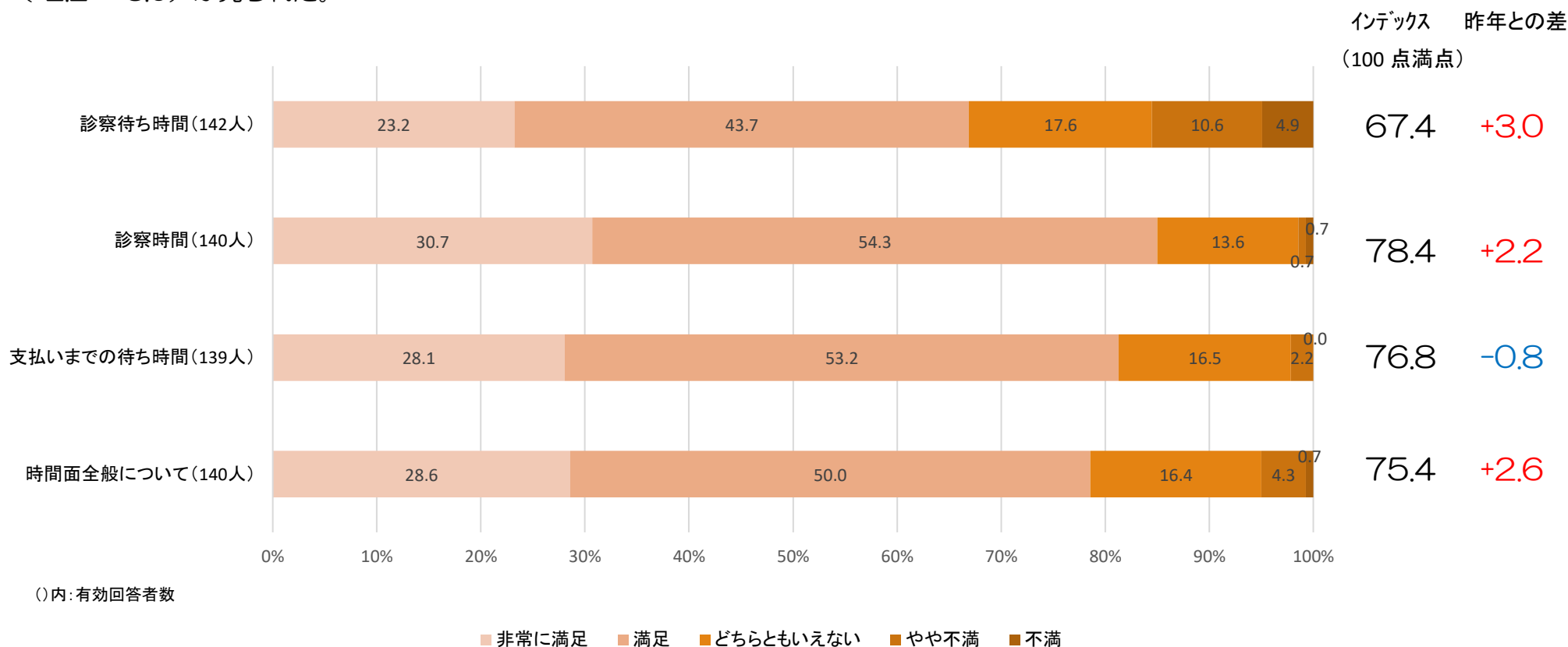
「時間面全般について」は「非常に満足」が28.6%（昨年：20.5%）「満足」が50.0%（昨年：54.3%）全体の78.6%（昨年：74.8%）が満足と感じている。満足度（インデックス）は75.4で昨年よりも2.6ポイント高くなった。

不満（「やや不満」＋「不満」）と感じている人は5.0%（昨年：3.9%）であった。

項目別には満足の割合が「診察時間」85.0%（インデックス：78.4）、「支払いまでの待ち時間」81.3%（インデックス：76.8）で全体の8割が満足と感じている。

一方で、「診察待ち時間」（インデックス：67.4）で15.5%（昨年：13.8%）の方が不満と感じている。

満足度（インデックス）において「支払いまでの待ち時間」は昨年より-0.8ポイント低くなったが、その他の項目においてポイントの上昇（+2.2～+3.0）が見られた。

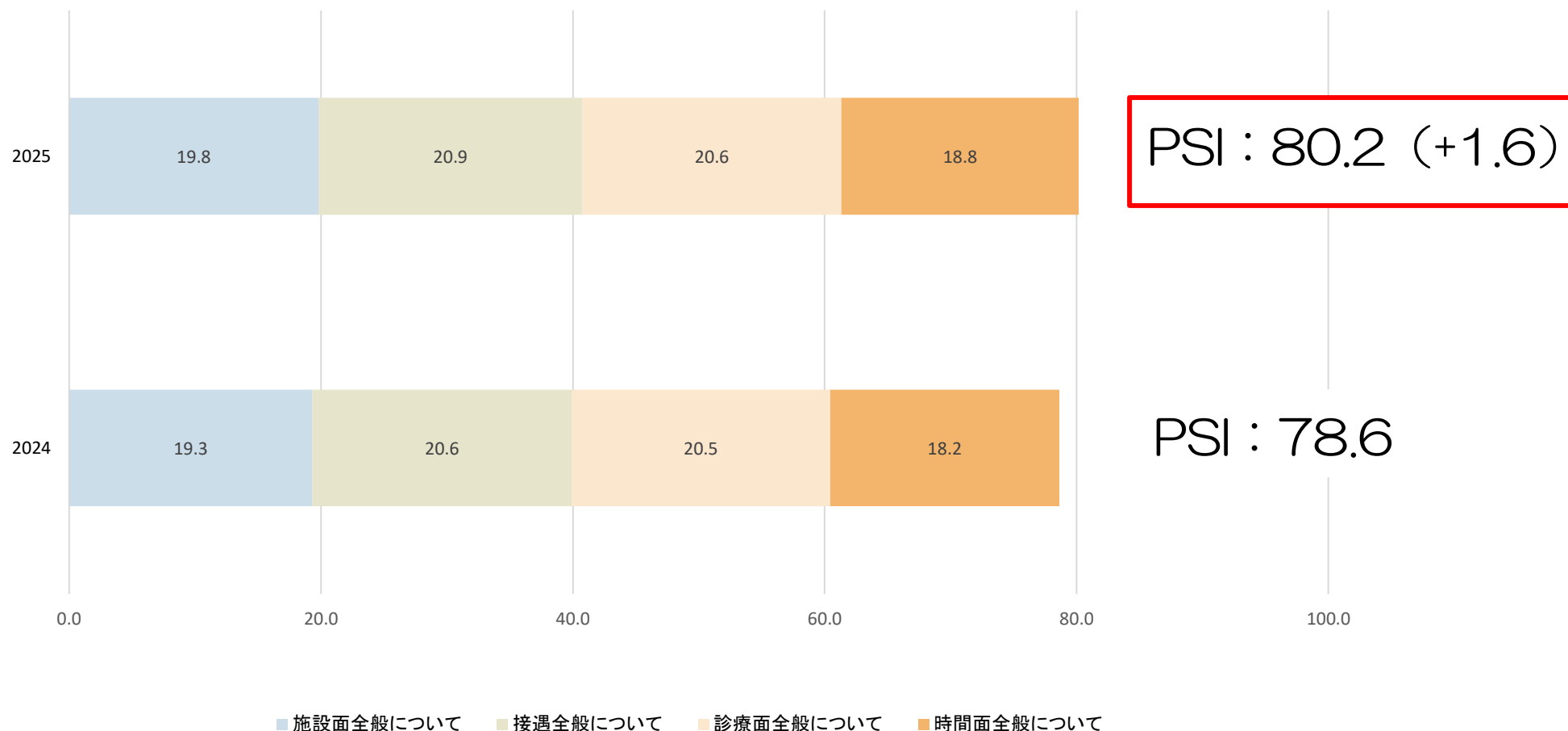


7. 総合満足度《PSI・・・Patient Satisfaction Index》

当院の総合満足度（PSI）は 80.2 点で昨年と比べて 1.6 ポイント高くなった。

PSI を構成するすべての要素で高くなっている。

「院内施設面（+0.5）」「病室環境面（+0.3）」「接遇面（+0.1）」「診療サービス面（+0.6）」



〈総合満足度（PSI）の算出方法〉

「院内施設面全般について」、「病室環境面全般について」、「接遇面全般について」、「診療サービス面全般について」のインデックス値をそれぞれ 1/4 して合計。

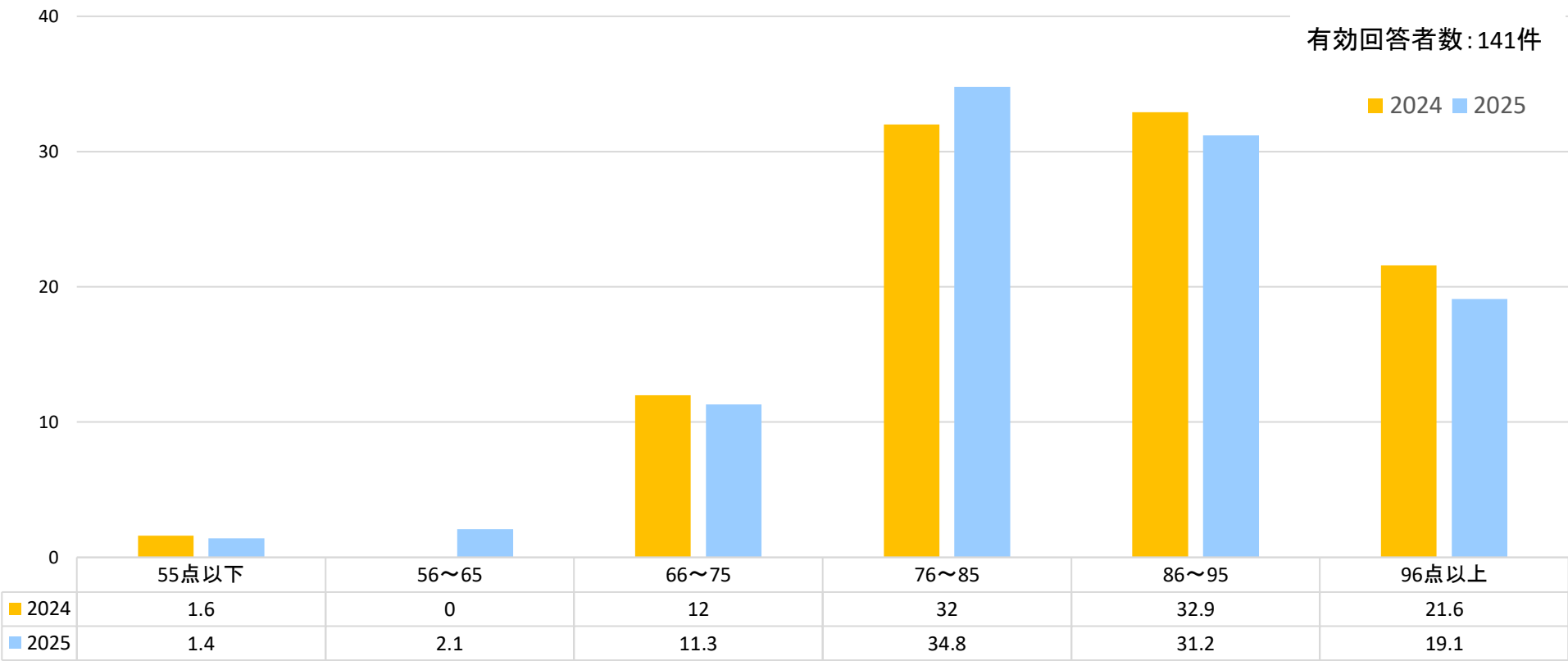
8. 総合評価点

100 点満点で、当院の評価をお聞きしたところ、その平均は 85.8 点（昨年：86.0 点）であった。

「76～85 点」と答えた方が 34.8%と多く、次いで「86～95 点」が 31.2%となった。

昨年と比べると、平均点は-0.2 点となったが割合分布はほぼ同じような結果となった。

平均点
2024 年・・・86.0
2025 年・・・85.8 -0.2

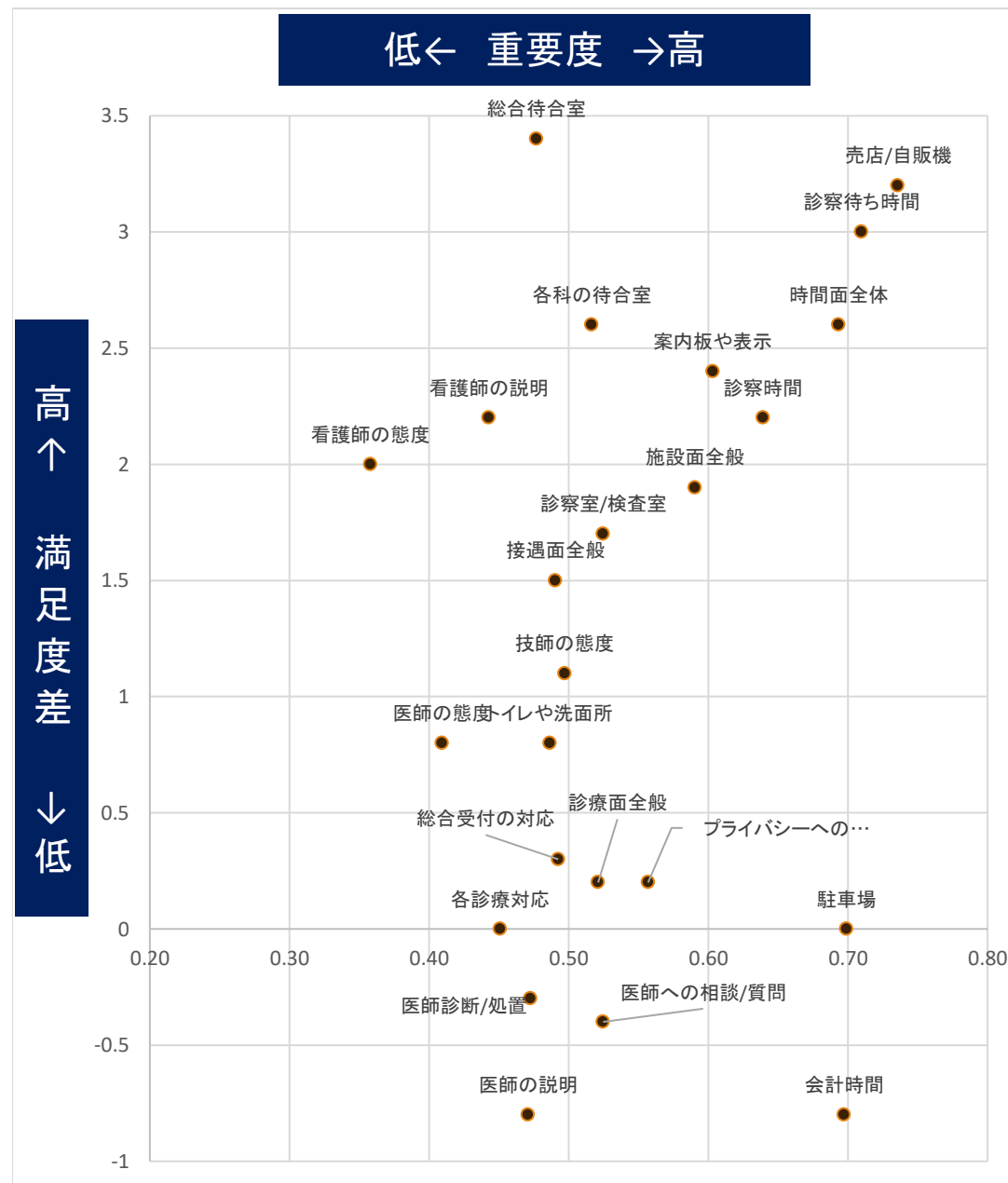


9. 重視度と満足度のポートフォリオ分析

各個別項目において、総合評価点との相関係数（重視度）と昨年との満足度の差をグラフ表記した。

重視度が高く、満足度が低い項目が優先順位の高い改善項目と思われる。

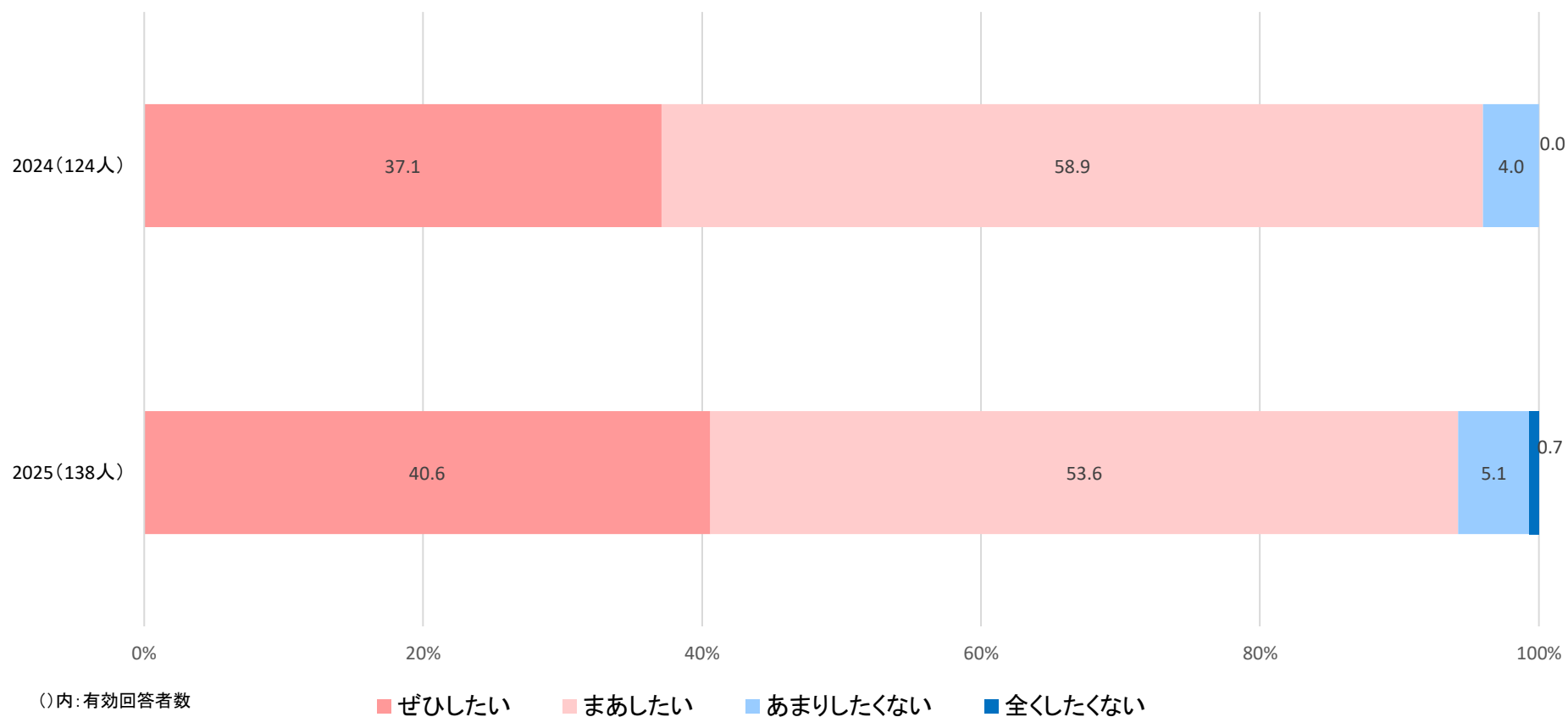
	質問項目	重視度	満足度差
院内施設面	総合待合室	0.477	3.4
	各科の待合室	0.517	2.6
	診察室/検査室	0.525	1.7
	トイレや洗面所	0.486	0.8
	案内板や表示	0.603	2.4
	売店/自販機	0.736	3.2
	駐車場	0.699	0.0
	施設面全般	0.590	1.9
接遇面	総合受付の対応	0.493	0.3
	各診療対応	0.451	0.0
	看護師の態度	0.358	2.0
	医師の態度	0.409	0.8
	技師の態度	0.497	1.1
	接遇面全般	0.490	1.5
診療面	看護師の説明	0.443	2.2
	医師の説明	0.471	-0.8
	医師への相談/質問	0.525	-0.4
	医師診断/処置	0.473	-0.3
	プライバシーへの配慮	0.557	0.2
	診療面全般	0.521	0.2
時間面	診察待ち時間	0.710	3.0
	診察時間	0.639	2.2
	会計時間	0.697	-0.8
	時間面全体	0.693	2.6



10. 紹介推薦意向

「知人等に、当院を紹介・推薦したいと思いますか」とお聞きしたところ「ぜひしたい」が40.6%（昨年：37.1%）、「まあしたい」が53.6%（昨年：58.9%）、「あまりしたくない」が5.1%（昨年：4.0%）、「全くしたくない」が0.7%（昨年：0.0%）であった。

「ぜひしたい」「まあしたい」合計割合が94.2%（昨年：96.0%）で去年より1.8%減少している。



1 1. 調査結果の推移

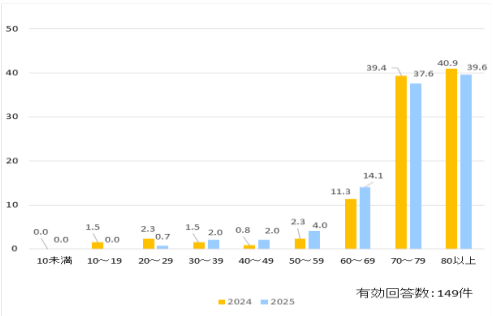
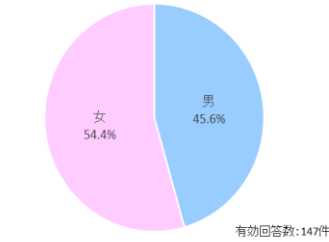
		2025 (R7)	2024 (R6)						
		147件	134件		(満足度：インデックス)		2025 (R7)	2024 (R6)	
性別	男性	45.5%	37.6%	施設面	総合待合室の設備や雰囲気		82.8	79.4	
	女性	54.4%	62.4%		各科の待合室の設備や雰囲気		80.9	78.3	
年齢	平均	75.3歳	75.4歳		診察室や検査室の設備や雰囲気		81.9	80.2	
	全体（平均）	29.9分	36.4分		トイレや洗面所設備		83.0	82.2	
待ち時間	予約あり（平均）	32.2分	36.1分		案内看板や表示のわかりやすさ		79.0	76.6	
	予約なし（平均）	24.2分	38.7分		売店、自動販売機		76.7	73.5	
	予約率	64.0%	78.8%		駐車場の広さや入りやすさ		72.3		
					施設面全般について		79.2	77.3	
当院選択理由	医療設備や設備が良いから	21.1%	33.0%	接遇面	総合案内や会計の対応		83.9	83.6	
	良い医師がいるから	47.1%	54.5%		各科診療受付の対応		84.9		
	言葉使いや態度など対応が良いから	26.1%	24.1%		看護師の言葉使いや態度		86.7	84.7	
	評判が良いから	63.4%	8.9%		医師の言葉使いや態度		85.3	84.5	
	待ち時間が少ないから	12.7%	11.6%		検査・放射線技師の言葉使いや態度		83.5	82.4	
	他の医療機関からの紹介で	91.5%	12.5%		接遇全般について		83.8	82.3	
	家族や知人のすすめで	56.3%	16.1%	院内施設面	看護師の説明のわかりやすさ		85.0	82.8	
	家や通勤先などから近いから	54.2%	38.4%		医師の病状や検査結果の説明		84.4	85.2	
	交通の便が良いから	24.6%	19.6%		医師への相談のしやすさ		82.5	82.9	
	駐車場が広い（ある）から	18.3%	12.5%		医師の診断や処置への信頼感		84.0	84.3	
	その他	70.4%	8.0%		プライバシーへの配慮		81.3	81.1	
薦紹介・意向	ぜひしたい	40.6%	37.1%	時間面	診療面全般について		82.3	82.1	
	まあしたい	53.6%	58.9%		診察待ち時間		67.4	64.4	
	あまりしたくない	5.1%	4.0%		診察時間		78.4	76.2	
	全くしたくない	0.7%	0.0%		支払いまでの待ち時間		76.8	77.6	
総合	総合評価点（100点式回答平均）	85.8	86.0		時間面全般について		75.4	72.8	
	総合満足度（PSI平均値）	80.2	78.6						

患者様満足度調査の結果〈外来部門〉

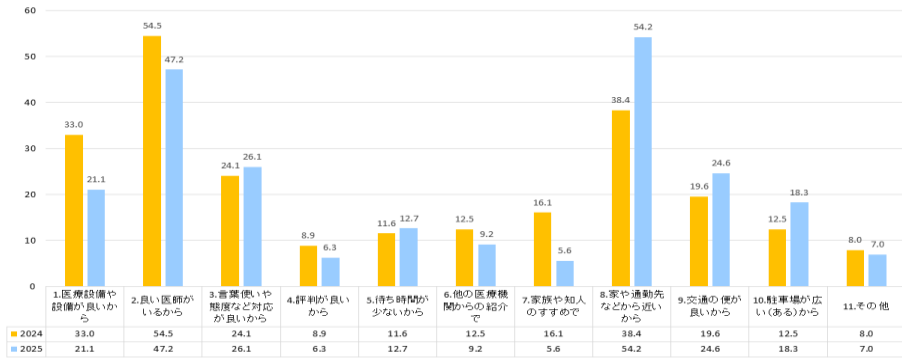
令和 7 年 10 月 27 日～31 日実施 回収数 150 人

回答者の性別・年齢

平均年齢:75.3 歳(2024 年:75.4 歳)



当院の選択理由



診療待ち時間

平均待ち時間:29.9 分

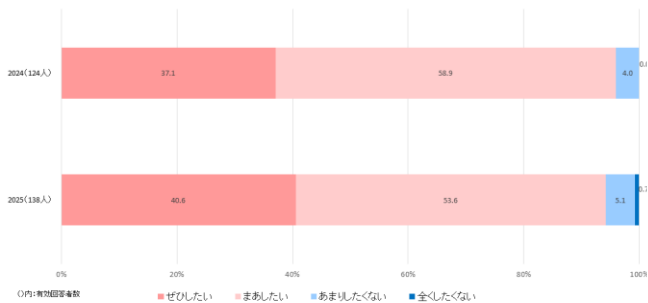
(2024 年:36.4 分)

総合評価点

平均評価点:85.8 点

(2024 年:86.0 点)

紹介・推薦意向



個別項目満足度

