

2025 年度外来患者満足度調査の結果について

くわみず病院 TQM 委員会

外来医療委員会

1. 調査目的

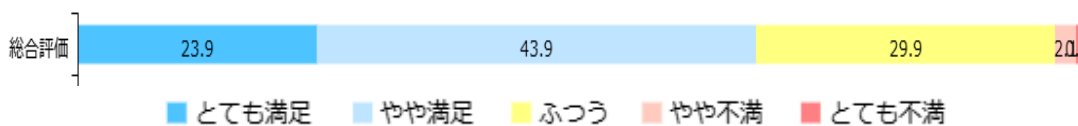
当院の外来を利用する患者の実態や当院への評価・満足度を調査することにより、当院における問題点や不備等を把握し、その改善に向けた取り組みを実施することにより、医療サービスの向上に役立てることを目的とする。

2. 調査方法

- (1) 調査対象 調査期間中における当院の外来患者及びその家族等
- (2) 調査内容
 - ・対象者の属性（年齢、性別、回答者区分、受診科など）
 - ・待ち時間及び診療時間
 - ・診察・治療内容、プライバシーの保護
 - ・職員の接遇（職種ごとの接遇態度など）
 - ・その他（建物や設備、案内や掲示）
 - ・総合評価
- (3) 調査期間 2025 年 9 月
- (4) 調査方法 受付時に職員が調査票を配布し、待合に設置した記載コーナーで記載いただき回収箱で回収した。また QR コード読み取る形式でウェブ上での回答も受け付けた。
- (5) サンプル数 431 人
- (6) ベンチマーク 公益財団法人 日本医療機能評価機構が実施する満足度調査に参加

3. 調査結果

- (1) 総合評価では、67.8%（前年比 4.6%低下）の方が親しい方にもすすめようと思うとの評価でした。



(2) 満足度が高い項目

第 1 位	看護師の対応	66.6% (100 人中 66 人以上が満足)
第 2 位	医師との対話	63.8% (100 人中 63 人以上が満足)
第 3 位	医師による診療・治療内容	61.6% (100 人中 61 人以上が満足)

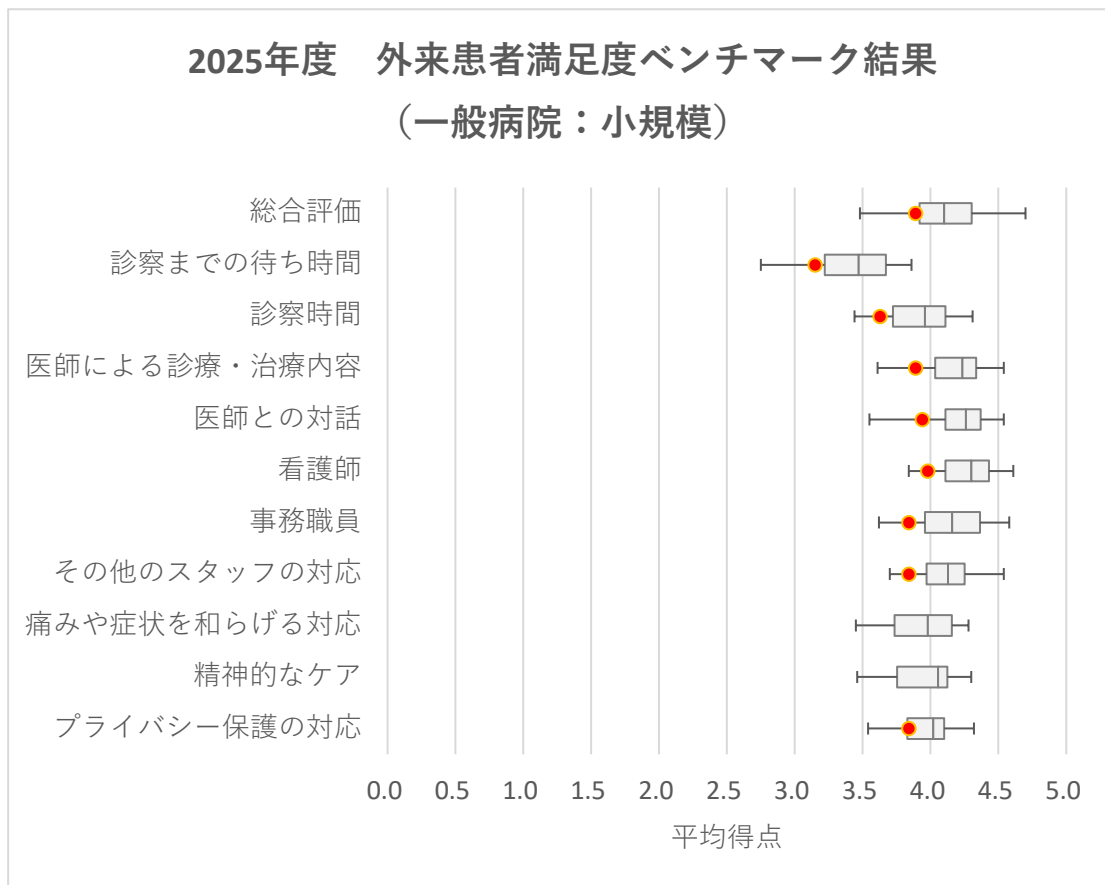


(3) 満足度が低い項目

第 1 位	診察までの待ち時間	20.4% (100 人中 20 人以上が不満)
第 2 位	診察時間	5.5% (100 人中 5 人以上が不満)
第 3 位	医師との対話	5.3% (100 人中 5 人以上が不満)

(4) 同規模の病院との比較

今回の調査では他院より満足度が高い項目はなく、ベンチマーク対象であるすべての項目で中央値を下回っています（前年度も同様の傾向）。アンケート回答者より頂戴したご意見や他院の改善努力を参考にして、改善に向けて努力してまいります。



4. 改善に向けた取り組み

(1) 医師との対話

数値目標：2026年度外来患者満足度調査における「医師との対話」の平均点 4.09 点（24年度水準）を回復する

行動目標：AI等を活用した業務改善・効率化を進め、患者さんとの対話する時間を確保する。

(2) 診察までの待ち時間

数値目標：2026年度外来患者満足度調査における「診察までの待ち時間」の平均点 3.23 点（24年度水準）を回復する

行動目標：予約数の適切な管理・平準化を図る。無料 Wi-Fi の導入

(3) 物理的環境（駐車場・案内・設備）

数値目標：2026年度外来患者満足度調査における「建物や設備」及び「案内や掲示」の平均点 3.6 点を達成する

行動目標：月 1 回美化ラウンドを実施する。



以上