

# 外来患者 満足度調査 結果報告書

---

調査期間：2025年 患者・職員満足度調査（2025年03月10日～2025年03月18日）

福島赤十字病院 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03月10日～2025年03月18日

## 調査日数

7

## 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

1200

## 回収数

1147

## 回収率

95.6%

## 有効回答数

1110

## 有効回答率

96.8%

## II. 調査票

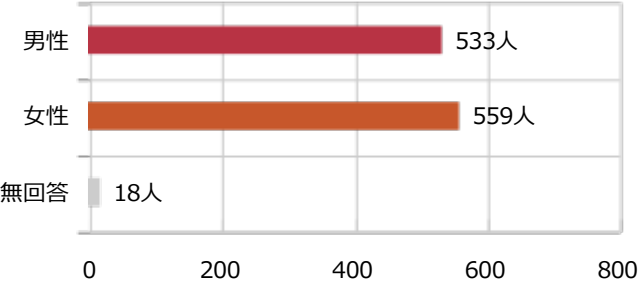
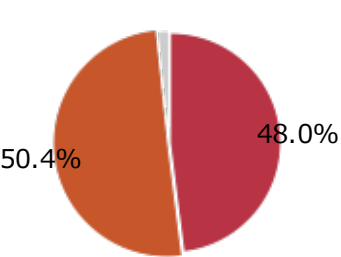
| 満足度調査                      | 結果表示（グラフ・表での表記）  | 設問分類       | 属性調査              |
|----------------------------|------------------|------------|-------------------|
| 1 診察までの待ち時間                | 診察待ち時間           | 医療サービス     | 1 性別              |
| 2 待合の構造・設備や雰囲気             | 待合の雰囲気           | 施設・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

「女性」559 人、「男性」533 人 で「女性」が多いです。

| 選択肢 |   | 回答数（人） | 構成比    |
|-----|---|--------|--------|
| 男性  | ■ | 533    | 48.0%  |
| 女性  | ■ | 559    | 50.4%  |
| 無回答 | ■ | 18     | 1.6%   |
| 合計  |   | 1110   | 100.0% |

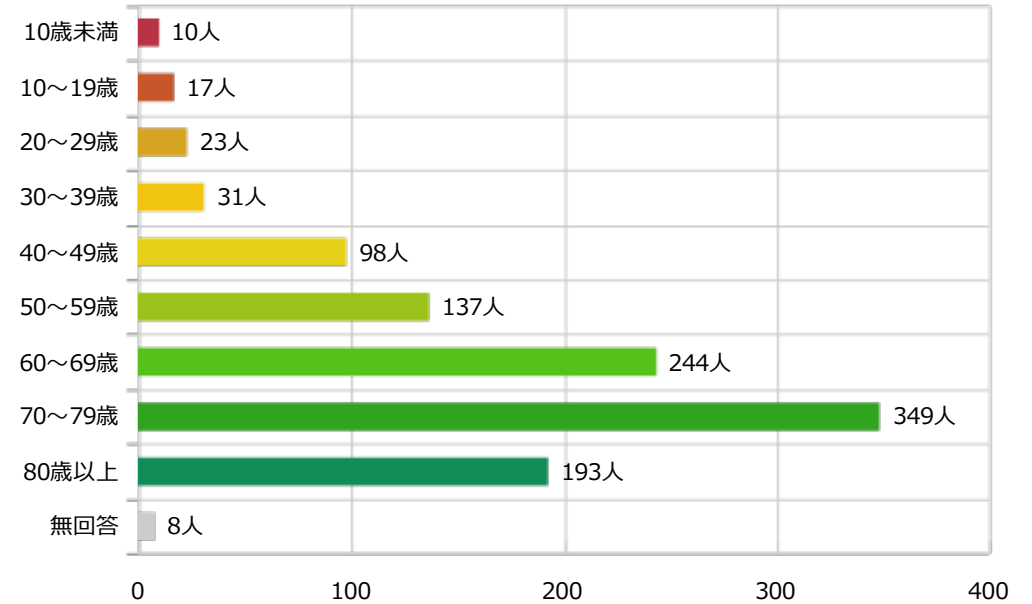


### Ⅲ. 属性調査 2 / 6

#### 年齢

「70～79歳」が 349 人と最も多いです。次いで「60～69歳」 244 人、「80歳以上」 193 人となっています。最も少ないのは「10歳未満」の 10 人です。

| 選択肢    |   | 回答数（人） | 構成比    |
|--------|---|--------|--------|
| 10歳未満  | ■ | 10     | 0.9%   |
| 10～19歳 | ■ | 17     | 1.5%   |
| 20～29歳 | ■ | 23     | 2.1%   |
| 30～39歳 | ■ | 31     | 2.8%   |
| 40～49歳 | ■ | 98     | 8.8%   |
| 50～59歳 | ■ | 137    | 12.3%  |
| 60～69歳 | ■ | 244    | 22.0%  |
| 70～79歳 | ■ | 349    | 31.4%  |
| 80歳以上  | ■ | 193    | 17.4%  |
| 無回答    | ■ | 8      | 0.7%   |
| 合計     |   | 1110   | 100.0% |

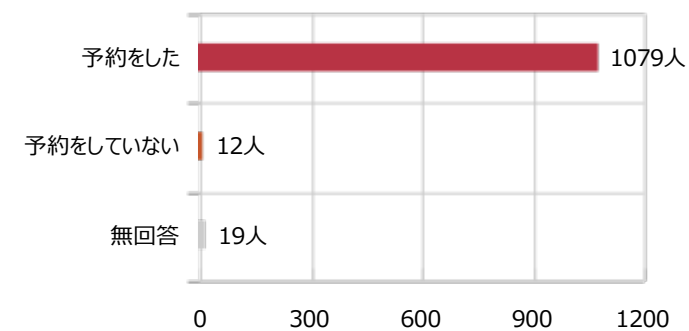
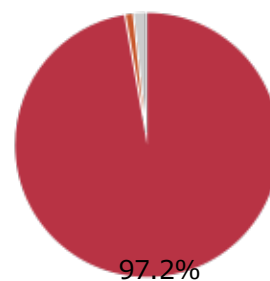


### Ⅲ. 属性調査 3 / 6

#### 本日の受診予約

「予約をした」1079 人、「予約をしていない」12 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    | ■ | 1079   | 97.2%  |
| 予約をしていない | ■ | 12     | 1.1%   |
| 無回答      | ■ | 19     | 1.7%   |
| 合計       |   | 1110   | 100.0% |

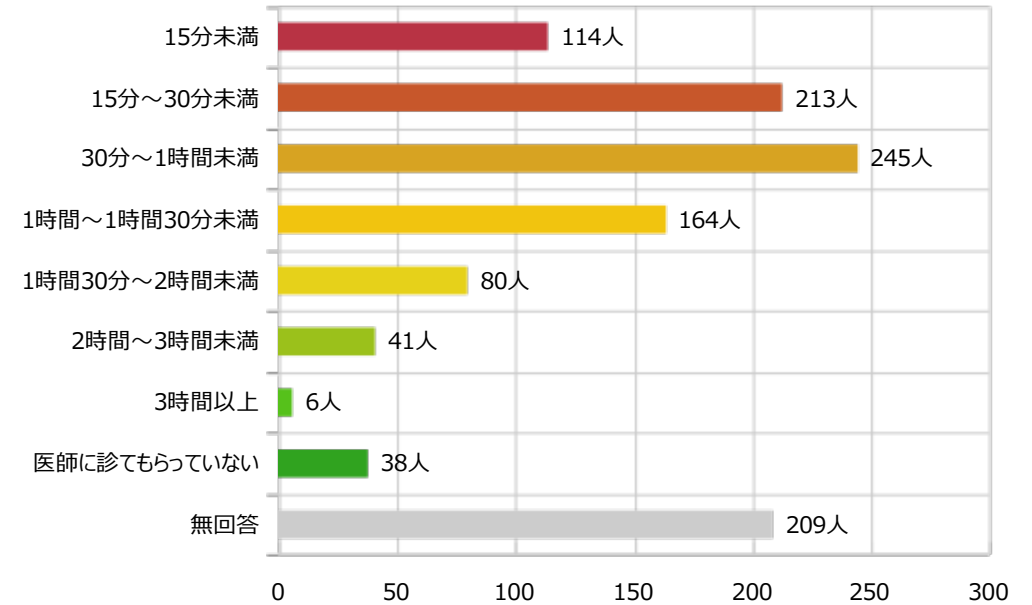


### Ⅲ. 属性調査 4 / 6

#### 本日の診察待ち時間

「30分～1時間未満」が 245 人 と最も多いです。次いで「15分～30分未満」 213 人、「1時間～1時間30分未満」 164 人 となっています。最も少ないのは「3時間以上」の 6 人 です。

| 選択肢          |   | 回答数（人） | 構成比    |
|--------------|---|--------|--------|
| 15分未満        | ■ | 114    | 10.3%  |
| 15分～30分未満    | ■ | 213    | 19.2%  |
| 30分～1時間未満    | ■ | 245    | 22.1%  |
| 1時間～1時間30分未満 | ■ | 164    | 14.8%  |
| 1時間30分～2時間未満 | ■ | 80     | 7.2%   |
| 2時間～3時間未満    | ■ | 41     | 3.7%   |
| 3時間以上        | ■ | 6      | 0.5%   |
| 医師に診てもらっていない | ■ | 38     | 3.4%   |
| 無回答          | ■ | 209    | 18.8%  |
| 合計           |   | 1110   | 100.0% |

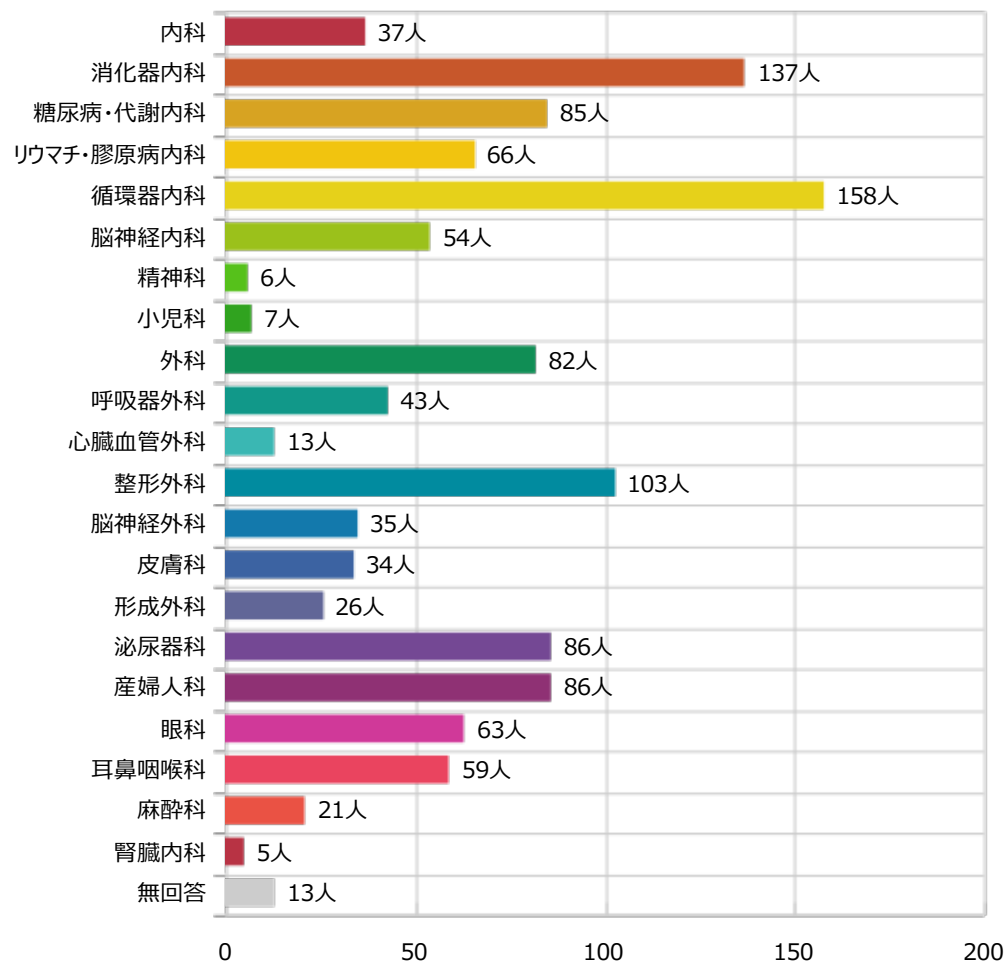


### Ⅲ. 属性調査 5 / 6

#### 複数 本日の受診科目

「循環器内科」が 158 人と最も多いです。次いで「消化器内科」137 人、「整形外科」103 人となっています。最も少ないのは「腎臓内科」の 5 人です。

| 選択肢        | 回答数 |
|------------|-----|
| 内科         | 37  |
| 消化器内科      | 137 |
| 糖尿病・代謝内科   | 85  |
| リウマチ・膠原病内科 | 66  |
| 循環器内科      | 158 |
| 脳神経内科      | 54  |
| 精神科        | 6   |
| 小児科        | 7   |
| 外科         | 82  |
| 呼吸器外科      | 43  |
| 心臓血管外科     | 13  |
| 整形外科       | 103 |
| 脳神経外科      | 35  |
| 皮膚科        | 34  |
| 形成外科       | 26  |
| 泌尿器科       | 86  |
| 産婦人科       | 86  |
| 眼科         | 63  |
| 耳鼻咽喉科      | 59  |
| 麻酔科        | 21  |
| 腎臓内科       | 5   |
| 無回答        | 13  |

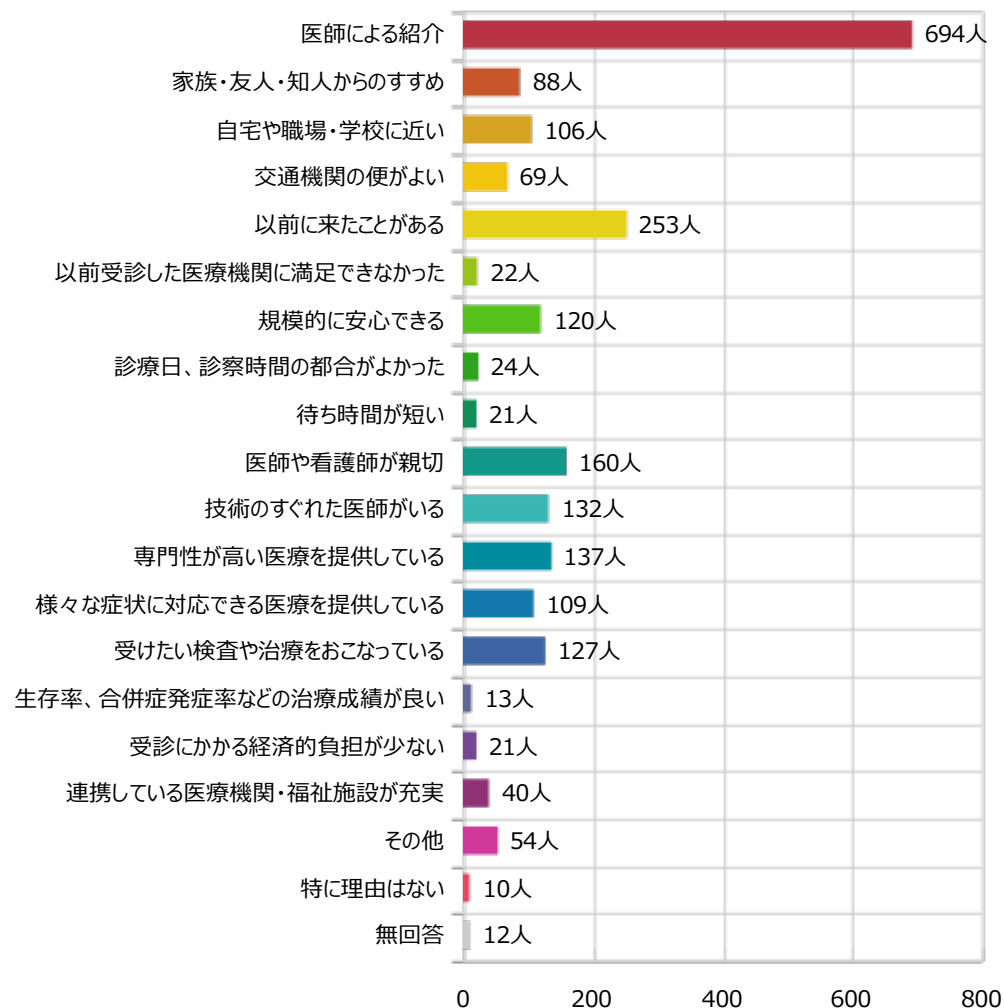


### Ⅲ. 属性調査 6 / 6

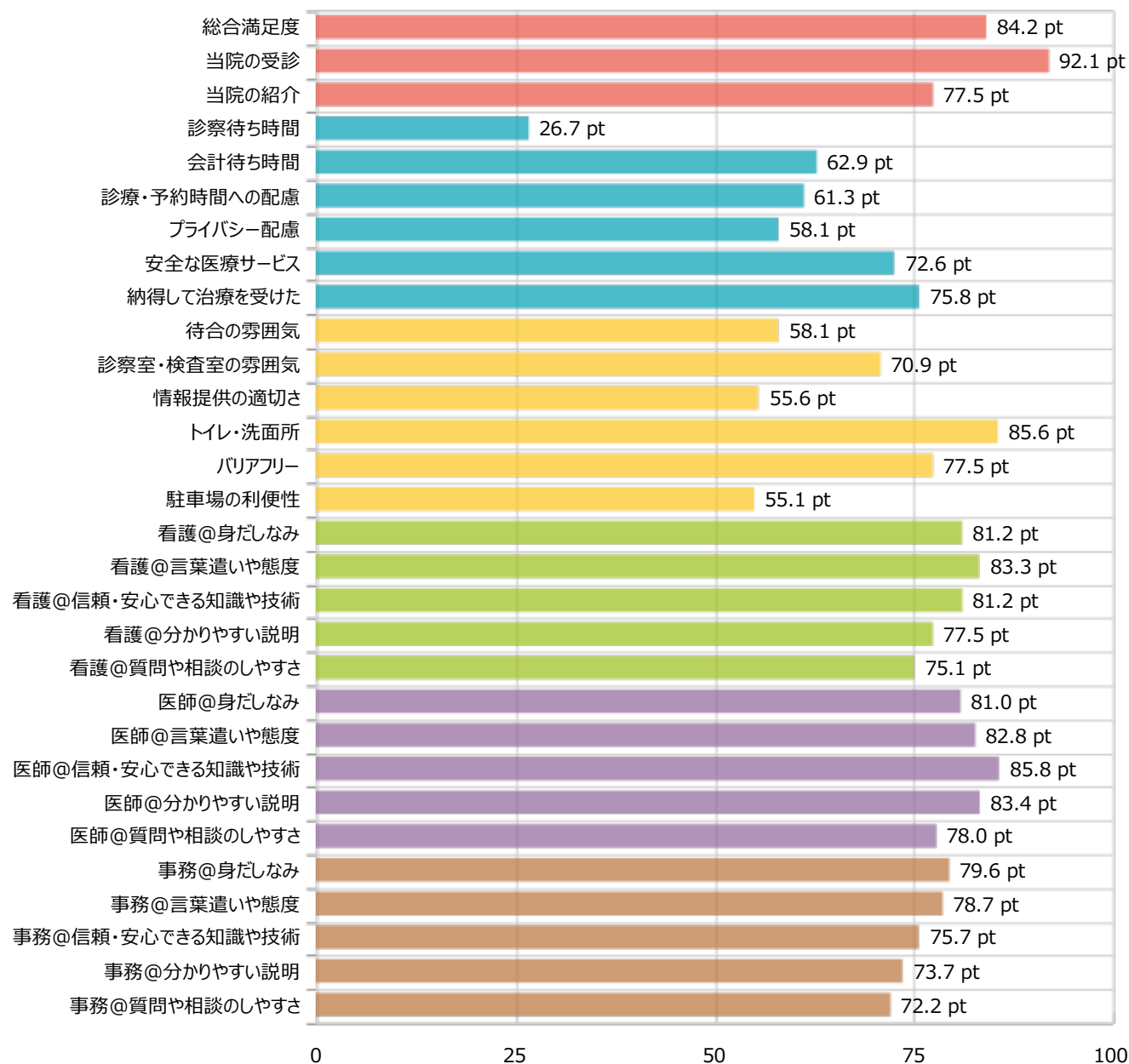
#### 複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 694 人 と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」 253 人、「医師や看護師が親切」 160 人 となっています。最も少ないのは「特に理由はない」の 10 人 です。

| 選択肢                  | 回答数 |
|----------------------|-----|
| 医師による紹介              | 694 |
| 家族・友人・知人からのすすめ       | 88  |
| 自宅や職場・学校に近い          | 106 |
| 交通機関の便がよい            | 69  |
| 以前に来たことがある           | 253 |
| 以前受診した医療機関に満足できなかった  | 22  |
| 規模的に安心できる            | 120 |
| 診療日、診察時間の都合がよかった     | 24  |
| 待ち時間が短い              | 21  |
| 医師や看護師が親切            | 160 |
| 技術のすぐれた医師がいる         | 132 |
| 専門性が高い医療を提供している      | 137 |
| 様々な症状に対応できる医療を提供している | 109 |
| 受けたい検査や治療をおこなっている    | 127 |
| 生存率、合併症発症率などの治療成績が良い | 13  |
| 受診にかかる経済的負担が少ない      | 21  |
| 連携している医療機関・福祉施設が充実   | 40  |
| その他                  | 54  |
| 特に理由はない              | 10  |
| 無回答                  | 12  |



## IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **84.2** 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 92.1 ポイントです。

次いで「医師@信頼・安心できる知識や技術」の 85.8 ポイント、「トイレ・洗面所」の 85.6 ポイントとなっています。

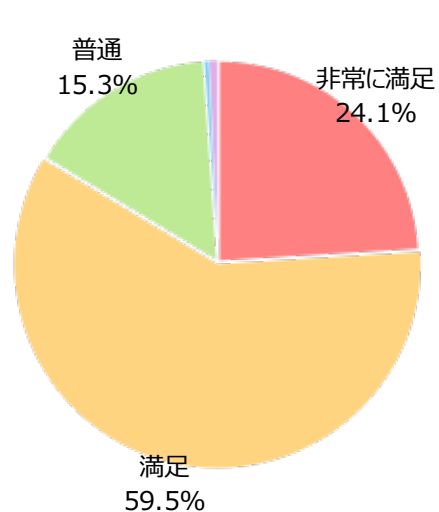
最もポイントが低いのは、「診察待ち時間」の 26.7 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

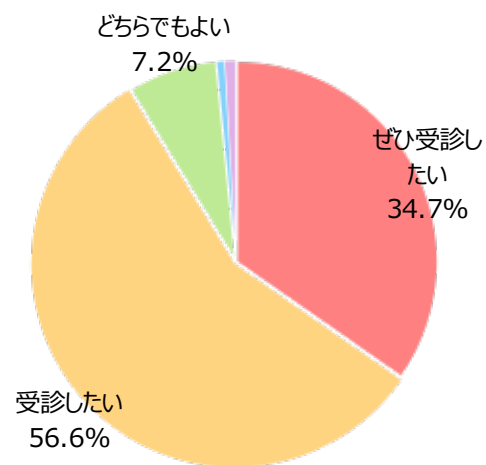
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

### 総合

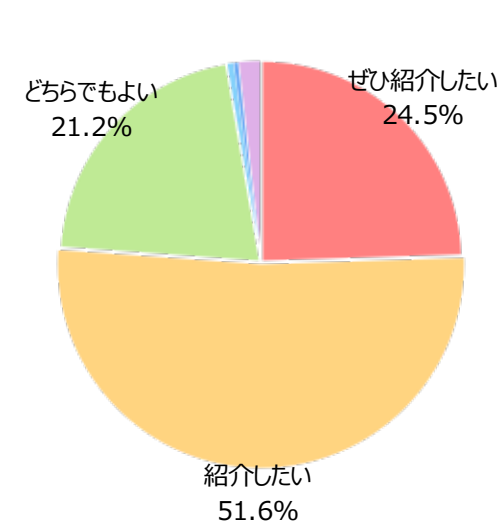
| 総合満足度 | 回答数（人） | 構成比    |
|-------|--------|--------|
| 非常に満足 | 267    | 24.1%  |
| 満足    | 661    | 59.5%  |
| 普通    | 170    | 15.3%  |
| やや不満  | 4      | 0.4%   |
| 不満    | 0      | 0.0%   |
| 無回答   | 8      | 0.7%   |
| 合計    | 1110   | 100.0% |



| 当院の受診      | 回答数（人） | 構成比    |
|------------|--------|--------|
| ぜひ受診したい    | 385    | 34.7%  |
| 受診したい      | 628    | 56.6%  |
| どちらでもよい    | 80     | 7.2%   |
| あまり受診したくない | 7      | 0.6%   |
| 受診したくない    | 0      | 0.0%   |
| 無回答        | 10     | 0.9%   |
| 合計         | 1110   | 100.0% |



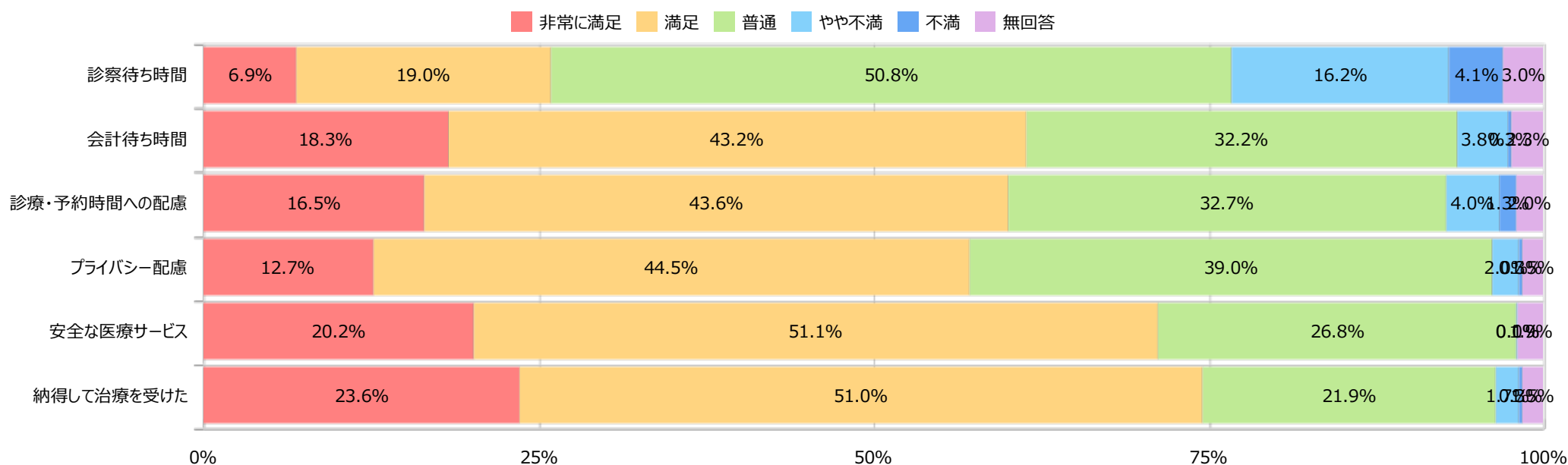
| 当院の紹介      | 回答数（人） | 構成比    |
|------------|--------|--------|
| ぜひ紹介したい    | 272    | 24.5%  |
| 紹介したい      | 573    | 51.6%  |
| どちらでもよい    | 235    | 21.2%  |
| あまり紹介したくない | 6      | 0.5%   |
| 紹介したくない    | 4      | 0.4%   |
| 無回答        | 20     | 1.8%   |
| 合計         | 1110   | 100.0% |



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

### 医療サービス

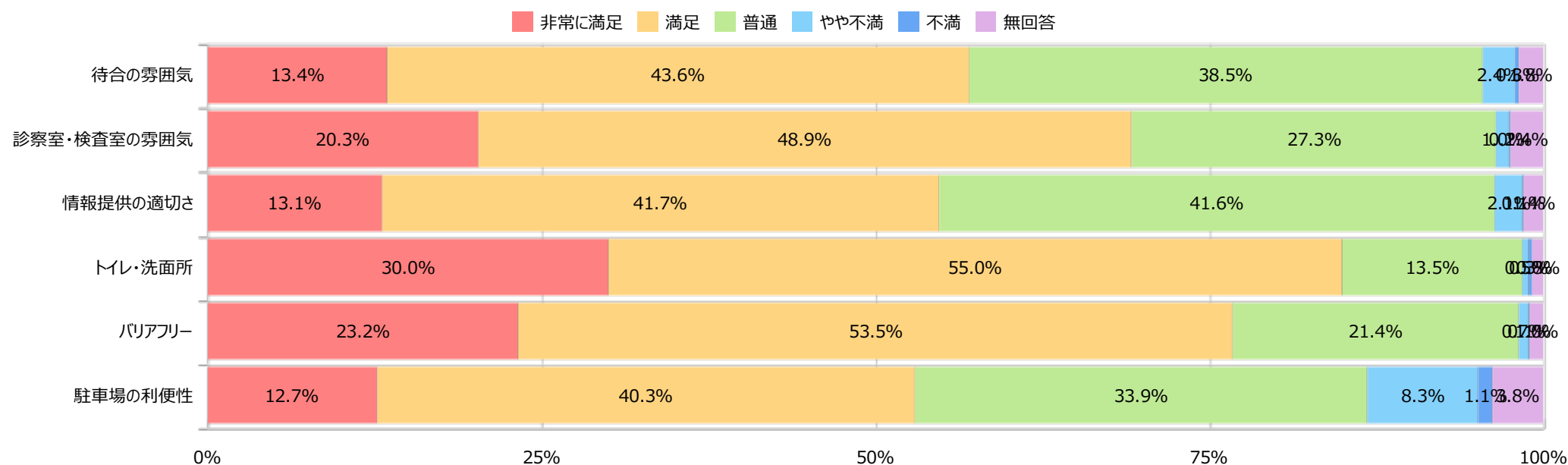
| 項目          | 非常に満足 |       | 満足    |       | 普通    |       | やや不満  |       | 不満   |      | 無回答  |      | 合計            |
|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|------|------|---------------|
| 診察待ち時間      | 77 人  | 6.9%  | 211 人 | 19.0% | 564 人 | 50.8% | 180 人 | 16.2% | 45 人 | 4.1% | 33 人 | 3.0% | 1110 人 100.0% |
| 会計待ち時間      | 203 人 | 18.3% | 479 人 | 43.2% | 357 人 | 32.2% | 42 人  | 3.8%  | 3 人  | 0.3% | 26 人 | 2.3% | 1110 人 100.0% |
| 診療・予約時間への配慮 | 183 人 | 16.5% | 484 人 | 43.6% | 363 人 | 32.7% | 44 人  | 4.0%  | 14 人 | 1.3% | 22 人 | 2.0% | 1110 人 100.0% |
| プライバシー配慮    | 141 人 | 12.7% | 494 人 | 44.5% | 433 人 | 39.0% | 22 人  | 2.0%  | 3 人  | 0.3% | 17 人 | 1.5% | 1110 人 100.0% |
| 安全な医療サービス   | 224 人 | 20.2% | 567 人 | 51.1% | 297 人 | 26.8% | 1 人   | 0.1%  | 0 人  | 0.0% | 21 人 | 1.9% | 1110 人 100.0% |
| 納得して治療を受けた  | 262 人 | 23.6% | 566 人 | 51.0% | 243 人 | 21.9% | 19 人  | 1.7%  | 3 人  | 0.3% | 17 人 | 1.5% | 1110 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

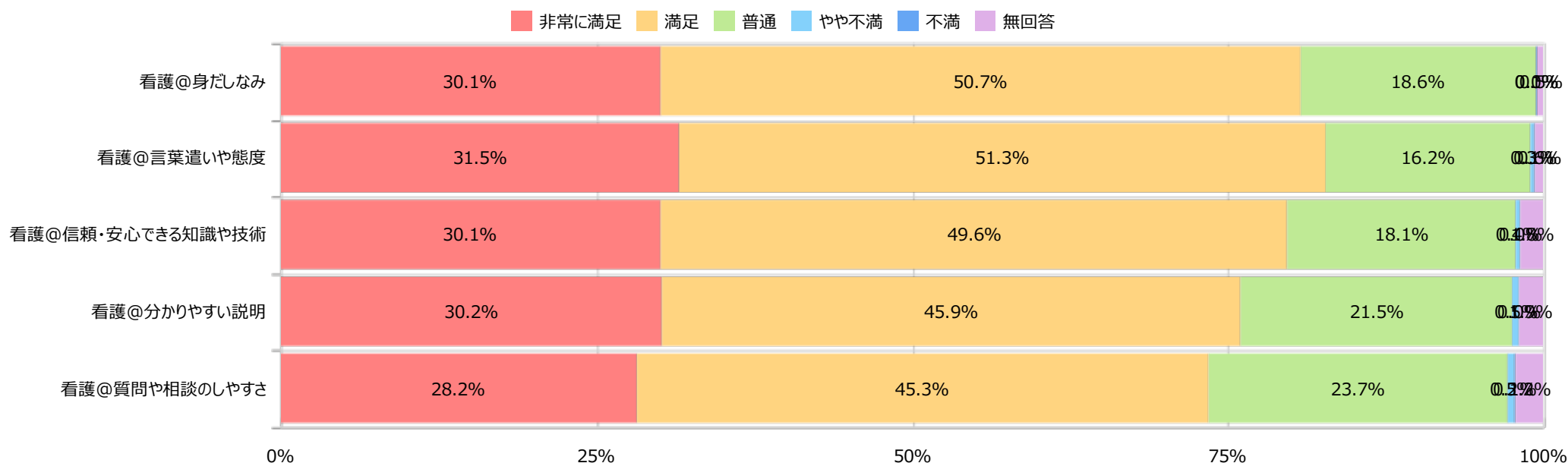
| 項目          | 非常に満足 |       | 満足    |       | 普通    |       | やや不満 |      | 不満   |      | 無回答  |      | 合計            |
|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|------|------|------|------|---------------|
| 待合の雰囲気      | 149 人 | 13.4% | 484 人 | 43.6% | 427 人 | 38.5% | 27 人 | 2.4% | 3 人  | 0.3% | 20 人 | 1.8% | 1110 人 100.0% |
| 診察室・検査室の雰囲気 | 225 人 | 20.3% | 543 人 | 48.9% | 303 人 | 27.3% | 11 人 | 1.0% | 1 人  | 0.1% | 27 人 | 2.4% | 1110 人 100.0% |
| 情報提供の適切さ    | 145 人 | 13.1% | 463 人 | 41.7% | 462 人 | 41.6% | 23 人 | 2.1% | 1 人  | 0.1% | 16 人 | 1.4% | 1110 人 100.0% |
| トイレ・洗面所     | 333 人 | 30.0% | 610 人 | 55.0% | 150 人 | 13.5% | 5 人  | 0.5% | 3 人  | 0.3% | 9 人  | 0.8% | 1110 人 100.0% |
| バリアフリー      | 258 人 | 23.2% | 594 人 | 53.5% | 238 人 | 21.4% | 8 人  | 0.7% | 1 人  | 0.1% | 11 人 | 1.0% | 1110 人 100.0% |
| 駐車場の利便性     | 141 人 | 12.7% | 447 人 | 40.3% | 376 人 | 33.9% | 92 人 | 8.3% | 12 人 | 1.1% | 42 人 | 3.8% | 1110 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

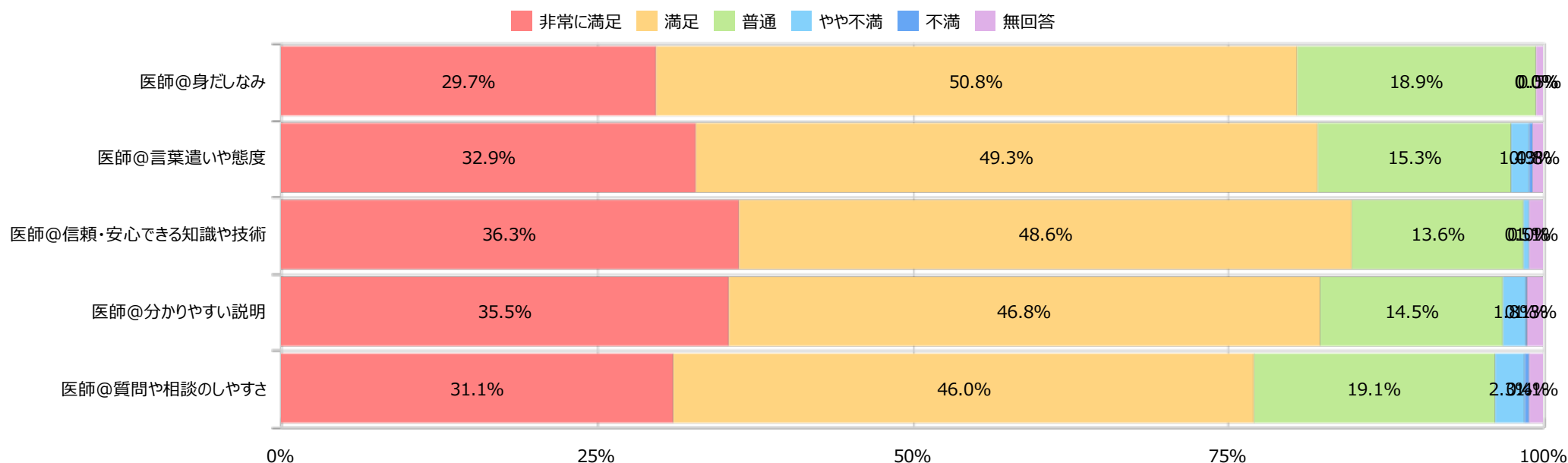
| 項目               | 非常に満足 |       | 満足    |       | 普通    |       | やや不満 |      | 不満  |      | 無回答  |      | 合計            |
|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|-----|------|------|------|---------------|
| 看護@身だしなみ         | 334 人 | 30.1% | 563 人 | 50.7% | 207 人 | 18.6% | 0 人  | 0.0% | 1 人 | 0.1% | 5 人  | 0.5% | 1110 人 100.0% |
| 看護@言葉遣いや態度       | 350 人 | 31.5% | 569 人 | 51.3% | 180 人 | 16.2% | 3 人  | 0.3% | 1 人 | 0.1% | 7 人  | 0.6% | 1110 人 100.0% |
| 看護@信頼・安心できる知識や技術 | 334 人 | 30.1% | 551 人 | 49.6% | 201 人 | 18.1% | 4 人  | 0.4% | 0 人 | 0.0% | 20 人 | 1.8% | 1110 人 100.0% |
| 看護@分かりやすい説明      | 335 人 | 30.2% | 509 人 | 45.9% | 239 人 | 21.5% | 6 人  | 0.5% | 0 人 | 0.0% | 21 人 | 1.9% | 1110 人 100.0% |
| 看護@質問や相談のしやすさ    | 313 人 | 28.2% | 503 人 | 45.3% | 263 人 | 23.7% | 6 人  | 0.5% | 1 人 | 0.1% | 24 人 | 2.2% | 1110 人 100.0% |



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

### 医師の接遇

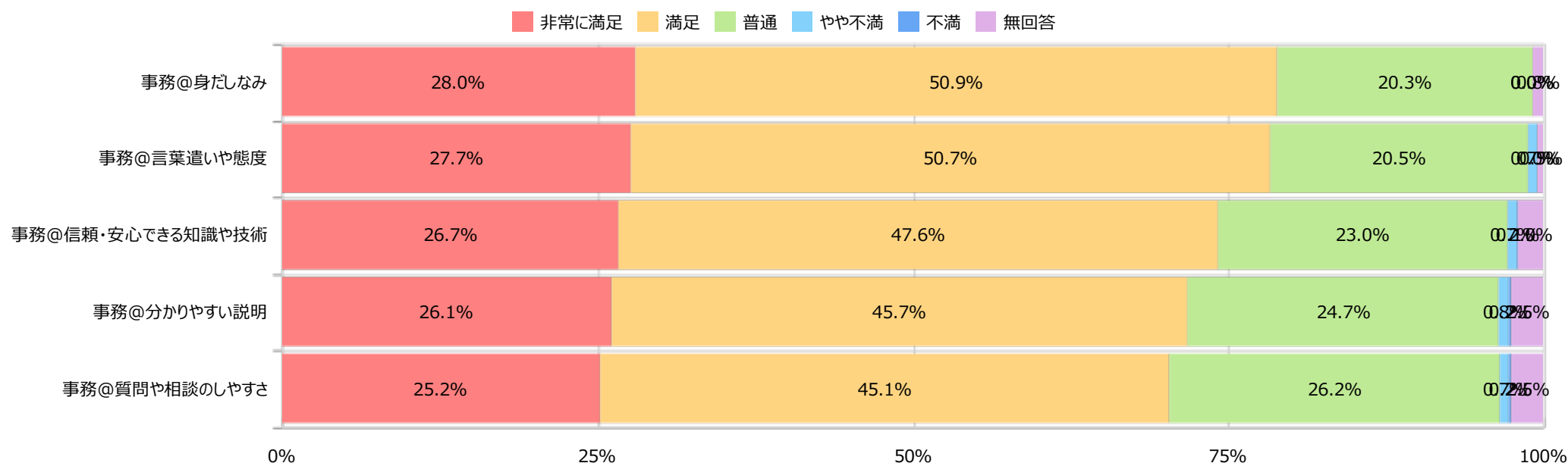
| 項目               | 非常に満足 |       | 満足    |       | 普通    |       | やや不満 |      | 不満  |      | 無回答  |      | 合計            |
|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|-----|------|------|------|---------------|
| 医師@身だしなみ         | 330 人 | 29.7% | 564 人 | 50.8% | 210 人 | 18.9% | 0 人  | 0.0% | 0 人 | 0.0% | 6 人  | 0.5% | 1110 人 100.0% |
| 医師@言葉遣いや態度       | 365 人 | 32.9% | 547 人 | 49.3% | 170 人 | 15.3% | 16 人 | 1.4% | 3 人 | 0.3% | 9 人  | 0.8% | 1110 人 100.0% |
| 医師@信頼・安心できる知識や技術 | 403 人 | 36.3% | 539 人 | 48.6% | 151 人 | 13.6% | 5 人  | 0.5% | 0 人 | 0.0% | 12 人 | 1.1% | 1110 人 100.0% |
| 医師@分かりやすい説明      | 394 人 | 35.5% | 520 人 | 46.8% | 161 人 | 14.5% | 20 人 | 1.8% | 1 人 | 0.1% | 14 人 | 1.3% | 1110 人 100.0% |
| 医師@質問や相談のしやすさ    | 345 人 | 31.1% | 511 人 | 46.0% | 212 人 | 19.1% | 26 人 | 2.3% | 4 人 | 0.4% | 12 人 | 1.1% | 1110 人 100.0% |



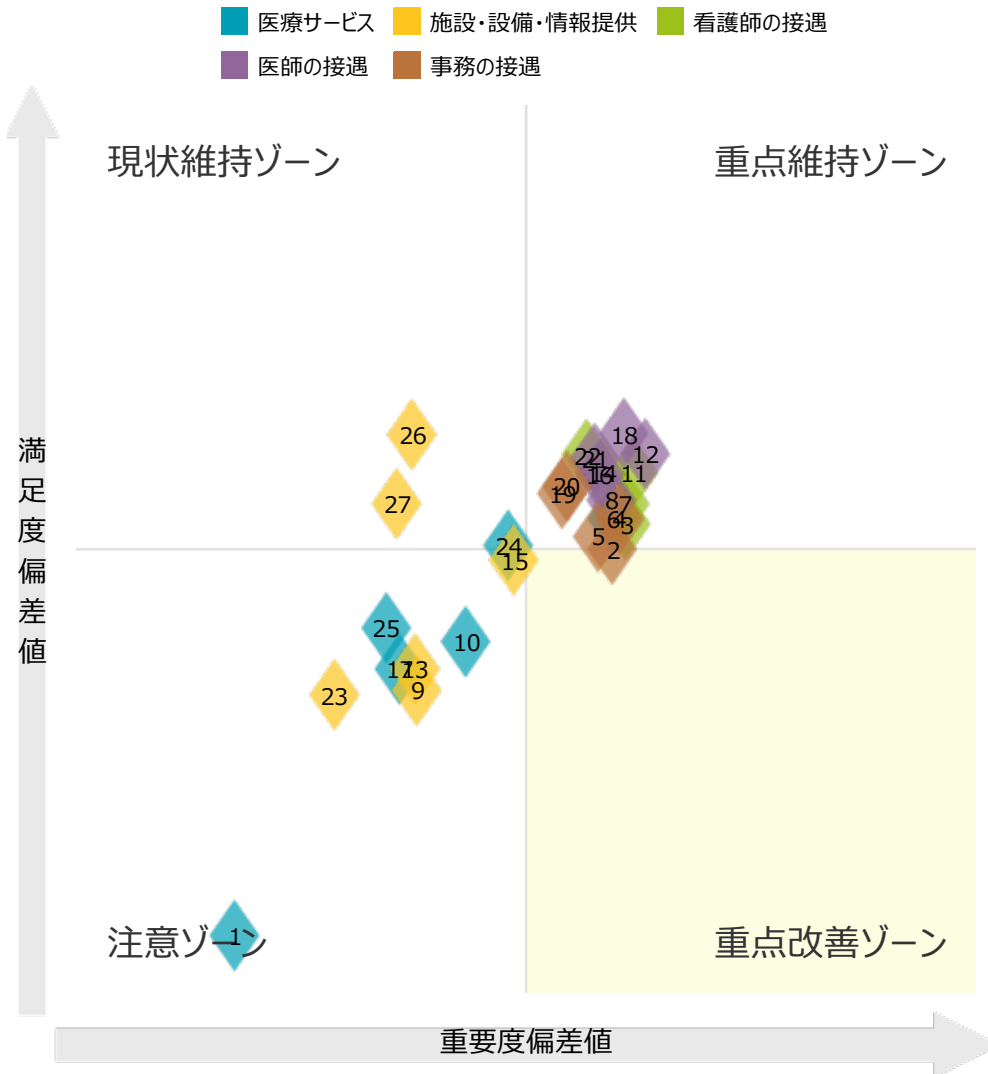
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

### 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         | 311 人 | 28.0% | 565 人 | 50.9% | 225 人 | 20.3% | 0 人  | 0.0% | 0 人 | 0.0% | 9 人  | 0.8% | 1110 人 100.0% |
| 事務@言葉遣いや態度       | 307 人 | 27.7% | 563 人 | 50.7% | 227 人 | 20.5% | 8 人  | 0.7% | 0 人 | 0.0% | 5 人  | 0.5% | 1110 人 100.0% |
| 事務@信頼・安心できる知識や技術 | 296 人 | 26.7% | 528 人 | 47.6% | 255 人 | 23.0% | 8 人  | 0.7% | 1 人 | 0.1% | 22 人 | 2.0% | 1110 人 100.0% |
| 事務@分かりやすい説明      | 290 人 | 26.1% | 507 人 | 45.7% | 274 人 | 24.7% | 9 人  | 0.8% | 2 人 | 0.2% | 28 人 | 2.5% | 1110 人 100.0% |
| 事務@質問や相談のしやすさ    | 280 人 | 25.2% | 501 人 | 45.1% | 291 人 | 26.2% | 8 人  | 0.7% | 2 人 | 0.2% | 28 人 | 2.5% | 1110 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  | 診察待ち時間           | 4.028   | 26.7 |
| 2  | 事務@質問や相談のしやすさ    | 3.836   | 72.2 |
| 3  | 看護@質問や相談のしやすさ    | 3.129   | 75.1 |
| 4  | 事務@信頼・安心できる知識や技術 | 2.621   | 75.7 |
| 5  | 事務@分かりやすい説明      | 2.532   | 73.7 |
| 6  | 納得して治療を受けた       | 2.303   | 75.8 |
| 7  | 看護@分かりやすい説明      | 2.168   | 77.5 |
| 8  | 医師@質問や相談のしやすさ    | 1.438   | 78.0 |
| 9  | 情報提供の適切さ         | 1.362   | 55.6 |
| 10 | 診療・予約時間への配慮      | 1.350   | 61.3 |
| 11 | 看護@信頼・安心できる知識や技術 | 1.206   | 81.2 |
| 12 | 医師@分かりやすい説明      | 0.918   | 83.4 |
| 13 | 待合の雰囲気           | 0.440   | 58.1 |
| 14 | 看護@身だしなみ         | -0.032  | 81.2 |
| 15 | 診察室・検査室の雰囲気      | -0.052  | 70.9 |
| 16 | 医師@身だしなみ         | -0.074  | 81.0 |
| 17 | プライバシー配慮         | -0.198  | 58.1 |
| 18 | 医師@信頼・安心できる知識や技術 | -0.770  | 85.8 |
| 19 | 事務@言葉遣いや態度       | -0.819  | 78.7 |
| 20 | 事務@身だしなみ         | -0.904  | 79.6 |
| 21 | 医師@言葉遣いや態度       | -0.918  | 82.8 |
| 22 | 看護@言葉遣いや態度       | -1.423  | 83.3 |
| 23 | 駐車場の利便性          | -1.755  | 55.1 |
| 24 | 安全な医療サービス        | -2.214  | 72.6 |
| 25 | 会計待ち時間           | -2.413  | 62.9 |
| 26 | トイレ・洗面所          | -14.394 | 85.6 |
| 27 | バリアフリー           | -15.647 | 77.5 |

## 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」

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

### 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

**医療サービス**「安全な医療サービス」

**施設・設備・情報提供**「トイレ・洗面所」「バリアフリー」

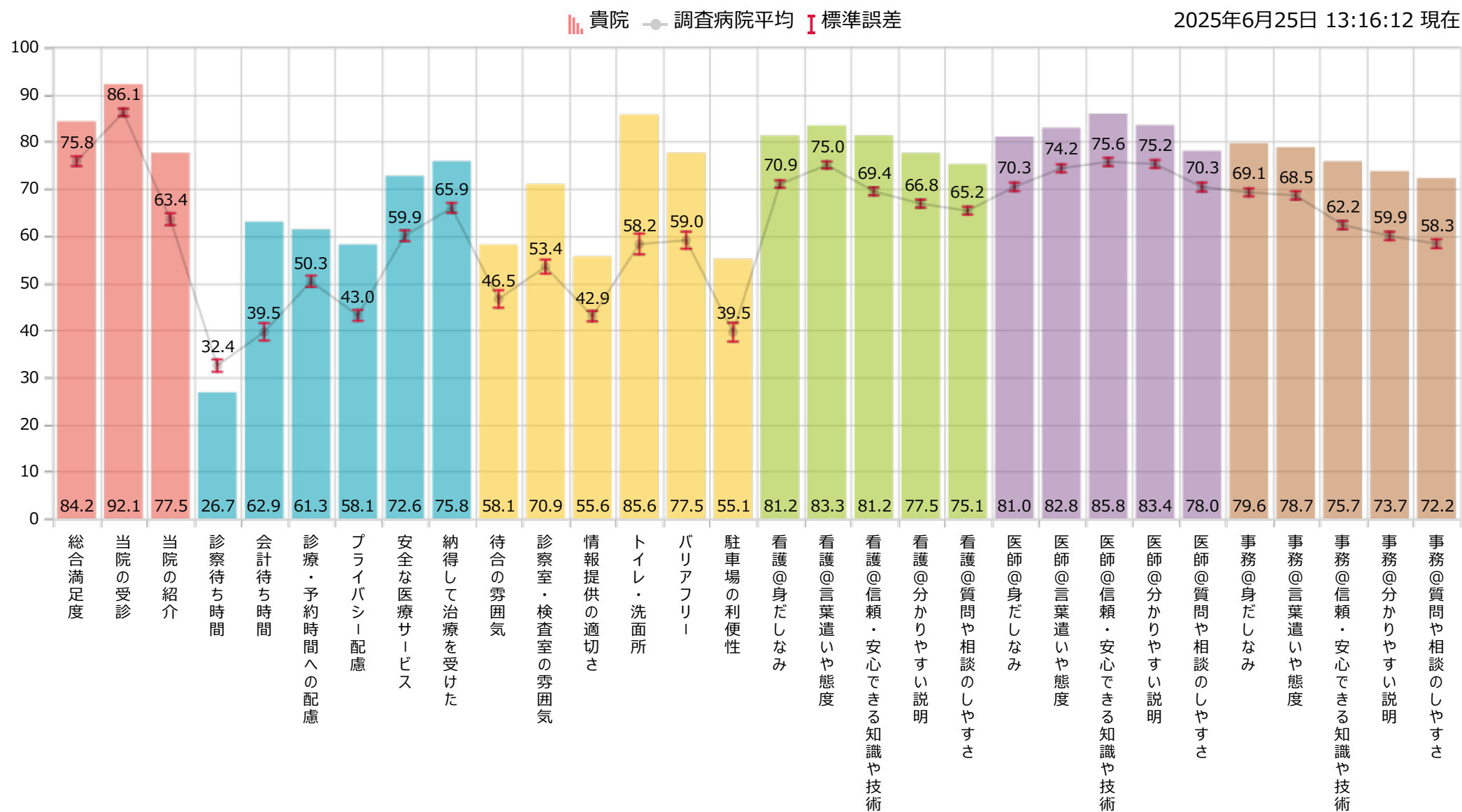
### 注意ゾーン - 重要度も満足度も低い 改善が必要だが優先順位は低い項目

**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**「情報提供の適切さ」「待合の雰囲気」「診察室・検査室の雰囲気」「駐車場の利便性」

## VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 66 病院で実施



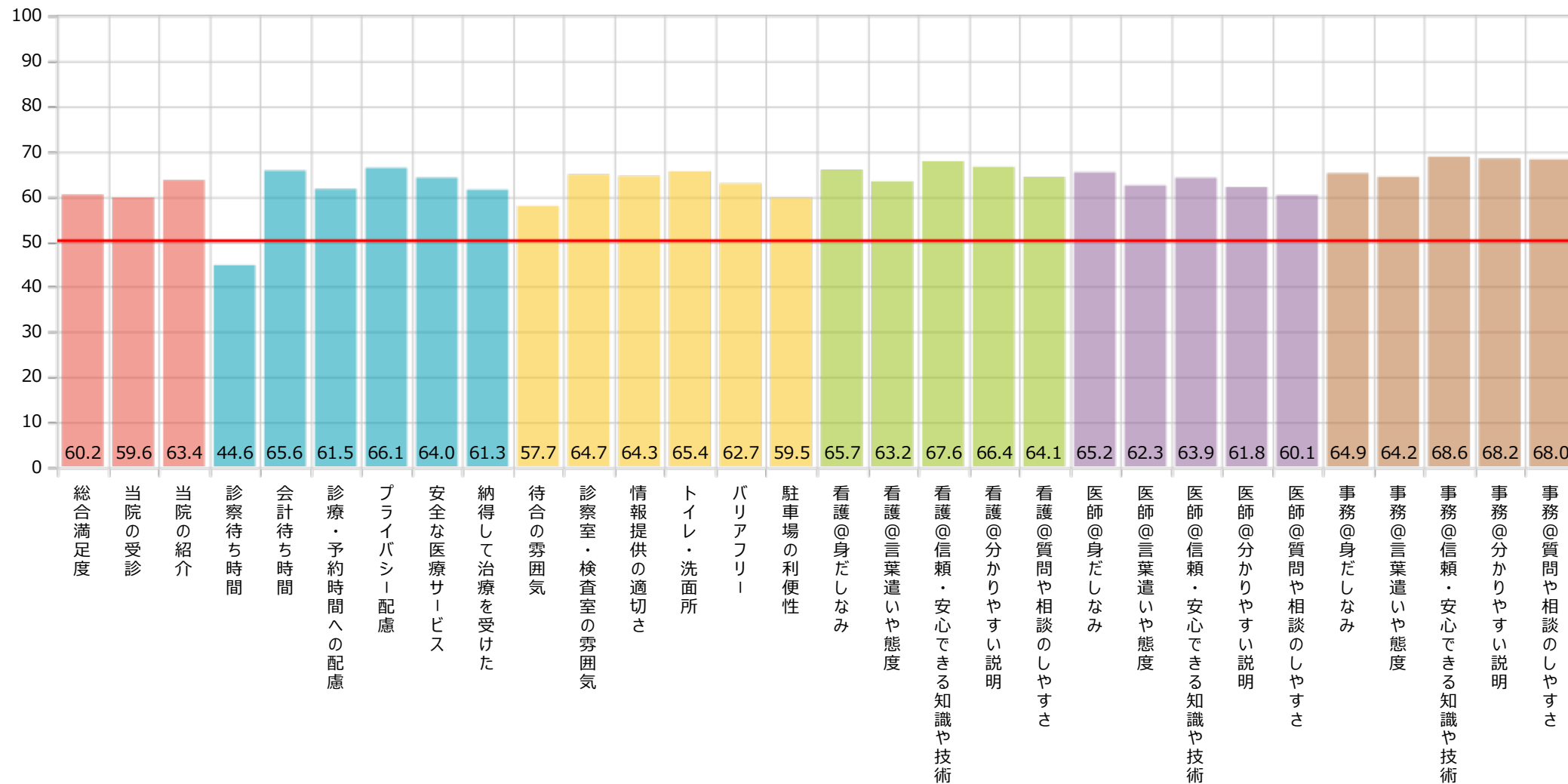
## VI. ベンチマーク分析 2 / 2

### 偏差値グラフ 全 66 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03月10日～2025年03月18日 ● 前回 2024年03月11日～2024年03月18日

