

令和7年度

外来患者満足度調査結果報告書

令和8年3月

山口大学医学部附属病院

外来患者満足度調査概要

I.調査の概要

- ①調査目的: 当院の提供する医療サービスの質を定量的・客観的に評価し、患者満足度の現状を正確に把握することを目的とする。
- ②調査方法: 院内へのQRコード掲示、およびアンケート用紙の配布による回答の収集。
- ③調査対象: 全診療科
- ④調査期間: 令和8年1月26日(月)～令和8年2月13日(Web)
令和8年2月16日(月)～令和8年2月20日(Web及びアンケート用紙)
- ⑤配布件数:

ちらし	1000枚
アンケート用紙	350枚
- ⑥回収数:

Web回収	196件
アンケート用紙	254枚
合計	<u>450件</u>

※公益財団法人 日本医療機能評価機構の満足度調査システムを利用して調査を実施

⑦質問項目(23問)

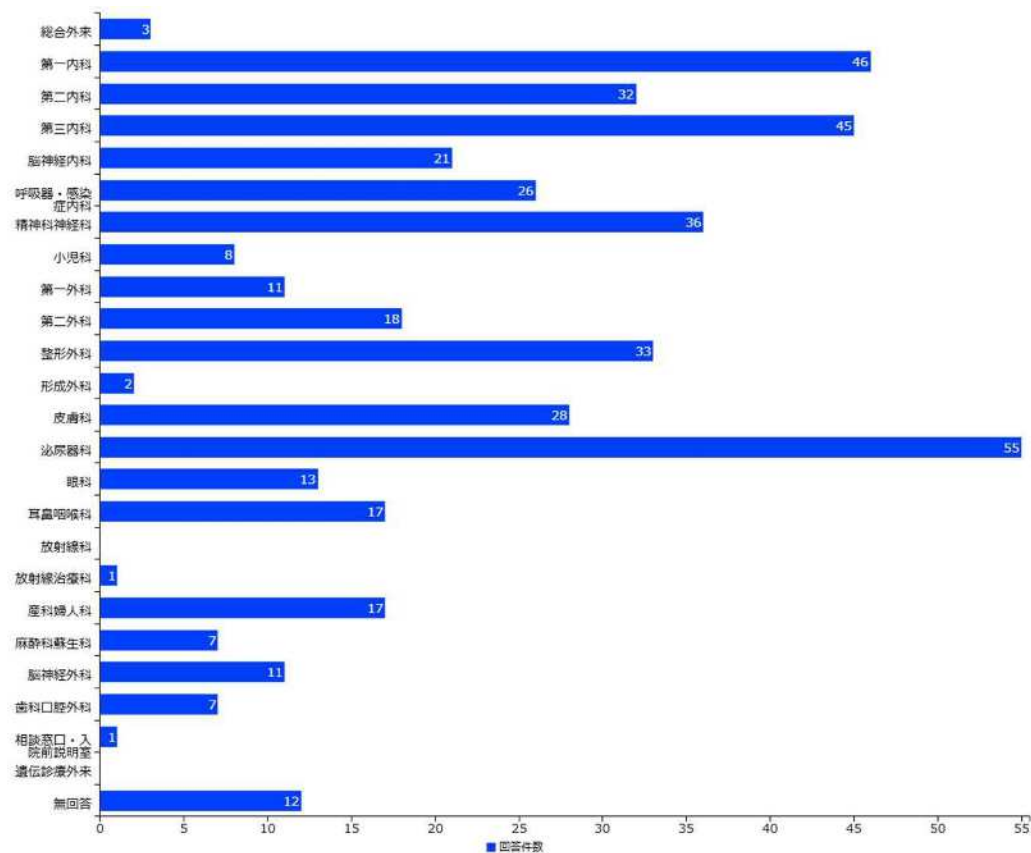
項目:5 とても満足 4 やや満足 3 ふつう 2 やや不満 1 不満 0 利用なし

NO1	設問		ベンチマーク
1	総合評価	山口大学医学部附属病院を親しい方にもおすすめしたいと思いますか？	○
2	診察までの待ち時間	受付から診察までの待ち時間は適切でしたか？	○
3	診察時間	医師による診察時間は十分に確保されていましたか	○
4	医師による診療・治療内容	医師の診断や治療内容の説明は分かりやすかったですか？	○
5	医師との対話	医師は、あなたの話に耳を傾け、質問にも丁寧に答えてくれましたか？	○
6	看護師	看護師の対応は、丁寧でしたか？	○
7	事務職員	事務職員（受付、会計など）の対応は、親切でスムーズでしたか？	○
8	その他のスタッフの対応	その他のスタッフ（検査技師、薬剤師、リハビリ担当など）の対応は、丁寧でしたか？	○
9	痛みや症状を和らげる対応	痛みやその他の症状への対応は、適切でしたか？	○
10	精神的なケア	あなたの精神的な不安や気持ちへの配慮は十分でしたか？	○
11	プライバシー保護の対応	プライバシー（個人情報）の保護に、配慮されていましたか？	○
12	検査	検査は、スムーズに、安心して受けられましたか？	
13	受付手続き	受付手続きは、分かりやすく、スムーズでしたか？	
14	会計手続き	会計手続きは、分かりやすく、スムーズでしたか？	
15	交通アクセス	病院への交通アクセス（交通の便）は、良いと感じましたか？	
16	駐車場	病院の駐車場は、利用しやすかったですか？	
17	セグメント1	当院への不満や改善してほしい点をお聞かせください。	
18	セグメント2	当院に来院してよかった点をお聞かせください。	
19	回答者属性	回答者	
20	回答者属性	利用者の性別	
21	回答者属性	利用者の年齢	
22	診療科	本日の受診形態	
23	診療科	受診された診療科	

Ⅱ. 調査結果

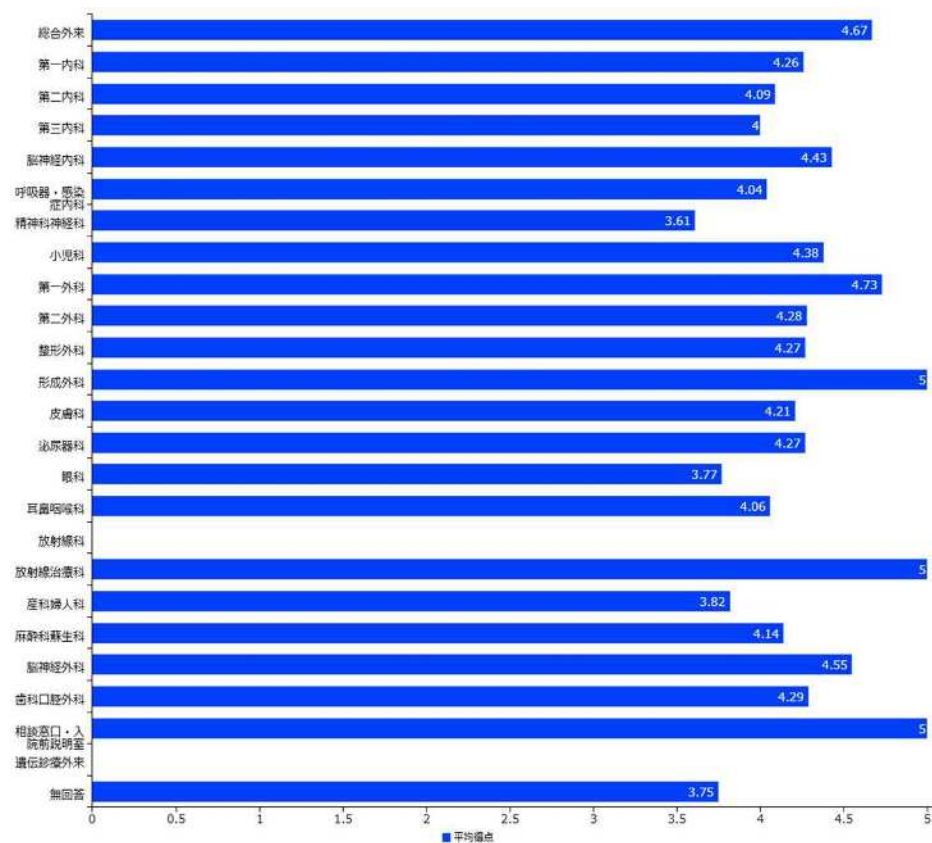
(1) 属性別回答状況

① 診療科(回答件数)

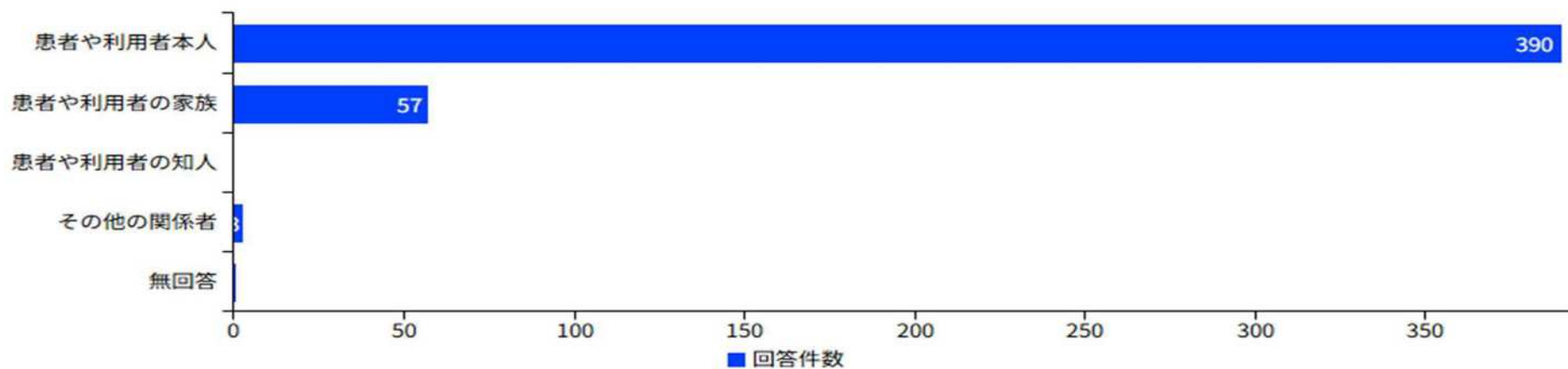


② 診療科(平均得点)

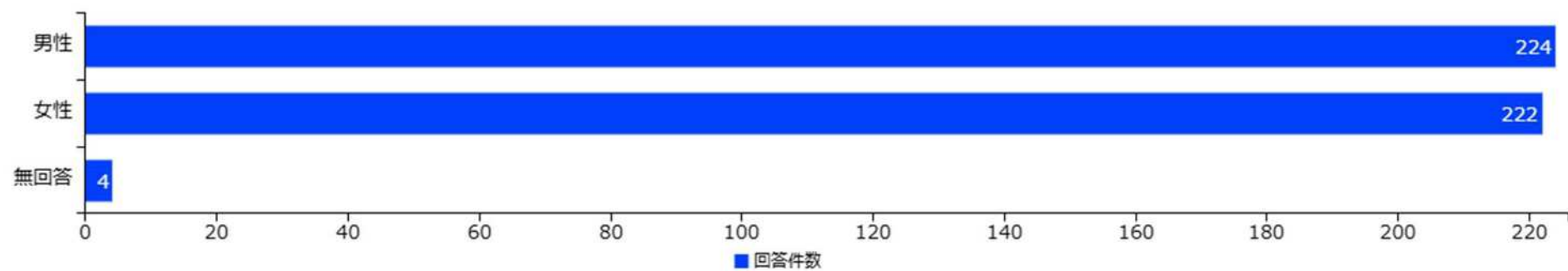
※平均得点とは、「5段階評価」(例:1.大変不満 ~ 5.大変満足)で実施されたアンケート結果の平均値



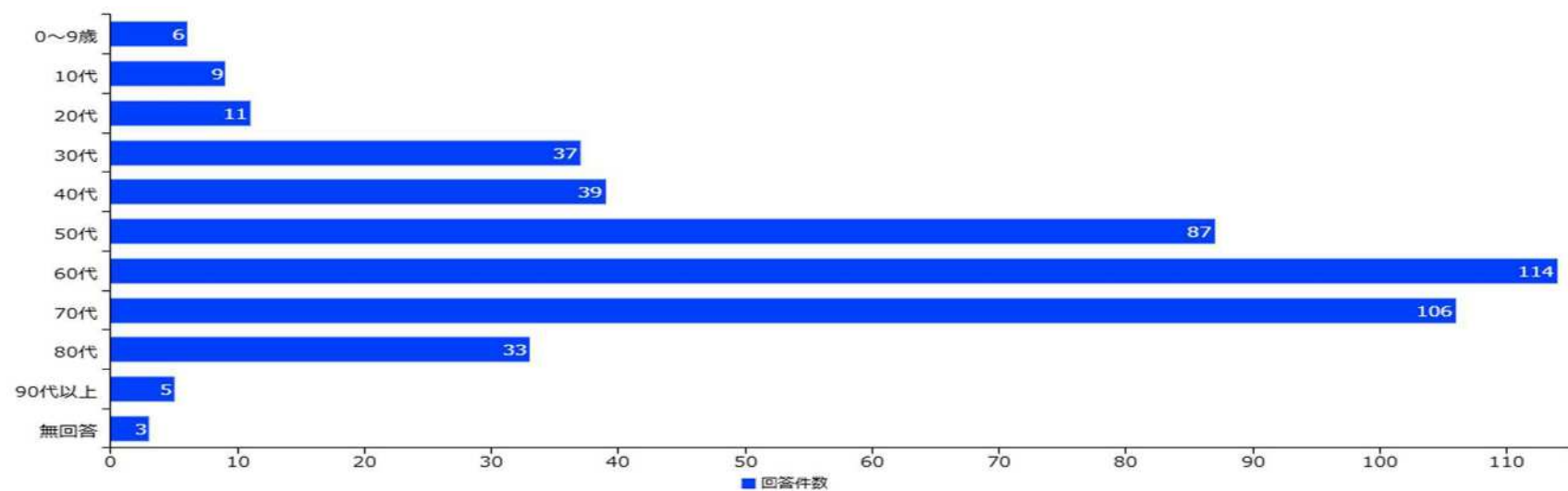
③回答者



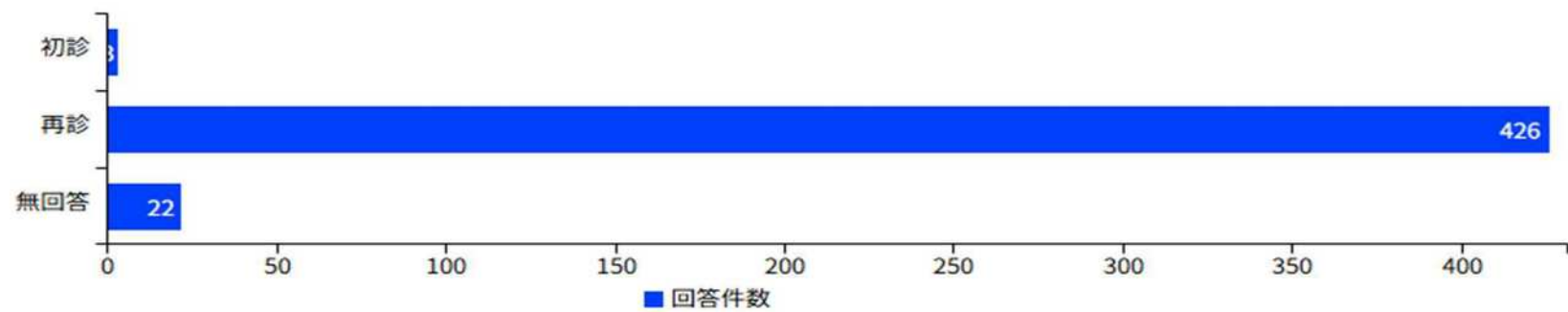
④性別



⑤年齢



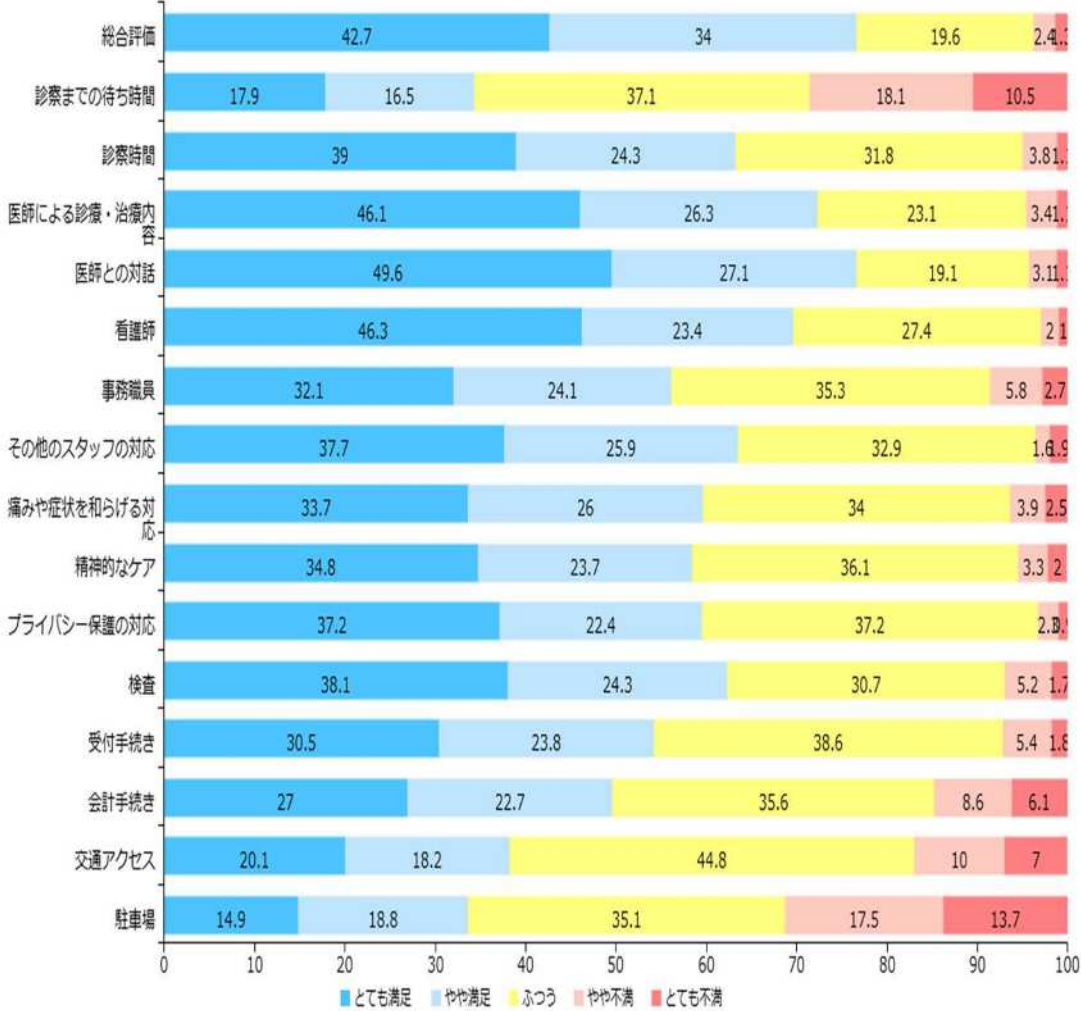
⑥受診形態



(2)総合統計

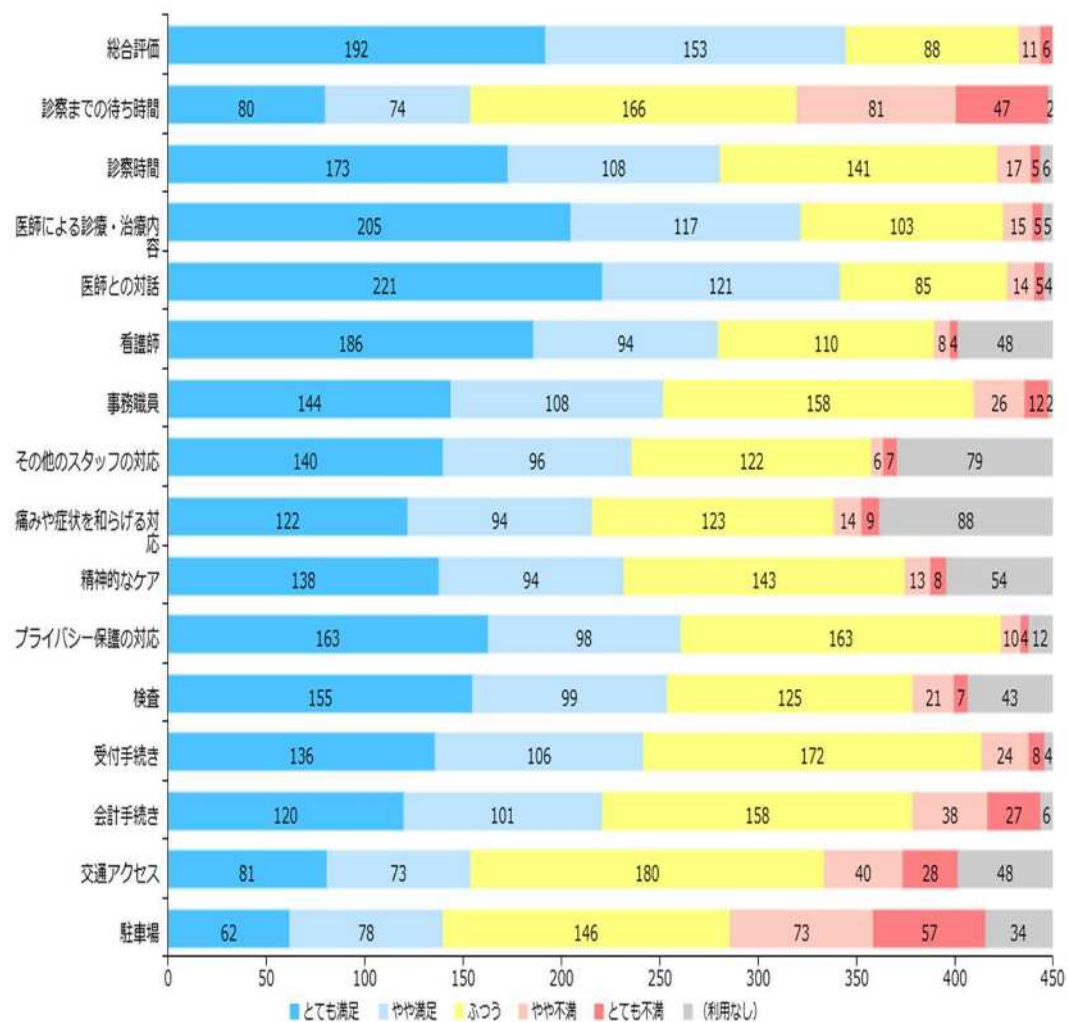
①回答割合(%) ※平均得点とは、「5段階評価」(例:1.大変不満 ~ 5.大変満足)で実施されたアンケート結果の平均値

設問	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満
総合評価	42.7	34	19.6	2.4	1.3
診察までの待ち時間	17.9	16.5	37.1	18.1	10.5
診察時間	39	24.3	31.8	3.8	1.1
医師による診療・治療内容	46.1	26.3	23.1	3.4	1.1
医師との対話	49.6	27.1	19.1	3.1	1.1
看護師	46.3	23.4	27.4	2	1
事務職員	32.1	24.1	35.3	5.8	2.7
その他のスタッフの対応	37.7	25.9	32.9	1.6	1.9
痛みや症状を和らげる対応	33.7	26	34	3.9	2.5
精神的なケア	34.8	23.7	36.1	3.3	2
プライバシー保護の対応	37.2	22.4	37.2	2.3	0.9
検査	38.1	24.3	30.7	5.2	1.7
受付手続き	30.5	23.8	38.6	5.4	1.8
会計手続き	27	22.7	35.6	8.6	6.1
交通アクセス	20.1	18.2	44.8	10	7
駐車場	14.9	18.8	35.1	17.5	13.7



②回答件数

設問	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満	(利用なし)
総合評価	192	153	88	11	6	
診察までの待ち時間	80	74	166	81	47	2
診察時間	173	108	141	17	5	6
医師による診療・治療内容	205	117	103	15	5	5
医師との対話	221	121	85	14	5	4
看護師	186	94	110	8	4	48
事務職員	144	108	158	26	12	2
その他のスタッフの対応	140	96	122	6	7	79
痛みや症状を和らげる対応	122	94	123	14	9	88
精神的なケア	138	94	143	13	8	54
プライバシー保護の対応	163	98	163	10	4	12
検査	155	99	125	21	7	43
受付手続き	136	106	172	24	8	4
会計手続き	120	101	158	38	27	6
交通アクセス	81	73	180	40	28	48
駐車場	62	78	146	73	57	34

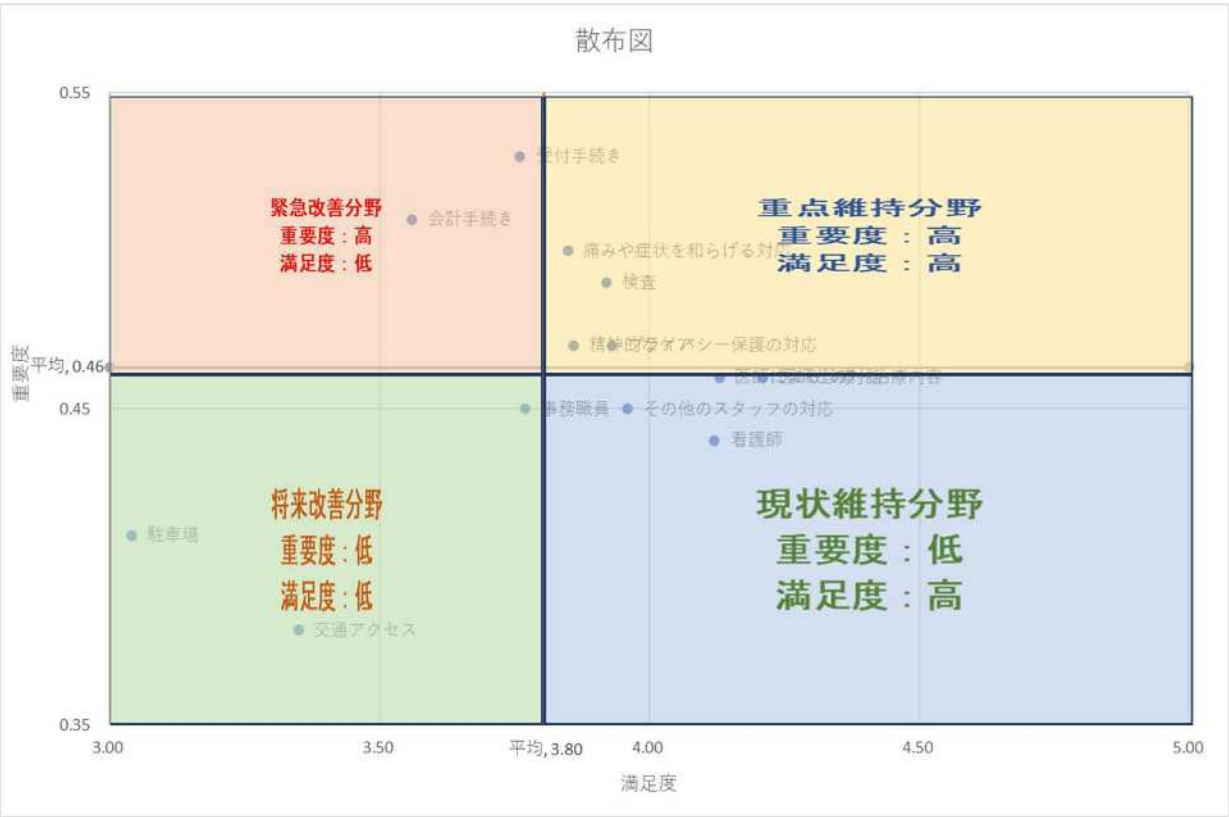


③本院の散布図の分析結果

満足度：各設問の平均得点(範囲：3.5～5.0)

重要度：総合評価との相関係数(範囲：0.25～0.5)

外来患者満足度(CS2)	満足度 (点)	重要度 (点)
医師による診療・治療内容	4.13	0.46
医師との対話	4.21	0.46
看護師	4.12	0.44
事務職員	3.77	0.45
その他のスタッフの対応	3.96	0.45
痛みや症状を和らげる対応	3.85	0.50
精神的なケア	3.86	0.47
プライバシー保護の対応	3.93	0.47
検査	3.92	0.49
受付手続き	3.76	0.53
会計手続き	3.56	0.51
交通アクセス	3.35	0.38
駐車場	3.04	0.41
平均	3.80	0.46



※上に位置している項目ほど総合満足度との関係性が強く、左に位置しているほど平均得点が低いため、早めに改善すべき項目である

Ⅲ患者満足度調査結果 分析レポート

1.全体概況

総合評価の回答割合において、「とても満足(42.7%)」と「やや満足(34%)」を合わせた肯定的な評価が76.7%に達しており、全体として非常に高い満足度を得ていると言えます。不満(やや不満・とても不満)の合計は3.7%に留まっており、当院の提供するサービスは概ね患者の期待に応えていると評価できます。

2. 強み（高評価項目）

特に以下の項目で、満足度が際立って高い結果となりました。

- ・医師との対話(満足度計 76.7% / とても満足 49.6%)
- ・医師による診療・治療内容(満足度計 72.4% / とても満足 46.1%)
- ・看護師の対応(満足度計 69.7% / とても満足 46.3%)

病院の根幹である「医療の質」と、医師・看護師による「コミュニケーション」が非常に高く評価されています。特に「医師との対話」で半数近くが「とても満足」と回答している点は、インフォームドコンセントや傾聴の姿勢が浸透している証左であり、当院の大きな強みです。

3. 改善課題（低評価項目）

満足度が相対的に低く、不満の声が上がっている項目は以下の通りです。

①診察までの待ち時間(不満計 28.6% / とても不満 10.5%)

全項目の中で唯一、不満評価が2割を超えています。満足の合計(34.4%)に対し、不満の合計(28.6%)が肉薄しており、最も優先的に取り組むべき課題です。

②事務職員(不満計 8.5%)

医師や看護師の不満率(3%以下)と比較するとやや高い傾向にあります。

③会計手続き(不満計 14.7%)

「とても満足」の割合も27%と、診療プロセスに比べて低くなっています。

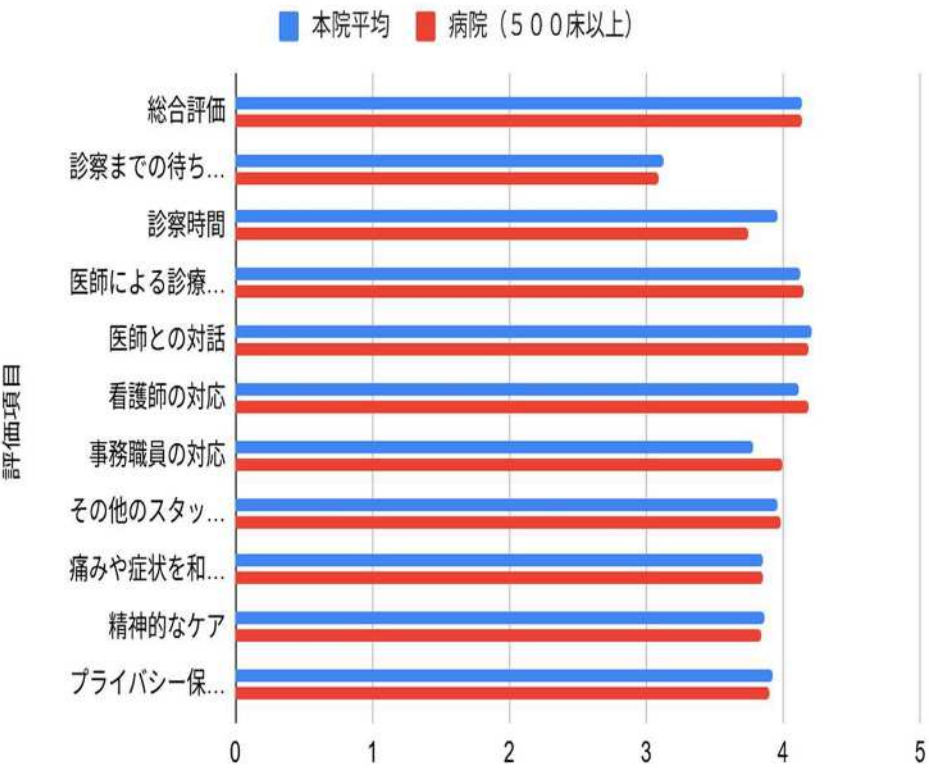
データ参照元: ①回答割合(%) テーブルおよび積層棒グラフ

IV.ベンチマーク結果(外来)

1.全体比較サマリ

評価項目	本院平均 (点)	病院平均(500床以上) (点)
総合評価	4.14	4.14
診察までの待ち時間	3.13	3.09
診察時間	3.96	3.75
医師による診療・治療内容	4.13	4.15
医師との対話	4.21	4.18
看護師の対応	4.12	4.19
事務職員の対応	3.78	3.99
その他のスタッフの対応	3.96	3.98
痛みや症状を和らげる対応	3.85	3.85
精神的なケア	3.86	3.84
プライバシー保護の対応	3.92	3.9

2025年患者満足度ベンチマーク結果（500床以上）



※ 各評価項目は5点満点(5:満足 ~ 1:不満)の平均値で算出しています。
※ 本ベンチマーク値は、2025年度外来調査における「500床以上」の全回答データの単純平均値を比較対象としています。

2. ベンチマーク結果

① 貴院の強み(ベンチマークを上回る項目)

・診察時間(+0.21pt)

他院平均(3.75点)に対し、貴院は3.96点と大きく上回っています。500床以上の大規模病院では「待ち時間が長く診察は一瞬」という不満が出やすい中、患者一人ひとりと向き合う時間を十分に確保できている点は、最大の強みです。

・診察までの待ち時間(+0.04pt)

一般的に最も満足度が低くなりやすい項目ですが、他院平均(3.09点)を上回る3.13点を維持しています。運用フローが効率化されている、あるいは診察時間の満足度が待ち時間のストレスを緩和している可能性が高いです。

・医師との対話(+0.03pt)

4.21点という高いスコアで、他院をリードしています。診察時間の長さが、単なる「時間の長さ」ではなく「コミュニケーションの質」に直結していることが伺えます。

② 重点改善項目(ベンチマークを下回る項目)

・事務職員の対応(▲0.21点)

他院平均(3.99点)に対し、貴院は3.78点と乖離が最も大きい項目です。医師への評価が高い分、受付や会計時の事務的な対応が相対的に「冷たい」「不親切」と感じられているリスクがあります。接遇スキルの標準化が急務です。

・看護師の対応(▲0.07点)

4.12点と絶対評価自体は高いものの、他院平均(4.19点)には届いていません。診察室での医師のサポートや、中待合いでの声掛けなど、看護職ならではのホスピタリティに改善の余地があります。

・医師による診療・治療内容(▲0.02点)

対話への評価は高い一方で、治療内容そのものへの納得感是他院を僅かに下回っています。説明の分かりやすさをさらに高め、「この先生に任せれば安心だ」という信頼感をより強固にする必要があります。

③ 総評

貴院の総合評価は 4.14 点であり、他院平均と全く同等です。しかし、中身を詳しく見ると**「医師への高い信頼」が「事務・コメディカル部門の接遇不足」によって相殺されているという、明確な構造が見て取れます。

1.接遇の平準化: 医師だけでなく、事務・看護・その他スタッフを含めた「チーム医療」としての接遇意識を高める必要があります。特に事務部門におけるマナー研修や、患者への積極的な声掛けを強化すべきです。

2.医師の強みの最大化: 「しっかり話を聞いてくれる」という現在の強みを維持しつつ、診察内容への納得感(医師による診療・治療内容 ▲0.02点)をさらに高めるため、インフォームド・コンセントの視覚的な工夫などを検討してください。

3.ホスピタリティの向上: 精神的なケアや痛みの緩和(3.85点前後)については他院と同等ですが、大規模病院ならではの「温かみ」を感じさせる環境づくりが、さらなる満足度向上への鍵となります。

データ参照元: IV.ベンチマーク結果(外来)テーブルおよび横棒グラフ