

2024年度 外来患者満足度調査 結果

2025/2/14 集計

1, 調査期間

2024年11月11日(月)～12月28日(土) ※最終回答日※

2, 調査対象

期間中に外来受診した患者

(受付もしくは会計時に、アンケートにアクセスするQRコードをお渡し)

3, 実施方法

WEBにて無記名回答方式(日本医療評価機構の支援ツールを利用)

4, 回答数

61

5, 回答属性

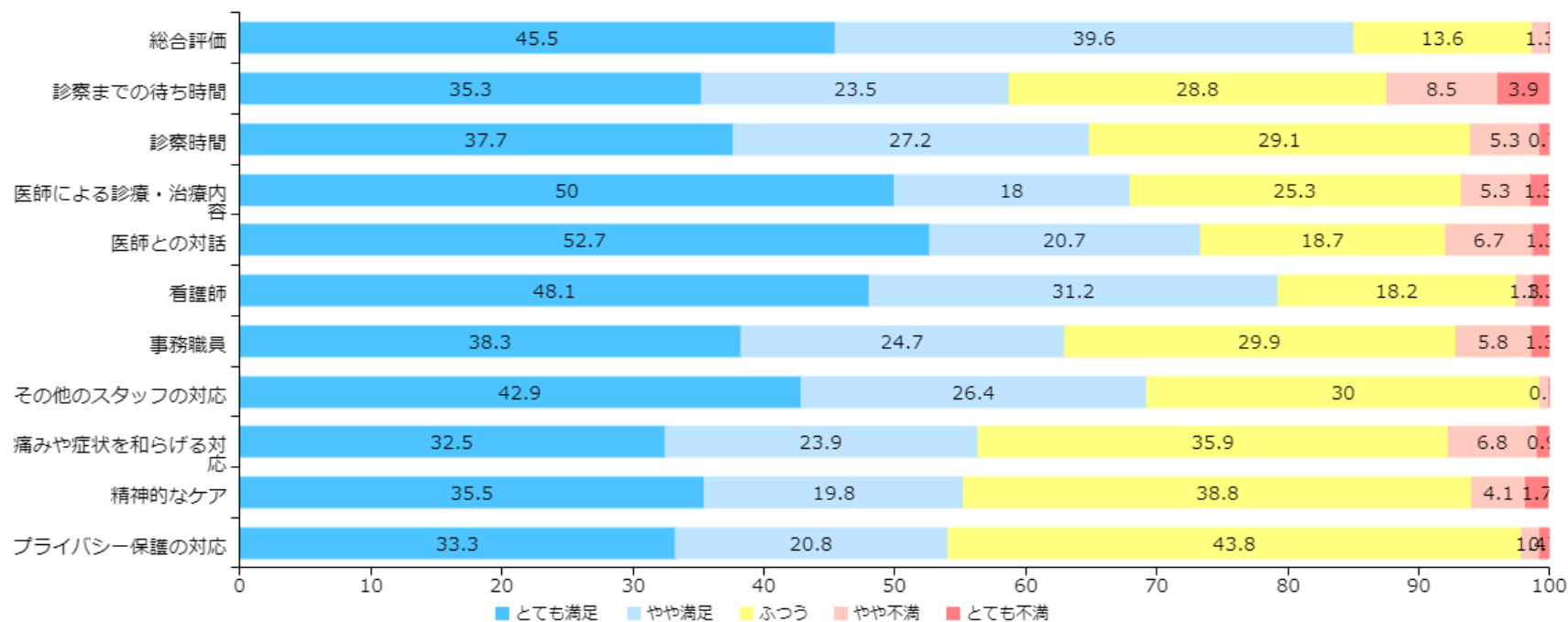
性別	件数
男性	42
女性	19
無回答	0

病棟	件数
本人	55
家族	5
知人	1

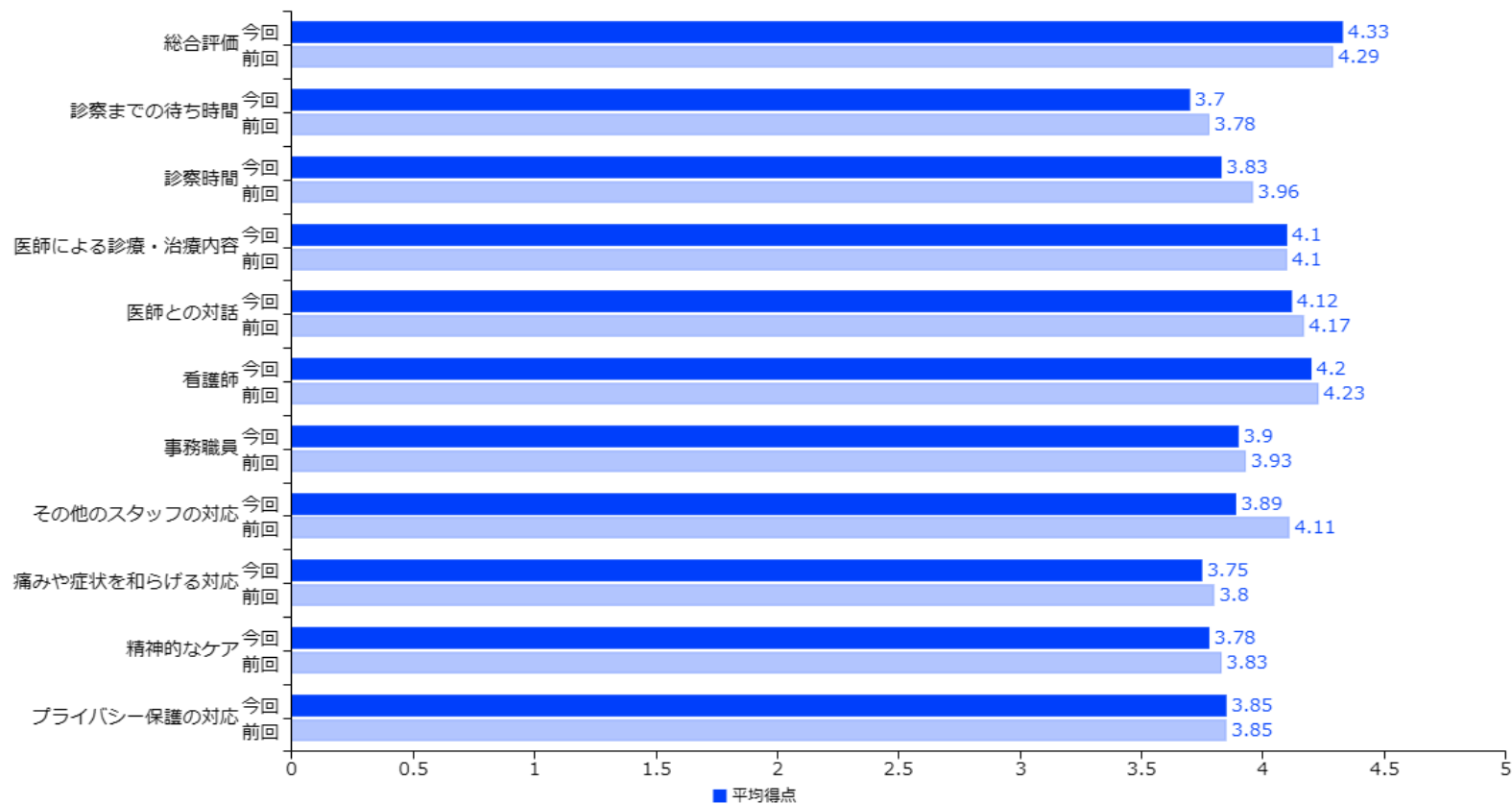
年齢	件数	年齢	件数	年齢	件数
10代	2	40代	9	70代	12
20代	2	50代	15	80代	2
30代	6	60代	13	無回答	0

6, 設問

項目	設問/得点	5	4	3	2	1
総合評価	飯田病院を親しい方にもすすめると思いますか?	すすめる	まあまあすすめる	どちらとも言えない	あまりすすめない	すすめない
診察までの待ち時間	診察までの待ち時間に満足していますか?	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満
診察時間	診察時間に満足していますか?	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満
医師による診療・治療内容	医師による診療・治療内容に満足していますか?	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満
医師との対話	医師との対話に満足していますか?	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満
看護師	看護師の対応に満足していますか?	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満
事務職員	事務職員の対応に満足していますか?	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満
その他のスタッフの対応	医師・看護師・事務職員以外の病院スタッフの対応に満足していますか?	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満
痛みや症状を和らげる対応	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか?	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満
精神的なケア	精神的なケアに満足していますか?	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満
プライバシー保護の対応	診察時のプライバシー保護の対応に満足していますか?	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満

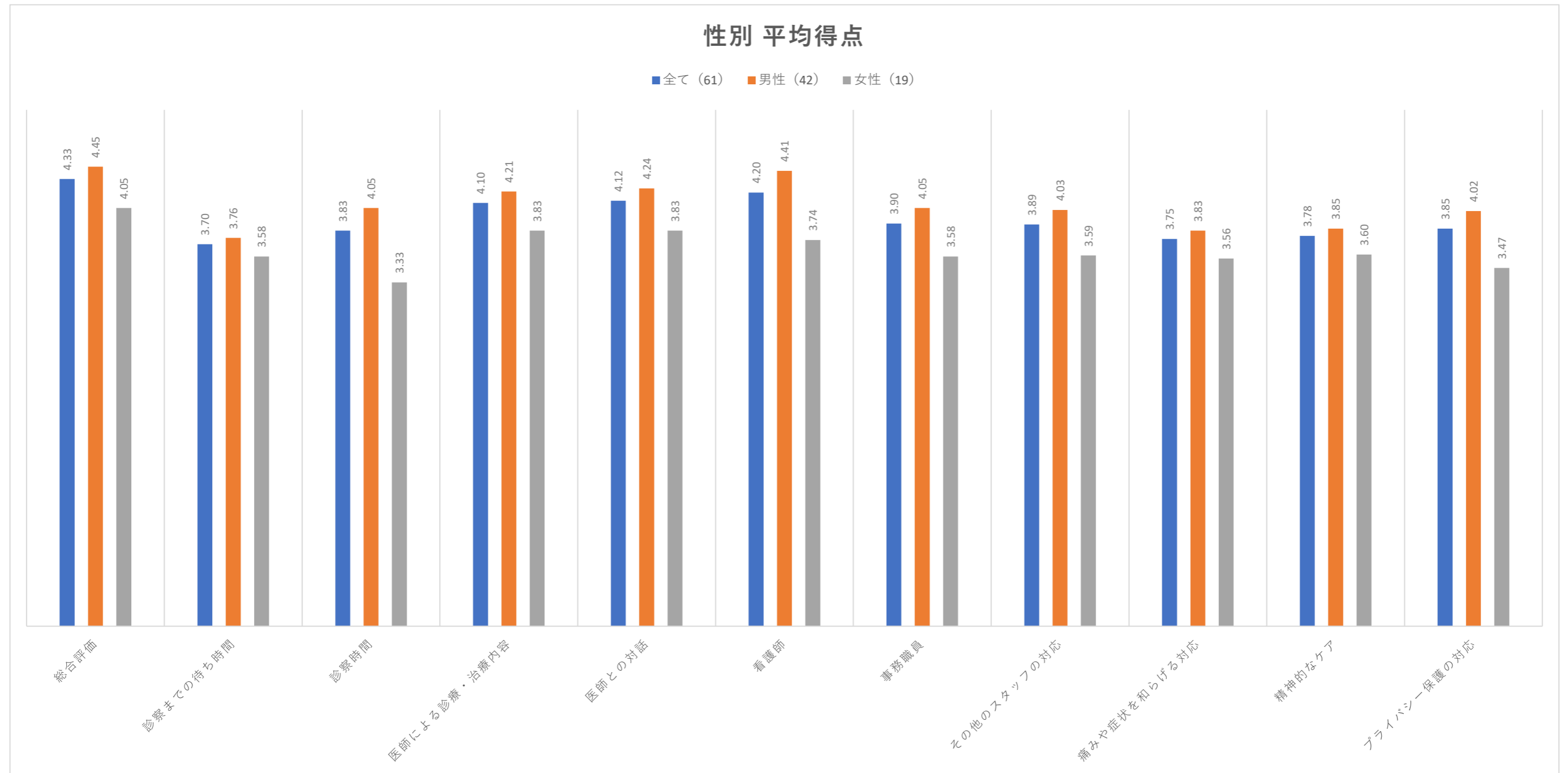


得点	5	4	3	2	1	平均得点	(参考) 2023年平均得点
設問	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満		
総合評価	50.8	36.1	9.8	1.6	1.6	4.33	4.38
診察までの待ち時間	39.3	18.0	24.6	9.8	8.2	3.70	3.59
診察時間	31.7	28.3	33.3	5.0	1.7	3.83	4.01
医師による診察・治療内容	41.7	31.7	23.3	1.7	1.7	4.10	4.27
医師との対話	48.3	23.3	21.7	5.0	1.7	4.12	4.26
看護師	46.7	30.0	21.7		1.7	4.20	4.29
事務職員	37.7	27.9	26.2	3.3	4.9	3.90	4.02
その他のスタッフの対応	36.4	23.6	34.5	3.6	1.8	3.89	4.12
痛みや症状を和らげる対応	30.8	25.0	34.6	7.7	1.9	3.75	3.84
精神的なケア	30.6	26.5	34.7	6.1	2.0	3.78	3.93
プライバシー保護の対応	38.3	16.7	38.3	5.0	1.7	3.85	3.96

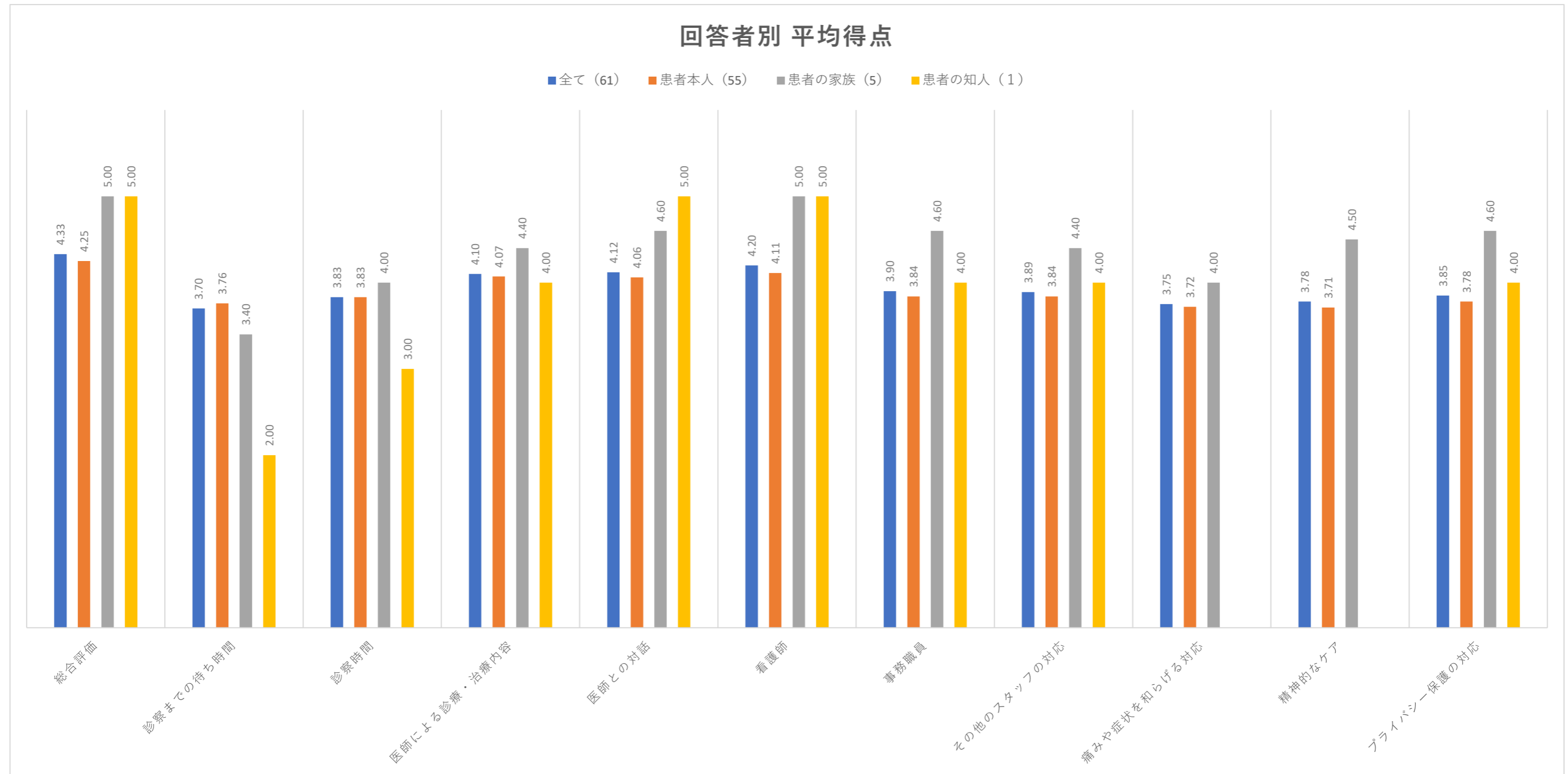


割合 (%)	今回 (2024年度)					前回 (2023年度)				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
設問	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満
総合評価	50.8	36.1	9.8	1.6	1.6	45.5	39.6	13.6	1.3	
診察までの待ち時間	39.3	18	24.6	9.8	8.2	35.3	23.5	28.8	8.5	3.9
診察時間	31.7	28.3	33.3	5	1.7	37.7	27.2	29.1	5.3	0.7
医師による診療・治療内容	41.7	31.7	23.3	1.7	1.7	50	18	25.3	5.3	1.3
医師との対話	48.3	23.3	21.7	5	1.7	52.7	20.7	18.7	6.7	1.3
看護師	46.7	30	21.7		1.7	48.1	31.2	18.2	1.3	1.3
事務職員	37.7	27.9	26.2	3.3	4.9	38.3	24.7	29.9	5.8	1.3
その他のスタッフの対応	36.4	23.6	34.5	3.6	1.8	42.9	26.4	30	0.7	
痛みや症状を和らげる対応	30.8	25	34.6	7.7	1.9	32.5	23.9	35.9	6.8	0.9
精神的なケア	30.6	26.5	34.7	6.1	2	35.5	19.8	38.8	4.1	1.7
プライバシー保護の対応	38.3	16.7	38.3	5	1.7	33.3	20.8	43.8	1.4	0.7

性別（回答件数）	総合評価	診察までの待ち時間	診察時間	医師による診療・治療内容	医師との対話	看護師	事務職員	その他のスタッフの対応	痛みや症状を和らげる対応	精神的なケア	プライバシー保護の対応
全て（61）	4.33	3.70	3.83	4.10	4.12	4.20	3.90	3.89	3.75	3.78	3.85
男性（42）	4.45	3.76	4.05	4.21	4.24	4.41	4.05	4.03	3.83	3.85	4.02
女性（19）	4.05	3.58	3.33	3.83	3.83	3.74	3.58	3.59	3.56	3.60	3.47

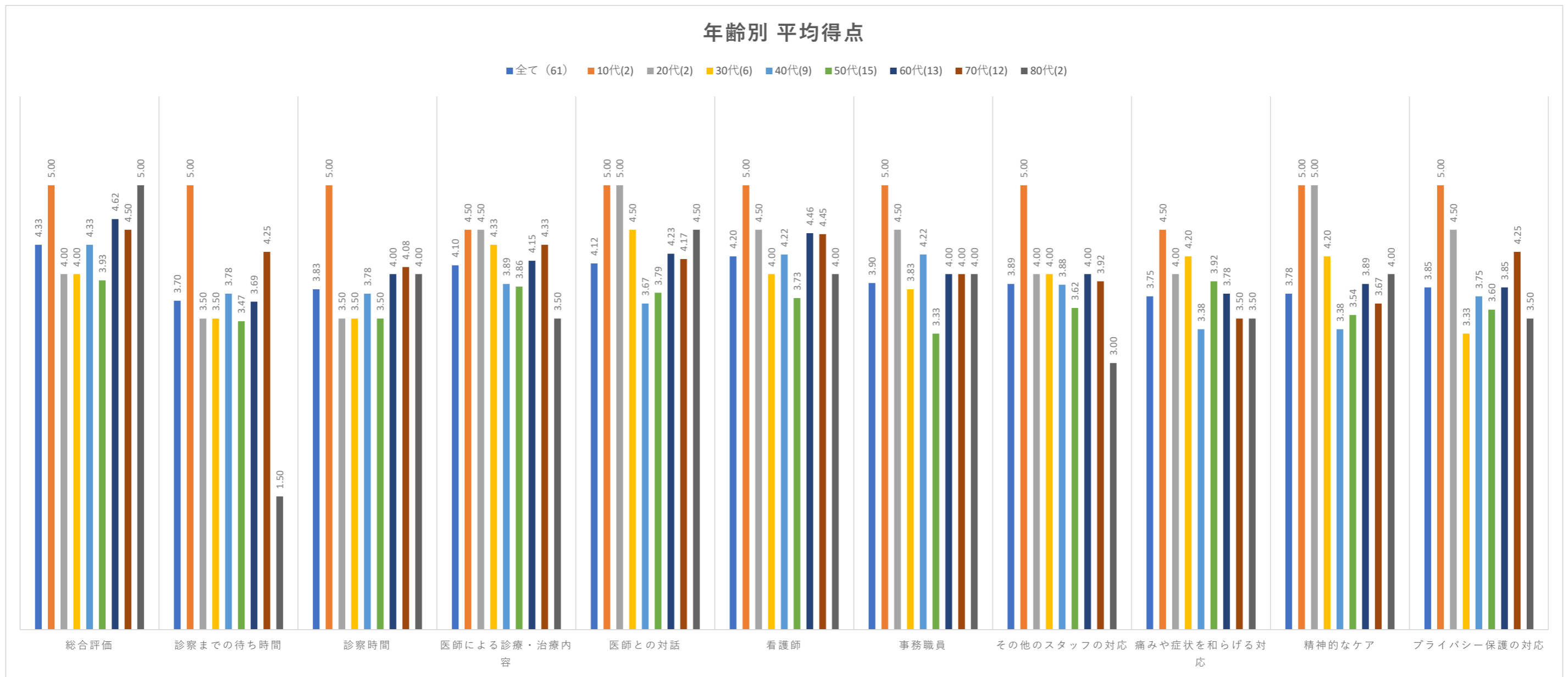


回答者別（回答件数）	総合評価	診察までの待ち時間	診察時間	医師による診療・治療内容	医師との対話	看護師	事務職員	その他のスタッフの対応	痛みや症状を和らげる対応	精神的なケア	プライバシー保護の対応
全て（61）	4.33	3.70	3.83	4.10	4.12	4.20	3.90	3.89	3.75	3.78	3.85
患者本人（55）	4.25	3.76	3.83	4.07	4.06	4.11	3.84	3.84	3.72	3.71	3.78
患者の家族（5）	5.00	3.40	4.00	4.40	4.60	5.00	4.60	4.40	4.00	4.50	4.60
患者の知人（1）	5.00	2.00	3.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00			4.00

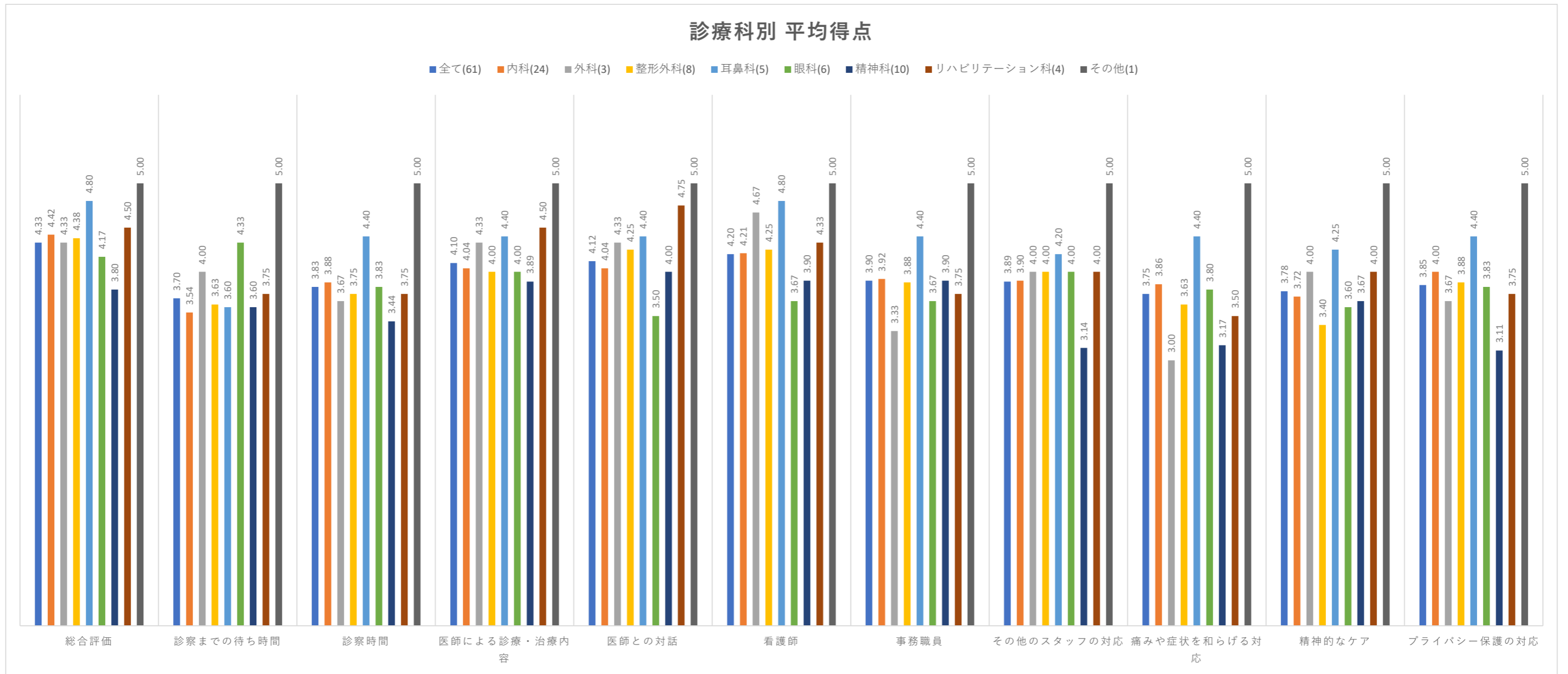


診療科別（回答件数）	総合評価	診察までの待ち時間	診察時間	医師による診療・治療内容	医師との対話	看護師	事務職員	その他のスタッフの対応	痛みや症状を和らげる対応	精神的なケア	プライバシー保護の対応
全て（61）	4.33	3.70	3.83	4.10	4.12	4.20	3.90	3.89	3.75	3.78	3.85
10代(2)	5.00	5.00	5.00	4.50	5.00	5.00	5.00	5.00	4.50	5.00	5.00
20代(2)	4.00	3.50	3.50	4.50	5.00	4.50	4.50	4.00	4.00	5.00	4.50
30代(6)	4.00	3.50	3.50	4.33	4.50	4.00	3.83	4.00	4.20	4.20	3.33
40代(9)	4.33	3.78	3.78	3.89	3.67	4.22	4.22	3.88	3.38	3.38	3.75
50代(15)	3.93	3.47	3.50	3.86	3.79	3.73	3.33	3.62	3.92	3.54	3.60
60代(13)	4.62	3.69	4.00	4.15	4.23	4.46	4.00	4.00	3.78	3.89	3.85
70代(12)	4.50	4.25	4.08	4.33	4.17	4.45	4.00	3.92	3.50	3.67	4.25
80代(2)	5.00	1.50	4.00	3.50	4.50	4.00	4.00	3.00	3.50	4.00	3.50

年齢別 平均得点



診療科別（回答件数）	総合評価	診察までの待ち時間	診察時間	医師による診療・治療内容	医師との対話	看護師	事務職員	その他のスタッフの対応	痛みや症状を和らげる対応	精神的なケア	プライバシー保護の対応
全て(61)	4.33	3.70	3.83	4.10	4.12	4.20	3.90	3.89	3.75	3.78	3.85
内科(24)	4.42	3.54	3.88	4.04	4.04	4.21	3.92	3.90	3.86	3.72	4.00
外科(3)	4.33	4.00	3.67	4.33	4.33	4.67	3.33	4.00	3.00	4.00	3.67
整形外科(8)	4.38	3.63	3.75	4.00	4.25	4.25	3.88	4.00	3.63	3.40	3.88
耳鼻科(5)	4.80	3.60	4.40	4.40	4.40	4.80	4.40	4.20	4.40	4.25	4.40
眼科(6)	4.17	4.33	3.83	4.00	3.50	3.67	3.67	4.00	3.80	3.60	3.83
精神科(10)	3.80	3.60	3.44	3.89	4.00	3.90	3.90	3.14	3.17	3.67	3.11
リハビリテーション科(4)	4.50	3.75	3.75	4.50	4.75	4.33	3.75	4.00	3.50	4.00	3.75
その他(1)	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00



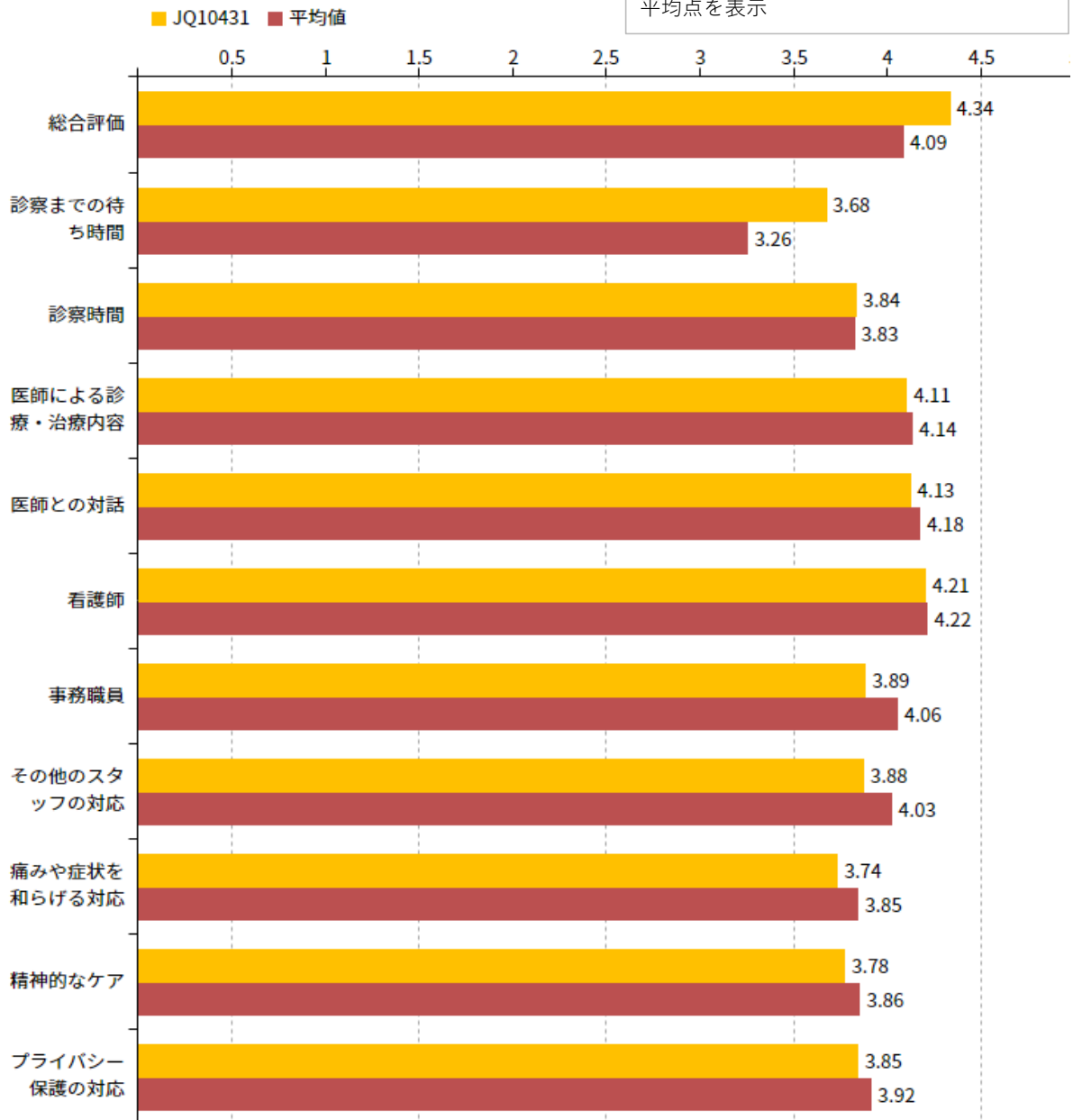
2024年度外来患者満足度(合算) 集計方法：平均得点

比較対象 > **すべて (対象施設数 = 264)**

絞り込み > 性別：すべて | 年齢：すべて | 職種：すべて | 雇用区分：すべて |

JQ10431 = 飯田病院

5段階評価の回答をそれぞれ5点～1点として平均点を表示



(264病院中)

(2023年/222病院)

設問	飯田病院	平均値	最高値	最小値	偏差値	順位
総合評価	4.34	4.09	4.71	3.42	60.87	40
診察までの待ち時間	3.68	3.26	4.57	2.25	63.13	24
診察時間	3.84	3.83	4.52	3.27	50.45	112
医師による診療・治療内容	4.11	4.14	4.69	3.50	48.42	141
医師との対話	4.13	4.18	4.71	3.55	47.37	154
看護師	4.21	4.22	4.78	3.60	49.44	139
事務職員	3.89	4.06	4.62	3.31	42.27	191
その他のスタッフの対応	3.88	4.03	4.62	2.90	43.18	172
痛みや症状を和らげる対応	3.74	3.85	4.58	3.21	44.50	154
精神的なケア	3.78	3.86	4.61	3.26	46.36	134
プライバシー保護の対応	3.85	3.92	4.47	3.34	46.50	150

得点	偏差値	順位
4.29	58.75	39
3.78	65.94	11
3.96	55.91	54
4.10	47.89	123
4.17	49.00	119
4.23	50.56	103
3.92	44.58	146
4.11	54.35	62
3.80	47.50	105
3.84	48.64	95
3.85	46.67	129

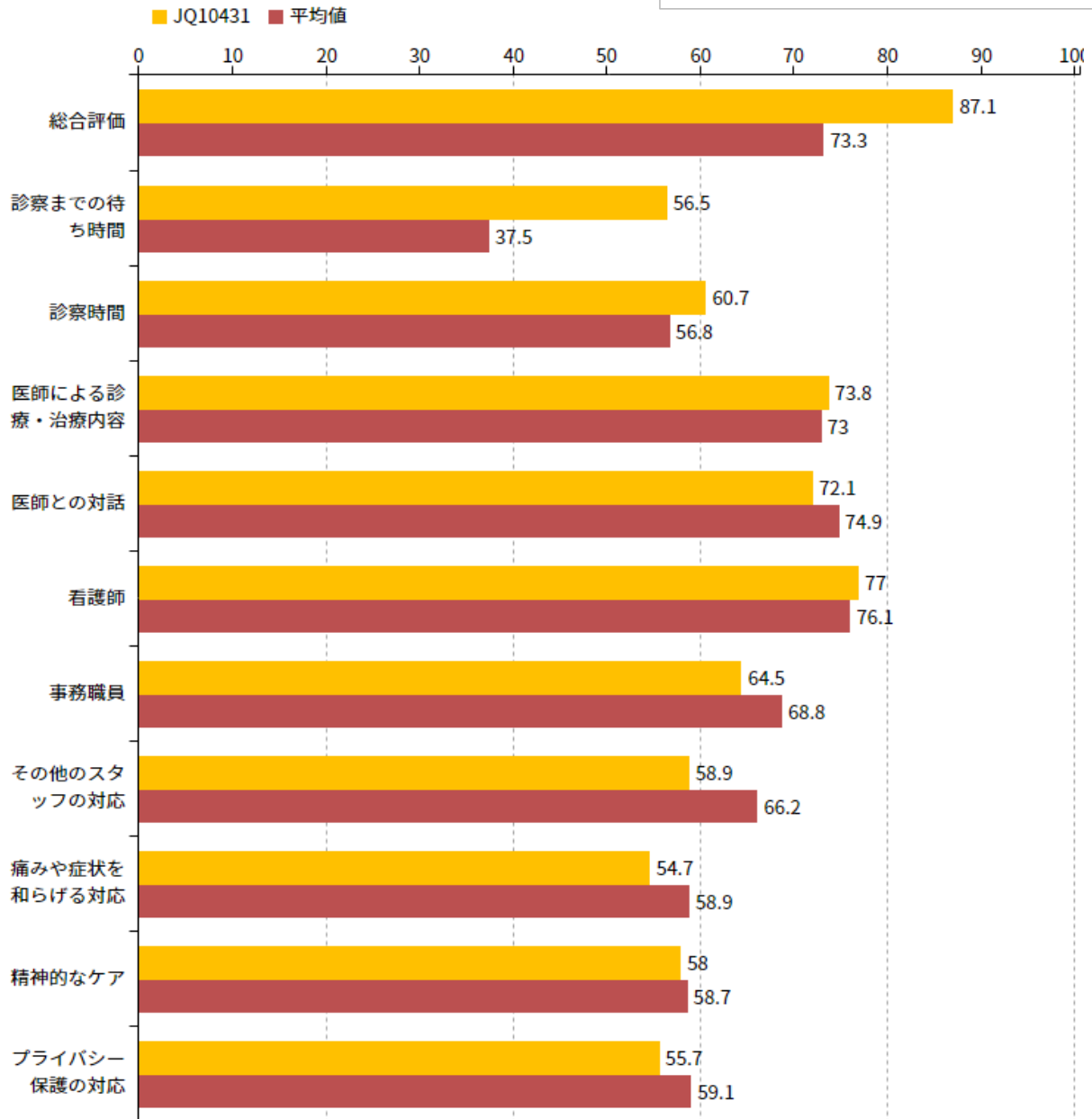
2024年度外来患者満足度(合算) 集計方法：満足割合

比較対象 > **すべて (対象施設数 = 264)**

絞り込み > 性別：すべて | 年齢：すべて | 職種：すべて | 雇用区分：すべて |

JQ10431 = 飯田病院

5段階評価の上位2区分の回答割合を%で表示



(264病院中)

(2023年/222病院)

設問	飯田病院	平均値	最高値	最小値	偏差値	順位
総合評価	87.10	73.30	94.30	35.60	62.60	21
診察までの待ち時間	56.50	37.50	87.80	14.20	65.33	21
診察時間	60.70	56.80	89.30	29.80	53.36	78
医師による診療・治療内容	73.80	73.00	95.10	44.50	50.90	120
医師との対話	72.10	74.90	97.10	45.60	46.72	155
看護師	77.00	76.10	99.00	42.10	51.05	114
事務職員	64.50	68.80	96.10	31.80	45.84	159
その他のスタッフの対応	58.90	66.20	96.00	24.90	43.47	172
痛みや症状を和らげる対応	54.70	58.90	88.30	22.10	45.87	142
精神的なケア	58.00	58.70	86.70	29.30	49.34	107
プライバシー保護の対応	55.70	59.10	85.40	27.90	46.88	148

得点	偏差値	順位
85.20	61.15	25
59.10	67.27	11
65.10	56.58	46
68.20	44.41	156
73.50	47.75	124
79.40	53.54	80
62.60	44.61	137
69.50	53.38	69
55.90	47.01	108
55.70	46.49	106
54.50	45.25	136

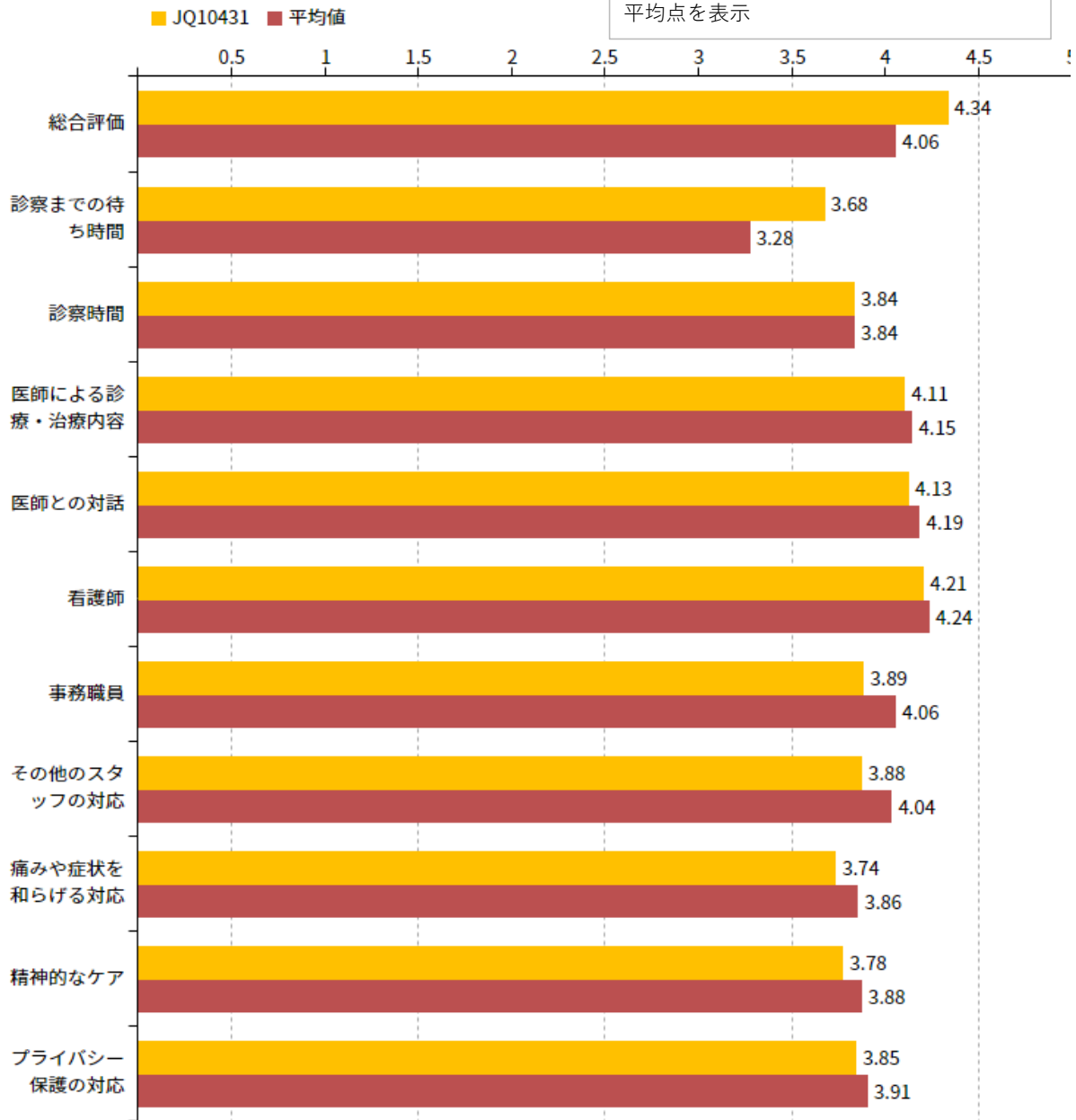
2024年度外来患者満足度(合算) 集計方法：**平均得点**

比較対象 > **一般病院(中規模：200~499床)** (対象施設数 = 98)

絞り込み > 性別：すべて | 年齢：すべて | 職種：すべて | 雇用区分：すべて |

JQ10431 = 飯田病院

5段階評価の回答をそれぞれ5点~1点として平均点を表示



(98病院中)

(2023年/82病院)

設問	(98病院中)						(2023年/82病院)		
	飯田病院	平均値	最高値	最小値	偏差値	順位	得点	偏差値	順位
総合評価	4.34	4.06	4.65	3.43	62.17	14	4.29	60.42	13
診察までの待ち時間	3.68	3.28	3.88	2.64	66.00	5	3.78	69.62	1
診察時間	3.84	3.84	4.36	3.42	50.00	44	3.96	56.19	19
医師による診療・治療内容	4.11	4.15	4.52	3.56	47.78	57	4.10	47.50	46
医師との対話	4.13	4.19	4.56	3.58	46.84	58	4.17	48.57	45
看護師	4.21	4.24	4.53	3.74	48.00	59	4.23	50.56	41
事務職員	3.89	4.06	4.49	3.69	40.56	75	3.92	45.00	52
その他のスタッフの対応	3.88	4.04	4.46	3.61	41.11	70	4.11	55.24	26
痛みや症状を和らげる対応	3.74	3.86	4.28	3.41	43.68	58	3.80	48.10	34
精神的なケア	3.78	3.88	4.42	3.44	45.00	51	3.84	49.55	30
プライバシー保護の対応	3.85	3.91	4.41	3.45	46.67	56	3.85	48.00	41

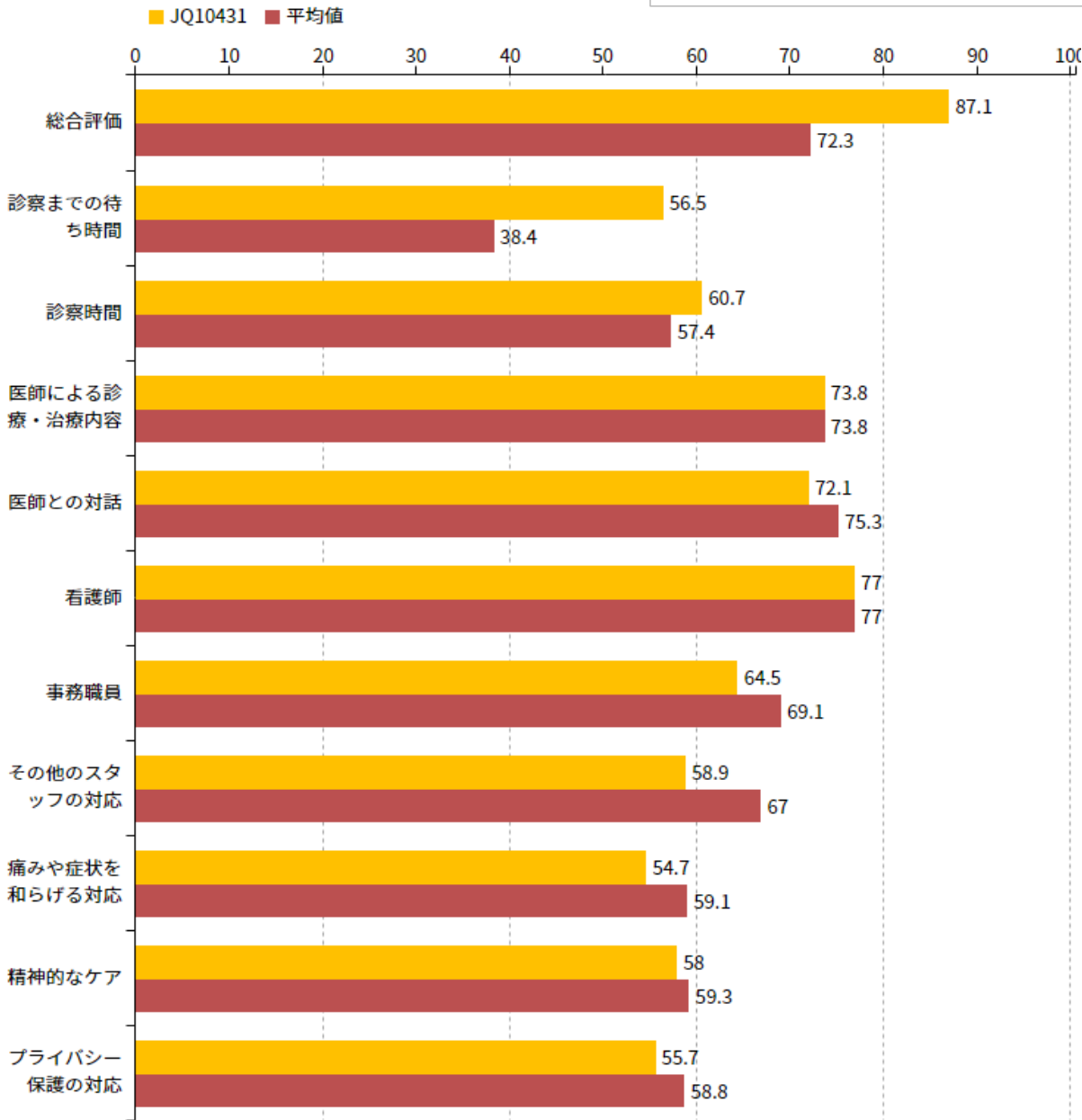
2024年度外来患者満足度(合算) 集計方法：満足割合

比較対象 > 一般病院 (中規模：200~499床) (対象施設数 = 98)

絞り込み > 性別：すべて | 年齢：すべて | 職種：すべて | 雇用区分：すべて |

JQ10431 = 飯田病院

5段階評価の上位2区分の回答割合を%で表示



(98病院中)

(2023年/82病院)

設問	飯田病院	平均値	最高値	最小値	偏差値	順位
総合評価	87.10	72.30	92.20	35.80	63.41	8
診察までの待ち時間	56.50	38.40	63.80	15.40	66.85	7
診察時間	60.70	57.40	89.30	34.00	52.86	29
医師による診療・治療内容	73.80	73.80	93.00	45.60	50.00	46
医師との対話	72.10	75.30	94.30	46.60	46.25	62
看護師	77.00	77.00	94.00	51.30	50.00	47
事務職員	64.50	69.10	92.80	49.40	44.99	64
その他のスタッフの対応	58.90	67.00	90.50	42.60	42.02	71
痛みや症状を和らげる対応	54.70	59.10	81.00	36.20	45.52	53
精神的なケア	58.00	59.30	84.20	35.10	48.73	38
プライバシー保護の対応	55.70	58.80	83.70	35.40	47.11	51

得点	偏差値	順位
85.20	62.07	9
59.10	70.86	2
65.10	56.30	19
68.20	44.14	58
73.50	47.62	48
79.40	53.28	29
62.60	44.86	50
69.50	53.56	27
55.90	47.48	39
55.70	47.23	35
54.50	46.88	43