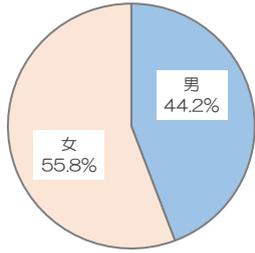


令和7年度 外来患者満足度調査の結果

調査対象： 山梨県立中央病院の外来患者さま
 回答者数： 1,332人
 調査期間： 令和7年9月1日(月)～9月5日(金)
 調査方法： 院内でアンケート用紙を手渡し配布。
 対面、回収ボックスへの投函および郵送返送で回収。
 ※各設問の無回答は、構成比の母数から除外して集計を実施。
 ※前回調査は、令和6年9月2日(月)～9月6日(金)に実施(回答者数1,388人)。

■回答者の性別

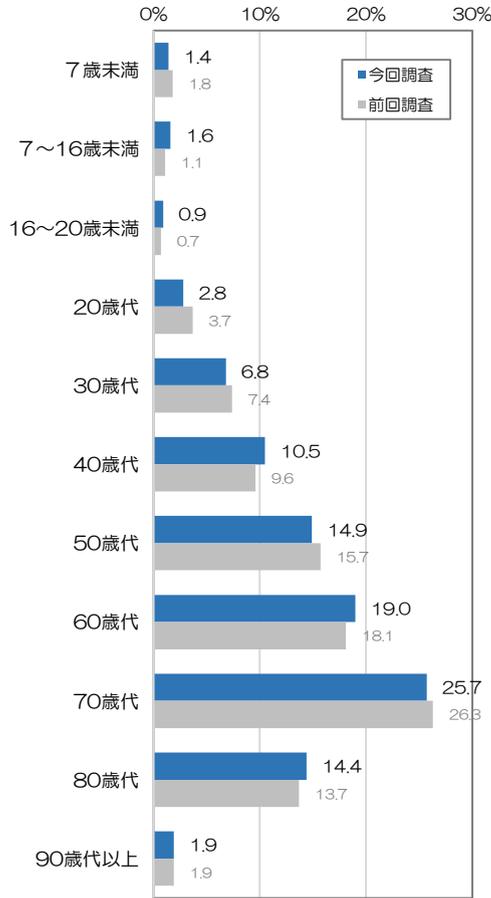
有効回答者数： 1,304人



	今回調査	前回調査	前回調査との差
男	44.2%	44.2%	0.0%
女	55.8%	55.8%	0.0%

■回答者の年齢

有効回答者数： 1,313人



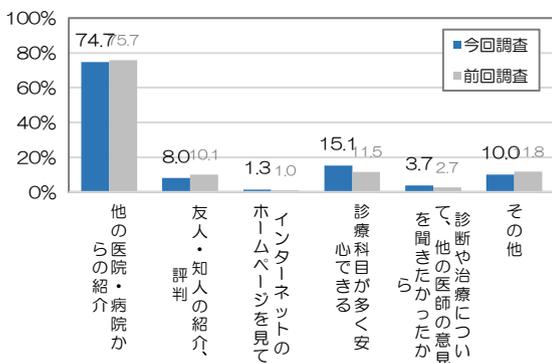
■回答者の受診科（複数回答可）

有効回答者数： 1,296人

	今回調査	構成比	前回調査との差
呼吸器内科	129人	10.0%	+0.5%
循環器内科	90人	6.9%	-0.2%
消化器内科	149人	11.5%	+1.3%
腎臓内科	34人	2.6%	-1.0%
糖尿病内分泌内科	76人	5.9%	-1.0%
リウマチ、膠原病内科	72人	5.6%	-0.1%
血液内科	23人	1.8%	-0.3%
総合診療科、感染症科	30人	2.3%	+0.6%
女性専門科	44人	3.4%	-0.2%
神経内科	10人	0.8%	+0.3%
小児科	19人	1.5%	-0.1%
放射線科	29人	2.2%	-0.6%
精神科	19人	1.5%	-0.1%
呼吸器外科	38人	2.9%	+1.5%
胃食道外科	11人	0.8%	0.0%
大腸外科	27人	2.1%	+0.5%
肝胆膵外科	10人	0.8%	0.0%
乳腺外科	53人	4.1%	-0.4%
心血管外科	39人	3.0%	-0.5%
整形外科	87人	6.7%	+0.2%
脳神経外科	10人	0.8%	-0.8%
小児外科	7人	0.5%	+0.2%
皮膚科	73人	5.6%	+1.9%
泌尿器科	104人	8.0%	+1.4%
麻酔科	6人	0.5%	0.0%
形成外科	35人	2.7%	+0.6%
緩和ケア科	7人	0.5%	+0.3%
産科	48人	3.7%	-1.6%
婦人科	95人	7.3%	+0.1%
眼科	73人	5.6%	-1.0%
耳鼻咽喉科	61人	4.7%	+0.5%
口腔外科	44人	3.4%	-0.5%
救命救急科	1人	0.1%	0.0%
内視鏡センター	10人	0.8%	+0.3%
血液浄化センター	1人	0.1%	-2.0%
通院加療がんセンター	22人	1.7%	+0.5%
遺伝子外来（ゲノム診療部）	0人	0.0%	-0.1%

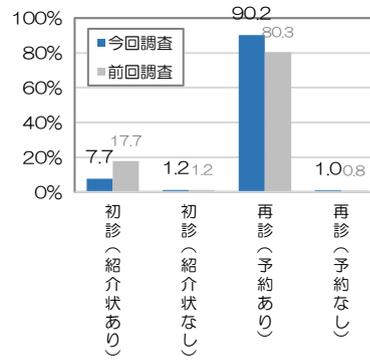
■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数： 1,295人



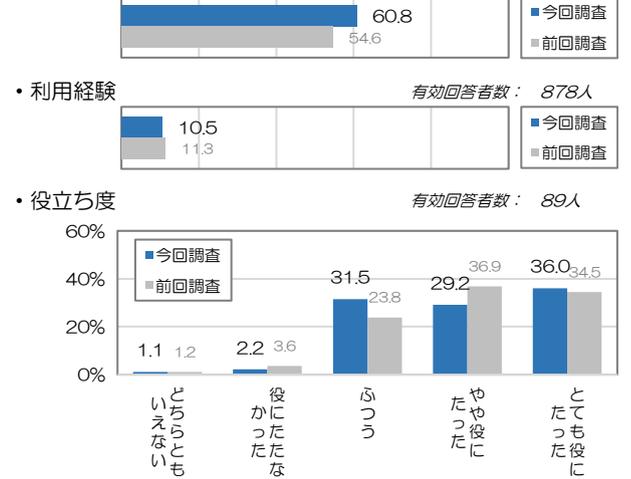
■初診/再診

有効回答者数： 1,260人



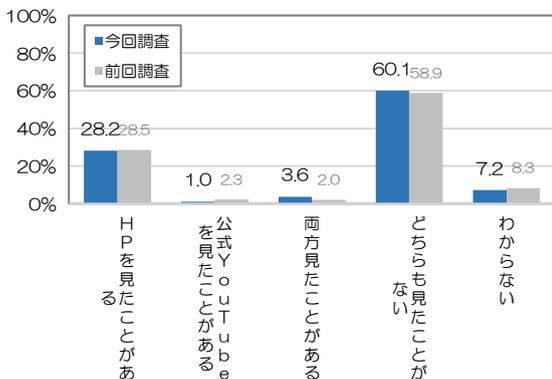
■がん相談支援センター

有効回答者数： 887人



■当院のHPと公式YouTubeについて

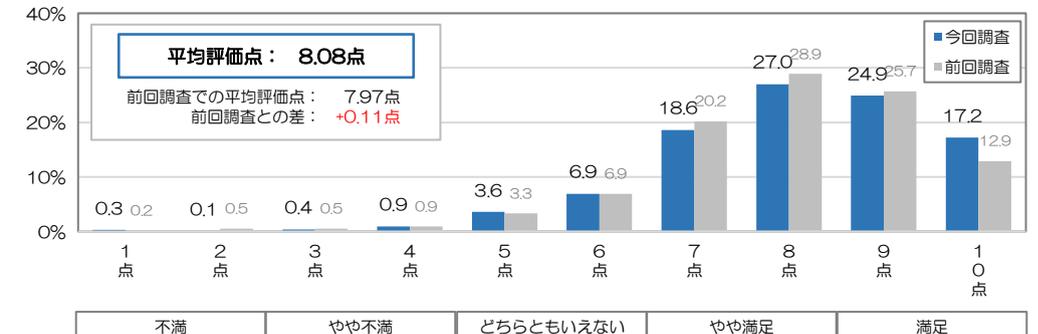
有効回答者数： 934人



■総合評価点

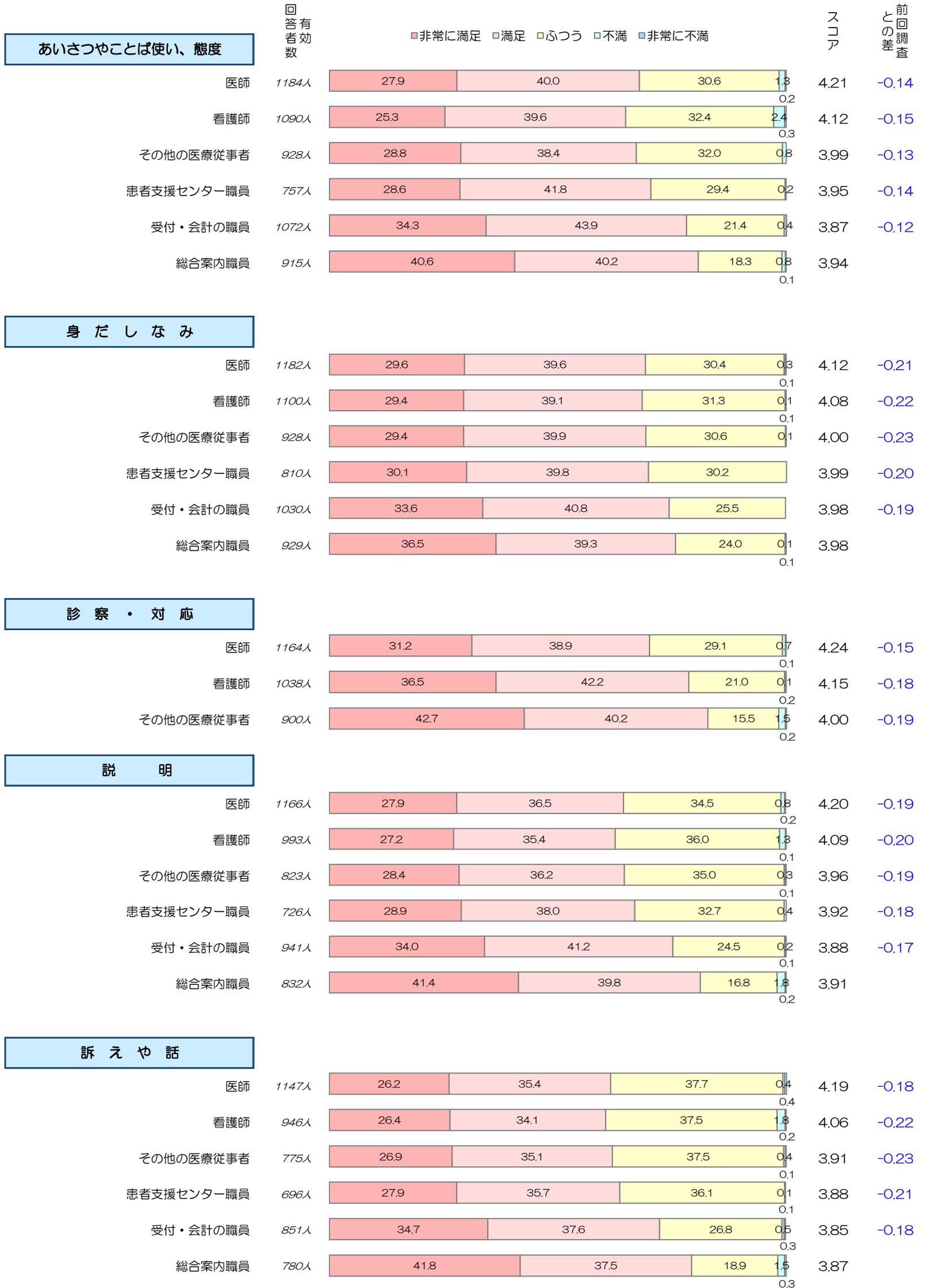
有効回答者数： 1,069人

「当院を総合して評価すると、10点満点で何点つけていただけますか」



■個別項目の満足度

※スコアは、非常に満足：5点、満足：4点、ふつう：3点、不満：2点、非常に不満：1点とした平均点
 ※前回調査は、令和6年9月2日(月)～9月6日(金)に実施（回答者数1,388人）。



■個別項目の満足度

※スコアは、非常に満足：5点、満足：4点、ふつう：3点、不満：2点、非常に不満：1点とした平均点
 ※前回調査は、令和6年9月2日(月)～9月6日(金)に実施（回答者数1,388人）。

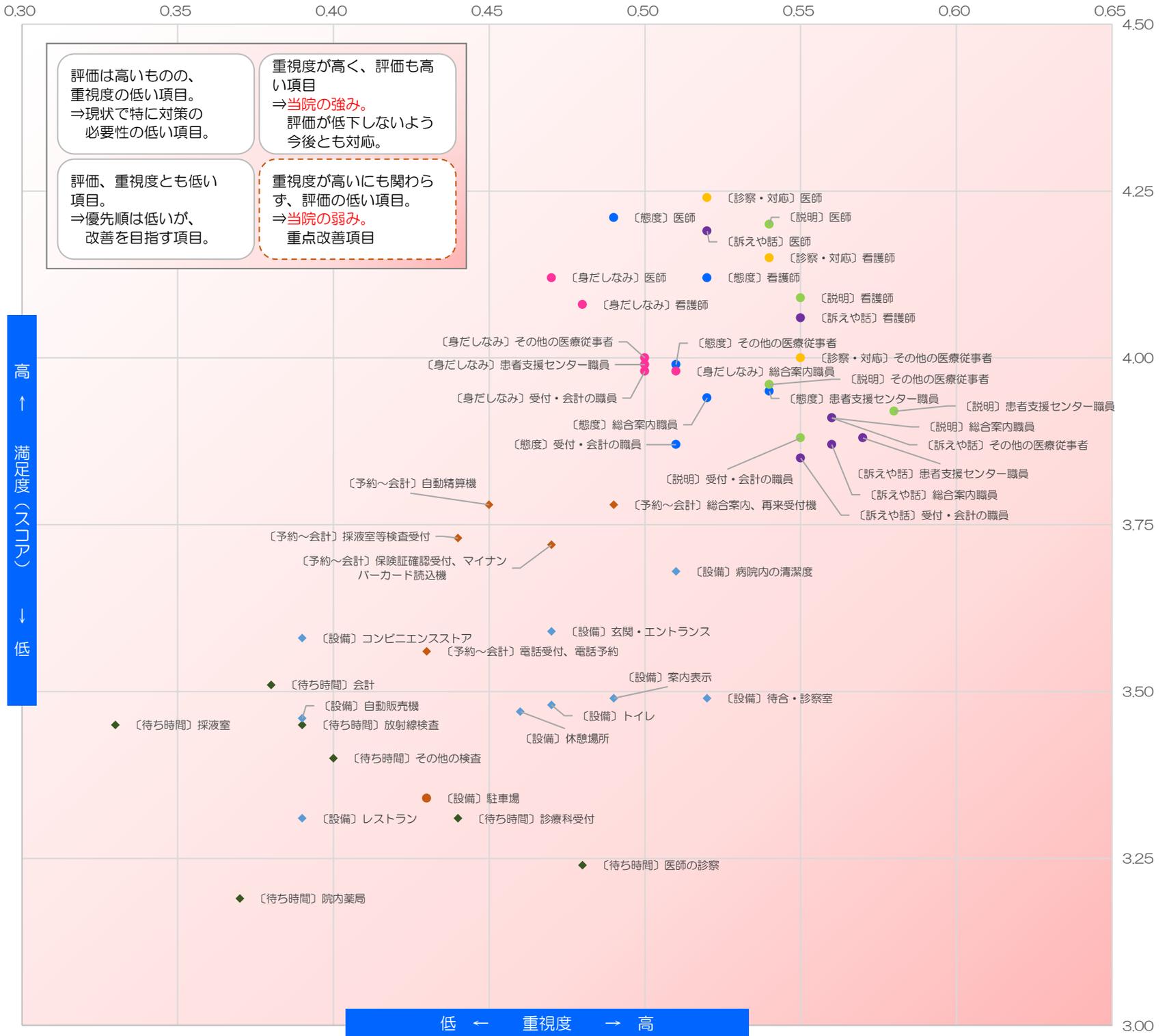


■個別項目の満足度と重視度のポートフォリオ分析

個別評価項目のスコアを縦軸に、個別評価項目の重視度（※）を横軸に、座標上にプロットしています。

※個別評価項目の重視度＝総合評価点との相関係数
 （相関係数の大きいほど、総合評価点との関係が強い）

重視度が高いにもかかわらず、満足度が低い項目（図の右下）が、優先度の高い改善項目と考えられます。



個別項目	●〔態度〕						●〔身だしなみ〕						●〔診察・対応〕						●〔説明〕						●〔訴えや話〕					
	医師	看護師	者その他の医療従事者	患者支援センター職員	受付・会計の職員	総合案内職員	医師	看護師	者その他の医療従事者	患者支援センター職員	受付・会計の職員	総合案内職員	医師	看護師	者その他の医療従事者	患者支援センター職員	受付・会計の職員	総合案内職員	医師	看護師	者その他の医療従事者	患者支援センター職員	受付・会計の職員	総合案内職員	医師	看護師	者その他の医療従事者	患者支援センター職員	受付・会計の職員	総合案内職員
スコア	4.21	4.12	3.99	3.95	3.87	3.94	4.12	4.08	4.00	3.99	3.98	3.98	4.24	4.15	4.00				4.20	4.09	3.96	3.92	3.88	3.91	4.19	4.06	3.91	3.88	3.85	3.87
重視度	0.49	0.52	0.51	0.54	0.51	0.52	0.47	0.48	0.50	0.50	0.50	0.51	0.52	0.54	0.55				0.54	0.55	0.54	0.58	0.55	0.56	0.52	0.55	0.56	0.57	0.55	0.56

個別項目	◆〔待ち時間〕						◆〔予約～会計〕						◆〔設備〕											
	診療科受付	医師の診察	採液室	放射線検査	その他の検査	会計	院内薬局	予約受付、電話予約	付機	総合案内、再来受付	ドマイン読み込み機	保険証確認受付、バーカード読み取り機	採液室等検査受付	自動精算機	駐車場	案内表示	待合・診察室	トリアージ	コンビニエンス	自動販売機	レストラン	トイレ	ス玄関・エントランス	休憩場所
スコア	3.31	3.24	3.45	3.45	3.40	3.51	3.19	3.56	3.78	3.72	3.73	3.78	3.34	3.49	3.49	3.58	3.46	3.31	3.48	3.59	3.47	3.68		
重視度	0.44	0.48	0.33	0.39	0.40	0.38	0.37	0.43	0.49	0.47	0.44	0.45	0.43	0.49	0.52	0.39	0.39	0.39	0.47	0.47	0.46	0.51		