

外来患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：2022年 外来患者満足度調査（2022年10月26日～2022年11月01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

性別
年齢
本日の受診予約
本日の診察待ち時間
本日の受診科目
当院を選んだ理由

IV. 満足度調査結果

1. 満足度ポイント一覧
2. 満足度構成比率
 - 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

V. ポートフォリオ分析

VI. ベンチマーク分析

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

2022年10月26日～2022年11月01日

調査日数

4

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

配布数

1000

回収数

957

回収率

95.7%

有効回答数

930

有効回答率

97.2%

II. 調査票

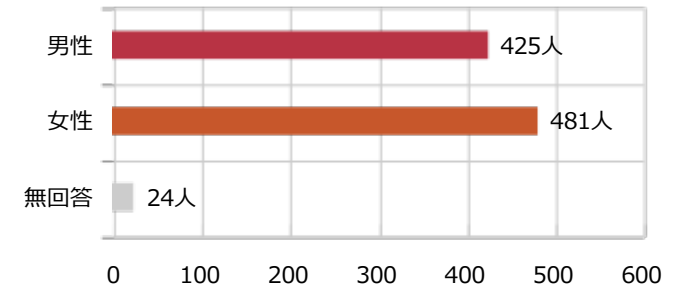
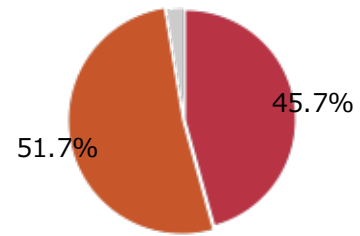
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 診察までの待ち時間	診察待ち時間	医療サービス	1 性別
2 待合の構造・設備や雰囲気	待合の雰囲気	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 駐車場のスペース、利便性	駐車場の利便性	施設・設備・情報提供	3 本日の受診予約
4 院内案内や掲示物などの情報提供の適切さ	情報提供の適切さ	施設・設備・情報提供	4 本日の診察待ち時間
5 待合・診察室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	5 本日の受診科目（複数選択可）
6 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	6 当院を選んだ理由（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」481 人、「男性」425 人で「女性」が多いです。

選択肢	回答数 (人)	構成比
男性	425	45.7%
女性	481	51.7%
無回答	24	2.6%
合計	930	100.0%

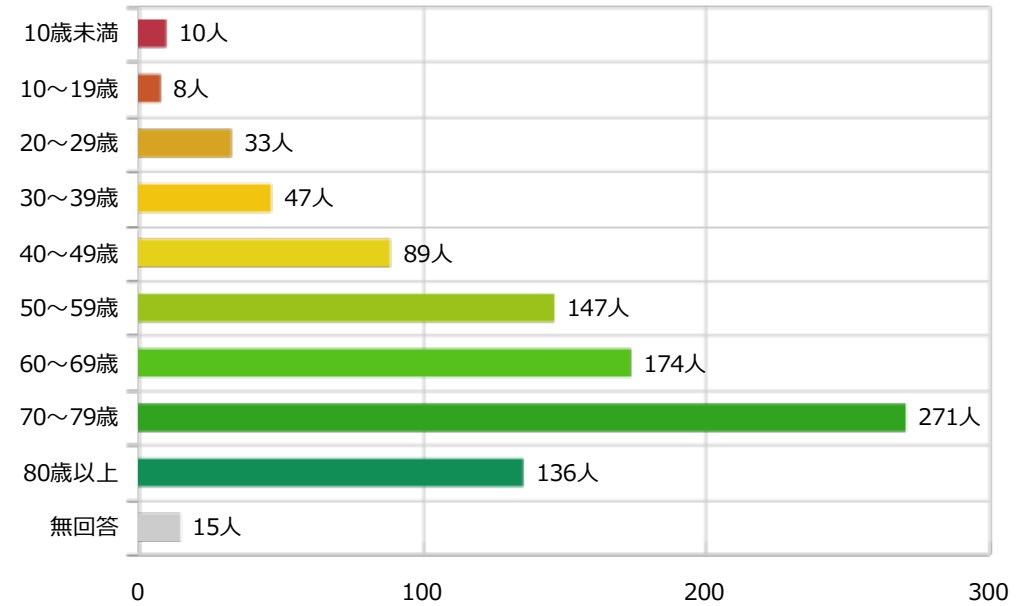


Ⅲ. 属性調査 2 / 6

年齢

「70～79歳」が 271 人と最も多いです。次いで「60～69歳」174 人、「50～59歳」147 人となっています。最も少ないのは「10～19歳」の 8 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
10歳未満	10	1.1%
10～19歳	8	0.9%
20～29歳	33	3.5%
30～39歳	47	5.1%
40～49歳	89	9.6%
50～59歳	147	15.8%
60～69歳	174	18.7%
70～79歳	271	29.1%
80歳以上	136	14.6%
無回答	15	1.6%
合計	930	100.0%

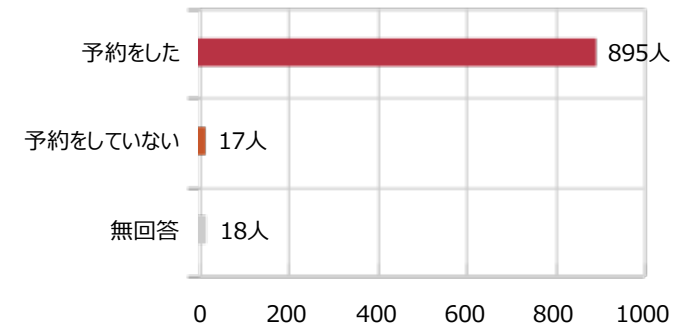
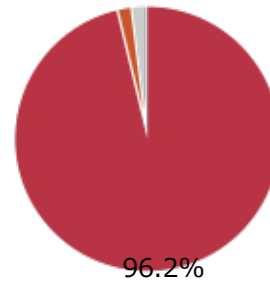


Ⅲ. 属性調査 3 / 6

本日の受診予約

「予約をした」895 人、「予約をしていない」17 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	■	895	96.2%
予約をしていない	■	17	1.8%
無回答	■	18	1.9%
合計		930	100.0%

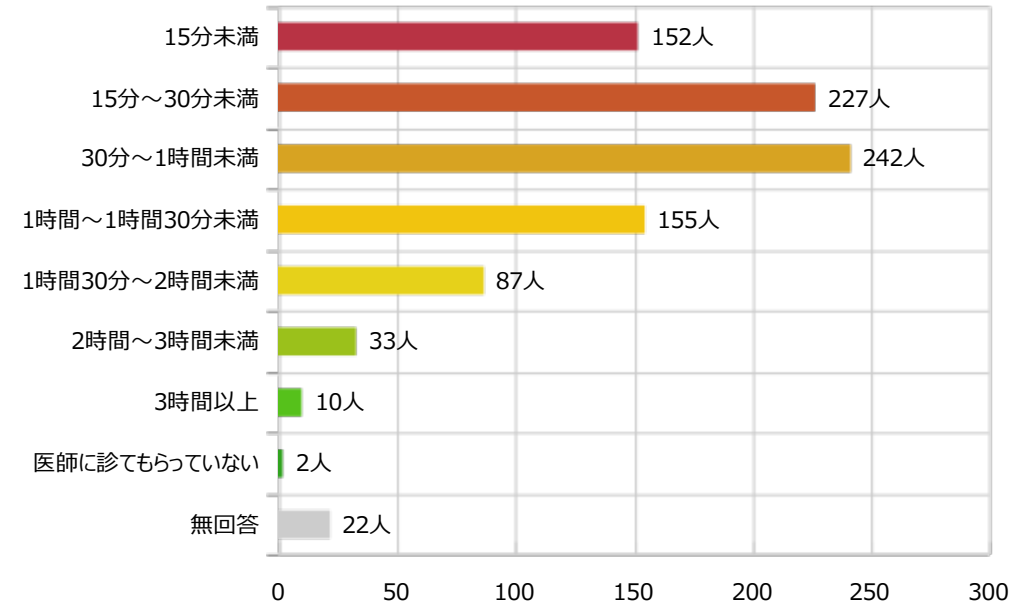


Ⅲ. 属性調査 4 / 6

本日の診察待ち時間

「30分～1時間未満」が 242 人と最も多いです。次いで「15分～30分未満」227 人、「1時間～1時間30分未満」155 人となっています。最も少ないのは「医師に診てもらっていない」の 2 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
15分未満	152	16.3%
15分～30分未満	227	24.4%
30分～1時間未満	242	26.0%
1時間～1時間30分未満	155	16.7%
1時間30分～2時間未満	87	9.4%
2時間～3時間未満	33	3.5%
3時間以上	10	1.1%
医師に診てもらっていない	2	0.2%
無回答	22	2.4%
合計	930	100.0%

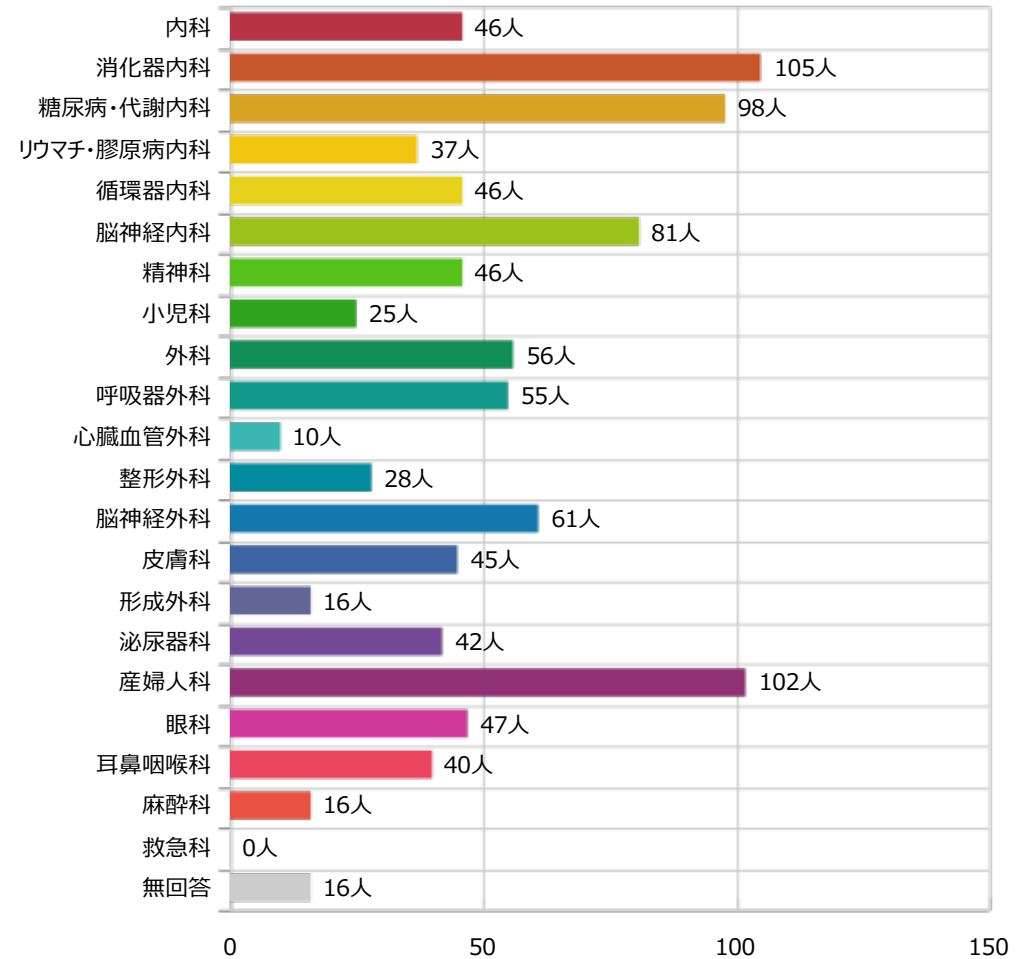


III. 属性調査 5 / 6

複数 本日の受診科目

「消化器内科」が 105 人と最も多いです。次いで「産婦人科」102 人、「糖尿病・代謝内科」98 人となっています。最も少ないのは「救急科」の 0 人です。

選択肢	回答数
内科	46
消化器内科	105
糖尿病・代謝内科	98
リウマチ・膠原病内科	37
循環器内科	46
脳神経内科	81
精神科	46
小児科	25
外科	56
呼吸器外科	55
心臓血管外科	10
整形外科	28
脳神経外科	61
皮膚科	45
形成外科	16
泌尿器科	42
産婦人科	102
眼科	47
耳鼻咽喉科	40
麻酔科	16
救急科	0
無回答	16

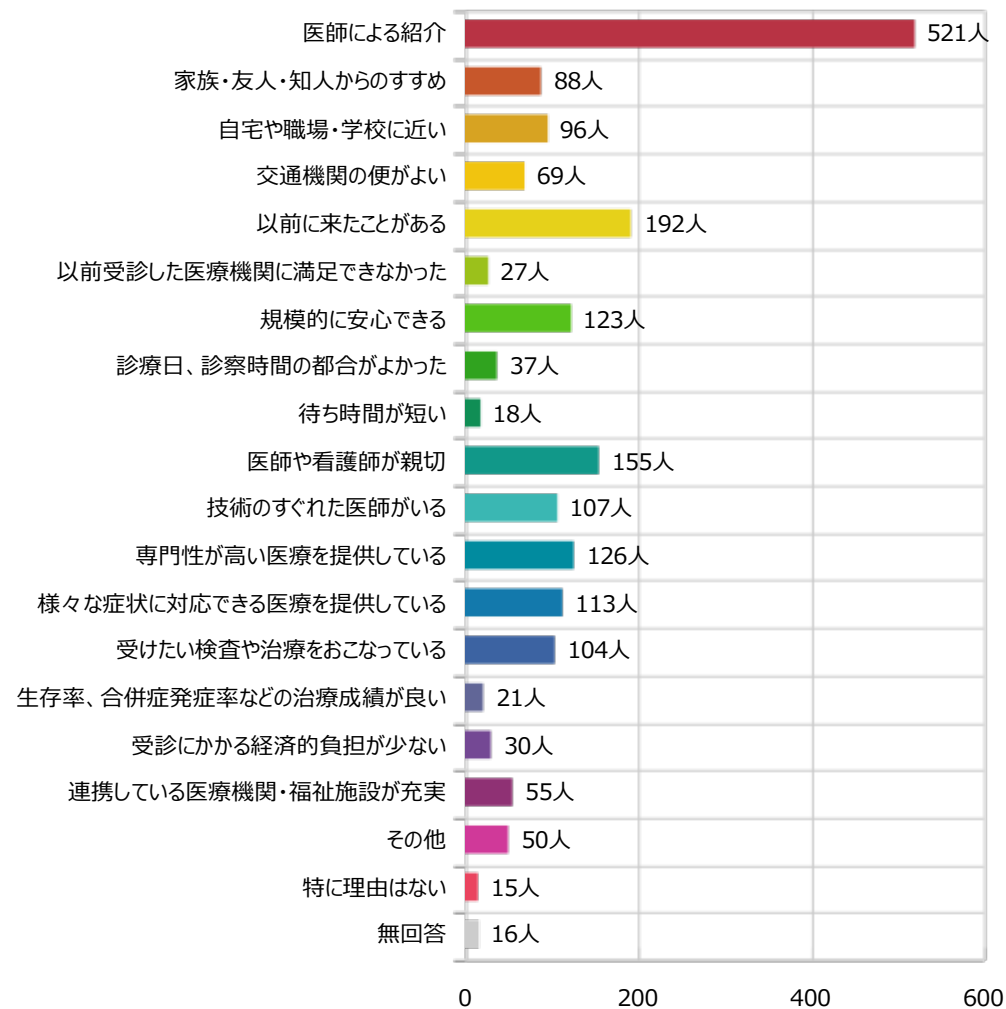


Ⅲ. 属性調査 6 / 6

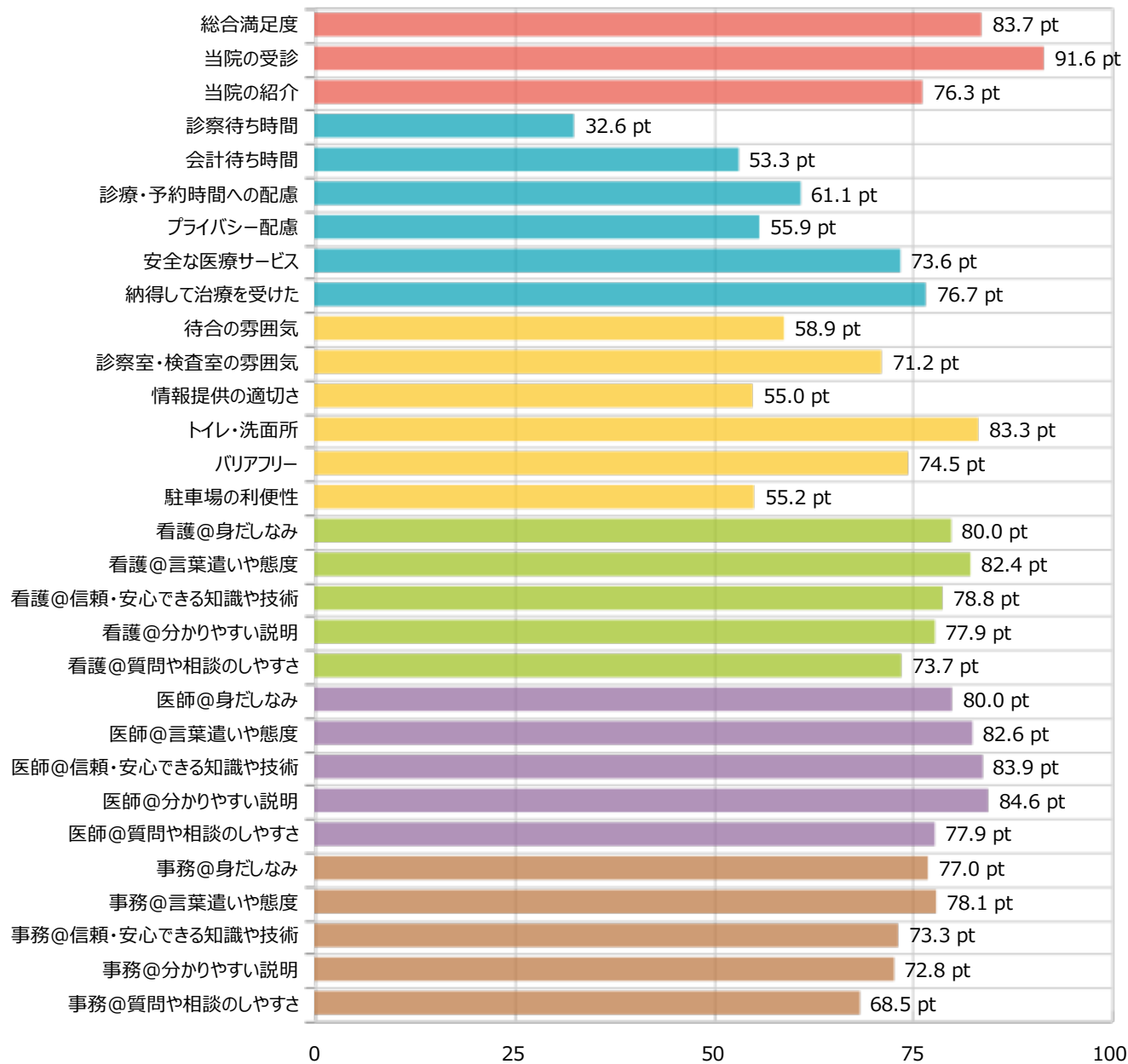
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 521 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」192 人、「医師や看護師が親切」155 人となっています。最も少ないのは「特に理由はない」の 15 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	521
家族・友人・知人からのすすめ	88
自宅や職場・学校に近い	96
交通機関の便がよい	69
以前に来たことがある	192
以前受診した医療機関に満足できなかった	27
規模的に安心できる	123
診療日、診察時間の都合がよかった	37
待ち時間が短い	18
医師や看護師が親切	155
技術のすぐれた医師がいる	107
専門性が高い医療を提供している	126
様々な症状に対応できる医療を提供している	113
受けたい検査や治療をおこなっている	104
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	21
受診にかかる経済的負担が少ない	30
連携している医療機関・福祉施設が充実	55
その他	50
特に理由はない	15
無回答	16



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **83.7** 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	■

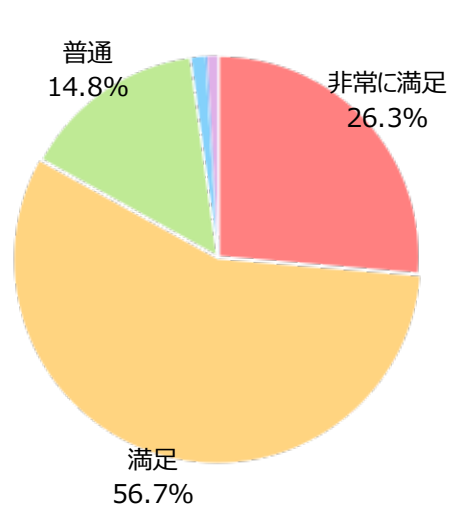
最もポイントが高いのは、「当院の受診」の 91.6 ポイントです。
 次いで「医師@分かりやすい説明」の 84.6 ポイント、「医師@信頼・安心できる知識や技術」の 83.9 ポイントとなっています。
 最もポイントが低いのは、「診察待ち時間」の 32.6 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

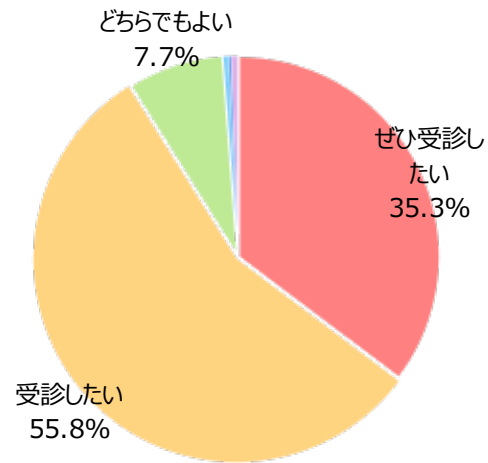
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

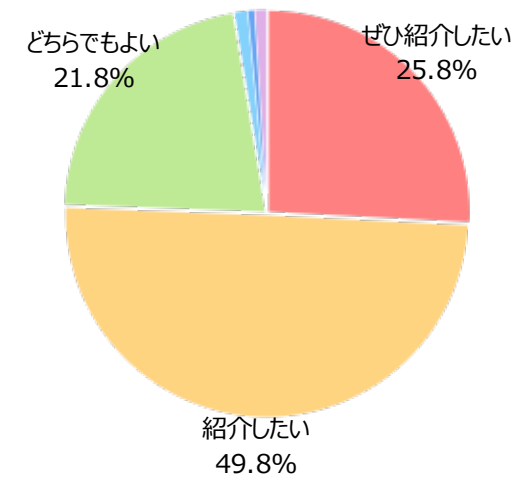
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	245	26.3%
満足	527	56.7%
普通	138	14.8%
やや不満	11	1.2%
不満	1	0.1%
無回答	8	0.9%
合計	930	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	328	35.3%
受診したい	519	55.8%
どちらでもよい	72	7.7%
あまり受診したくない	4	0.4%
受診したくない	2	0.2%
無回答	5	0.5%
合計	930	100.0%



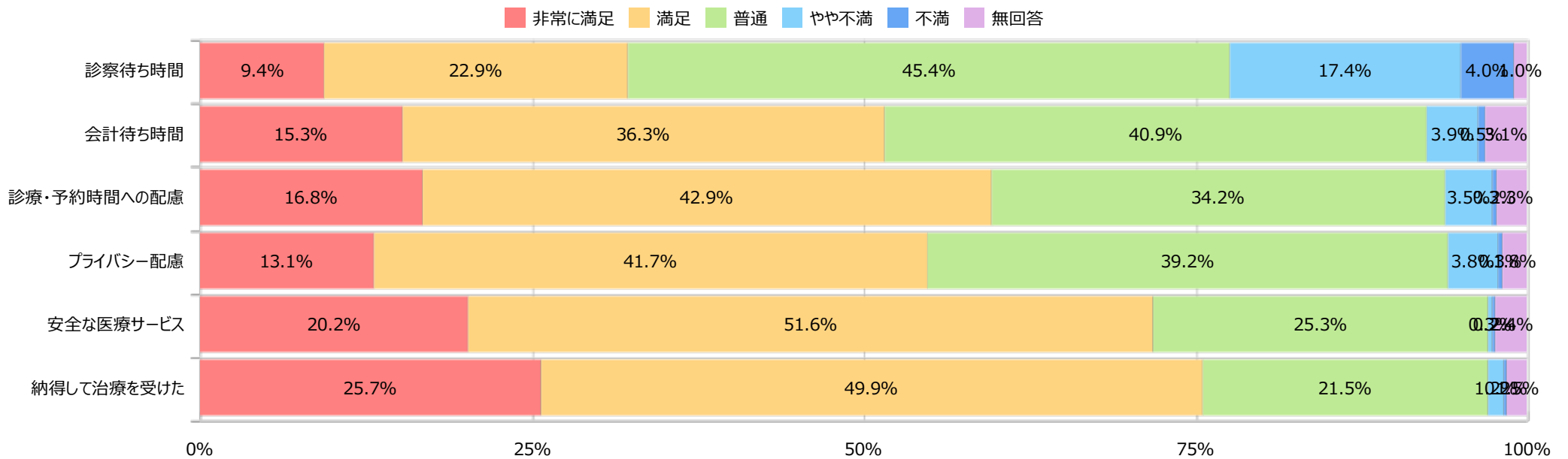
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	240	25.8%
紹介したい	463	49.8%
どちらでもよい	203	21.8%
あまり紹介したくない	10	1.1%
紹介したくない	5	0.5%
無回答	9	1.0%
合計	930	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

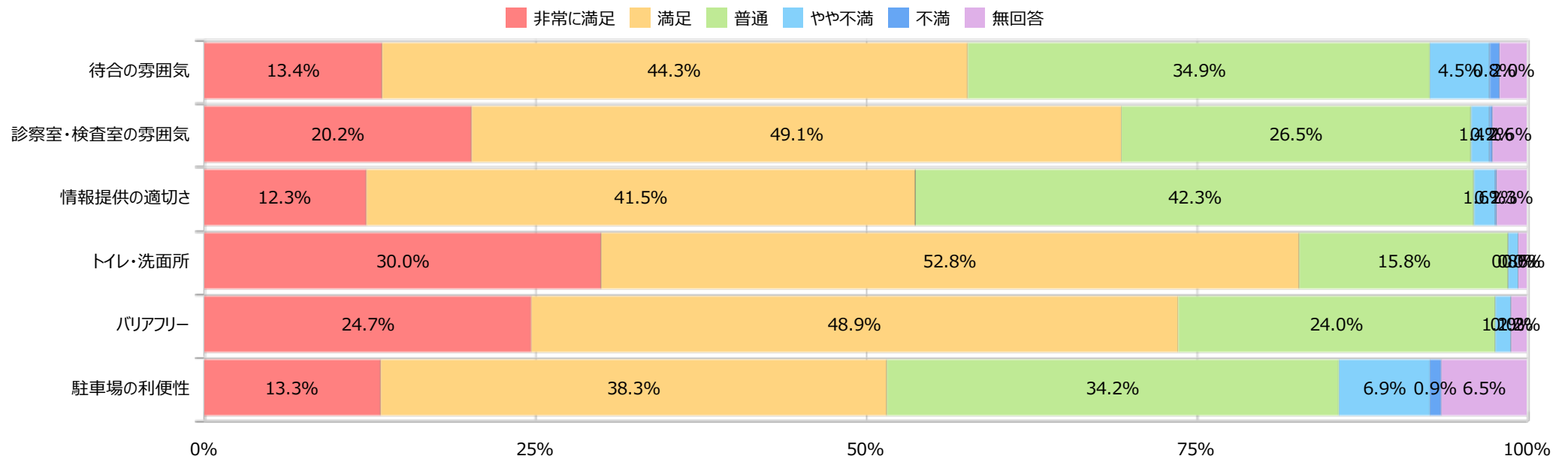
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
診察待ち時間	87人	9.4%	213人	22.9%	422人	45.4%	162人	17.4%	37人	4.0%	9人	1.0%	930人	100.0%
会計待ち時間	142人	15.3%	338人	36.3%	380人	40.9%	36人	3.9%	5人	0.5%	29人	3.1%	930人	100.0%
診療・予約時間への配慮	156人	16.8%	399人	42.9%	318人	34.2%	33人	3.5%	3人	0.3%	21人	2.3%	930人	100.0%
プライバシー配慮	122人	13.1%	388人	41.7%	365人	39.2%	35人	3.8%	3人	0.3%	17人	1.8%	930人	100.0%
安全な医療サービス	188人	20.2%	480人	51.6%	235人	25.3%	3人	0.3%	2人	0.2%	22人	2.4%	930人	100.0%
納得して治療を受けた	239人	25.7%	464人	49.9%	200人	21.5%	11人	1.2%	2人	0.2%	14人	1.5%	930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

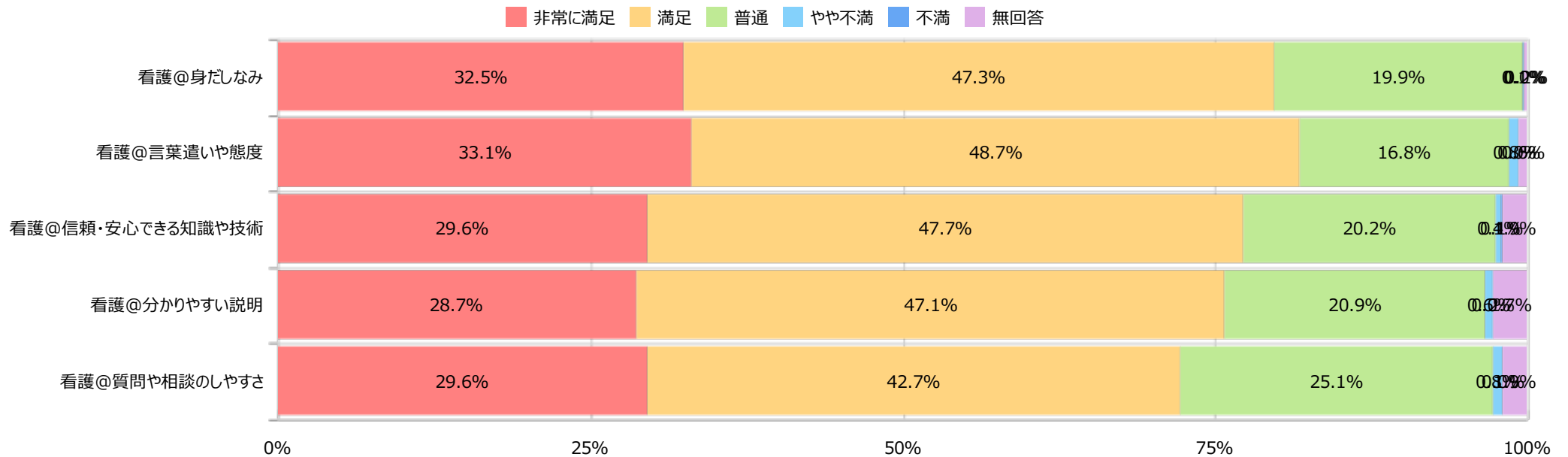
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
待合の雰囲気	125 人	13.4%	412 人	44.3%	325 人	34.9%	42 人	4.5%	7 人	0.8%	19 人	2.0%	930 人	100.0%
診察室・検査室の雰囲気	188 人	20.2%	457 人	49.1%	246 人	26.5%	13 人	1.4%	2 人	0.2%	24 人	2.6%	930 人	100.0%
情報提供の適切さ	114 人	12.3%	386 人	41.5%	393 人	42.3%	15 人	1.6%	1 人	0.1%	21 人	2.3%	930 人	100.0%
トイレ・洗面所	279 人	30.0%	491 人	52.8%	147 人	15.8%	7 人	0.8%	0 人	0.0%	6 人	0.6%	930 人	100.0%
バリアフリー	230 人	24.7%	455 人	48.9%	223 人	24.0%	11 人	1.2%	0 人	0.0%	11 人	1.2%	930 人	100.0%
駐車場の利便性	124 人	13.3%	356 人	38.3%	318 人	34.2%	64 人	6.9%	8 人	0.9%	60 人	6.5%	930 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

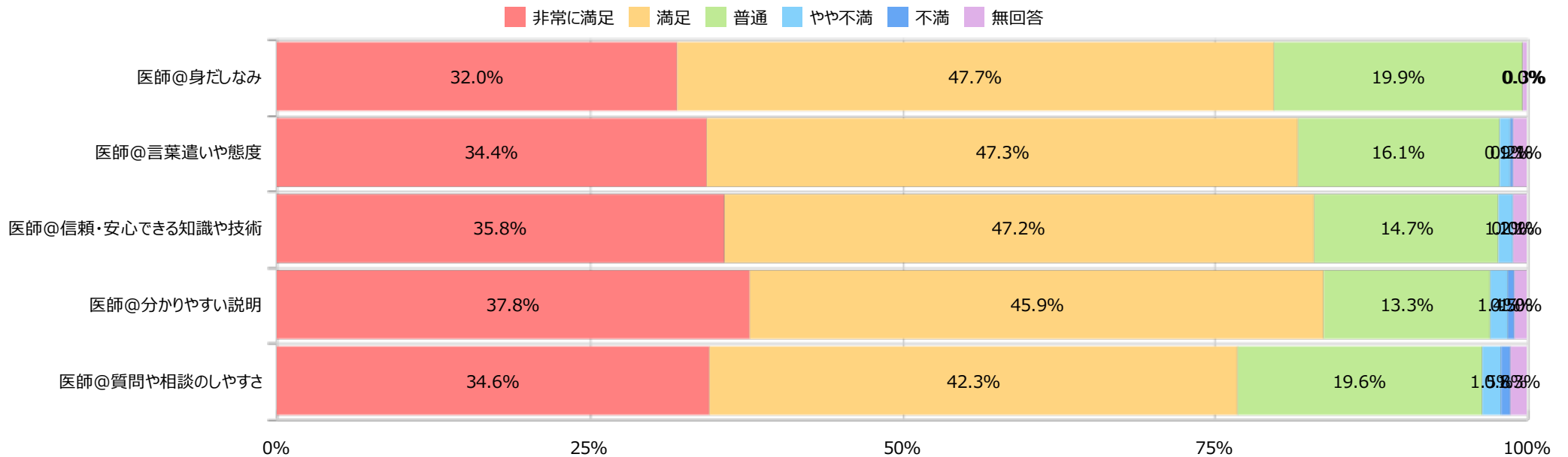
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	302 人 32.5%	440 人 47.3%	185 人 19.9%	1 人 0.1%	0 人 0.0%	2 人 0.2%	930 人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	308 人 33.1%	453 人 48.7%	156 人 16.8%	7 人 0.8%	0 人 0.0%	6 人 0.6%	930 人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	275 人 29.6%	444 人 47.7%	188 人 20.2%	4 人 0.4%	1 人 0.1%	18 人 1.9%	930 人 100.0%
看護@分かりやすい説明	267 人 28.7%	438 人 47.1%	194 人 20.9%	6 人 0.6%	0 人 0.0%	25 人 2.7%	930 人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	275 人 29.6%	397 人 42.7%	233 人 25.1%	7 人 0.8%	0 人 0.0%	18 人 1.9%	930 人 100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

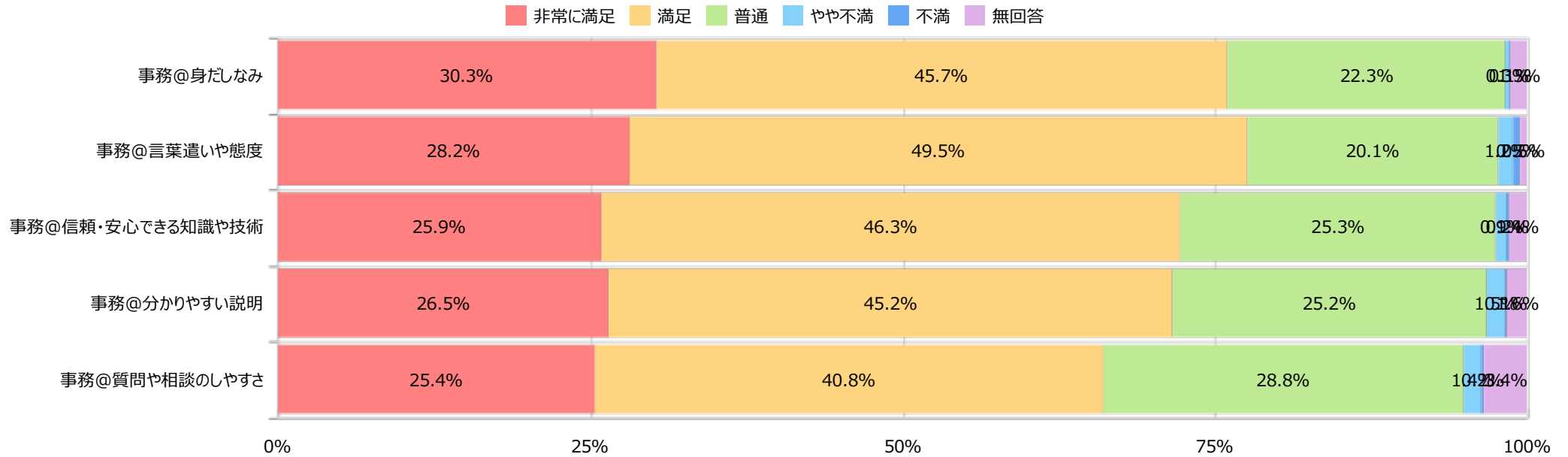
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師@身だしなみ	298 人 32.0%	444 人 47.7%	185 人 19.9%	0 人 0.0%	0 人 0.0%	3 人 0.3%	930 人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	320 人 34.4%	440 人 47.3%	150 人 16.1%	8 人 0.9%	2 人 0.2%	10 人 1.1%	930 人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	333 人 35.8%	439 人 47.2%	137 人 14.7%	11 人 1.2%	0 人 0.0%	10 人 1.1%	930 人 100.0%
医師@分かりやすい説明	352 人 37.8%	427 人 45.9%	124 人 13.3%	13 人 1.4%	5 人 0.5%	9 人 1.0%	930 人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	322 人 34.6%	393 人 42.3%	182 人 19.6%	14 人 1.5%	7 人 0.8%	12 人 1.3%	930 人 100.0%



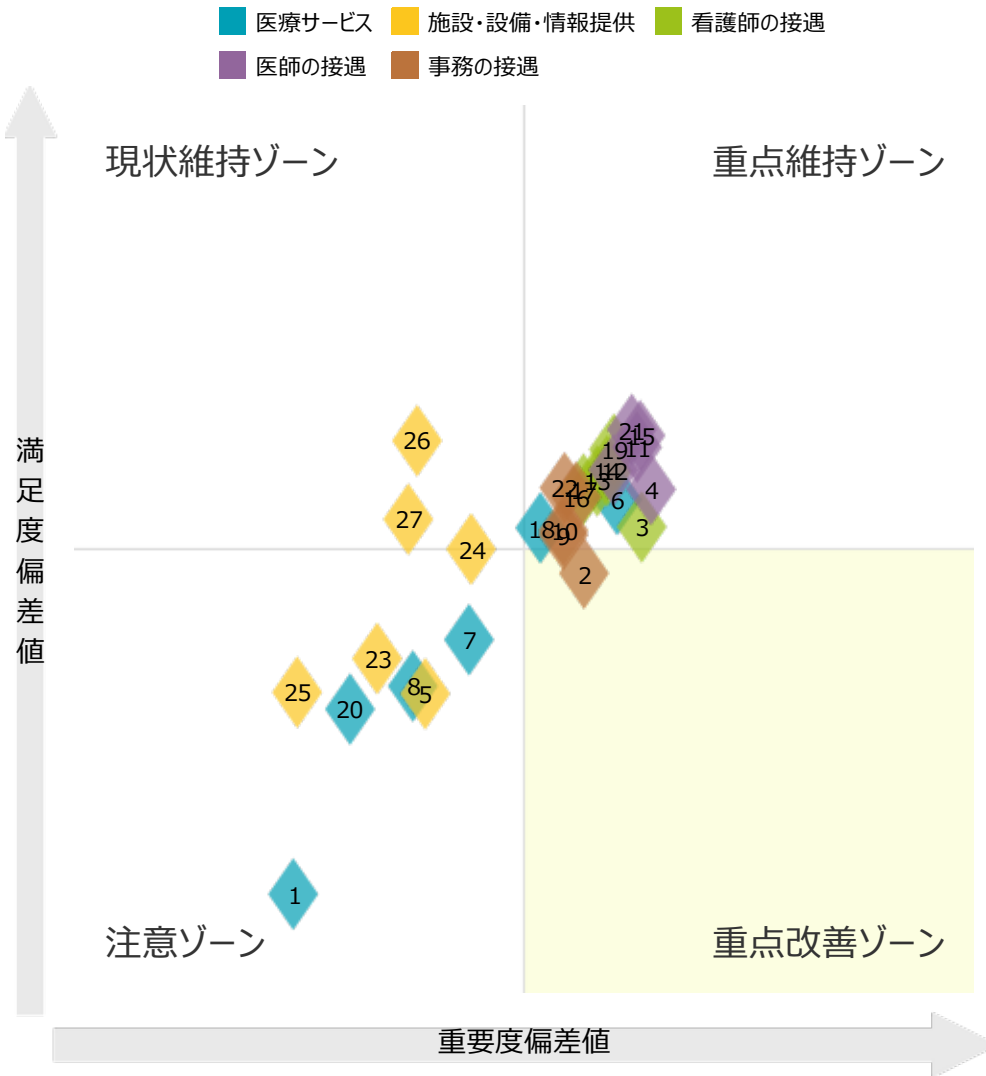
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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	282 人 30.3%	425 人 45.7%	207 人 22.3%	3 人 0.3%	1 人 0.1%	12 人 1.3%	930 人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	262 人 28.2%	460 人 49.5%	187 人 20.1%	11 人 1.2%	5 人 0.5%	5 人 0.5%	930 人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	241 人 25.9%	431 人 46.3%	235 人 25.3%	8 人 0.9%	2 人 0.2%	13 人 1.4%	930 人 100.0%
事務@分かりやすい説明	246 人 26.5%	420 人 45.2%	234 人 25.2%	14 人 1.5%	1 人 0.1%	15 人 1.6%	930 人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	236 人 25.4%	379 人 40.8%	268 人 28.8%	13 人 1.4%	2 人 0.2%	32 人 3.4%	930 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	4.796	32.6
◆ 2	事務@質問や相談のしやすさ	4.316	68.5
◆ 3	看護@質問や相談のしやすさ	4.053	73.7
◆ 4	医師@質問や相談のしやすさ	2.722	77.9
◆ 5	情報提供の適切さ	1.930	55.0
◆ 6	納得して治療を受けた	1.744	76.7
◆ 7	診療・予約時間への配慮	1.494	61.1
◆ 8	プライバシー配慮	1.118	55.9
◆ 9	事務@分かりやすい説明	1.035	72.8
◆ 10	事務@信頼・安心できる知識や技術	0.844	73.3
◆ 11	医師@言葉遣いや態度	0.393	82.6
◆ 12	医師@身だしなみ	0.376	80.0
◆ 13	看護@信頼・安心できる知識や技術	0.166	78.8
◆ 14	看護@身だしなみ	0.157	80.0
◆ 15	医師@信頼・安心できる知識や技術	0.054	83.9
◆ 16	事務@身だしなみ	-0.012	77.0
◆ 17	看護@分かりやすい説明	-0.041	77.9
◆ 18	安全な医療サービス	-0.199	73.6
◆ 19	看護@言葉遣いや態度	-0.440	82.4
◆ 20	会計待ち時間	-0.461	53.3
◆ 21	医師@分かりやすい説明	-0.530	84.6
◆ 22	事務@言葉遣いや態度	-0.863	78.1
◆ 23	待合の雰囲気	-1.438	58.9
◆ 24	診察室・検査室の雰囲気	-2.338	71.2
◆ 25	駐車場の利便性	-3.290	55.2
◆ 26	トイレ・洗面所	-13.500	83.3
◆ 27	バリアフリー	-14.215	74.5

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」「安全な医療サービス」

看護師の接遇「看護@質問や相談のしやすさ」「看護@信頼・安心できる知識や技術」「看護@身だしなみ」「看護@分かりやすい説明」「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@言葉遣いや態度」「医師@身だしなみ」「医師@信頼・安心できる知識や技術」「医師@分かりやすい説明」

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

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

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」「診察・予約時間への配慮」「プライバシー配慮」「会計待ち時間」

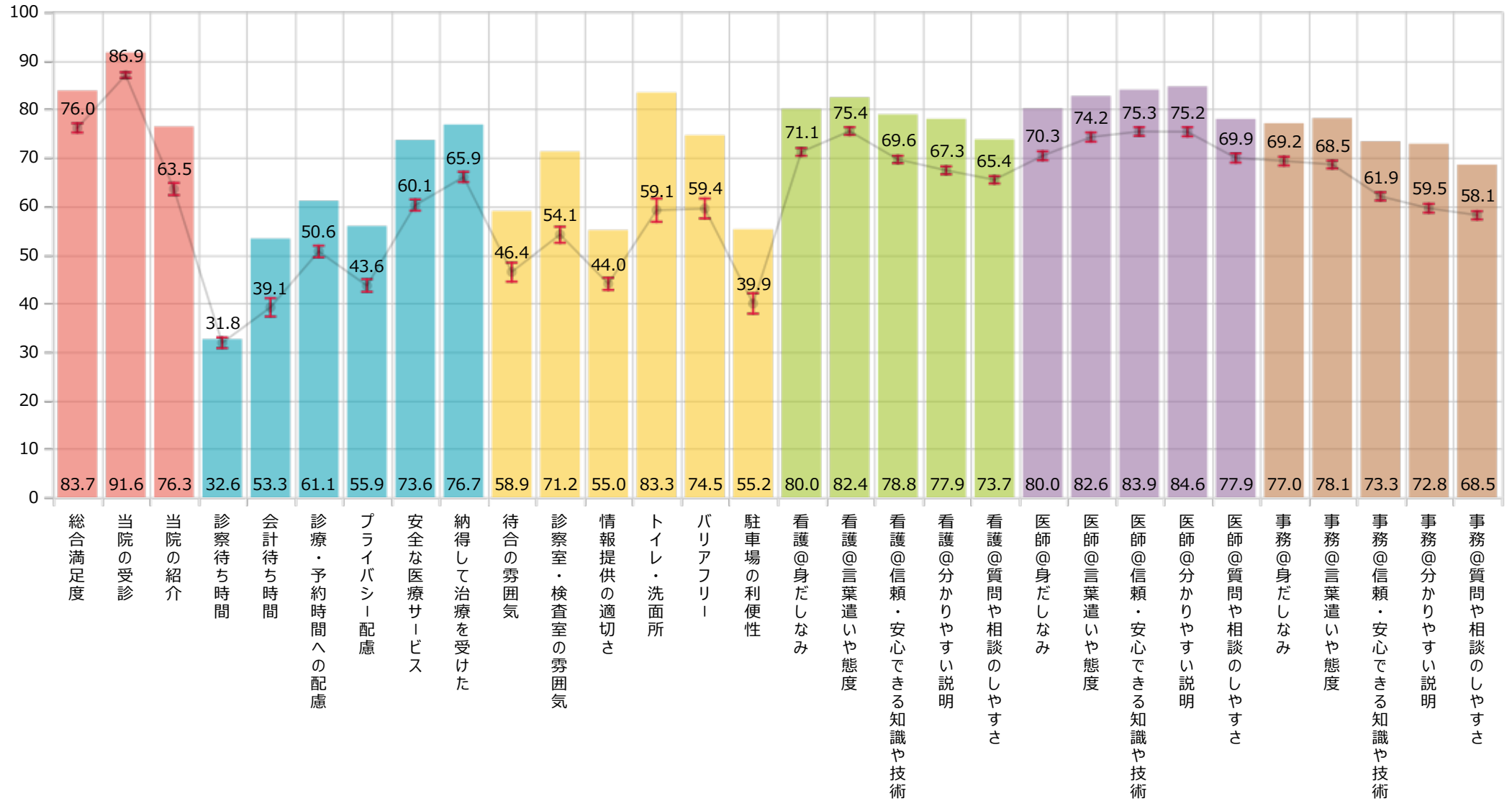
施設・設備・情報提供「情報提供の適切さ」「待合の雰囲気」「診察室・検査室の雰囲気」「駐車場の利便性」

VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 59 病院で実施

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2023年2月6日 15:35:09 現在



VI. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 59 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。

