

# 外来患者 満足度調査 結果報告書

---

調査期間：2023年 外来患者満足度調査（2024年03月11日～2024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

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

## 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

2024年03月11日～2024年03月18日

## 調査日数

6

## 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

1000

## 回収数

968

## 回収率

96.8%

## 有効回答数

910

## 有効回答率

94.0%

## II. 調査票

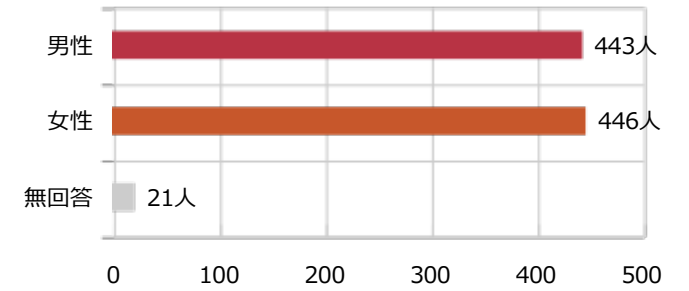
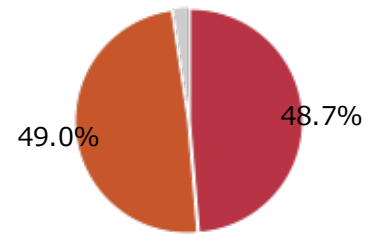
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 診察までの待ち時間	診察待ち時間	医療サービス	1 性別
2 待合の構造・設備や雰囲気	待合の雰囲気	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 駐車場のスペース、利便性	駐車場の利便性	施設・設備・情報提供	3 本日の受診予約
4 院内案内や掲示物などの情報提供の適切さ	情報提供の適切さ	施設・設備・情報提供	4 本日の診察待ち時間
5 待合・診察室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	5 本日の受診科目（複数選択可）
6 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	6 当院を選んだ理由（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	
<b>総合満足度</b>			
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	
<b>接遇</b>			
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」446 人、「男性」443 人で「女性」が多いです。

選択肢	回答数 (人)	構成比
男性	443	48.7%
女性	446	49.0%
無回答	21	2.3%
合計	910	100.0%

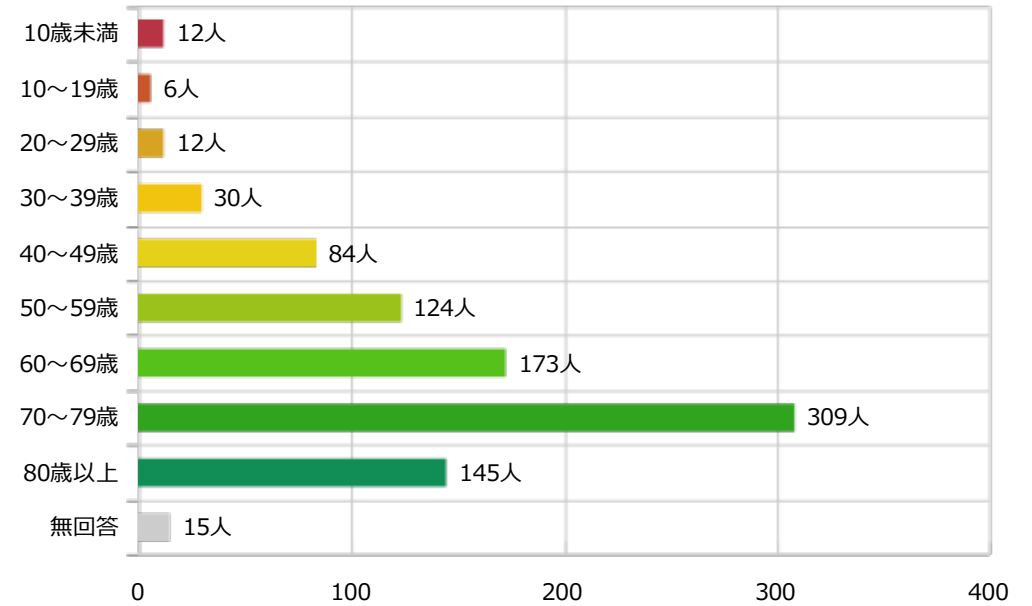


### Ⅲ. 属性調査 2 / 6

#### 年齢

「70～79歳」が 309 人と最も多いです。次いで「60～69歳」173 人、「80歳以上」145 人となっています。最も少ないのは「10～19歳」の 6 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
10歳未満	12	1.3%
10～19歳	6	0.7%
20～29歳	12	1.3%
30～39歳	30	3.3%
40～49歳	84	9.2%
50～59歳	124	13.6%
60～69歳	173	19.0%
70～79歳	309	34.0%
80歳以上	145	15.9%
無回答	15	1.6%
合計	910	100.0%

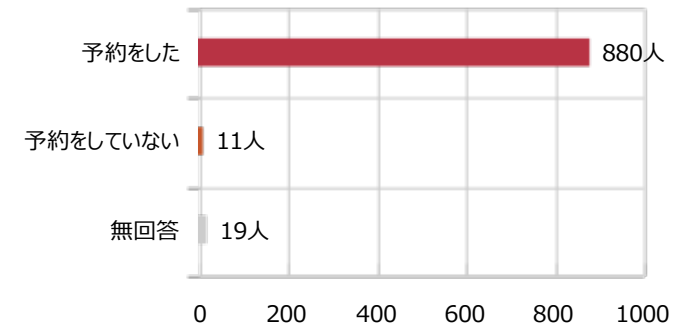
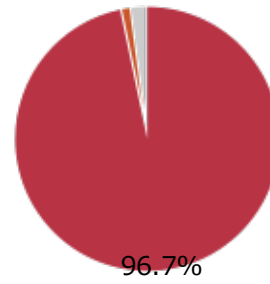


### III. 属性調査 3 / 6

#### 本日の受診予約

「予約をした」880人、「予約をしていない」11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	880	96.7%
予約をしていない	11	1.2%
無回答	19	2.1%
合計	910	100.0%

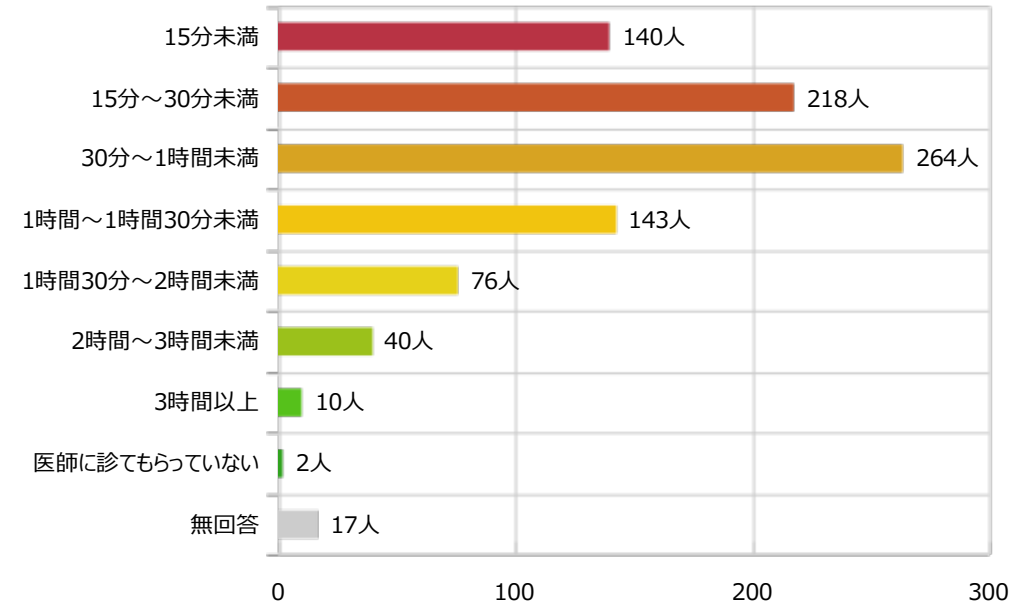


### Ⅲ. 属性調査 4 / 6

#### 本日の診察待ち時間

「30分～1時間未満」が 264 人と最も多いです。次いで「15分～30分未満」218 人、「1時間～1時間30分未満」143 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	140	15.4%
15分～30分未満	218	24.0%
30分～1時間未満	264	29.0%
1時間～1時間30分未満	143	15.7%
1時間30分～2時間未満	76	8.4%
2時間～3時間未満	40	4.4%
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	17	1.9%
合計	910	100.0%



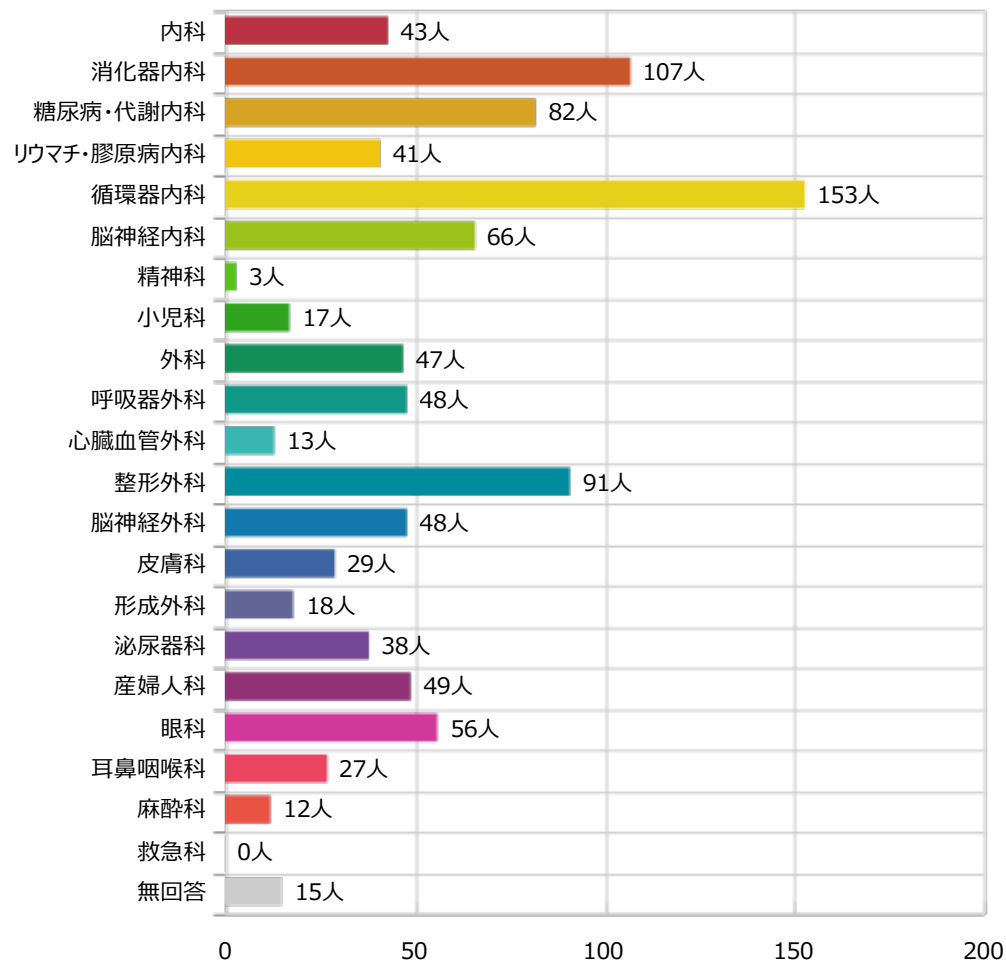


### Ⅲ. 属性調査 5 / 6

#### 複数 本日の受診科目

「循環器内科」が 153 人と最も多いです。次いで「消化器内科」107 人、「整形外科」91 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	43
消化器内科	107
糖尿病・代謝内科	82
リウマチ・膠原病内科	41
循環器内科	153
脳神経内科	66
精神科	3
小児科	17
外科	47
呼吸器外科	48
心臓血管外科	13
整形外科	91
脳神経外科	48
皮膚科	29
形成外科	18
泌尿器科	38
産婦人科	49
眼科	56
耳鼻咽喉科	27
麻酔科	12
救急科	0
無回答	15

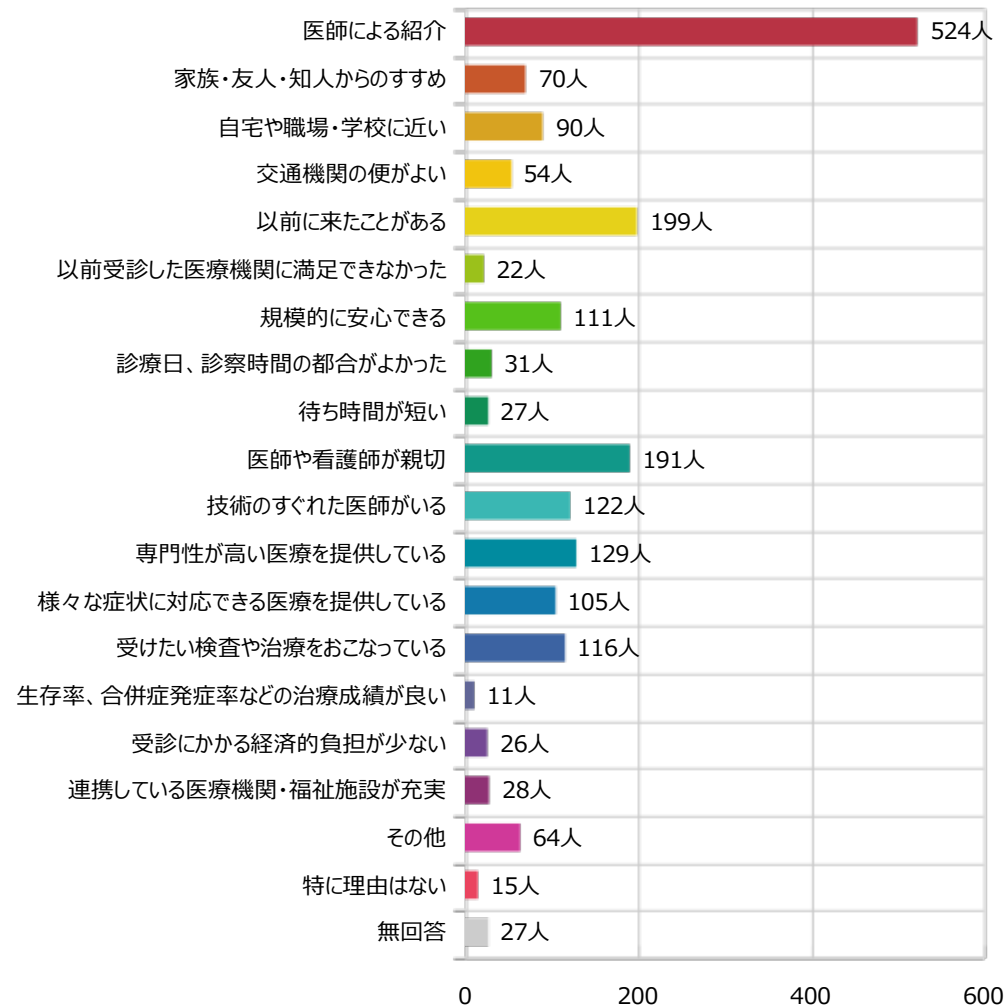


### Ⅲ. 属性調査 6 / 6

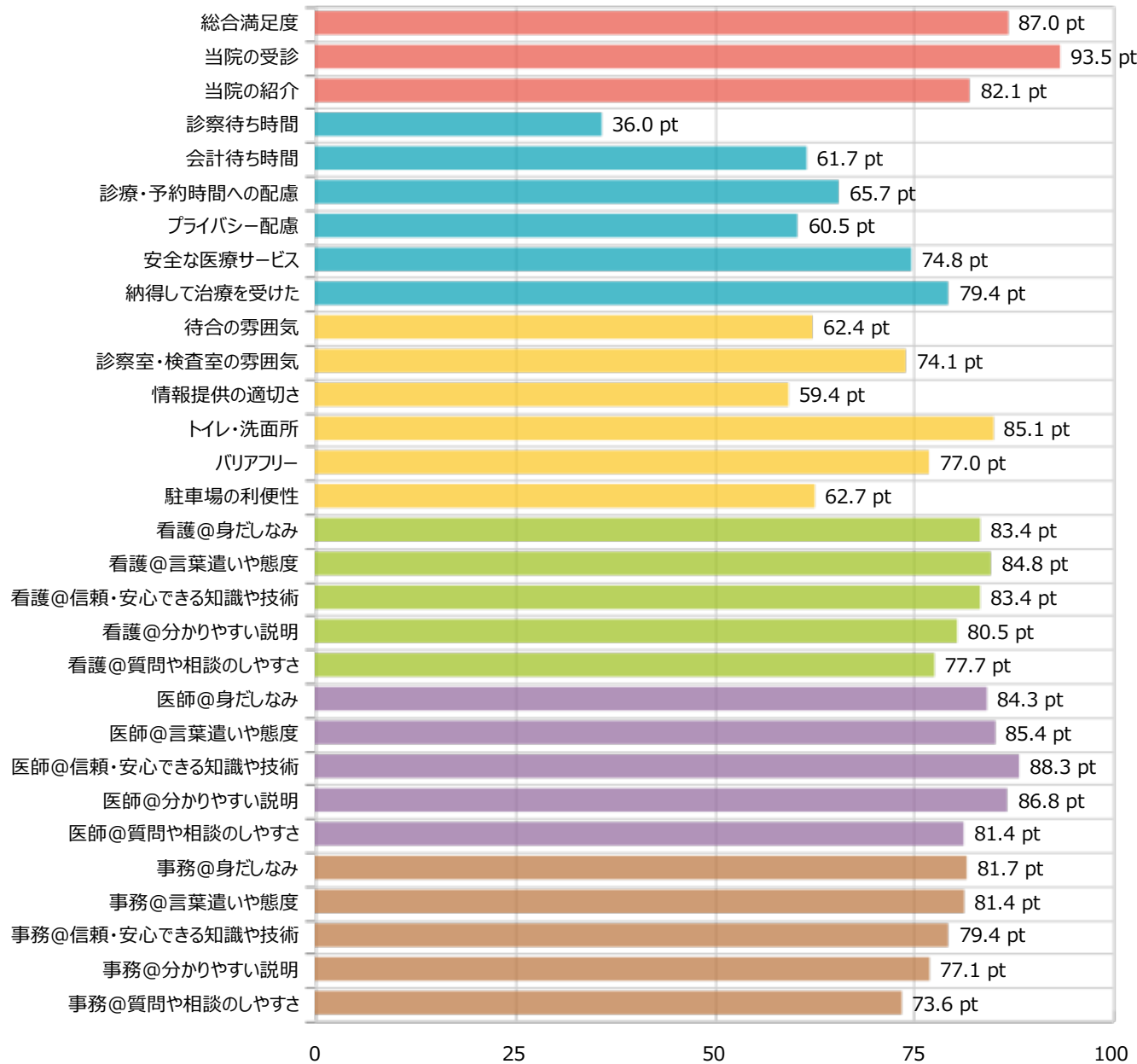
#### 複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 524 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」199 人、「医師や看護師が親切」191 人となっています。最も少ないのは「生存率、合併症発症率などの治療成績が良い」の 11 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	524
家族・友人・知人からのすすめ	70
自宅や職場・学校に近い	90
交通機関の便がよい	54
以前に来たことがある	199
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	111
診療日、診察時間の都合がよかった	31
待ち時間が短い	27
医師や看護師が親切	191
技術のすぐれた医師がいる	122
専門性が高い医療を提供している	129
様々な症状に対応できる医療を提供している	105
受けたい検査や治療をおこなっている	116
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	11
受診にかかる経済的負担が少ない	26
連携している医療機関・福祉施設が充実	28
その他	64
特に理由はない	15
無回答	27



## IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **87.0** 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	■

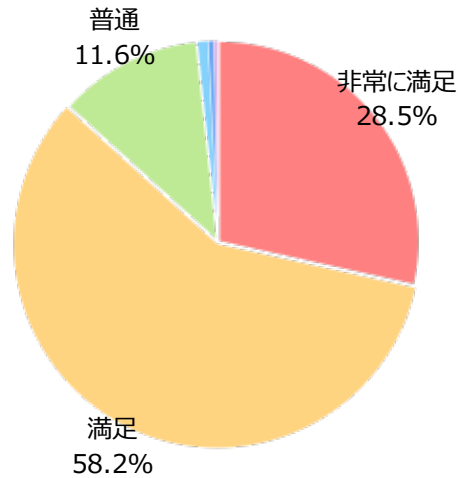
最もポイントが高いのは、「当院の受診」の 93.5 ポイントです。  
 次いで「医師@信頼・安心できる知識や技術」の 88.3 ポイント、「総合満足度」の 87.0 ポイントとなっています。  
 最もポイントが低いのは、「診察待ち時間」の 36.0 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

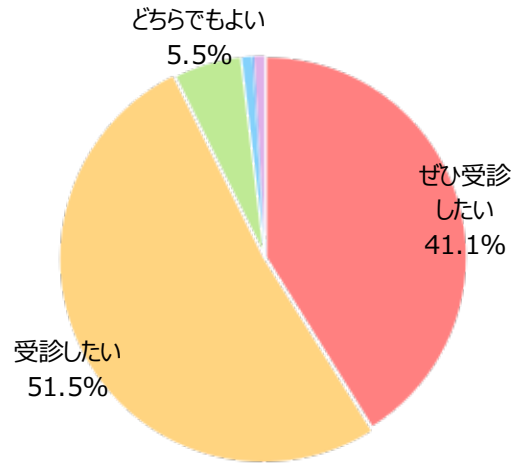
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

### 総合

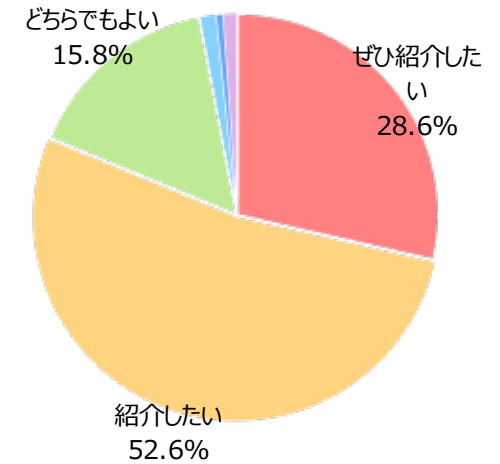
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	259	28.5%
満足	530	58.2%
普通	106	11.6%
やや不満	8	0.9%
不満	4	0.4%
無回答	3	0.3%
合計	910	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	374	41.1%
受診したい	469	51.5%
どちらでもよい	50	5.5%
あまり受診したくない	8	0.9%
受診したくない	1	0.1%
無回答	8	0.9%
合計	910	100.0%



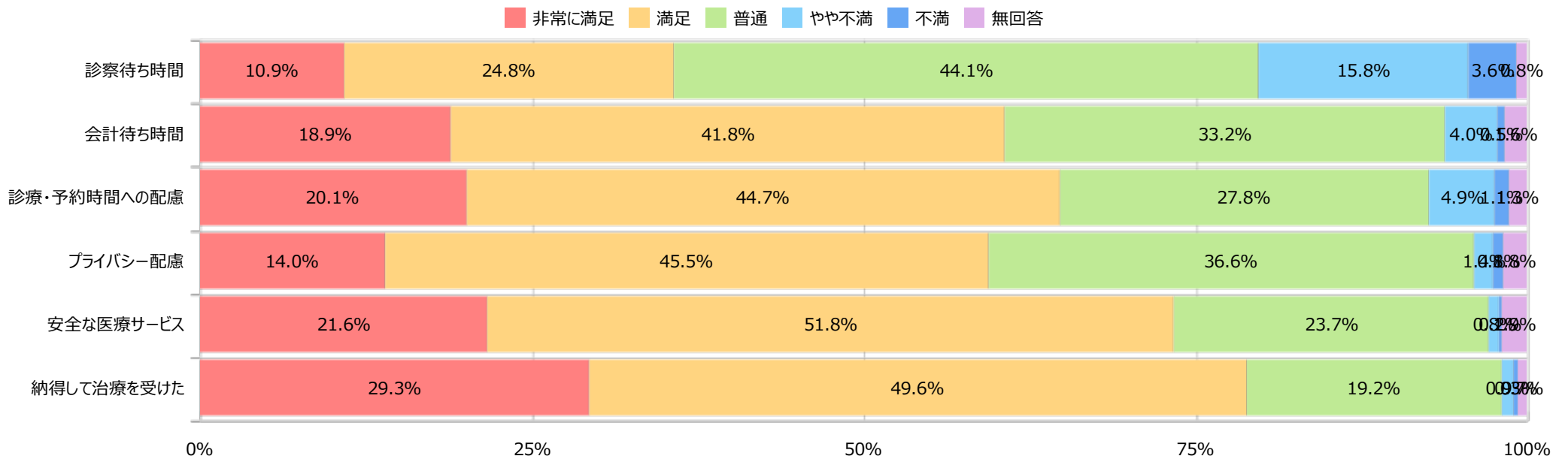
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	260	28.6%
紹介したい	479	52.6%
どちらでもよい	144	15.8%
あまり紹介したくない	12	1.3%
紹介したくない	5	0.5%
無回答	10	1.1%
合計	910	100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

### 医療サービス

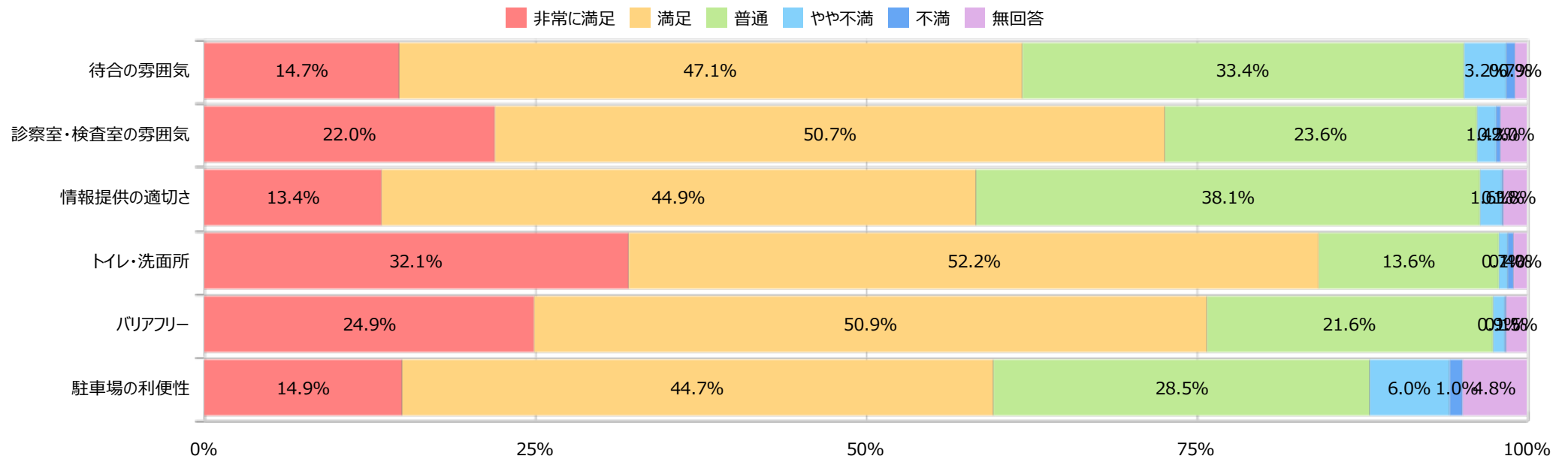
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
診察待ち時間	99人	10.9%	226人	24.8%	401人	44.1%	144人	15.8%	33人	3.6%	7人	0.8%	910人	100.0%
会計待ち時間	172人	18.9%	380人	41.8%	302人	33.2%	36人	4.0%	5人	0.5%	15人	1.6%	910人	100.0%
診療・予約時間への配慮	183人	20.1%	407人	44.7%	253人	27.8%	45人	4.9%	10人	1.1%	12人	1.3%	910人	100.0%
プライバシー配慮	127人	14.0%	414人	45.5%	333人	36.6%	13人	1.4%	7人	0.8%	16人	1.8%	910人	100.0%
安全な医療サービス	197人	21.6%	471人	51.8%	216人	23.7%	7人	0.8%	2人	0.2%	17人	1.9%	910人	100.0%
納得して治療を受けた	267人	29.3%	451人	49.6%	175人	19.2%	8人	0.9%	3人	0.3%	6人	0.7%	910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

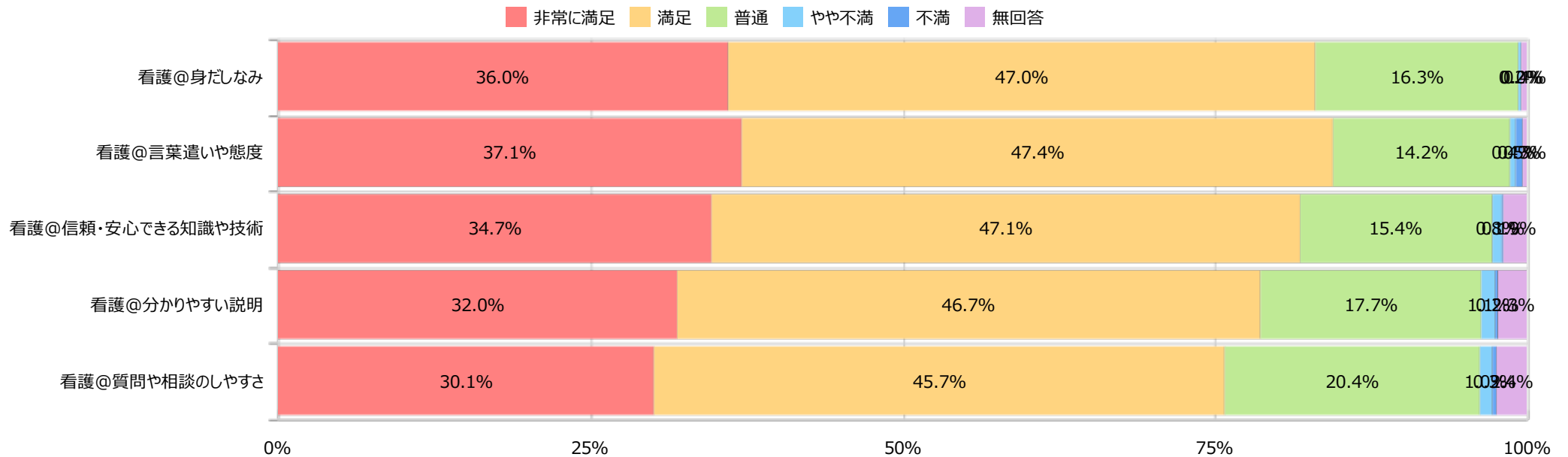
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
待合の雰囲気	134 人	14.7%	429 人	47.1%	304 人	33.4%	29 人	3.2%	6 人	0.7%	8 人	0.9%	910 人	100.0%
診察室・検査室の雰囲気	200 人	22.0%	461 人	50.7%	215 人	23.6%	13 人	1.4%	3 人	0.3%	18 人	2.0%	910 人	100.0%
情報提供の適切さ	122 人	13.4%	409 人	44.9%	347 人	38.1%	15 人	1.6%	1 人	0.1%	16 人	1.8%	910 人	100.0%
トイレ・洗面所	292 人	32.1%	475 人	52.2%	124 人	13.6%	6 人	0.7%	4 人	0.4%	9 人	1.0%	910 人	100.0%
バリアフリー	227 人	24.9%	463 人	50.9%	197 人	21.6%	8 人	0.9%	1 人	0.1%	14 人	1.5%	910 人	100.0%
駐車場の利便性	136 人	14.9%	407 人	44.7%	259 人	28.5%	55 人	6.0%	9 人	1.0%	44 人	4.8%	910 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

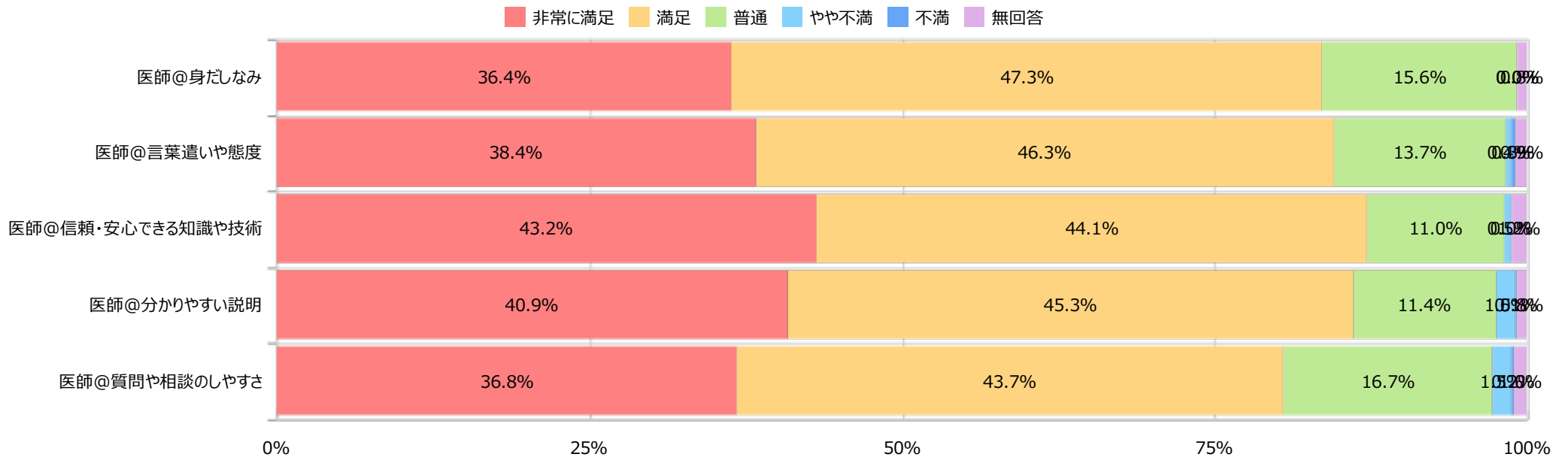
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	328人 36.0%	428人 47.0%	148人 16.3%	2人 0.2%	0人 0.0%	4人 0.4%	910人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	338人 37.1%	431人 47.4%	129人 14.2%	4人 0.4%	5人 0.5%	3人 0.3%	910人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	316人 34.7%	429人 47.1%	140人 15.4%	7人 0.8%	1人 0.1%	17人 1.9%	910人 100.0%
看護@分かりやすい説明	291人 32.0%	425人 46.7%	161人 17.7%	10人 1.1%	2人 0.2%	21人 2.3%	910人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	274人 30.1%	416人 45.7%	186人 20.4%	9人 1.0%	3人 0.3%	22人 2.4%	910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	331人 36.4%	430人 47.3%	142人 15.6%	0人 0.0%	0人 0.0%	7人 0.8%	910人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	349人 38.4%	421人 46.3%	125人 13.7%	4人 0.4%	3人 0.3%	8人 0.9%	910人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	393人 43.2%	401人 44.1%	100人 11.0%	5人 0.5%	0人 0.0%	11人 1.2%	910人 100.0%
医師@分かりやすい説明	372人 40.9%	412人 45.3%	104人 11.4%	14人 1.5%	1人 0.1%	7人 0.8%	910人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	335人 36.8%	398人 43.7%	152人 16.7%	14人 1.5%	2人 0.2%	9人 1.0%	910人 100.0%

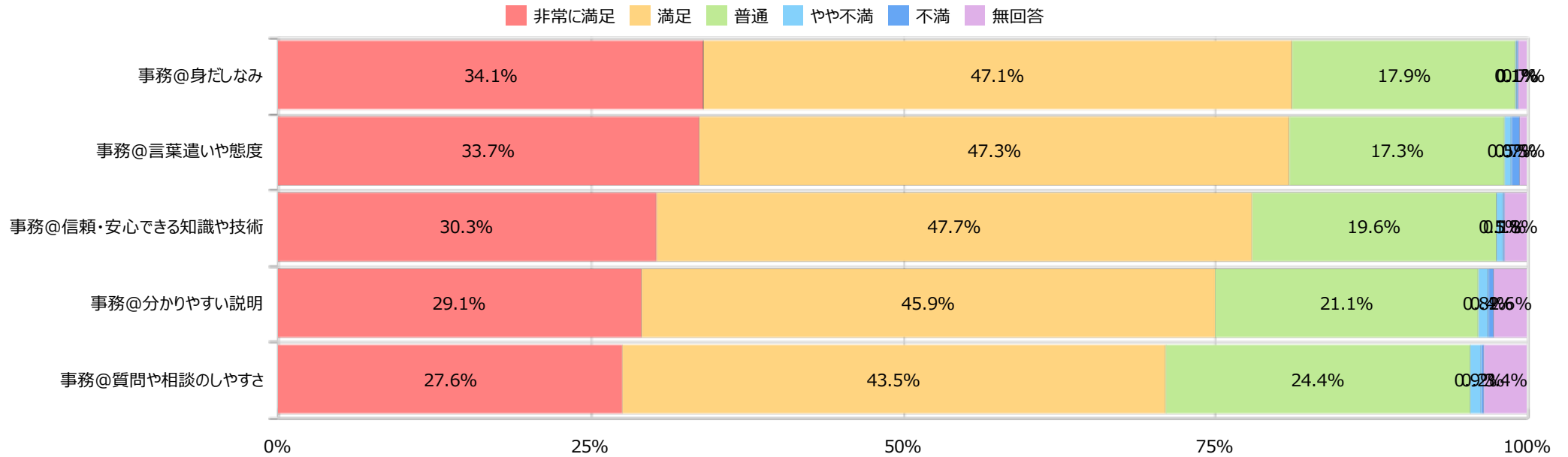




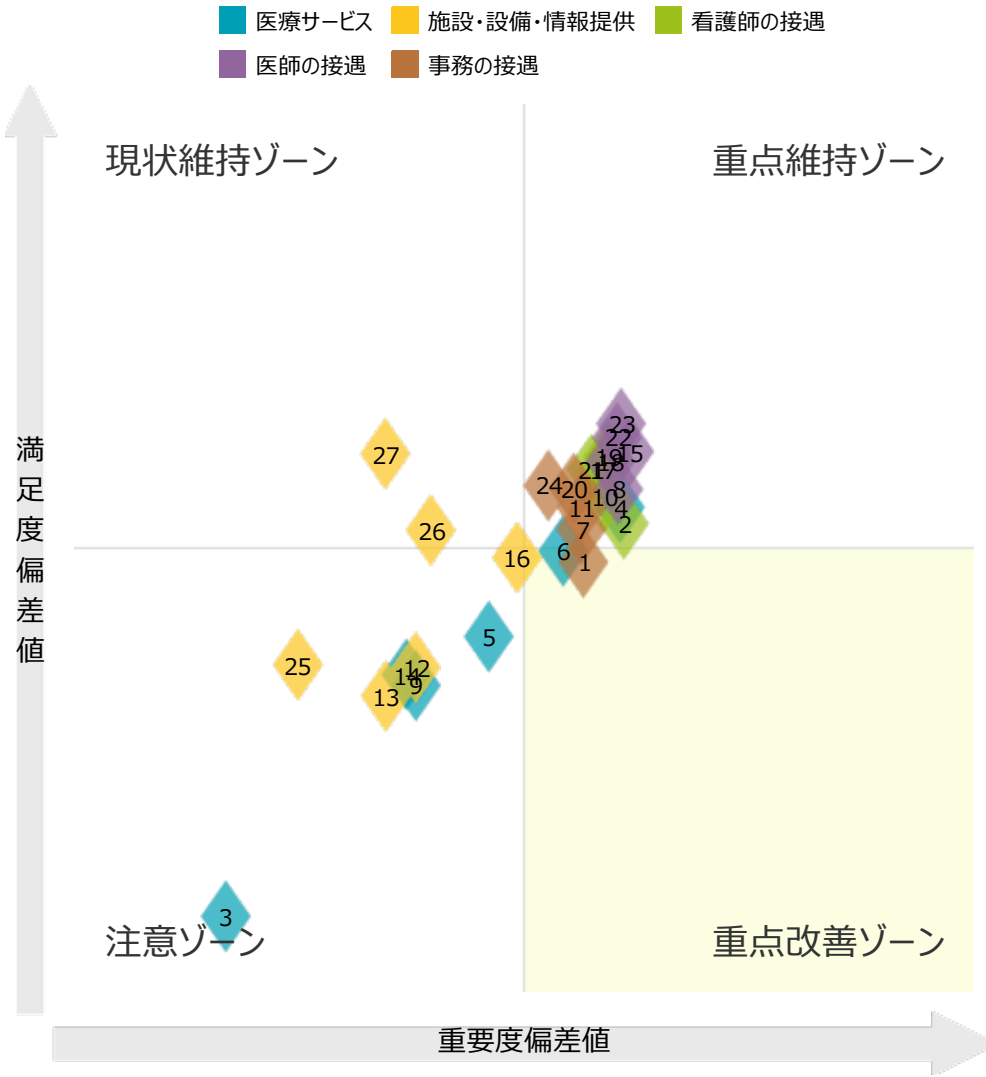
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

### 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	310人 34.1%	429人 47.1%	163人 17.9%	1人 0.1%	1人 0.1%	6人 0.7%	910人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	307人 33.7%	430人 47.3%	157人 17.3%	5人 0.5%	6人 0.7%	5人 0.5%	910人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	276人 30.3%	434人 47.7%	178人 19.6%	5人 0.5%	1人 0.1%	16人 1.8%	910人 100.0%
事務@分かりやすい説明	265人 29.1%	418人 45.9%	192人 21.1%	7人 0.8%	4人 0.4%	24人 2.6%	910人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	251人 27.6%	396人 43.5%	222人 24.4%	8人 0.9%	2人 0.2%	31人 3.4%	910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	事務@質問や相談のしやすさ	3.541	73.6
2	看護@質問や相談のしやすさ	3.167	77.7
3	診察待ち時間	3.014	36.0
4	納得して治療を受けた	2.253	79.4
5	診療・予約時間への配慮	2.251	65.7
6	安全な医療サービス	1.916	74.8
7	事務@分かりやすい説明	1.600	77.1
8	医師@質問や相談のしやすさ	1.407	81.4
9	プライバシー配慮	1.255	60.5
10	看護@分かりやすい説明	1.141	80.5
11	事務@信頼・安心できる知識や技術	0.662	79.4
12	待合の雰囲気	0.522	62.4
13	情報提供の適切さ	0.478	59.4
14	会計待ち時間	0.428	61.7
15	医師@言葉遣いや態度	0.302	85.4
16	診察室・検査室の雰囲気	0.113	74.1
17	看護@信頼・安心できる知識や技術	-0.032	83.4
18	医師@身だしなみ	-0.040	84.3
19	看護@言葉遣いや態度	-0.337	84.8
20	事務@言葉遣いや態度	-0.421	81.4
21	看護@身だしなみ	-0.476	83.4
22	医師@分かりやすい説明	-0.739	86.8
23	医師@信頼・安心できる知識や技術	-1.156	88.3
24	事務@身だしなみ	-1.599	81.7
25	駐車場の利便性	-4.370	62.7
26	バリアフリー	-11.629	77.0
27	トイレ・洗面所	-16.698	85.1

## 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

**医療サービス**「安全な医療サービス」

**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@言葉遣いや態度」「看護@身だしなみ」

**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@分かりやすい説明」「医師@信頼・安心できる知識や技術」

**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@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

**施設・設備・情報提供**「バリアフリー」「トイレ・洗面所」

**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」

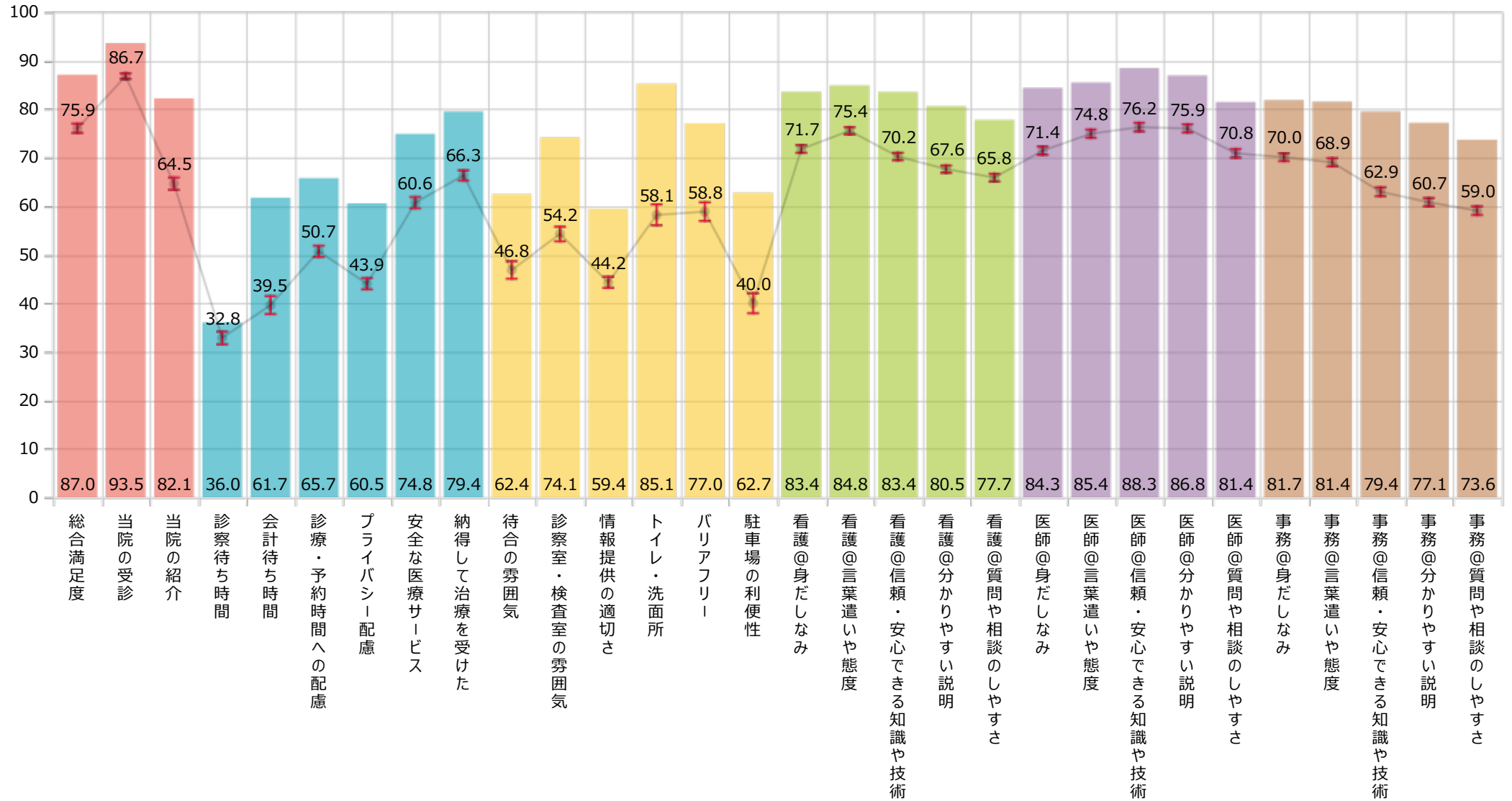
**施設・設備・情報提供**「待合の雰囲気」「情報提供の適切さ」「診察室・検査室の雰囲気」「駐車場の利便性」

## VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 64 病院で実施

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2024年5月7日 10:26:25 現在



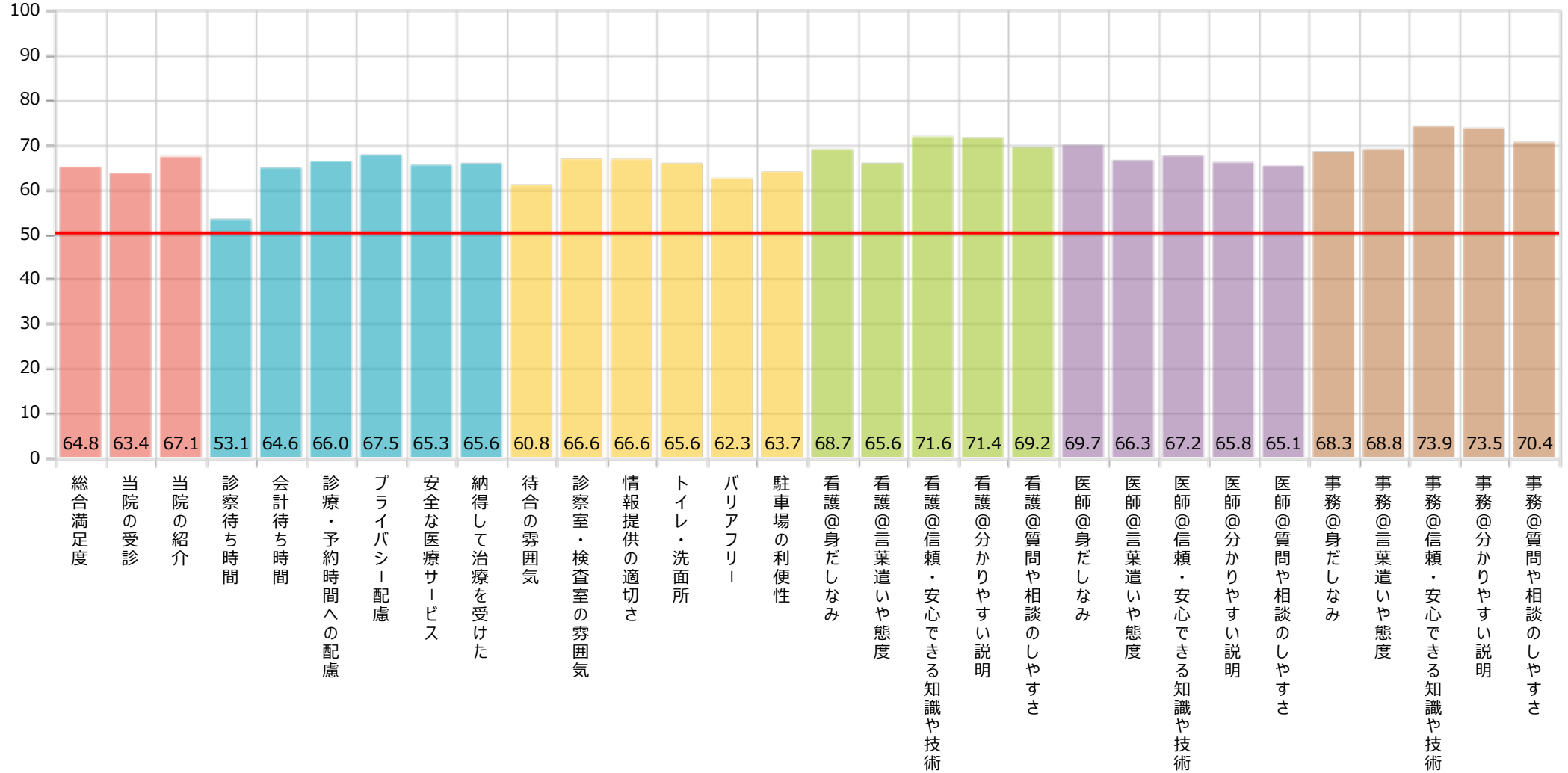
## VI. ベンチマーク分析 2 / 2

### 偏差値グラフ 全 64 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 2024年03月11日～2024年03月18日 ● 前回 2022年10月26日～2022年11月01日

