

外来患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：2026年 患者・職員満足度調査（2026年03月09日～2026年03月23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. 基本属性調査結果

1. 性別 2. 年齢 3. 本日の受診予約 4. 本日の診察待ち時間 5. 本日の受診科目 6. 当院を選んだ理由

IV. 満足度調査結果

IV-1. 満足度ポイント一覧

IV-2. 満足度構成比率

1. 総合満足度 2. 医療サービス 3. 施設・設備・情報提供 4. 看護師の接遇 5. 医師の接遇 6. 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

2026年03月09日～2026年03月23日

調査日数

10

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

1200

回収数

1182

回収率

98.5%

有効回答数

1123

有効回答率

95.0%

II. 調査票

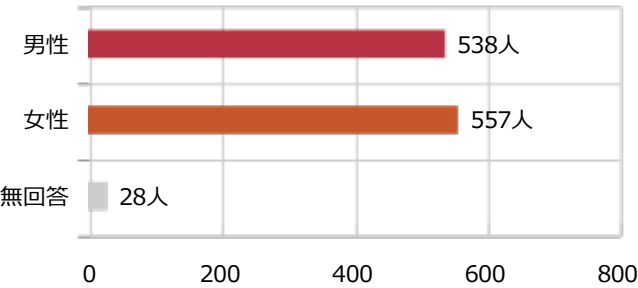
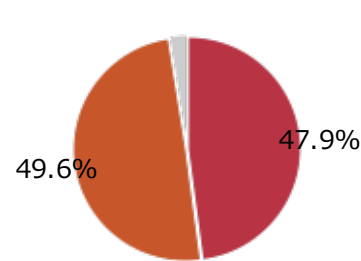
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	基本属性調査
1 診察までの待ち時間	診察待ち時間	医療サービス	1 性別
2 待合の構造・設備や雰囲気	待合の雰囲気	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 駐車場のスペース、利便性	駐車場の利便性	施設・設備・情報提供	3 本日の受診予約
4 院内案内や掲示物などの情報提供の適切さ	情報提供の適切さ	施設・設備・情報提供	4 本日の診察待ち時間
5 待合・診察室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	5 本日の受診科目（複数選択可）
6 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	6 当院を選んだ理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

性別

「女性」557 人、「男性」538 人 で「女性」が多いです。

選択肢		回答数（人）	構成比
男性	■	538	47.9%
女性	■	557	49.6%
無回答	■	28	2.5%
合計		1123	100.0%

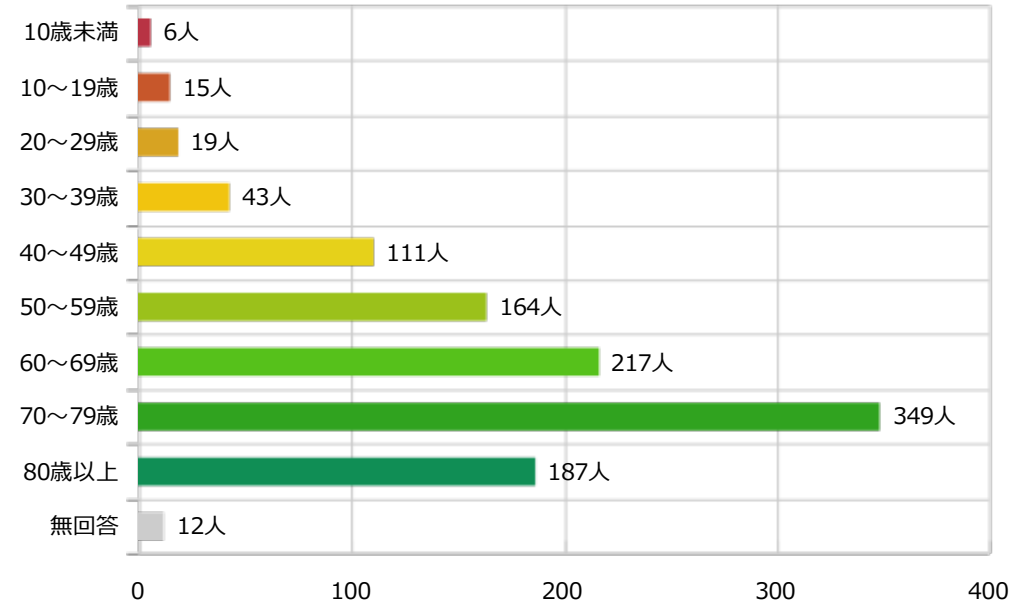


Ⅲ. 基本属性調査 2 / 6

年齢

「70～79歳」が 349 人と最も多いです。次いで「60～69歳」 217 人、「80歳以上」 187 人となっています。最も少ないのは「10歳未満」の 6 人です。

選択肢		回答数（人）	構成比
10歳未満	■	6	0.5%
10～19歳	■	15	1.3%
20～29歳	■	19	1.7%
30～39歳	■	43	3.8%
40～49歳	■	111	9.9%
50～59歳	■	164	14.6%
60～69歳	■	217	19.3%
70～79歳	■	349	31.1%
80歳以上	■	187	16.7%
無回答	■	12	1.1%
合計		1123	100.0%

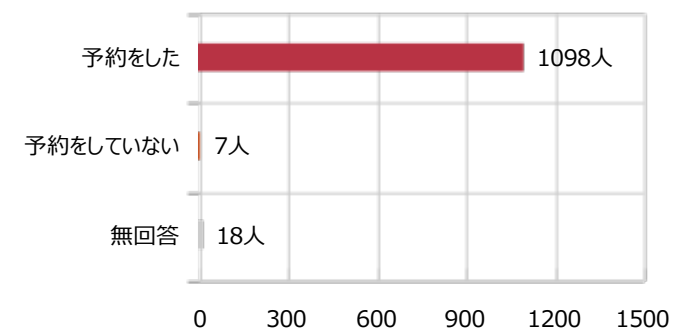
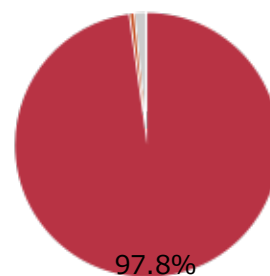


Ⅲ. 基本属性調査 3 / 6

本日の受診予約

「予約をした」1098 人、「予約をしていない」7 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	■	1098	97.8%
予約をしていない	■	7	0.6%
無回答	■	18	1.6%
合計		1123	100.0%

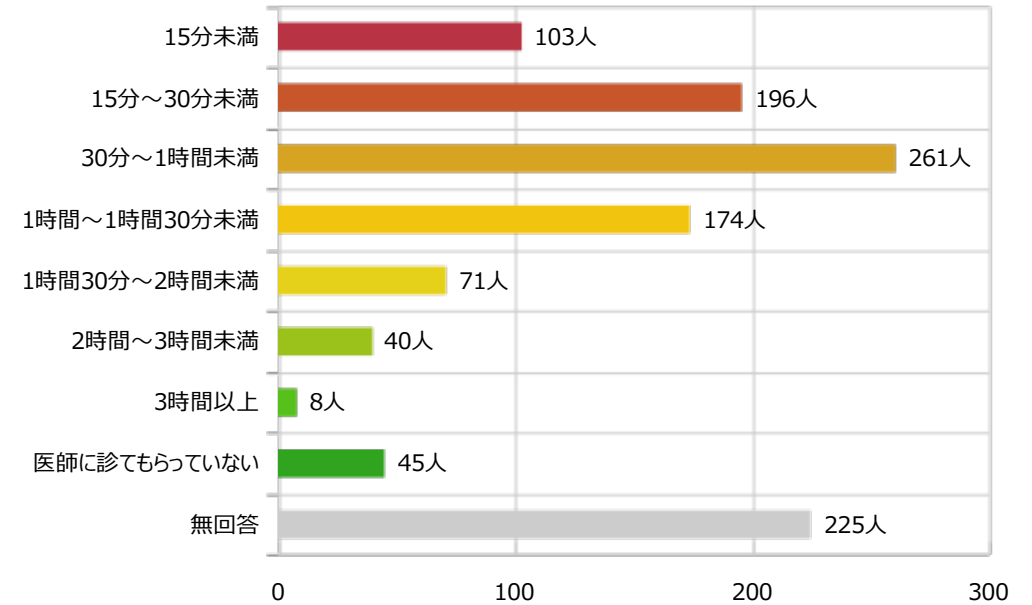


Ⅲ. 基本属性調査 4 / 6

本日の診察待ち時間

「30分～1時間未満」が 261 人 と最も多いです。次いで「15分～30分未満」 196 人、「1時間～1時間30分未満」 174 人 となっています。最も少ないのは「3時間以上」の 8 人 です。

選択肢		回答数（人）	構成比
15分未満	■	103	9.2%
15分～30分未満	■	196	17.5%
30分～1時間未満	■	261	23.2%
1時間～1時間30分未満	■	174	15.5%
1時間30分～2時間未満	■	71	6.3%
2時間～3時間未満	■	40	3.6%
3時間以上	■	8	0.7%
医師に診てもらっていない	■	45	4.0%
無回答	■	225	20.0%
合計		1123	100.0%

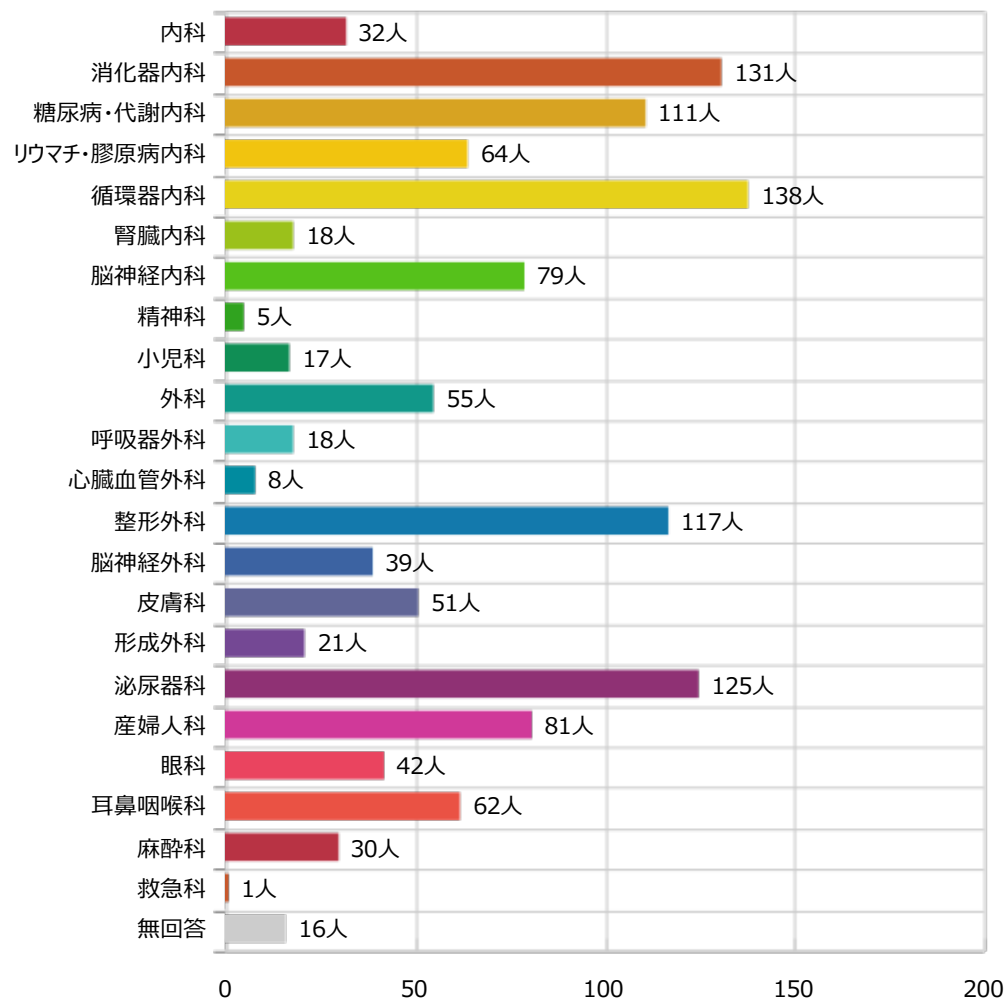


Ⅲ. 基本属性調査 5 / 6

複数 本日の受診科目

「循環器内科」が 138 人と最も多いです。次いで「消化器内科」131 人、「泌尿器科」125 人となっています。最も少ないのは「救急科」の 1 人です。

選択肢	回答数
内科	32
消化器内科	131
糖尿病・代謝内科	111
リウマチ・膠原病内科	64
循環器内科	138
腎臓内科	18
脳神経内科	79
精神科	5
小児科	17
外科	55
呼吸器外科	18
心臓血管外科	8
整形外科	117
脳神経外科	39
皮膚科	51
形成外科	21
泌尿器科	125
産婦人科	81
眼科	42
耳鼻咽喉科	62
麻酔科	30
救急科	1
無回答	16

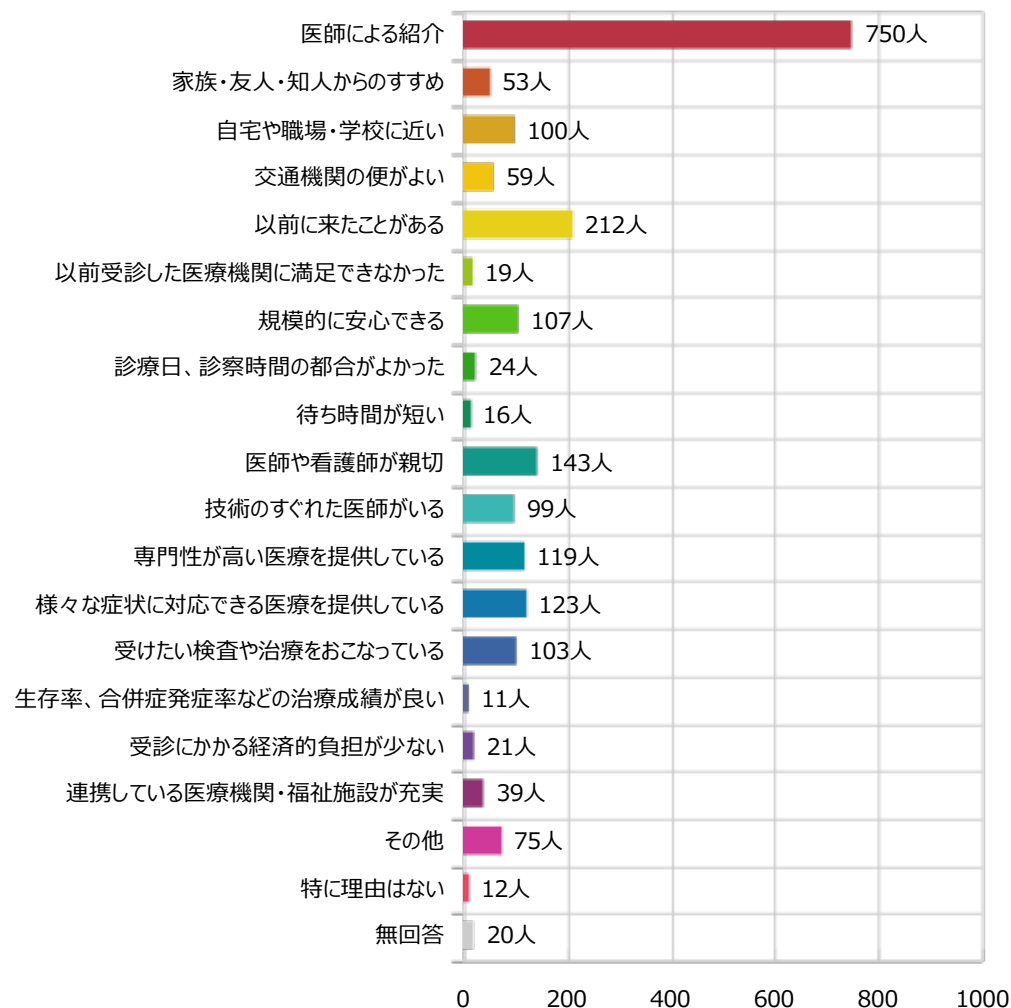


Ⅲ. 基本属性調査 6 / 6

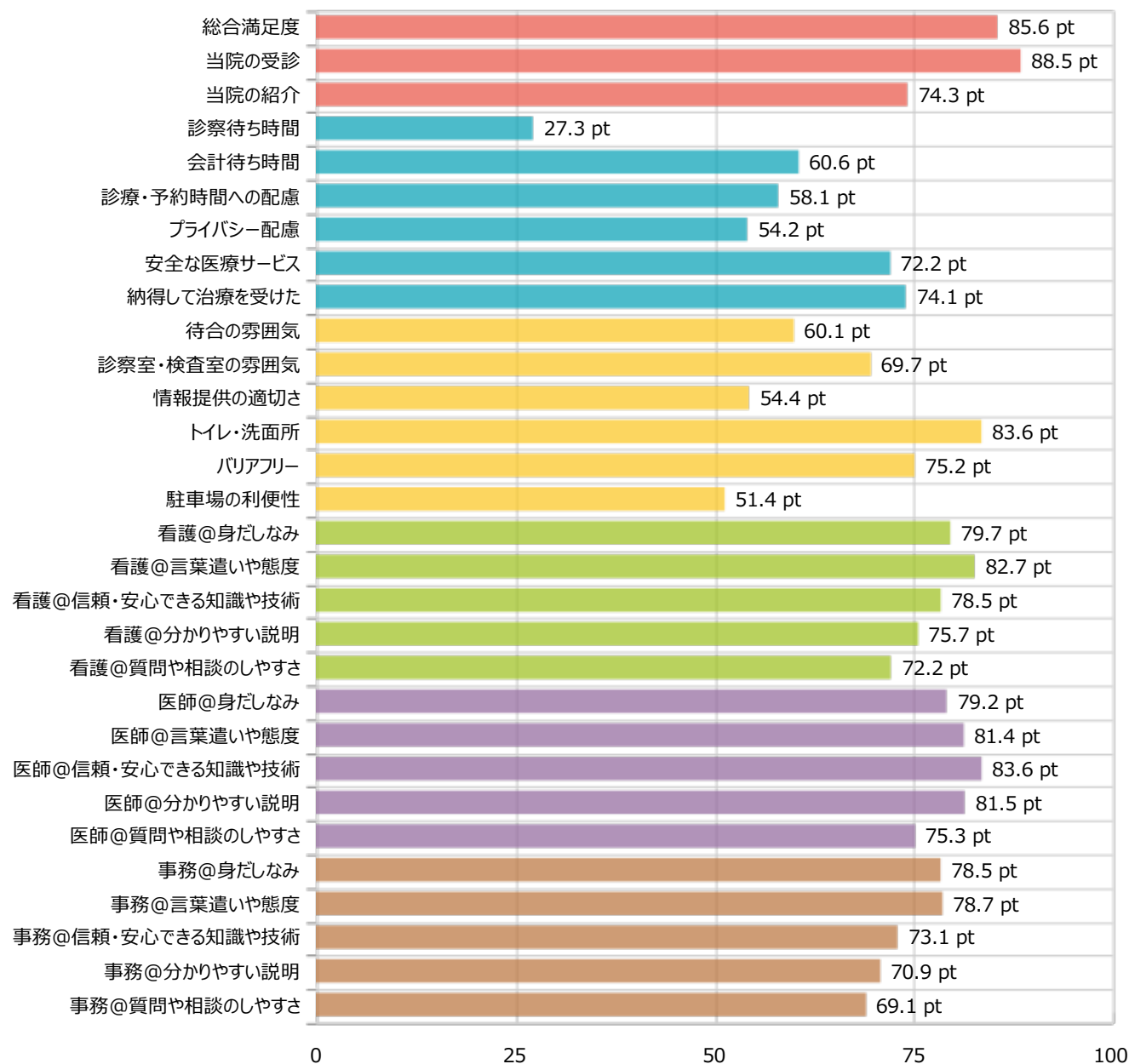
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 750 人 と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」212 人、「医師や看護師が親切」143 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	750
家族・友人・知人からのすすめ	53
自宅や職場・学校に近い	100
交通機関の便がよい	59
以前に来たことがある	212
以前受診した医療機関に満足できなかった	19
規模的に安心できる	107
診療日、診察時間の都合がよかった	24
待ち時間が短い	16
医師や看護師が親切	143
技術のすぐれた医師がいる	99
専門性が高い医療を提供している	119
様々な症状に対応できる医療を提供している	123
受けたい検査や治療をおこなっている	103
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	21
連携している医療機関・福祉施設が充実	39
その他	75
特に理由はない	12
無回答	20



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **85.6** 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 88.5 ポイントです。

次いで「総合満足度」の 85.6 ポイント、「医師@信頼・安心できる知識や技術」の 83.6 ポイントとなっています。

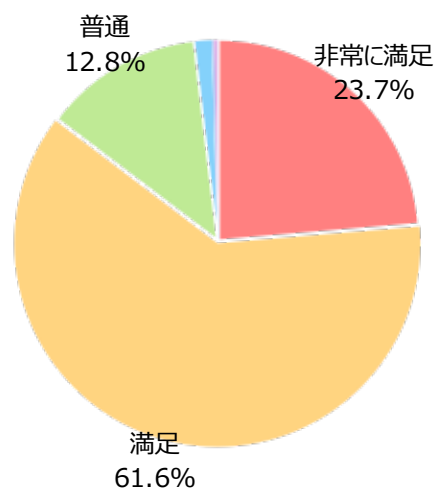
最もポイントが低いのは、「診察待ち時間」の 27.3 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

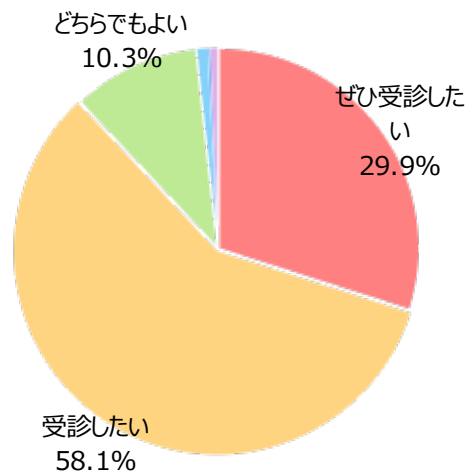
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

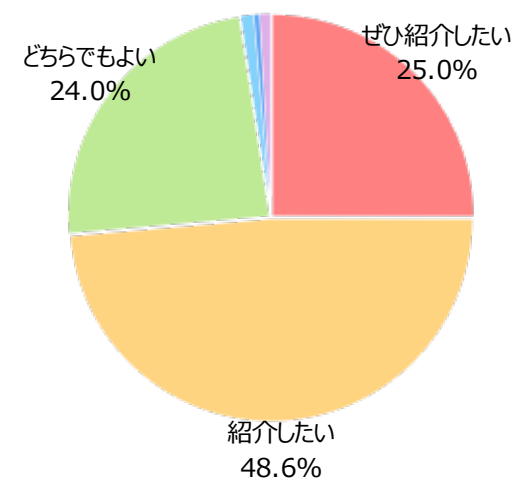
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	266	23.7%
満足	692	61.6%
普通	144	12.8%
やや不満	16	1.4%
不満	1	0.1%
無回答	4	0.4%
合計	1123	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	336	29.9%
受診したい	652	58.1%
どちらでもよい	116	10.3%
あまり受診したくない	10	0.9%
受診したくない	2	0.2%
無回答	7	0.6%
合計	1123	100.0%



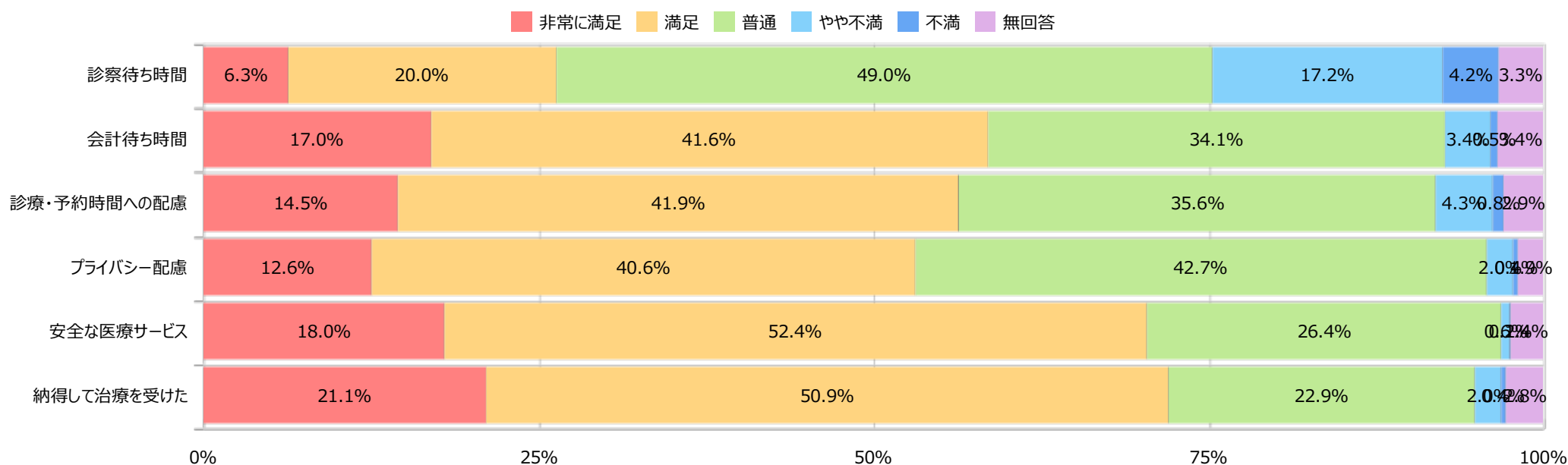
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	281	25.0%
紹介したい	546	48.6%
どちらでもよい	269	24.0%
あまり紹介したくない	12	1.1%
紹介したくない	5	0.4%
無回答	10	0.9%
合計	1123	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

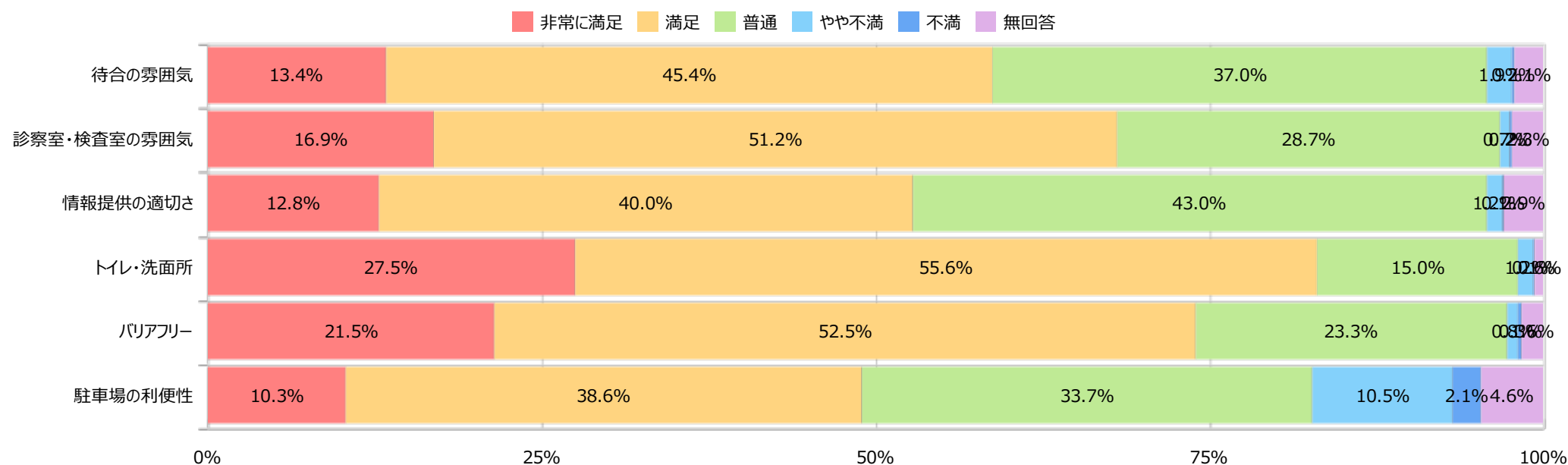
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計
診察待ち時間	71 人	6.3%	225 人	20.0%	550 人	49.0%	193 人	17.2%	47 人	4.2%	37 人	3.3%	1123 人 100.0%
会計待ち時間	191 人	17.0%	467 人	41.6%	383 人	34.1%	38 人	3.4%	6 人	0.5%	38 人	3.4%	1123 人 100.0%
診療・予約時間への配慮	163 人	14.5%	470 人	41.9%	400 人	35.6%	48 人	4.3%	9 人	0.8%	33 人	2.9%	1123 人 100.0%
プライバシー配慮	141 人	12.6%	456 人	40.6%	479 人	42.7%	22 人	2.0%	4 人	0.4%	21 人	1.9%	1123 人 100.0%
安全な医療サービス	202 人	18.0%	589 人	52.4%	297 人	26.4%	7 人	0.6%	1 人	0.1%	27 人	2.4%	1123 人 100.0%
納得して治療を受けた	237 人	21.1%	572 人	50.9%	257 人	22.9%	22 人	2.0%	4 人	0.4%	31 人	2.8%	1123 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

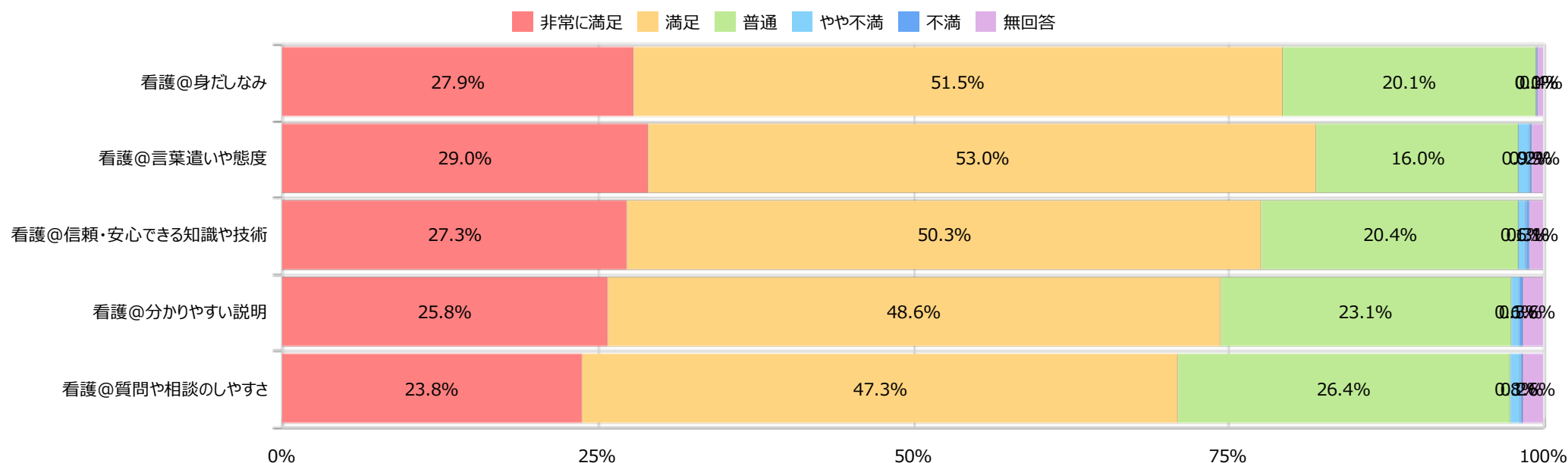
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計
待合の雰囲気	150 人	13.4%	510 人	45.4%	416 人	37.0%	21 人	1.9%	2 人	0.2%	24 人	2.1%	1123 人 100.0%
診察室・検査室の雰囲気	190 人	16.9%	575 人	51.2%	322 人	28.7%	8 人	0.7%	2 人	0.2%	26 人	2.3%	1123 人 100.0%
情報提供の適切さ	144 人	12.8%	449 人	40.0%	483 人	43.0%	13 人	1.2%	1 人	0.1%	33 人	2.9%	1123 人 100.0%
トイレ・洗面所	309 人	27.5%	624 人	55.6%	169 人	15.0%	13 人	1.2%	1 人	0.1%	7 人	0.6%	1123 人 100.0%
バリアフリー	241 人	21.5%	590 人	52.5%	262 人	23.3%	9 人	0.8%	3 人	0.3%	18 人	1.6%	1123 人 100.0%
駐車場の利便性	116 人	10.3%	434 人	38.6%	379 人	33.7%	118 人	10.5%	24 人	2.1%	52 人	4.6%	1123 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

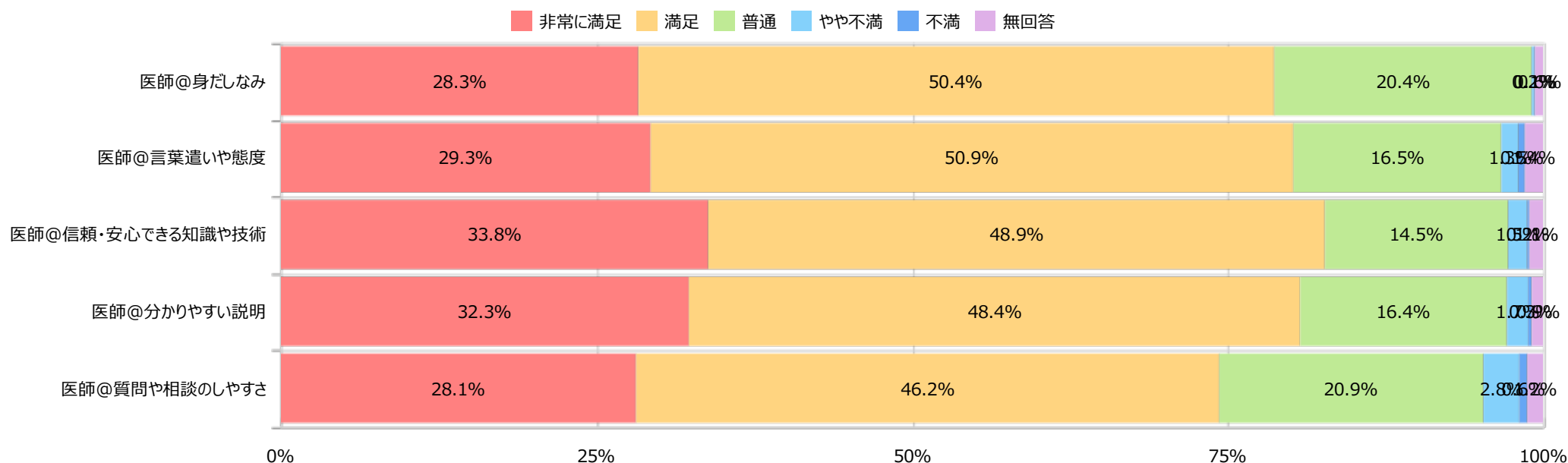
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計
看護@身だしなみ	313 人	27.9%	578 人	51.5%	226 人	20.1%	0 人	0.0%	1 人	0.1%	5 人	0.4%	1123 人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	326 人	29.0%	595 人	53.0%	180 人	16.0%	10 人	0.9%	2 人	0.2%	10 人	0.9%	1123 人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	307 人	27.3%	565 人	50.3%	229 人	20.4%	7 人	0.6%	3 人	0.3%	12 人	1.1%	1123 人 100.0%
看護@分かりやすい説明	290 人	25.8%	546 人	48.6%	259 人	23.1%	7 人	0.6%	3 人	0.3%	18 人	1.6%	1123 人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	267 人	23.8%	531 人	47.3%	296 人	26.4%	9 人	0.8%	2 人	0.2%	18 人	1.6%	1123 人 100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

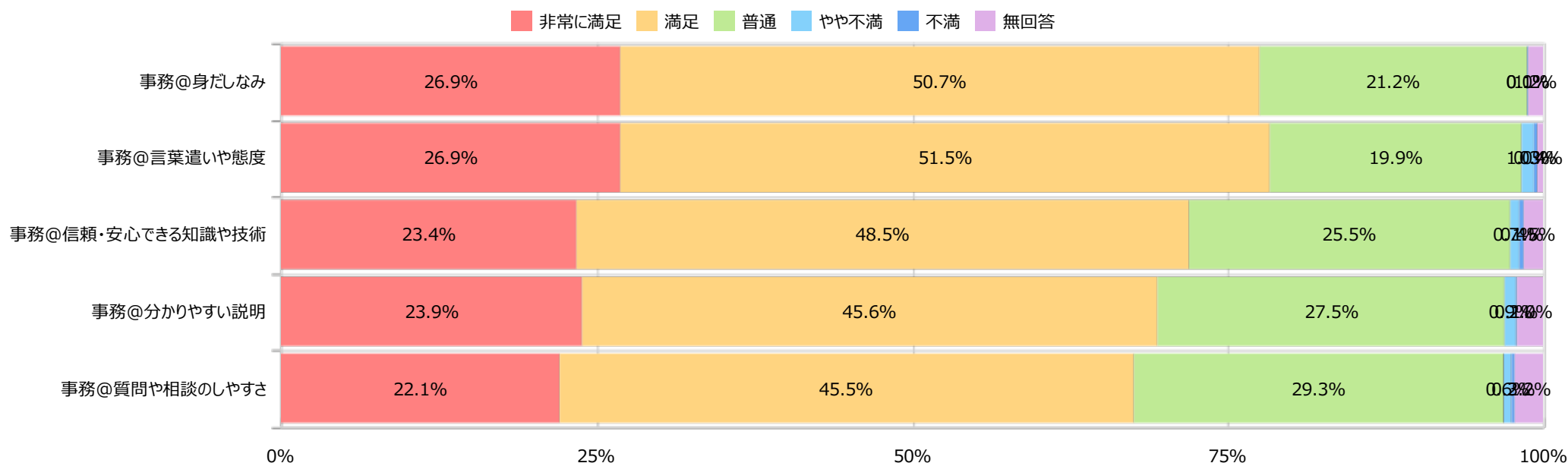
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計
医師@身だしなみ	318 人	28.3%	566 人	50.4%	229 人	20.4%	2 人	0.2%	1 人	0.1%	7 人	0.6%	1123 人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	329 人	29.3%	572 人	50.9%	185 人	16.5%	15 人	1.3%	6 人	0.5%	16 人	1.4%	1123 人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	380 人	33.8%	549 人	48.9%	163 人	14.5%	17 人	1.5%	2 人	0.2%	12 人	1.1%	1123 人 100.0%
医師@分かりやすい説明	363 人	32.3%	544 人	48.4%	184 人	16.4%	19 人	1.7%	3 人	0.3%	10 人	0.9%	1123 人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	316 人	28.1%	519 人	46.2%	235 人	20.9%	32 人	2.8%	7 人	0.6%	14 人	1.2%	1123 人 100.0%



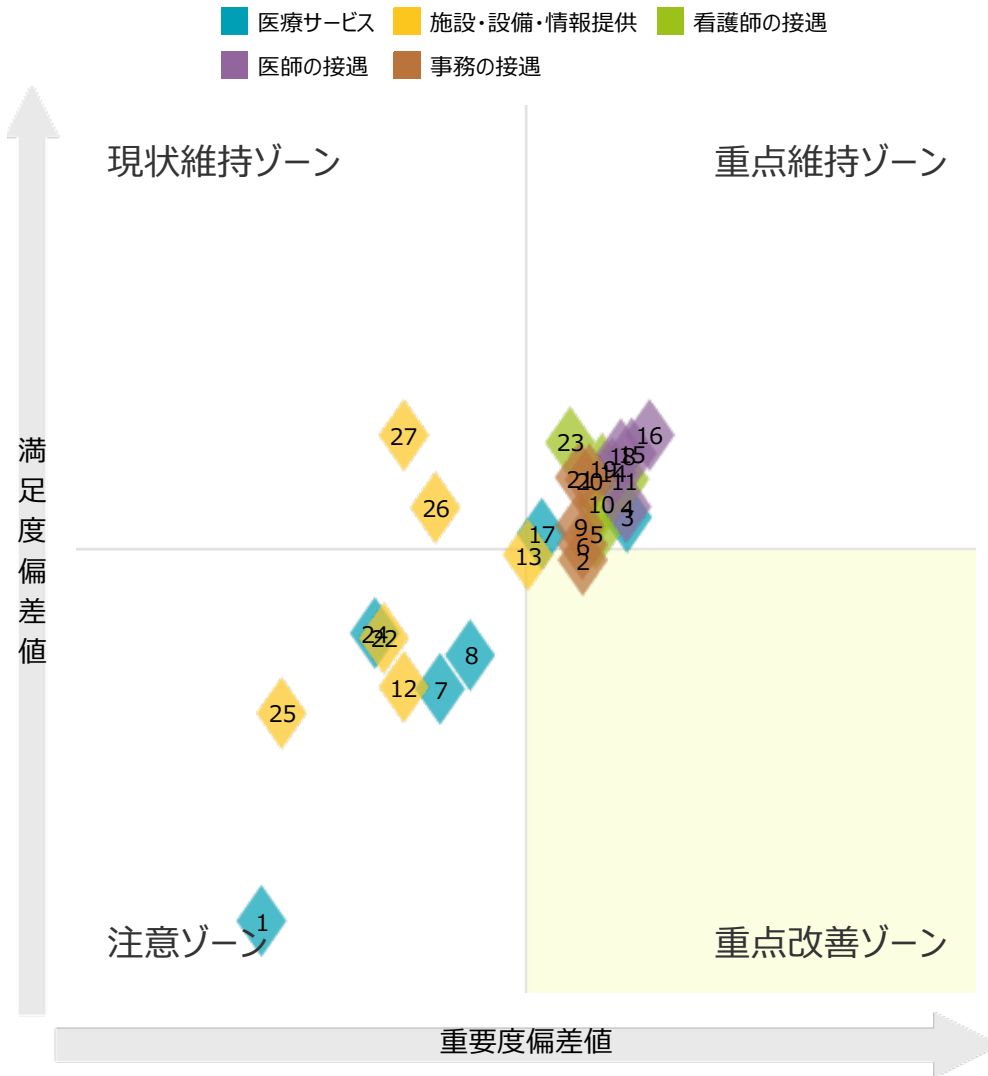
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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	302 人	26.9%	569 人	50.7%	238 人	21.2%	0 人	0.0%	1 人	0.1%	13 人	1.2%	1123 人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	302 人	26.9%	578 人	51.5%	224 人	19.9%	11 人	1.0%	3 人	0.3%	5 人	0.4%	1123 人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	263 人	23.4%	545 人	48.5%	286 人	25.5%	8 人	0.7%	4 人	0.4%	17 人	1.5%	1123 人 100.0%
事務@分かりやすい説明	268 人	23.9%	512 人	45.6%	309 人	27.5%	10 人	0.9%	1 人	0.1%	23 人	2.0%	1123 人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	248 人	22.1%	511 人	45.5%	329 人	29.3%	7 人	0.6%	3 人	0.3%	25 人	2.2%	1123 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	4.522	27.3
2	事務@質問や相談のしやすさ	3.208	69.1
3	納得して治療を受けた	2.868	74.1
4	医師@質問や相談のしやすさ	2.365	75.3
5	看護@質問や相談のしやすさ	2.276	72.2
6	事務@分かりやすい説明	2.263	70.9
7	プライバシー配慮	2.257	54.2
8	診療・予約時間への配慮	2.106	58.1
9	事務@信頼・安心できる知識や技術	1.259	73.1
10	看護@分かりやすい説明	1.201	75.7
11	看護@信頼・安心できる知識や技術	1.107	78.5
12	情報提供の適切さ	0.709	54.4
13	診察室・検査室の雰囲気	0.387	69.7
14	医師@身だしなみ	0.373	79.2
15	医師@分かりやすい説明	0.362	81.5
16	医師@信頼・安心できる知識や技術	0.329	83.6
17	安全な医療サービス	0.014	72.2
18	医師@言葉遣いや態度	-0.041	81.4
19	看護@身だしなみ	-0.201	79.7
20	事務@身だしなみ	-0.283	78.5
21	事務@言葉遣いや態度	-0.752	78.7
22	待合の雰囲気	-2.089	60.1
23	看護@言葉遣いや態度	-2.613	82.7
24	会計待ち時間	-2.666	60.6
25	駐車場の利便性	-3.138	51.4
26	バリアフリー	-10.863	75.2
27	トイレ・洗面所	-15.199	83.6

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

施設・設備・情報提供「診察室・検査室の雰囲気」

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

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「バリアフリー」「トイレ・洗面所」

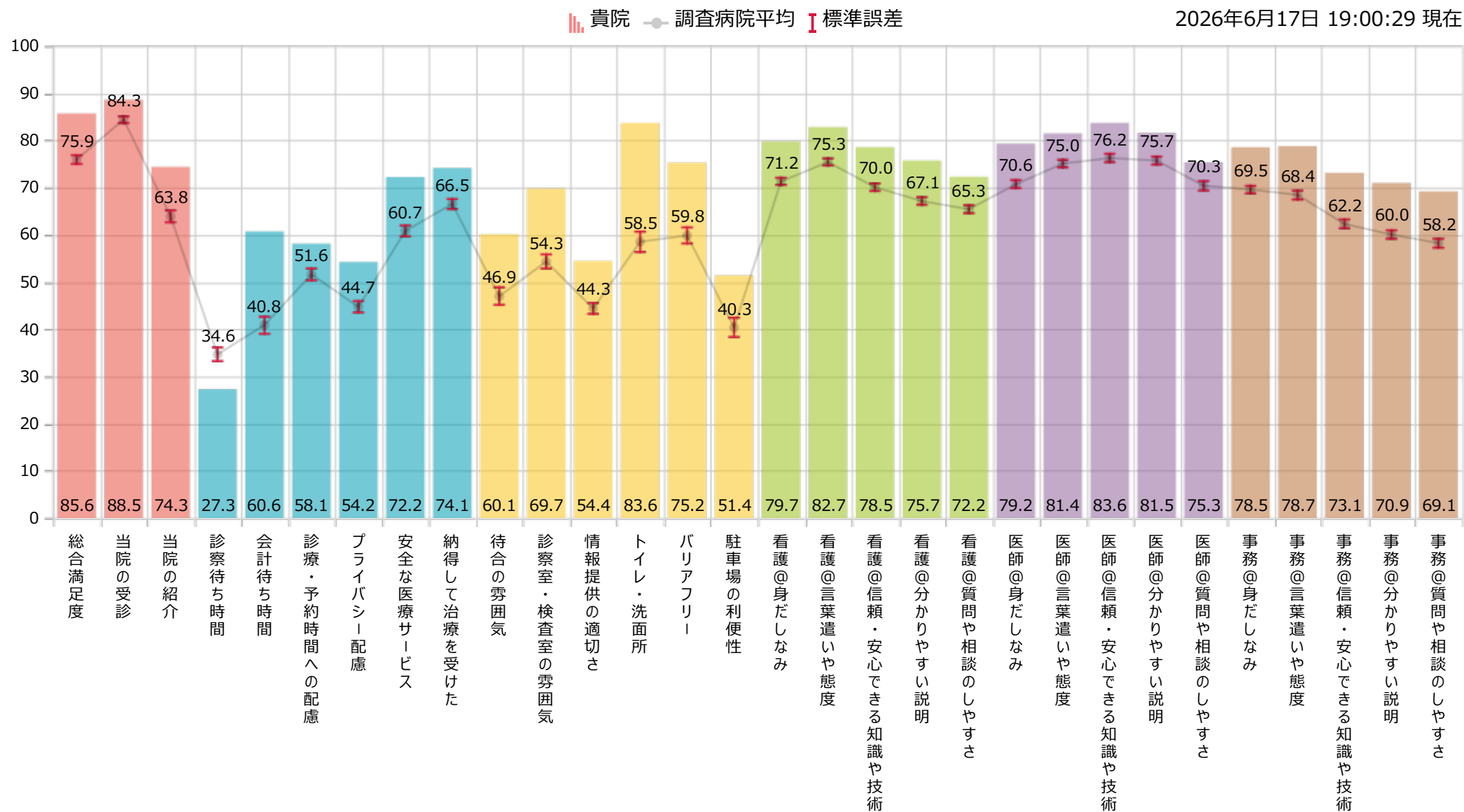
注意ゾーン - 重要度も満足度も低い 改善が必要だが優先順位は低い項目

医療サービス「診察待ち時間」「プライバシー配慮」「診療・予約時間への配慮」「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」「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 66 病院で実施



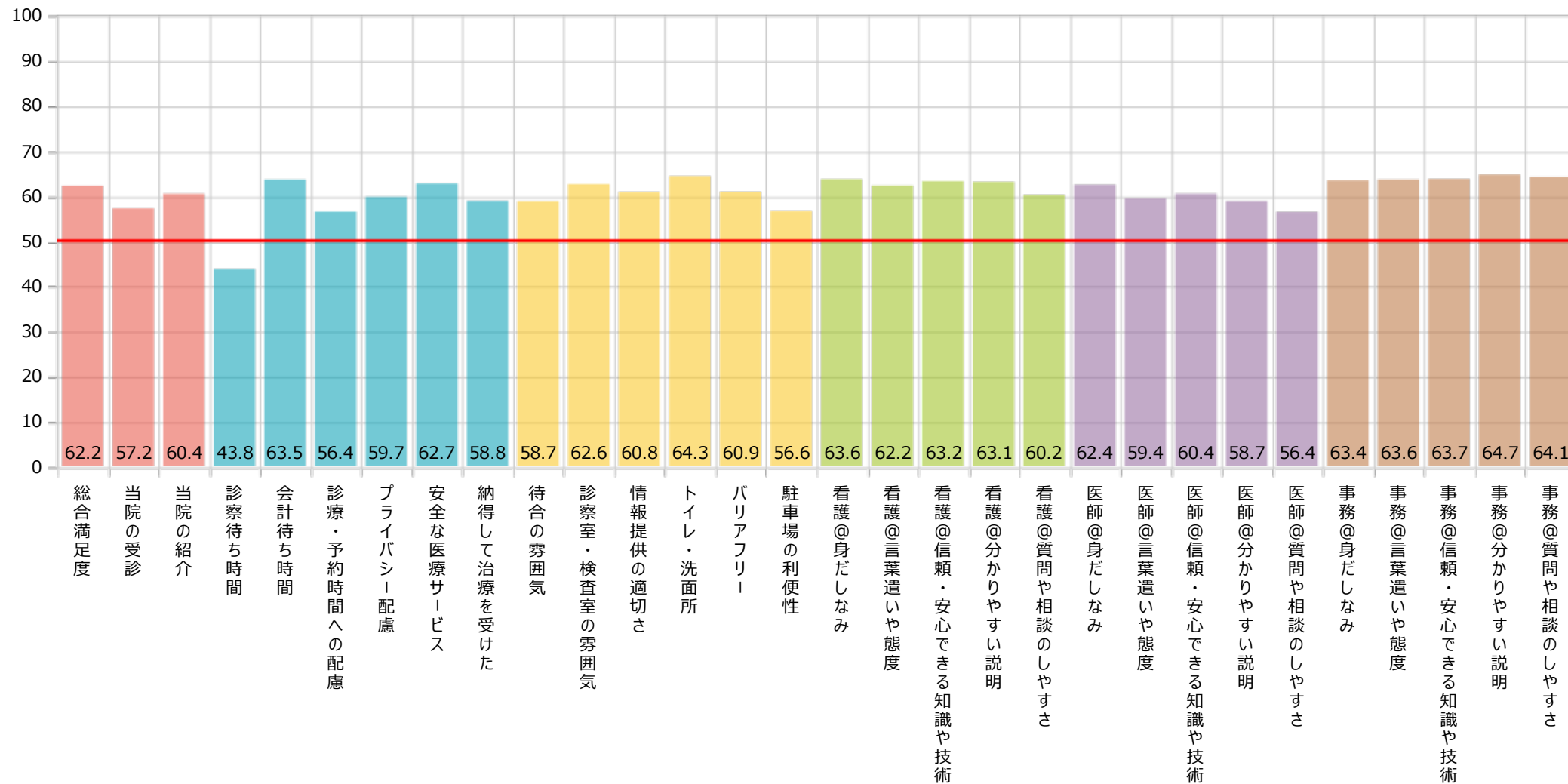
VI. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 66 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 2026年03月09日～2026年03月23日 ● 前回 2025年03月10日～2025年03月18日

