

外来患者 満足度調査 結果報告書

調査期間:2017年 外来患者満足度調査(2017年12月04日～2017年12月08日)

稲沢市民病院

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

患者さんの当院への評価や満足度を客観的に把握し、病院運営に反映させていくことを目的とする

調査期間

2017年12月04日～2017年12月08日

調査日数

5

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

1700

回収数

1488

回収率

87.5%

有効回答数

1454

有効回答率

97.7%

II. 調査票

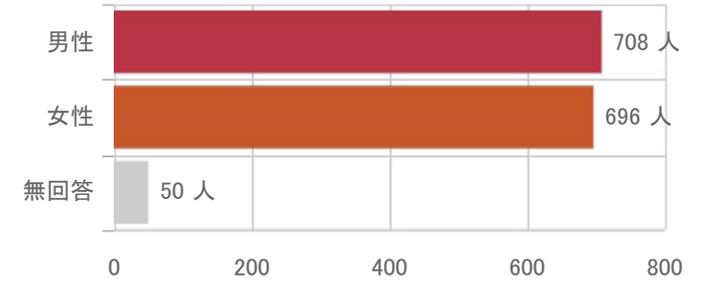
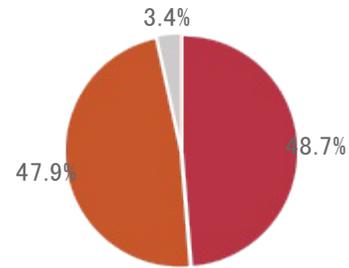
| 満足度調査 | 結果表示(グラフ・表での表記) | 設問分類 | 属性調査 |
|----------------------------|-----------------|------------|-------------------|
| 1 診察までの待ち時間 | 診察待ち時間 | 医療サービス | 1 性別 |
| 2 待合の構造・設備や雰囲気 | 待合の雰囲気 | 施設・設備・情報提供 | 2 年齢 |
| 3 駐車場のスペース、利便性 | 駐車場の利便性 | 施設・設備・情報提供 | 3 本日の受診予約 |
| 4 院内案内や掲示物などの情報提供の適切さ | 情報提供の適切さ | 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

「男性」708 人、「女性」696 人で「男性」が多いです。

| 選択肢 | 回答数(人) | 構成比 |
|-----|--------|--------|
| 男性 | 708 | 48.7% |
| 女性 | 696 | 47.9% |
| 無回答 | 50 | 3.4% |
| 合計 | 1454 | 100.0% |

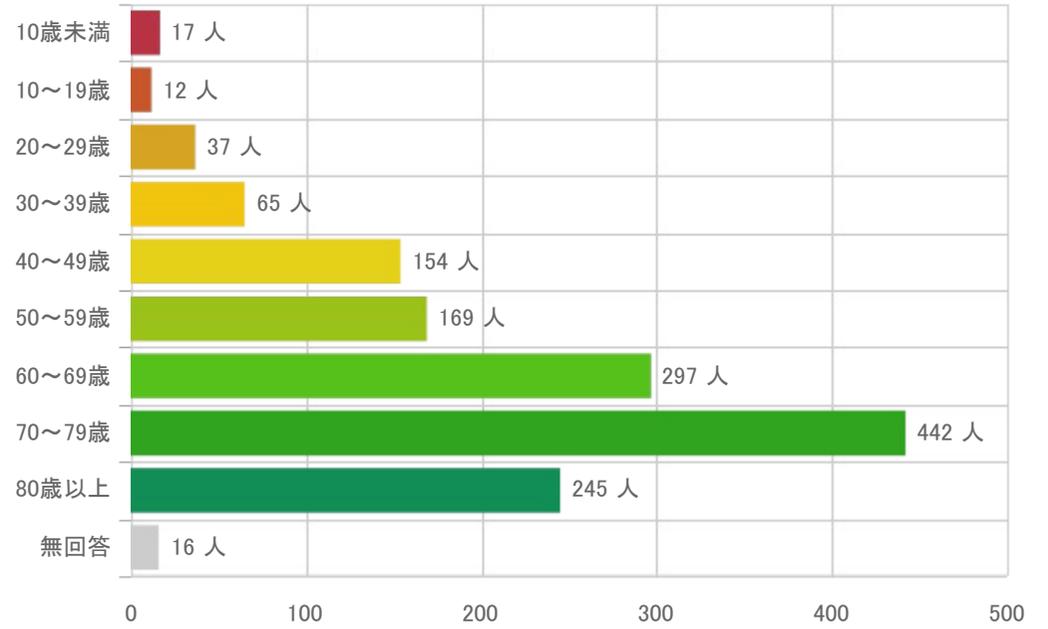


Ⅲ. 属性調査 2 / 6

年齢

「70～79歳」が 442 人と最も多いです。次いで「60～69歳」297 人、「80歳以上」245 人となっています。最も少ないのは「10～19歳」の 12 人です。

| 選択肢 | 回答数(人) | 構成比 |
|--------|--------|--------|
| 10歳未満 | 17 | 1.2% |
| 10～19歳 | 12 | 0.8% |
| 20～29歳 | 37 | 2.5% |
| 30～39歳 | 65 | 4.5% |
| 40～49歳 | 154 | 10.6% |
| 50～59歳 | 169 | 11.6% |
| 60～69歳 | 297 | 20.4% |
| 70～79歳 | 442 | 30.4% |
| 80歳以上 | 245 | 16.9% |
| 無回答 | 16 | 1.1% |
| 合計 | 1454 | 100.0% |

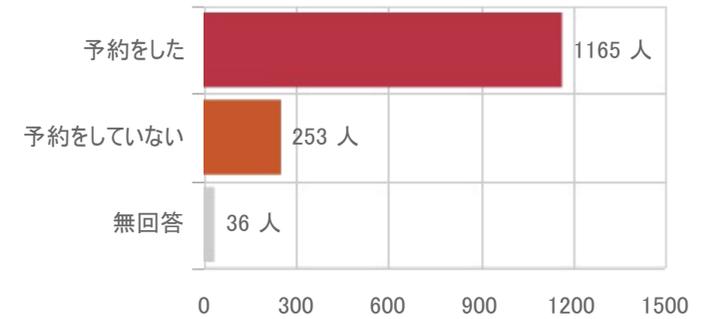
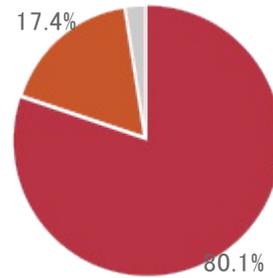


III. 属性調査 3 / 6

本日の受診予約

「予約をした」1165 人、「予約をしていない」253 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 | 1165 | 80.1% |
| 予約をしていない | 253 | 17.4% |
| 無回答 | 36 | 2.5% |
| 合計 | 1454 | 100.0% |

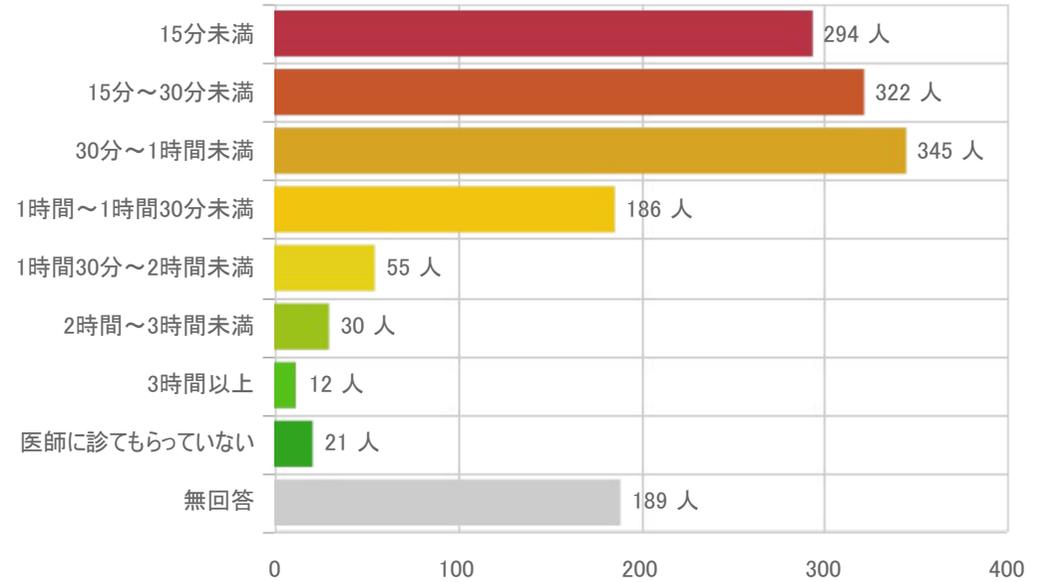


Ⅲ. 属性調査 4 / 6

本日の診察待ち時間

「30分～1時間未満」が 345 人と最も多いです。次いで「15分～30分未満」322 人、「15分未満」294 人となっています。最も少ないのは「3時間以上」の 12 人です。

| 選択肢 | 回答数(人) | 構成比 |
|--------------|--------|--------|
| 15分未満 | 294 | 20.2% |
| 15分～30分未満 | 322 | 22.1% |
| 30分～1時間未満 | 345 | 23.7% |
| 1時間～1時間30分未満 | 186 | 12.8% |
| 1時間30分～2時間未満 | 55 | 3.8% |
| 2時間～3時間未満 | 30 | 2.1% |
| 3時間以上 | 12 | 0.8% |
| 医師に診てもらっていない | 21 | 1.4% |
| 無回答 | 189 | 13.0% |
| 合計 | 1454 | 100.0% |

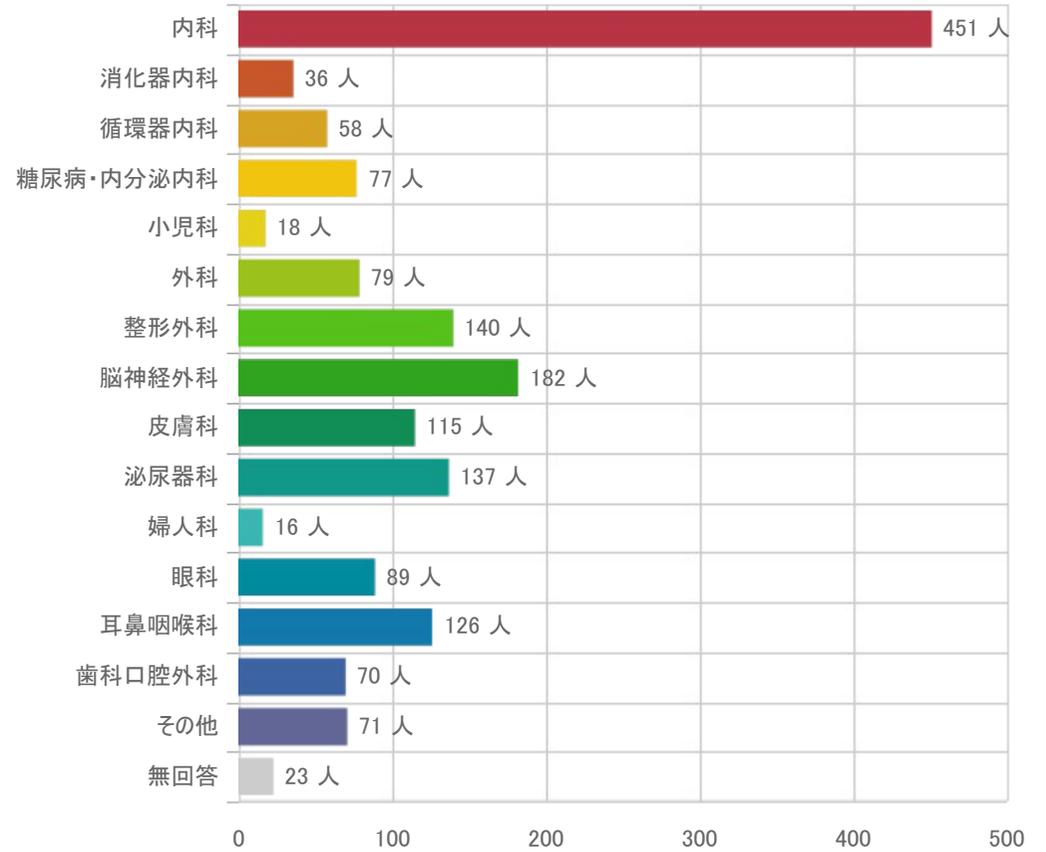


III. 属性調査 5 / 6

複数 本日の受診科目

「内科」が 451 人と最も多いです。次いで「脳神経外科」182 人、「整形外科」140 人となっています。最も少ないのは「婦人科」の 16 人です。

| 選択肢 | 回答数 |
|-----------|-----|
| 内科 | 451 |
| 消化器内科 | 36 |
| 循環器内科 | 58 |
| 糖尿病・内分泌内科 | 77 |
| 小児科 | 18 |
| 外科 | 79 |
| 整形外科 | 140 |
| 脳神経外科 | 182 |
| 皮膚科 | 115 |
| 泌尿器科 | 137 |
| 婦人科 | 16 |
| 眼科 | 89 |
| 耳鼻咽喉科 | 126 |
| 歯科口腔外科 | 70 |
| その他 | 71 |
| 無回答 | 23 |

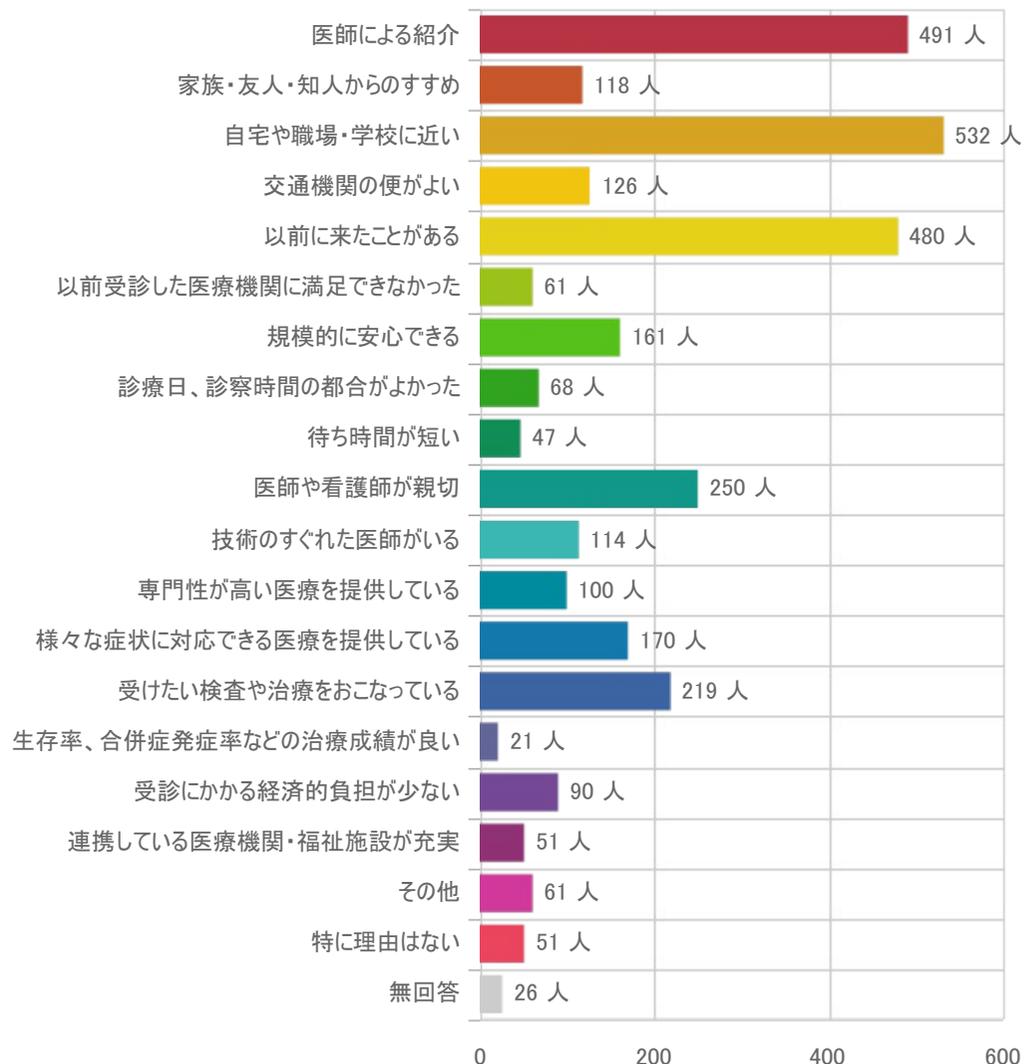


III. 属性調査 6 / 6

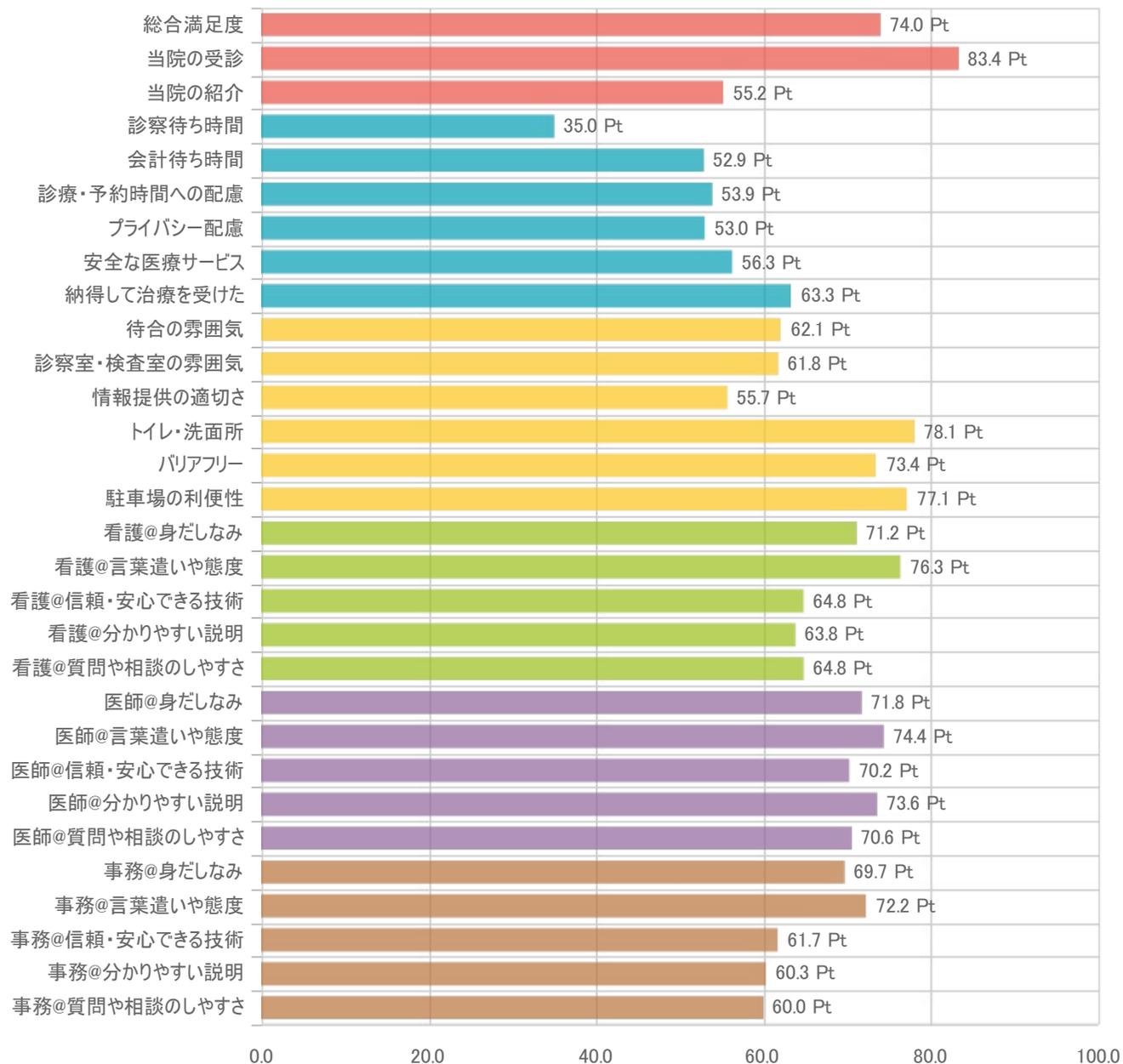
複数 当院を選んだ理由

「自宅や職場・学校に近い」が 532 人と最も多いです。次いで「医師による紹介」491 人、「以前に来たことがある」480 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 21 人です。

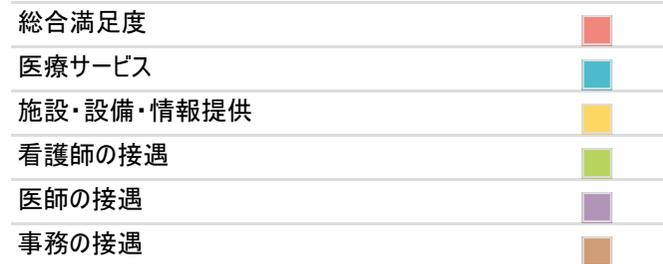
| 選択肢 | 回答数 |
|----------------------|-----|
| 医師による紹介 | 491 |
| 家族・友人・知人からのすすめ | 118 |
| 自宅や職場・学校に近い | 532 |
| 交通機関の便がよい | 126 |
| 以前に来たことがある | 480 |
| 以前受診した医療機関に満足できなかった | 61 |
| 規模的に安心できる | 161 |
| 診療日、診察時間の都合がよかった | 68 |
| 待ち時間が短い | 47 |
| 医師や看護師が親切 | 250 |
| 技術のすぐれた医師がいる | 114 |
| 専門性が高い医療を提供している | 100 |
| 様々な症状に対応できる医療を提供している | 170 |
| 受けたい検査や治療をおこなっている | 219 |
| 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 | 90 |
| 連携している医療機関・福祉施設が充実 | 51 |
| その他 | 61 |
| 特に理由はない | 51 |
| 無回答 | 26 |



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **74.0** ポイント



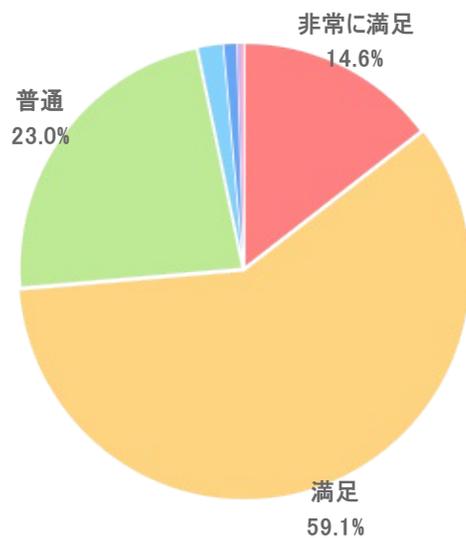
最もポイントが高いのは、「当院の受診」の 83.4 ポイントです。
 次いで「トイレ・洗面所」の 78.1 ポイント、「駐車場の利便性」の 77.1 ポイントとなっています。
 最もポイントが低いのは、「診察待ち時間」の 35.0 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

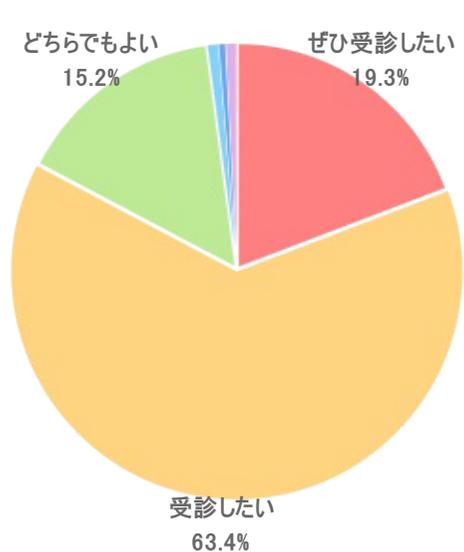
V-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

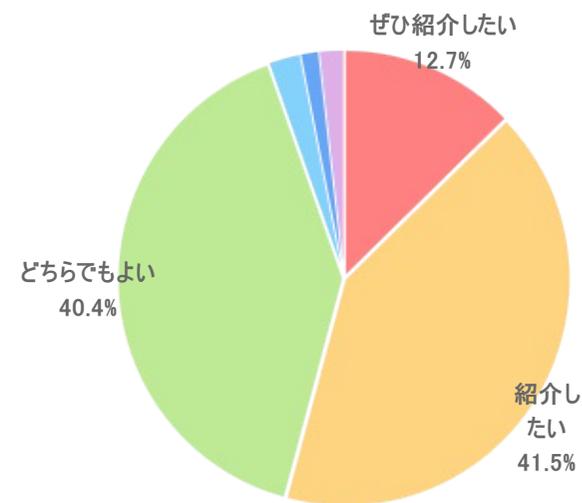
| 総合満足度 | 回答数(人) | 構成比 |
|-------|--------|--------|
| 非常に満足 | 212 | 14.6% |
| 満足 | 859 | 59.1% |
| 普通 | 335 | 23.0% |
| やや不満 | 27 | 1.9% |
| 不満 | 14 | 1.0% |
| 無回答 | 7 | 0.5% |
| 合計 | 1454 | 100.0% |



| 当院の受診 | 回答数(人) | 構成比 |
|------------|--------|--------|
| ぜひ受診したい | 280 | 19.3% |
| 受診したい | 922 | 63.4% |
| どちらでもよい | 221 | 15.2% |
| あまり受診したくない | 12 | 0.8% |
| 受診したくない | 7 | 0.5% |
| 無回答 | 12 | 0.8% |
| 合計 | 1454 | 100.0% |



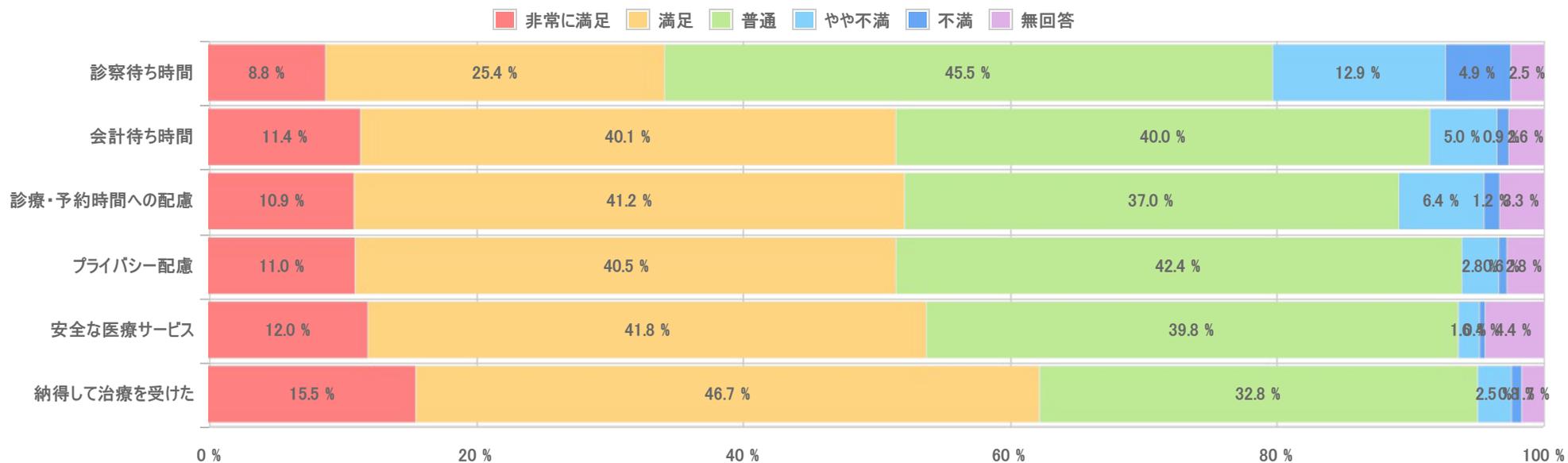
| 当院の紹介 | 回答数(人) | 構成比 |
|------------|--------|--------|
| ぜひ紹介したい | 185 | 12.7% |
| 紹介したい | 603 | 41.5% |
| どちらでもよい | 587 | 40.4% |
| あまり紹介したくない | 34 | 2.3% |
| 紹介したくない | 19 | 1.3% |
| 無回答 | 26 | 1.8% |
| 合計 | 1454 | 100.0% |



V-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

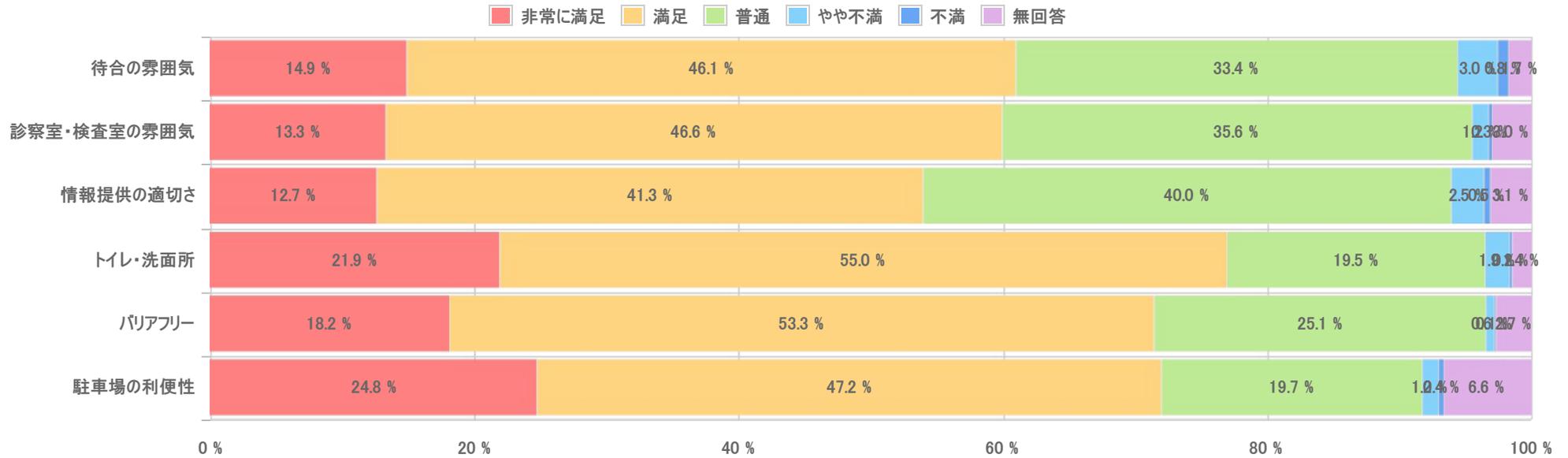
| 項目 | 非常に満足 | | 満足 | | 普通 | | やや不満 | | 不満 | | 無回答 | | 合計 | |
|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|------|------|--------|--------|
| 診察待ち時間 | 128 人 | 8.8% | 369 人 | 25.4% | 662 人 | 45.5% | 188 人 | 12.9% | 71 人 | 4.9% | 36 人 | 2.5% | 1454 人 | 100.0% |
| 会計待ち時間 | 166 人 | 11.4% | 583 人 | 40.1% | 581 人 | 40.0% | 73 人 | 5.0% | 13 人 | 0.9% | 38 人 | 2.6% | 1454 人 | 100.0% |
| 診療・予約時間への配慮 | 159 人 | 10.9% | 599 人 | 41.2% | 538 人 | 37.0% | 93 人 | 6.4% | 17 人 | 1.2% | 48 人 | 3.3% | 1454 人 | 100.0% |
| プライバシー配慮 | 160 人 | 11.0% | 589 人 | 40.5% | 616 人 | 42.4% | 40 人 | 2.8% | 9 人 | 0.6% | 40 人 | 2.8% | 1454 人 | 100.0% |
| 安全な医療サービス | 174 人 | 12.0% | 608 人 | 41.8% | 579 人 | 39.8% | 23 人 | 1.6% | 6 人 | 0.4% | 64 人 | 4.4% | 1454 人 | 100.0% |
| 納得して治療を受けた | 226 人 | 15.5% | 679 人 | 46.7% | 477 人 | 32.8% | 37 人 | 2.5% | 11 人 | 0.8% | 24 人 | 1.7% | 1454 人 | 100.0% |



V-2. カテゴリー別満足度構成比 3 / 6

施設・設備・情報提供

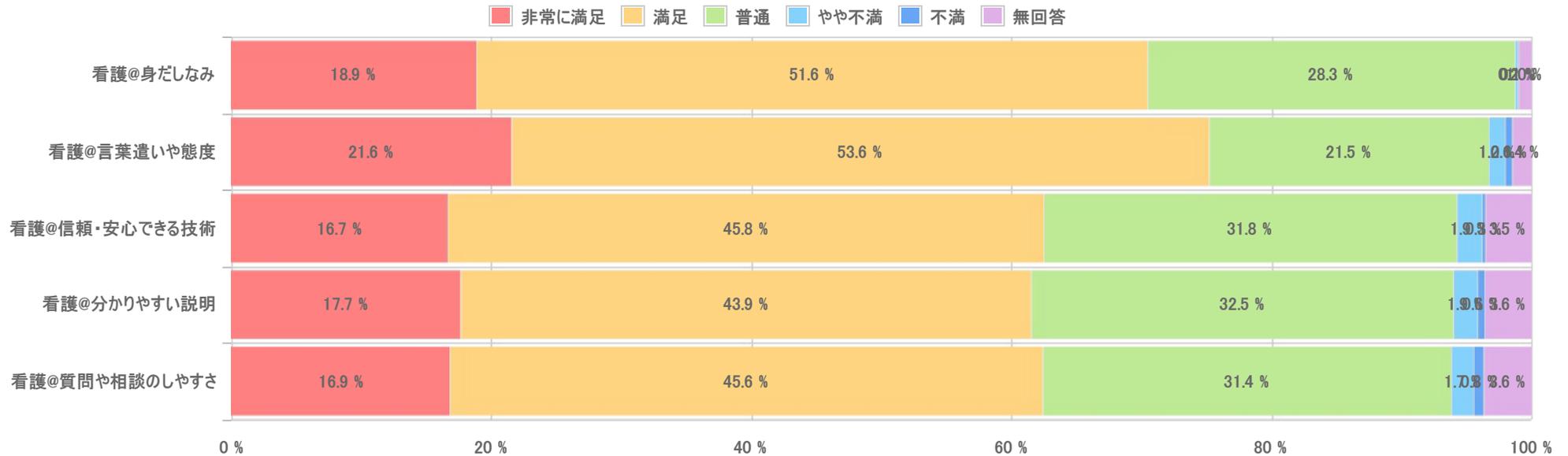
| 項目 | 非常に満足 | | 満足 | | 普通 | | やや不満 | | 不満 | | 無回答 | | 合計 | |
|-------------|-------|-------|------|-------|------|-------|------|------|-----|------|-----|------|-------|--------|
| 待合の雰囲気 | 217人 | 14.9% | 670人 | 46.1% | 486人 | 33.4% | 44人 | 3.0% | 12人 | 0.8% | 25人 | 1.7% | 1454人 | 100.0% |
| 診察室・検査室の雰囲気 | 194人 | 13.3% | 678人 | 46.6% | 517人 | 35.6% | 18人 | 1.2% | 4人 | 0.3% | 43人 | 3.0% | 1454人 | 100.0% |
| 情報提供の適切さ | 184人 | 12.7% | 601人 | 41.3% | 581人 | 40.0% | 36人 | 2.5% | 7人 | 0.5% | 45人 | 3.1% | 1454人 | 100.0% |
| トイレ・洗面所 | 319人 | 21.9% | 800人 | 55.0% | 284人 | 19.5% | 27人 | 1.9% | 3人 | 0.2% | 21人 | 1.4% | 1454人 | 100.0% |
| バリアフリー | 264人 | 18.2% | 775人 | 53.3% | 365人 | 25.1% | 9人 | 0.6% | 2人 | 0.1% | 39人 | 2.7% | 1454人 | 100.0% |
| 駐車場の利便性 | 360人 | 24.8% | 687人 | 47.2% | 287人 | 19.7% | 18人 | 1.2% | 6人 | 0.4% | 96人 | 6.6% | 1454人 | 100.0% |



V-2. カテゴリー別満足度構成比 4 / 6

看護師の接遇

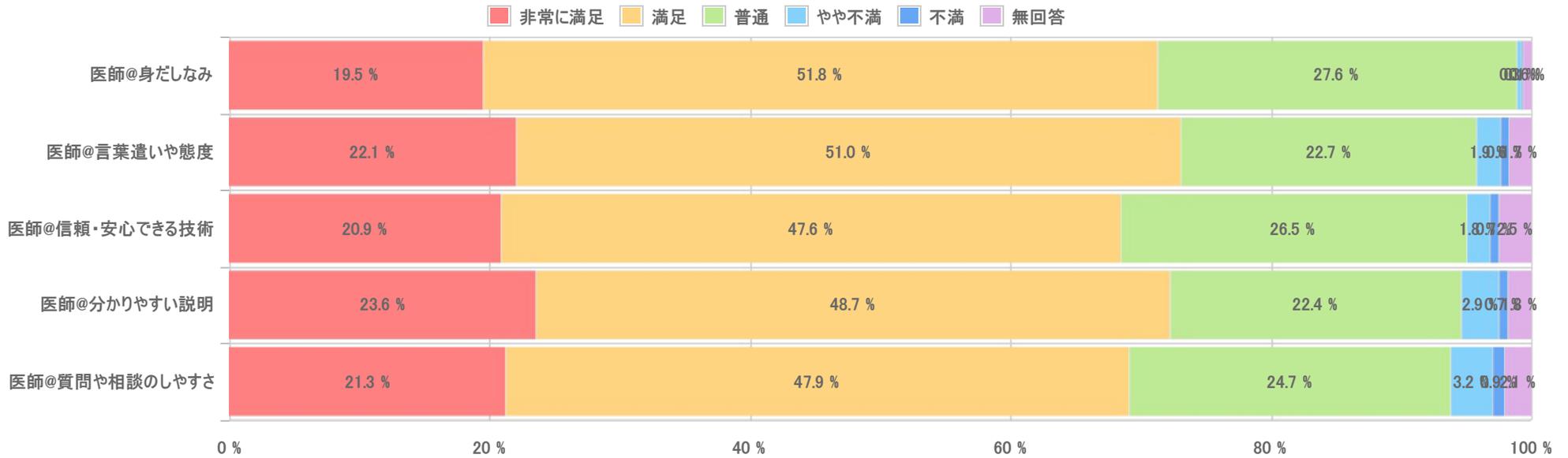
| 項目 | 非常に満足 | | 満足 | | 普通 | | やや不満 | | 不満 | | 無回答 | | 合計 | |
|---------------|-------|-------|------|-------|------|-------|------|------|-----|------|-----|------|-------|--------|
| 看護@身だしなみ | 275人 | 18.9% | 750人 | 51.6% | 411人 | 28.3% | 3人 | 0.2% | 1人 | 0.1% | 14人 | 1.0% | 1454人 | 100.0% |
| 看護@言葉遣いや態度 | 314人 | 21.6% | 780人 | 53.6% | 313人 | 21.5% | 18人 | 1.2% | 8人 | 0.6% | 21人 | 1.4% | 1454人 | 100.0% |
| 看護@信頼・安心できる技術 | 243人 | 16.7% | 666人 | 45.8% | 462人 | 31.8% | 28人 | 1.9% | 4人 | 0.3% | 51人 | 3.5% | 1454人 | 100.0% |
| 看護@分かりやすい説明 | 257人 | 17.7% | 638人 | 43.9% | 472人 | 32.5% | 27人 | 1.9% | 8人 | 0.6% | 52人 | 3.6% | 1454人 | 100.0% |
| 看護@質問や相談のしやすさ | 245人 | 16.9% | 663人 | 45.6% | 457人 | 31.4% | 25人 | 1.7% | 11人 | 0.8% | 53人 | 3.6% | 1454人 | 100.0% |



V-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

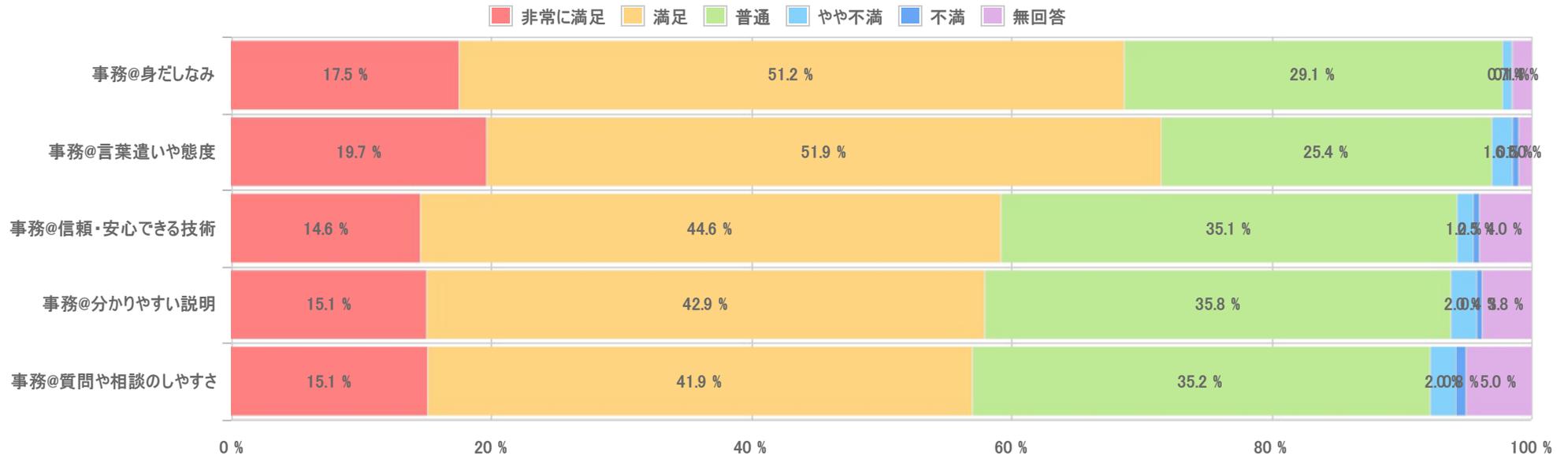
| 項目 | 非常に満足 | | 満足 | | 普通 | | やや不満 | | 不満 | | 無回答 | | 合計 | |
|---------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|------|------|------|------|--------|--------|
| 医師@身だしなみ | 284 人 | 19.5% | 753 人 | 51.8% | 401 人 | 27.6% | 5 人 | 0.3% | 2 人 | 0.1% | 9 人 | 0.6% | 1454 人 | 100.0% |
| 医師@言葉遣いや態度 | 321 人 | 22.1% | 742 人 | 51.0% | 330 人 | 22.7% | 27 人 | 1.9% | 9 人 | 0.6% | 25 人 | 1.7% | 1454 人 | 100.0% |
| 医師@信頼・安心できる技術 | 304 人 | 20.9% | 692 人 | 47.6% | 386 人 | 26.5% | 26 人 | 1.8% | 10 人 | 0.7% | 36 人 | 2.5% | 1454 人 | 100.0% |
| 医師@分かりやすい説明 | 343 人 | 23.6% | 708 人 | 48.7% | 325 人 | 22.4% | 42 人 | 2.9% | 10 人 | 0.7% | 26 人 | 1.8% | 1454 人 | 100.0% |
| 医師@質問や相談のしやすさ | 309 人 | 21.3% | 696 人 | 47.9% | 359 人 | 24.7% | 47 人 | 3.2% | 13 人 | 0.9% | 30 人 | 2.1% | 1454 人 | 100.0% |



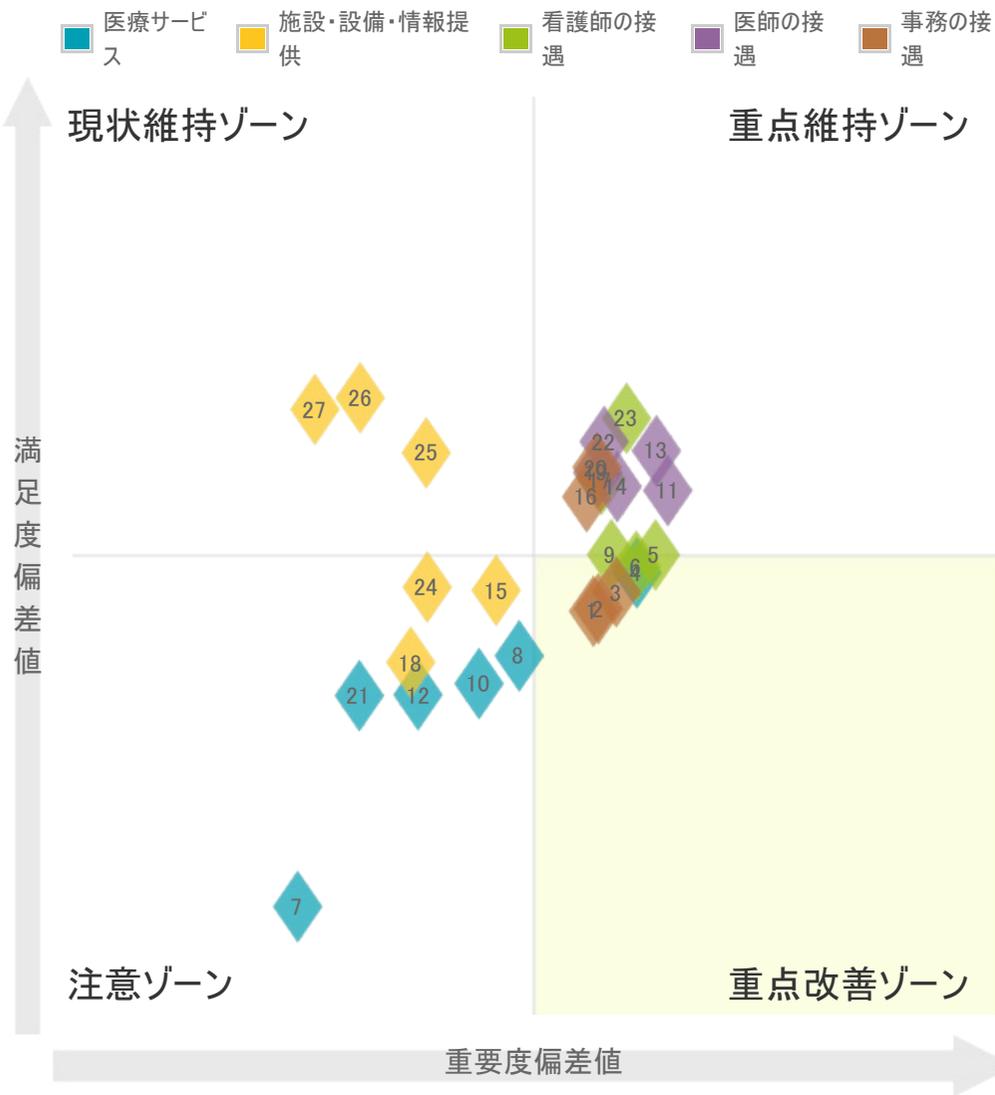
V-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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 | 255 人 | 17.5% | 744 人 | 51.2% | 423 人 | 29.1% | 10 人 | 0.7% | 1 人 | 0.1% | 21 人 | 1.4% | 1454 人 | 100.0% |
| 事務@言葉遣いや態度 | 286 人 | 19.7% | 754 人 | 51.9% | 370 人 | 25.4% | 23 人 | 1.6% | 7 人 | 0.5% | 14 人 | 1.0% | 1454 人 | 100.0% |
| 事務@信頼・安心できる技術 | 212 人 | 14.6% | 649 人 | 44.6% | 510 人 | 35.1% | 18 人 | 1.2% | 7 人 | 0.5% | 58 人 | 4.0% | 1454 人 | 100.0% |
| 事務@分かりやすい説明 | 219 人 | 15.1% | 624 人 | 42.9% | 521 人 | 35.8% | 29 人 | 2.0% | 6 人 | 0.4% | 55 人 | 3.8% | 1454 人 | 100.0% |
| 事務@質問や相談のしやすさ | 220 人 | 15.1% | 609 人 | 41.9% | 512 人 | 35.2% | 29 人 | 2.0% | 11 人 | 0.8% | 73 人 | 5.0% | 1454 人 | 100.0% |



VI. 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 | 6.951 | 60.0 |
| 2 | 事務@分かりやすい説明 | 6.818 | 60.3 |
| 3 | 事務@信頼・安心できる技術 | 5.976 | 61.7 |
| 4 | 納得して治療を受けた | 5.493 | 63.3 |
| 5 | 看護@信頼・安心できる技術 | 5.245 | 64.8 |
| 6 | 看護@分かりやすい説明 | 5.059 | 63.8 |
| 7 | 診察待ち時間 | 4.583 | 35.0 |
| 8 | 安全な医療サービス | 3.611 | 56.3 |
| 9 | 看護@質問や相談のしやすさ | 3.323 | 64.8 |
| 10 | 診療・予約時間への配慮 | 2.957 | 53.9 |
| 11 | 医師@信頼・安心できる技術 | 2.729 | 70.2 |
| 12 | プライバシー配慮 | 0.941 | 53.0 |
| 13 | 医師@分かりやすい説明 | 0.681 | 73.6 |
| 14 | 医師@質問や相談のしやすさ | 0.555 | 70.6 |
| 15 | 診察室・検査室の雰囲気 | -0.104 | 61.8 |
| 16 | 事務@身だしなみ | -0.241 | 69.7 |
| 17 | 看護@身だしなみ | -0.345 | 71.2 |
| 18 | 情報提供の適切さ | -0.616 | 55.7 |
| 19 | 医師@身だしなみ | -0.770 | 71.8 |
| 20 | 事務@言葉遣いや態度 | -1.008 | 72.2 |
| 21 | 会計待ち時間 | -1.318 | 52.9 |
| 22 | 医師@言葉遣いや態度 | -1.740 | 74.4 |
| 23 | 看護@言葉遣いや態度 | -1.769 | 76.3 |
| 24 | 待合の雰囲気 | -3.044 | 62.1 |
| 25 | バリアフリー | -13.097 | 73.4 |
| 26 | トイレ・洗面所 | -20.973 | 78.1 |
| 27 | 駐車場の利便性 | -25.682 | 77.1 |

VI. 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「納得して治療を受けた」

看護師の接遇「看護@分かりやすい説明」

事務の接遇「事務@質問や相談のしやすさ」「事務@分かりやすい説明」「事務@信頼・安心できる技術」

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

看護師の接遇「看護@信頼・安心できる技術」「看護@質問や相談のしやすさ」「看護@身だしなみ」「看護@言葉遣いや態度」

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

事務の接遇「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」「駐車場の利便性」

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」「安全な医療サービス」「診療・予約時間への配慮」「プライバシー配慮」「会計待ち時間」

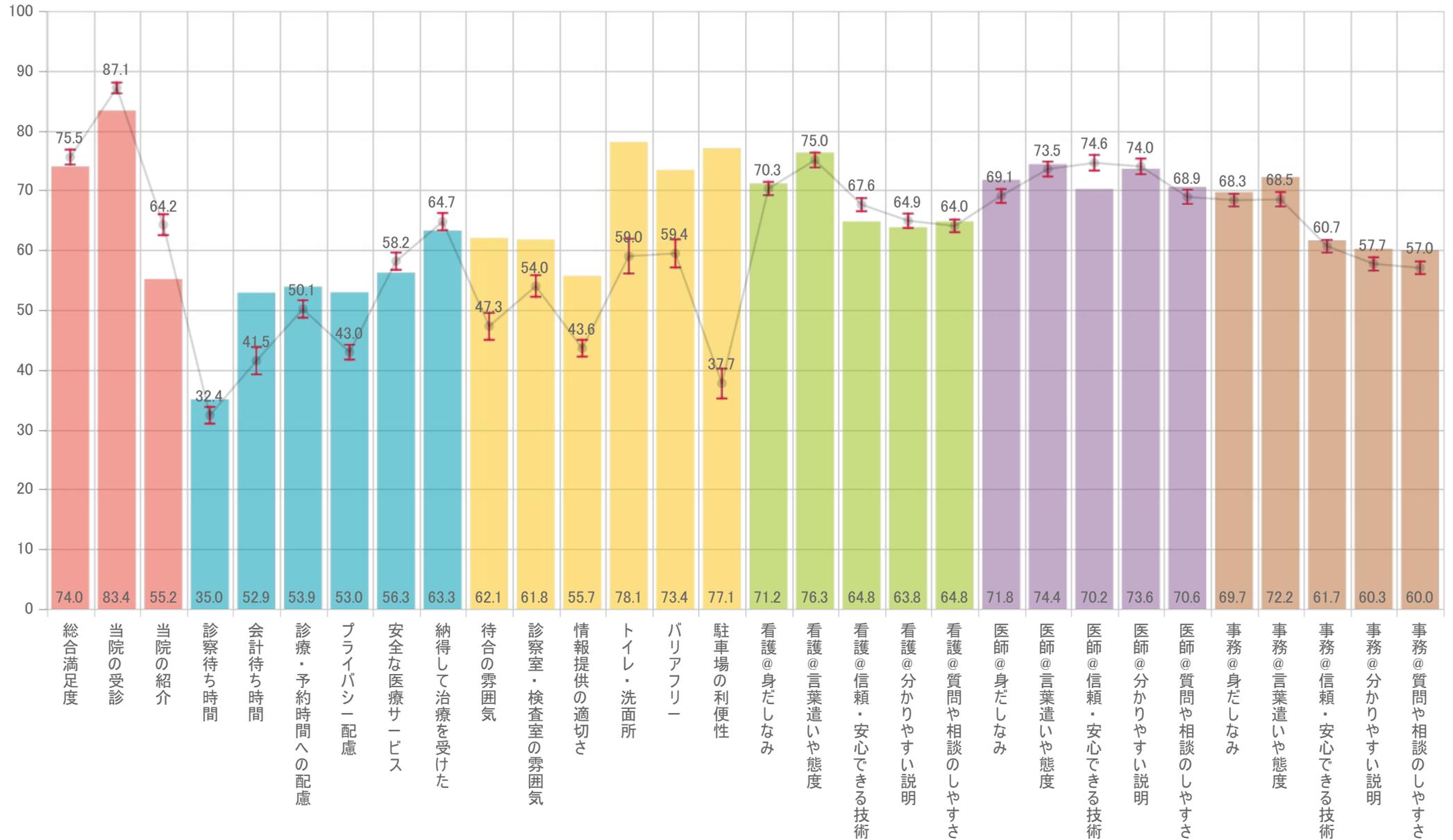
施設・設備・情報提供「診察室・検査室の雰囲気」「情報提供の適切さ」「待合の雰囲気」

VII. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 35 病院で実施

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2018年2月28日 9:11:50 現在



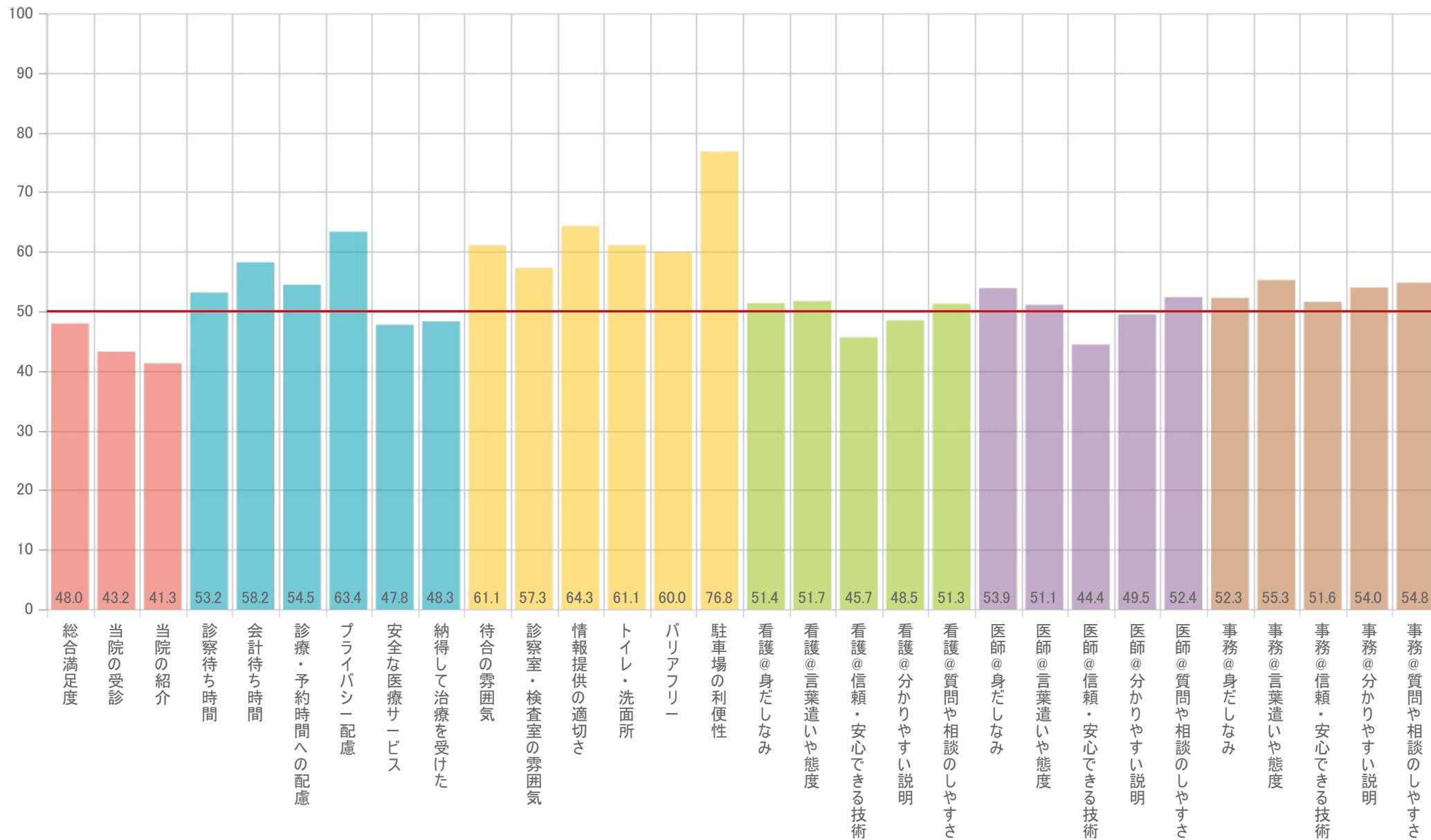
VII. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 35 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。



VIII. 経年変化(全項目満足度一覧の前回値との比較)

■ 今回 2017年12月04日～2017年12月08日 ● 前回 2016年08月19日～2016年12月28日

