

外来患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：2019年 外来患者満足度調査（2019年12月02日～2019年12月06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

2019年12月02日～2019年12月06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

1500

回収数

1339

回収率

89.3%

有効回答数

1318

有効回答率

98.4%

II. 調査票

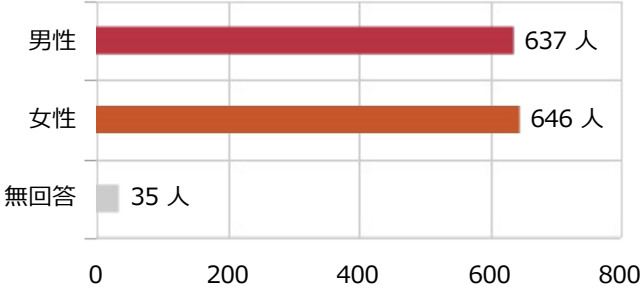
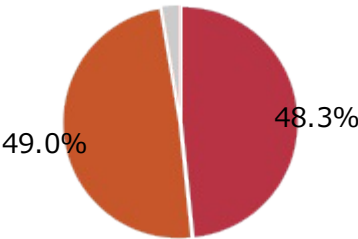
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 診察までの待ち時間	診察待ち時間	医療サービス	1 性別
2 待合の構造・設備や雰囲気	待合の雰囲気	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 駐車場のスペース、利便性	駐車場の利便性	施設・設備・情報提供	3 本日の受診予約
4 院内案内や掲示物などの情報提供の適切さ	情報提供の適切さ	施設・設備・情報提供	4 本日の診察待ち時間
5 待合・診察室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	5 本日の受診科目（複数選択可）
6 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	6 当院を選んだ理由（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」646 人、「男性」637 人で「女性」が多いです。

選択肢		回答数（人）	構成比
男性	■	637	48.3%
女性	■	646	49.0%
無回答	■	35	2.7%
合計		1318	100.0%

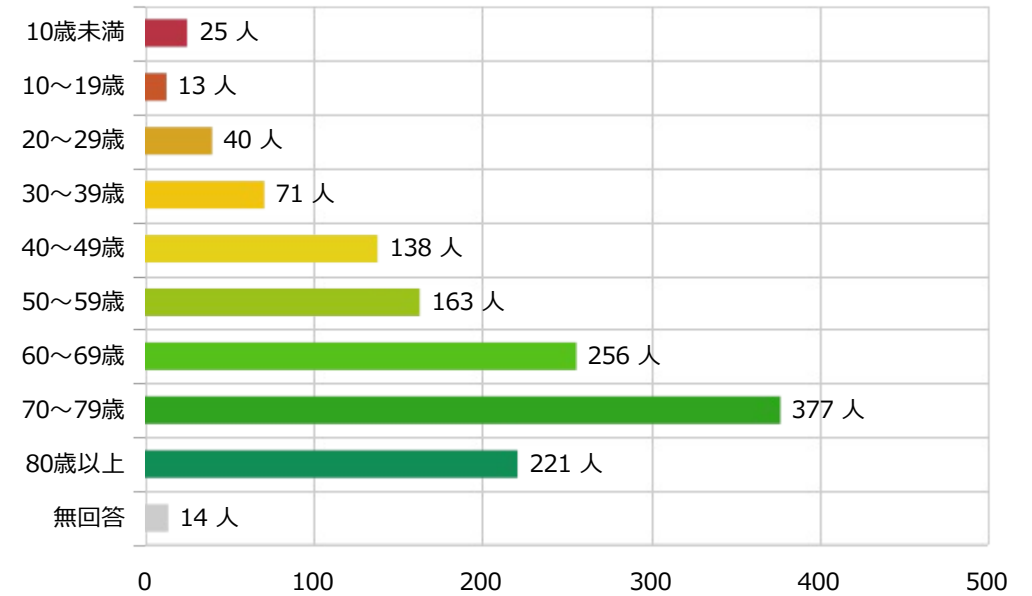


Ⅲ. 属性調査 2 / 6

年齢

「70～79歳」が 377 人と最も多いです。次いで「60～69歳」256 人、「80歳以上」221 人となっています。最も少ないのは「10～19歳」の 13 人です。

選択肢		回答数（人）	構成比
10歳未満	■	25	1.9%
10～19歳	■	13	1.0%
20～29歳	■	40	3.0%
30～39歳	■	71	5.4%
40～49歳	■	138	10.5%
50～59歳	■	163	12.4%
60～69歳	■	256	19.4%
70～79歳	■	377	28.6%
80歳以上	■	221	16.8%
無回答	■	14	1.1%
合計		1318	100.0%

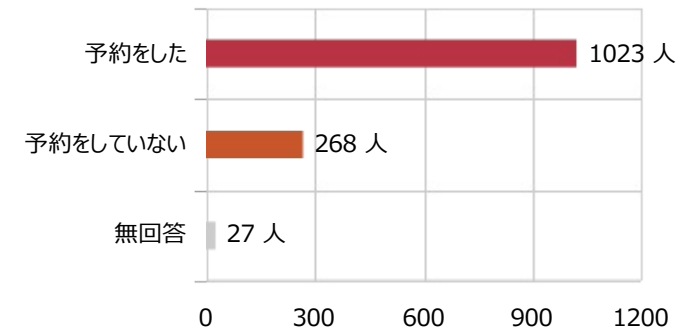
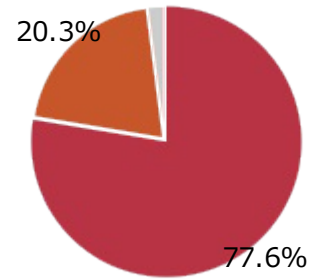


Ⅲ. 属性調査 3 / 6

本日の受診予約

「予約をした」1023 人、「予約をしていない」268 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	■	1023	77.6%
予約をしていない	■	268	20.3%
無回答	■	27	2.0%
合計		1318	100.0%

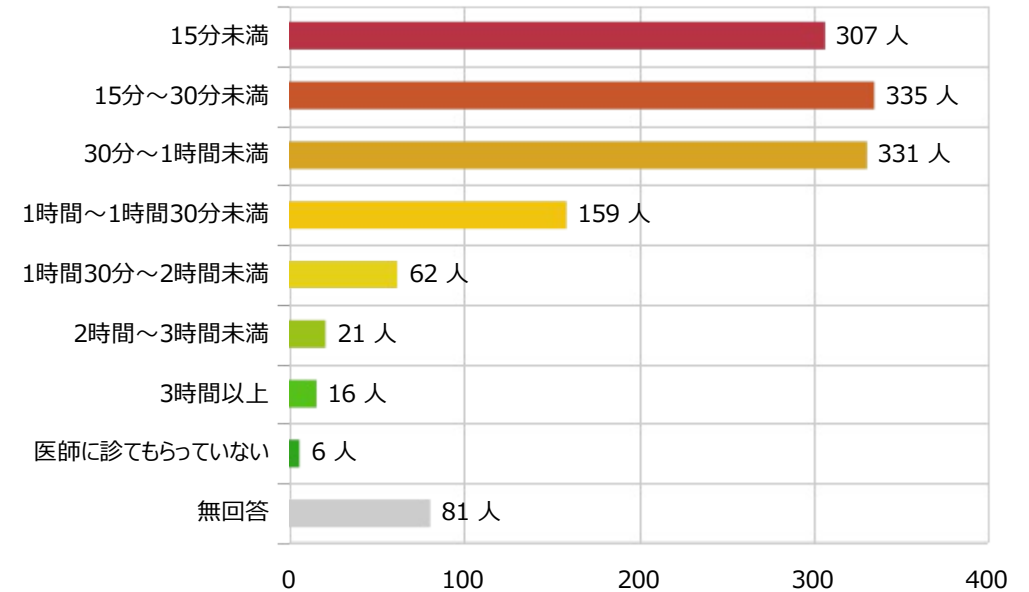


Ⅲ. 属性調査 4 / 6

本日の診察待ち時間

「15分～30分未満」が 335 人と最も多いです。次いで「30分～1時間未満」331 人、「15分未満」307 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 6 人です。

選択肢		回答数（人）	構成比
15分未満	■	307	23.3%
15分～30分未満	■	335	25.4%
30分～1時間未満	■	331	25.1%
1時間～1時間30分未満	■	159	12.1%
1時間30分～2時間未満	■	62	4.7%
2時間～3時間未満	■	21	1.6%
3時間以上	■	16	1.2%
医師に診てもらっていない	■	6	0.5%
無回答	■	81	6.1%
合計		1318	100.0%

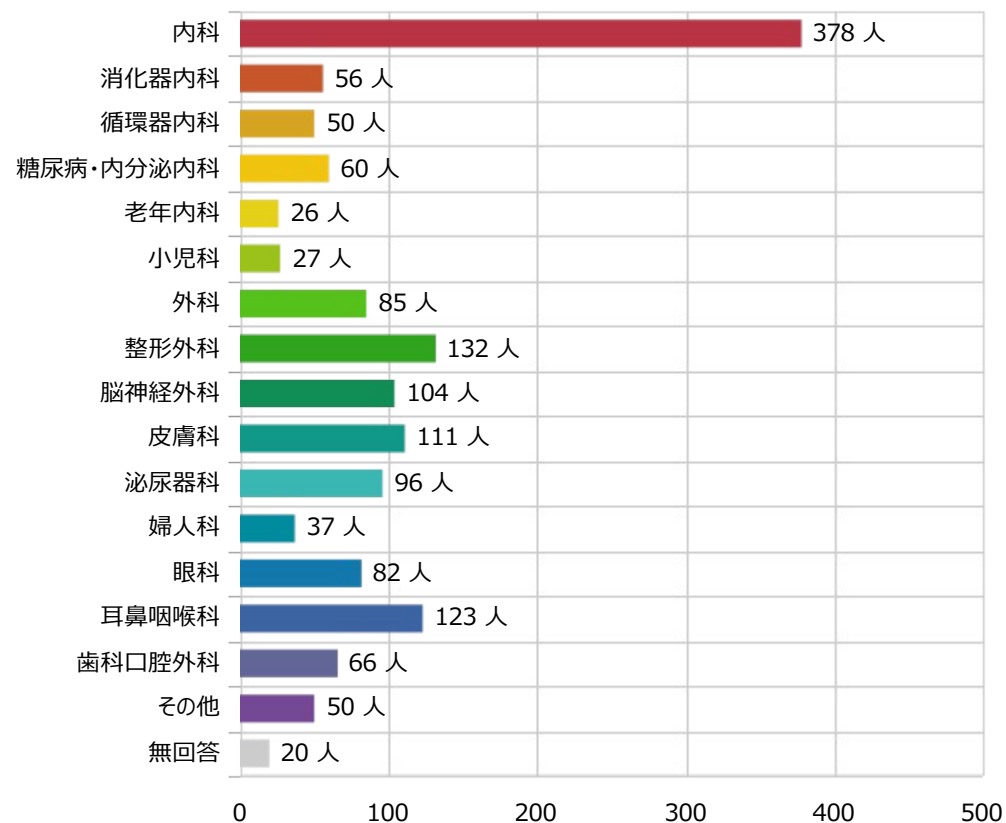


Ⅲ. 属性調査 5 / 6

複数 本日の受診科目

「内科」が 378 人と最も多いです。次いで「整形外科」132 人、「耳鼻咽喉科」123 人となっています。最も少ないのは「老年内科」の 26 人です。

選択肢	回答数
内科	378
消化器内科	56
循環器内科	50
糖尿病・内分泌内科	60
老年内科	26
小児科	27
外科	85
整形外科	132
脳神経外科	104
皮膚科	111
泌尿器科	96
婦人科	37
眼科	82
耳鼻咽喉科	123
歯科口腔外科	66
その他	50
無回答	20

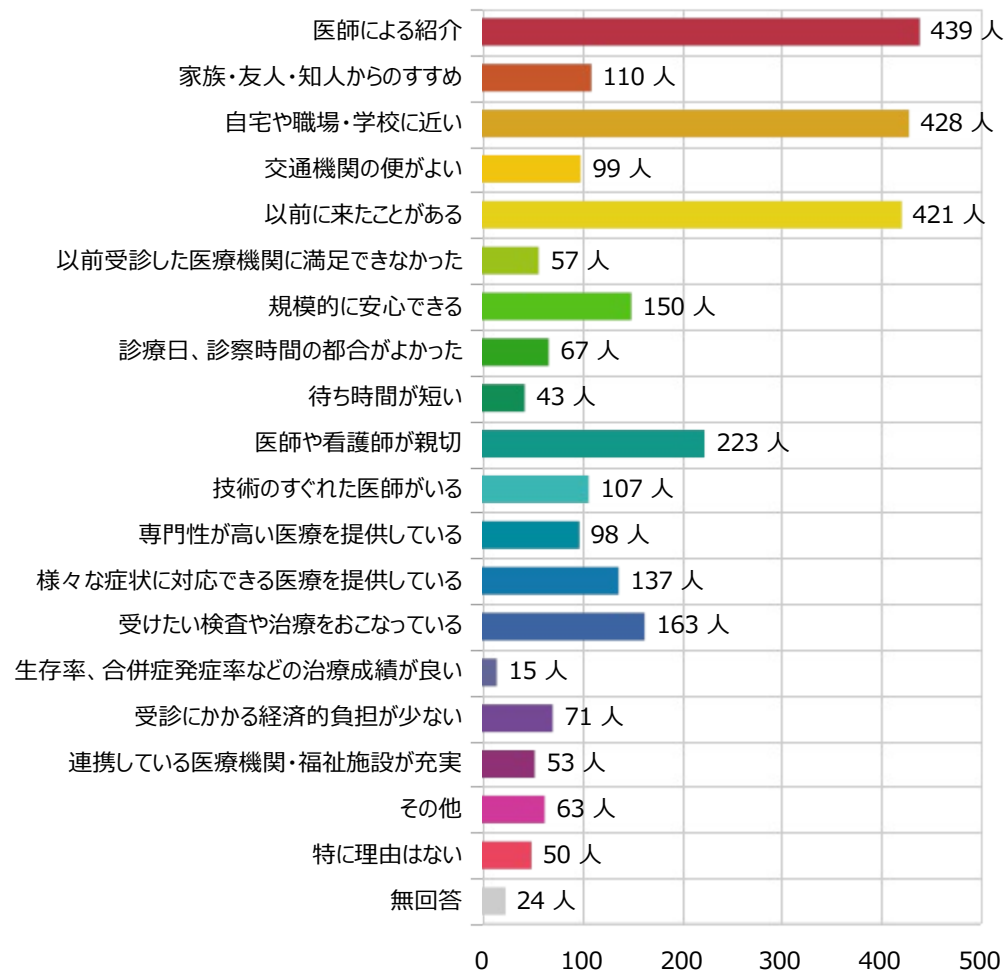


Ⅲ. 属性調査 6 / 6

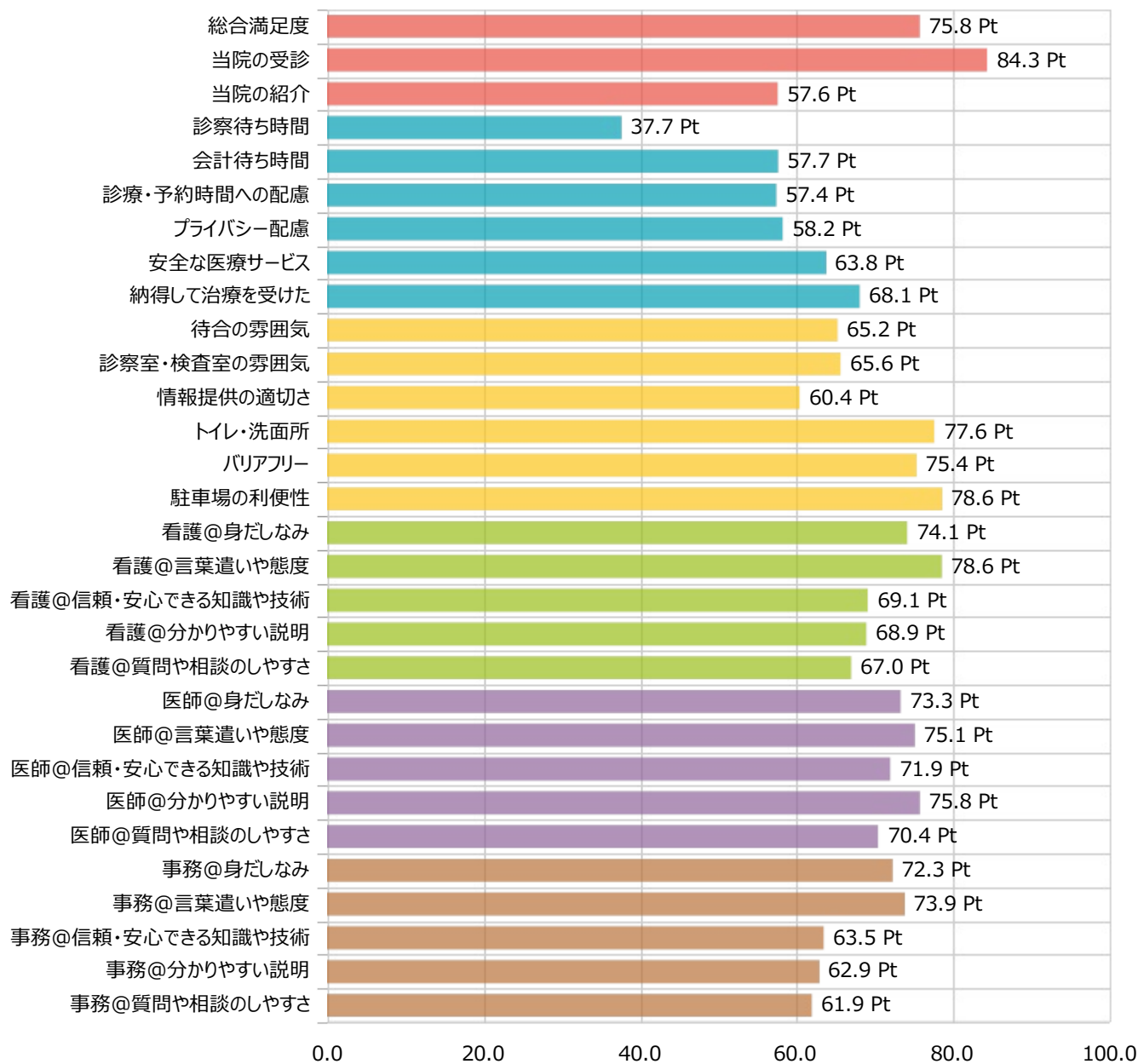
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 439 人と最も多いです。次いで「自宅や職場・学校に近い」428 人、「以前に来たことがある」421 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 15 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	439
家族・友人・知人からのすすめ	110
自宅や職場・学校に近い	428
交通機関の便がよい	99
以前に来たことがある	421
以前受診した医療機関に満足できなかった	57
規模的に安心できる	150
診療日、診察時間の都合がよかった	67
待ち時間が短い	43
医師や看護師が親切	223
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	98
様々な症状に対応できる医療を提供している	137
受けたい検査や治療をおこなっている	163
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	15
受診にかかる経済的負担が少ない	71
連携している医療機関・福祉施設が充実	53
その他	63
特に理由はない	50
無回答	24



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **75.8** 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	

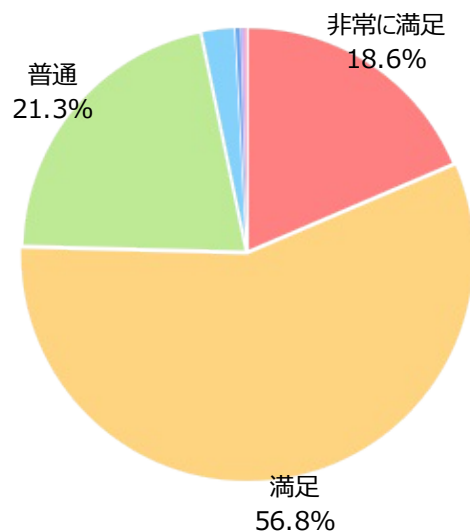
最もポイントが高いのは、「当院の受診」の 84.3 ポイントです。
 次に「駐車場の利便性」の 78.6 ポイント、「看護@言葉遣いや態度」の 78.6 ポイントとなっています。
 最もポイントが低いのは、「診察待ち時間」の 37.7 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

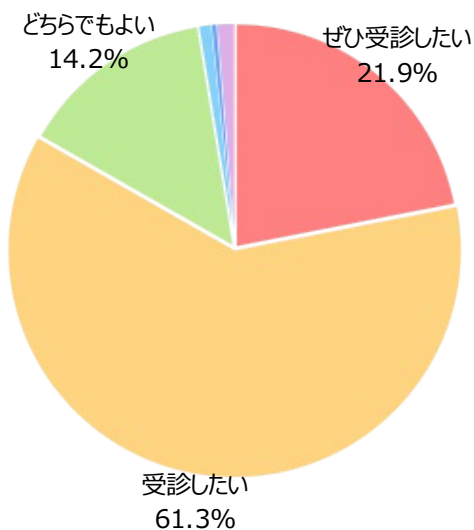
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

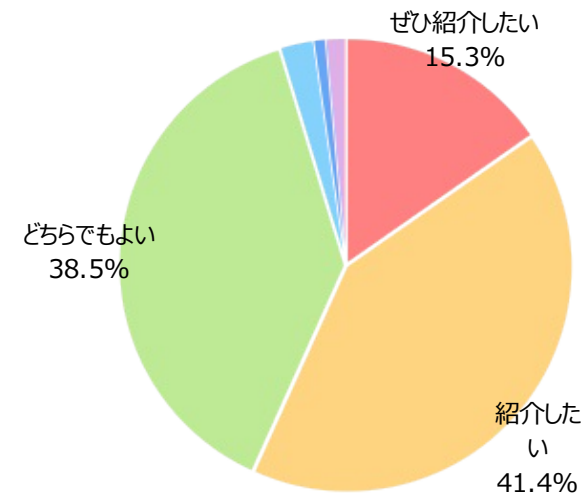
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	245	18.6%
満足	749	56.8%
普通	281	21.3%
やや不満	32	2.4%
不満	5	0.4%
無回答	6	0.5%
合計	1318	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	289	21.9%
受診したい	808	61.3%
どちらでもよい	187	14.2%
あまり受診したくない	12	0.9%
受診したくない	5	0.4%
無回答	17	1.3%
合計	1318	100.0%



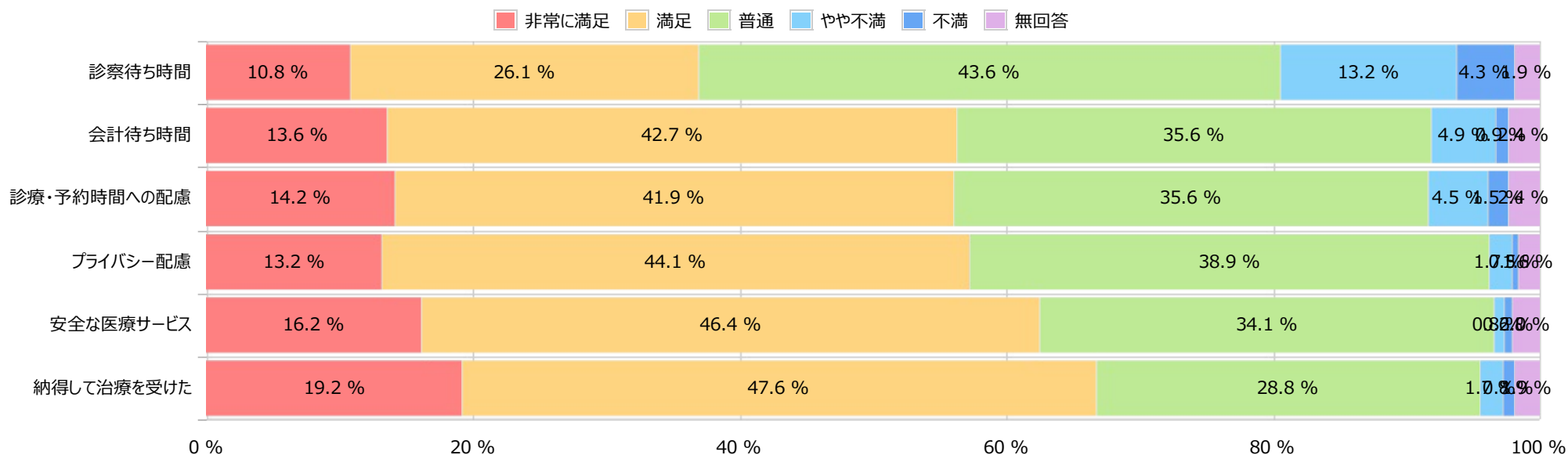
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	202	15.3%
紹介したい	546	41.4%
どちらでもよい	508	38.5%
あまり紹介したくない	32	2.4%
紹介したくない	11	0.8%
無回答	19	1.4%
合計	1318	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

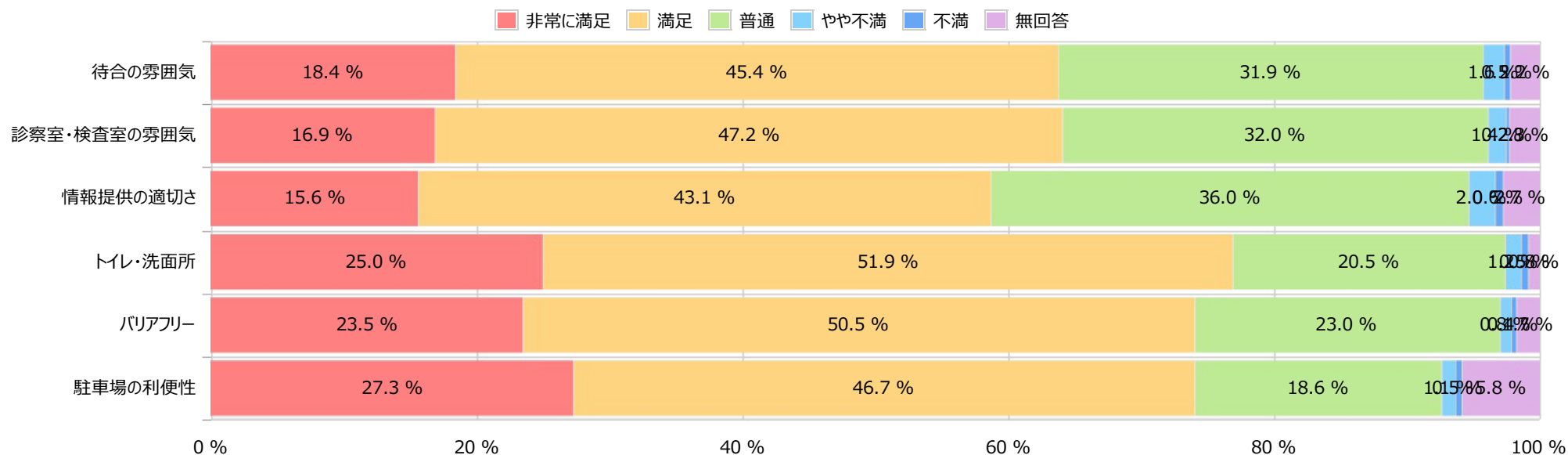
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
診察待ち時間	143 人	10.8%	344 人	26.1%	575 人	43.6%	174 人	13.2%	57 人	4.3%	25 人	1.9%	1318 人	100.0%
会計待ち時間	179 人	13.6%	563 人	42.7%	469 人	35.6%	64 人	4.9%	12 人	0.9%	31 人	2.4%	1318 人	100.0%
診療・予約時間への配慮	187 人	14.2%	552 人	41.9%	469 人	35.6%	59 人	4.5%	20 人	1.5%	31 人	2.4%	1318 人	100.0%
プライバシー配慮	174 人	13.2%	581 人	44.1%	513 人	38.9%	23 人	1.7%	6 人	0.5%	21 人	1.6%	1318 人	100.0%
安全な医療サービス	213 人	16.2%	611 人	46.4%	449 人	34.1%	10 人	0.8%	8 人	0.6%	27 人	2.0%	1318 人	100.0%
納得して治療を受けた	253 人	19.2%	627 人	47.6%	379 人	28.8%	23 人	1.7%	11 人	0.8%	25 人	1.9%	1318 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

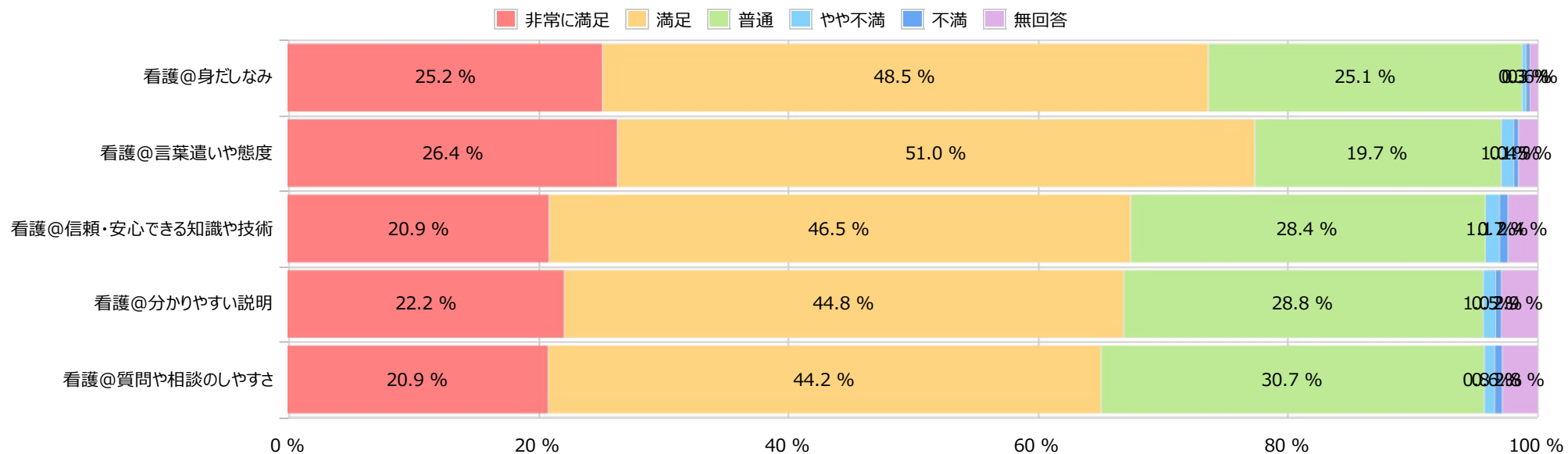
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
待合の雰囲気	243 人	18.4%	598 人	45.4%	421 人	31.9%	21 人	1.6%	6 人	0.5%	29 人	2.2%	1318 人	100.0%
診察室・検査室の雰囲気	223 人	16.9%	622 人	47.2%	422 人	32.0%	18 人	1.4%	3 人	0.2%	30 人	2.3%	1318 人	100.0%
情報提供の適切さ	206 人	15.6%	568 人	43.1%	474 人	36.0%	26 人	2.0%	8 人	0.6%	36 人	2.7%	1318 人	100.0%
トイレ・洗面所	330 人	25.0%	684 人	51.9%	270 人	20.5%	16 人	1.2%	7 人	0.5%	11 人	0.8%	1318 人	100.0%
バリアフリー	310 人	23.5%	666 人	50.5%	303 人	23.0%	11 人	0.8%	5 人	0.4%	23 人	1.7%	1318 人	100.0%
駐車場の利便性	360 人	27.3%	616 人	46.7%	245 人	18.6%	14 人	1.1%	6 人	0.5%	77 人	5.8%	1318 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

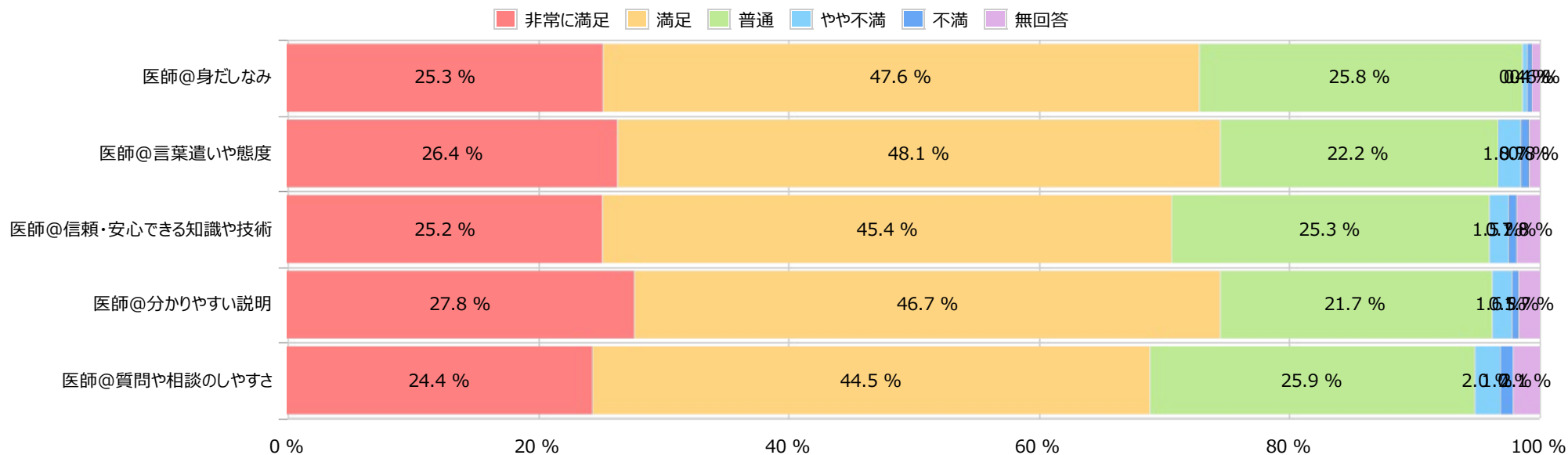
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
看護@身だしなみ	332 人	25.2%	639 人	48.5%	331 人	25.1%	4 人	0.3%	4 人	0.3%	8 人	0.6%	1318 人	100.0%
看護@言葉遣いや態度	348 人	26.4%	672 人	51.0%	260 人	19.7%	13 人	1.0%	5 人	0.4%	20 人	1.5%	1318 人	100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	276 人	20.9%	613 人	46.5%	374 人	28.4%	15 人	1.1%	9 人	0.7%	31 人	2.4%	1318 人	100.0%
看護@分かりやすい説明	292 人	22.2%	590 人	44.8%	379 人	28.8%	13 人	1.0%	6 人	0.5%	38 人	2.9%	1318 人	100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	275 人	20.9%	583 人	44.2%	404 人	30.7%	11 人	0.8%	8 人	0.6%	37 人	2.8%	1318 人	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

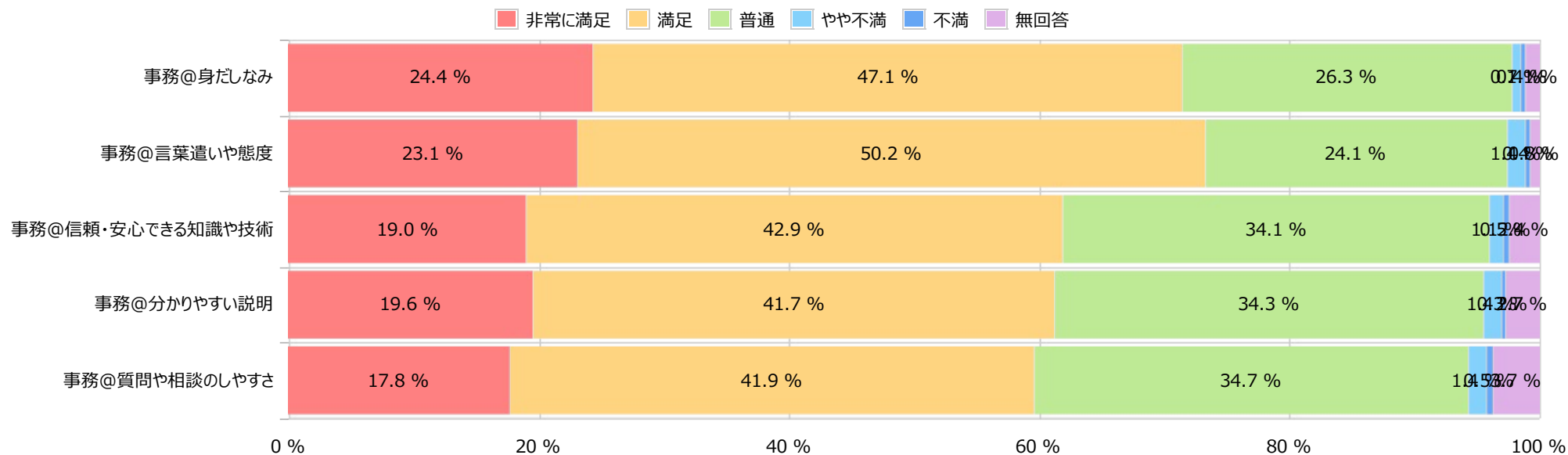
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
医師@身だしなみ	333 人	25.3%	627 人	47.6%	340 人	25.8%	5 人	0.4%	5 人	0.4%	8 人	0.6%	1318 人	100.0%
医師@言葉遣いや態度	348 人	26.4%	634 人	48.1%	292 人	22.2%	24 人	1.8%	9 人	0.7%	11 人	0.8%	1318 人	100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	332 人	25.2%	599 人	45.4%	334 人	25.3%	20 人	1.5%	9 人	0.7%	24 人	1.8%	1318 人	100.0%
医師@分かりやすい説明	366 人	27.8%	616 人	46.7%	286 人	21.7%	21 人	1.6%	7 人	0.5%	22 人	1.7%	1318 人	100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	322 人	24.4%	586 人	44.5%	342 人	25.9%	27 人	2.0%	13 人	1.0%	28 人	2.1%	1318 人	100.0%



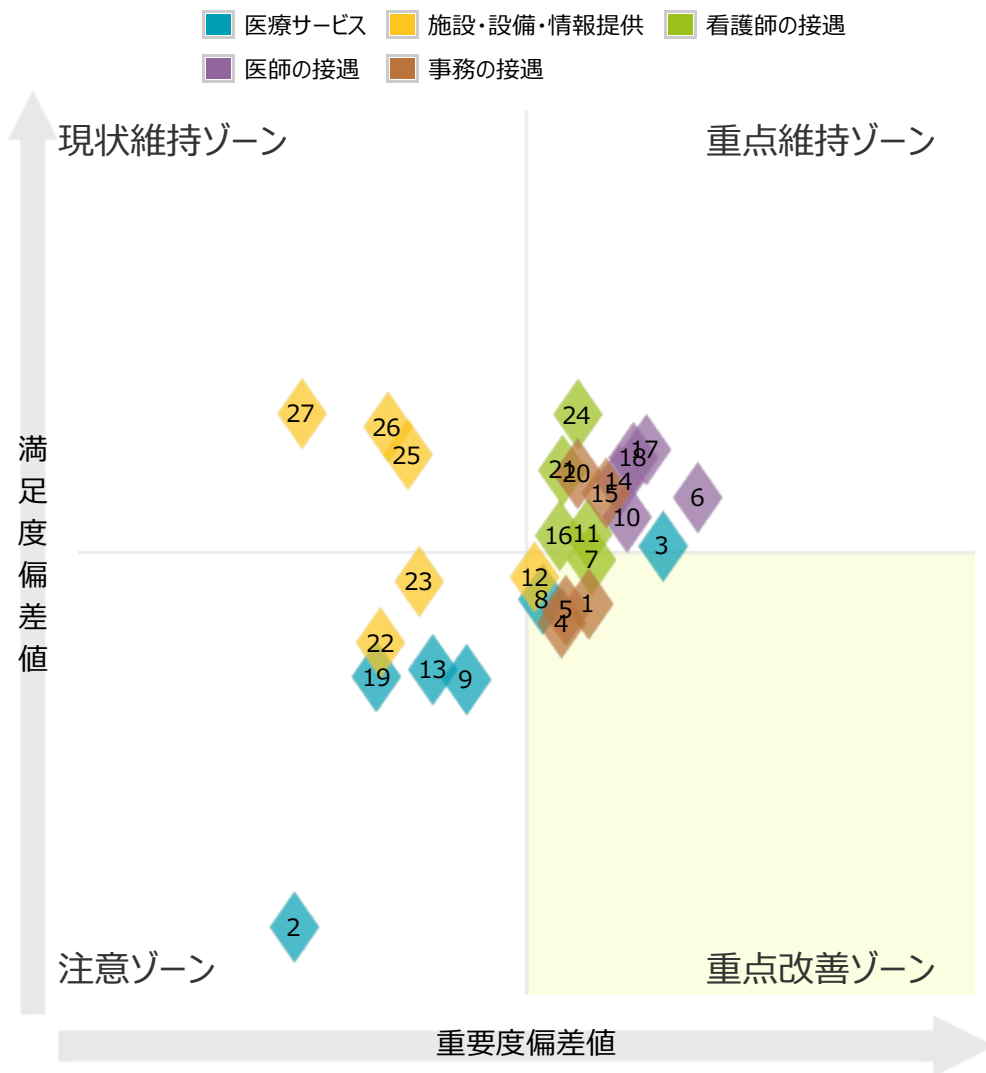
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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	321 人	24.4%	621 人	47.1%	347 人	26.3%	9 人	0.7%	5 人	0.4%	15 人	1.1%	1318 人	100.0%
事務@言葉遣いや態度	305 人	23.1%	661 人	50.2%	318 人	24.1%	19 人	1.4%	5 人	0.4%	10 人	0.8%	1318 人	100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	251 人	19.0%	565 人	42.9%	449 人	34.1%	15 人	1.1%	6 人	0.5%	32 人	2.4%	1318 人	100.0%
事務@分かりやすい説明	258 人	19.6%	549 人	41.7%	452 人	34.3%	19 人	1.4%	4 人	0.3%	36 人	2.7%	1318 人	100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	234 人	17.8%	552 人	41.9%	457 人	34.7%	19 人	1.4%	7 人	0.5%	49 人	3.7%	1318 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@信頼・安心できる知識や技術	6.850	63.5
2	診察待ち時間	5.989	37.7
3	納得して治療を受けた	5.752	68.1
4	事務@質問や相談のしやすさ	5.615	61.9
5	事務@分かりやすい説明	5.521	62.9
6	医師@信頼・安心できる知識や技術	4.821	71.9
7	看護@質問や相談のしやすさ	3.350	67.0
8	安全な医療サービス	3.187	63.8
9	診療・予約時間への配慮	2.832	57.4
10	医師@質問や相談のしやすさ	2.686	70.4
11	看護@信頼・安心できる知識や技術	1.777	69.1
12	診察室・検査室の雰囲気	1.633	65.6
13	プライバシー配慮	1.015	58.2
14	医師@身だしなみ	0.850	73.3
15	事務@身だしなみ	0.797	72.3
16	看護@分かりやすい説明	0.664	68.9
17	医師@分かりやすい説明	0.638	75.8
18	医師@言葉遣いや態度	0.439	75.1
19	会計待ち時間	-0.973	57.7
20	事務@言葉遣いや態度	-1.158	73.9
21	看護@身だしなみ	-1.930	74.1
22	情報提供の適切さ	-2.211	60.4
23	待合の雰囲気	-3.262	65.2
24	看護@言葉遣いや態度	-3.658	78.6
25	バリアフリー	-14.546	75.4
26	トイレ・洗面所	-17.210	77.6
27	駐車場の利便性	-26.999	78.6

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

医療サービス「安全な医療サービス」

施設・設備・情報提供「診察室・検査室の雰囲気」

看護師の接遇「看護@質問や相談のしやすさ」

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

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@信頼・安心できる知識や技術」「看護@分かりやすい説明」「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・安心できる知識や技術」「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@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」「診療・予約時間への配慮」「プライバシー配慮」「会計待ち時間」

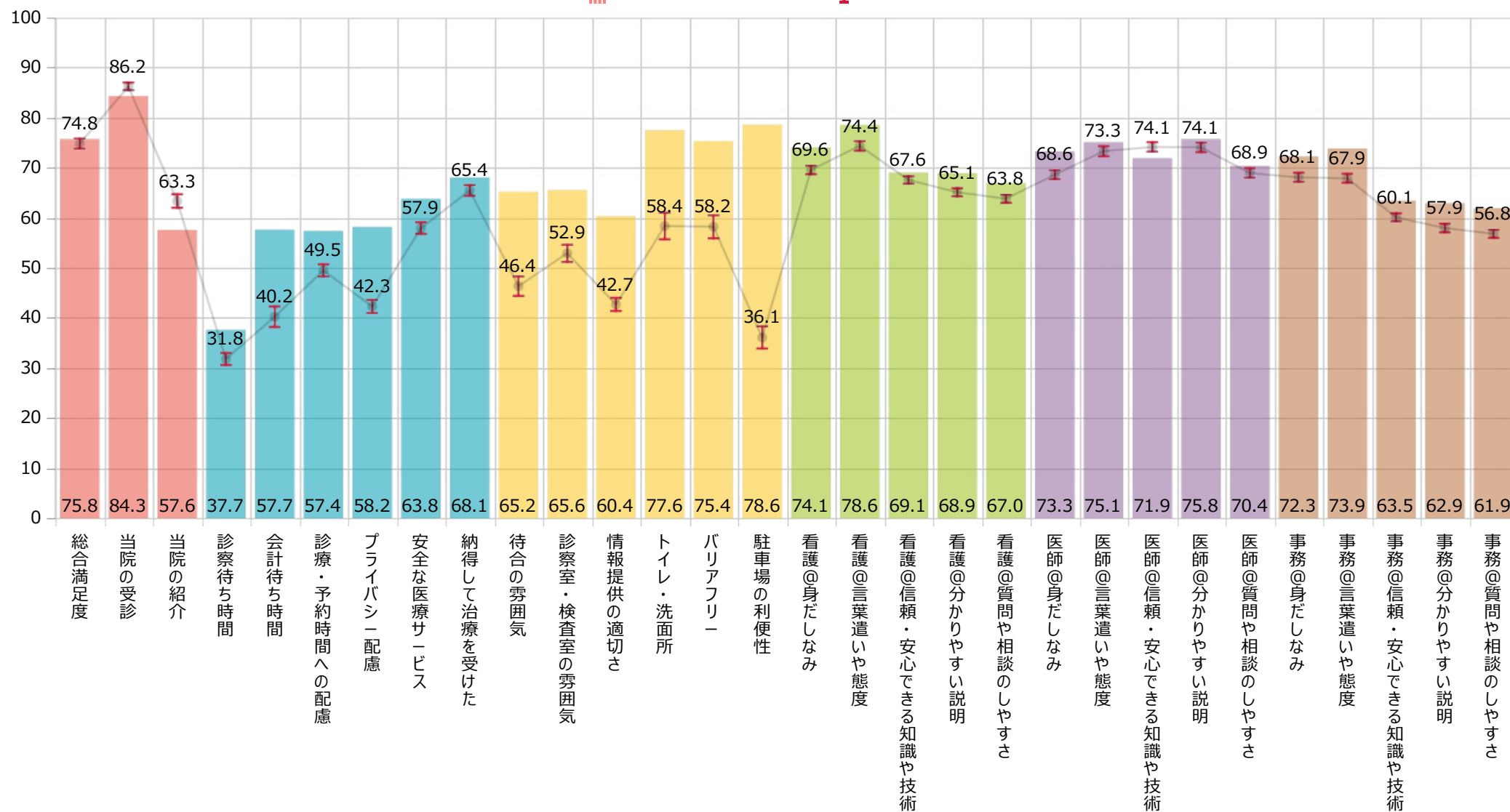
施設・設備・情報提供「情報提供の適切さ」「待合の雰囲気」

VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 45 病院で実施

貴院 調査病院平均 標準誤差

2020年2月18日 13:06:14 現在



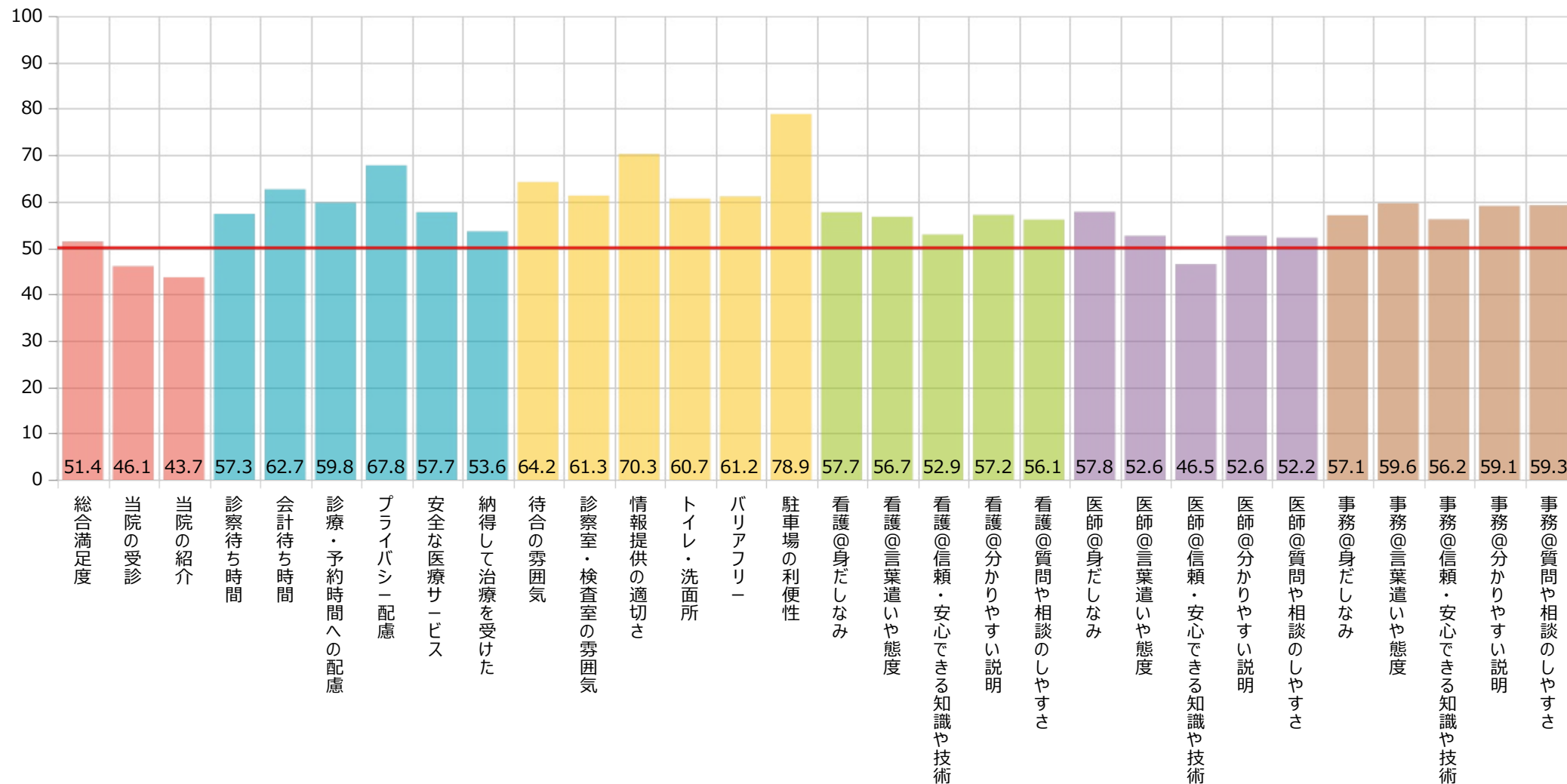
VI. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 45 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。



VII. 経年変化(全項目満足度一覧の前回値との比較)

今回 2019年12月02日～2019年12月06日 ● 前回 2018年12月03日～2018年12月07日

