

# 外来患者 満足度調査 結果報告書

---

調査期間：2021年 外来患者満足度調査（2021年12月06日～2021年12月10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

2021年12月06日～2021年12月10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

1215

## 回収率

81.0%

## 有効回答数

1215

## 有効回答率

100.0%

## II. 調査票

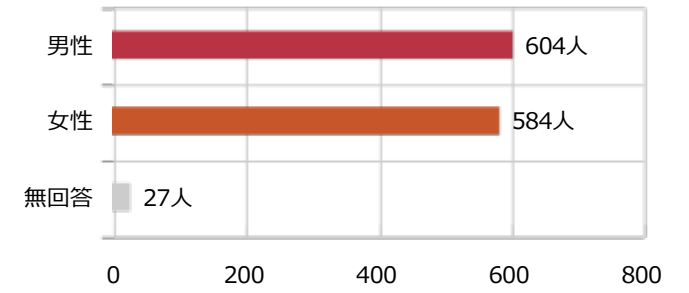
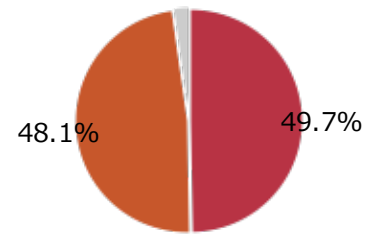
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 診察までの待ち時間	診察待ち時間	医療サービス	1 性別
2 待合の構造・設備や雰囲気	待合の雰囲気	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 駐車場のスペース、利便性	駐車場の利便性	施設・設備・情報提供	3 本日の受診予約
4 院内案内や掲示物などの情報提供の適切さ	情報提供の適切さ	施設・設備・情報提供	4 本日の診察待ち時間
5 待合・診察室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	5 本日の受診科目（複数選択可）
6 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	6 当院を選んだ理由（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

「男性」604 人、「女性」584 人で「男性」が多いです。

選択肢	回答数 (人)	構成比
男性	604	49.7%
女性	584	48.1%
無回答	27	2.2%
合計	1215	100.0%

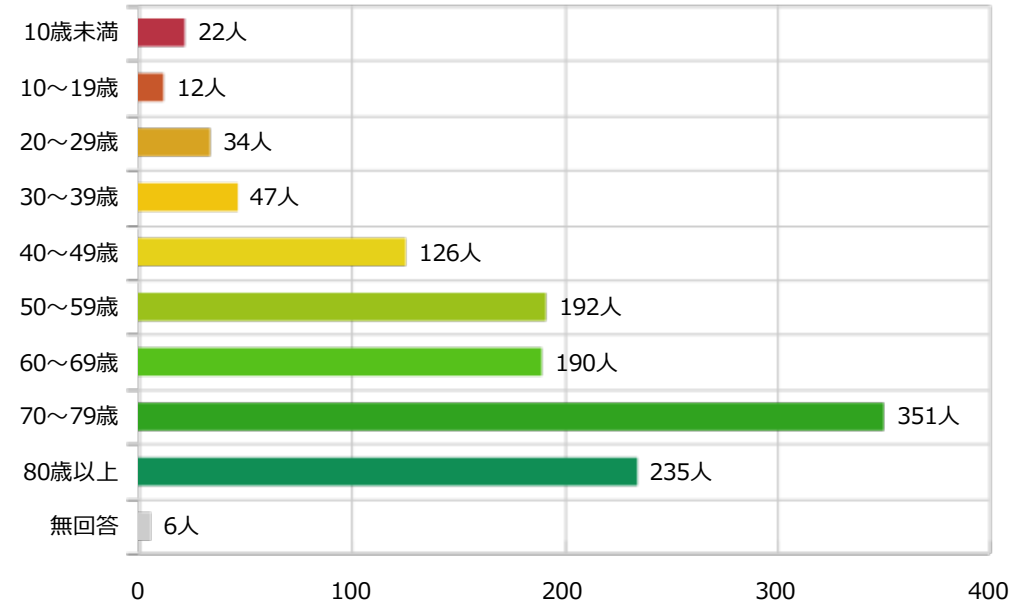


### Ⅲ. 属性調査 2 / 6

#### 年齢

「70～79歳」が 351 人と最も多いです。次いで「80歳以上」235 人、「50～59歳」192 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	22	1.8%
10～19歳	12	1.0%
20～29歳	34	2.8%
30～39歳	47	3.9%
40～49歳	126	10.4%
50～59歳	192	15.8%
60～69歳	190	15.6%
70～79歳	351	28.9%
80歳以上	235	19.3%
無回答	6	0.5%
合計	1215	100.0%

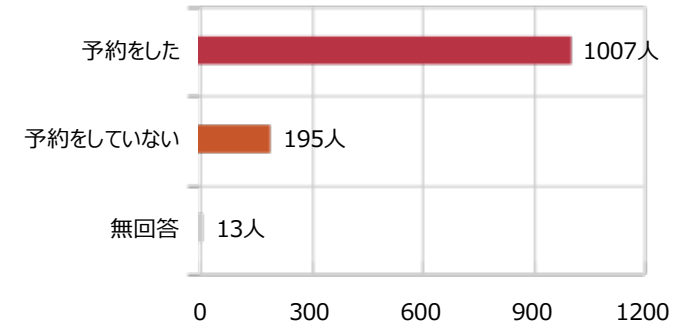
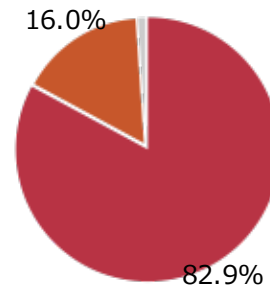


### Ⅲ. 属性調査 3 / 6

#### 本日の受診予約

「予約をした」1007 人、「予約をしていない」195 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	■	1007	82.9%
予約をしていない	■	195	16.0%
無回答	■	13	1.1%
合計		1215	100.0%

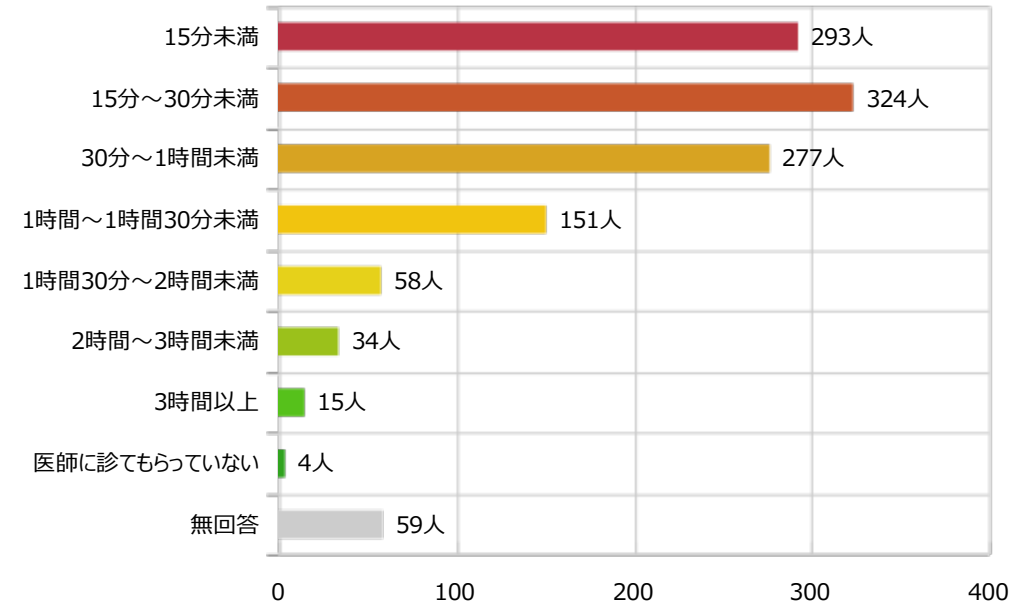


### Ⅲ. 属性調査 4 / 6

#### 本日の診察待ち時間

「15分～30分未満」が 324 人と最も多いです。次いで「15分未満」293 人、「30分～1時間未満」277 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 4 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
15分未満	293	24.1%
15分～30分未満	324	26.7%
30分～1時間未満	277	22.8%
1時間～1時間30分未満	151	12.4%
1時間30分～2時間未満	58	4.8%
2時間～3時間未満	34	2.8%
3時間以上	15	1.2%
医師に診てもらっていない	4	0.3%
無回答	59	4.9%
合計	1215	100.0%



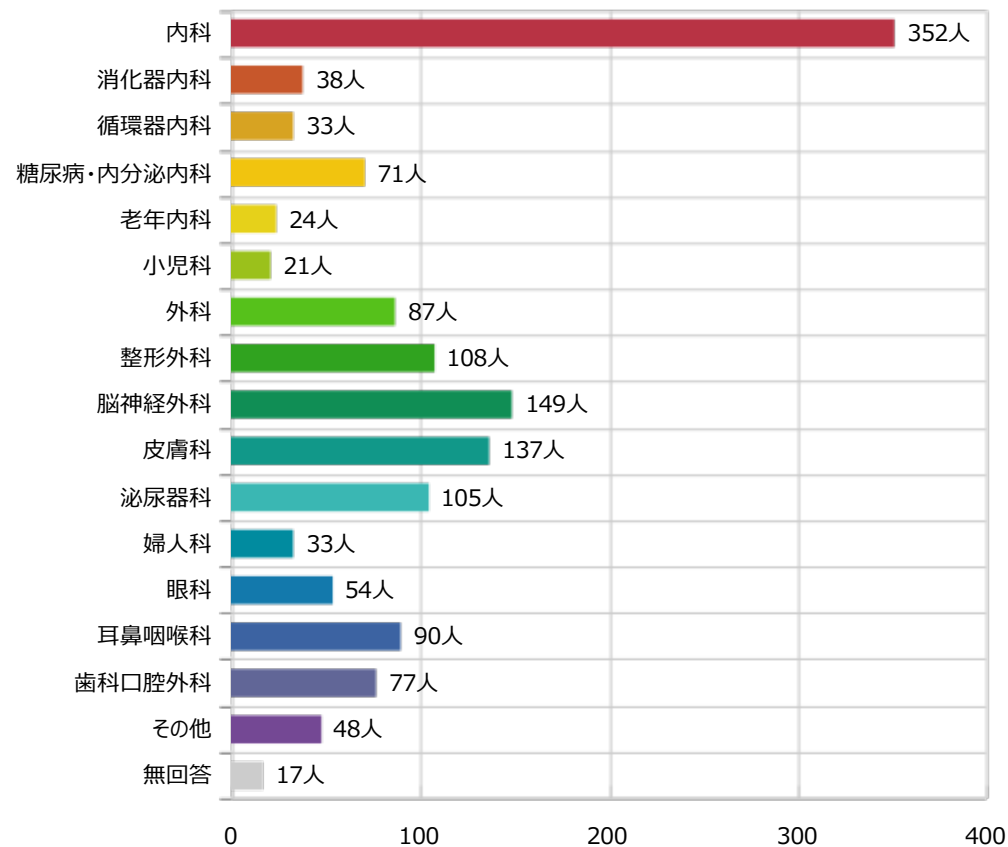


### Ⅲ. 属性調査 5 / 6

#### 複数 本日の受診科目

「内科」が 352 人と最も多いです。次いで「脳神経外科」149 人、「皮膚科」137 人となっています。最も少ないのは「小児科」の 21 人です。

選択肢	回答数
内科	352
消化器内科	38
循環器内科	33
糖尿病・内分泌内科	71
老年内科	24
小児科	21
外科	87
整形外科	108
脳神経外科	149
皮膚科	137
泌尿器科	105
婦人科	33
眼科	54
耳鼻咽喉科	90
歯科口腔外科	77
その他	48
無回答	17

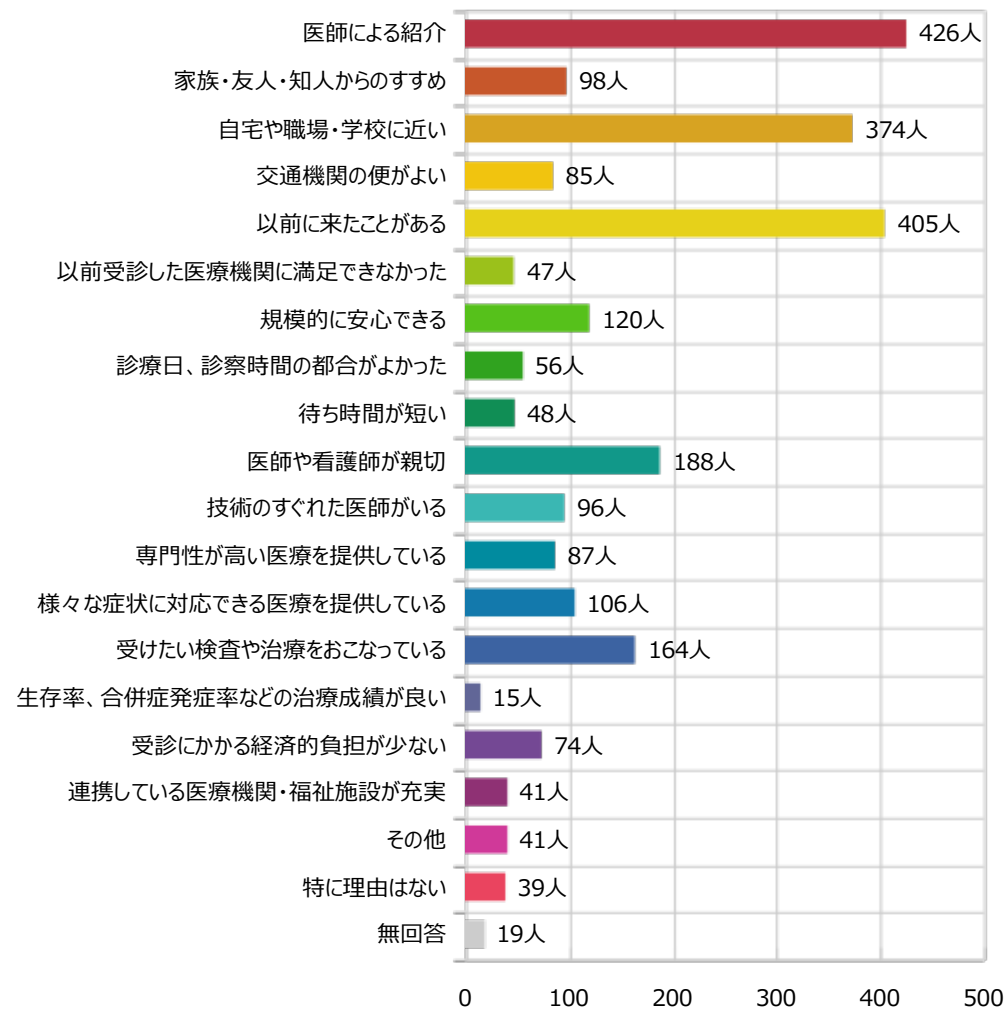


### Ⅲ. 属性調査 6 / 6

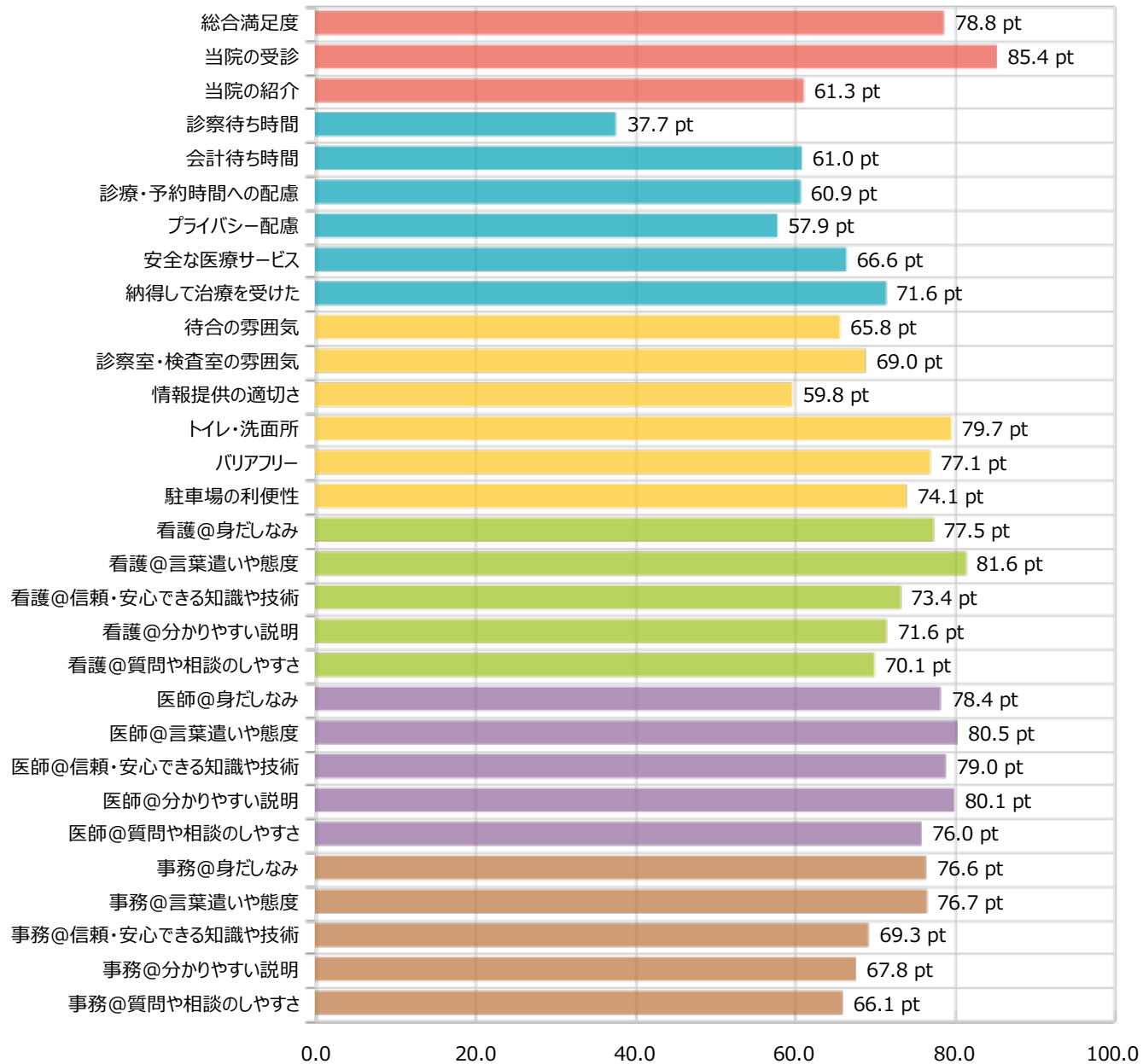
#### 複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 426 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」405 人、「自宅や職場・学校に近い」374 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	426
家族・友人・知人からのすすめ	98
自宅や職場・学校に近い	374
交通機関の便がよい	85
以前に来たことがある	405
以前受診した医療機関に満足できなかった	47
規模的に安心できる	120
診療日、診察時間の都合がよかった	56
待ち時間が短い	48
医師や看護師が親切	188
技術のすぐれた医師がいる	96
専門性が高い医療を提供している	87
様々な症状に対応できる医療を提供している	106
受けたい検査や治療をおこなっている	164
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	74
連携している医療機関・福祉施設が充実	41
その他	41
特に理由はない	39
無回答	19



## IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **78.8** 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	■

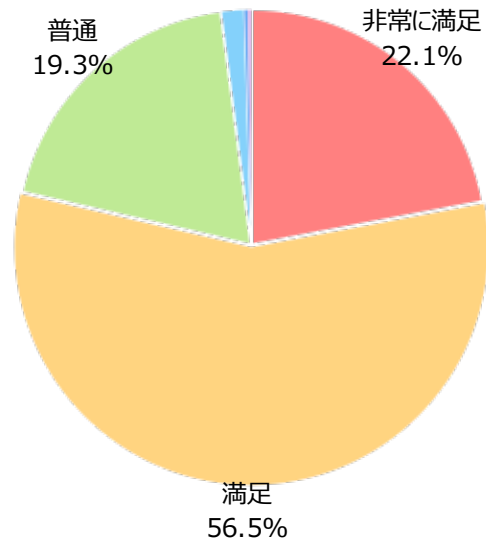
最もポイントが高いのは、「当院の受診」の 85.4 ポイントです。  
 次いで「看護@言葉遣いや態度」の 81.6 ポイント、「医師@言葉遣いや態度」の 80.5 ポイントとなっています。  
 最もポイントが低いのは、「診察待ち時間」の 37.7 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

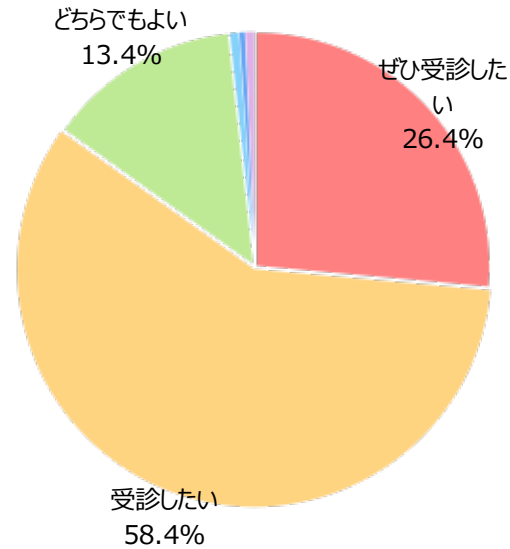
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

### 総合

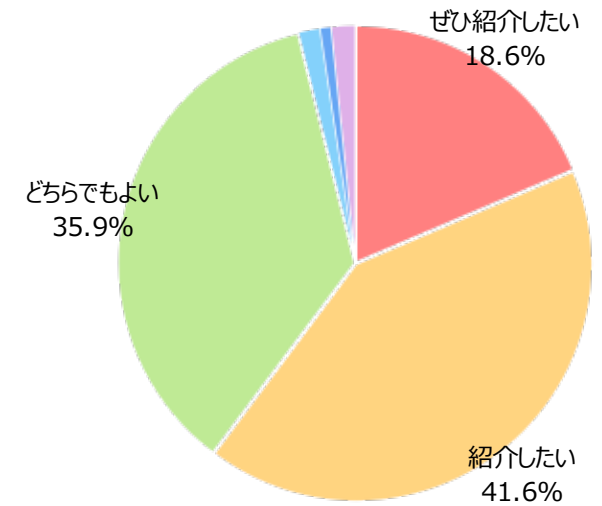
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	268	22.1%
満足	687	56.5%
普通	235	19.3%
やや不満	19	1.6%
不満	3	0.2%
無回答	3	0.2%
合計	1215	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	321	26.4%
受診したい	710	58.4%
どちらでもよい	163	13.4%
あまり受診したくない	8	0.7%
受診したくない	5	0.4%
無回答	8	0.7%
合計	1215	100.0%



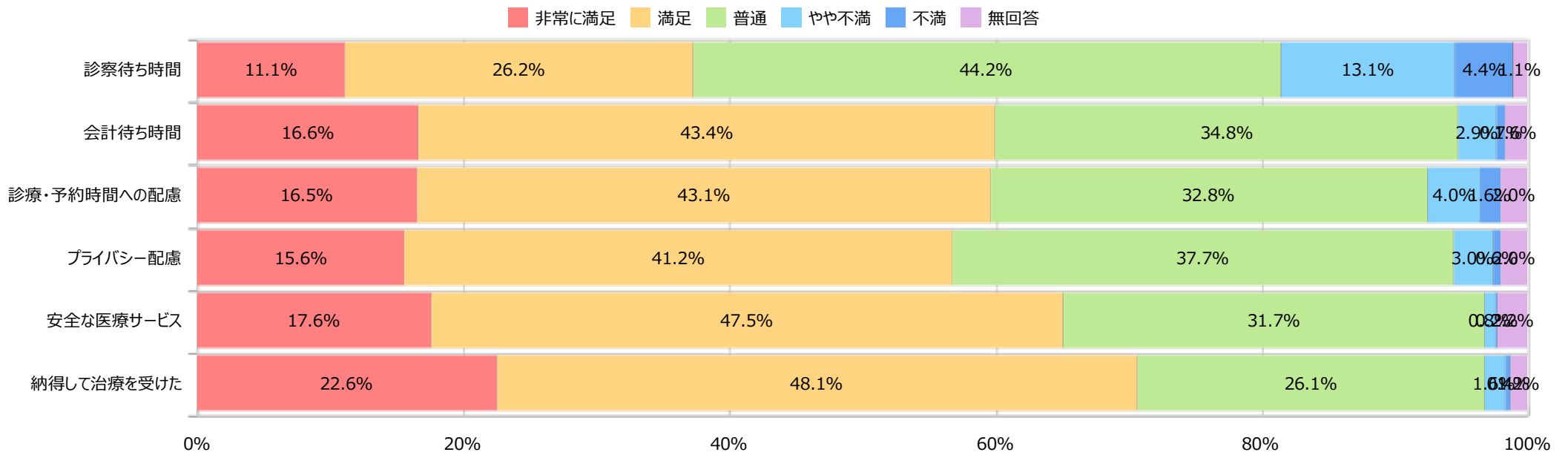
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	226	18.6%
紹介したい	506	41.6%
どちらでもよい	436	35.9%
あまり紹介したくない	18	1.5%
紹介したくない	9	0.7%
無回答	20	1.6%
合計	1215	100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

### 医療サービス

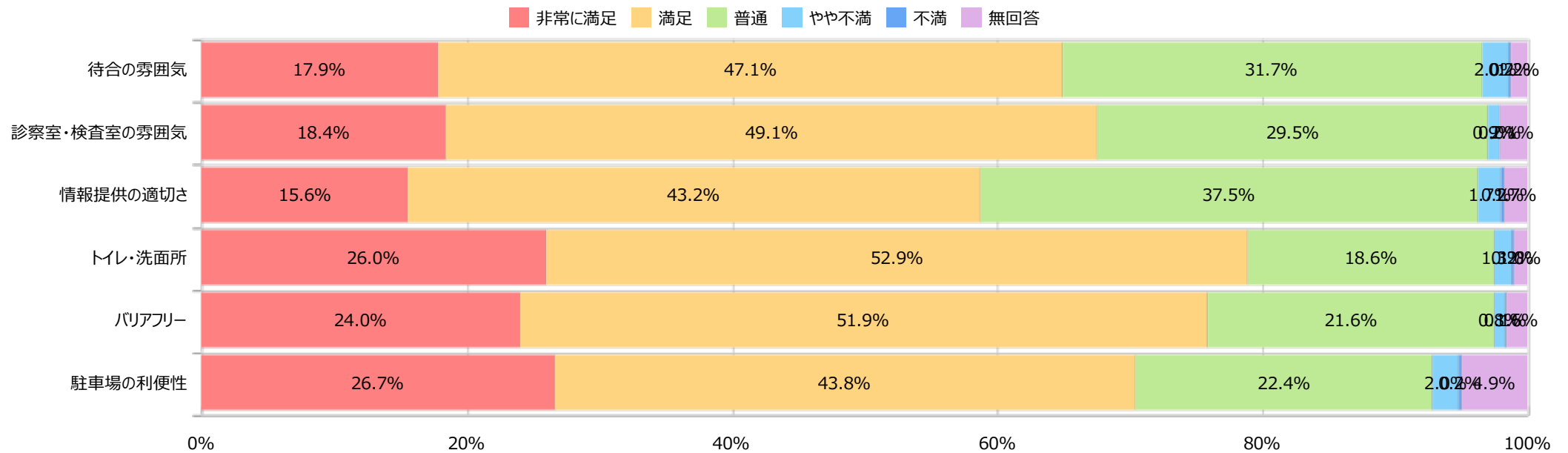
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計
診察待ち時間	135 人	11.1%	318 人	26.2%	537 人	44.2%	159 人	13.1%	53 人	4.4%	13 人	1.1%	1215 人 100.0%
会計待ち時間	202 人	16.6%	527 人	43.4%	423 人	34.8%	35 人	2.9%	8 人	0.7%	20 人	1.6%	1215 人 100.0%
診療・予約時間への配慮	201 人	16.5%	524 人	43.1%	399 人	32.8%	48 人	4.0%	19 人	1.6%	24 人	2.0%	1215 人 100.0%
プライバシー配慮	189 人	15.6%	501 人	41.2%	458 人	37.7%	36 人	3.0%	7 人	0.6%	24 人	2.0%	1215 人 100.0%
安全な医療サービス	214 人	17.6%	577 人	47.5%	385 人	31.7%	10 人	0.8%	2 人	0.2%	27 人	2.2%	1215 人 100.0%
納得して治療を受けた	274 人	22.6%	585 人	48.1%	317 人	26.1%	19 人	1.6%	5 人	0.4%	15 人	1.2%	1215 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

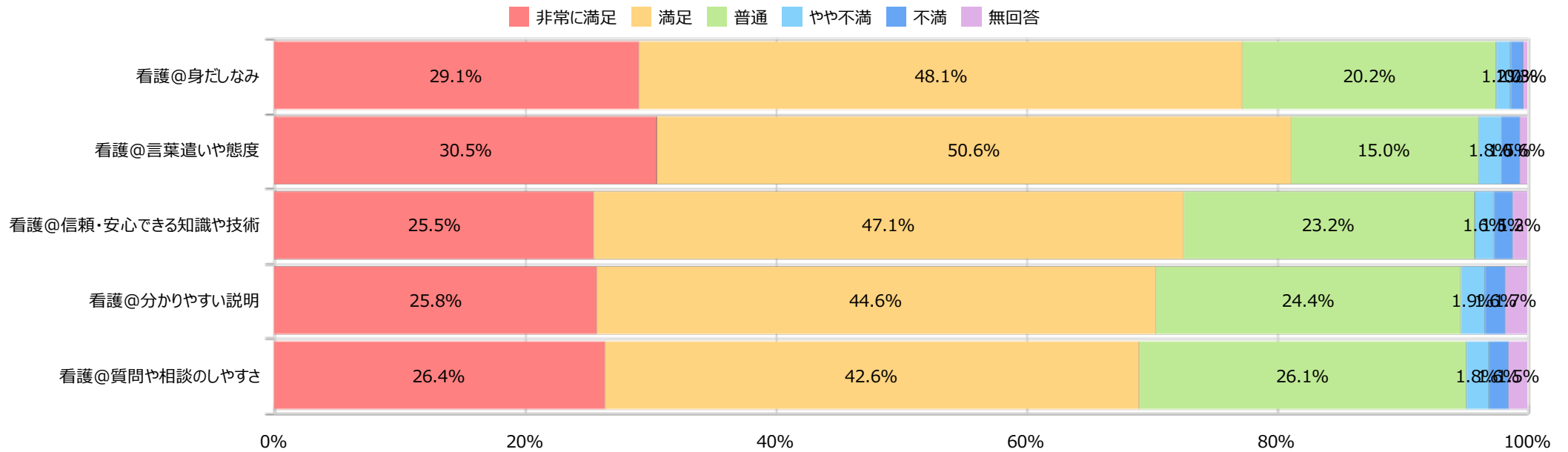
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計
待合の雰囲気	217 人	17.9%	572 人	47.1%	385 人	31.7%	24 人	2.0%	2 人	0.2%	15 人	1.2%	1215 人 100.0%
診察室・検査室の雰囲気	224 人	18.4%	597 人	49.1%	358 人	29.5%	11 人	0.9%	0 人	0.0%	25 人	2.1%	1215 人 100.0%
情報提供の適切さ	189 人	15.6%	525 人	43.2%	456 人	37.5%	21 人	1.7%	3 人	0.2%	21 人	1.7%	1215 人 100.0%
トイレ・洗面所	316 人	26.0%	643 人	52.9%	226 人	18.6%	16 人	1.3%	2 人	0.2%	12 人	1.0%	1215 人 100.0%
バリアフリー	292 人	24.0%	630 人	51.9%	263 人	21.6%	10 人	0.8%	1 人	0.1%	19 人	1.6%	1215 人 100.0%
駐車場の利便性	324 人	26.7%	532 人	43.8%	272 人	22.4%	24 人	2.0%	3 人	0.2%	60 人	4.9%	1215 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

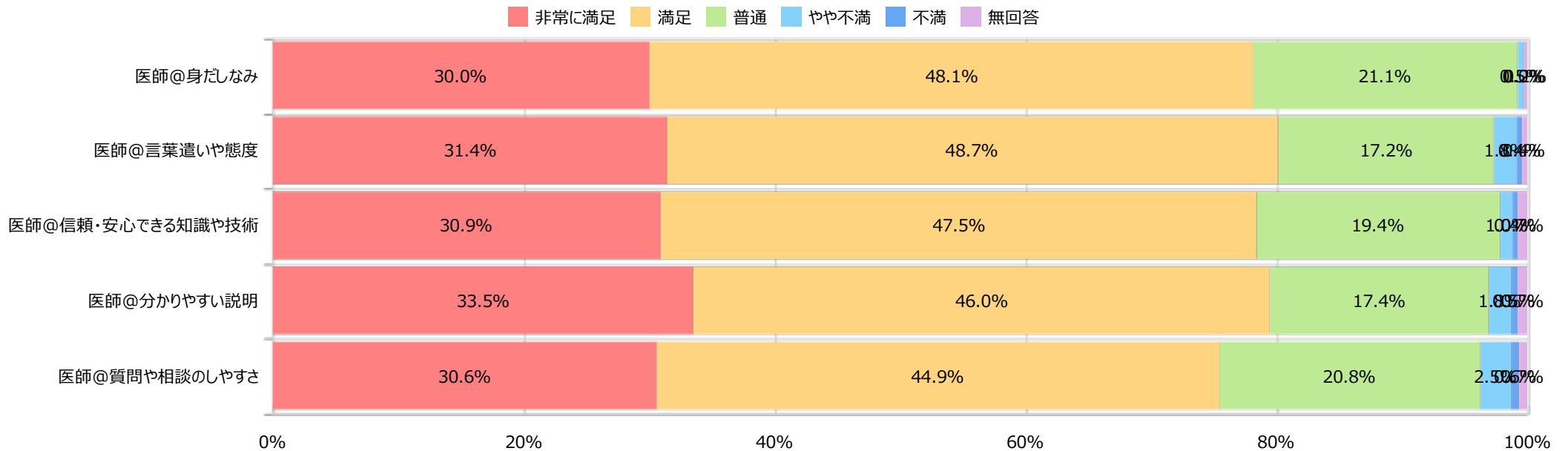
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	354 人 29.1%	585 人 48.1%	246 人 20.2%	14 人 1.2%	12 人 1.0%	4 人 0.3%	1215 人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	371 人 30.5%	615 人 50.6%	182 人 15.0%	22 人 1.8%	18 人 1.5%	7 人 0.6%	1215 人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	310 人 25.5%	572 人 47.1%	282 人 23.2%	19 人 1.6%	18 人 1.5%	14 人 1.2%	1215 人 100.0%
看護@分かりやすい説明	313 人 25.8%	542 人 44.6%	296 人 24.4%	23 人 1.9%	20 人 1.6%	21 人 1.7%	1215 人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	321 人 26.4%	518 人 42.6%	317 人 26.1%	22 人 1.8%	19 人 1.6%	18 人 1.5%	1215 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	365 人 30.0%	585 人 48.1%	256 人 21.1%	6 人 0.5%	0 人 0.0%	3 人 0.2%	1215 人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	382 人 31.4%	592 人 48.7%	209 人 17.2%	22 人 1.8%	5 人 0.4%	5 人 0.4%	1215 人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	376 人 30.9%	577 人 47.5%	236 人 19.4%	12 人 1.0%	5 人 0.4%	9 人 0.7%	1215 人 100.0%
医師@分かりやすい説明	407 人 33.5%	559 人 46.0%	212 人 17.4%	22 人 1.8%	6 人 0.5%	9 人 0.7%	1215 人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	372 人 30.6%	545 人 44.9%	253 人 20.8%	30 人 2.5%	7 人 0.6%	8 人 0.7%	1215 人 100.0%

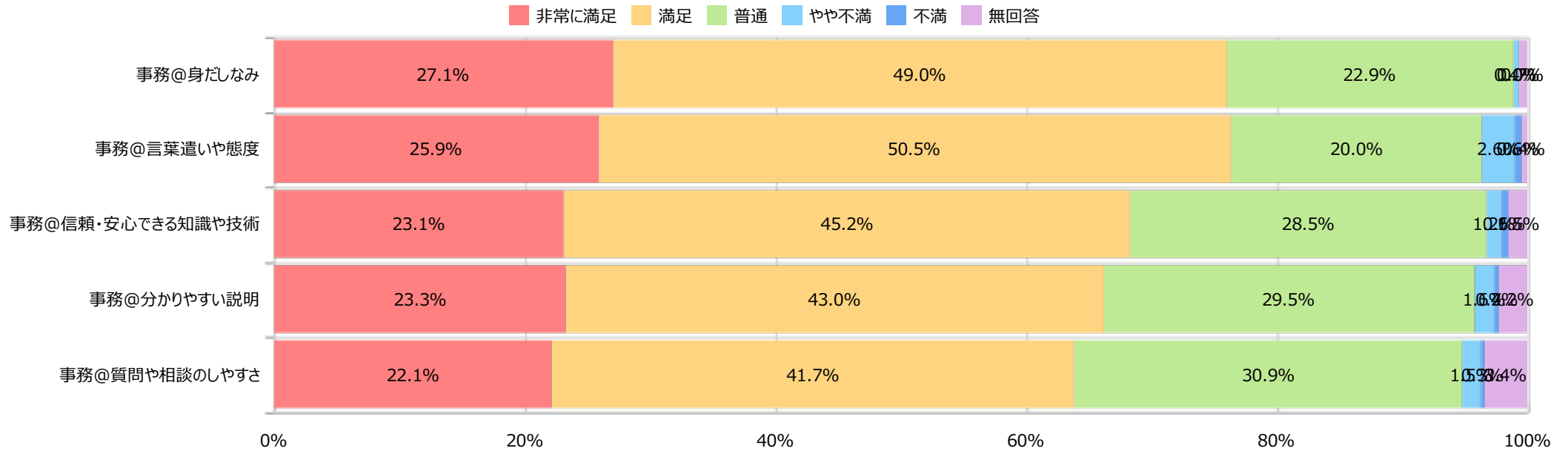




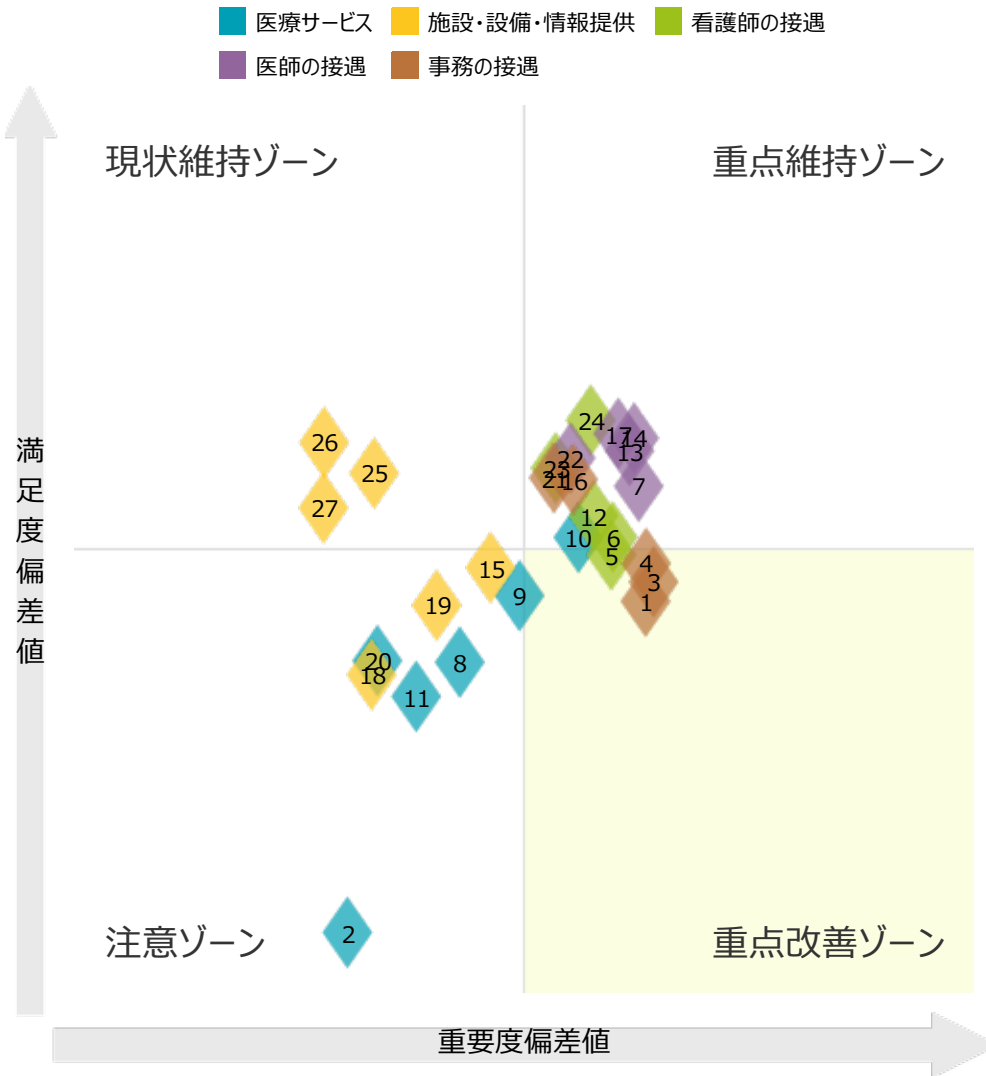
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

### 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	329 人 27.1%	595 人 49.0%	278 人 22.9%	5 人 0.4%	0 人 0.0%	8 人 0.7%	1215 人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	315 人 25.9%	613 人 50.5%	243 人 20.0%	32 人 2.6%	7 人 0.6%	5 人 0.4%	1215 人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	281 人 23.1%	549 人 45.2%	346 人 28.5%	14 人 1.2%	7 人 0.6%	18 人 1.5%	1215 人 100.0%
事務@分かりやすい説明	283 人 23.3%	522 人 43.0%	359 人 29.5%	19 人 1.6%	5 人 0.4%	27 人 2.2%	1215 人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	269 人 22.1%	507 人 41.7%	376 人 30.9%	18 人 1.5%	4 人 0.3%	41 人 3.4%	1215 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	8.983	66.1
2	診察待ち時間	8.671	37.7
3	事務@分かりやすい説明	7.859	67.8
4	事務@信頼・安心できる知識や技術	6.306	69.3
5	看護@質問や相談のしやすさ	4.220	70.1
6	看護@分かりやすい説明	3.299	71.6
7	医師@質問や相談のしやすさ	2.074	76.0
8	診療・予約時間への配慮	2.049	60.9
9	安全な医療サービス	1.859	66.6
10	納得して治療を受けた	1.810	71.6
11	プライバシー配慮	1.677	57.9
12	看護@信頼・安心できる知識や技術	1.467	73.4
13	医師@信頼・安心できる知識や技術	0.236	79.0
14	医師@分かりやすい説明	-0.090	80.1
15	診察室・検査室の雰囲気	-0.591	69.0
16	事務@身だしなみ	-0.859	76.6
17	医師@言葉遣いや態度	-0.909	80.5
18	情報提供の適切さ	-0.997	59.8
19	待合の雰囲気	-1.214	65.8
20	会計待ち時間	-1.340	61.0
21	事務@言葉遣いや態度	-1.735	76.7
22	医師@身だしなみ	-1.851	78.4
23	看護@身だしなみ	-2.080	77.5
24	看護@言葉遣いや態度	-2.587	81.6
25	バリアフリー	-17.935	77.1
26	トイレ・洗面所	-23.914	79.7
27	駐車場の利便性	-24.924	74.1

## 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

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

### 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

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

**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」「安全な医療サービス」「プライバシー配慮」「会計待ち時間」

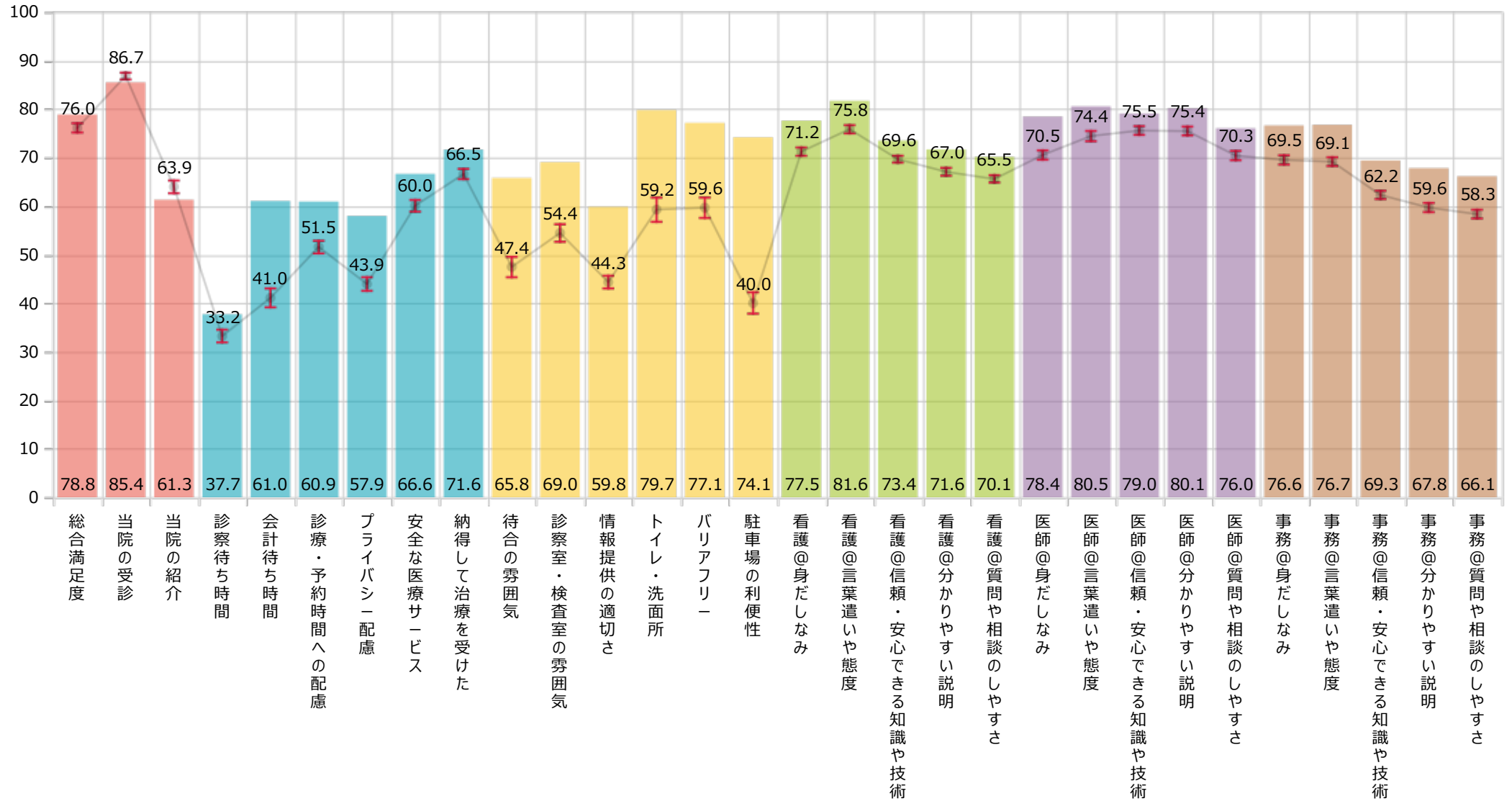
**施設・設備・情報提供**「診察室・検査室の雰囲気」「情報提供の適切さ」「待合の雰囲気」

## VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 54 病院で実施

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2022年1月18日 16:49:03 現在



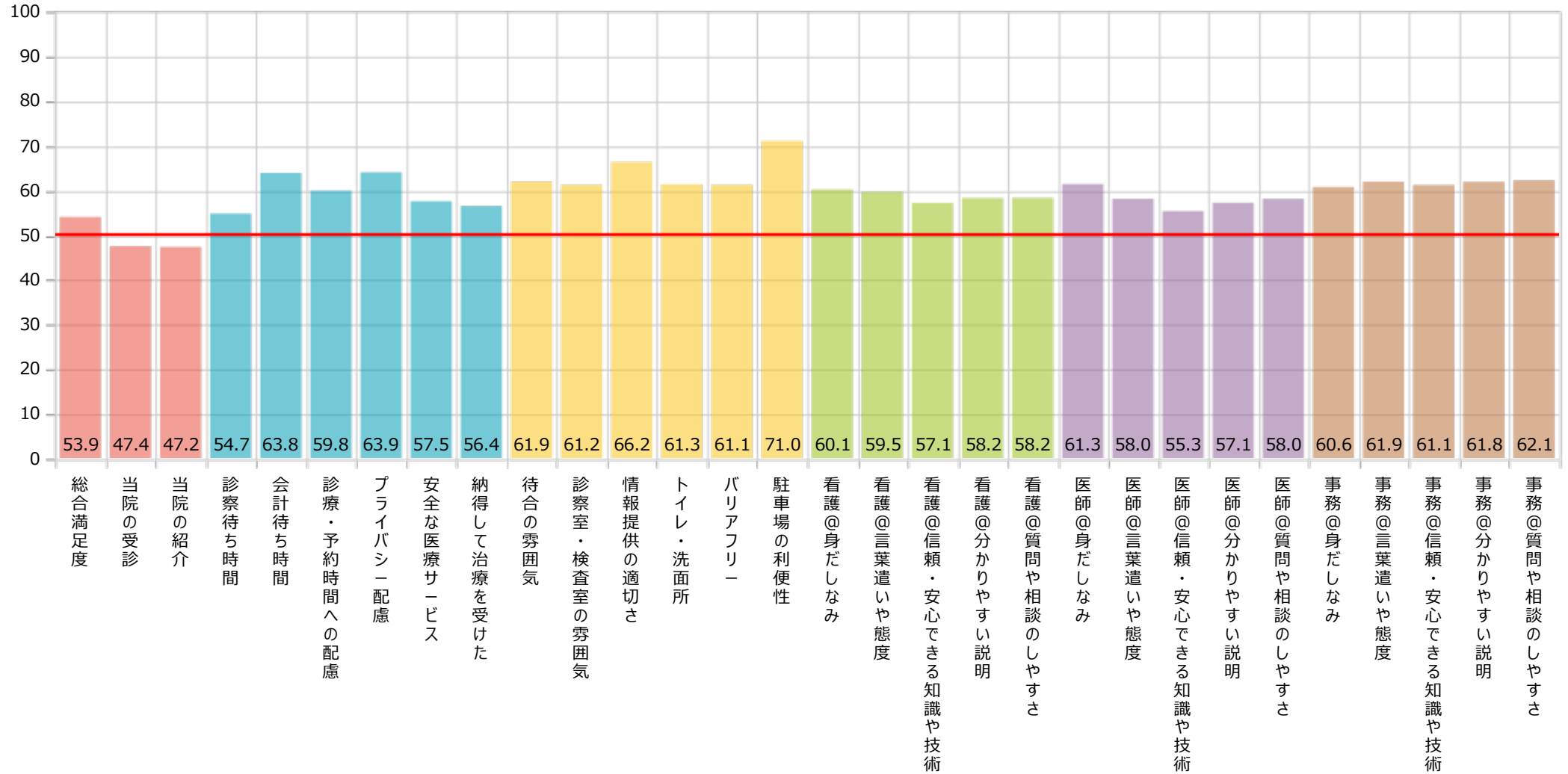
## VI. ベンチマーク分析 2 / 2

### 偏差値グラフ 全 54 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 2021年12月06日～2021年12月10日 ● 前回 2020年12月01日～2020年12月07日

