# 外来患者 満足度調査 結果報告書

調査期間:患者・職員満足度調査(2018年12月03日~2018年12月07日)

稲沢市民病院

## 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)

# l. 調査概要

·· 1/12 1/1/2	
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	
2018年12月03日~2018年12月07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	
1313	
回収率	
77.2%	
有効回答数	
1298	
有効回答率	
98.9%	

# 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
1 診察までの待ち時間	診察待ち時間	医療サービス
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
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
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
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
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
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

# 属性調査 1 性別 2 年齢 3 本日の受診予約 4 本日の診察待5時間 5 本日の受診科目 (複数選択可)

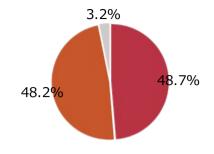
6 当院を選んだ理由 (複数選択可)

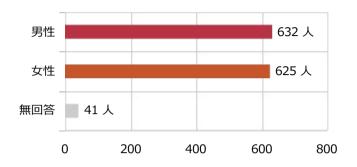
# Ⅲ. 属性調査 1/6

# 性別

「男性」632 人、「女性」625 人で「男性」が多いです。

選択肢	回答数(人)	構成比
男性	632	48.7%
女性	625	48.2%
無回答	41	3.2%
合計	1298	100.0%



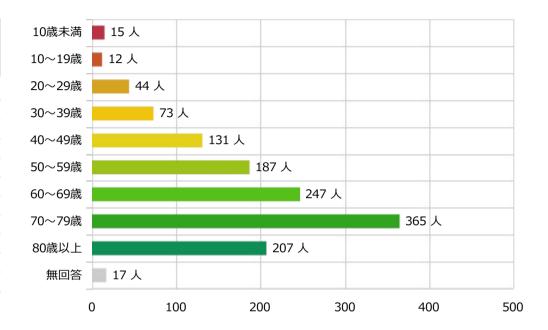


# Ⅲ. 属性調査 2 / 6

## 年齢

「70~79歳」が 365 人 と最も多いです。次いで「60~69歳」 247 人 、「80歳以上」 207 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	•	15	1.2%
10~19歳	•	12	0.9%
20~29歳	•	44	3.4%
30~39歳	<b>-</b>	73	5.6%
40~49歳	<b>-</b>	131	10.1%
50~59歳	•	187	14.4%
60~69歳	•	247	19.0%
70~79歳	•	365	28.1%
80歳以上	•	207	15.9%
無回答		17	1.3%
合計		1298	100.0%

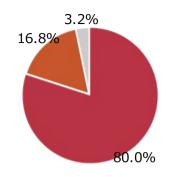


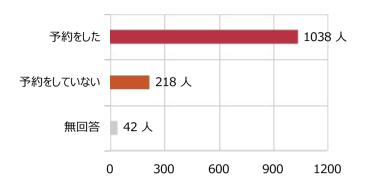
# Ⅲ. 属性調査 3 / 6

## 本日の受診予約

「予約をした」1038 人、「予約をしていない」218 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	1038	80.0%
予約をしていない	218	16.8%
無回答	42	3.2%
合計	1298	100.0%



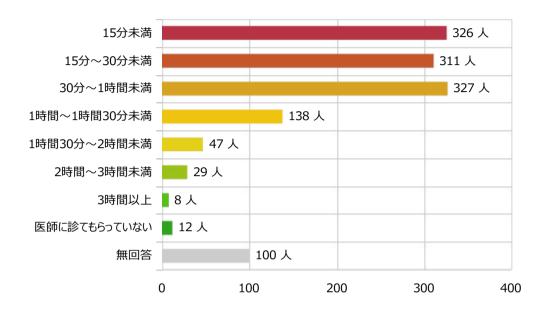


# Ⅲ. 属性調査 4/6

## 本日の診察待ち時間

「30分~1時間未満」が 327 人 と最も多いです。次いで「15分未満」 326 人 、「15分~30分未満」 311 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	326	25.1%
15分~30分未満	311	24.0%
30分~1時間未満	327	25.2%
1時間~1時間30分未満	138	10.6%
1時間30分~2時間未満	47	3.6%
2時間~3時間未満	29	2.2%
3時間以上	8	0.6%
医師に診てもらっていない	12	0.9%
無回答	100	7.7%
合計	1298	100.0%



## Ⅲ. 属性調査 5/6

## 複数本日の受診科目

「内科」が 422 人 と最も多いです。次いで「脳神経外科」 150 人 、「整形外科」 134 人 となっています。 最も少ないのは「小児科」の 26 人 です。

選択肢		回答数
内科		422
消化器内科		42
循環器内科		57
糖尿病•内分泌内科	•	79
小児科	•	26
外科		91
整形外科	•	134
脳神経外科	•	150
皮膚科		81
泌尿器科		106
婦人科		30
眼科		67
耳鼻咽喉科		92
歯科口腔外科		64
その他		65
無回答		33

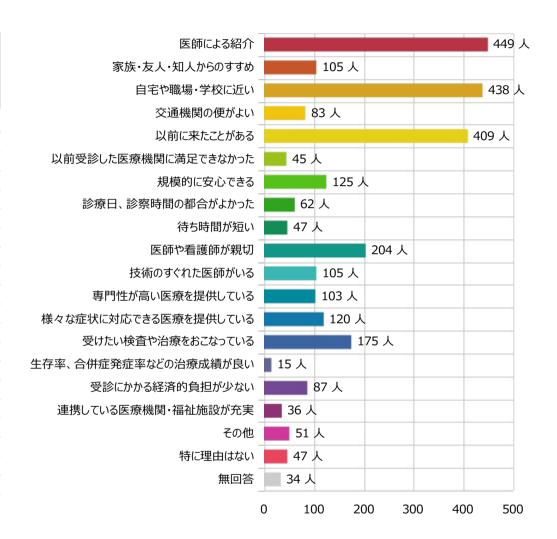


## Ⅲ. 属性調査 6 / 6

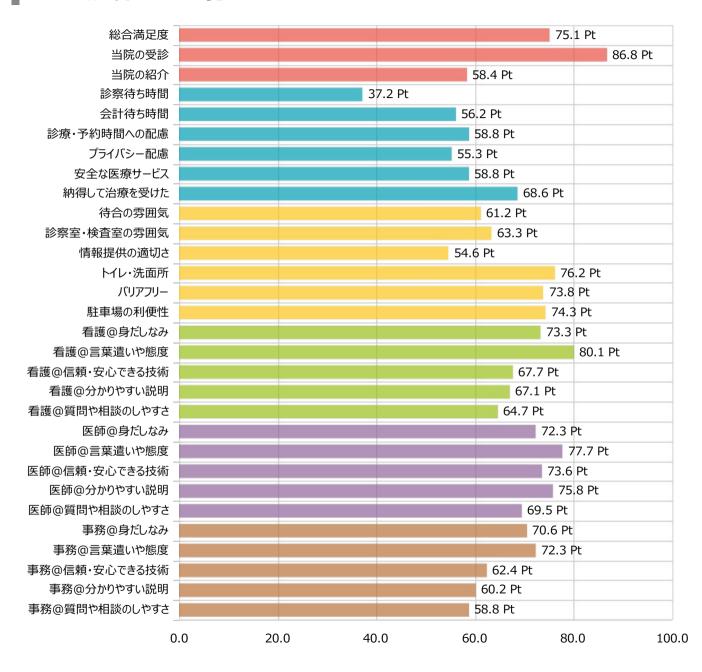
#### 複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 449 人 と最も多いです。次いで「自宅や職場・学校に近い」 438 人 、「以前に来たことがある」 409 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		449
家族・友人・知人からのすすめ		105
自宅や職場・学校に近い	•	438
交通機関の便がよい	=	83
以前に来たことがある	=	409
以前受診した医療機関に満足できなかった		45
規模的に安心できる		125
診療日、診察時間の都合がよかった		62
待ち時間が短い		47
医師や看護師が親切	•	204
技術のすぐれた医師がいる	•	105
専門性が高い医療を提供している		103
様々な症状に対応できる医療を提供している		120
受けたい検査や治療をおこなっている		175
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		87
連携している医療機関・福祉施設が充実		36
その他		51
特に理由はない	•	47
無回答		34



## IV-1. 満足度ポイント一覧



# 総合満足度 75.1 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86.8 ポイン トです。

次いで「看護@言葉遣いや態度」の80.1 ポイント、 「医師@言葉遣いや態度」の 77.7 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 37.2 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。

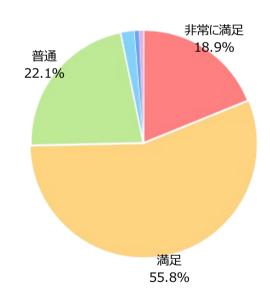
# ■ IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

## 総合

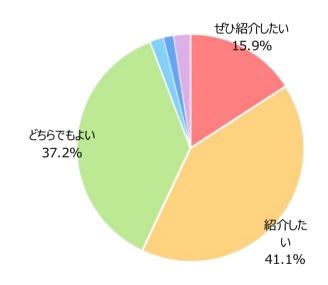
総合満足度	回答数(人)	構成比
非常に満足	245	18.9%
満足	724	55.8%
普通	287	22.1%
やや不満	25	1.9%
不満	9	0.7%
無回答	8	0.6%
合計	1298	100.0%

当院の受診	回答数(人)	構成比
ぜひ受診したい	297	22.9%
受診したい	821	63.3%
どちらでもよい	153	11.8%
あまり受診したくない	15	1.2%
受診したくない	2	0.2%
無回答	10	0.8%
合計	1298	100.0%

当院の紹介	回答数(人)	構成比
ぜひ紹介したい	206	15.9%
紹介したい	534	41.1%
どちらでもよい	483	37.2%
あまり紹介したくない	25	1.9%
紹介したくない	19	1.5%
無回答	31	2.4%
合計	1298	100.0%



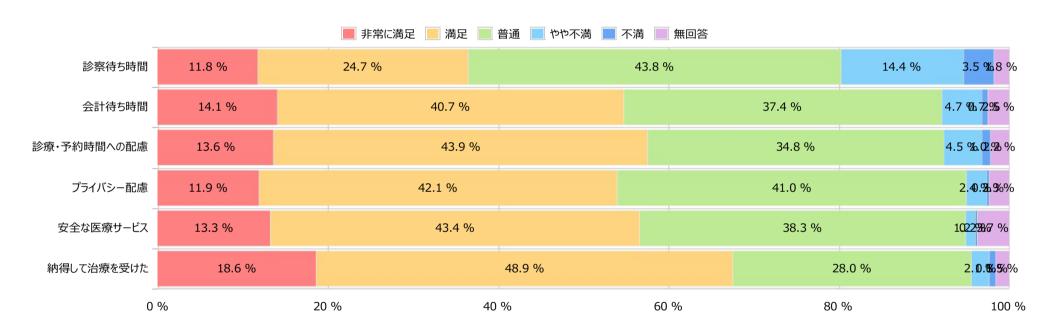




# ■ IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

## 医療サービス

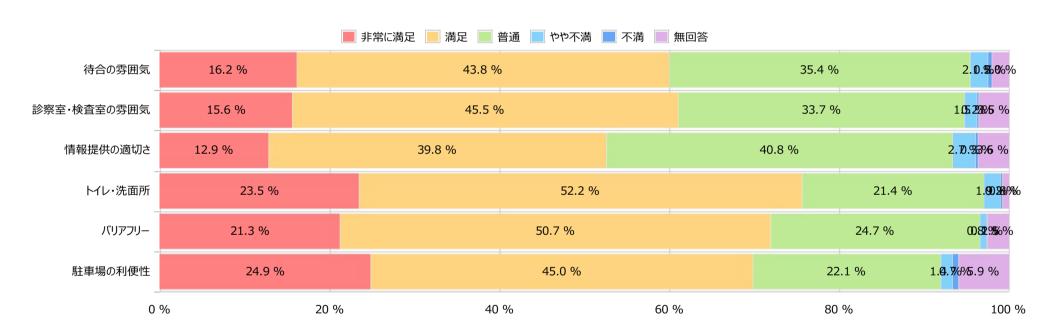
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
診察待ち時間	153 人 11.8%	321 人 24.7%	568 人 43.8%	187人 14.4%	46 人 3.5%	23 人 1.8%	1298人 100.0%
会計待ち時間	183人 14.1%	528 人 40.7%	485 人 37.4%	61 人 4.7%	9人 0.7%	32 人 2.5%	1298人 100.0%
診療・予約時間への配慮	177人 13.6%	570 人 43.9%	452 人 34.8%	58 人 4.5%	13人 1.0%	28人 2.2%	1298人 100.0%
プライバシー配慮	155人 11.9%	546 人 42.1%	532 人 41.0%	31 人 2.4%	4人 0.3%	30 人 2.3%	1298人 100.0%
安全な医療サービス	172人 13.3%	563 人 43.4%	497人 38.3%	15人 1.2%	3人 0.2%	48 人 3.7%	1298人 100.0%
納得して治療を受けた	242 人 18.6%	635 人 48.9%	364 人 28.0%	27 人 2.1%	10人 0.8%	20 人 1.5%	1298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

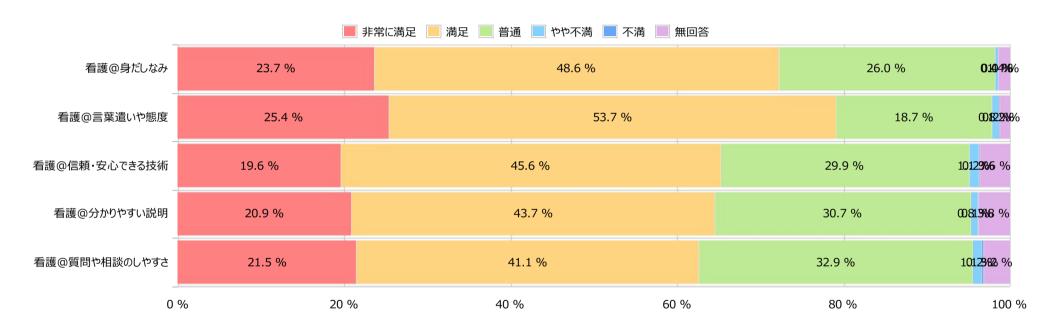
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
待合の雰囲気	210 人 16.2%	569 人 43.8%	460 人 35.4%	27 人 2.1%	6人 0.5%	26 人 2.0%	1298人 100.0%
診察室・検査室の雰囲気	203 人 15.6%	590 人 45.5%	437 人 33.7%	19人 1.5%	3人 0.2%	46 人 3.5%	1298人 100.0%
情報提供の適切さ	167人 12.9%	516人 39.8%	529 人 40.8%	35 人 2.7%	4人 0.3%	47 人 3.6%	1298人 100.0%
トイレ・洗面所	305 人 23.5%	677 人 52.2%	278人 21.4%	25 人 1.9%	3人 0.2%	10 人 0.8%	1298人 100.0%
バリアフリー	276 人 21.3%	658人 50.7%	320 人 24.7%	10人 0.8%	1人 0.1%	33 人 2.5%	1298人 100.0%
駐車場の利便性	323 人 24.9%	584 人 45.0%	287人 22.1%	18人 1.4%	9人 0.7%	77 人 5.9%	1298 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

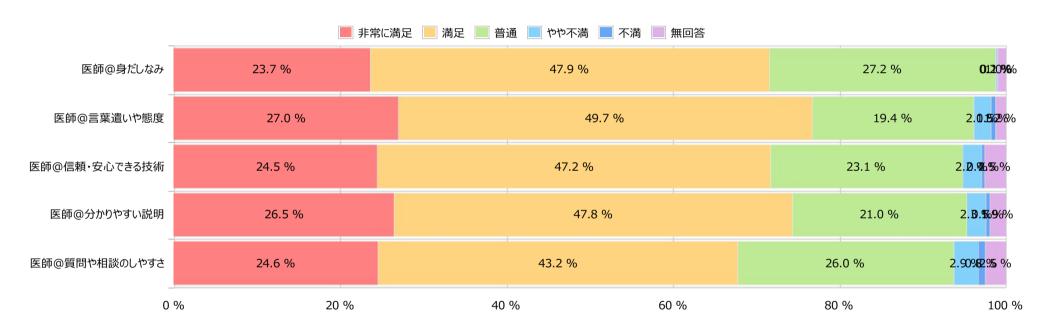
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	307人 23.7%	631 人 48.6%	337人 26.0%	5人 0.4%	0人 0.0%	18人 1.4%	1298 人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	330 人 25.4%	697人 53.7%	243 人 18.7%	10人 0.8%	2人 0.2%	16人 1.2%	1298人 100.0%
看護@信頼・安心できる技術	255 人 19.6%	592 人 45.6%	388人 29.9%	14人 1.1%	2人 0.2%	47人 3.6%	1298 人 100.0%
看護@分かりやすい説明	271人 20.9%	567 人 43.7%	399 人 30.7%	11人 0.8%	1人 0.1%	49 人 3.8%	1298 人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	279 人 21.5%	534 人 41.1%	427人 32.9%	14人 1.1%	3人 0.2%	41 人 3.2%	1298 人 100.0%



# IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

## 医師の接遇

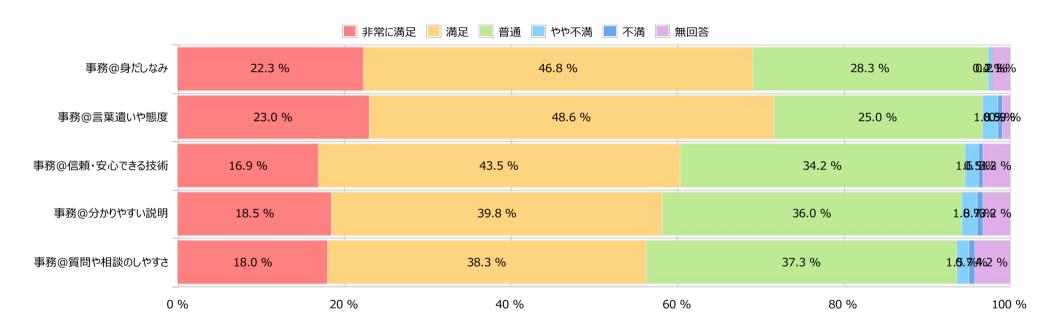
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師@身だしなみ	307人 23.7%	622 人 47.9%	353 人 27.2%	2人 0.2%	1人 0.1%	13人 1.0%	1298人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	351 人 27.0%	645 人 49.7%	252 人 19.4%	27 人 2.1%	7人 0.5%	16人 1.2%	1298人 100.0%
医師@信頼・安心できる技術	318人 24.5%	613 人 47.2%	300 人 23.1%	29 人 2.2%	5人 0.4%	33 人 2.5%	1298人 100.0%
医師@分かりやすい説明	344 人 26.5%	621 人 47.8%	272 人 21.0%	30 人 2.3%	6人 0.5%	25人 1.9%	1298人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	319 人 24.6%	561 人 43.2%	337人 26.0%	38人 2.9%	11人 0.8%	32 人 2.5%	1298人 100.0%



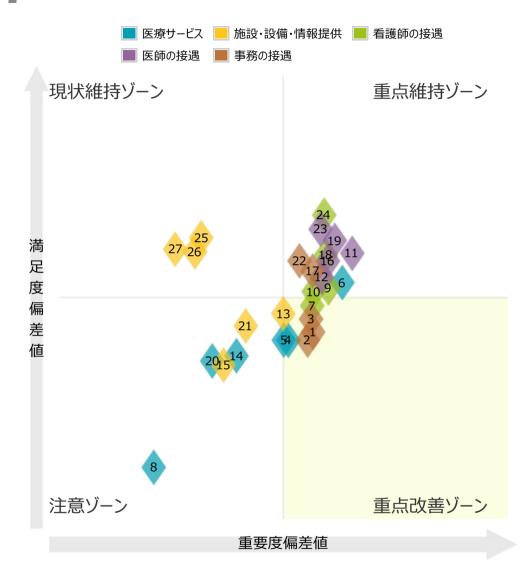
# IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

## 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	290 人 22.3%	607人 46.8%	367人 28.3%	5人 0.4%	2人 0.2%	27人 2.1%	1298 人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	299 人 23.0%	631 人 48.6%	325人 25.0%	24 人 1.8%	7人 0.5%	12人 0.9%	1298人 100.0%
事務@信頼・安心できる技術	220 人 16.9%	564 人 43.5%	444 人 34.2%	21人 1.6%	7人 0.5%	42 人 3.2%	1298 人 100.0%
事務@分かりやすい説明	240 人 18.5%	516 人 39.8%	467人 36.0%	24 人 1.8%	9人 0.7%	42 人 3.2%	1298 人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	234 人 18.0%	497人 38.3%	484 人 37.3%	19人 1.5%	9人 0.7%	55 人 4.2%	1298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。

盾仕が	金百	$\Box$	> 4	- N. F	ť
復元氏以	出出	Ηフ	ノイ	- /'	,

		※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@分かりやすい説明	7.811	60.2
	2	事務@質問や相談のしやすさ	7.348	58.8
	3	事務@信頼・安心できる技術	5.830	62.4
4	4	安全な医療サービス	4.482	58.8
4	5	診療・予約時間への配慮	3.924	58.8
4	6	納得して治療を受けた	3.715	68.6
4	7	看護@質問や相談のしやすさ	3.660	64.7
4	8	診察待ち時間	3.436	37.2
	9	看護@信頼・安心できる技術	3.022	67.7
4	10	看護@分かりやすい説明	2.086	67.1
4	11	医師@信頼・安心できる技術	1.973	73.6
4	12	医師@質問や相談のしやすさ	1.496	69.5
	13	診察室・検査室の雰囲気	1.468	63.3
4	14	会計待ち時間	0.993	56.2
	15	情報提供の適切さ	0.697	54.6
	16	医師@身だしなみ	0.626	72.3
	17	事務@身だしなみ	0.221	70.6
4	18	看護@身だしなみ	0.001	73.3
4	19	医師@分かりやすい説明	-0.502	75.8
4	20	プライバシー配慮	-0.533	55.3
	21	待合の雰囲気	-0.692	61.2
	22	事務@言葉遣いや態度	-1.706	72.3
4	23	医師@言葉遣いや態度	-2.575	77.7
	24	看護@言葉遣いや態度	-3.468	80.1
	25	トイレ・洗面所	-19.913	76.2
	26	バリアフリー	-21.190	73.8
4	27	駐車場の利便性	-26.017	74.3

## 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」「診療・予約時間への配慮」

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「事務の分かりやすい説明」「事務の質問や相談のしやすさ」「事務の信頼・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

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「トイレ・洗面所」「バリアフリー」「駐車場の利便性」

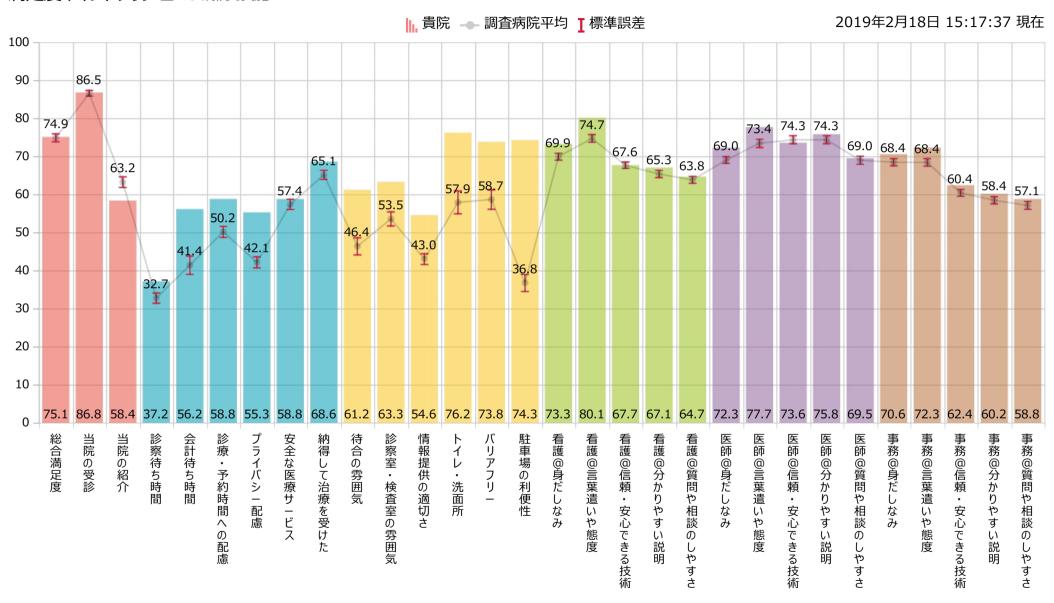
# 注意ゾーン - 重要度も満足度も低い 改善が必要だが優先順位は低い項目

医療サービス「診察待ち時間」「会計待ち時間」「プライバシー配慮」

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 40 病院で実施

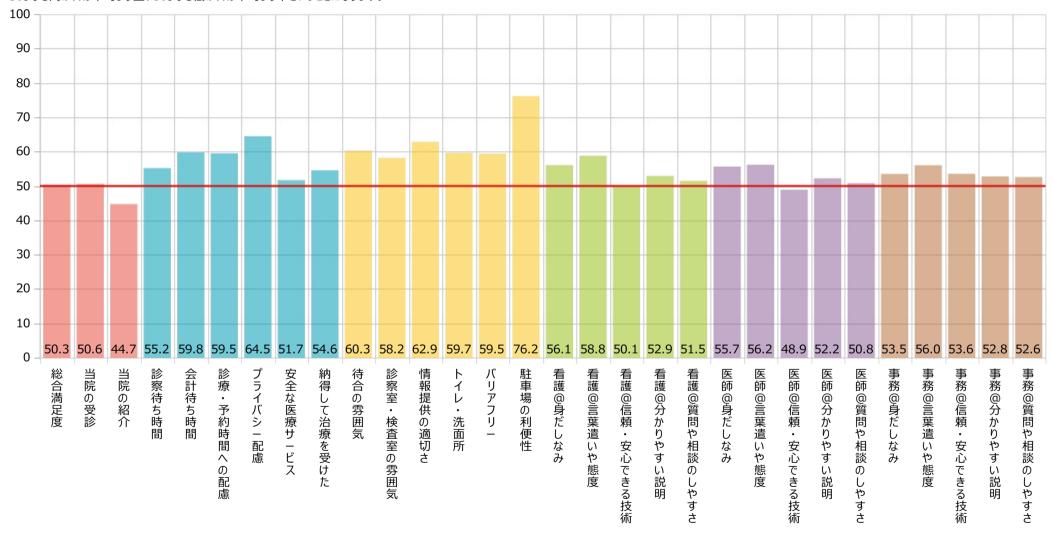


# VI. ベンチマーク分析 2 / 2

## 偏差値グラフ 全 40 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)

