

外来患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：2023 年 患者・職員満足度調査（2023 年 01 月 18 日～2023 年 01 月 20 日）

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

2023年01月18日～2023年01月20日

調査日数

3

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

455

回収数

455

回収率

100.0%

有効回答数

390

有効回答率

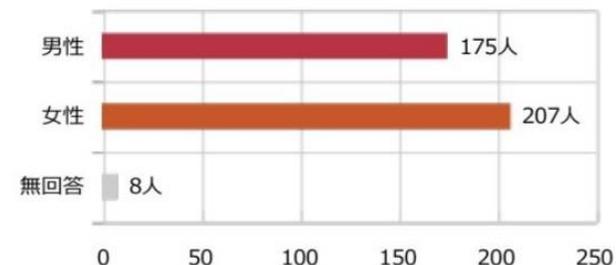
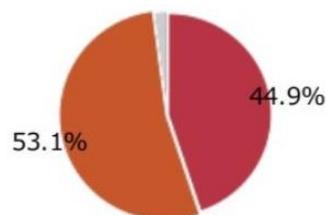
85.7%

Ⅲ. 属性調査 1 / 6

性別

「女性」207人、「男性」175人で「女性」が多いです。

選択肢	回答数(人)	構成比
男性	175	44.9%
女性	207	53.1%
無回答	8	2.1%
合計	390	100.0%

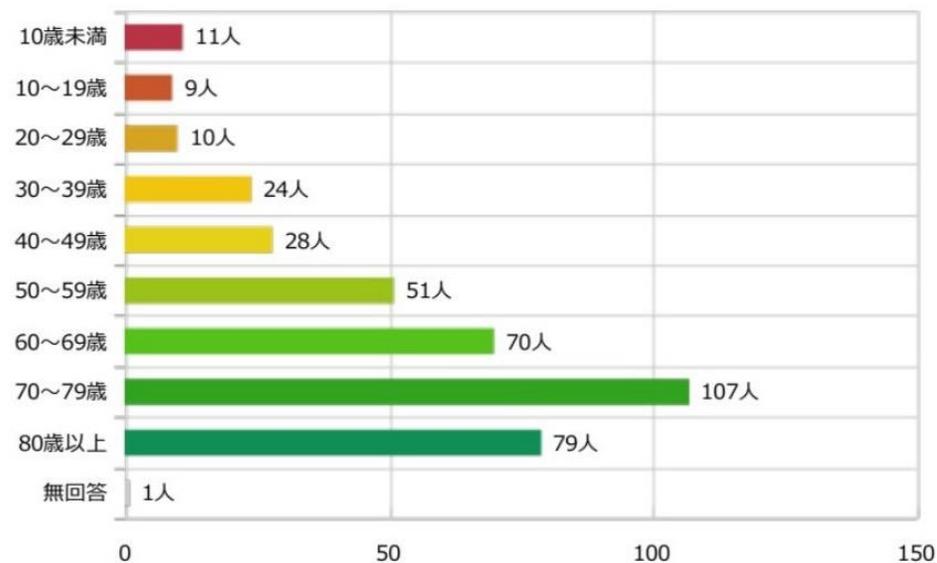


Ⅲ. 属性調査 2 / 6

年齢

「70～79歳」が107人と最も多いです。次いで「80歳以上」79人、「60～69歳」70人となっています。最も少ないのは「10～19歳」の9人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
10歳未満	11	2.8%
10～19歳	9	2.3%
20～29歳	10	2.6%
30～39歳	24	6.2%
40～49歳	28	7.2%
50～59歳	51	13.1%
60～69歳	70	17.9%
70～79歳	107	27.4%
80歳以上	79	20.3%
無回答	1	0.3%
合計	390	100.0%

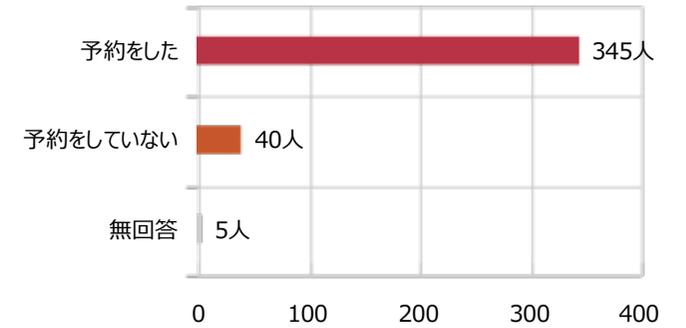
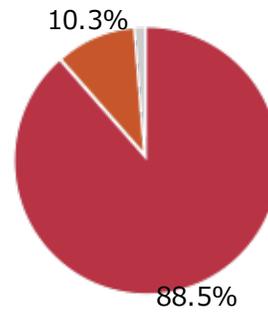


Ⅲ. 属性調査 3 / 6

本日の受診予約

「予約をした」345 人、「予約をしていない」40 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	■	345	88.5%
予約をしていない	■	40	10.3%
無回答	■	5	1.3%
合計		390	100.0%

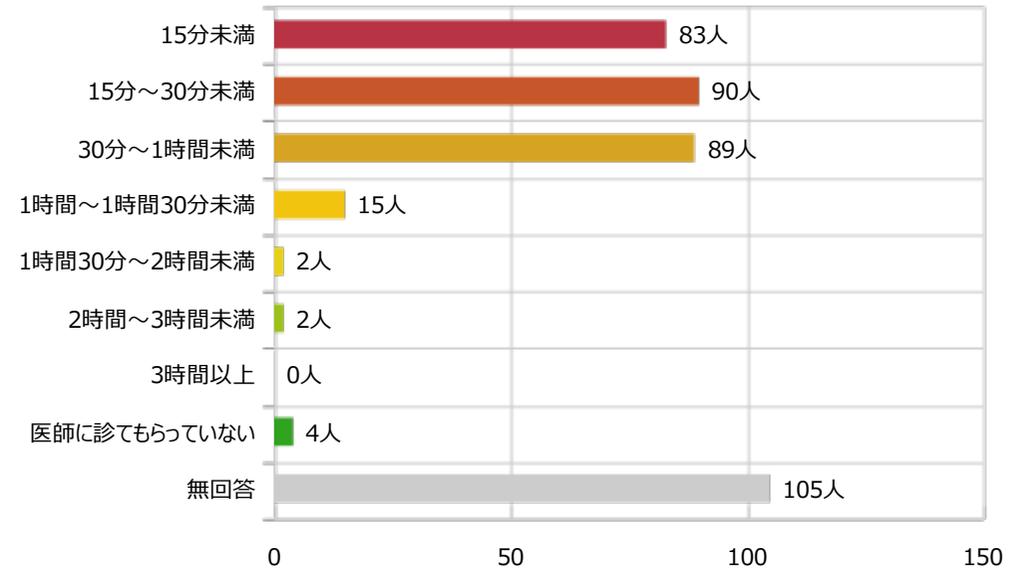


Ⅲ. 属性調査 4 / 6

本日の診察待ち時間

「15分～30分未満」が 90 人と最も多いです。次いで「30分～1時間未満」89 人、「15分未満」83 人となっています。最も少ないのは「3時間以上」の 0 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
15分未満	83	21.3%
15分～30分未満	90	23.1%
30分～1時間未満	89	22.8%
1時間～1時間30分未満	15	3.8%
1時間30分～2時間未満	2	0.5%
2時間～3時間未満	2	0.5%
3時間以上	0	0.0%
医師に診てもらっていない	4	1.0%
無回答	105	26.9%
合計	390	100.0%

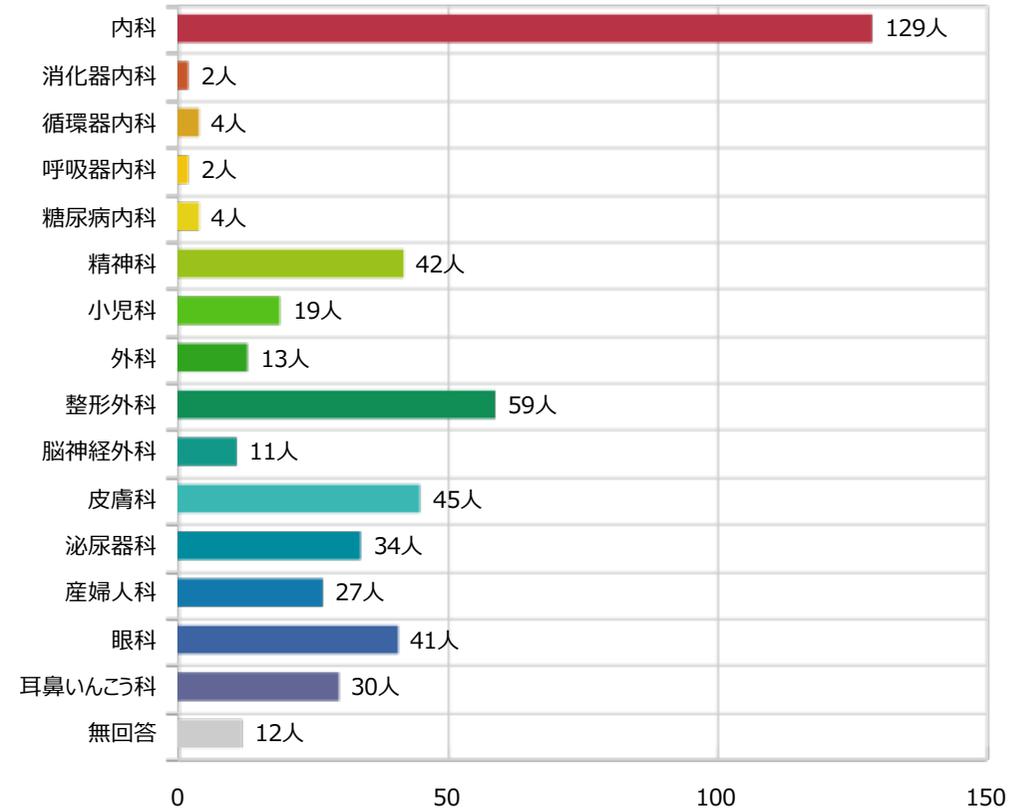


III. 属性調査 5 / 6

複数 本日の受診科目

「内科」が 129 人と最も多いです。次いで「整形外科」59人、「皮膚科」45人となっています。最も少ないのは「消化器内科」「呼吸器内科」の2人です。

選択肢	回答数
内科	129
消化器内科	2
循環器内科	4
呼吸器内科	2
糖尿病内科	4
精神科	42
小児科	19
外科	13
整形外科	59
脳神経外科	11
皮膚科	45
泌尿器科	34
産婦人科	27
眼科	41
耳鼻いんこう科	30
無回答	12

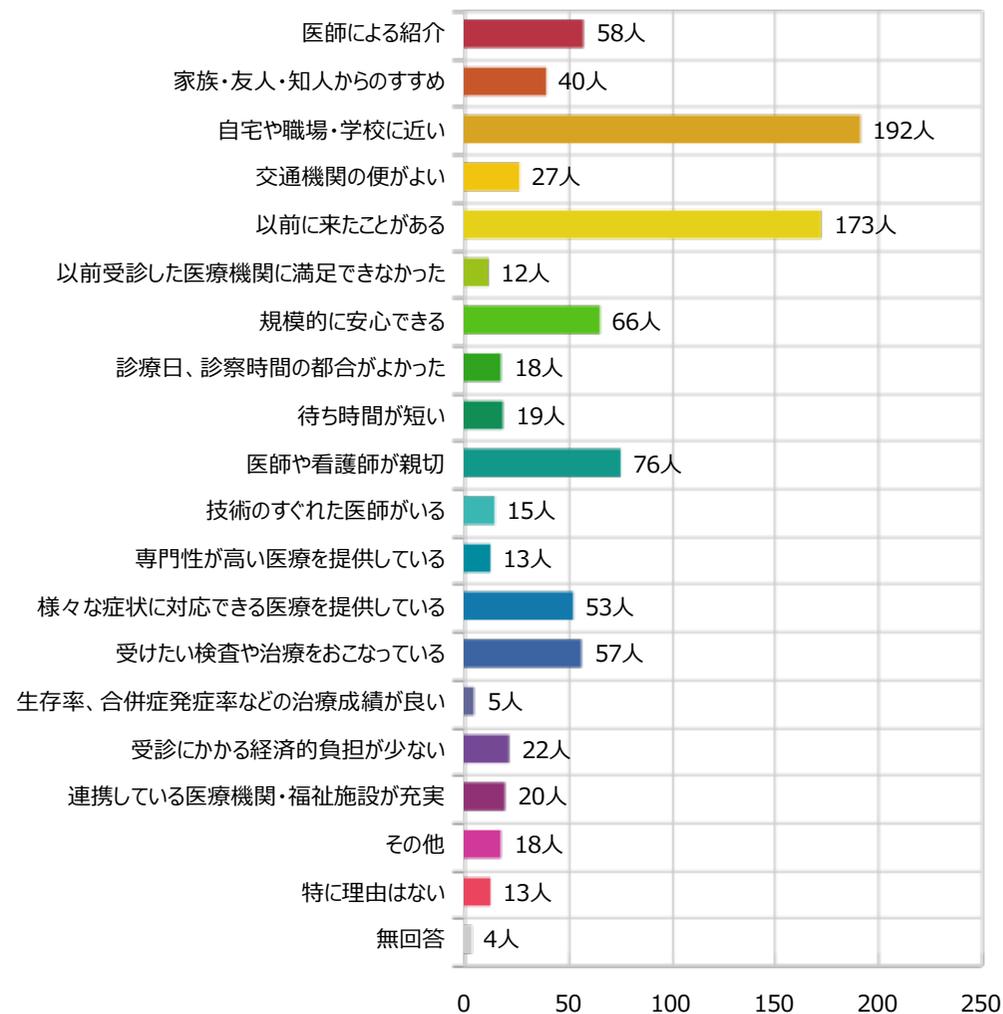


Ⅲ. 属性調査 6 / 6

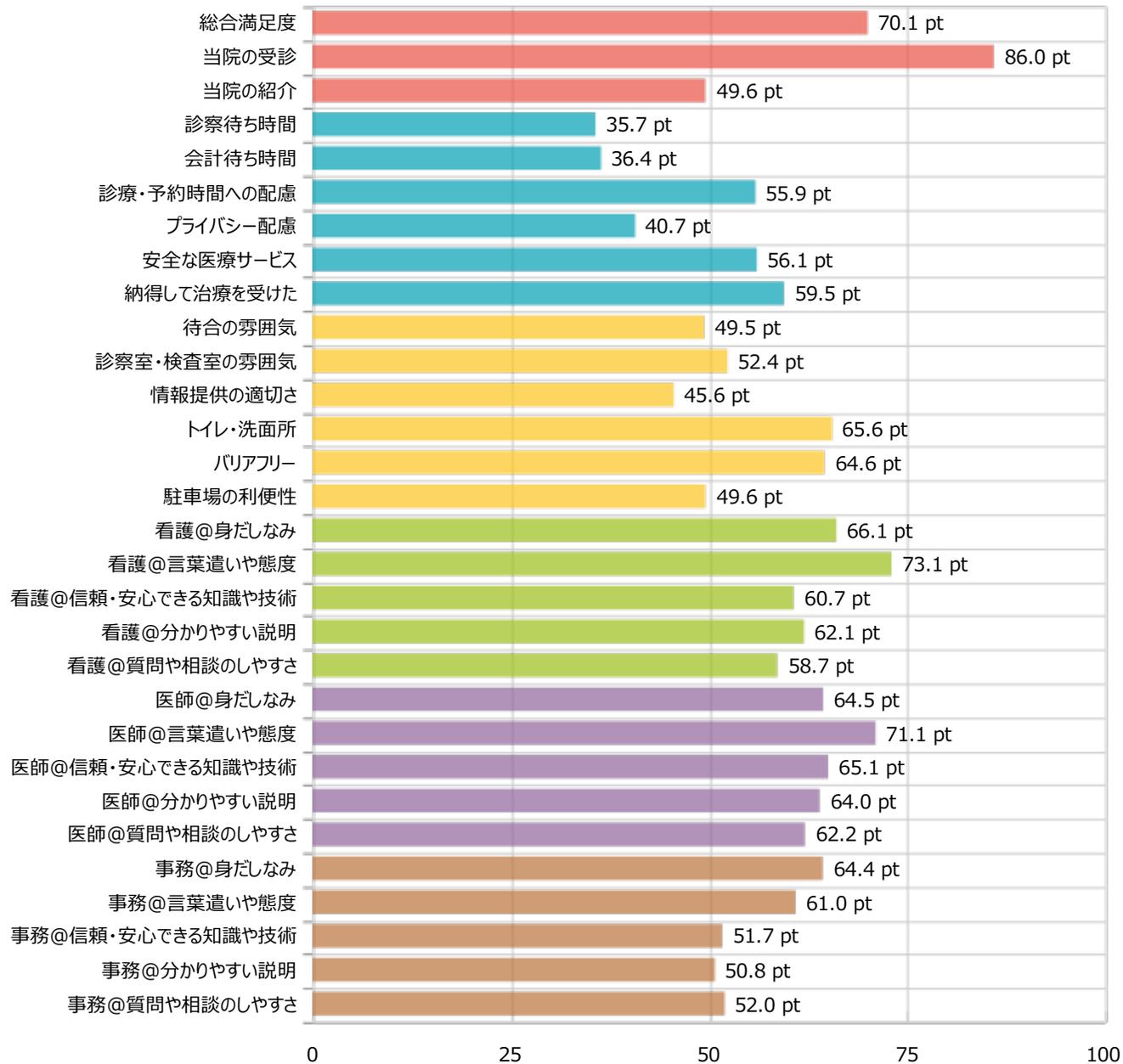
複数 当院を選んだ理由

「自宅や職場・学校に近い」が 192 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」173 人、「医師や看護師が親切」76 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 5 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	58
家族・友人・知人からのすすめ	40
自宅や職場・学校に近い	192
交通機関の便がよい	27
以前に来たことがある	173
以前受診した医療機関に満足できなかった	12
規模的に安心できる	66
診療日、診察時間の都合がよかった	18
待ち時間が短い	19
医師や看護師が親切	76
技術のすぐれた医師がいる	15
専門性が高い医療を提供している	13
様々な症状に対応できる医療を提供している	53
受けたい検査や治療をおこなっている	57
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	5
受診にかかる経済的負担が少ない	22
連携している医療機関・福祉施設が充実	20
その他	18
特に理由はない	13
無回答	4



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **70.1** 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 86.0 ポイントです。

次いで「看護@言葉遣いや態度」の 73.1 ポイント、「医師@言葉遣いや態度」の 71.1 ポイントとなっています。

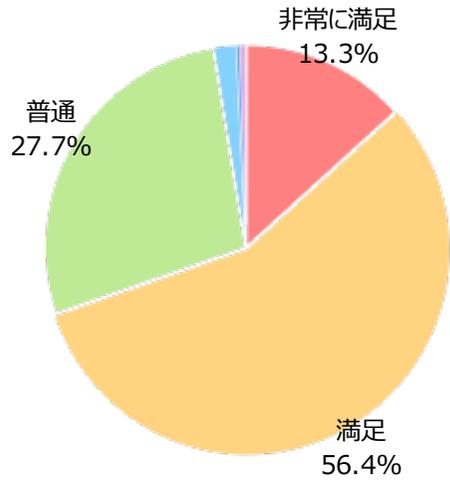
最もポイントが低いのは、「診察待ち時間」の 35.7 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

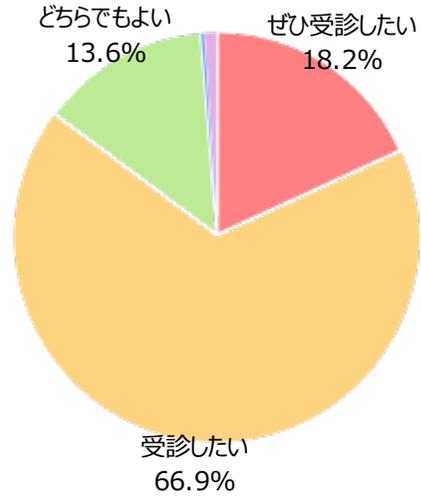
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

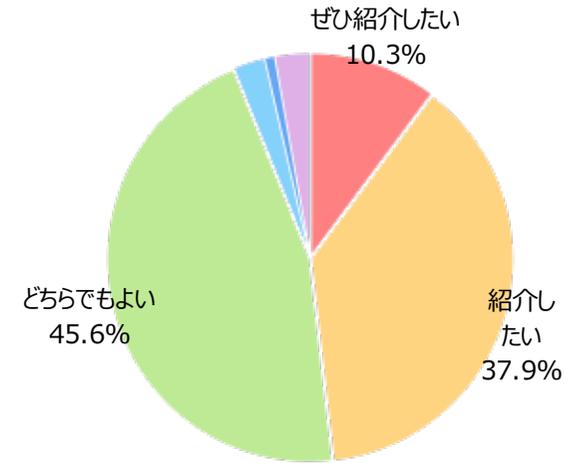
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	52	13.3%
満足	220	56.4%
普通	108	27.7%
やや不満	7	1.8%
不満	1	0.3%
無回答	2	0.5%
合計	390	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	71	18.2%
受診したい	261	66.9%
どちらでもよい	53	13.6%
あまり受診したくない	0	0.0%
受診したくない	1	0.3%
無回答	4	1.0%
合計	390	100.0%



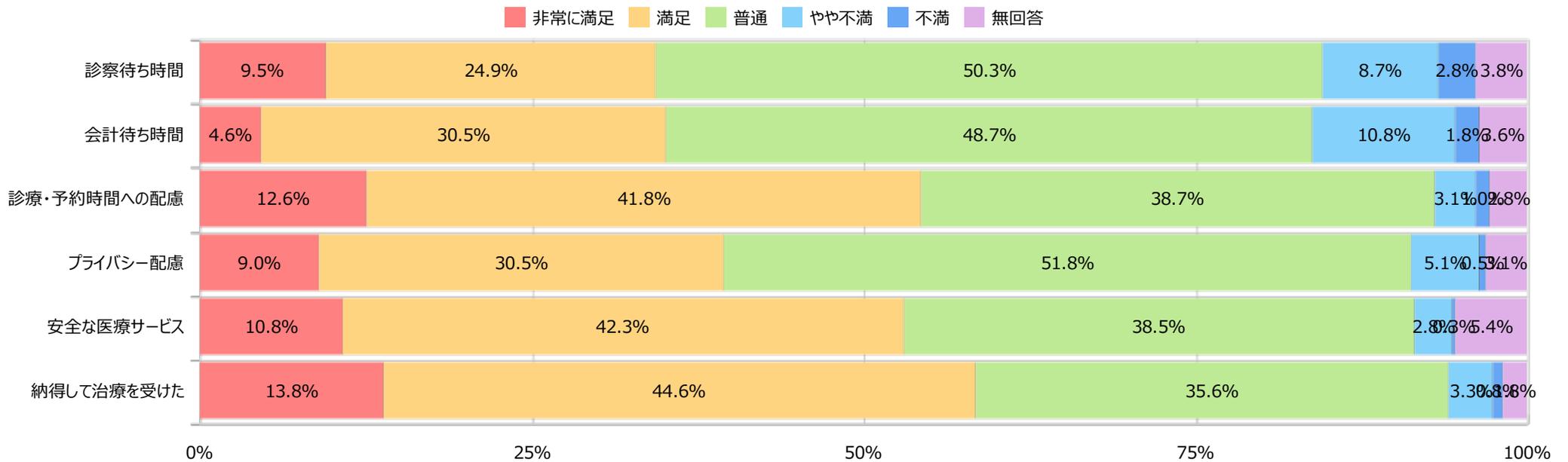
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	40	10.3%
紹介したい	148	37.9%
どちらでもよい	178	45.6%
あまり紹介したくない	10	2.6%
紹介したくない	3	0.8%
無回答	11	2.8%
合計	390	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

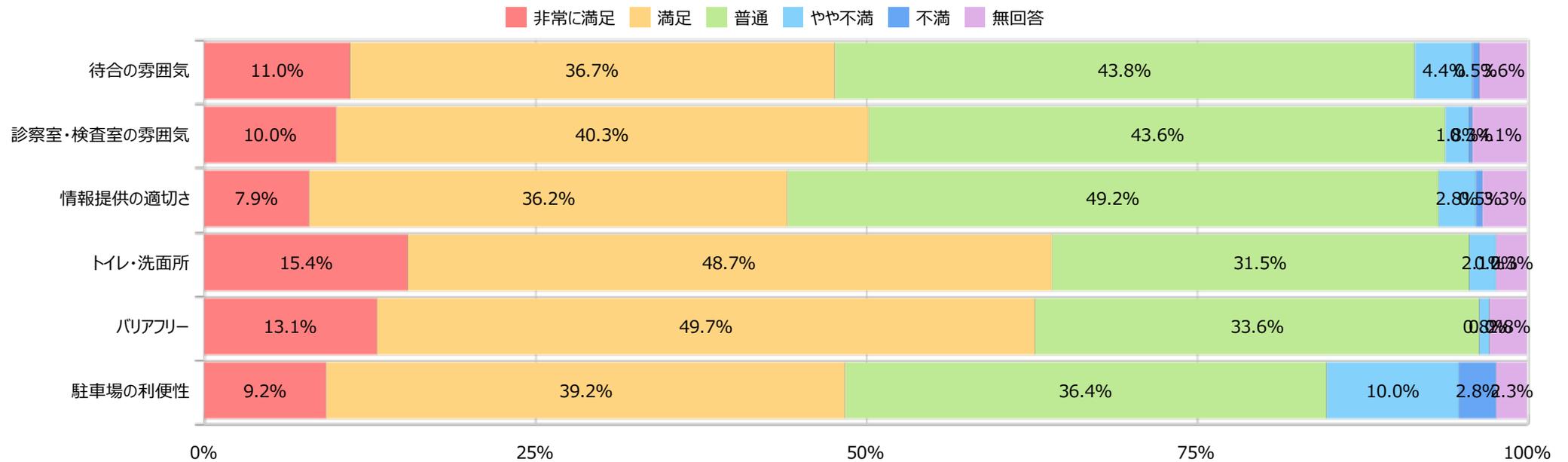
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
診察待ち時間	37人	9.5%	97人	24.9%	196人	50.3%	34人	8.7%	11人	2.8%	15人	3.8%	390人	100.0%
会計待ち時間	18人	4.6%	119人	30.5%	190人	48.7%	42人	10.8%	7人	1.8%	14人	3.6%	390人	100.0%
診療・予約時間への配慮	49人	12.6%	163人	41.8%	151人	38.7%	12人	3.1%	4人	1.0%	11人	2.8%	390人	100.0%
プライバシー配慮	35人	9.0%	119人	30.5%	202人	51.8%	20人	5.1%	2人	0.5%	12人	3.1%	390人	100.0%
安全な医療サービス	42人	10.8%	165人	42.3%	150人	38.5%	11人	2.8%	1人	0.3%	21人	5.4%	390人	100.0%
納得して治療を受けた	54人	13.8%	174人	44.6%	139人	35.6%	13人	3.3%	3人	0.8%	7人	1.8%	390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

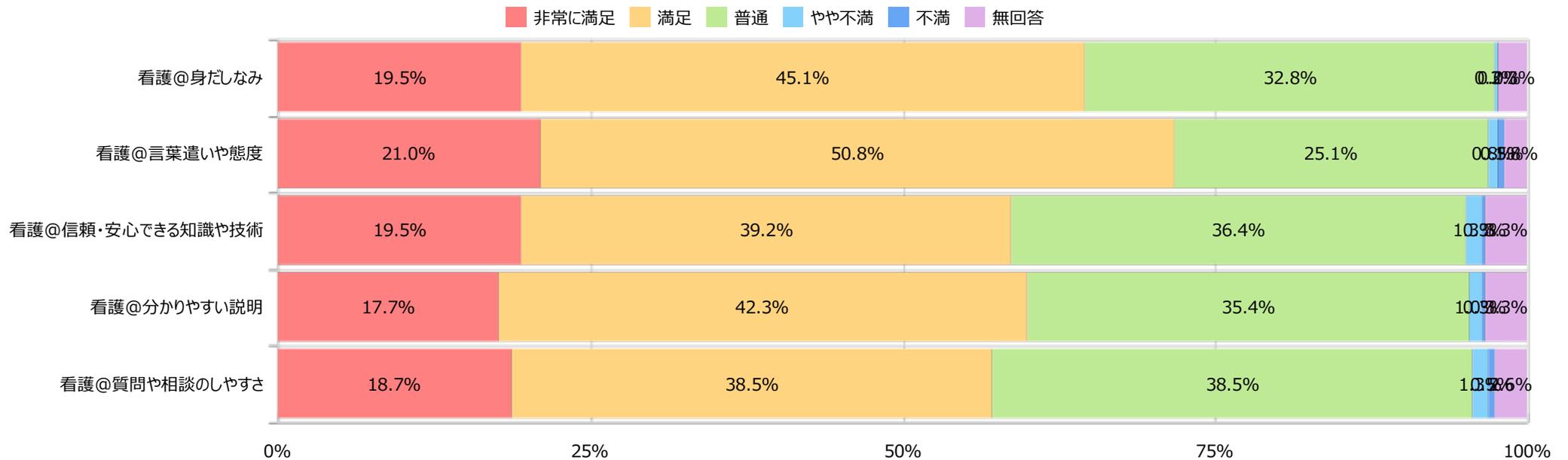
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
待合の雰囲気	43 人	11.0%	143 人	36.7%	171 人	43.8%	17 人	4.4%	2 人	0.5%	14 人	3.6%	390 人	100.0%
診察室・検査室の雰囲気	39 人	10.0%	157 人	40.3%	170 人	43.6%	7 人	1.8%	1 人	0.3%	16 人	4.1%	390 人	100.0%
情報提供の適切さ	31 人	7.9%	141 人	36.2%	192 人	49.2%	11 人	2.8%	2 人	0.5%	13 人	3.3%	390 人	100.0%
トイレ・洗面所	60 人	15.4%	190 人	48.7%	123 人	31.5%	8 人	2.1%	0 人	0.0%	9 人	2.3%	390 人	100.0%
バリアフリー	51 人	13.1%	194 人	49.7%	131 人	33.6%	3 人	0.8%	0 人	0.0%	11 人	2.8%	390 人	100.0%
駐車場の利便性	36 人	9.2%	153 人	39.2%	142 人	36.4%	39 人	10.0%	11 人	2.8%	9 人	2.3%	390 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

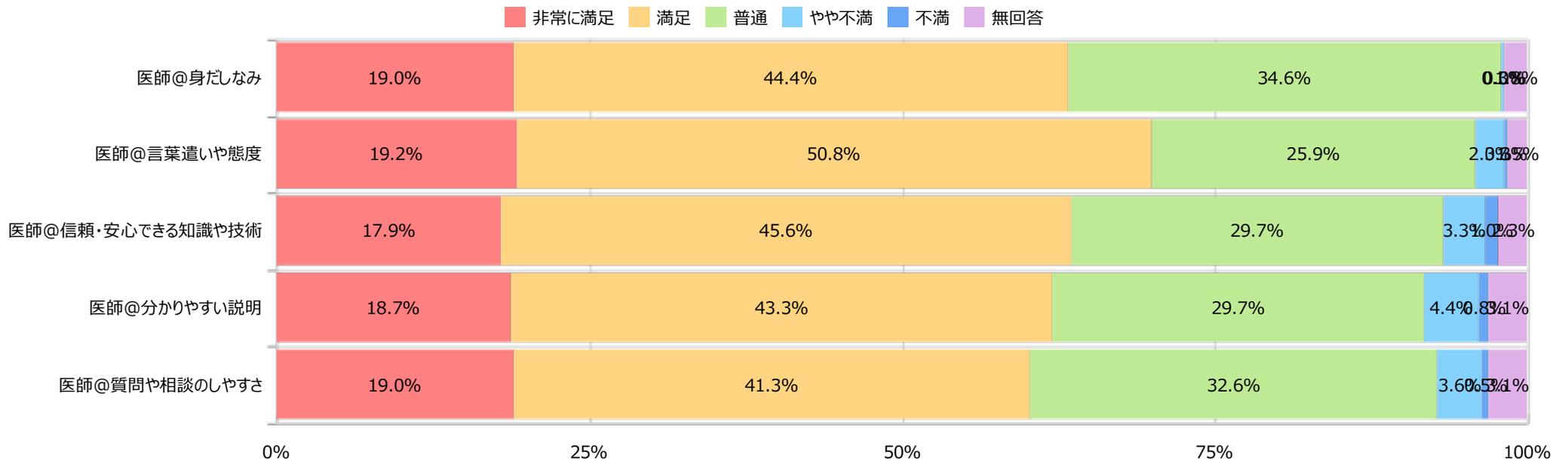
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	76人 19.5%	176人 45.1%	128人 32.8%	1人 0.3%	0人 0.0%	9人 2.3%	390人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	82人 21.0%	198人 50.8%	98人 25.1%	3人 0.8%	2人 0.5%	7人 1.8%	390人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	76人 19.5%	153人 39.2%	142人 36.4%	5人 1.3%	1人 0.3%	13人 3.3%	390人 100.0%
看護@分かりやすい説明	69人 17.7%	165人 42.3%	138人 35.4%	4人 1.0%	1人 0.3%	13人 3.3%	390人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	73人 18.7%	150人 38.5%	150人 38.5%	5人 1.3%	2人 0.5%	10人 2.6%	390人 100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

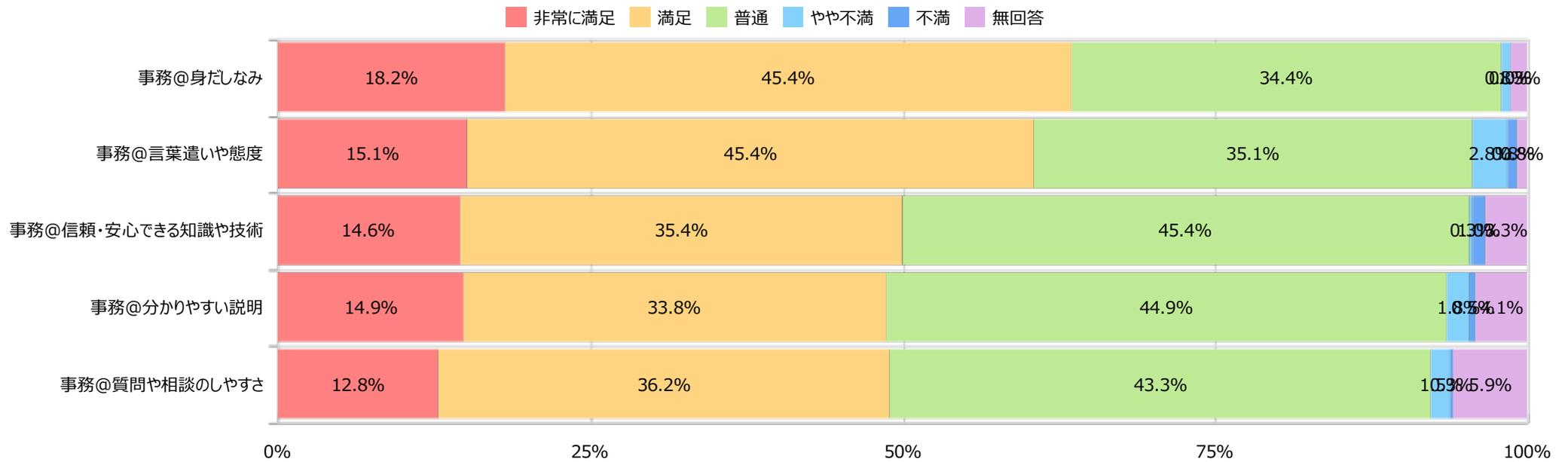
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師@身だしなみ	74 人 19.0%	173 人 44.4%	135 人 34.6%	1 人 0.3%	0 人 0.0%	7 人 1.8%	390 人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	75 人 19.2%	198 人 50.8%	101 人 25.9%	9 人 2.3%	1 人 0.3%	6 人 1.5%	390 人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	70 人 17.9%	178 人 45.6%	116 人 29.7%	13 人 3.3%	4 人 1.0%	9 人 2.3%	390 人 100.0%
医師@分かりやすい説明	73 人 18.7%	169 人 43.3%	116 人 29.7%	17 人 4.4%	3 人 0.8%	12 人 3.1%	390 人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	74 人 19.0%	161 人 41.3%	127 人 32.6%	14 人 3.6%	2 人 0.5%	12 人 3.1%	390 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	71人 18.2%	177人 45.4%	134人 34.4%	3人 0.8%	0人 0.0%	5人 1.3%	390人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	59人 15.1%	177人 45.4%	137人 35.1%	11人 2.8%	3人 0.8%	3人 0.8%	390人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	57人 14.6%	138人 35.4%	177人 45.4%	1人 0.3%	4人 1.0%	13人 3.3%	390人 100.0%
事務@分かりやすい説明	58人 14.9%	132人 33.8%	175人 44.9%	7人 1.8%	2人 0.5%	16人 4.1%	390人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	50人 12.8%	141人 36.2%	169人 43.3%	6人 1.5%	1人 0.3%	23人 5.9%	390人 100.0%

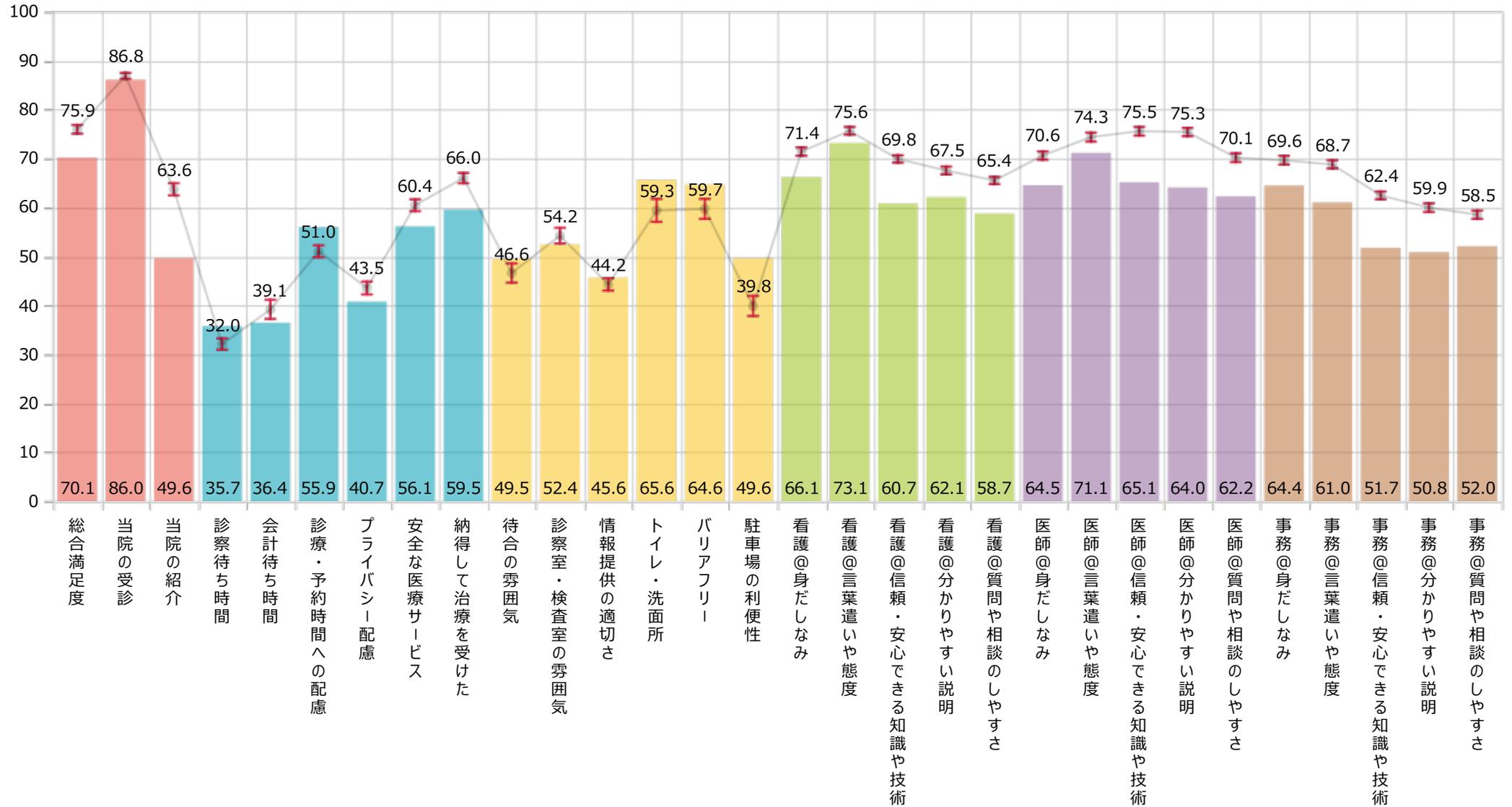


VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 60 病院で実施

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2023年3月3日 14:23:36 現在



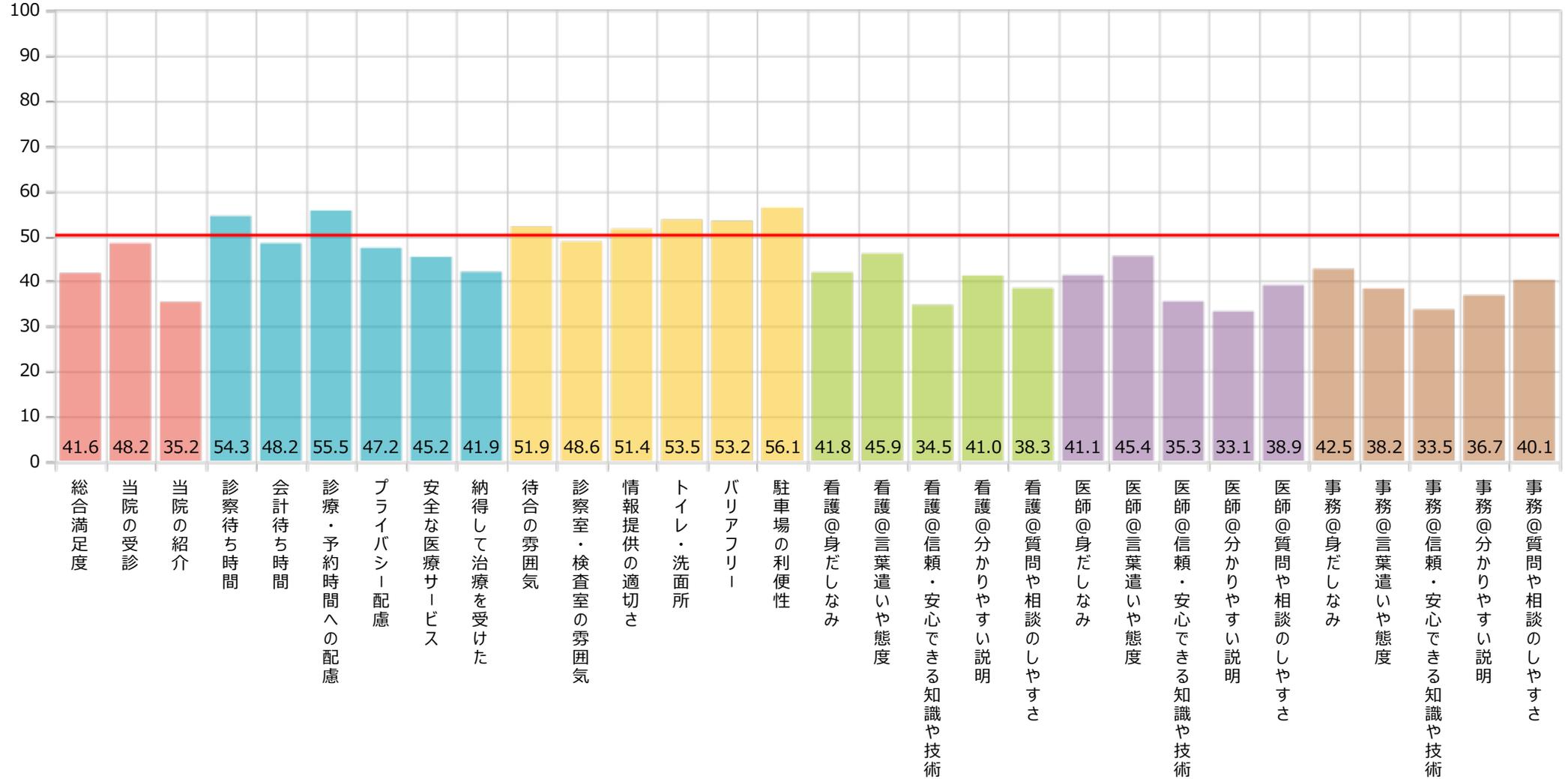
VI. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 60 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。



入院患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：2023 年 患者・職員満足度調査（2023 年 01 月 18 日～2023 年 01 月 18 日）

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

2023年01月18日～2023年01月18日

調査日数

1

調査対象

調査実施期間内に入院していた病棟患者様

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

182

回収数

56

回収率

30.8%

有効回答数

52

有効回答率

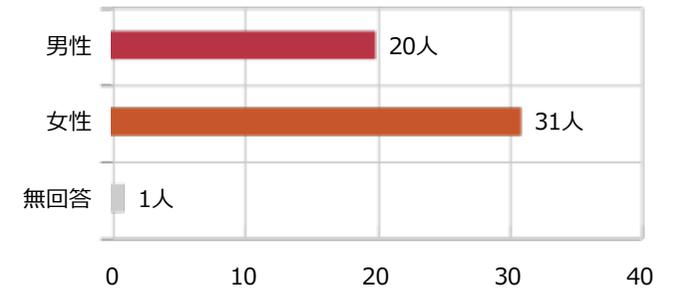
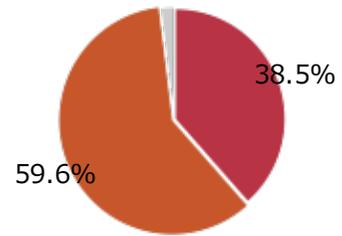
92.9%

Ⅲ. 属性調査 1 / 5

性別

「女性」31 人、「男性」20 人で「女性」が多いです。

選択肢	回答数 (人)	構成比
男性	20	38.5%
女性	31	59.6%
無回答	1	1.9%
合計	52	100.0%

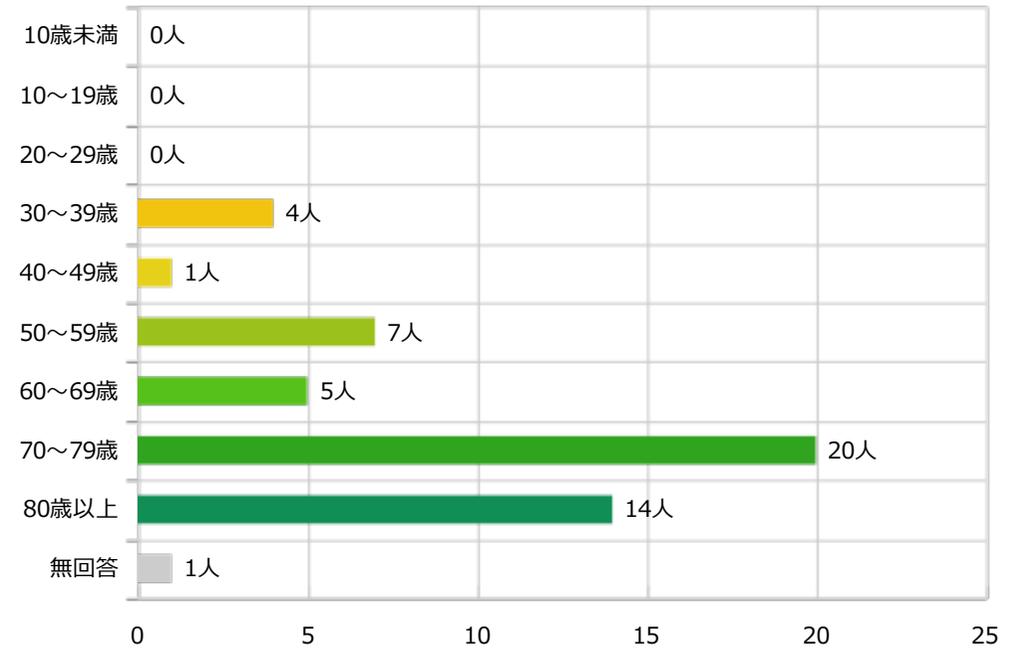


Ⅲ. 属性調査 2 / 5

年齢

「70～79歳」が 20 人と最も多いです。次いで「80歳以上」14人、「50～59歳」7人となっています。最も少ないのは「10歳未満」「10～19歳」「20～29歳」の 0 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
10歳未満	0	0.0%
10～19歳	0	0.0%
20～29歳	0	0.0%
30～39歳	4	7.7%
40～49歳	1	1.9%
50～59歳	7	13.5%
60～69歳	5	9.6%
70～79歳	20	38.5%
80歳以上	14	26.9%
無回答	1	1.9%
合計	52	100.0%

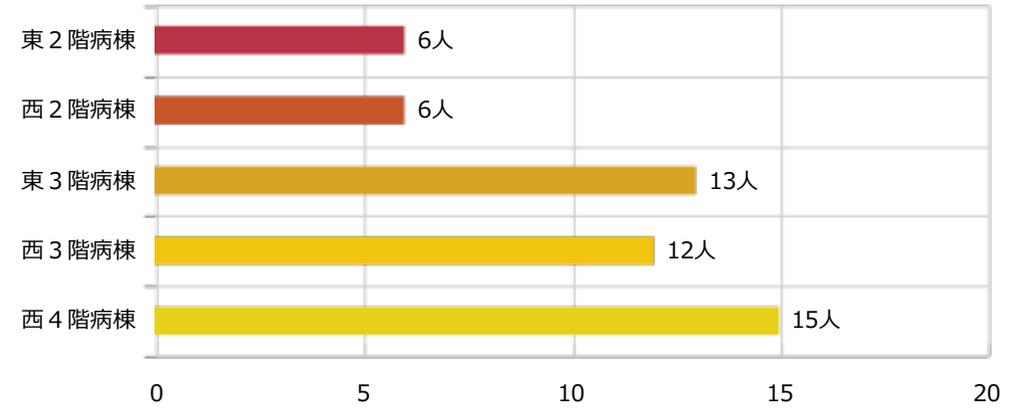


Ⅲ. 属性調査 3 / 5

入院病棟

「西4階病棟」が15人と最も多いです。次いで「東3階病棟」13人、「西3階病棟」12人となっています。最も少ないのは「東2階病棟」「西2階病棟」の6人です。

選択肢		回答数 (人)	構成比
東2階病棟	■	6	11.5%
西2階病棟	■	6	11.5%
東3階病棟	■	13	25.0%
西3階病棟	■	12	23.1%
西4階病棟	■	15	28.8%
合計		52	100.0%

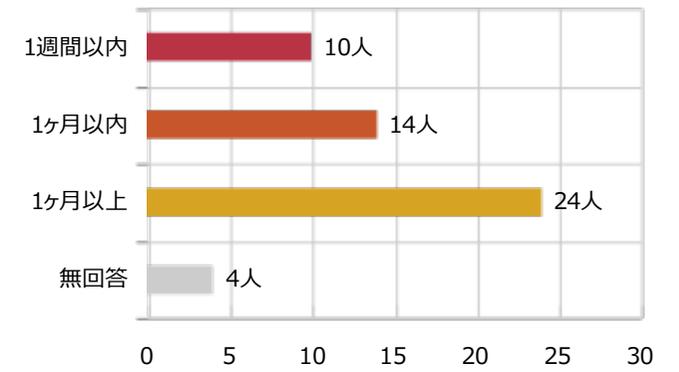
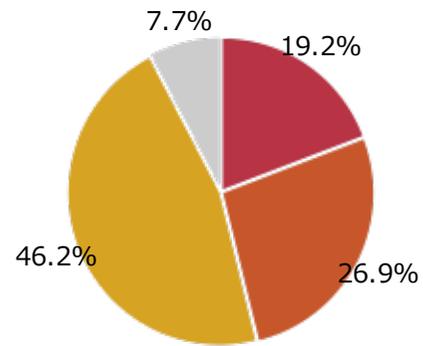


Ⅲ. 属性調査 4 / 5

入院日数

最も多いのは「1ヶ月以上」24 人 です。最も少ないのは「1週間以内」10 人 です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
1週間以内	10	19.2%
1ヶ月以内	14	26.9%
1ヶ月以上	24	46.2%
無回答	4	7.7%
合計	52	100.0%

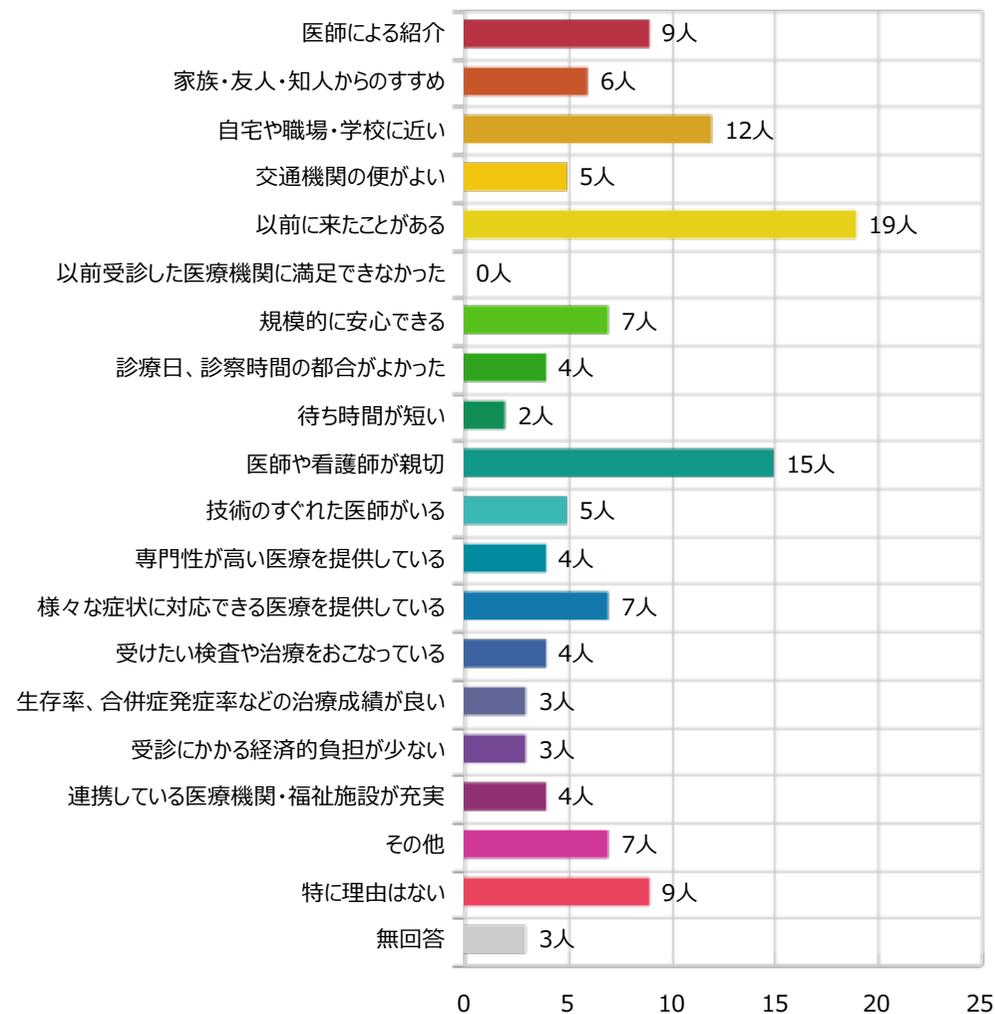


III. 属性調査 5 / 5

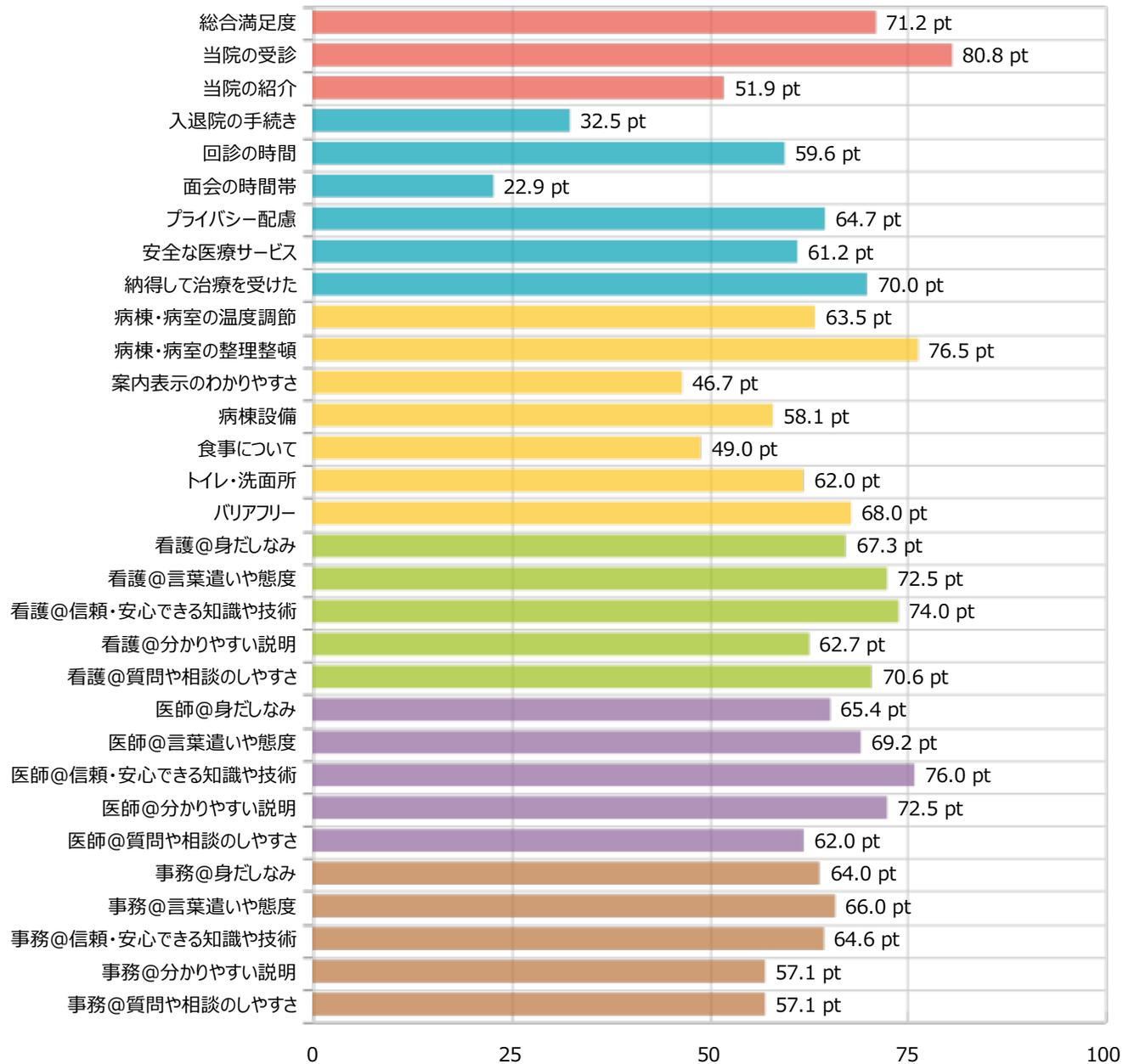
複数 当院を選んだ理由

「以前に来たことがある」が 19 人と最も多いです。次いで「医師や看護師が親切」15人、「自宅や職場・学校に近い」12人となっています。最も少ないのは「以前受診した医療機関に満足できなかった」の 0 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	9
家族・友人・知人からのすすめ	6
自宅や職場・学校に近い	12
交通機関の便がよい	5
以前に来たことがある	19
以前受診した医療機関に満足できなかった	0
規模的に安心できる	7
診療日、診察時間の都合がよかった	4
待ち時間が短い	2
医師や看護師が親切	15
技術のすぐれた医師がいる	5
専門性が高い医療を提供している	4
様々な症状に対応できる医療を提供している	7
受けたい検査や治療をおこなっている	4
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	3
受診にかかる経済的負担が少ない	3
連携している医療機関・福祉施設が充実	4
その他	7
特に理由はない	9
無回答	3



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **71.2** 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 80.8 ポイントです。

次いで「病棟・病室の整理整頓」の 76.5 ポイント、「医師@信頼・安心できる知識や技術」の 76.0 ポイントとなっています。

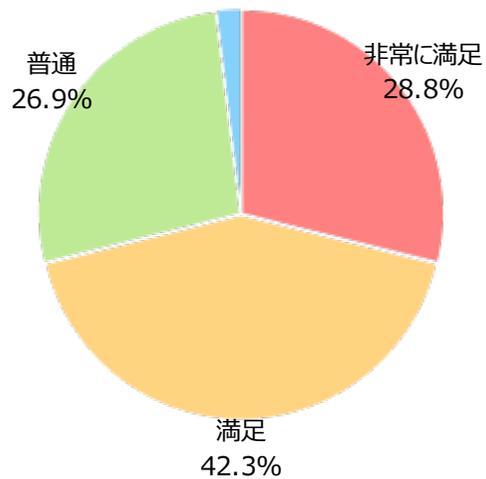
最もポイントが低いのは、「面会の時間帯」の 22.9 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

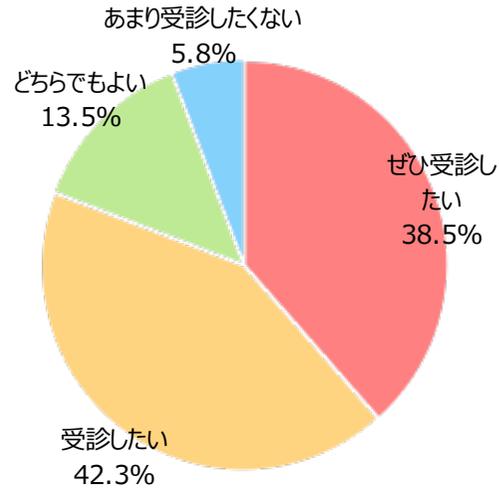
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

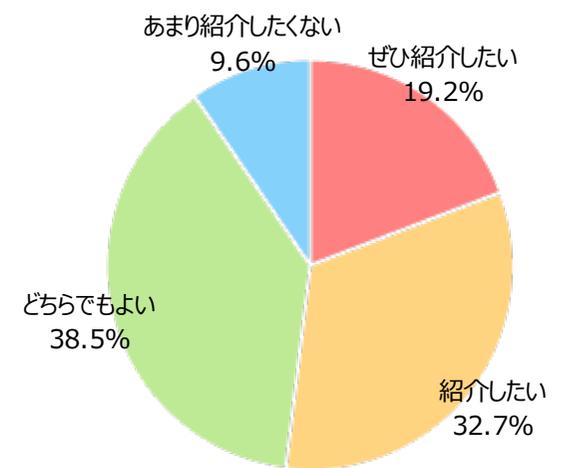
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	15	28.8%
満足	22	42.3%
普通	14	26.9%
やや不満	1	1.9%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	52	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	20	38.5%
受診したい	22	42.3%
どちらでもよい	7	13.5%
あまり受診したくない	3	5.8%
受診したくない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	52	100.0%



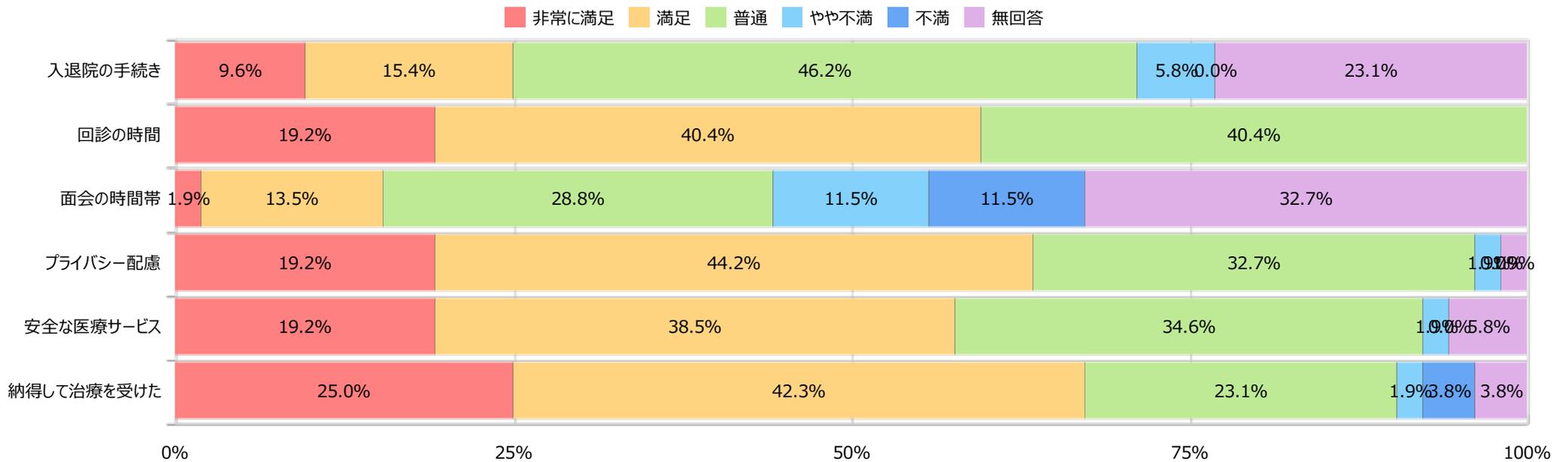
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	10	19.2%
紹介したい	17	32.7%
どちらでもよい	20	38.5%
あまり紹介したくない	5	9.6%
紹介したくない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	52	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

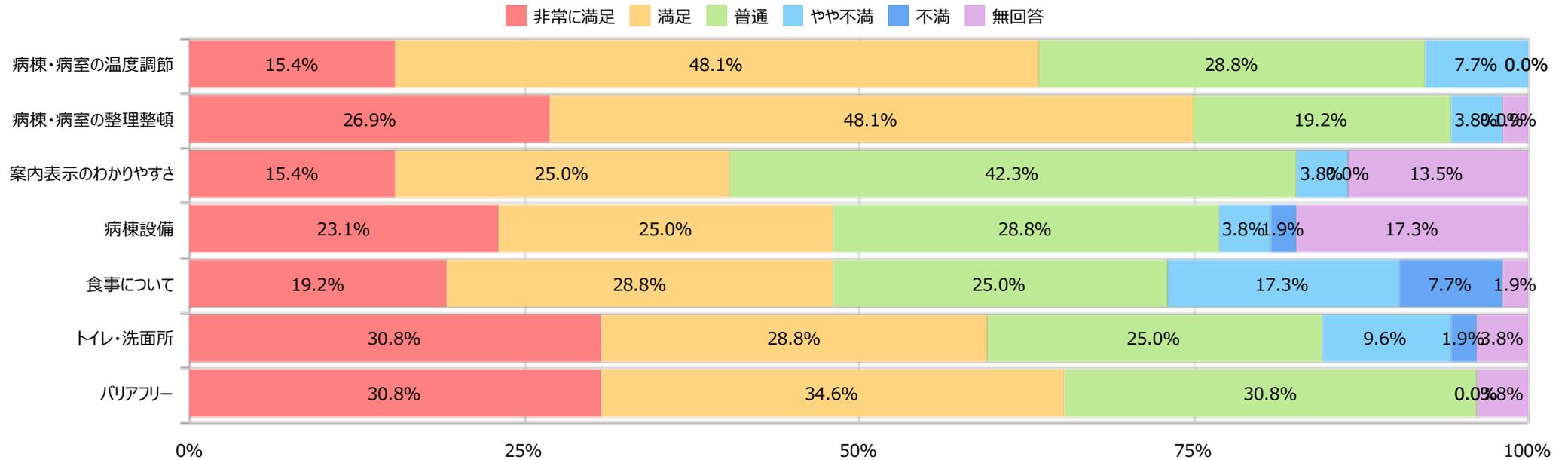
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
入退院の手続き	5人	9.6%	8人	15.4%	24人	46.2%	3人	5.8%	0人	0.0%	12人	23.1%	52人	100.0%
回診の時間	10人	19.2%	21人	40.4%	21人	40.4%	0人	0.0%	0人	0.0%	0人	0.0%	52人	100.0%
面会の時間帯	1人	1.9%	7人	13.5%	15人	28.8%	6人	11.5%	6人	11.5%	17人	32.7%	52人	100.0%
プライバシー配慮	10人	19.2%	23人	44.2%	17人	32.7%	1人	1.9%	0人	0.0%	1人	1.9%	52人	100.0%
安全な医療サービス	10人	19.2%	20人	38.5%	18人	34.6%	1人	1.9%	0人	0.0%	3人	5.8%	52人	100.0%
納得して治療を受けた	13人	25.0%	22人	42.3%	12人	23.1%	1人	1.9%	2人	3.8%	2人	3.8%	52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

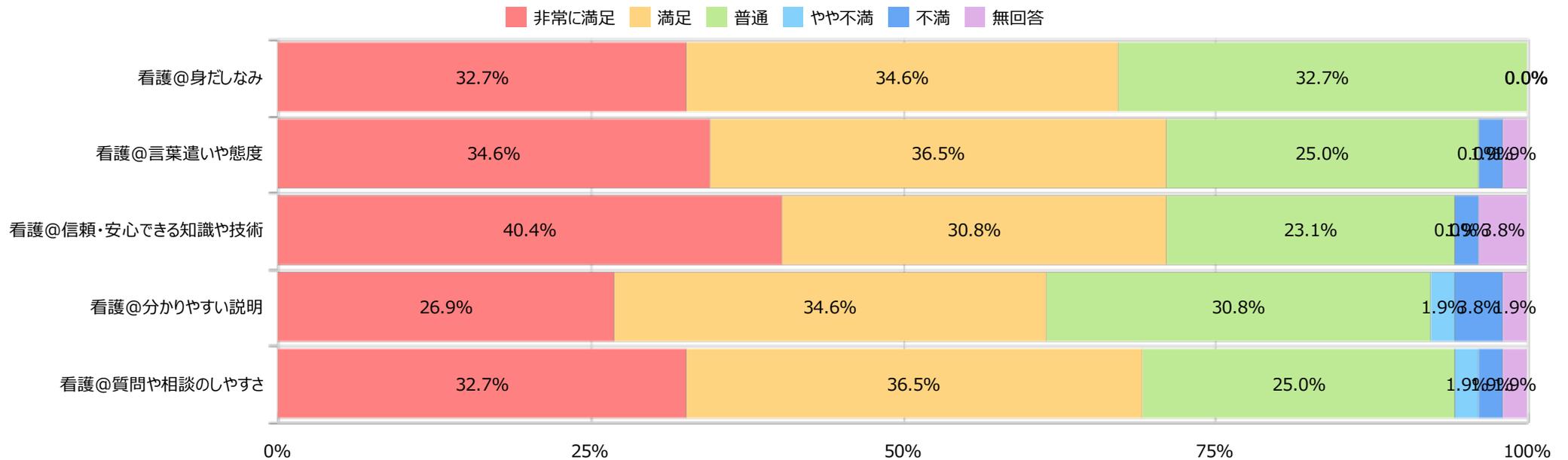
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	8人	15.4%	25人	48.1%	15人	28.8%	4人	7.7%	0人	0.0%	0人	0.0%	52人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	14人	26.9%	25人	48.1%	10人	19.2%	2人	3.8%	0人	0.0%	1人	1.9%	52人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	8人	15.4%	13人	25.0%	22人	42.3%	2人	3.8%	0人	0.0%	7人	13.5%	52人	100.0%
病棟設備	12人	23.1%	13人	25.0%	15人	28.8%	2人	3.8%	1人	1.9%	9人	17.3%	52人	100.0%
食事について	10人	19.2%	15人	28.8%	13人	25.0%	9人	17.3%	4人	7.7%	1人	1.9%	52人	100.0%
トイレ・洗面所	16人	30.8%	15人	28.8%	13人	25.0%	5人	9.6%	1人	1.9%	2人	3.8%	52人	100.0%
バリアフリー	16人	30.8%	18人	34.6%	16人	30.8%	0人	0.0%	0人	0.0%	2人	3.8%	52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

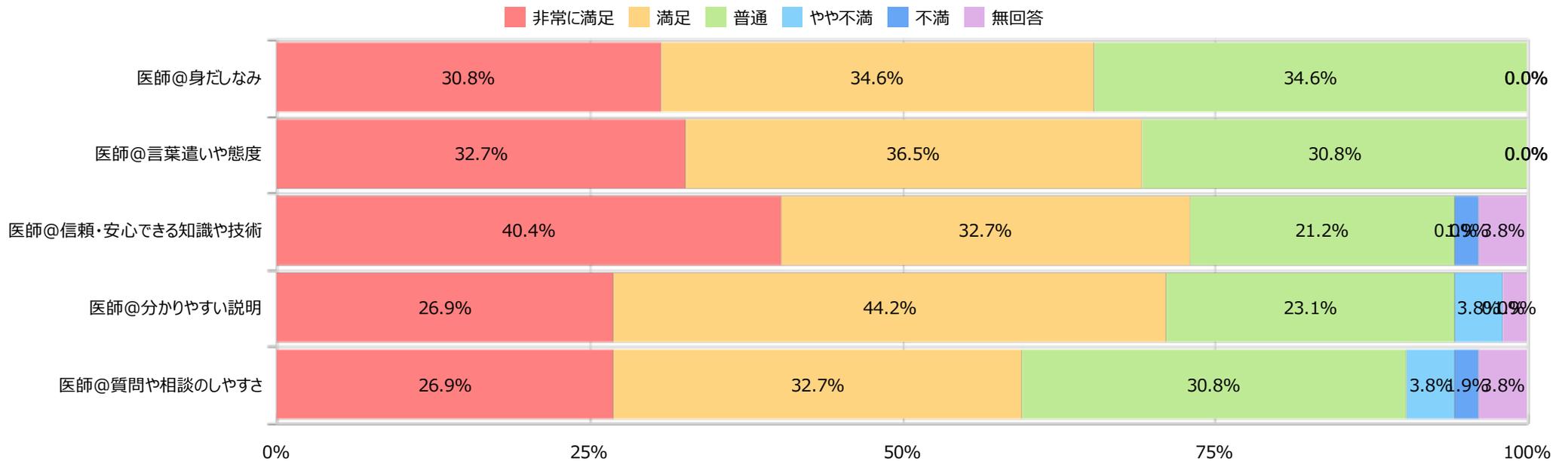
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	17人 32.7%	18人 34.6%	17人 32.7%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	52人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	18人 34.6%	19人 36.5%	13人 25.0%	0人 0.0%	1人 1.9%	1人 1.9%	52人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	21人 40.4%	16人 30.8%	12人 23.1%	0人 0.0%	1人 1.9%	2人 3.8%	52人 100.0%
看護@分かりやすい説明	14人 26.9%	18人 34.6%	16人 30.8%	1人 1.9%	2人 3.8%	1人 1.9%	52人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	17人 32.7%	19人 36.5%	13人 25.0%	1人 1.9%	1人 1.9%	1人 1.9%	52人 100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

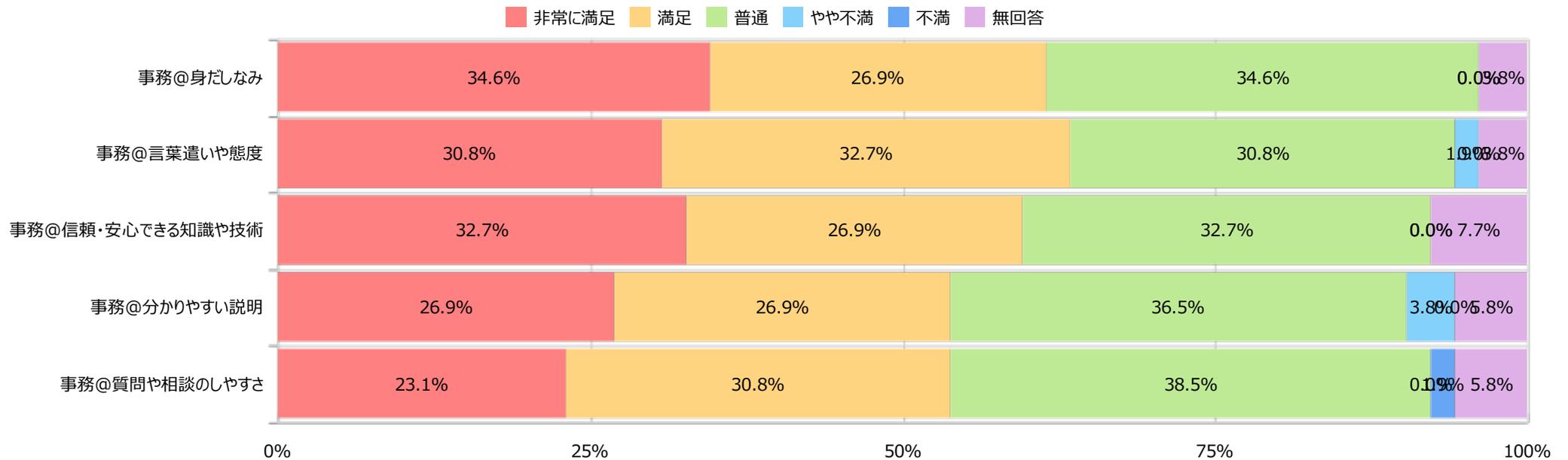
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師@身だしなみ	16人 30.8%	18人 34.6%	18人 34.6%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	52人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	17人 32.7%	19人 36.5%	16人 30.8%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	52人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	21人 40.4%	17人 32.7%	11人 21.2%	0人 0.0%	1人 1.9%	2人 3.8%	52人 100.0%
医師@分かりやすい説明	14人 26.9%	23人 44.2%	12人 23.1%	2人 3.8%	0人 0.0%	1人 1.9%	52人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	14人 26.9%	17人 32.7%	16人 30.8%	2人 3.8%	1人 1.9%	2人 3.8%	52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	18人 34.6%	14人 26.9%	18人 34.6%	0人 0.0%	0人 0.0%	2人 3.8%	52人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	16人 30.8%	17人 32.7%	16人 30.8%	1人 1.9%	0人 0.0%	2人 3.8%	52人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	17人 32.7%	14人 26.9%	17人 32.7%	0人 0.0%	0人 0.0%	4人 7.7%	52人 100.0%
事務@分かりやすい説明	14人 26.9%	14人 26.9%	19人 36.5%	2人 3.8%	0人 0.0%	3人 5.8%	52人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	12人 23.1%	16人 30.8%	20人 38.5%	0人 0.0%	1人 1.9%	3人 5.8%	52人 100.0%

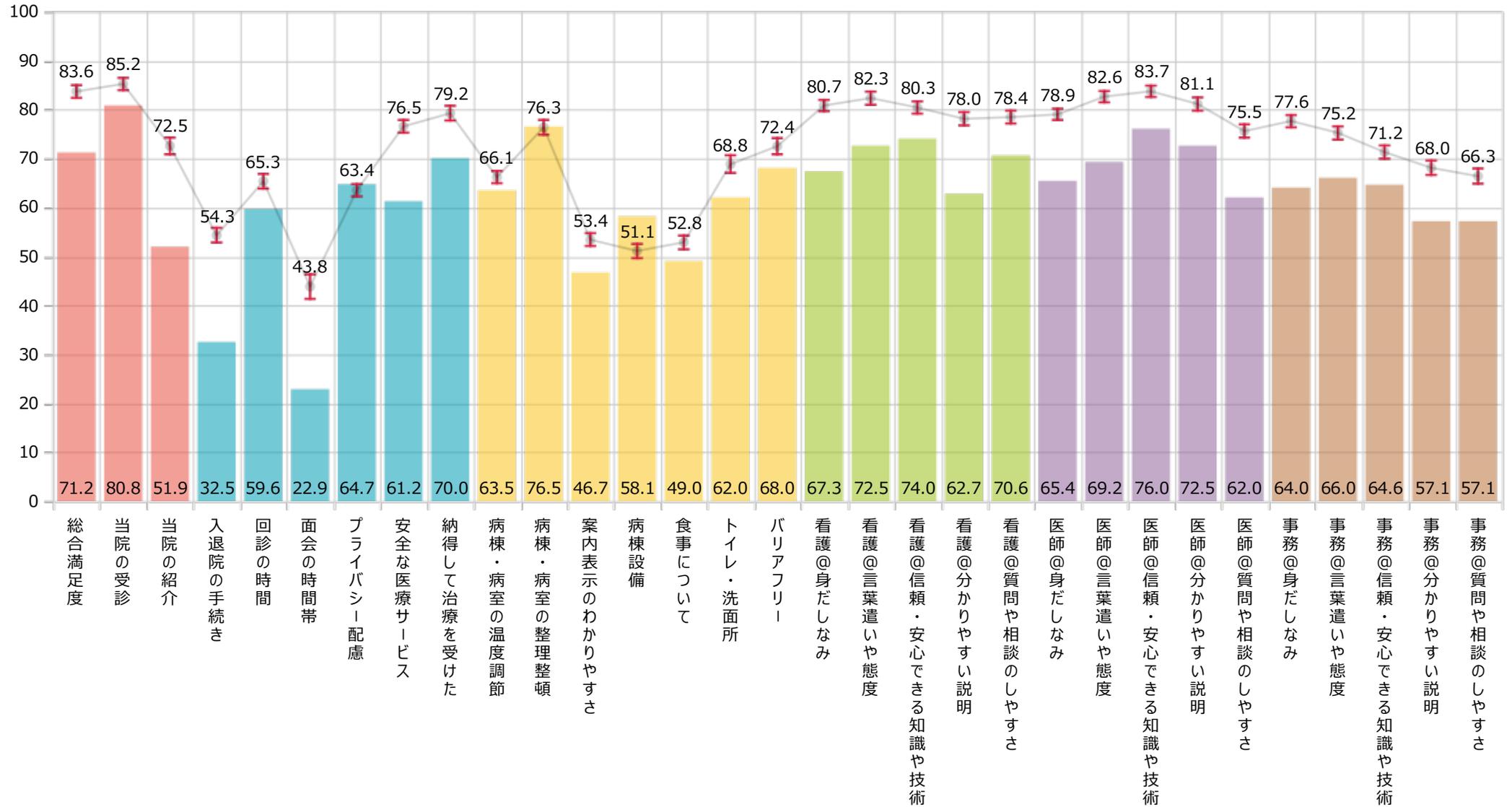


VI. ベンチマーク分析 1 / 2

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

2023年3月3日 14:24:11 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。

