

# 外来患者 満足度調査 結果報告書

---

調査期間：2024年 患者・職員満足度調査（2024年02月13日～2024年02月15日）

愛知県厚生農業協同組合連合会

稲沢厚生病院 様

# 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

2024年02月13日～2024年02月15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

## 調査対象者数

343

## 回収数

343

## 回収率

100.0%

## 有効回答数

294

## 有効回答率

85.7%

## II. 調査票

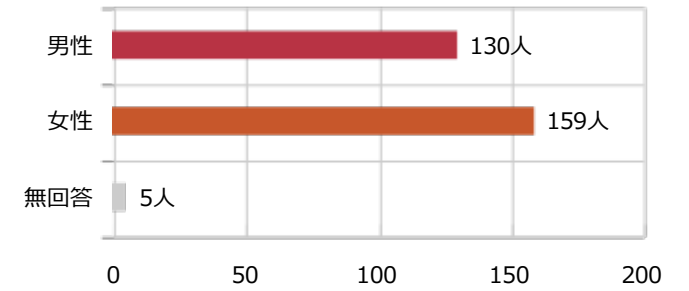
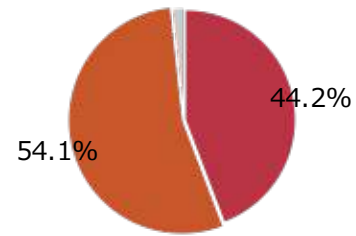
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 診察までの待ち時間	診察待ち時間	医療サービス	1 性別
2 待合の構造・設備や雰囲気	待合の雰囲気	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 駐車場のスペース、利便性	駐車場の利便性	施設・設備・情報提供	3 本日の受診予約
4 院内案内や掲示物などの情報提供の適切さ	情報提供の適切さ	施設・設備・情報提供	4 本日の診察待ち時間
5 待合・診察室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	5 本日の受診科目（複数選択可）
6 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	6 当院を選んだ理由（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

「女性」159 人、「男性」130 人で「女性」が多いです。

選択肢	回答数 (人)	構成比
男性	130	44.2%
女性	159	54.1%
無回答	5	1.7%
合計	294	100.0%

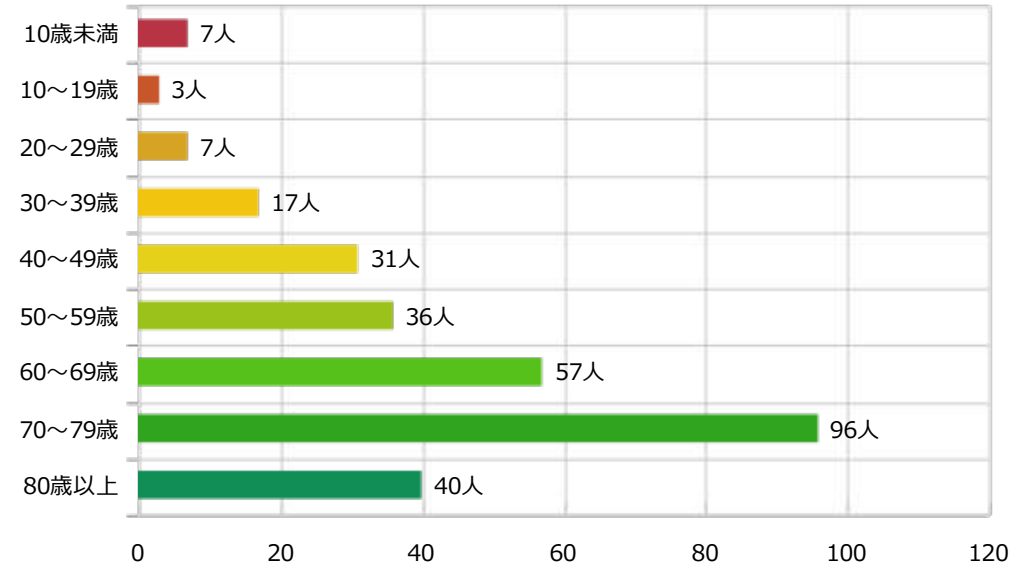


### III. 属性調査 2 / 6

#### 年齢

「70～79歳」が 96 人と最も多いです。次いで「60～69歳」57人、「80歳以上」40人となっています。最も少ないのは「10～19歳」の3人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
10歳未満	7	2.4%
10～19歳	3	1.0%
20～29歳	7	2.4%
30～39歳	17	5.8%
40～49歳	31	10.5%
50～59歳	36	12.2%
60～69歳	57	19.4%
70～79歳	96	32.7%
80歳以上	40	13.6%
合計	294	100.0%

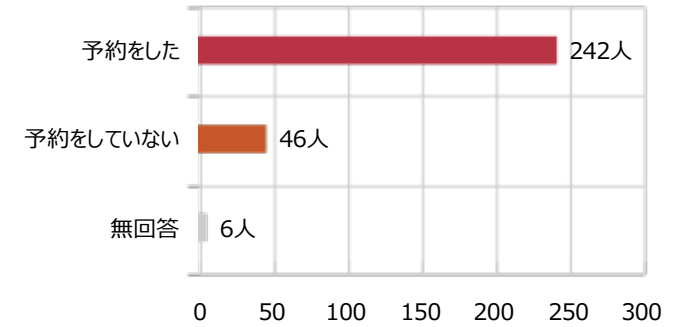
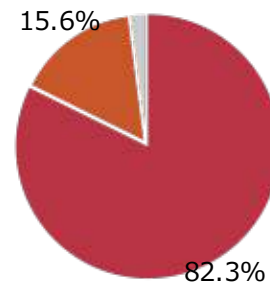


### Ⅲ. 属性調査 3 / 6

#### 本日の受診予約

「予約をした」242 人、「予約をしていない」46 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	■	242	82.3%
予約をしていない	■	46	15.6%
無回答	■	6	2.0%
合計		294	100.0%

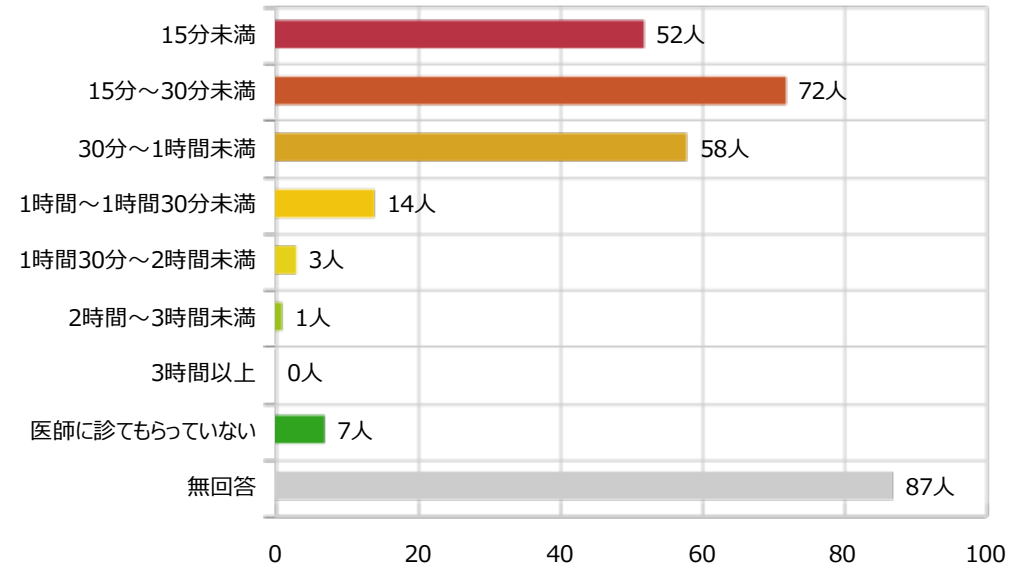


### Ⅲ. 属性調査 4 / 6

#### 本日の診察待ち時間

「15分～30分未満」が 72 人と最も多いです。次いで「30分～1時間未満」58 人、「15分未満」52 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	52	17.7%
15分～30分未満	72	24.5%
30分～1時間未満	58	19.7%
1時間～1時間30分未満	14	4.8%
1時間30分～2時間未満	3	1.0%
2時間～3時間未満	1	0.3%
3時間以上	0	0.0%
医師に診てもらっていない	7	2.4%
無回答	87	29.6%
合計	294	100.0%



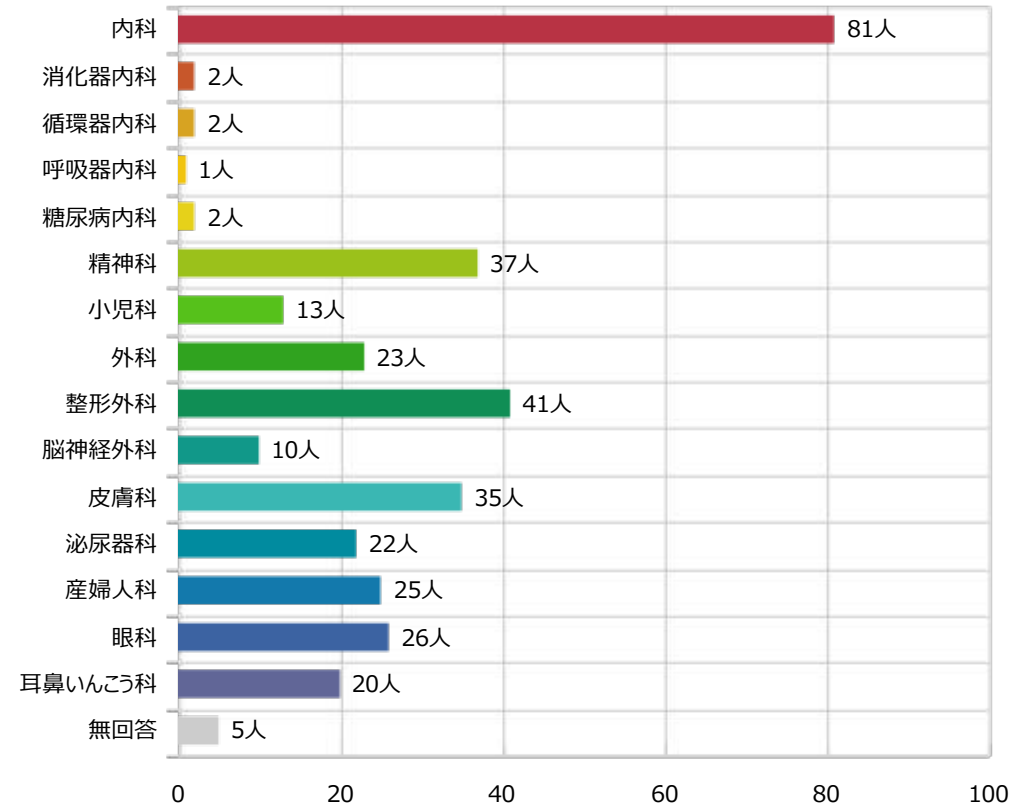


### Ⅲ. 属性調査 5 / 6

#### 複数 本日の受診科目

「内科」が 81 人と最も多いです。次いで「整形外科」41 人、「精神科」37 人となっています。最も少ないのは「呼吸器内科」の 1 人です。

選択肢	回答数
内科	81
消化器内科	2
循環器内科	2
呼吸器内科	1
糖尿病内科	2
精神科	37
小児科	13
外科	23
整形外科	41
脳神経外科	10
皮膚科	35
泌尿器科	22
産婦人科	25
眼科	26
耳鼻いんこう科	20
無回答	5

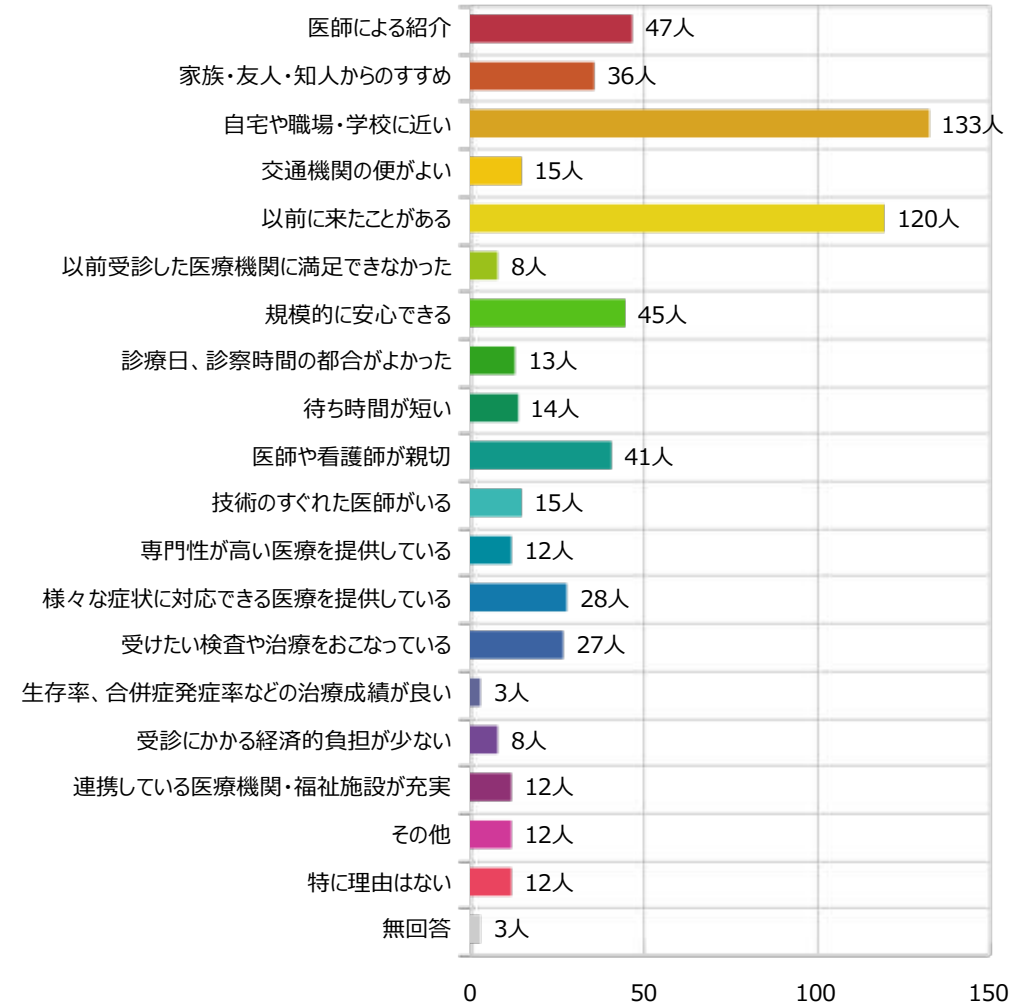


### Ⅲ. 属性調査 6 / 6

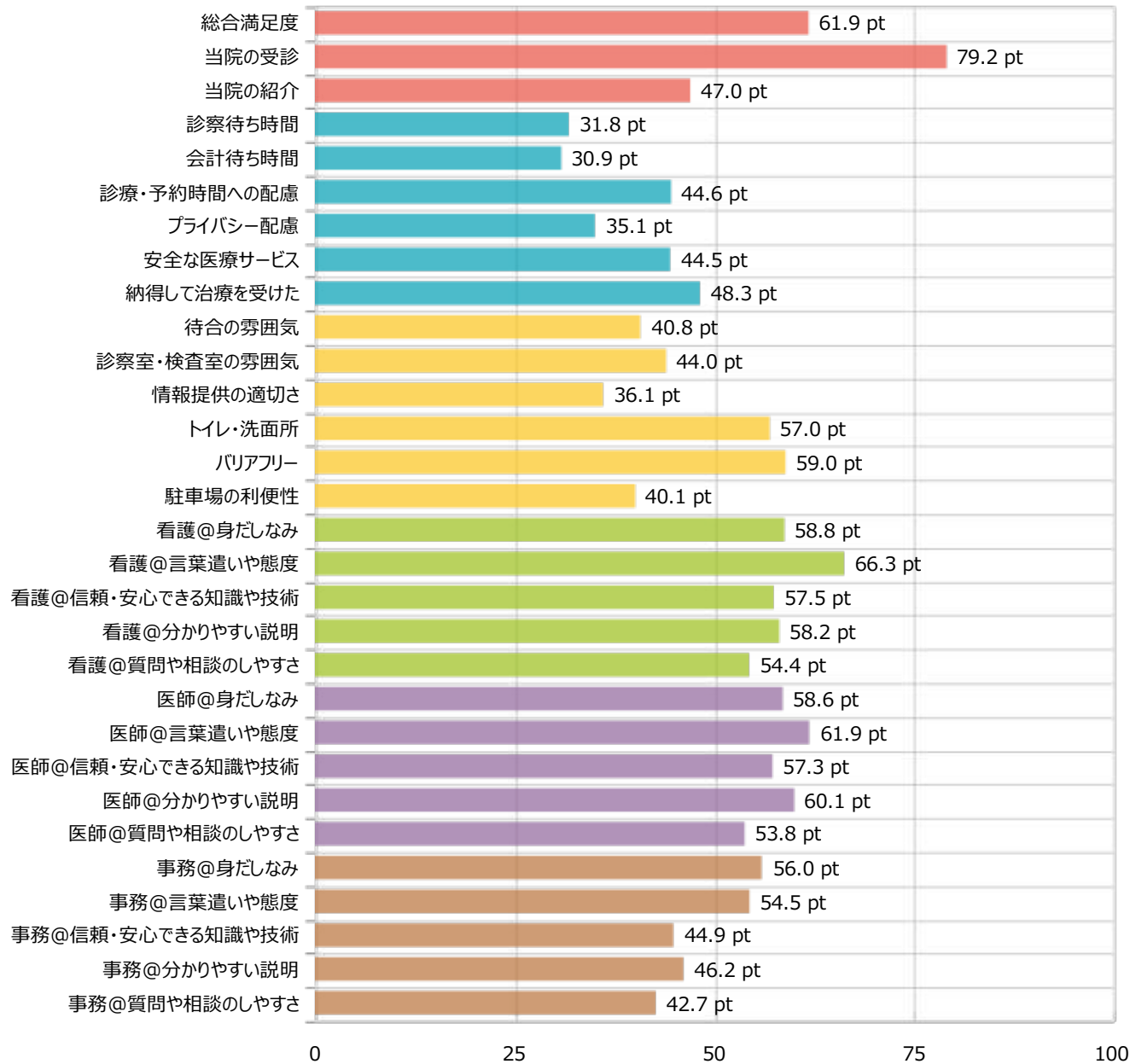
#### 複数 当院を選んだ理由

「自宅や職場・学校に近い」が 133 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」120 人、「医師による紹介」47 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 3 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	47
家族・友人・知人からのすすめ	36
自宅や職場・学校に近い	133
交通機関の便がよい	15
以前に来たことがある	120
以前受診した医療機関に満足できなかった	8
規模的に安心できる	45
診療日、診察時間の都合がよかった	13
待ち時間が短い	14
医師や看護師が親切	41
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	12
様々な症状に対応できる医療を提供している	28
受けたい検査や治療をおこなっている	27
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	8
連携している医療機関・福祉施設が充実	12
その他	12
特に理由はない	12
無回答	3



## IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **61.9** 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	■

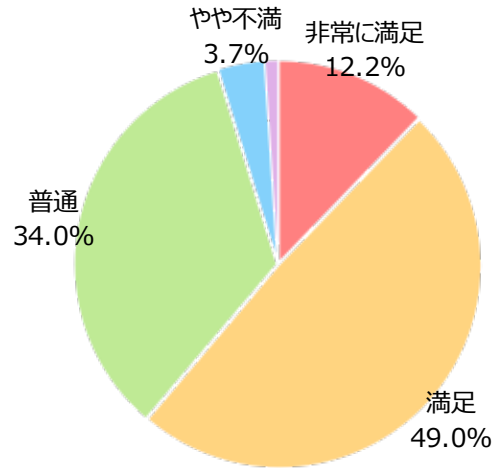
最もポイントが高いのは、「当院の受診」の 79.2 ポイントです。  
 次いで「看護@言葉遣いや態度」の 66.3 ポイント、「医師@言葉遣いや態度」の 61.9 ポイントとなっています。  
 最もポイントが低いのは、「会計待ち時間」の 30.9 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

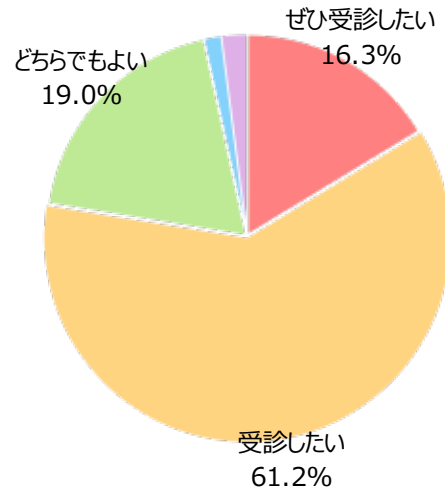
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

### 総合

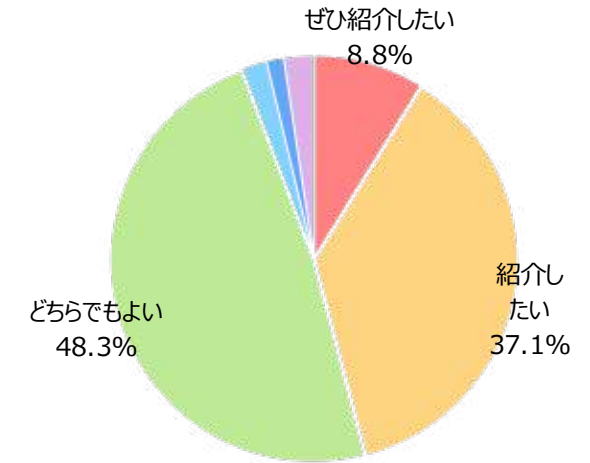
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	36	12.2%
満足	144	49.0%
普通	100	34.0%
やや不満	11	3.7%
不満	0	0.0%
無回答	3	1.0%
合計	294	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	48	16.3%
受診したい	180	61.2%
どちらでもよい	56	19.0%
あまり受診したくない	4	1.4%
受診したくない	0	0.0%
無回答	6	2.0%
合計	294	100.0%



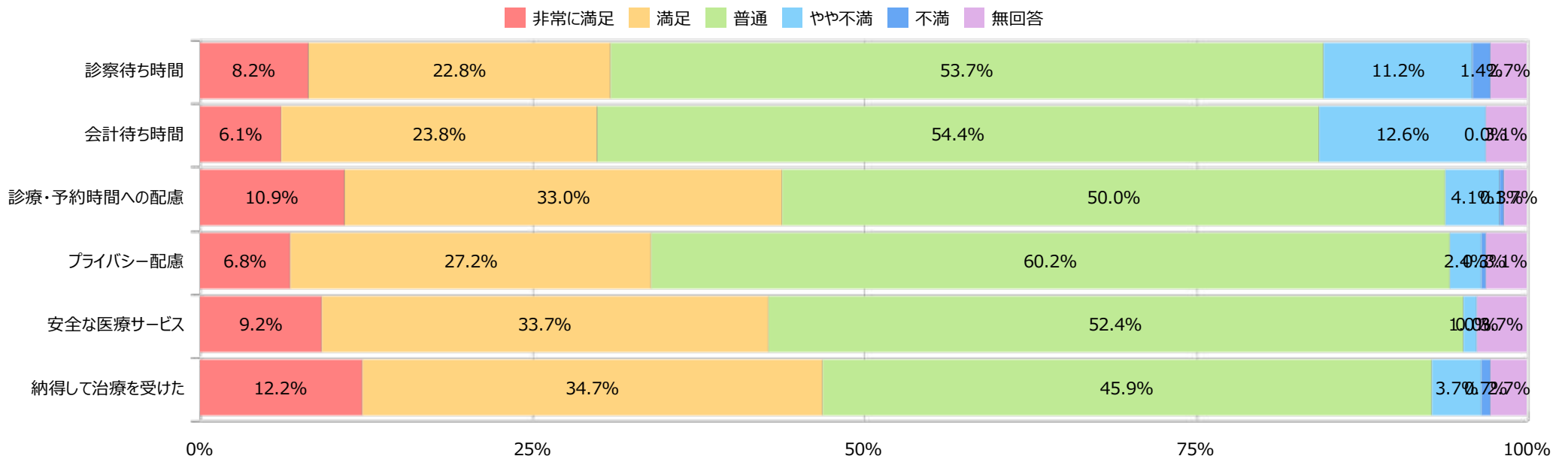
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	26	8.8%
紹介したい	109	37.1%
どちらでもよい	142	48.3%
あまり紹介したくない	6	2.0%
紹介したくない	4	1.4%
無回答	7	2.4%
合計	294	100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

### 医療サービス

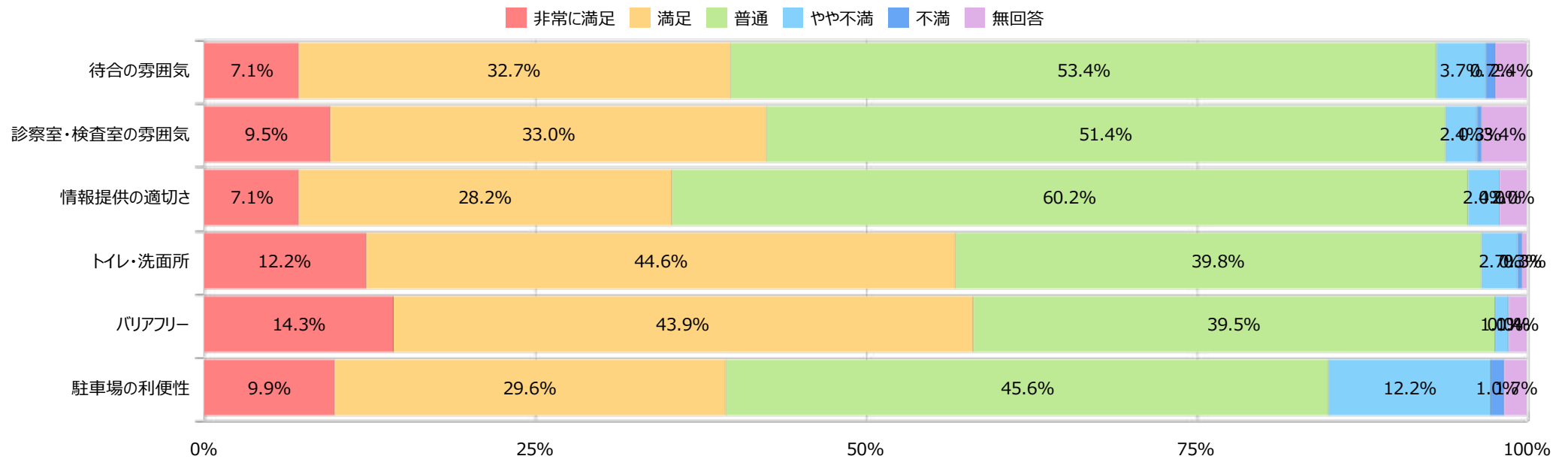
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
診察待ち時間	24 人	8.2%	67 人	22.8%	158 人	53.7%	33 人	11.2%	4 人	1.4%	8 人	2.7%	294 人	100.0%
会計待ち時間	18 人	6.1%	70 人	23.8%	160 人	54.4%	37 人	12.6%	0 人	0.0%	9 人	3.1%	294 人	100.0%
診療・予約時間への配慮	32 人	10.9%	97 人	33.0%	147 人	50.0%	12 人	4.1%	1 人	0.3%	5 人	1.7%	294 人	100.0%
プライバシー配慮	20 人	6.8%	80 人	27.2%	177 人	60.2%	7 人	2.4%	1 人	0.3%	9 人	3.1%	294 人	100.0%
安全な医療サービス	27 人	9.2%	99 人	33.7%	154 人	52.4%	3 人	1.0%	0 人	0.0%	11 人	3.7%	294 人	100.0%
納得して治療を受けた	36 人	12.2%	102 人	34.7%	135 人	45.9%	11 人	3.7%	2 人	0.7%	8 人	2.7%	294 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

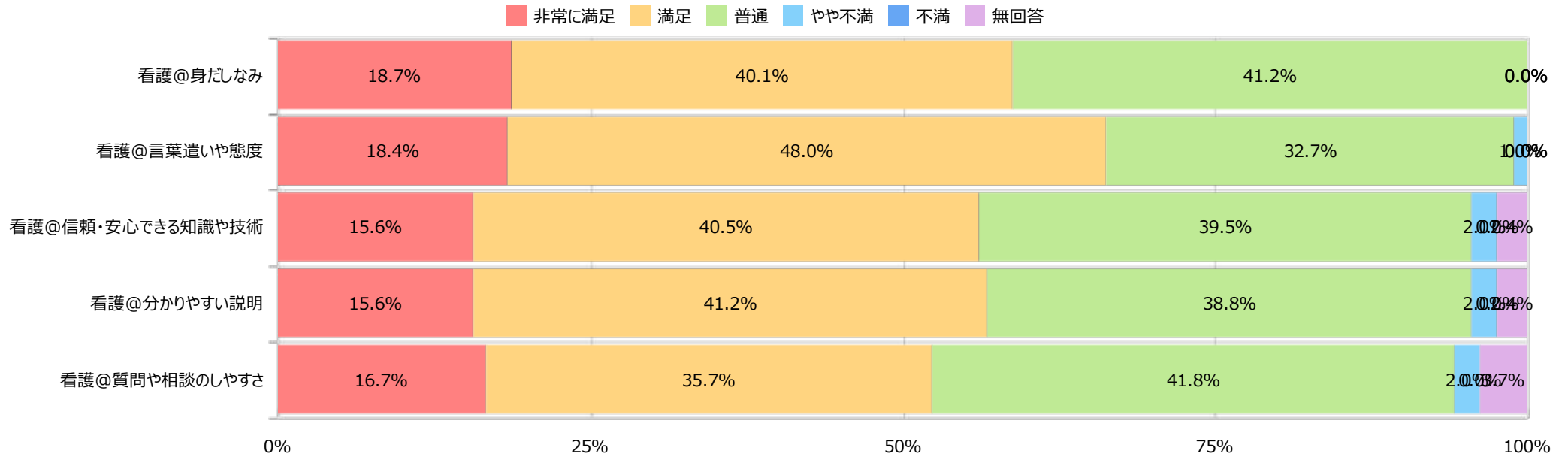
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
待合の雰囲気	21人	7.1%	96人	32.7%	157人	53.4%	11人	3.7%	2人	0.7%	7人	2.4%	294人	100.0%
診察室・検査室の雰囲気	28人	9.5%	97人	33.0%	151人	51.4%	7人	2.4%	1人	0.3%	10人	3.4%	294人	100.0%
情報提供の適切さ	21人	7.1%	83人	28.2%	177人	60.2%	7人	2.4%	0人	0.0%	6人	2.0%	294人	100.0%
トイレ・洗面所	36人	12.2%	131人	44.6%	117人	39.8%	8人	2.7%	1人	0.3%	1人	0.3%	294人	100.0%
バリアフリー	42人	14.3%	129人	43.9%	116人	39.5%	3人	1.0%	0人	0.0%	4人	1.4%	294人	100.0%
駐車場の利便性	29人	9.9%	87人	29.6%	134人	45.6%	36人	12.2%	3人	1.0%	5人	1.7%	294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

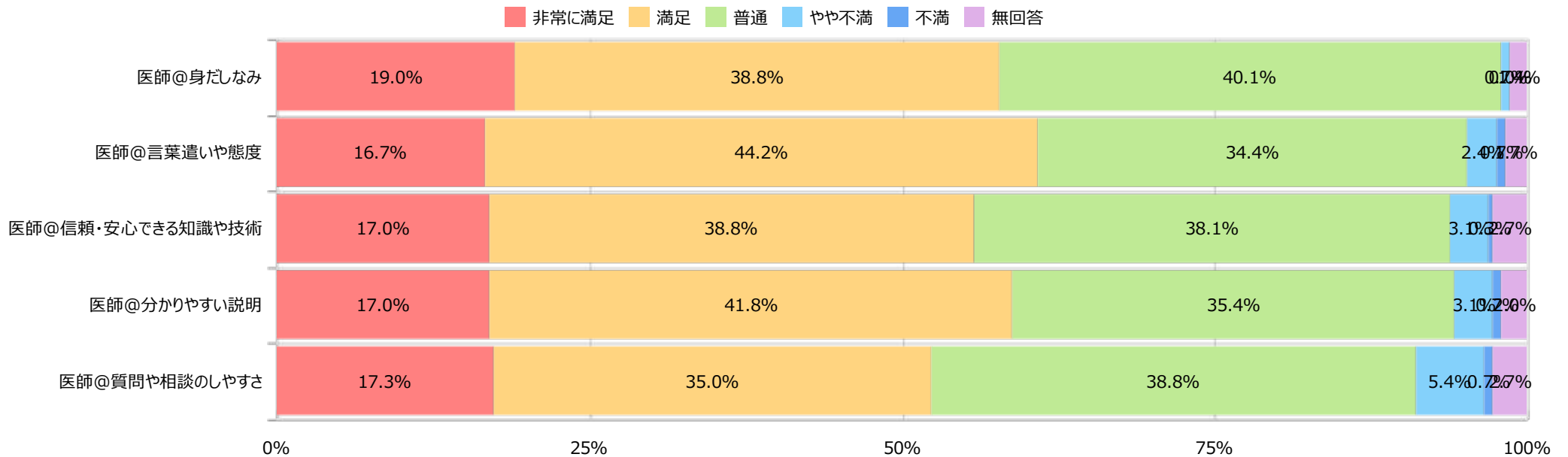
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	55人 18.7%	118人 40.1%	121人 41.2%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	294人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	54人 18.4%	141人 48.0%	96人 32.7%	3人 1.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	294人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	46人 15.6%	119人 40.5%	116人 39.5%	6人 2.0%	0人 0.0%	7人 2.4%	294人 100.0%
看護@分かりやすい説明	46人 15.6%	121人 41.2%	114人 38.8%	6人 2.0%	0人 0.0%	7人 2.4%	294人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	49人 16.7%	105人 35.7%	123人 41.8%	6人 2.0%	0人 0.0%	11人 3.7%	294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	56人 19.0%	114人 38.8%	118人 40.1%	2人 0.7%	0人 0.0%	4人 1.4%	294人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	49人 16.7%	130人 44.2%	101人 34.4%	7人 2.4%	2人 0.7%	5人 1.7%	294人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	50人 17.0%	114人 38.8%	112人 38.1%	9人 3.1%	1人 0.3%	8人 2.7%	294人 100.0%
医師@分かりやすい説明	50人 17.0%	123人 41.8%	104人 35.4%	9人 3.1%	2人 0.7%	6人 2.0%	294人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	51人 17.3%	103人 35.0%	114人 38.8%	16人 5.4%	2人 0.7%	8人 2.7%	294人 100.0%

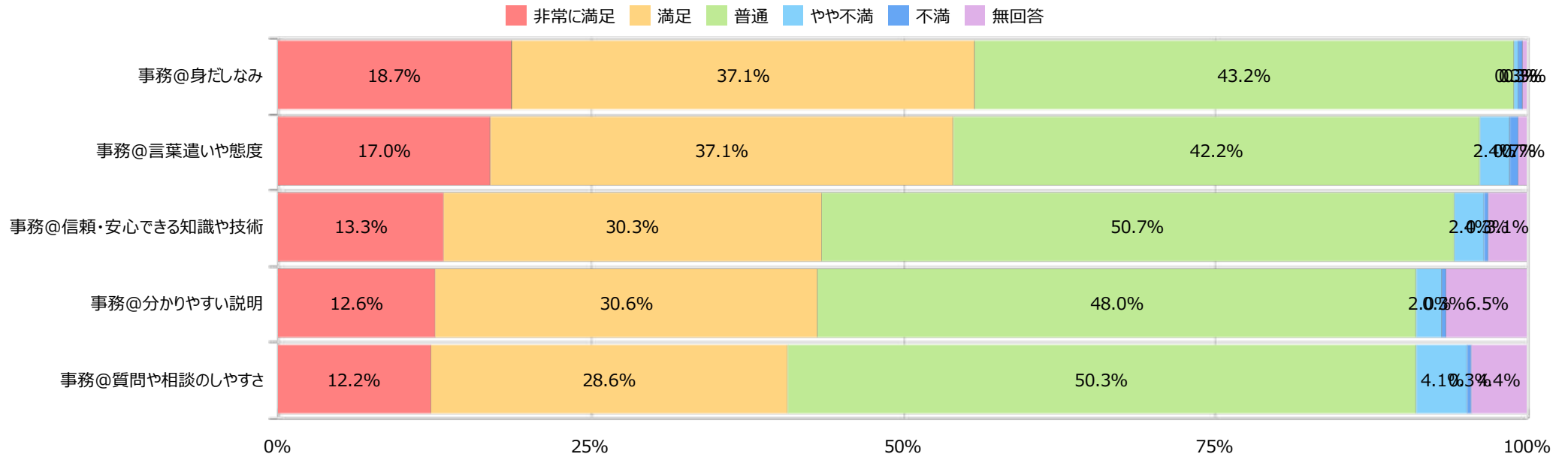




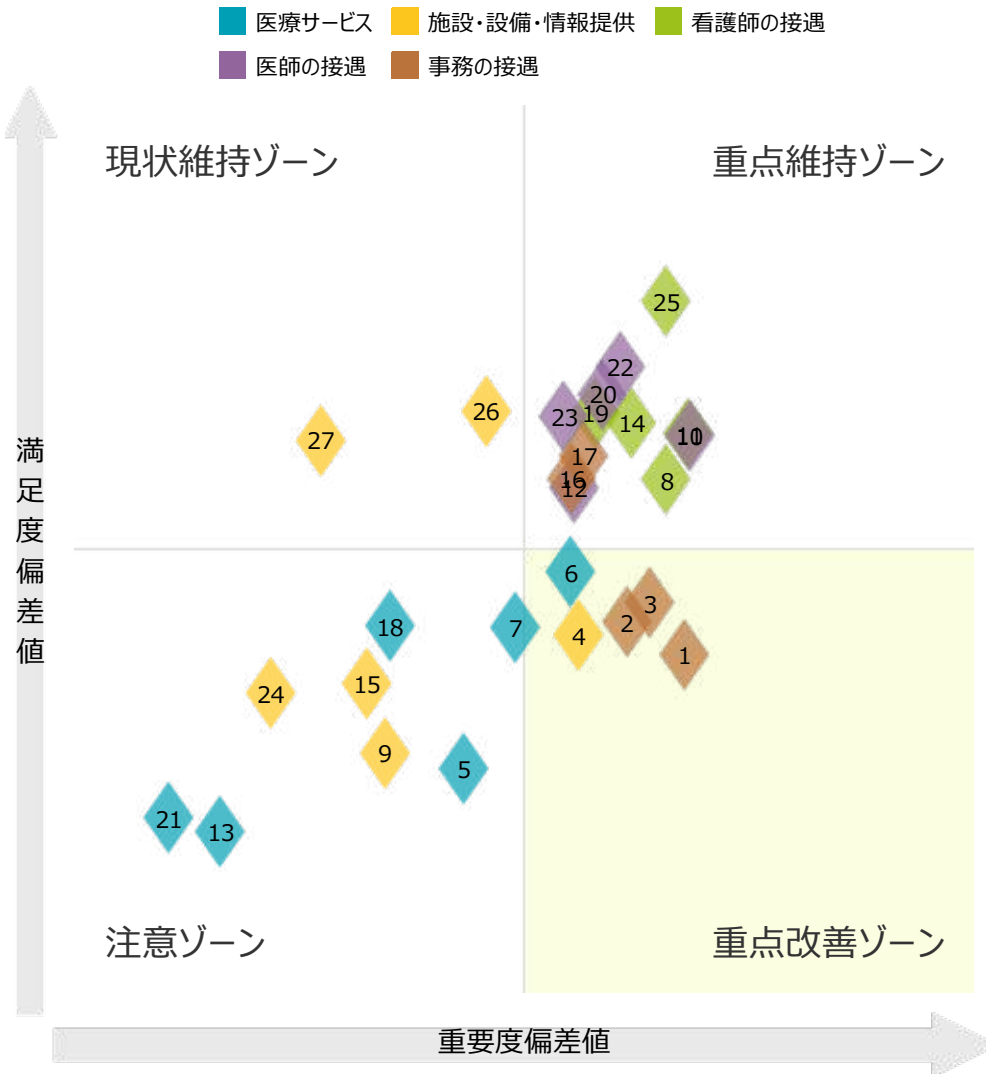
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

### 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	55人 18.7%	109人 37.1%	127人 43.2%	1人 0.3%	1人 0.3%	1人 0.3%	294人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	50人 17.0%	109人 37.1%	124人 42.2%	7人 2.4%	2人 0.7%	2人 0.7%	294人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	39人 13.3%	89人 30.3%	149人 50.7%	7人 2.4%	1人 0.3%	9人 3.1%	294人 100.0%
事務@分かりやすい説明	37人 12.6%	90人 30.6%	141人 48.0%	6人 2.0%	1人 0.3%	19人 6.5%	294人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	36人 12.2%	84人 28.6%	148人 50.3%	12人 4.1%	1人 0.3%	13人 4.4%	294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	11.239	42.7
2	事務@信頼・安心できる知識や技術	7.550	44.9
3	事務@分かりやすい説明	6.927	46.2
4	診察室・検査室の雰囲気	5.857	44.0
5	プライバシー配慮	5.091	35.1
6	納得して治療を受けた	2.727	48.3
7	安全な医療サービス	2.286	44.5
8	看護@質問や相談のしやすさ	2.172	54.4
9	情報提供の適切さ	2.057	36.1
10	医師@信頼・安心できる知識や技術	1.531	57.3
11	看護@信頼・安心できる知識や技術	1.412	57.5
12	医師@質問や相談のしやすさ	-0.358	53.8
13	会計待ち時間	-0.533	30.9
14	看護@分かりやすい説明	-0.615	58.2
15	待合の雰囲気	-0.625	40.8
16	事務@言葉遣いや態度	-0.712	54.5
17	事務@身だしなみ	-1.049	56.0
18	診療・予約時間への配慮	-1.707	44.6
19	看護@身だしなみ	-2.031	58.8
20	医師@分かりやすい説明	-2.387	60.1
21	診察待ち時間	-2.509	31.8
22	医師@言葉遣いや態度	-2.694	61.9
23	医師@身だしなみ	-2.977	58.6
24	駐車場の利便性	-3.258	40.1
25	看護@言葉遣いや態度	-3.328	66.3
26	バリアフリー	-6.434	59.0
27	トイレ・洗面所	-18.232	57.0

## 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**「納得して治療を受けた」

**施設・設備・情報提供**「診察室・検査室の雰囲気」

**事務の接遇**「事務@質問や相談のしやすさ」「事務@信頼・安心できる知識や技術」「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

**看護師の接遇**「看護@質問や相談のしやすさ」「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@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@言葉遣いや態度」「事務@身だしなみ」

### 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」

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

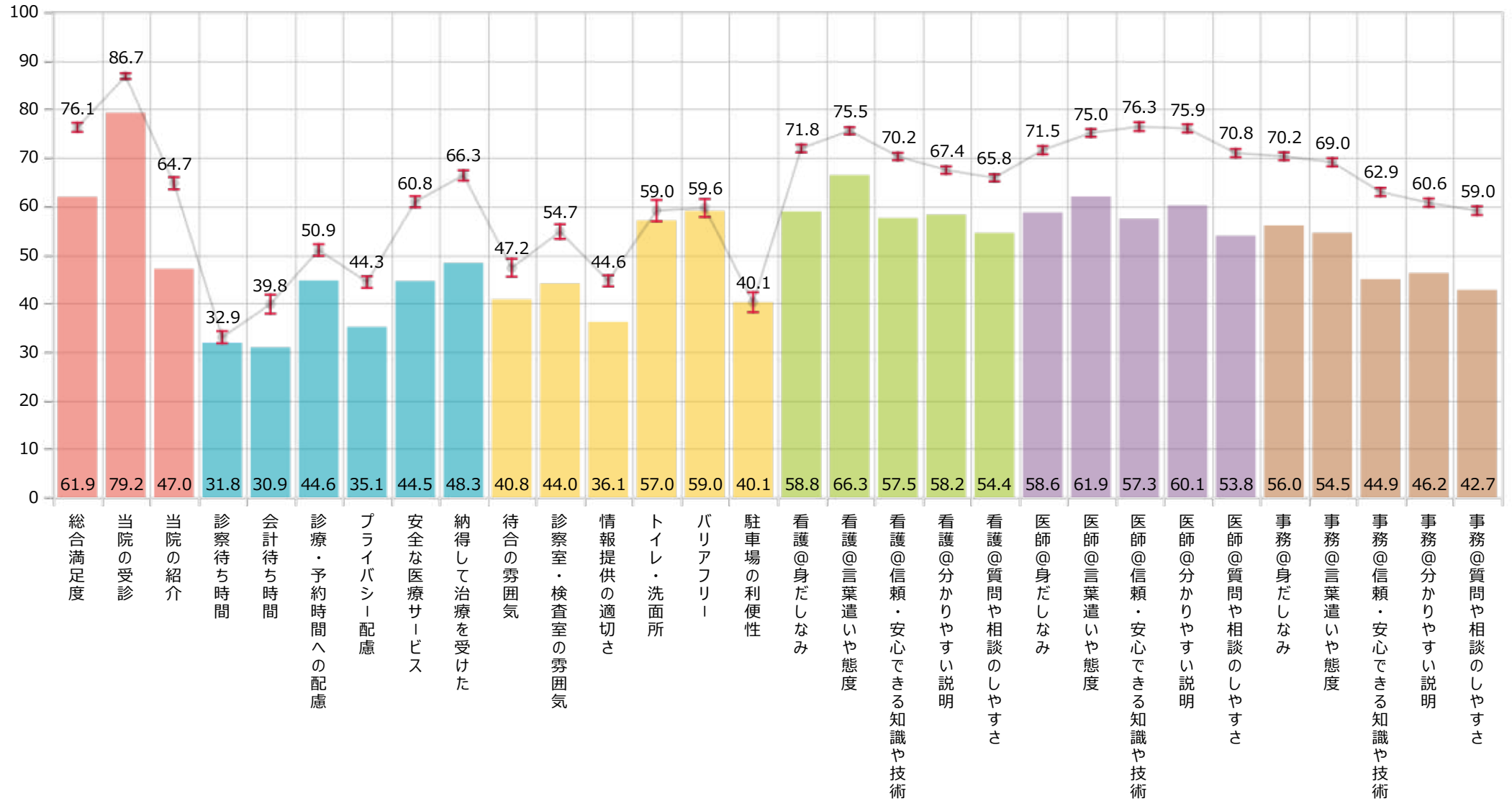
**施設・設備・情報提供**「情報提供の適切さ」「待合の雰囲気」「駐車場の利便性」

## VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 64 病院で実施

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2024年7月4日 15:20:14 現在



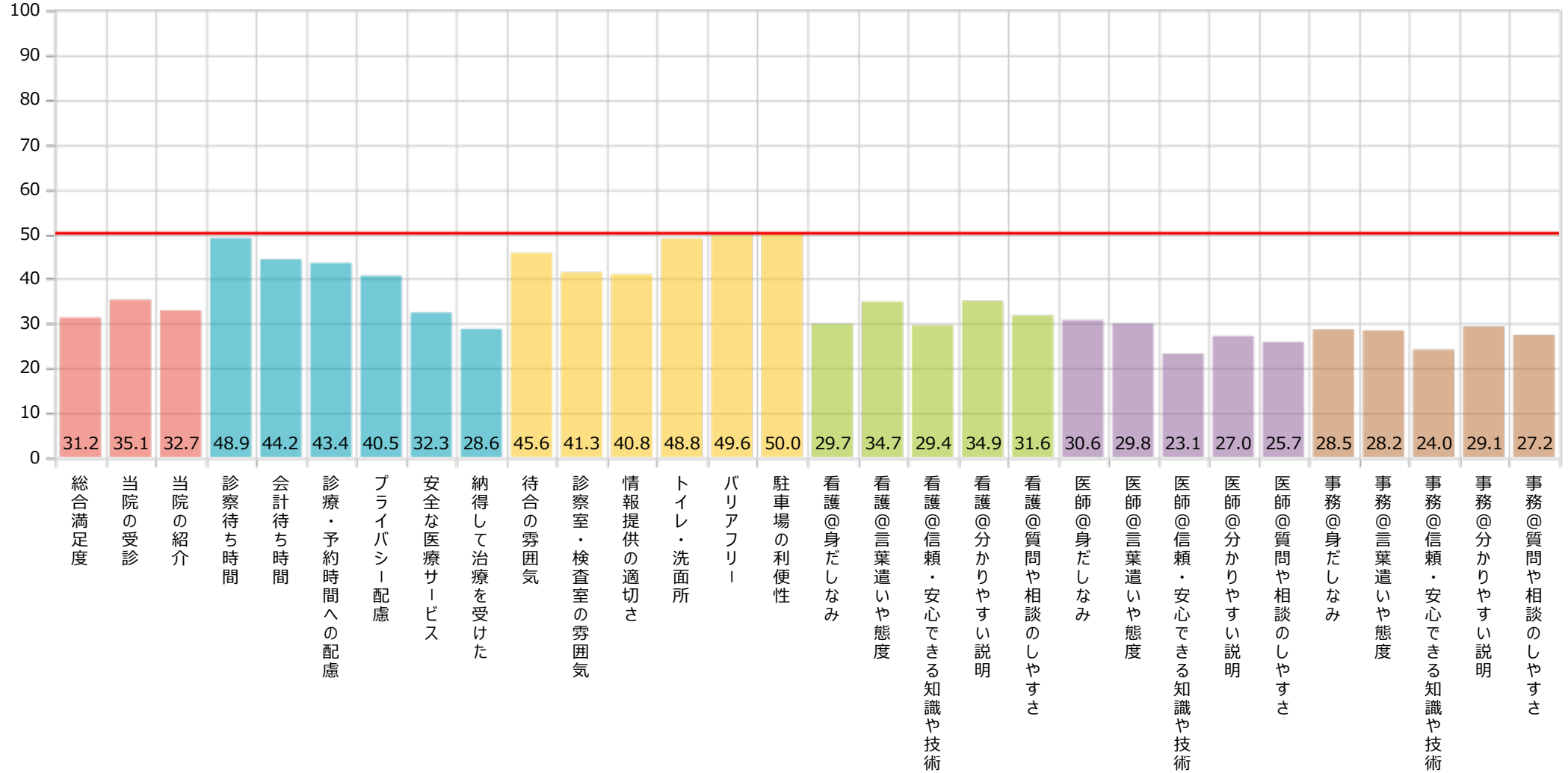
## VI. ベンチマーク分析 2 / 2

### 偏差値グラフ 全 64 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 2024年02月13日～2024年02月15日 ● 前回 2023年01月18日～2023年01月20日

