

# 令和5年度

1. 「外来患者満足度調査」、  
「入院患者満足度調査」報告
2. 外来診察待ち時間調査報告

JA愛知厚生連 江南厚生病院  
患者サービス向上委員会

# 「外来患者・入院患者満足度調査」報告

当院では、医療サービスの向上を目的として、病院を利用される方々を対象にアンケートを実施いたしました。

外来患者：令和5年10月17日（火）、18日（水） 2日間

入院患者：令和5年10月17日（火）～19日（木） 3日間

外来、入院ともに多くのご回答をいただきましたことを心よりお礼申し上げます。  
このたび集計結果がまとまりましたのでご報告いたします。

		配布数	回収数	回収率
外来	R05	1,048	838	80.0%
	R04	775	659	85.0%
	R03	726	614	84.6%
入院	R05	252	219	86.9%
	R04	211	197	93.4%
	R03	230	211	91.7%

令和3年、令和4年は外来・入院ともに実施日は1日です

# 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10月17日～2023年10月18日）

# 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

2023年10月17日～2023年10月18日

## 調査日数

2

## 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

1048

## 回収数

833

## 回収率

79.5%

## 有効回答数

809

## 有効回答率

97.1%

## II. 調査票

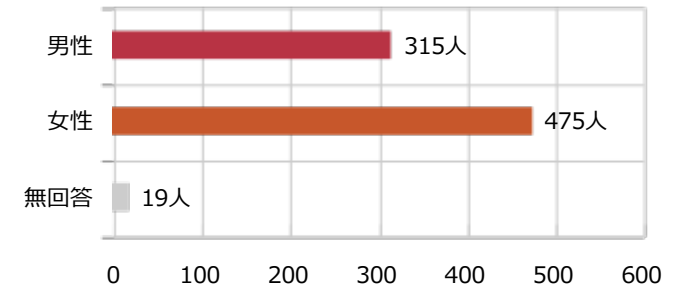
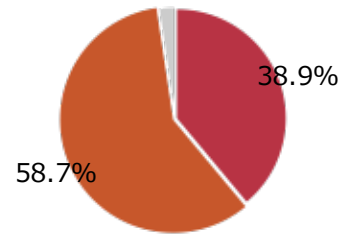
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 診察までの待ち時間	診察待ち時間	医療サービス	1 性別
2 待合の構造・設備や雰囲気	待合の雰囲気	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 駐車場のスペース、利便性	駐車場の利便性	施設・設備・情報提供	3 本日の受診予約
4 院内案内や掲示物などの情報提供の適切さ	情報提供の適切さ	施設・設備・情報提供	4 本日の診察待ち時間
5 待合・診察室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	5 本日の受診科目（複数選択可）
6 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	6 当院を選んだ理由（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」475 人、「男性」315 人で「女性」が多いです。

選択肢	回答数 (人)	構成比
男性	315	38.9%
女性	475	58.7%
無回答	19	2.3%
合計	809	100.0%

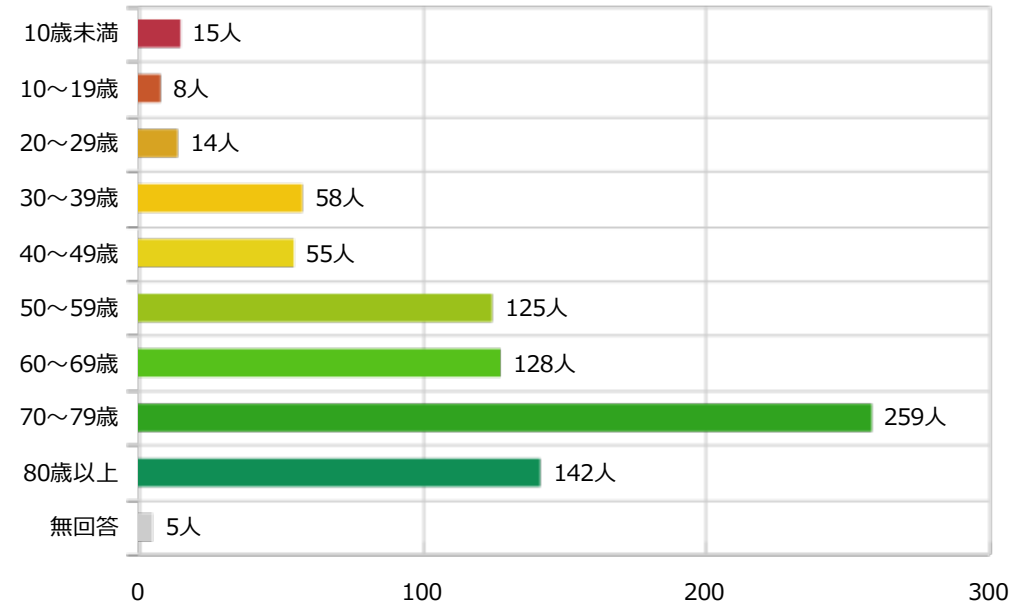


### Ⅲ. 属性調査 2 / 6

#### 年齢

「70～79歳」が 259 人と最も多いです。次いで「80歳以上」142 人、「60～69歳」128 人となっています。最も少ないのは「10～19歳」の 8 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
10歳未満	15	1.9%
10～19歳	8	1.0%
20～29歳	14	1.7%
30～39歳	58	7.2%
40～49歳	55	6.8%
50～59歳	125	15.5%
60～69歳	128	15.8%
70～79歳	259	32.0%
80歳以上	142	17.6%
無回答	5	0.6%
合計	809	100.0%



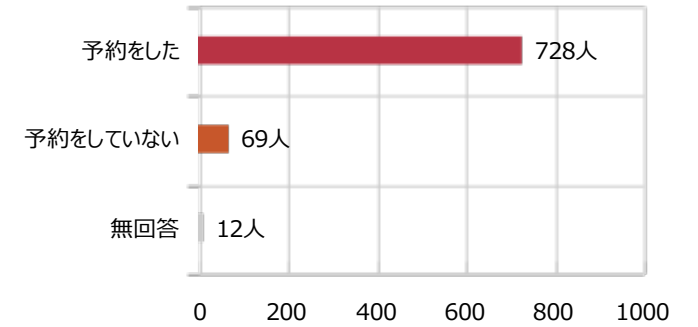
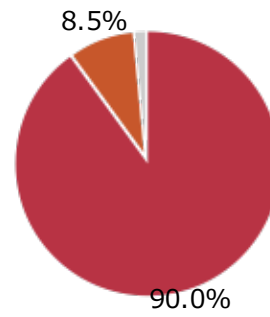


### III. 属性調査 3 / 6

#### 本日の受診予約

「予約をした」728 人、「予約をしていない」69 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	728	90.0%
予約をしていない	69	8.5%
無回答	12	1.5%
合計	809	100.0%

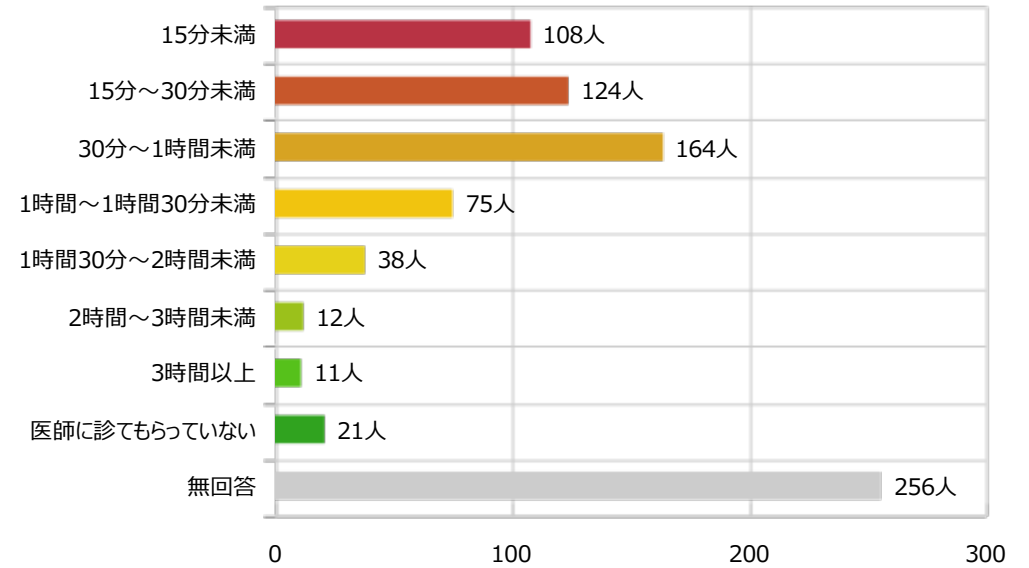


### Ⅲ. 属性調査 4 / 6

#### 本日の診察待ち時間

「30分～1時間未満」が 164 人 と最も多いです。次いで「15分～30分未満」124 人、「15分未満」108 人 となっています。最も少ないのは「3時間以上」の 11 人 です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
15分未満	108	13.3%
15分～30分未満	124	15.3%
30分～1時間未満	164	20.3%
1時間～1時間30分未満	75	9.3%
1時間30分～2時間未満	38	4.7%
2時間～3時間未満	12	1.5%
3時間以上	11	1.4%
医師に診てもらっていない	21	2.6%
無回答	256	31.6%
合計	809	100.0%

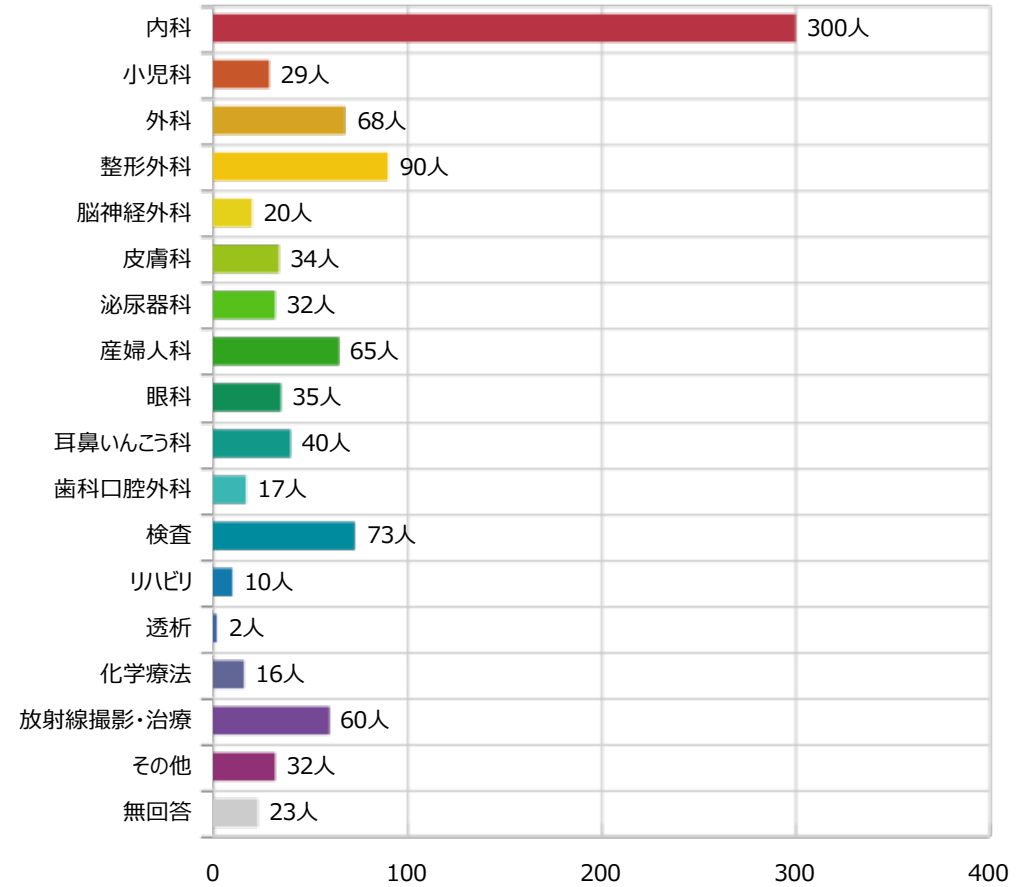


### III. 属性調査 5 / 6

#### 複数 本日の受診科目

「内科」が 300 人と最も多いです。次いで「整形外科」90人、「検査」73人となっています。最も少ないのは「透析」の2人です。

選択肢	回答数
内科	300
小児科	29
外科	68
整形外科	90
脳神経外科	20
皮膚科	34
泌尿器科	32
産婦人科	65
眼科	35
耳鼻いんこう科	40
歯科口腔外科	17
検査	73
リハビリ	10
透析	2
化学療法	16
放射線撮影・治療	60
その他	32
無回答	23

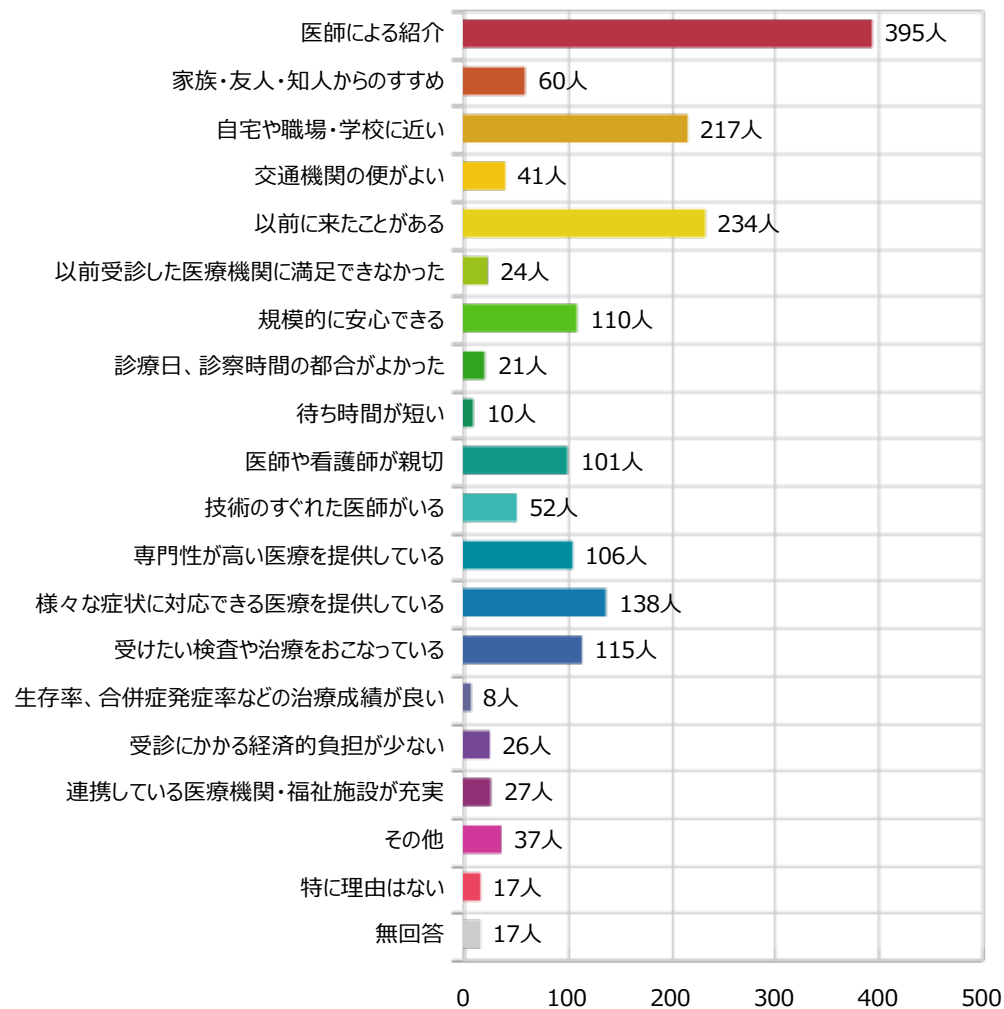


### Ⅲ. 属性調査 6 / 6

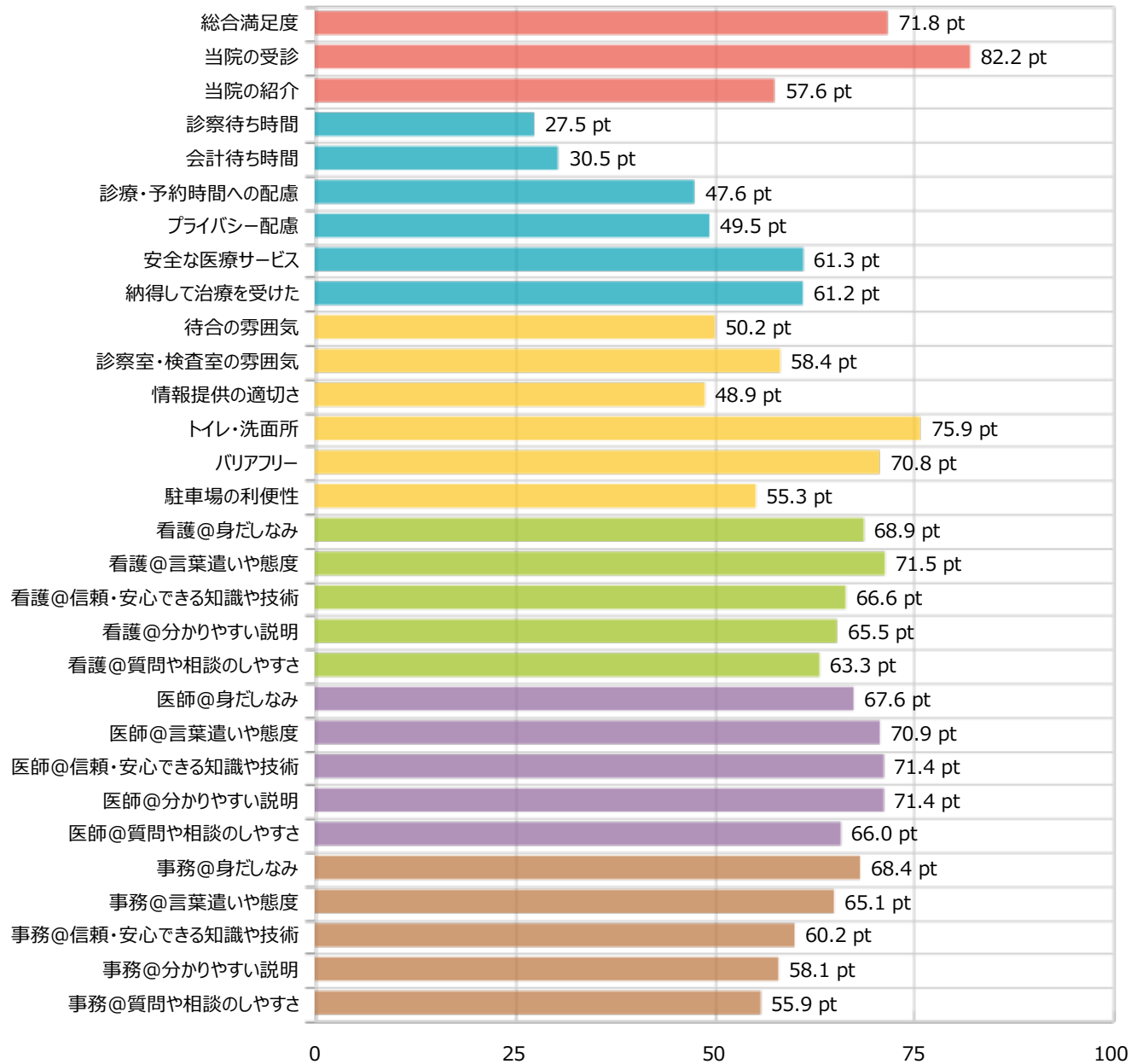
#### 複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 395 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」234 人、「自宅や職場・学校に近い」217 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 8 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	395
家族・友人・知人からのすすめ	60
自宅や職場・学校に近い	217
交通機関の便がよい	41
以前に来たことがある	234
以前受診した医療機関に満足できなかった	24
規模的に安心できる	110
診療日、診察時間の都合がよかった	21
待ち時間が短い	10
医師や看護師が親切	101
技術のすぐれた医師がいる	52
専門性が高い医療を提供している	106
様々な症状に対応できる医療を提供している	138
受けたい検査や治療をおこなっている	115
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	8
受診にかかる経済的負担が少ない	26
連携している医療機関・福祉施設が充実	27
その他	37
特に理由はない	17
無回答	17



## IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **71.8** 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	■

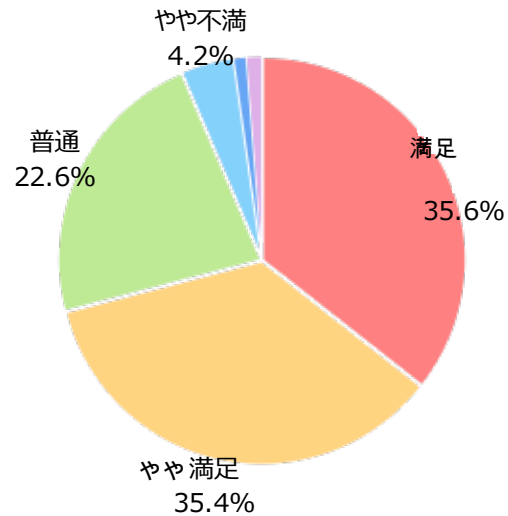
最もポイントが高いのは、「当院の受診」の 82.2 ポイントです。  
 次いで「トイレ・洗面所」の 75.9 ポイント、「総合満足度」の 71.8 ポイントとなっています。  
 最もポイントが低いのは、「診察待ち時間」の 27.5 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

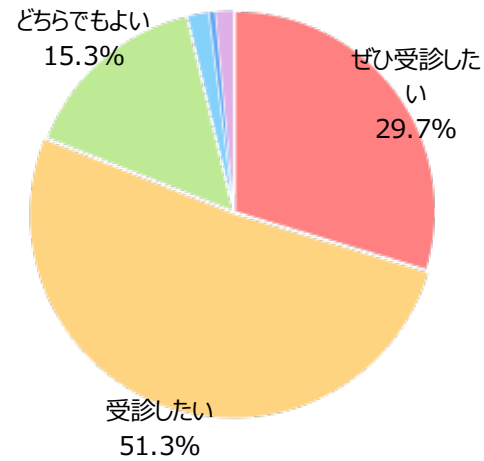
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

### 総合

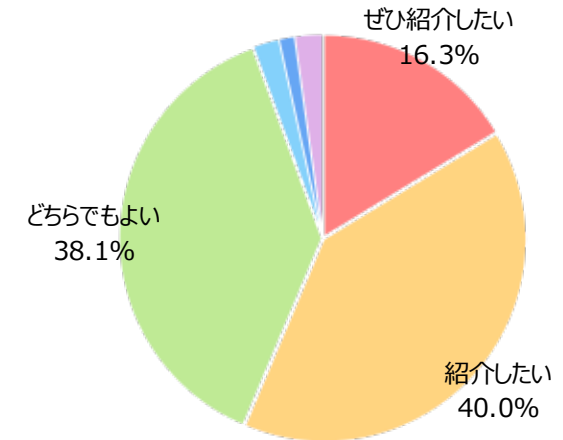
総合満足度	回答数（人）	構成比
満足	288	35.6%
やや満足	286	35.4%
普通	183	22.6%
やや不満	34	4.2%
不満	8	1.0%
無回答	10	1.2%
合計	809	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	240	29.7%
受診したい	415	51.3%
どちらでもよい	124	15.3%
あまり受診したくない	14	1.7%
受診したくない	4	0.5%
無回答	12	1.5%
合計	809	100.0%



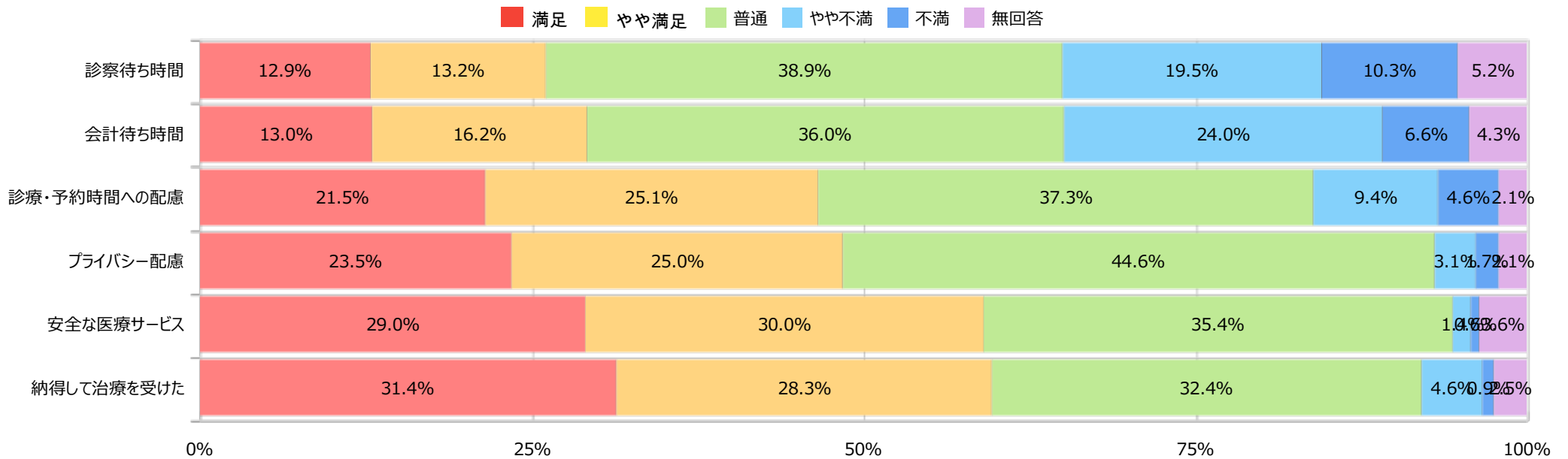
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	132	16.3%
紹介したい	324	40.0%
どちらでもよい	308	38.1%
あまり紹介したくない	17	2.1%
紹介したくない	10	1.2%
無回答	18	2.2%
合計	809	100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

### 医療サービス

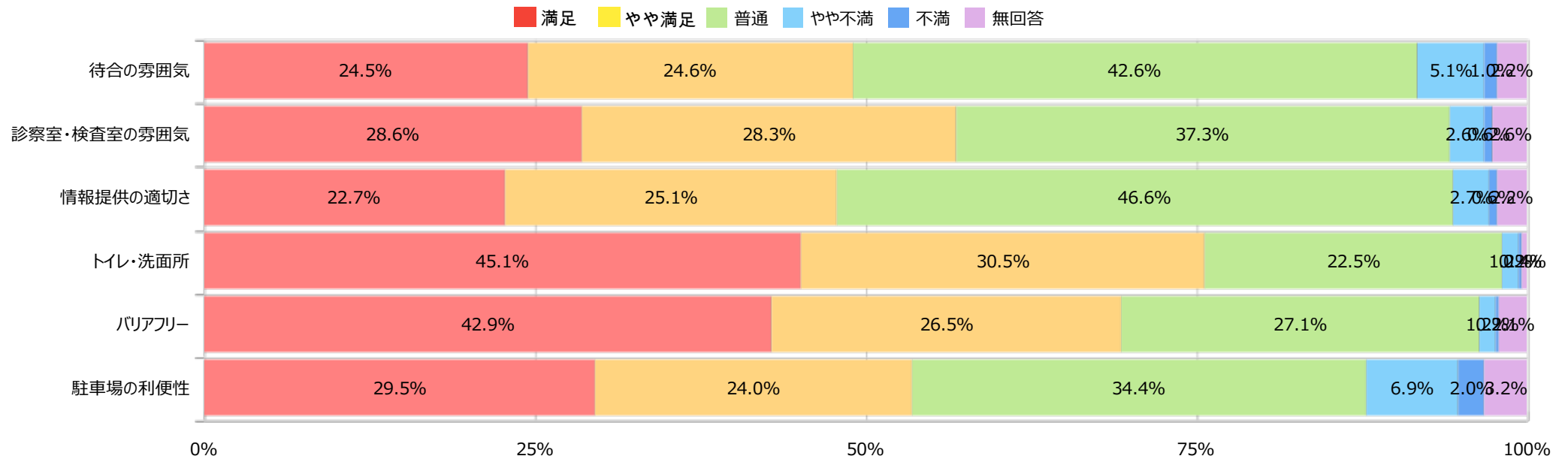
項目	満足		やや満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
診察待ち時間	104 人	12.9%	107 人	13.2%	315 人	38.9%	158 人	19.5%	83 人	10.3%	42 人	5.2%	809 人	100.0%
会計待ち時間	105 人	13.0%	131 人	16.2%	291 人	36.0%	194 人	24.0%	53 人	6.6%	35 人	4.3%	809 人	100.0%
診療・予約時間への配慮	174 人	21.5%	203 人	25.1%	302 人	37.3%	76 人	9.4%	37 人	4.6%	17 人	2.1%	809 人	100.0%
プライバシー配慮	190 人	23.5%	202 人	25.0%	361 人	44.6%	25 人	3.1%	14 人	1.7%	17 人	2.1%	809 人	100.0%
安全な医療サービス	235 人	29.0%	243 人	30.0%	286 人	35.4%	11 人	1.4%	5 人	0.6%	29 人	3.6%	809 人	100.0%
納得して治療を受けた	254 人	31.4%	229 人	28.3%	262 人	32.4%	37 人	4.6%	7 人	0.9%	20 人	2.5%	809 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	満足		やや満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
待合の雰囲気	198 人	24.5%	199 人	24.6%	345 人	42.6%	41 人	5.1%	8 人	1.0%	18 人	2.2%	809 人	100.0%
診察室・検査室の雰囲気	231 人	28.6%	229 人	28.3%	302 人	37.3%	21 人	2.6%	5 人	0.6%	21 人	2.6%	809 人	100.0%
情報提供の適切さ	184 人	22.7%	203 人	25.1%	377 人	46.6%	22 人	2.7%	5 人	0.6%	18 人	2.2%	809 人	100.0%
トイレ・洗面所	365 人	45.1%	247 人	30.5%	182 人	22.5%	10 人	1.2%	2 人	0.2%	3 人	0.4%	809 人	100.0%
バリアフリー	347 人	42.9%	214 人	26.5%	219 人	27.1%	10 人	1.2%	2 人	0.2%	17 人	2.1%	809 人	100.0%
駐車場の利便性	239 人	29.5%	194 人	24.0%	278 人	34.4%	56 人	6.9%	16 人	2.0%	26 人	3.2%	809 人	100.0%

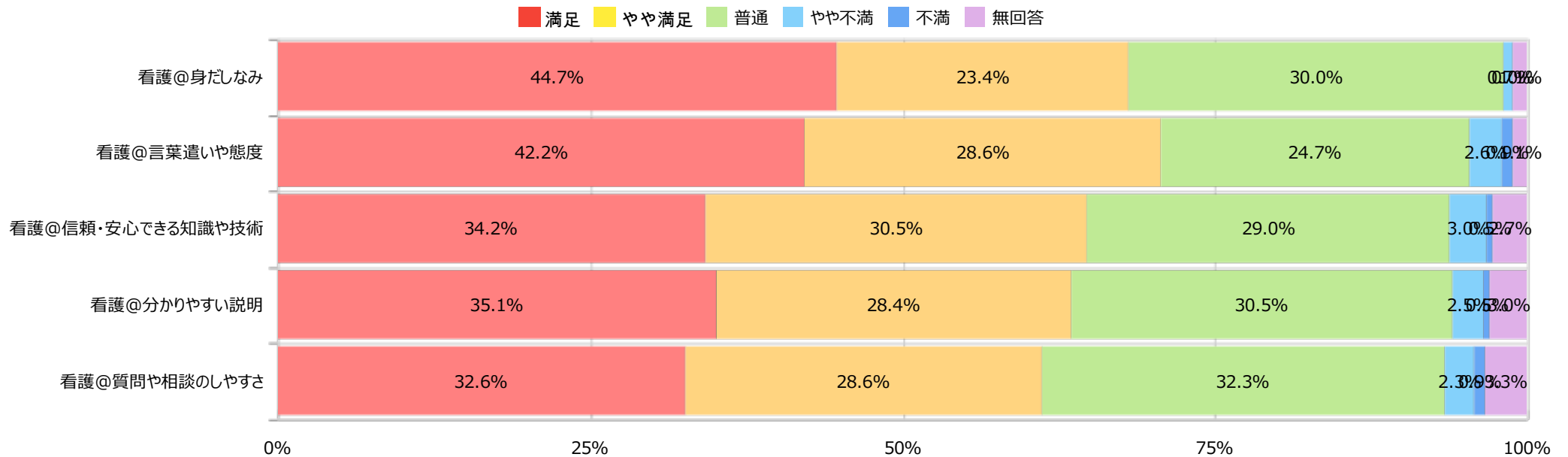




## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 4 / 6

### 看護師の接遇

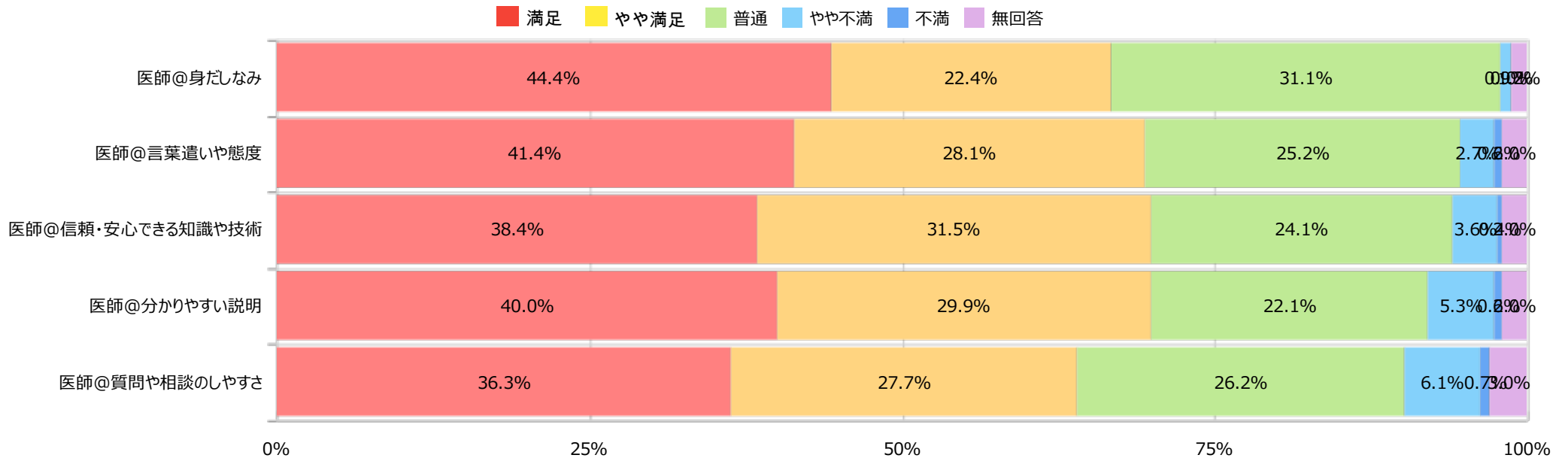
項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	362人 44.7%	189人 23.4%	243人 30.0%	6人 0.7%	0人 0.0%	9人 1.1%	809人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	341人 42.2%	231人 28.6%	200人 24.7%	21人 2.6%	7人 0.9%	9人 1.1%	809人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	277人 34.2%	247人 30.5%	235人 29.0%	24人 3.0%	4人 0.5%	22人 2.7%	809人 100.0%
看護@分かりやすい説明	284人 35.1%	230人 28.4%	247人 30.5%	20人 2.5%	4人 0.5%	24人 3.0%	809人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	264人 32.6%	231人 28.6%	261人 32.3%	19人 2.3%	7人 0.9%	27人 3.3%	809人 100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

### 医師の接遇

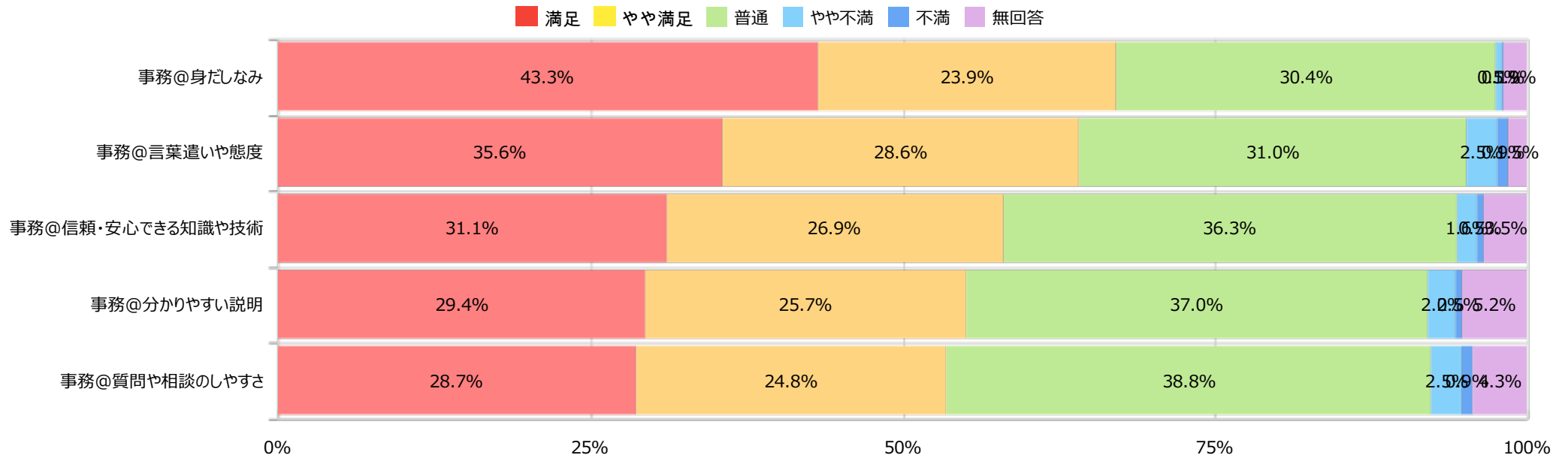
項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師@身だしなみ	359 人 44.4%	181 人 22.4%	252 人 31.1%	7 人 0.9%	0 人 0.0%	10 人 1.2%	809 人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	335 人 41.4%	227 人 28.1%	204 人 25.2%	22 人 2.7%	5 人 0.6%	16 人 2.0%	809 人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	311 人 38.4%	255 人 31.5%	195 人 24.1%	29 人 3.6%	3 人 0.4%	16 人 2.0%	809 人 100.0%
医師@分かりやすい説明	324 人 40.0%	242 人 29.9%	179 人 22.1%	43 人 5.3%	5 人 0.6%	16 人 2.0%	809 人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	294 人 36.3%	224 人 27.7%	212 人 26.2%	49 人 6.1%	6 人 0.7%	24 人 3.0%	809 人 100.0%



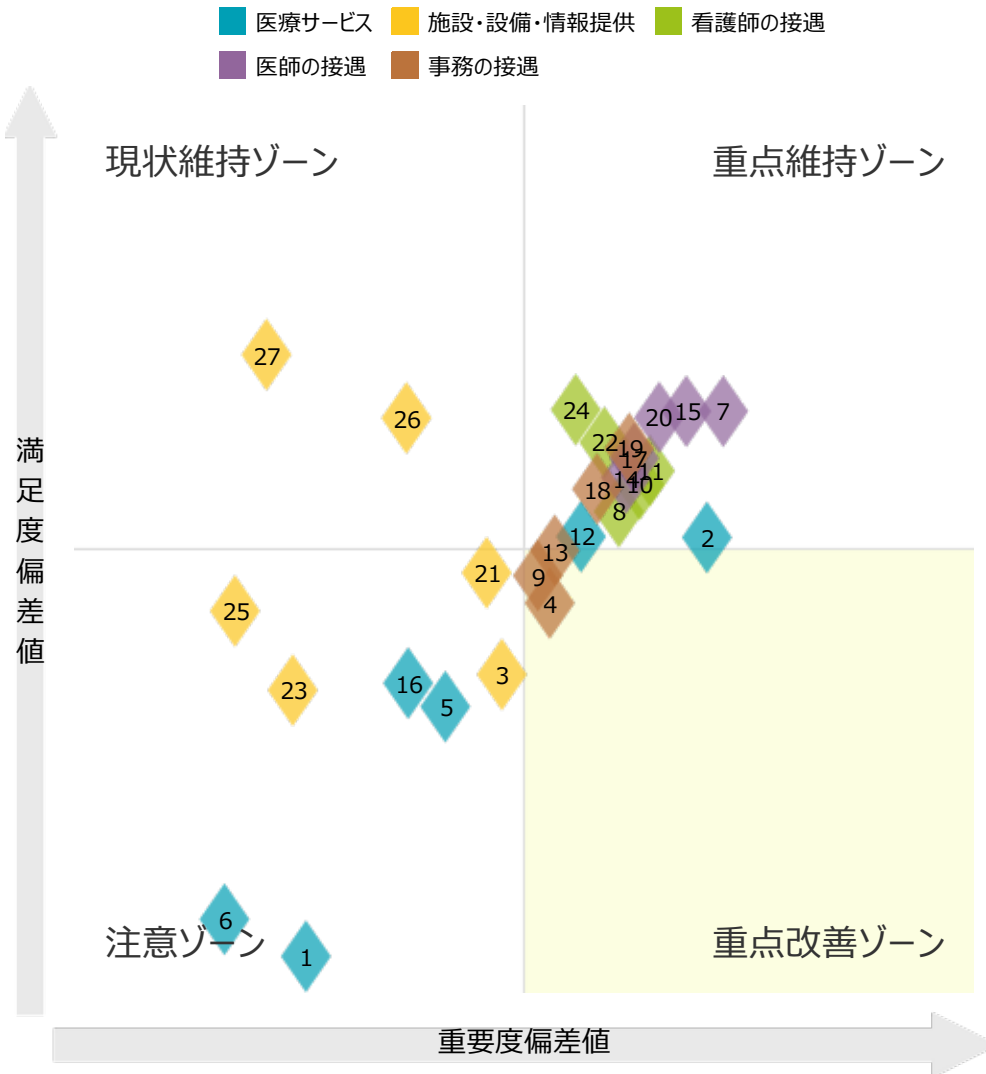
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

### 事務の接遇

項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
事務@身だしなみ	350 人 43.3%	193 人 23.9%	246 人 30.4%	4 人 0.5%	1 人 0.1%	15 人 1.9%	809 人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	288 人 35.6%	231 人 28.6%	251 人 31.0%	20 人 2.5%	7 人 0.9%	12 人 1.5%	809 人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	252 人 31.1%	218 人 26.9%	294 人 36.3%	13 人 1.6%	4 人 0.5%	28 人 3.5%	809 人 100.0%
事務@分かりやすい説明	238 人 29.4%	208 人 25.7%	299 人 37.0%	18 人 2.2%	4 人 0.5%	42 人 5.2%	809 人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	232 人 28.7%	201 人 24.8%	314 人 38.8%	20 人 2.5%	7 人 0.9%	35 人 4.3%	809 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	診察待ち時間	5.936	27.5
◆ 2	納得して治療を受けた	5.617	61.2
◆ 3	待合の雰囲気	3.362	50.2
◆ 4	事務@質問や相談のしやすさ	3.147	55.9
◆ 5	診療・予約時間への配慮	2.481	47.6
◆ 6	会計待ち時間	2.280	30.5
◆ 7	医師@信頼・安心できる知識や技術	1.801	71.4
◆ 8	看護@質問や相談のしやすさ	1.758	63.3
◆ 9	事務@分かりやすい説明	1.626	58.1
◆ 10	看護@分かりやすい説明	1.528	65.5
◆ 11	看護@信頼・安心できる知識や技術	1.414	66.6
◆ 12	安全な医療サービス	1.414	61.3
◆ 13	事務@信頼・安心できる知識や技術	1.087	60.2
◆ 14	医師@質問や相談のしやすさ	0.911	66.0
◆ 15	医師@分かりやすい説明	0.684	71.4
◆ 16	プライバシー配慮	0.605	49.5
◆ 17	医師@身だしなみ	0.550	67.6
◆ 18	事務@言葉遣いや態度	0.369	65.1
◆ 19	事務@身だしなみ	0.099	68.4
◆ 20	医師@言葉遣いや態度	0.058	70.9
◆ 21	診察室・検査室の雰囲気	-0.398	58.4
◆ 22	看護@身だしなみ	-0.834	68.9
◆ 23	情報提供の適切さ	-2.666	48.9
◆ 24	看護@言葉遣いや態度	-2.769	71.5
◆ 25	駐車場の利便性	-7.171	55.3
◆ 26	バリアフリー	-11.361	70.8
◆ 27	トイレ・洗面所	-23.431	75.9

## 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

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」「安全な医療サービス」

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

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「診察待ち時間」「診療・予約時間への配慮」「会計待ち時間」「プライバシー配慮」

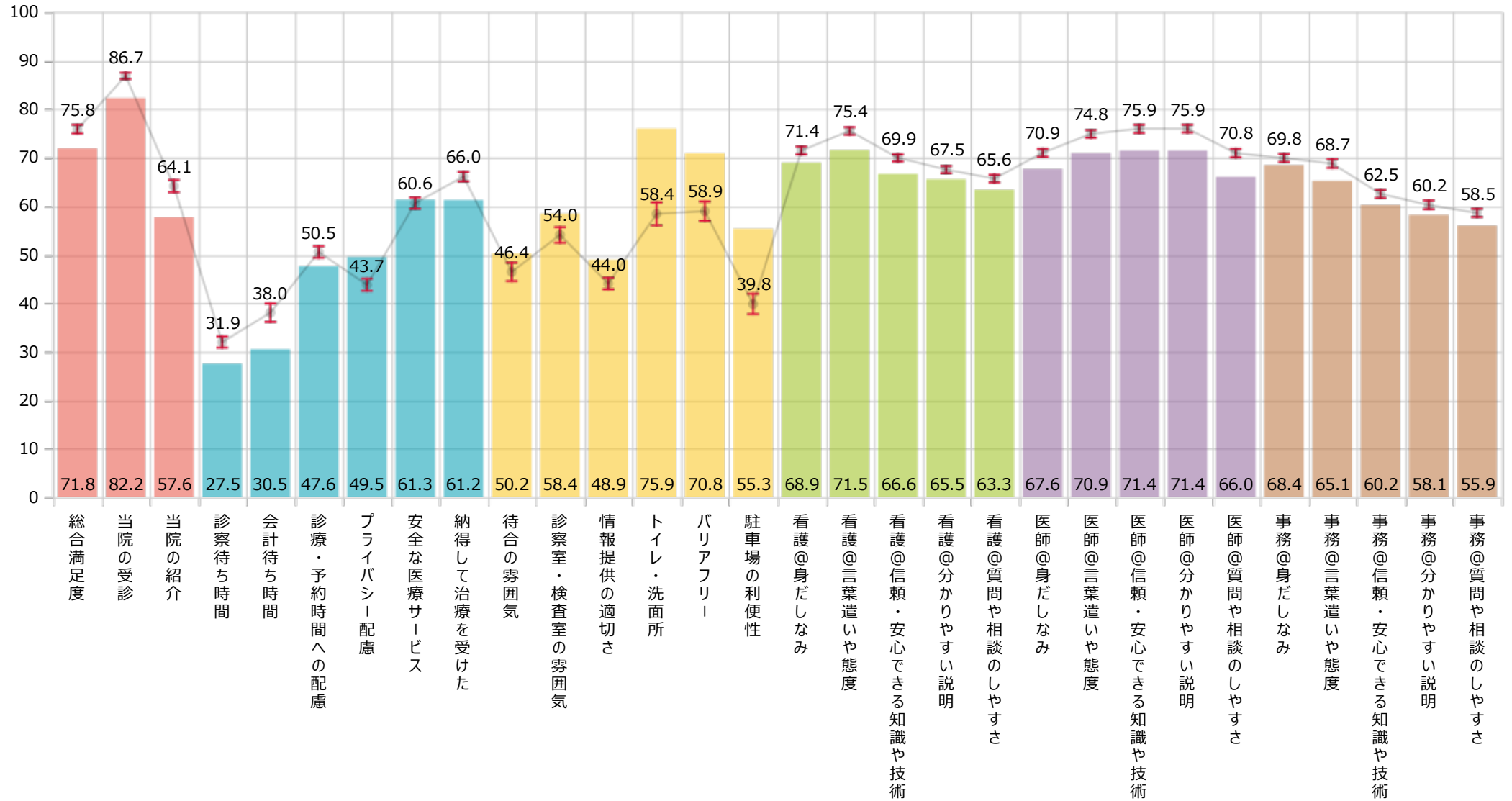
施設・設備・情報提供「待合の雰囲気」「診察室・検査室の雰囲気」「情報提供の適切さ」「駐車場の利便性」

## VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 60 病院で実施

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2023年12月4日 10:24:31 現在



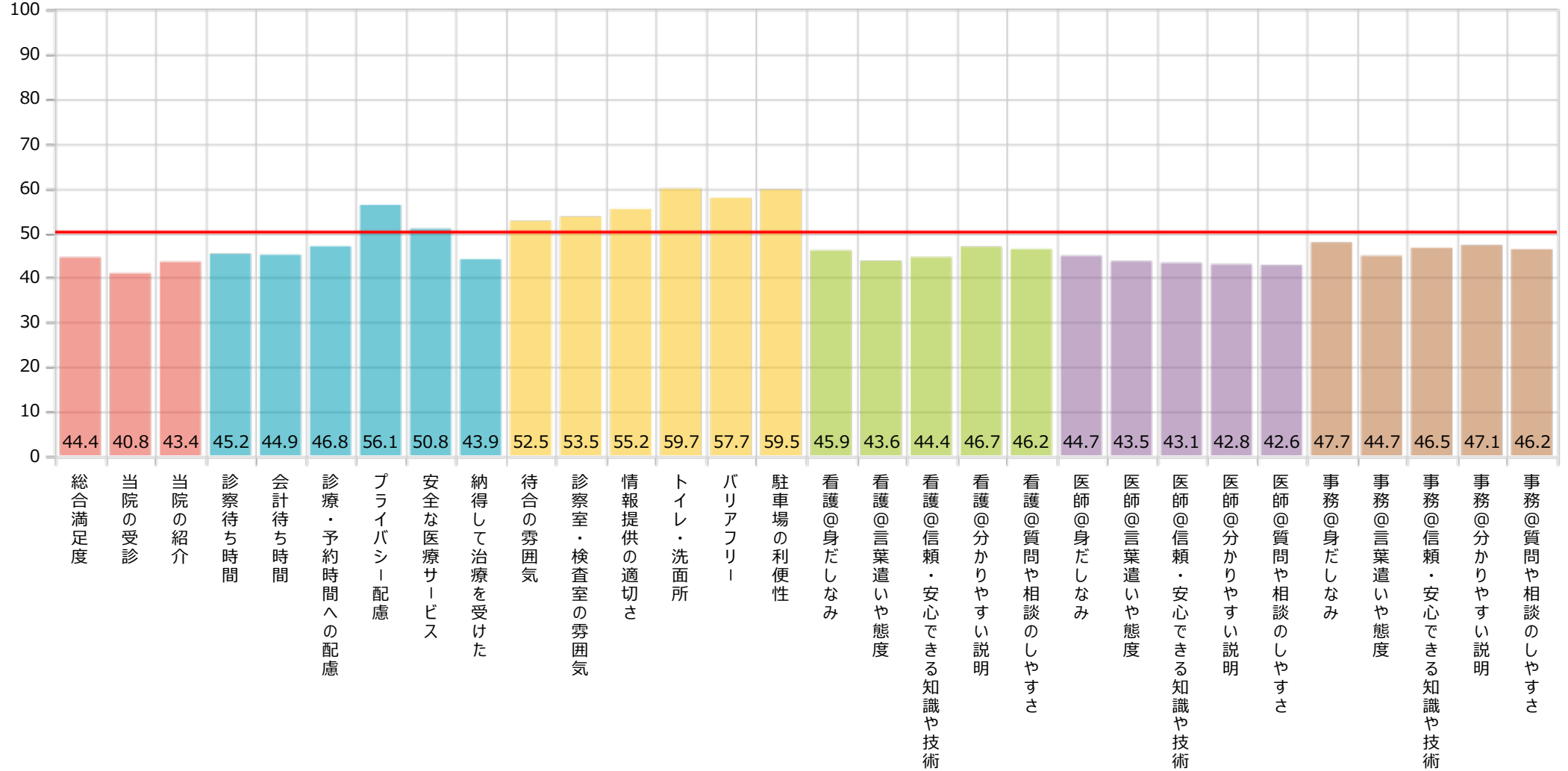
## VI. ベンチマーク分析 2 / 2

### 偏差値グラフ 全 60 病院で実施

#### 偏差値とは

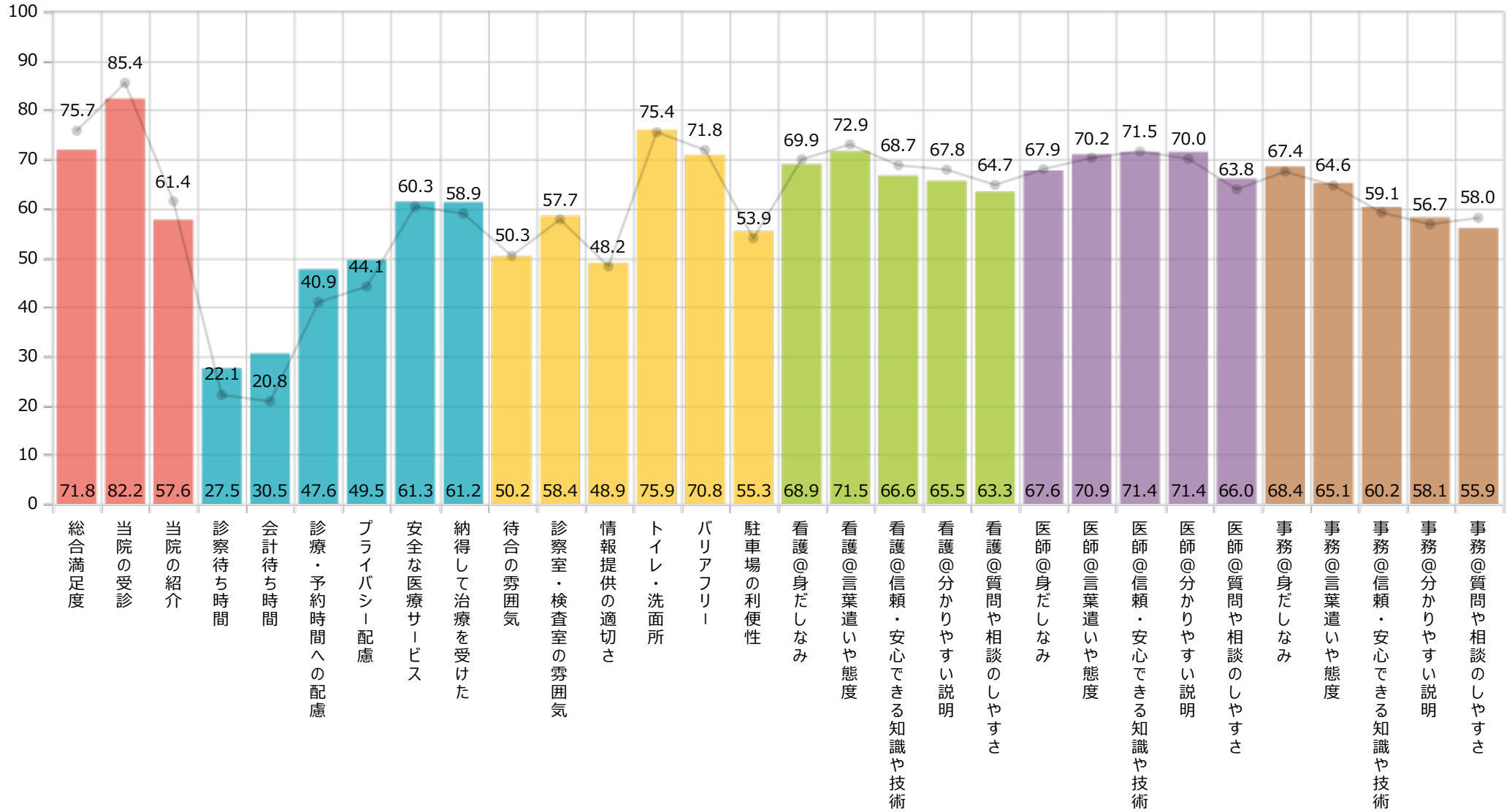
全体（全調査病院）の平均値を50にして計算し直し、相対的にどのくらいの位置にいるのかを示すものです。

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。



## VI. 経年変化(全項目満足度一覧の前回値との比較)

■ 今回 2023年10月17日～2023年10月18日 ● 前回 2022年11月16日～2022年11月16日





# 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10月17日～2023年10月19日）

# 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  
入院病棟  
入院日数  
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

2023年10月17日～2023年10月19日

## 調査日数

3

## 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

252

## 回収数

225

## 回収率

89.3%

## 有効回答数

215

## 有効回答率

95.6%

## II. 調査票

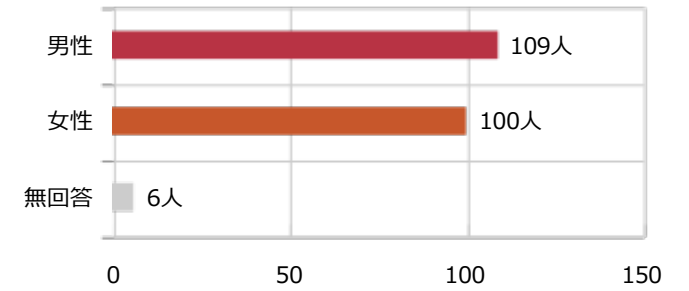
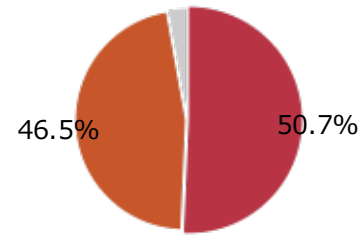
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節	施設・設備・情報提供	1 性別
2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態	病棟・病室の整理整頓	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 回診時間、回診にかかる時間の適切さ	回診の時間	医療サービス	3 入院病棟
4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	4 入院日数
5 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	5 当院を選んだ理由（複数選択可）
6 食事について（メニュー、時間、味、温度、量）	食事について	施設・設備・情報提供	
7 病棟設備（浴室、洗濯室、売店、自動販売機など）の利用	病棟設備	施設・設備・情報提供	
8 病棟の案内表示のわかりやすさ	案内表示のわかりやすさ	施設・設備・情報提供	
9 面会の時間帯	面会の時間帯	医療サービス	
10 入・退院手続きのわかりやすさ	入退院の手続き	医療サービス	
11 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	
12 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	
13 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せんか？	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 / 5

#### 性別

「男性」109 人、「女性」100 人で「男性」が多いです。

選択肢	回答数 (人)	構成比
男性	109	50.7%
女性	100	46.5%
無回答	6	2.8%
合計	215	100.0%

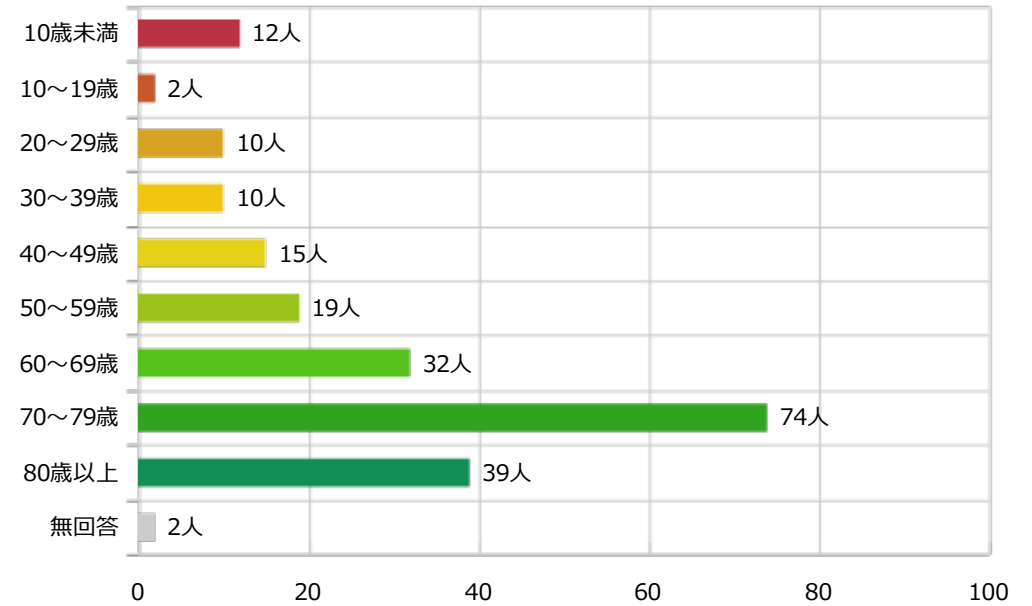


### Ⅲ. 属性調査 2 / 5

#### 年齢

「70～79歳」が 74 人と最も多いです。次いで「80歳以上」39人、「60～69歳」32人となっています。最も少ないのは「10～19歳」の 2 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
10歳未満	12	5.6%
10～19歳	2	0.9%
20～29歳	10	4.7%
30～39歳	10	4.7%
40～49歳	15	7.0%
50～59歳	19	8.8%
60～69歳	32	14.9%
70～79歳	74	34.4%
80歳以上	39	18.1%
無回答	2	0.9%
合計	215	100.0%

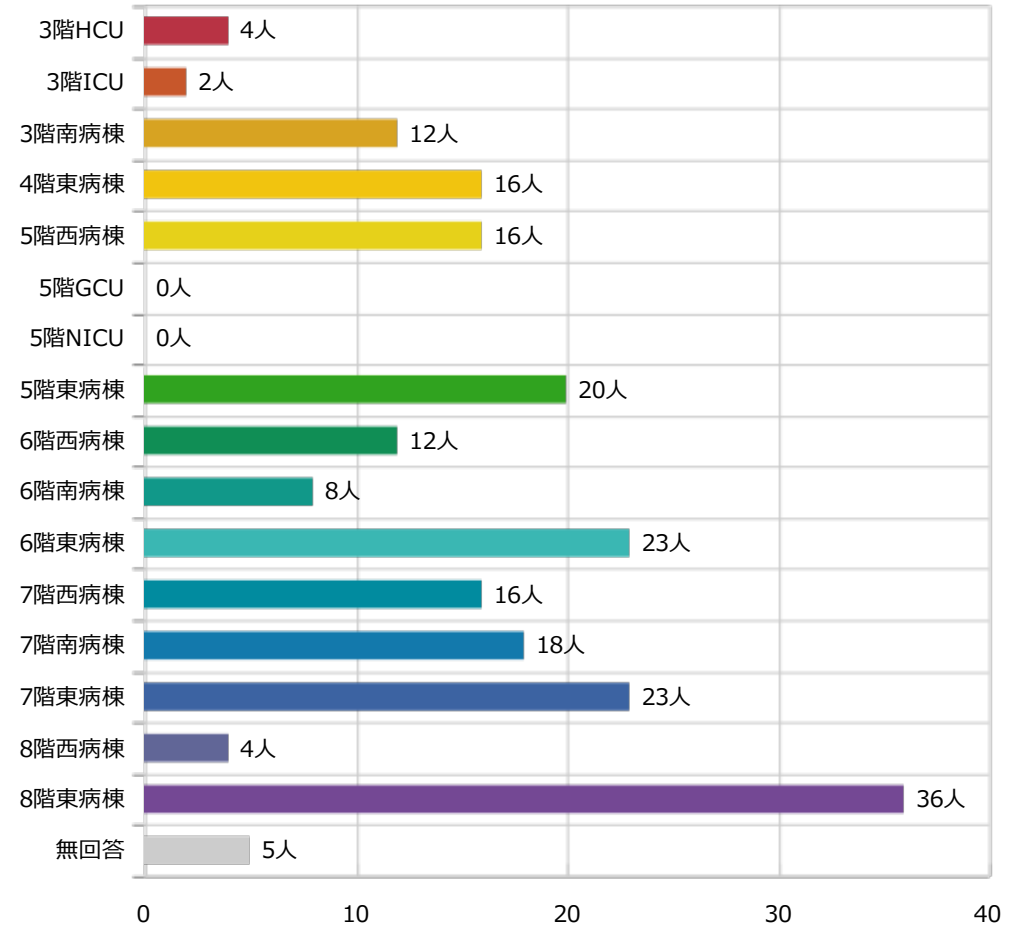


### Ⅲ. 属性調査 3 / 5

#### 入院病棟

「8階東病棟」が 36 人と最も多いです。次いで「6階東病棟」「7階東病棟」23 人、「5階東病棟」20 人となっています。最も少ないのは「5階GCU」「5階NICU」の 0 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
3階HCU	4	1.9%
3階ICU	2	0.9%
3階南病棟	12	5.6%
4階東病棟	16	7.4%
5階西病棟	16	7.4%
5階GCU	0	0.0%
5階NICU	0	0.0%
5階東病棟	20	9.3%
6階西病棟	12	5.6%
6階南病棟	8	3.7%
6階東病棟	23	10.7%
7階西病棟	16	7.4%
7階南病棟	18	8.4%
7階東病棟	23	10.7%
8階西病棟	4	1.9%
8階東病棟	36	16.7%
無回答	5	2.3%
合計	215	100.0%

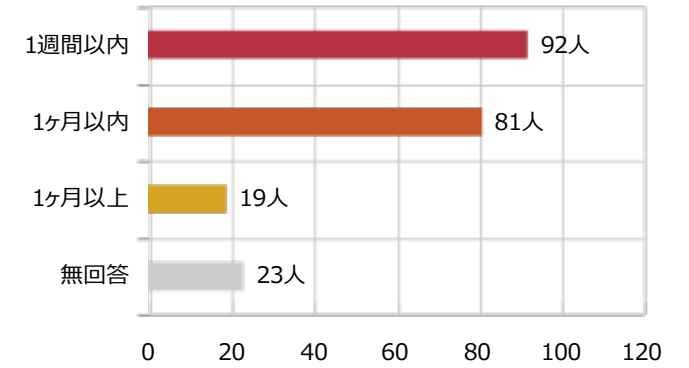
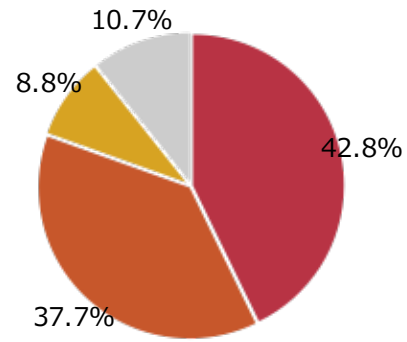


### Ⅲ. 属性調査 4 / 5

#### 入院日数

最も多いのは「1週間以内」92人です。最も少ないのは「1ヶ月以上」19人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
1週間以内	92	42.8%
1ヶ月以内	81	37.7%
1ヶ月以上	19	8.8%
無回答	23	10.7%
合計	215	100.0%



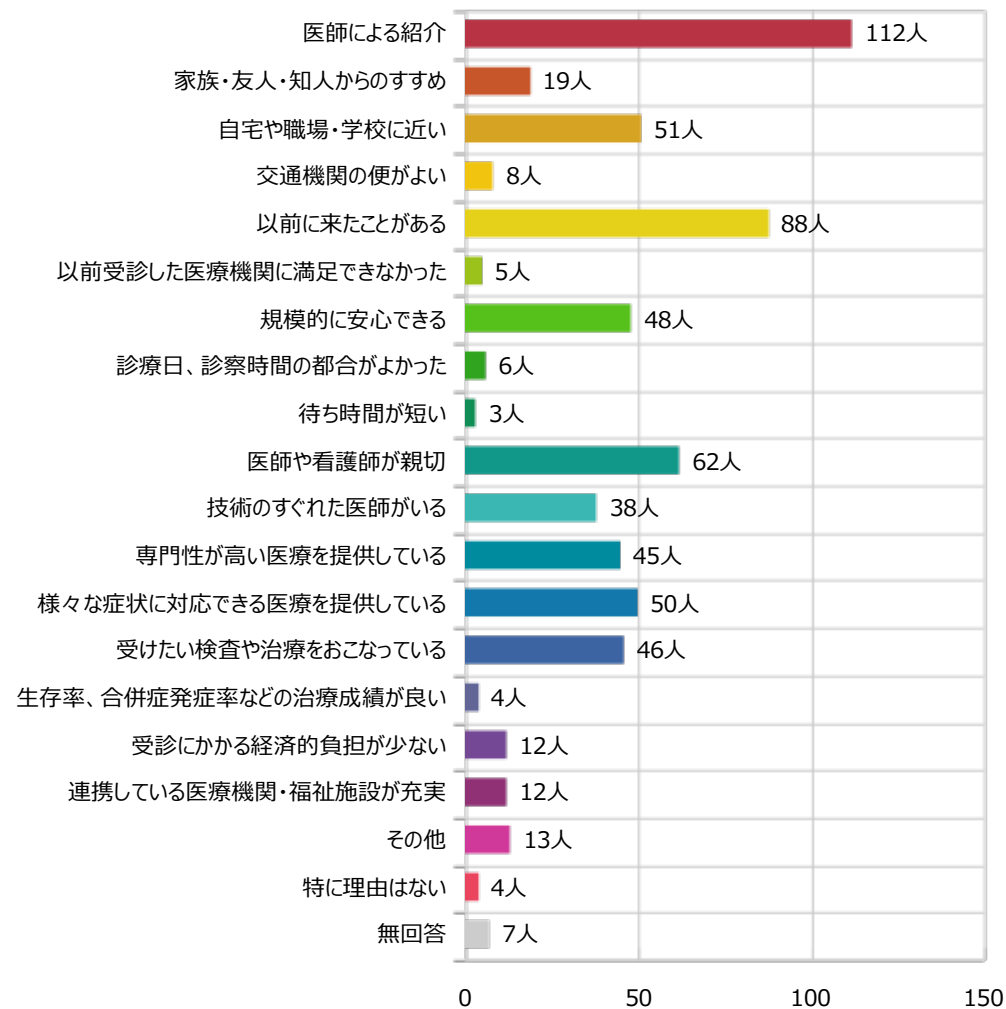


### III. 属性調査 5 / 5

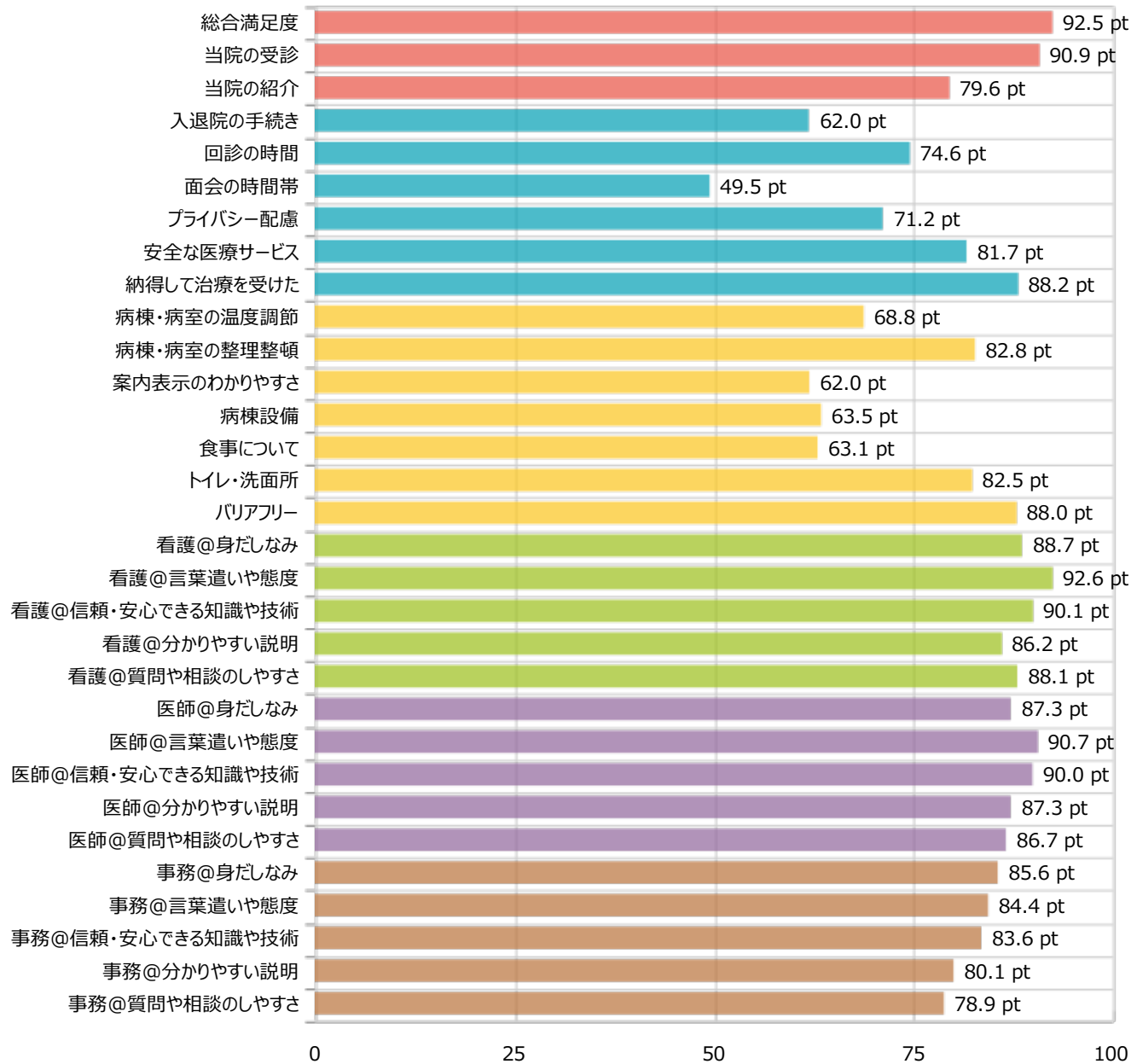
#### 複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 112 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」88 人、「医師や看護師が親切」62 人となっています。最も少ないのは「待ち時間が短い」の 3 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	112
家族・友人・知人からのすすめ	19
自宅や職場・学校に近い	51
交通機関の便がよい	8
以前に来たことがある	88
以前受診した医療機関に満足できなかった	5
規模的に安心できる	48
診療日、診察時間の都合がよかった	6
待ち時間が短い	3
医師や看護師が親切	62
技術のすぐれた医師がいる	38
専門性が高い医療を提供している	45
様々な症状に対応できる医療を提供している	50
受けたい検査や治療をおこなっている	46
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	4
受診にかかる経済的負担が少ない	12
連携している医療機関・福祉施設が充実	12
その他	13
特に理由はない	4
無回答	7



## IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **92.5** 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	■

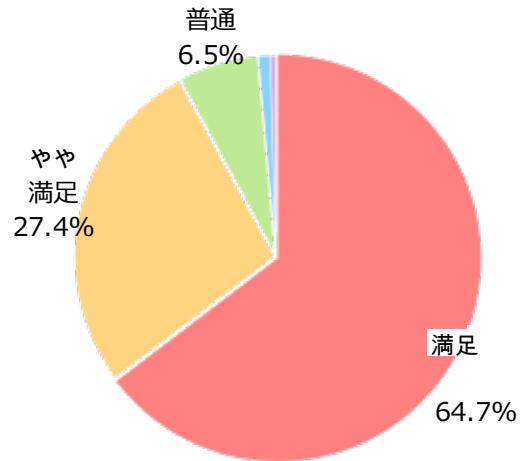
最もポイントが高いのは、「看護@言葉遣いや態度」の92.6ポイントです。  
 次いで「総合満足度」の92.5ポイント、「当院の受診」の90.9ポイントとなっています。  
 最もポイントが低いのは、「面会の時間帯」の49.5ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

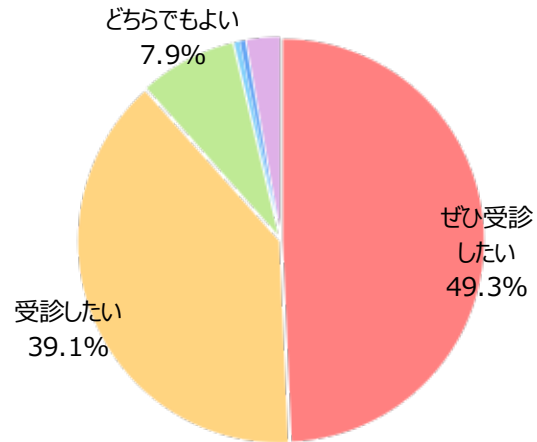
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

### 総合

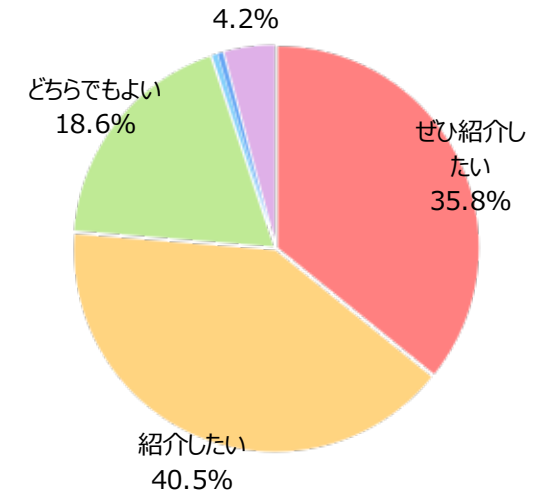
総合満足度	回答数（人）	構成比
満足	139	64.7%
やや満足	59	27.4%
普通	14	6.5%
やや不満	2	0.9%
不満	0	0.0%
無回答	1	0.5%
合計	215	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	106	49.3%
受診したい	84	39.1%
どちらでもよい	17	7.9%
あまり受診したくない	1	0.5%
受診したくない	1	0.5%
無回答	6	2.8%
合計	215	100.0%



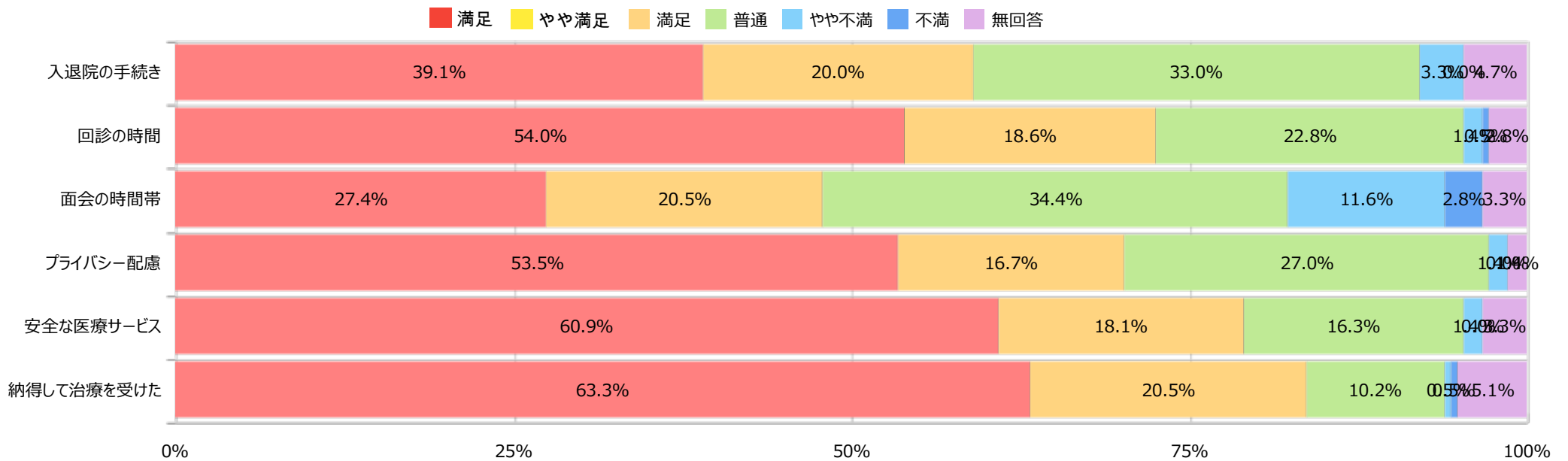
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	77	35.8%
紹介したい	87	40.5%
どちらでもよい	40	18.6%
あまり紹介したくない	1	0.5%
紹介したくない	1	0.5%
無回答	9	4.2%
合計	215	100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

### 医療サービス

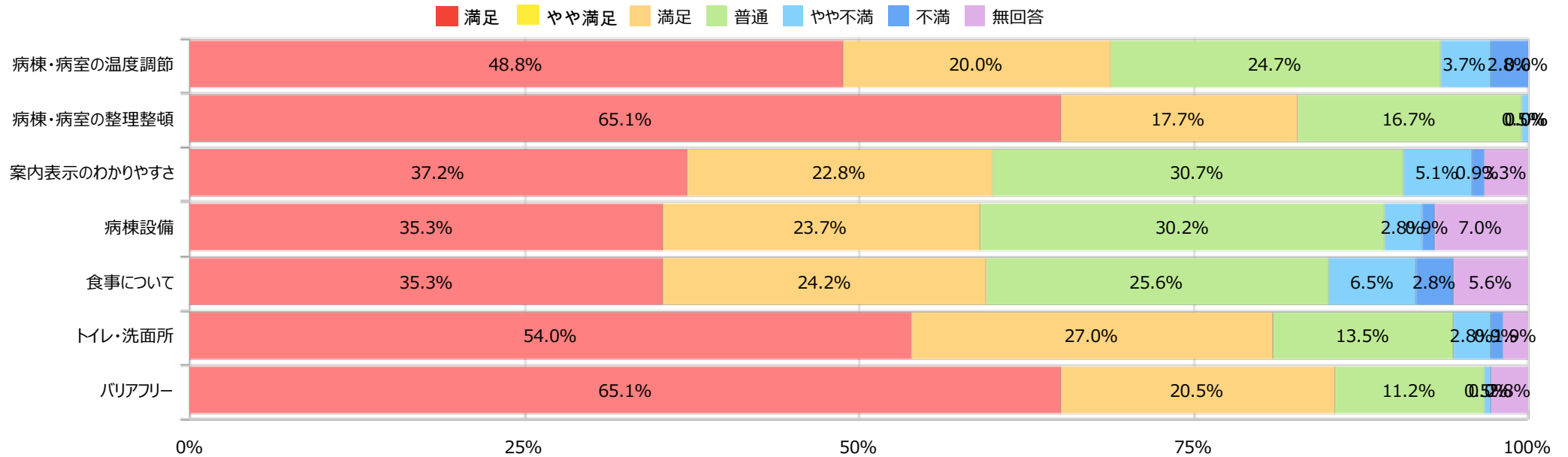
項目	満足		やや満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
入退院の手続き	84 人	39.1%	43 人	20.0%	71 人	33.0%	7 人	3.3%	0 人	0.0%	10 人	4.7%	215 人	100.0%
回診の時間	116 人	54.0%	40 人	18.6%	49 人	22.8%	3 人	1.4%	1 人	0.5%	6 人	2.8%	215 人	100.0%
面会の時間帯	59 人	27.4%	44 人	20.5%	74 人	34.4%	25 人	11.6%	6 人	2.8%	7 人	3.3%	215 人	100.0%
プライバシー配慮	115 人	53.5%	36 人	16.7%	58 人	27.0%	3 人	1.4%	0 人	0.0%	3 人	1.4%	215 人	100.0%
安全な医療サービス	131 人	60.9%	39 人	18.1%	35 人	16.3%	3 人	1.4%	0 人	0.0%	7 人	3.3%	215 人	100.0%
納得して治療を受けた	136 人	63.3%	44 人	20.5%	22 人	10.2%	1 人	0.5%	1 人	0.5%	11 人	5.1%	215 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

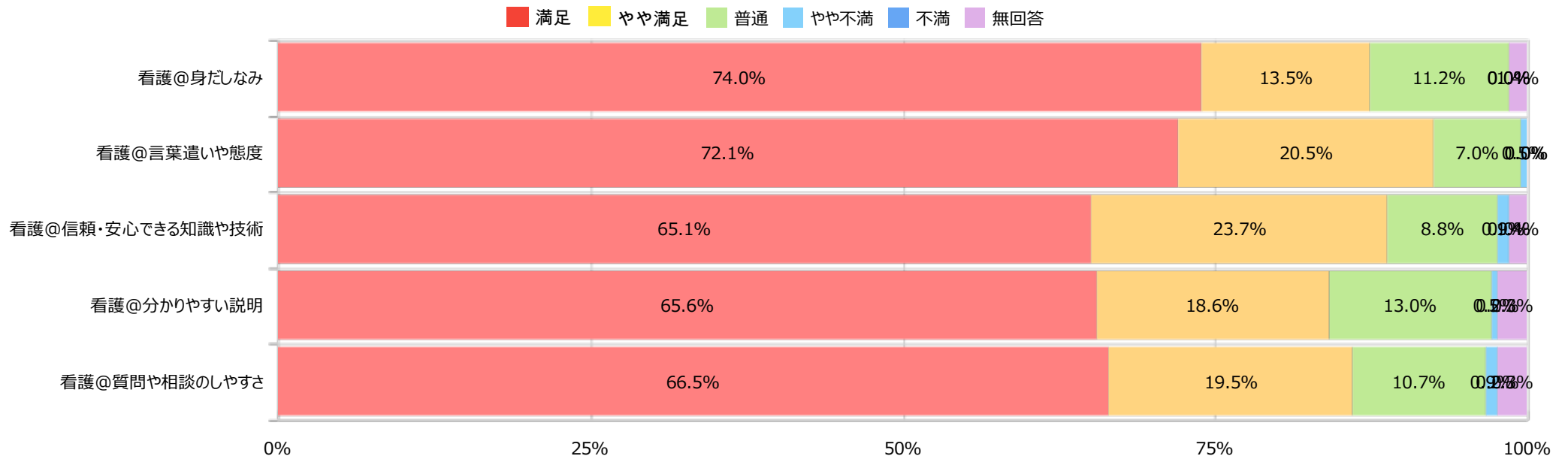
項目	満足		やや満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	105人	48.8%	43人	20.0%	53人	24.7%	8人	3.7%	6人	2.8%	0人	0.0%	215人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	140人	65.1%	38人	17.7%	36人	16.7%	1人	0.5%	0人	0.0%	0人	0.0%	215人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	80人	37.2%	49人	22.8%	66人	30.7%	11人	5.1%	2人	0.9%	7人	3.3%	215人	100.0%
病棟設備	76人	35.3%	51人	23.7%	65人	30.2%	6人	2.8%	2人	0.9%	15人	7.0%	215人	100.0%
食事について	76人	35.3%	52人	24.2%	55人	25.6%	14人	6.5%	6人	2.8%	12人	5.6%	215人	100.0%
トイレ・洗面所	116人	54.0%	58人	27.0%	29人	13.5%	6人	2.8%	2人	0.9%	4人	1.9%	215人	100.0%
バリアフリー	140人	65.1%	44人	20.5%	24人	11.2%	1人	0.5%	0人	0.0%	6人	2.8%	215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

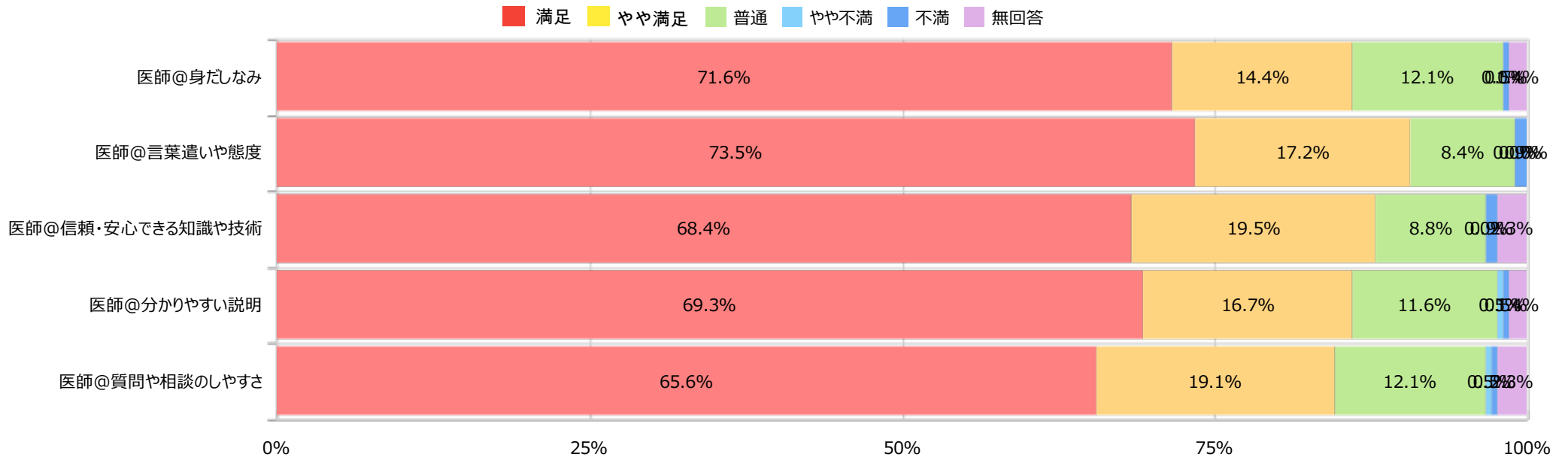
項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	159人 74.0%	29人 13.5%	24人 11.2%	0人 0.0%	0人 0.0%	3人 1.4%	215人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	155人 72.1%	44人 20.5%	15人 7.0%	1人 0.5%	0人 0.0%	0人 0.0%	215人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	140人 65.1%	51人 23.7%	19人 8.8%	2人 0.9%	0人 0.0%	3人 1.4%	215人 100.0%
看護@分かりやすい説明	141人 65.6%	40人 18.6%	28人 13.0%	1人 0.5%	0人 0.0%	5人 2.3%	215人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	143人 66.5%	42人 19.5%	23人 10.7%	2人 0.9%	0人 0.0%	5人 2.3%	215人 100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

### 医師の接遇

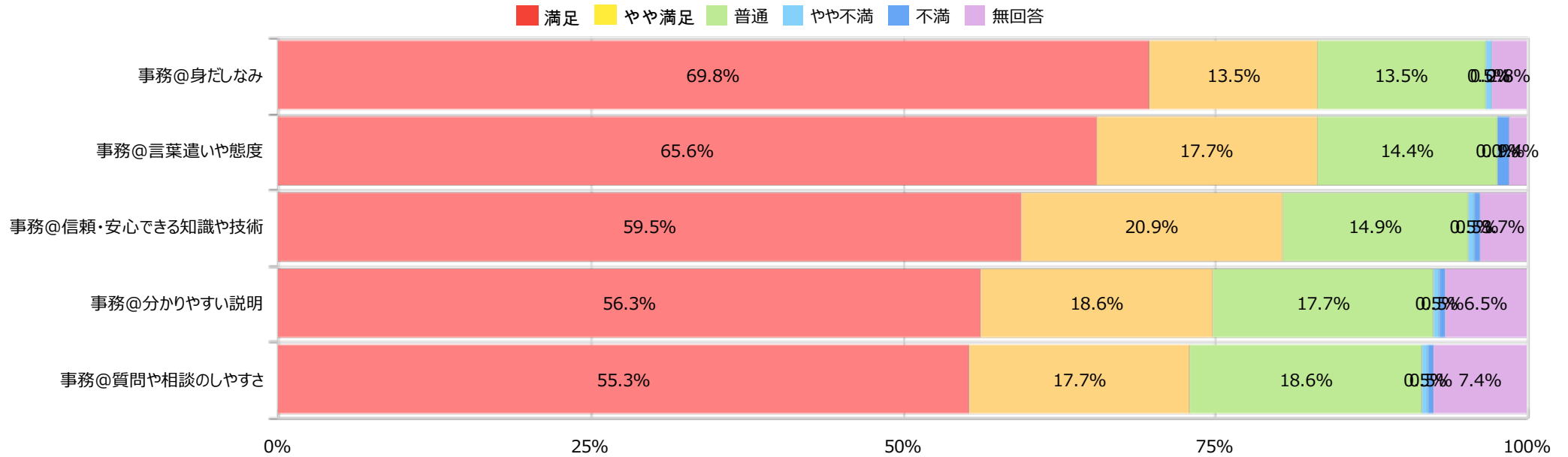
項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師@身だしなみ	154 人 71.6%	31 人 14.4%	26 人 12.1%	0 人 0.0%	1 人 0.5%	3 人 1.4%	215 人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	158 人 73.5%	37 人 17.2%	18 人 8.4%	0 人 0.0%	2 人 0.9%	0 人 0.0%	215 人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	147 人 68.4%	42 人 19.5%	19 人 8.8%	0 人 0.0%	2 人 0.9%	5 人 2.3%	215 人 100.0%
医師@分かりやすい説明	149 人 69.3%	36 人 16.7%	25 人 11.6%	1 人 0.5%	1 人 0.5%	3 人 1.4%	215 人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	141 人 65.6%	41 人 19.1%	26 人 12.1%	1 人 0.5%	1 人 0.5%	5 人 2.3%	215 人 100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

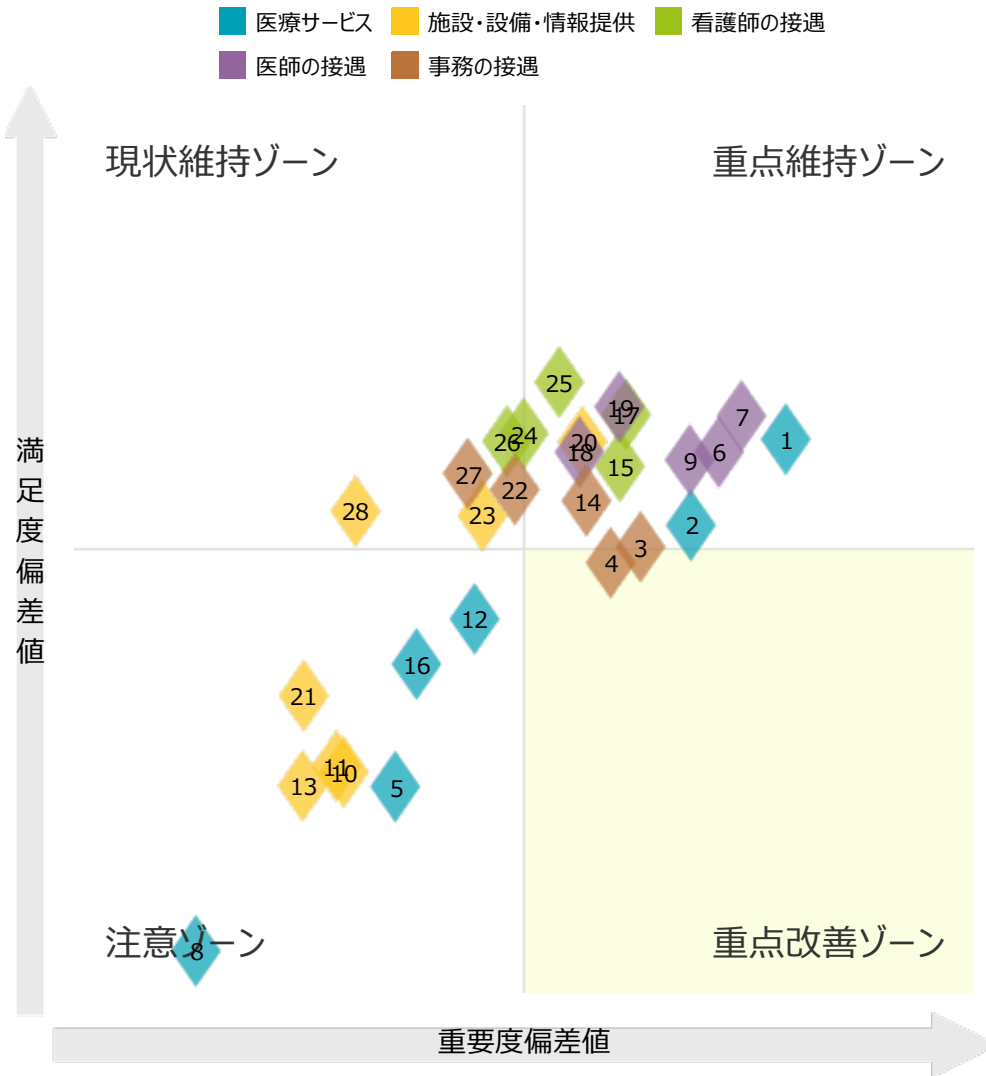
### 事務の接遇

項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
事務@身だしなみ	150 人 69.8%	29 人 13.5%	29 人 13.5%	1 人 0.5%	0 人 0.0%	6 人 2.8%	215 人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	141 人 65.6%	38 人 17.7%	31 人 14.4%	0 人 0.0%	2 人 0.9%	3 人 1.4%	215 人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	128 人 59.5%	45 人 20.9%	32 人 14.9%	1 人 0.5%	1 人 0.5%	8 人 3.7%	215 人 100.0%
事務@分かりやすい説明	121 人 56.3%	40 人 18.6%	38 人 17.7%	1 人 0.5%	1 人 0.5%	14 人 6.5%	215 人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	119 人 55.3%	38 人 17.7%	40 人 18.6%	1 人 0.5%	1 人 0.5%	16 人 7.4%	215 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 納得して治療を受けた	4.632	88.2
◆	2 安全な医療サービス	4.597	81.7
◆	3 事務@分かりやすい説明	3.791	80.1
◆	4 事務@質問や相談のしやすさ	3.520	78.9
◆	5 入退院の手続き	3.415	62.0
◆	6 医師@分かりやすい説明	2.952	87.3
◆	7 医師@信頼・安心できる知識や技術	2.502	90.0
◆	8 面会の時間帯	2.386	49.5
◆	9 医師@質問や相談のしやすさ	2.300	86.7
◆	10 食事について	1.380	63.1
◆	11 病棟設備	0.980	63.5
◆	12 回診の時間	0.649	74.6
◆	13 案内表示のわかりやすさ	0.560	62.0
◆	14 事務@信頼・安心できる知識や技術	0.413	83.6
◆	15 看護@分かりやすい説明	0.365	86.2
◆	16 プライバシー配慮	0.277	71.2
◆	17 看護@信頼・安心できる知識や技術	-1.023	90.1
◆	18 医師@身だしなみ	-1.295	87.3
◆	19 医師@言葉遣いや態度	-1.477	90.7
◆	20 バリアフリー	-1.523	88.0
◆	21 病棟・病室の温度調節	-2.159	68.8
◆	22 事務@言葉遣いや態度	-2.421	84.4
◆	23 トイレ・洗面所	-3.794	82.5
◆	24 看護@身だしなみ	-3.916	88.7
◆	25 看護@言葉遣いや態度	-4.250	92.6
◆	26 看護@質問や相談のしやすさ	-4.403	88.1
◆	27 事務@身だしなみ	-5.722	85.6
◆	28 病棟・病室の整理整頓	-15.636	82.8

## 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

**事務の接遇**「事務@質問や相談のしやすさ」

**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」「安全な医療サービス」

**施設・設備・情報提供**「バリアフリー」

**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@言葉遣いや態度」

**医師の接遇**「医師@分かりやすい説明」「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@言葉遣いや態度」

**事務の接遇**「事務@分かりやすい説明」「事務@信頼・安心できる知識や技術」

**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」「病棟・病室の整理整頓」

**看護師の接遇**「看護@身だしなみ」「看護@質問や相談のしやすさ」

**事務の接遇**「事務@言葉遣いや態度」「事務@身だしなみ」

**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**「入退院の手続き」「面会の時間帯」「回診の時間」「プライバシー配慮」

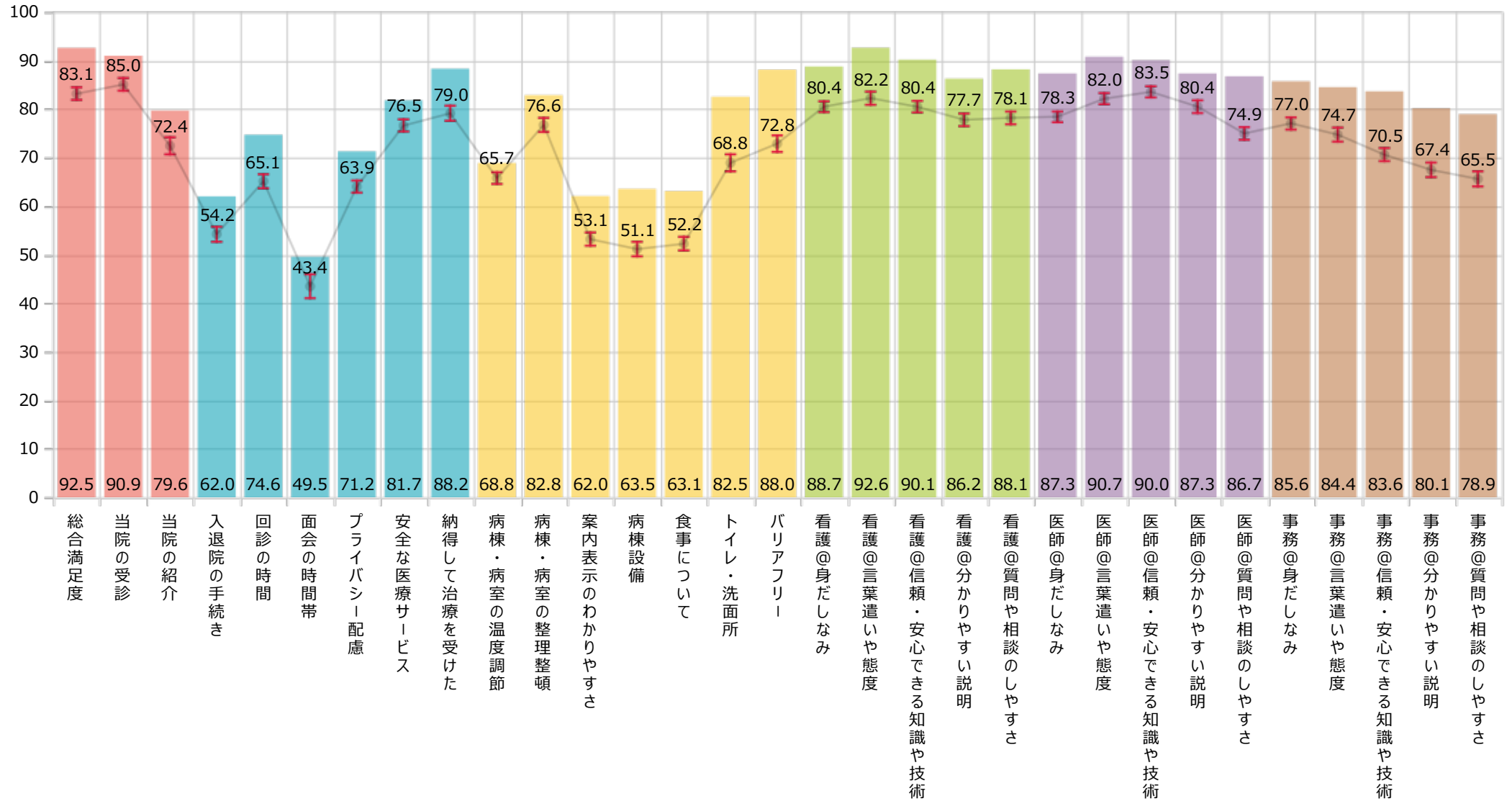
**施設・設備・情報提供**「食事について」「病棟設備」「案内表示のわかりやすさ」「病棟・病室の温度調節」

## 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12月4日 10:28:27 現在



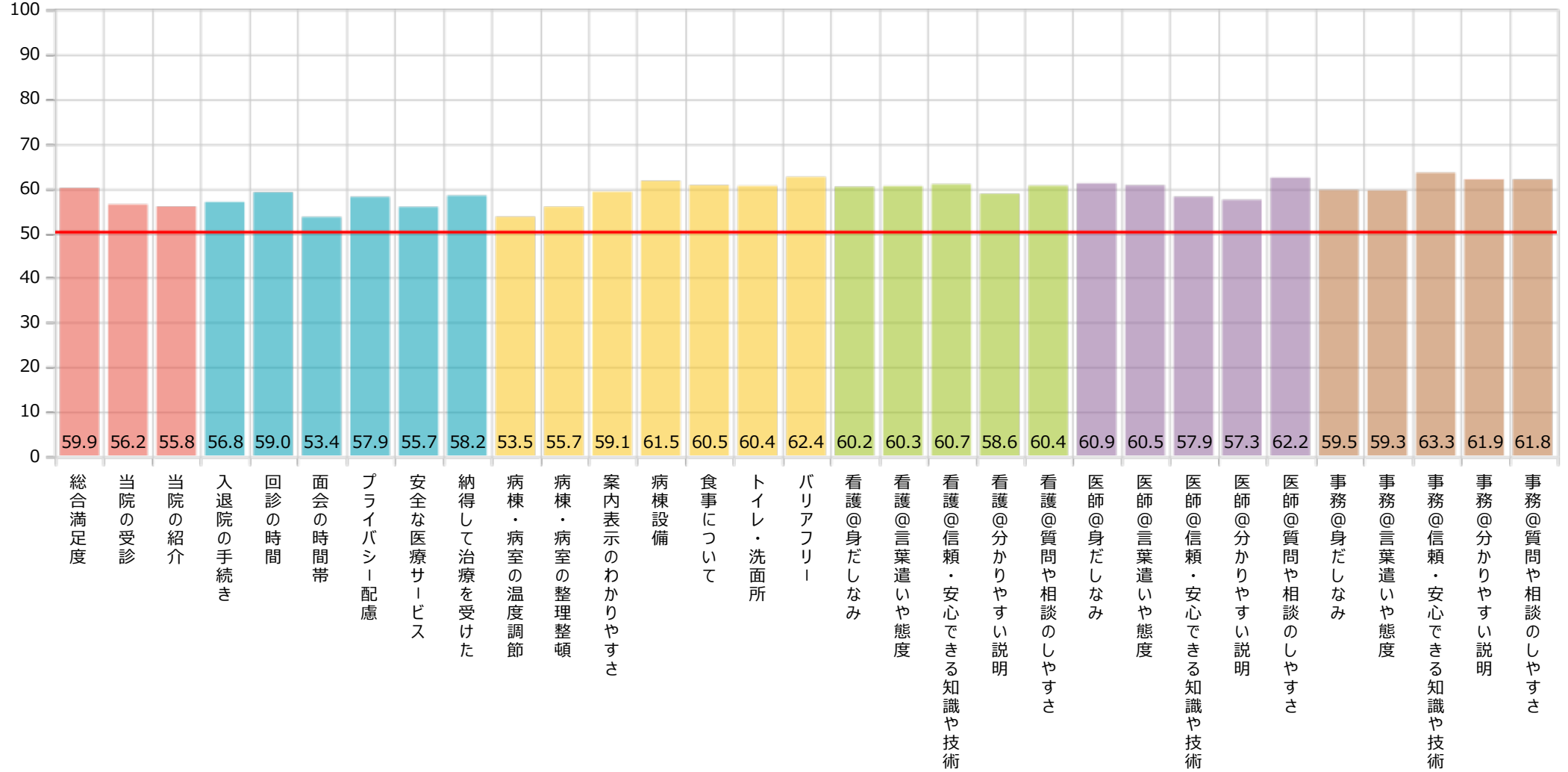
## VI. ベンチマーク分析 2 / 2

### 偏差値グラフ 全 54 病院で実施

#### 偏差値とは

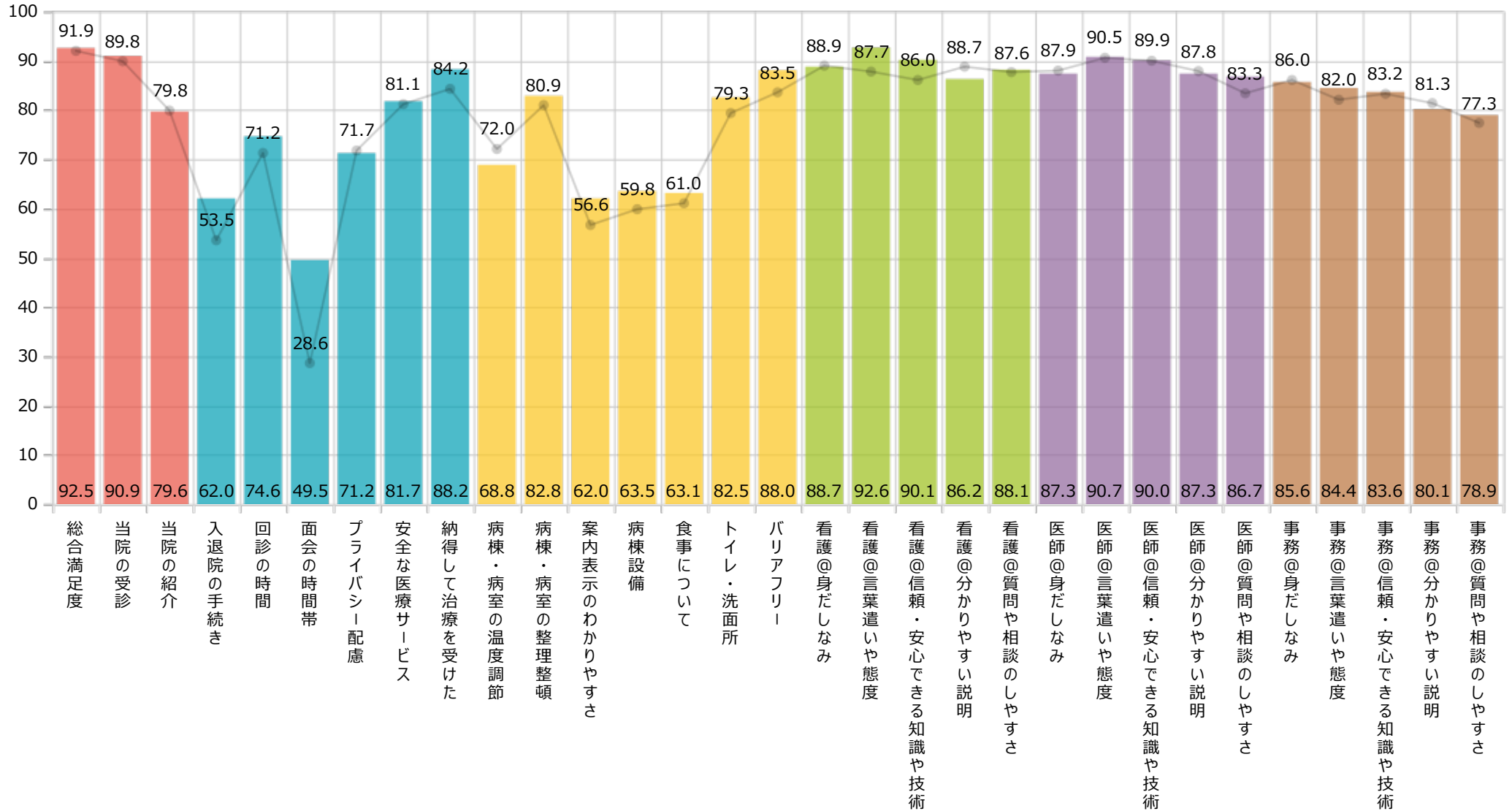
全体（全調査病院）の平均値を50にして計算し直し、相対的にどのくらいの位置にいるのかを示すものです。

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 2023年10月17日～2023年10月19日 ● 前回 2022年11月16日～2022年11月16日



## 2. 外来診察待ち時間調査報告

10月17日(火)～18日(水)に実施した外来アンケートに併せて、診察待ち時間調査を実施しました。

また一週間(10月16日(月)～10月20日(金))の待ち時間データを電子カルテシステムより抽出し、予約、予約外に分けて科別に集計しましたのでご報告いたします。

尚、以下のとおりの条件で集計していますので、実際に感じられる診察待ち時間と異なる場合がありますのでご了承ください。

【予約の方】 予約時間から診察開始時間までの時間

【予約外の方】 再来機受付時間から診察開始時間までの時間  
(9:00以前受付の場合は9:00を受付時間として算出)

### 《注意》

- ・ 予約の場合は30分枠(例 10:00枠 10:00～10:30)であり、集計上は枠内での順番は考慮されていません。尚、医師により一枠の人数は異なります。
- ・ インフルエンザ等の予防接種、リハビリ、検査のみの来院の方も含まれています。
- ・ 診察前の検査や放射線撮影等による診察の開始の遅れは考慮されていません。
- ・ 複数科受診の方は、受付処理が1回のため、あとで受診される科ほど待ち時間が長く集計されています。

