

令和6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6年10月21日（月）、22日（火） 2日間

入院患者：令和6年10月21日（月）～23日（水） 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	R06	846	659	77.9%
	R05	1,048	838	80.0%
	R04	775	659	85.0%
入院	R06	257	219	85.2%
	R05	252	219	86.9%
	R04	211	197	93.4%

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：2024年 患者・職員満足度調査（2024年10月21日～2024年10月22日）

JA愛知厚生連

江南厚生病院

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
- 1. 回答方法 2. 性別 3. 年齢 4. 本日の受診予約 5. 本日の診察待ち時間 6. 本日の受診科目 7. 当院を選んだ理由
- IV. 満足度調査結果
 - IV-1. 満足度ポイント一覧
 - IV-2. 満足度構成比率
 - 1. 総合満足度 2. 医療サービス 3. 施設・設備・情報提供 4. 看護師の接遇 5. 医師の接遇 6. 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）
- VIII. オリジナル設問項目 調査結果

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10月21日～2024年10月22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（Web回答フォームの二次元バーコード付き）を配布し、無記名回答方式により実施

調査対象者数

846

回収数

659（web回答61・用紙回答598）

回収率

77.9%

有効回答数

638（web回答61・用紙回答577）

有効回答率

96.8%

II. 調査票

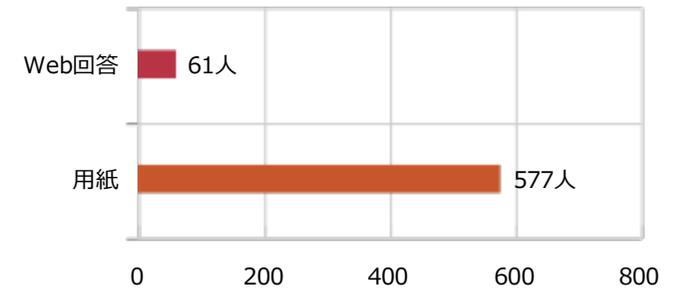
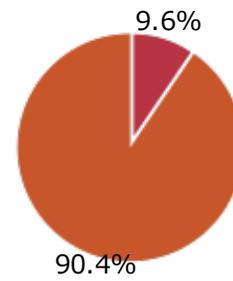
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 診察までの待ち時間	診察待ち時間	医療サービス	1 性別
2 待合の構造・設備や雰囲気	待合の雰囲気	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 駐車場のスペース、利便性	駐車場の利便性	施設・設備・情報提供	3 本日の受診予約
4 院内案内や掲示物などの情報提供の適切さ	情報提供の適切さ	施設・設備・情報提供	4 本日の診察待ち時間
5 待合・診察室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	5 本日の受診科目（複数選択可）
6 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	6 当院を選んだ理由（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	
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 / 7

回答方法

「用紙」577 人、「Web回答」61 人で「用紙」が多いです。

回答方法	回答数 (人)	構成比
Web回答	61	9.6%
用紙	577	90.4%
合計	638	100.0%

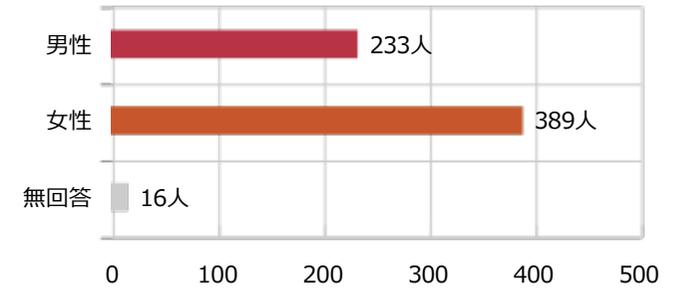
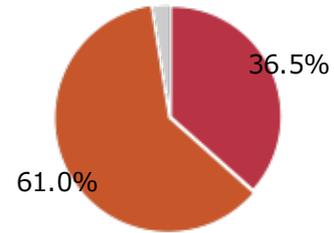


Ⅲ. 属性調査 2 / 7

性別

「女性」389 人、「男性」233 人で「女性」が多いです。

選択肢	回答数 (人)	構成比
男性	233	36.5%
女性	389	61.0%
無回答	16	2.5%
合計	638	100.0%

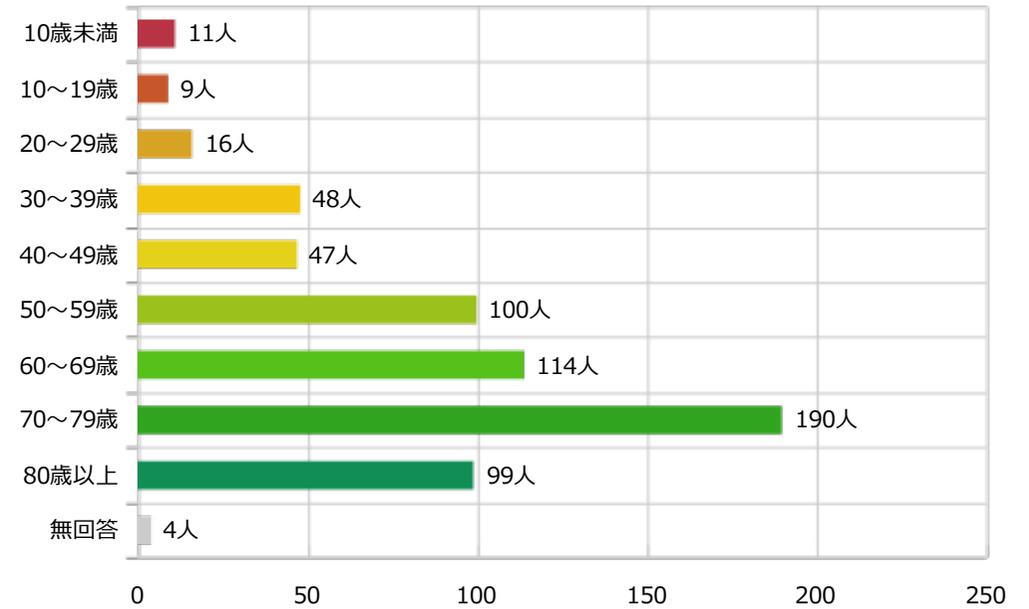


Ⅲ. 属性調査 3 / 7

年齢

「70～79歳」が 190 人と最も多いです。次いで「60～69歳」114 人、「50～59歳」100 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	1.7%
10～19歳	9	1.4%
20～29歳	16	2.5%
30～39歳	48	7.5%
40～49歳	47	7.4%
50～59歳	100	15.7%
60～69歳	114	17.9%
70～79歳	190	29.8%
80歳以上	99	15.5%
無回答	4	0.6%
合計	638	100.0%

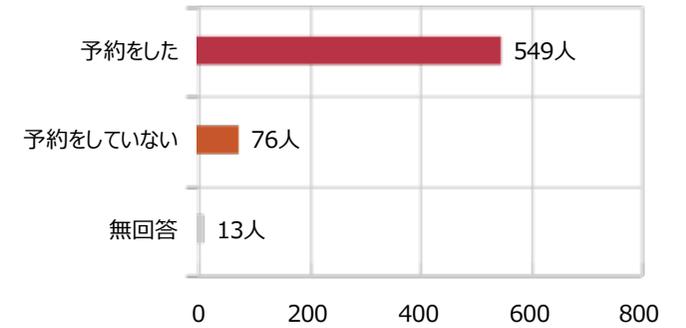
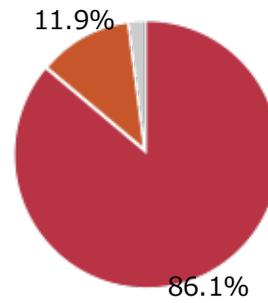


Ⅲ. 属性調査 4 / 7

本日の受診予約

「予約をした」549人、「予約をしていない」76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	■	549	86.1%
予約をしていない	■	76	11.9%
無回答	■	13	2.0%
合計		638	100.0%

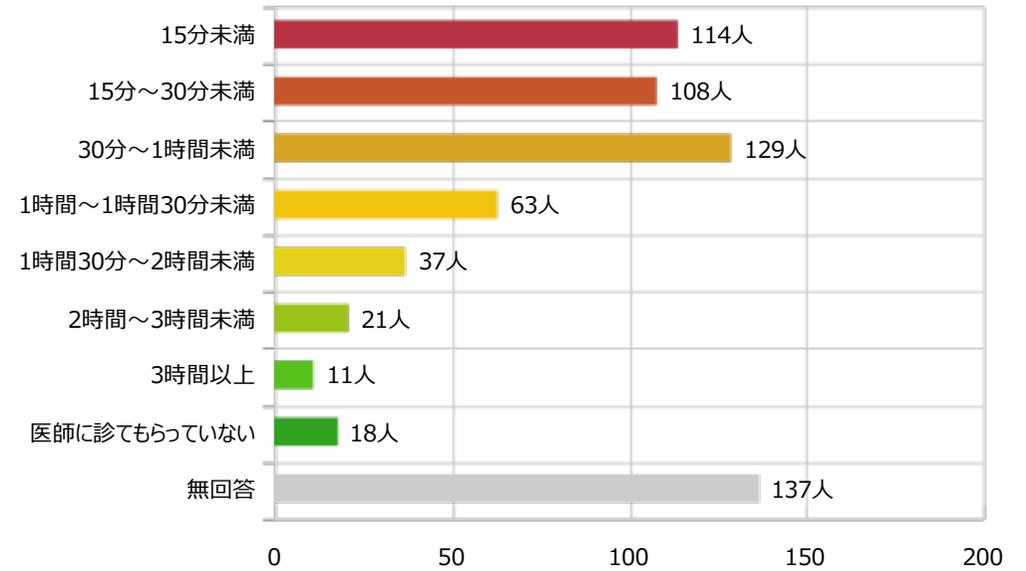


Ⅲ. 属性調査 5 / 7

本日の診察待ち時間

「30分～1時間未満」が 129 人と最も多いです。次いで「15分未満」114 人、「15分～30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	114	17.9%
15分～30分未満	108	16.9%
30分～1時間未満	129	20.2%
1時間～1時間30分未満	63	9.9%
1時間30分～2時間未満	37	5.8%
2時間～3時間未満	21	3.3%
3時間以上	11	1.7%
医師に診てもらっていない	18	2.8%
無回答	137	21.5%
合計	638	100.0%

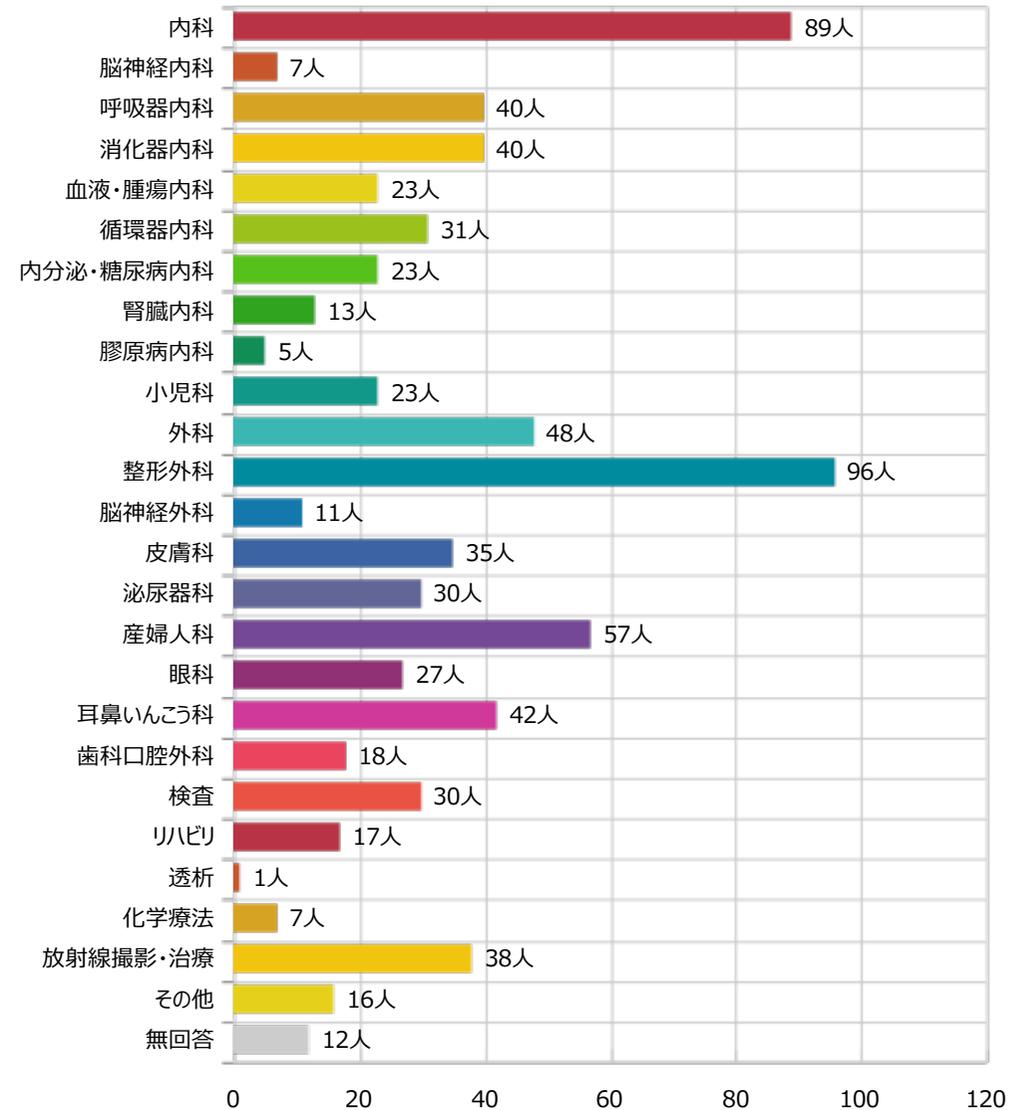


III. 属性調査 6 / 7

複数 本日の受診科目

「整形外科」が 96 人と最も多いです。次いで「内科」89 人、「産婦人科」57 人となっています。最も少ないのは「透析」の 1 人です。

選択肢	回答数
内科	89
脳神経内科	7
呼吸器内科	40
消化器内科	40
血液・腫瘍内科	23
循環器内科	31
内分泌・糖尿病内科	23
腎臓内科	13
膠原病内科	5
小児科	23
外科	48
整形外科	96
脳神経外科	11
皮膚科	35
泌尿器科	30
産婦人科	57
眼科	27
耳鼻いんこう科	42
歯科口腔外科	18
検査	30
リハビリ	17
透析	1
化学療法	7
放射線撮影・治療	38
その他	16
無回答	12

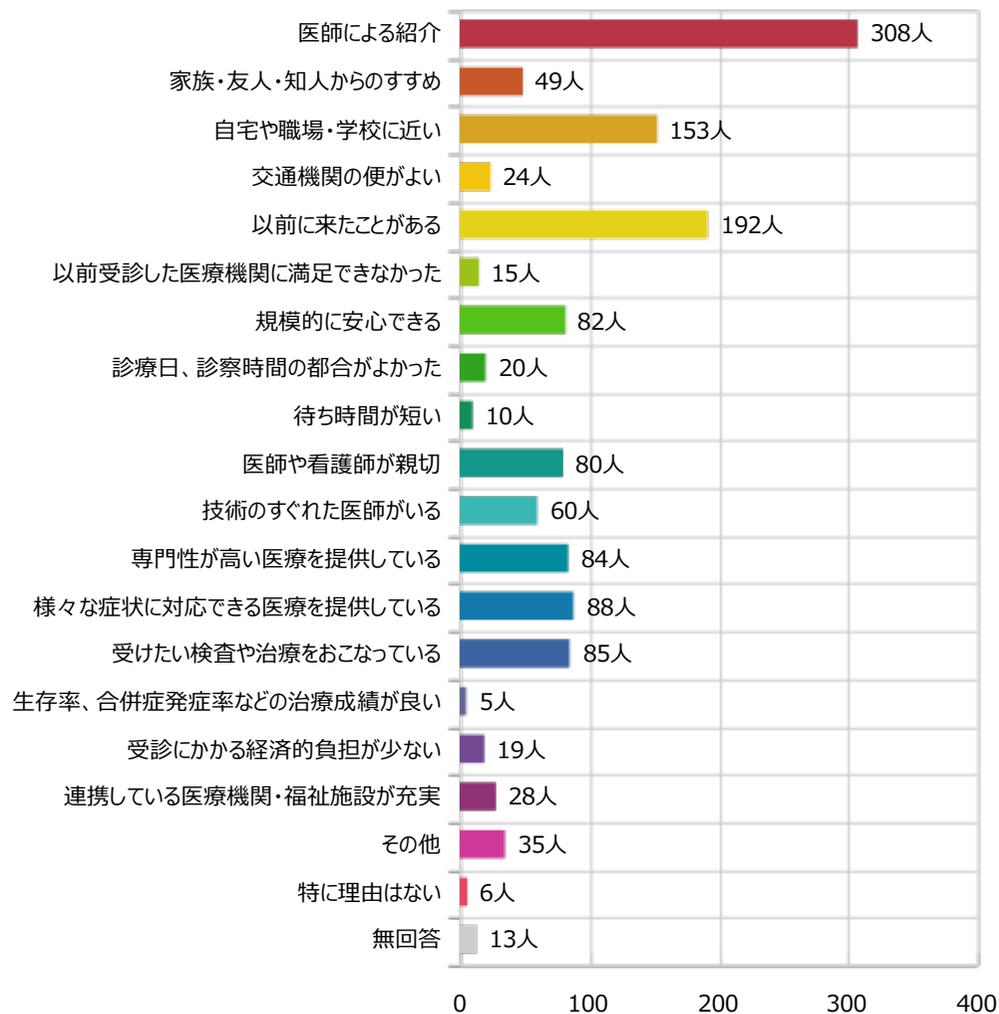


Ⅲ. 属性調査 7/7

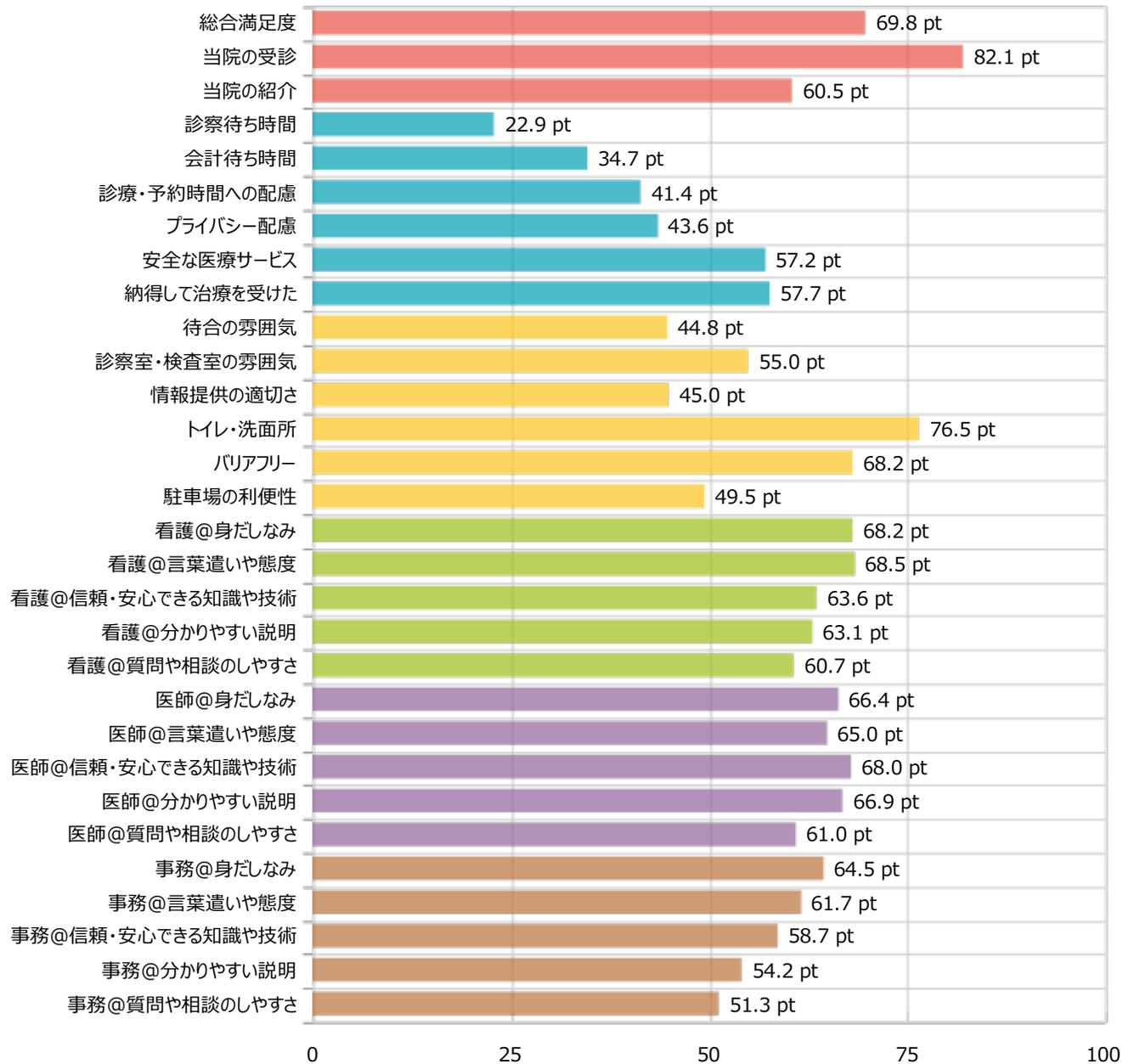
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 308 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」192 人、「自宅や職場・学校に近い」153 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	308
家族・友人・知人からのすすめ	49
自宅や職場・学校に近い	153
交通機関の便がよい	24
以前に来たことがある	192
以前受診した医療機関に満足できなかった	15
規模的に安心できる	82
診療日、診察時間の都合がよかった	20
待ち時間が短い	10
医師や看護師が親切	80
技術のすぐれた医師がいる	60
専門性が高い医療を提供している	84
様々な症状に対応できる医療を提供している	88
受けたい検査や治療をおこなっている	85
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	19
連携している医療機関・福祉施設が充実	28
その他	35
特に理由はない	6
無回答	13



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **69.8** 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	■

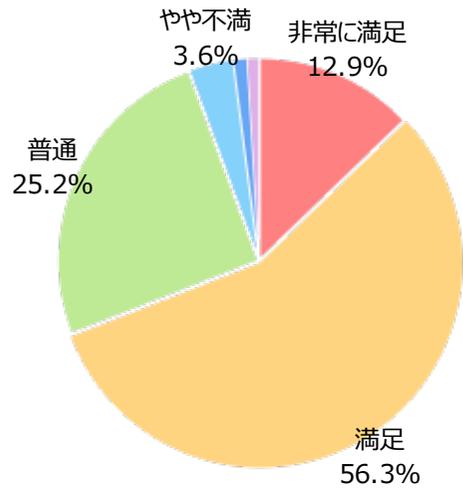
最もポイントが高いのは、「当院の受診」の 82.1 ポイントです。
 次いで「トイレ・洗面所」の 76.5 ポイント、「総合満足度」の 69.8 ポイントとなっています。
 最もポイントが低いのは、「診察待ち時間」の 22.9 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

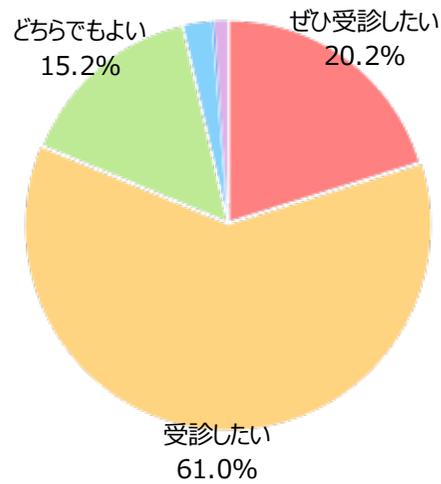
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

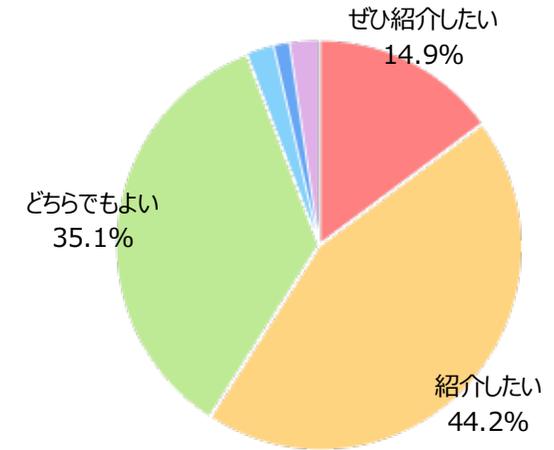
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	82	12.9%
満足	359	56.3%
普通	161	25.2%
やや不満	23	3.6%
不満	7	1.1%
無回答	6	0.9%
合計	638	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	129	20.2%
受診したい	389	61.0%
どちらでもよい	97	15.2%
あまり受診したくない	15	2.4%
受診したくない	1	0.2%
無回答	7	1.1%
合計	638	100.0%



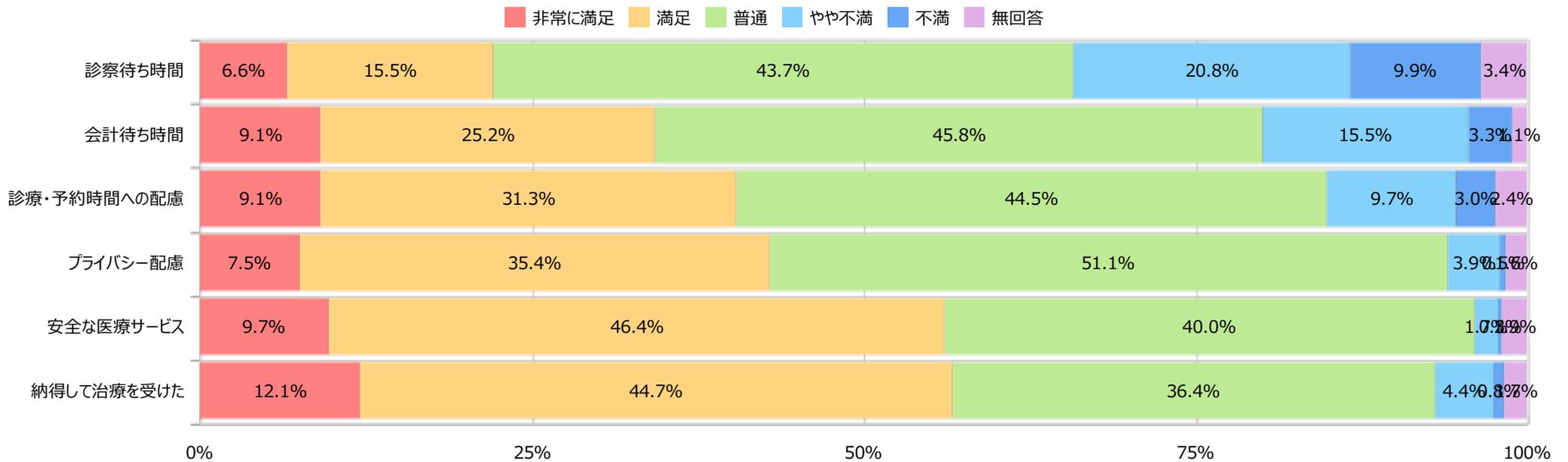
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	95	14.9%
紹介したい	282	44.2%
どちらでもよい	224	35.1%
あまり紹介したくない	14	2.2%
紹介したくない	8	1.3%
無回答	15	2.4%
合計	638	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

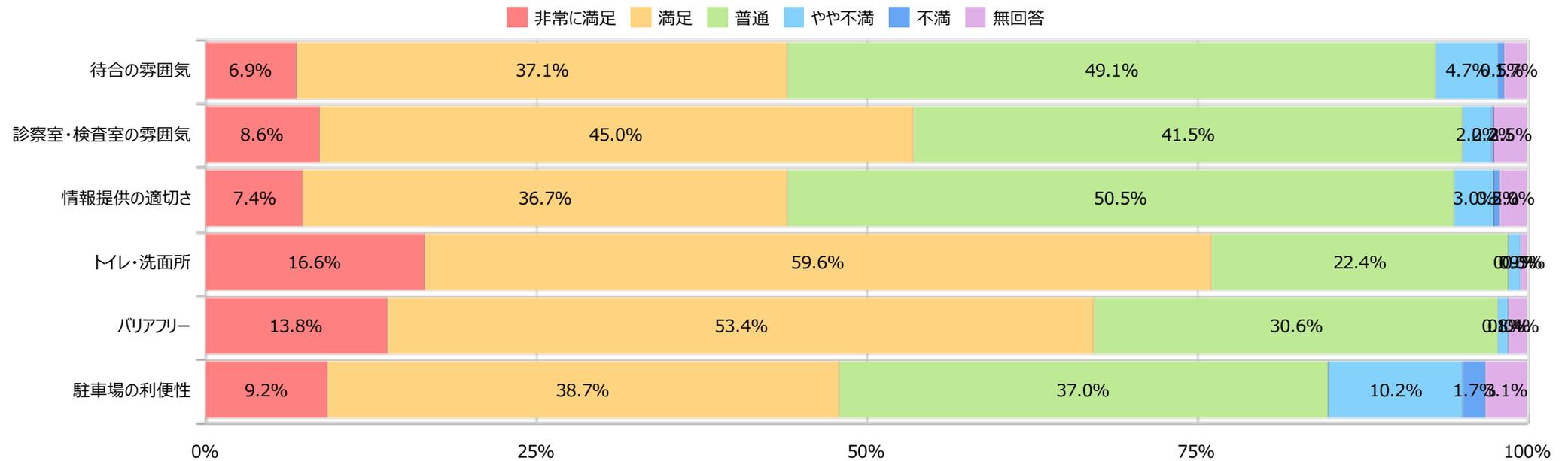
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
診察待ち時間	42 人	6.6%	99 人	15.5%	279 人	43.7%	133 人	20.8%	63 人	9.9%	22 人	3.4%	638 人	100.0%
会計待ち時間	58 人	9.1%	161 人	25.2%	292 人	45.8%	99 人	15.5%	21 人	3.3%	7 人	1.1%	638 人	100.0%
診療・予約時間への配慮	58 人	9.1%	200 人	31.3%	284 人	44.5%	62 人	9.7%	19 人	3.0%	15 人	2.4%	638 人	100.0%
プライバシー配慮	48 人	7.5%	226 人	35.4%	326 人	51.1%	25 人	3.9%	3 人	0.5%	10 人	1.6%	638 人	100.0%
安全な医療サービス	62 人	9.7%	296 人	46.4%	255 人	40.0%	11 人	1.7%	2 人	0.3%	12 人	1.9%	638 人	100.0%
納得して治療を受けた	77 人	12.1%	285 人	44.7%	232 人	36.4%	28 人	4.4%	5 人	0.8%	11 人	1.7%	638 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

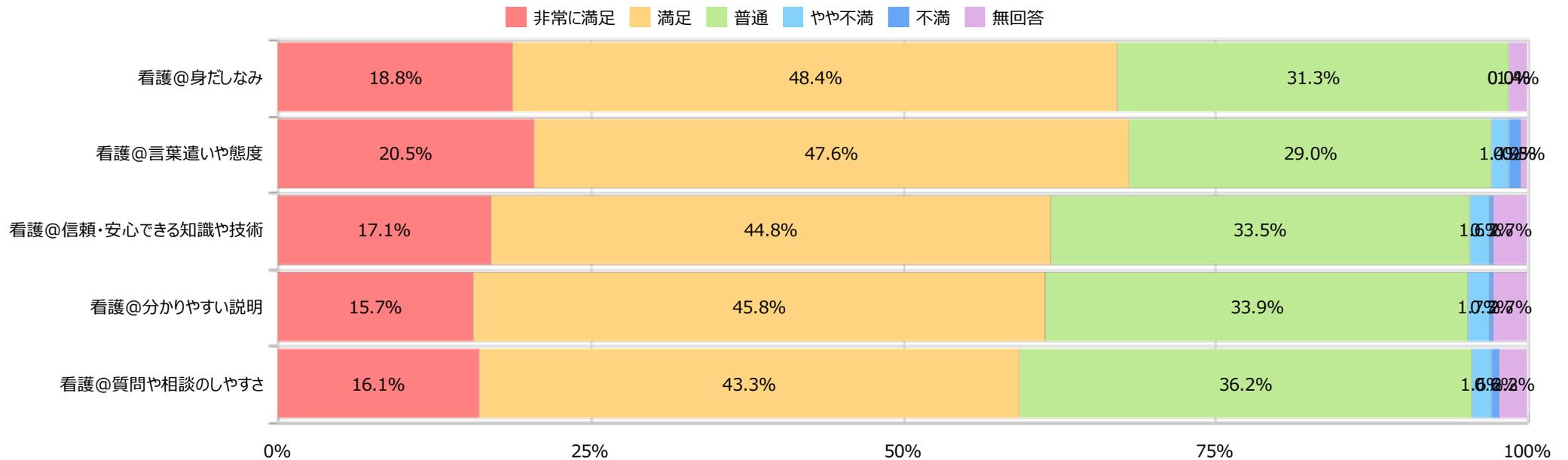
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
待合の雰囲気	44 人	6.9%	237 人	37.1%	313 人	49.1%	30 人	4.7%	3 人	0.5%	11 人	1.7%	638 人	100.0%
診察室・検査室の雰囲気	55 人	8.6%	287 人	45.0%	265 人	41.5%	14 人	2.2%	1 人	0.2%	16 人	2.5%	638 人	100.0%
情報提供の適切さ	47 人	7.4%	234 人	36.7%	322 人	50.5%	19 人	3.0%	3 人	0.5%	13 人	2.0%	638 人	100.0%
トイレ・洗面所	106 人	16.6%	380 人	59.6%	143 人	22.4%	6 人	0.9%	0 人	0.0%	3 人	0.5%	638 人	100.0%
バリアフリー	88 人	13.8%	341 人	53.4%	195 人	30.6%	5 人	0.8%	0 人	0.0%	9 人	1.4%	638 人	100.0%
駐車場の利便性	59 人	9.2%	247 人	38.7%	236 人	37.0%	65 人	10.2%	11 人	1.7%	20 人	3.1%	638 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

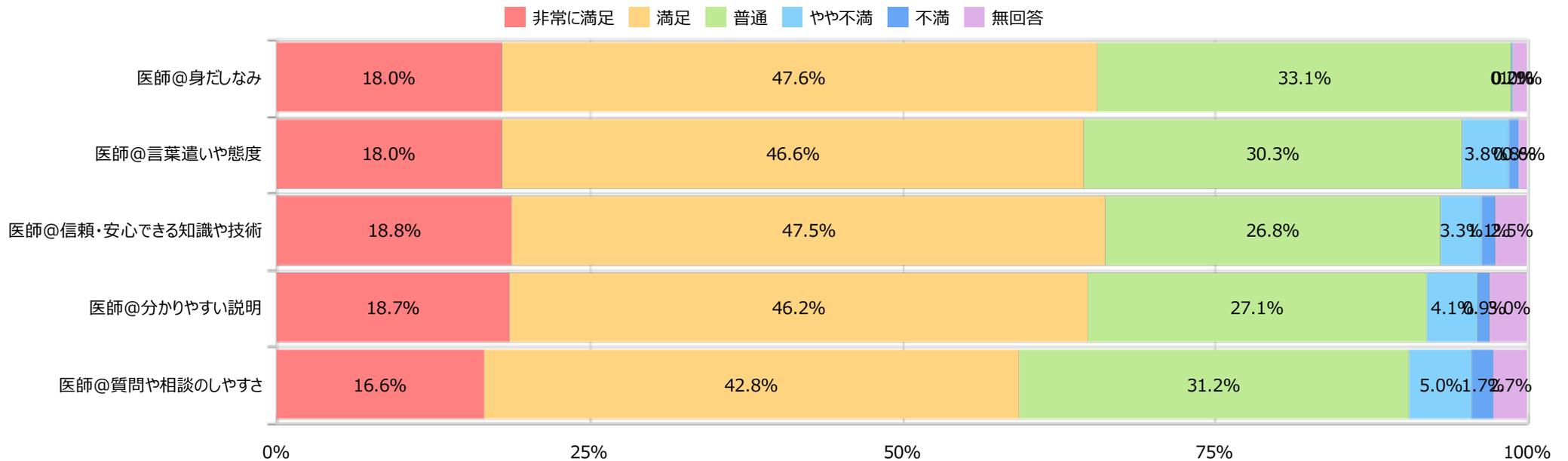
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	120 人 18.8%	309 人 48.4%	200 人 31.3%	0 人 0.0%	0 人 0.0%	9 人 1.4%	638 人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	131 人 20.5%	304 人 47.6%	185 人 29.0%	9 人 1.4%	6 人 0.9%	3 人 0.5%	638 人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	109 人 17.1%	286 人 44.8%	214 人 33.5%	10 人 1.6%	2 人 0.3%	17 人 2.7%	638 人 100.0%
看護@分かりやすい説明	100 人 15.7%	292 人 45.8%	216 人 33.9%	11 人 1.7%	2 人 0.3%	17 人 2.7%	638 人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	103 人 16.1%	276 人 43.3%	231 人 36.2%	10 人 1.6%	4 人 0.6%	14 人 2.2%	638 人 100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

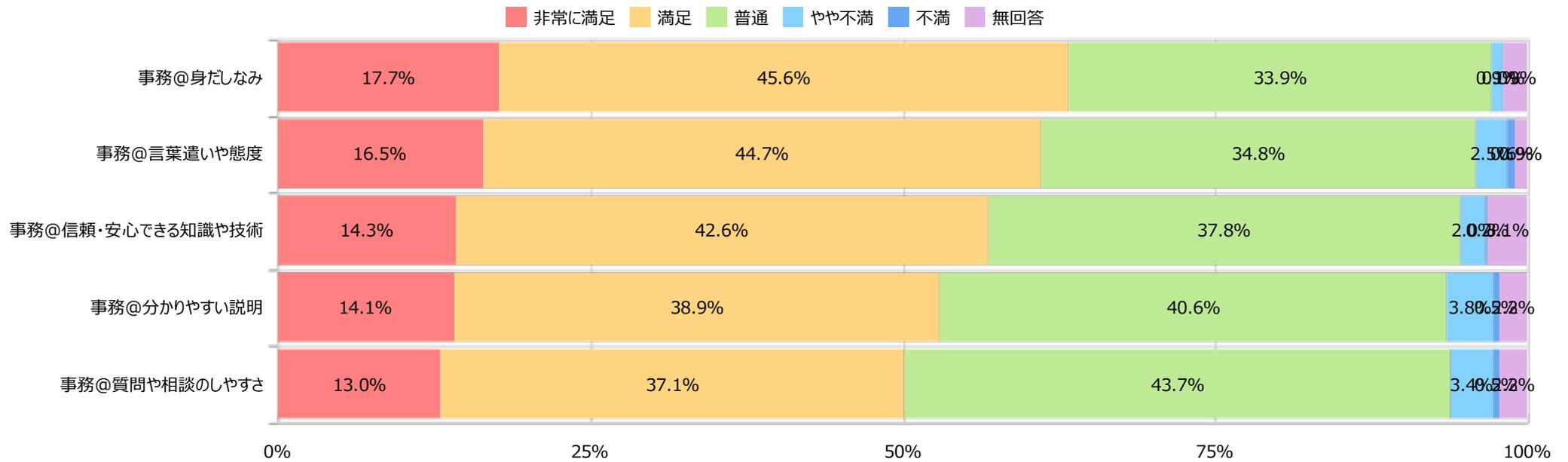
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師@身だしなみ	115人 18.0%	304人 47.6%	211人 33.1%	1人 0.2%	0人 0.0%	7人 1.1%	638人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	115人 18.0%	297人 46.6%	193人 30.3%	24人 3.8%	5人 0.8%	4人 0.6%	638人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	120人 18.8%	303人 47.5%	171人 26.8%	21人 3.3%	7人 1.1%	16人 2.5%	638人 100.0%
医師@分かりやすい説明	119人 18.7%	295人 46.2%	173人 27.1%	26人 4.1%	6人 0.9%	19人 3.0%	638人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	106人 16.6%	273人 42.8%	199人 31.2%	32人 5.0%	11人 1.7%	17人 2.7%	638人 100.0%



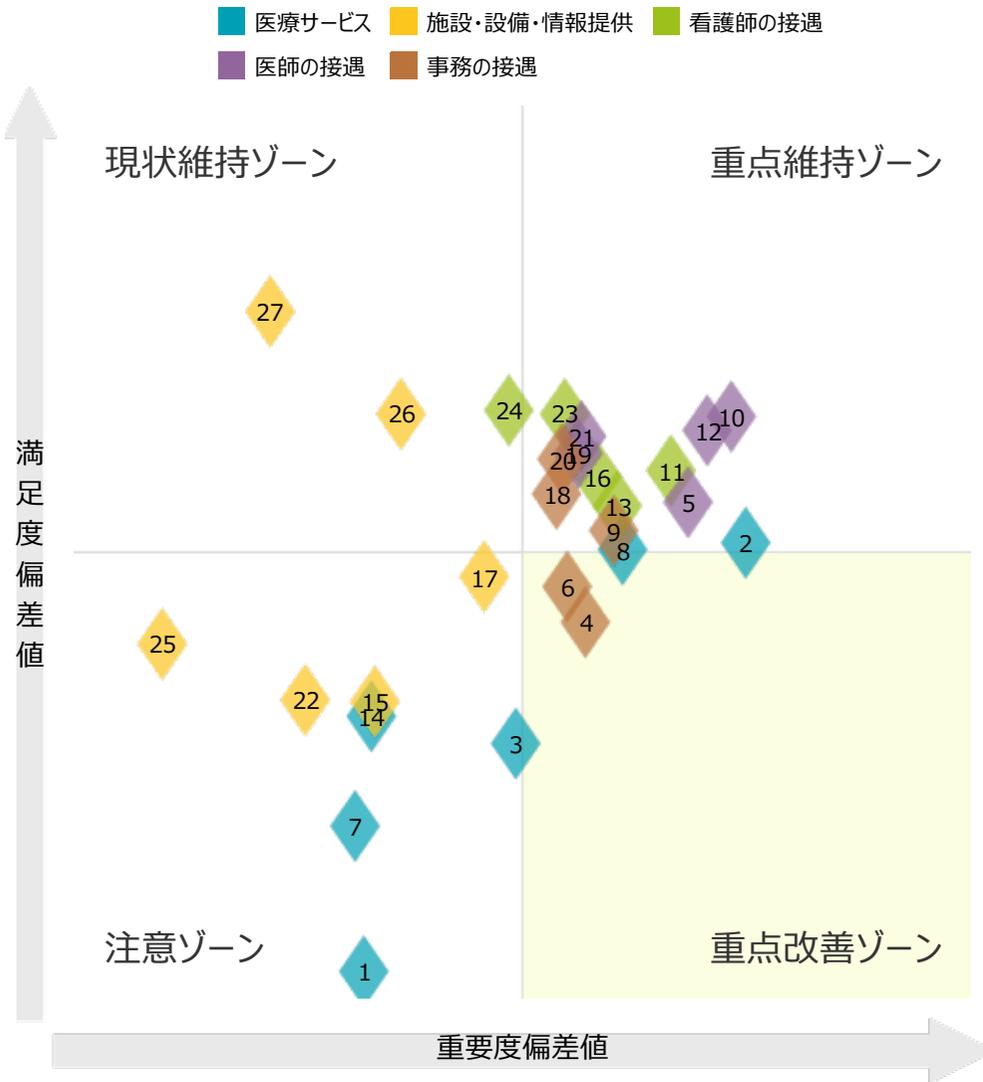
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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	113 人 17.7%	291 人 45.6%	216 人 33.9%	6 人 0.9%	0 人 0.0%	12 人 1.9%	638 人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	105 人 16.5%	285 人 44.7%	222 人 34.8%	16 人 2.5%	4 人 0.6%	6 人 0.9%	638 人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	91 人 14.3%	272 人 42.6%	241 人 37.8%	13 人 2.0%	1 人 0.2%	20 人 3.1%	638 人 100.0%
事務@分かりやすい説明	90 人 14.1%	248 人 38.9%	259 人 40.6%	24 人 3.8%	3 人 0.5%	14 人 2.2%	638 人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	83 人 13.0%	237 人 37.1%	279 人 43.7%	22 人 3.4%	3 人 0.5%	14 人 2.2%	638 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	8.159	22.9
◆	2 納得して治療を受けた	7.076	57.7
◆	3 診療・予約時間への配慮	6.160	41.4
◆	4 事務@質問や相談のしやすさ	6.100	51.3
◆	5 医師@質問や相談のしやすさ	3.626	61.0
◆	6 事務@分かりやすい説明	3.492	54.2
◆	7 会計待ち時間	3.286	34.7
◆	8 安全な医療サービス	3.244	57.2
◆	9 事務@信頼・安心できる知識や技術	2.209	58.7
◆	10 医師@信頼・安心できる知識や技術	2.203	68.0
◆	11 看護@信頼・安心できる知識や技術	2.035	63.6
◆	12 医師@分かりやすい説明	1.894	66.9
◆	13 看護@質問や相談のしやすさ	1.485	60.7
◆	14 プライバシー配慮	0.425	43.6
◆	15 待合の雰囲気	0.088	44.8
◆	16 看護@分かりやすい説明	-0.030	63.1
◆	17 診察室・検査室の雰囲気	-0.407	55.0
◆	18 事務@言葉遣いや態度	-0.738	61.7
◆	19 医師@言葉遣いや態度	-1.315	65.0
◆	20 事務@身だしなみ	-1.656	64.5
◆	21 医師@身だしなみ	-1.749	66.4
◆	22 情報提供の適切さ	-2.073	45.0
◆	23 看護@身だしなみ	-3.018	68.2
◆	24 看護@言葉遣いや態度	-5.354	68.5
◆	25 駐車場の利便性	-8.452	49.5
◆	26 バリアフリー	-11.801	68.2
◆	27 トイレ・洗面所	-23.653	76.5

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」

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

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@信頼・安心できる知識や技術」「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」

看護師の接遇「看護@言葉遣いや態度」

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」

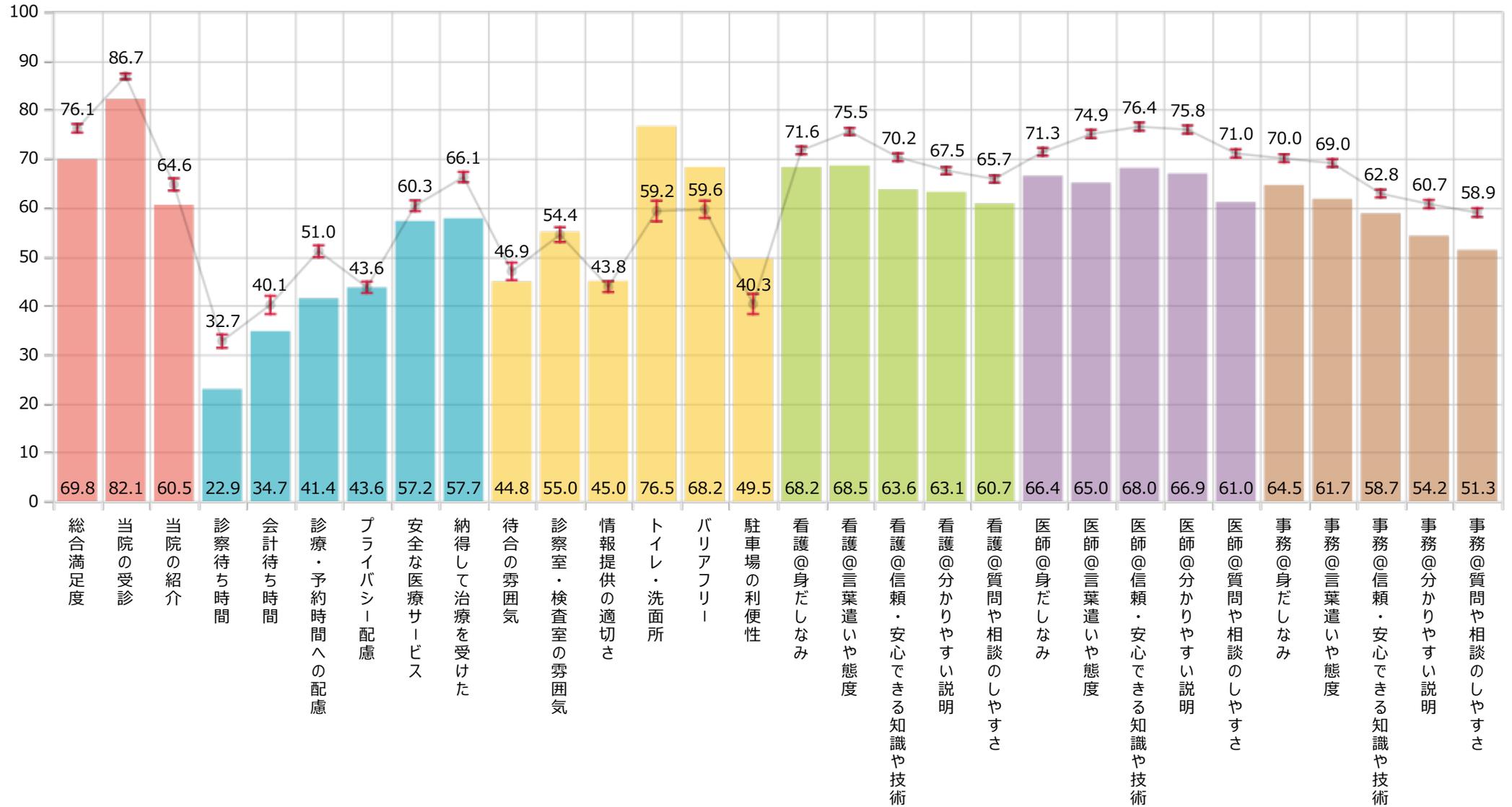
施設・設備・情報提供「待合の雰囲気」「診察室・検査室の雰囲気」「情報提供の適切さ」「駐車場の利便性」

VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 66 病院で実施

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2024年12月5日 9:10:41 現在



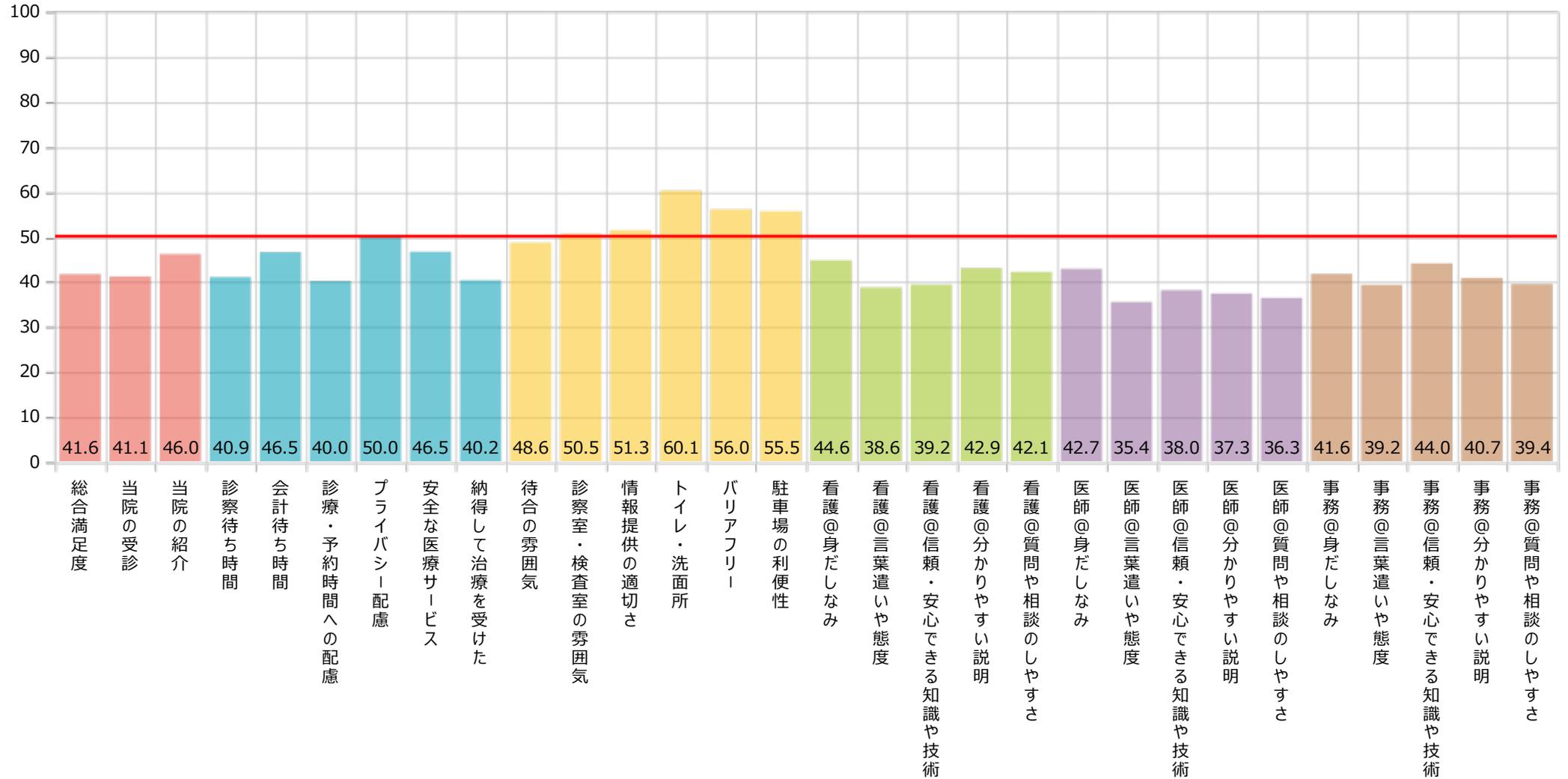
VI. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 66 病院で実施

偏差値とは

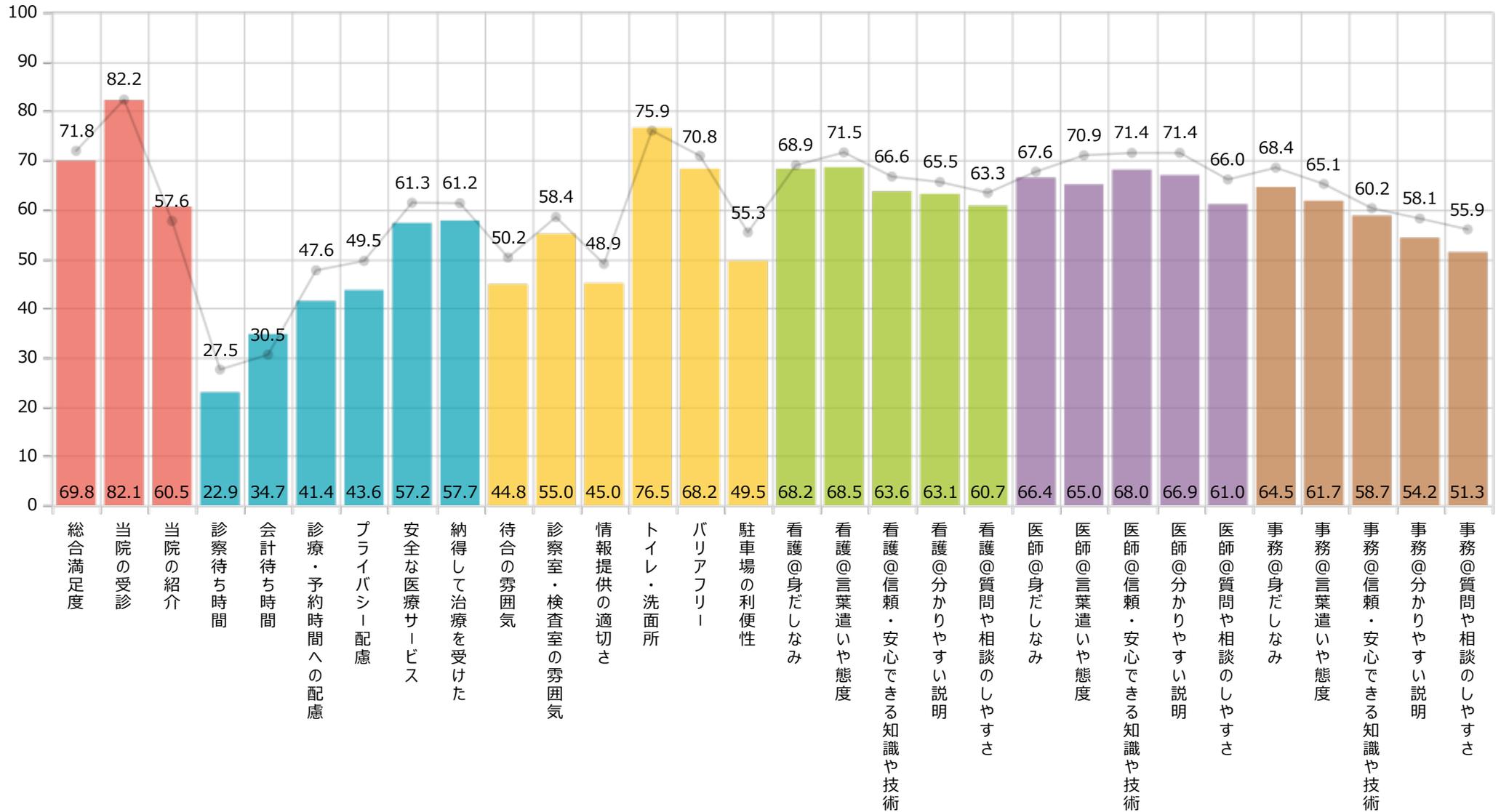
全体（全調査病院）の平均値を50にして計算し直し、相対的にどのくらいの位置にいるのかを示すものです。

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10月21日～2024年10月22日 ● 前回 2023年10月17日～2023年10月18日



入院患者 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10月21日～2024年10月23日）

JA愛知厚生連

江南厚生病院

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
 - 1. 回答方法 2. 性別 3. 年齢 4. 入院病棟 5. 入院日数 6. 当院を選んだ理由
- IV. 満足度調査結果
 - IV-1. 満足度ポイント一覧
 - IV-2. 満足度構成比率
 - 1. 総合満足度 2. 医療サービス 3. 施設・設備・情報提供 4. 看護師の接遇 5. 医師の接遇 6. 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）
- VIII. オリジナル設問項目 調査結果

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10月21日～2024年10月23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（Web回答フォームの二次元バーコード付き）を配布し、無記名回答方式により実施

調査対象者数

257

回収数

219（web回答34・用紙回答185）

回収率

85.2%

有効回答数

213（web回答34・用紙回答179）

有効回答率

97.3%

II. 調査票

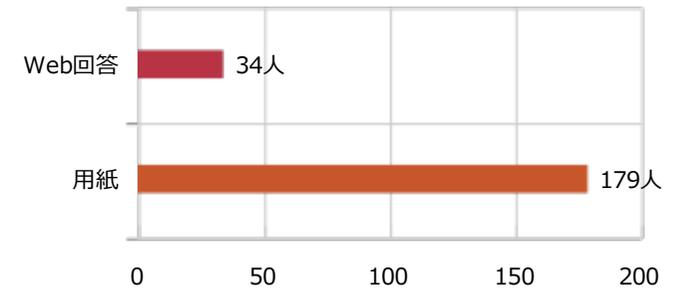
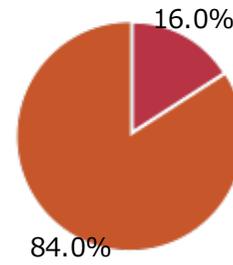
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節	施設・設備・情報提供	1 性別
2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態	病棟・病室の整理整頓	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 回診時間、回診にかかる時間の適切さ	回診の時間	医療サービス	3 入院病棟
4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	4 入院日数
5 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	5 当院を選んだ理由（複数選択可）
6 食事について（メニュー、時間、味、温度、量）	食事について	施設・設備・情報提供	
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	
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せんか？	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

回答方法

「用紙」179 人、「Web回答」34 人で「用紙」が多いです。

回答方法	回答数 (人)	構成比
Web回答	34	16.0%
用紙	179	84.0%
合計	213	100.0%

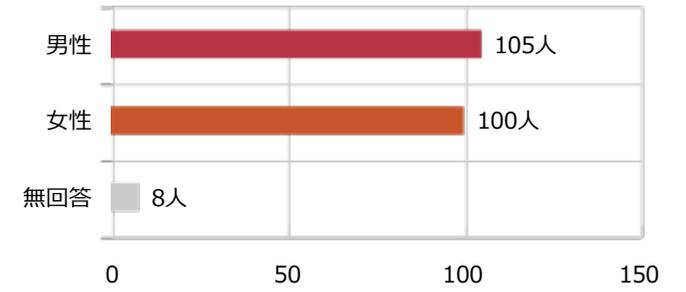
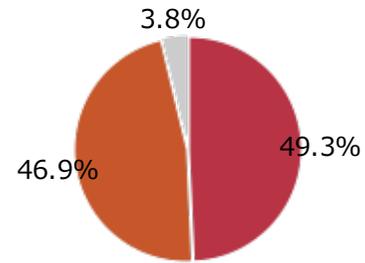


Ⅲ. 属性調査 2 / 6

性別

「男性」105 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	105	49.3%
女性	100	46.9%
無回答	8	3.8%
合計	213	100.0%

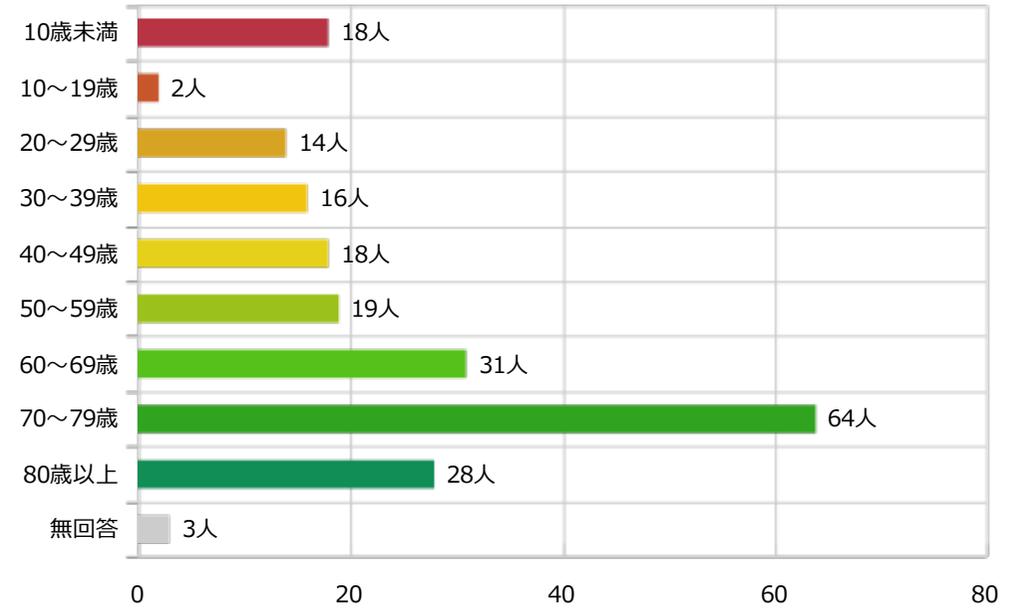


III. 属性調査 3 / 6

年齢

「70～79歳」が 64 人と最も多いです。次いで「60～69歳」31人、「80歳以上」28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	18	8.5%
10～19歳	2	0.9%
20～29歳	14	6.6%
30～39歳	16	7.5%
40～49歳	18	8.5%
50～59歳	19	8.9%
60～69歳	31	14.6%
70～79歳	64	30.0%
80歳以上	28	13.1%
無回答	3	1.4%
合計	213	100.0%

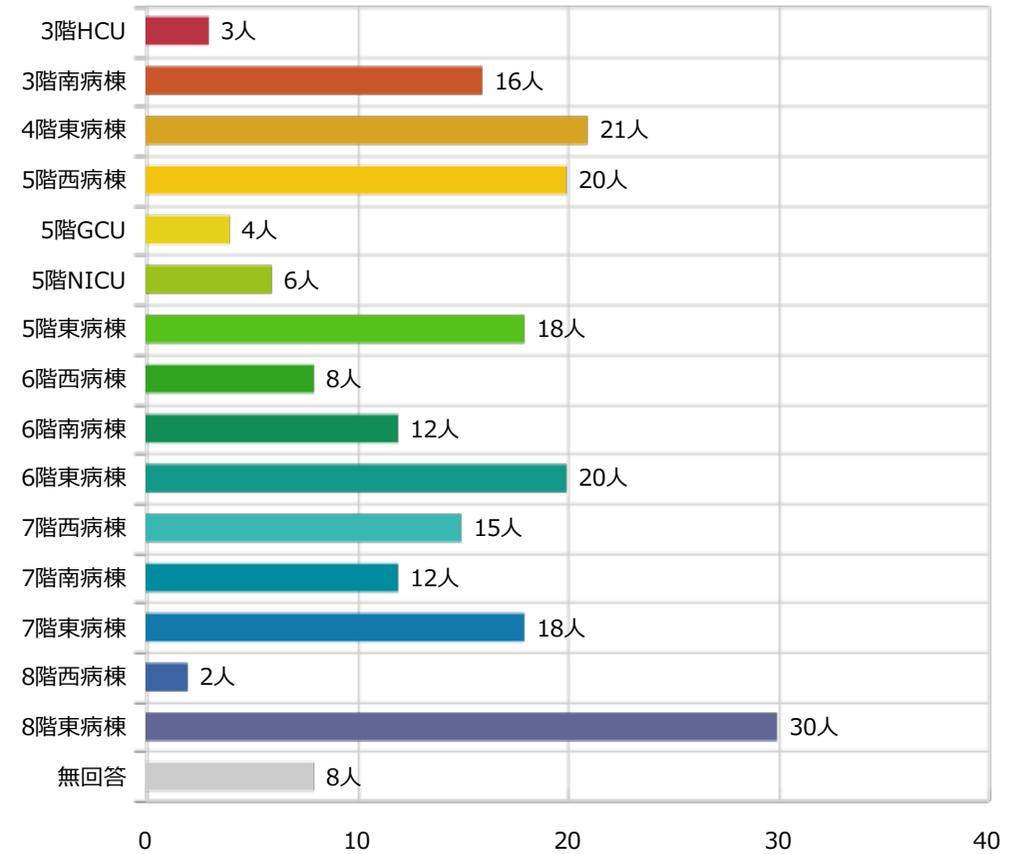


Ⅲ. 属性調査 4 / 6

入院病棟

「8階東病棟」が 30 人と最も多いです。次いで「4階東病棟」21 人、「5階西病棟」
「6階東病棟」20 人となっています。最も少ないのは「8階西病棟」の 2 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
3階HCU	3	1.4%
3階南病棟	16	7.5%
4階東病棟	21	9.9%
5階西病棟	20	9.4%
5階GCU	4	1.9%
5階NICU	6	2.8%
5階東病棟	18	8.5%
6階西病棟	8	3.8%
6階南病棟	12	5.6%
6階東病棟	20	9.4%
7階西病棟	15	7.0%
7階南病棟	12	5.6%
7階東病棟	18	8.5%
8階西病棟	2	0.9%
8階東病棟	30	14.1%
無回答	8	3.8%
合計	213	100.0%

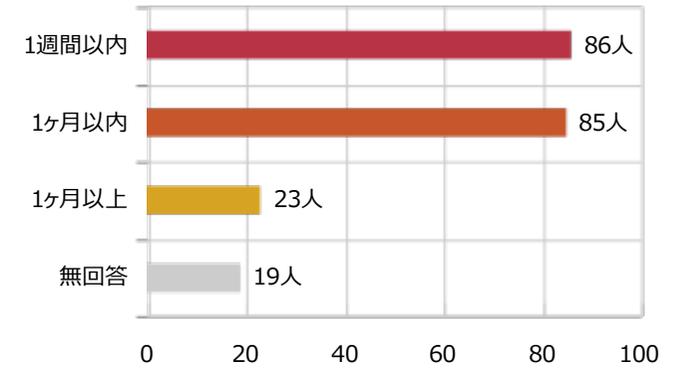
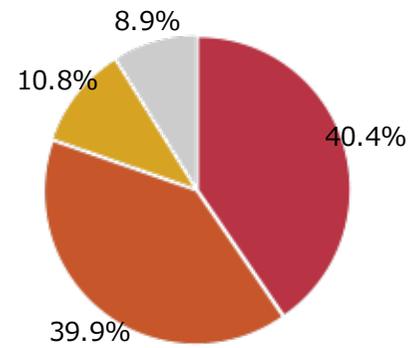


Ⅲ. 属性調査 5 / 6

入院日数

最も多いのは「1週間以内」86 人 です。最も少ないのは「1ヶ月以上」23 人 です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
1週間以内	86	40.4%
1ヶ月以内	85	39.9%
1ヶ月以上	23	10.8%
無回答	19	8.9%
合計	213	100.0%

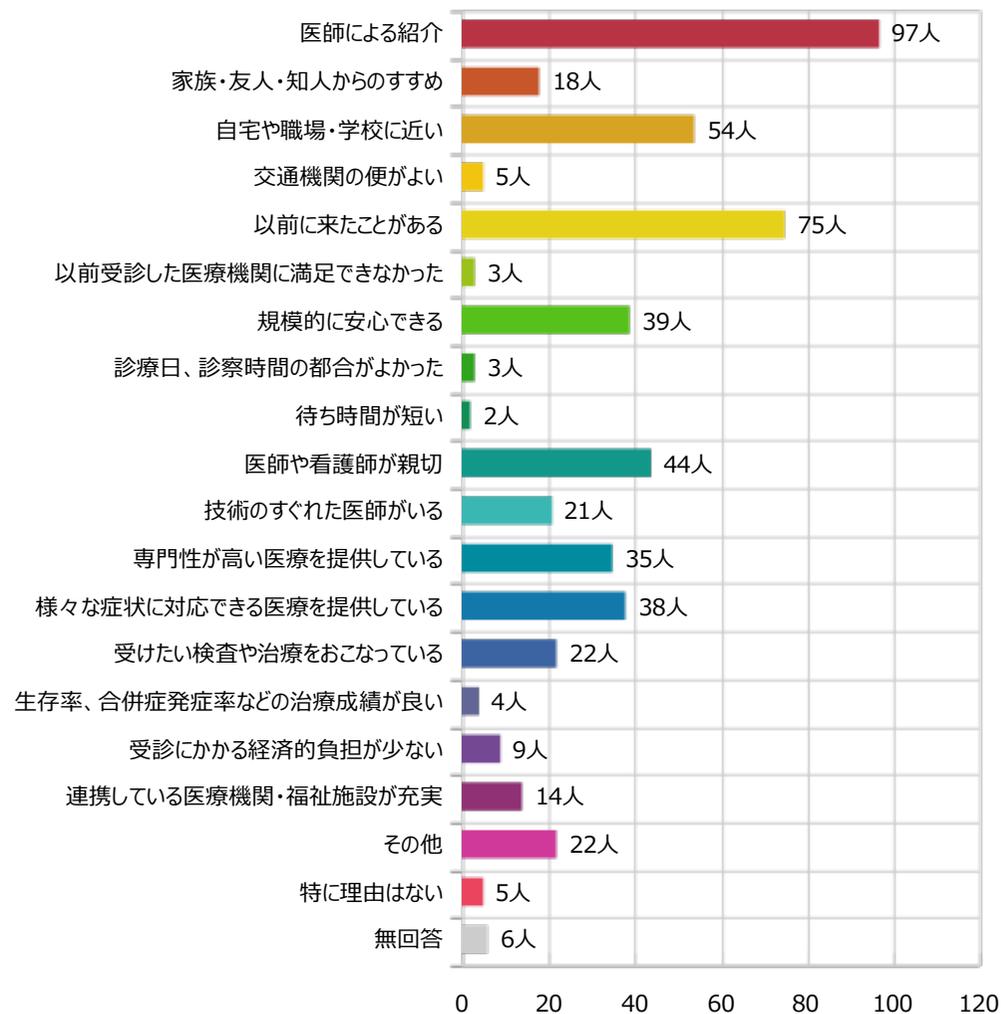


III. 属性調査 6 / 6

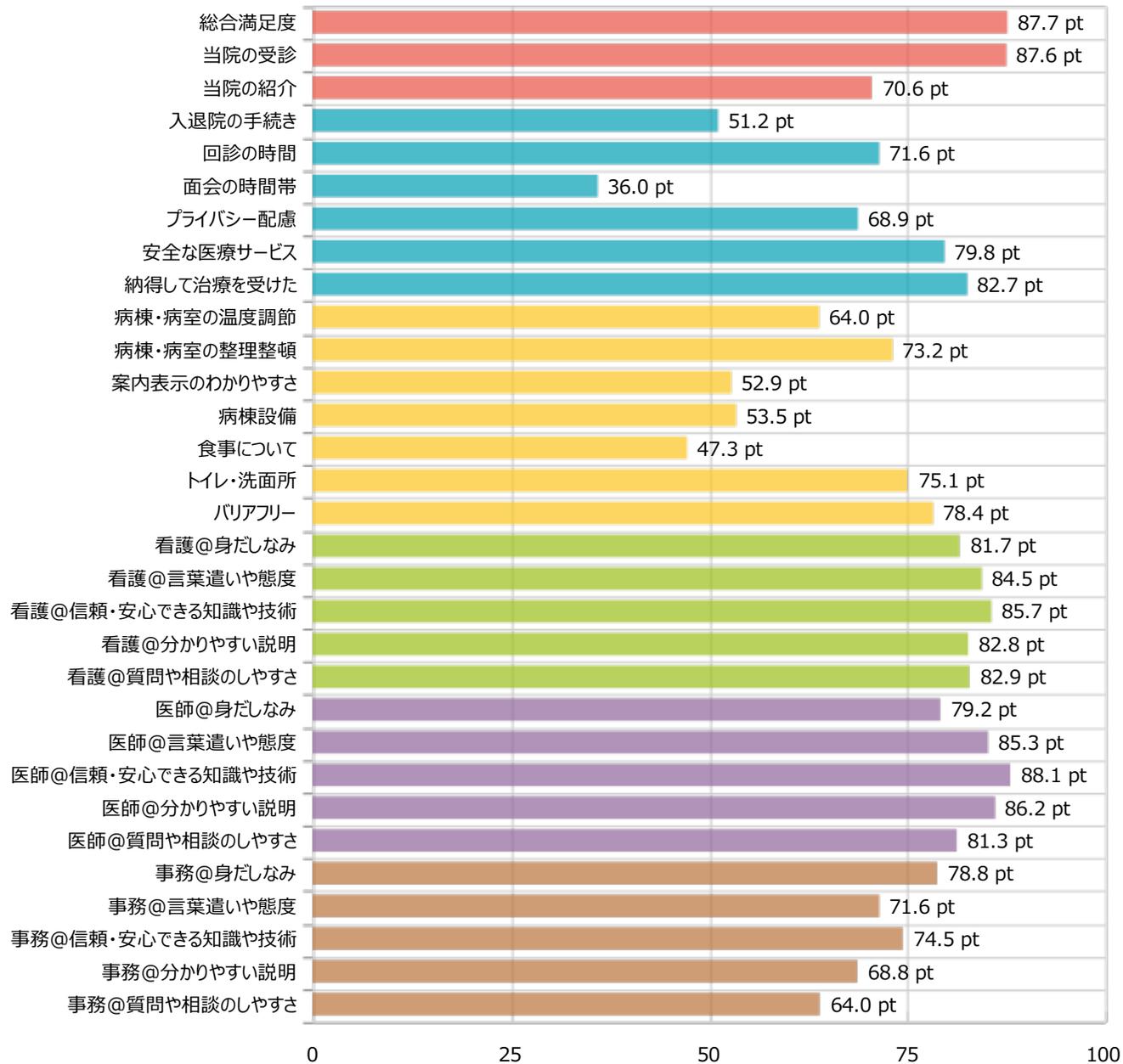
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 97 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」75 人、「自宅や職場・学校に近い」54 人となっています。最も少ないのは「待ち時間が短い」の 2 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	97
家族・友人・知人からのすすめ	18
自宅や職場・学校に近い	54
交通機関の便がよい	5
以前に来たことがある	75
以前受診した医療機関に満足できなかった	3
規模的に安心できる	39
診療日、診察時間の都合がよかった	3
待ち時間が短い	2
医師や看護師が親切	44
技術のすぐれた医師がいる	21
専門性が高い医療を提供している	35
様々な症状に対応できる医療を提供している	38
受けたい検査や治療をおこなっている	22
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	9
連携している医療機関・福祉施設が充実	14
その他	22
特に理由はない	5
無回答	6



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **87.7** 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	■

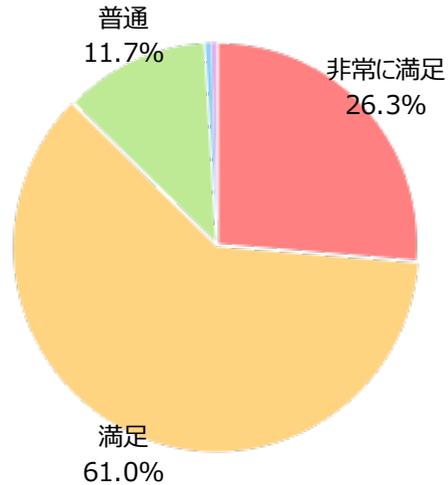
最もポイントが高いのは、「医師@信頼・安心できる知識や技術」の 88.1 ポイントです。
 次いで「総合満足度」の 87.7 ポイント、「当院の受診」の 87.6 ポイントとなっています。
 最もポイントが低いのは、「面会の時間帯」の 36.0 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

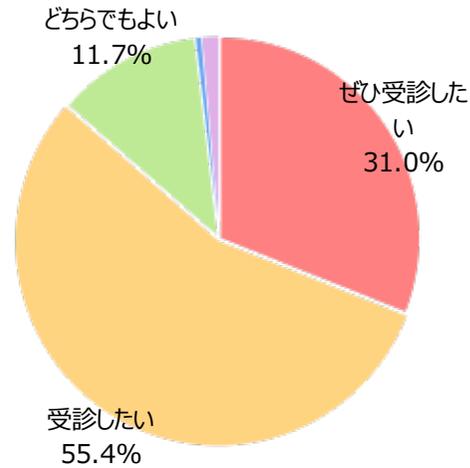
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

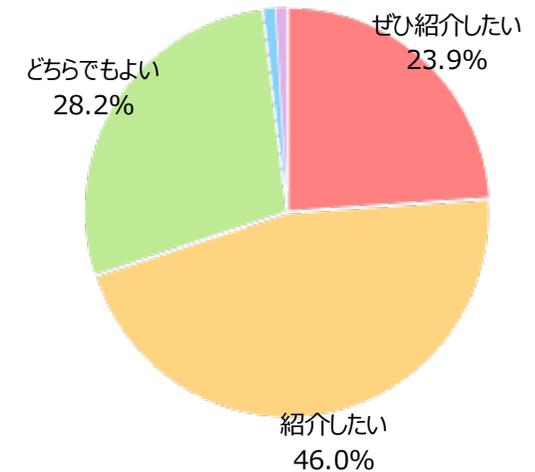
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	56	26.3%
満足	130	61.0%
普通	25	11.7%
やや不満	1	0.5%
不満	0	0.0%
無回答	1	0.5%
合計	213	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	66	31.0%
受診したい	118	55.4%
どちらでもよい	25	11.7%
あまり受診したくない	0	0.0%
受診したくない	1	0.5%
無回答	3	1.4%
合計	213	100.0%



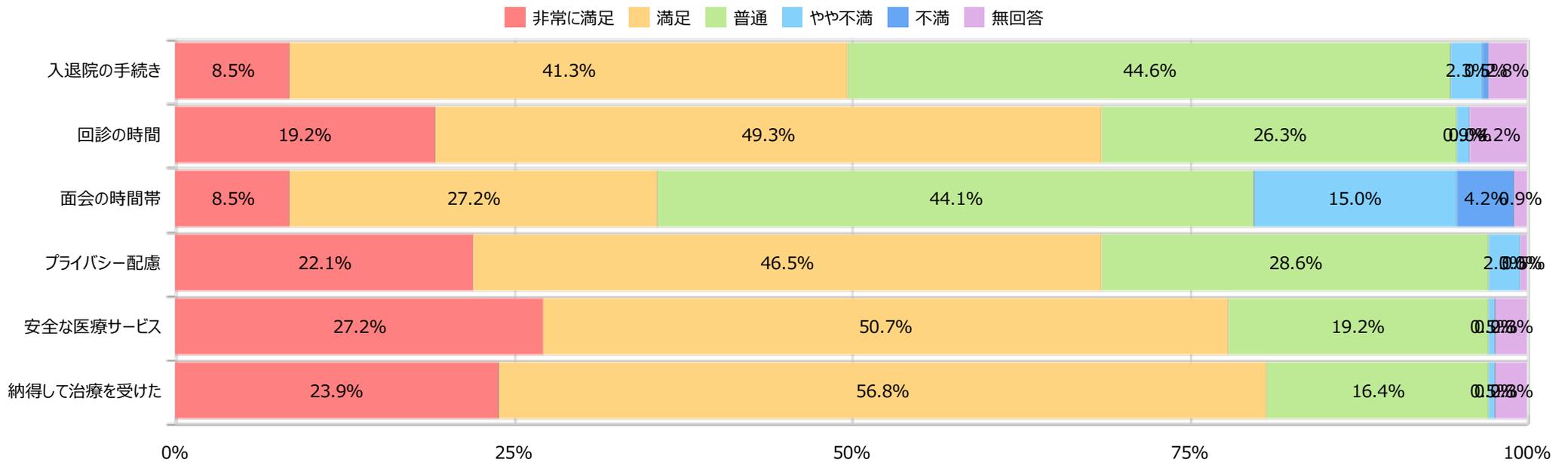
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	51	23.9%
紹介したい	98	46.0%
どちらでもよい	60	28.2%
あまり紹介したくない	2	0.9%
紹介したくない	0	0.0%
無回答	2	0.9%
合計	213	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

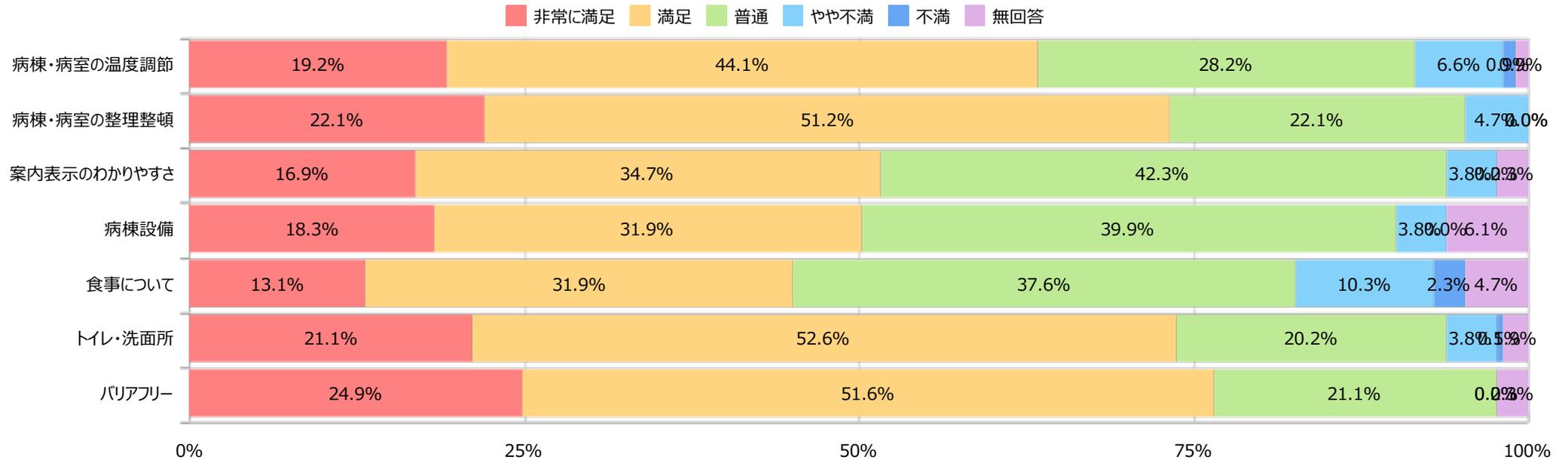
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
入退院の手続き	18 人	8.5%	88 人	41.3%	95 人	44.6%	5 人	2.3%	1 人	0.5%	6 人	2.8%	213 人	100.0%
回診の時間	41 人	19.2%	105 人	49.3%	56 人	26.3%	2 人	0.9%	0 人	0.0%	9 人	4.2%	213 人	100.0%
面会の時間帯	18 人	8.5%	58 人	27.2%	94 人	44.1%	32 人	15.0%	9 人	4.2%	2 人	0.9%	213 人	100.0%
プライバシー配慮	47 人	22.1%	99 人	46.5%	61 人	28.6%	5 人	2.3%	0 人	0.0%	1 人	0.5%	213 人	100.0%
安全な医療サービス	58 人	27.2%	108 人	50.7%	41 人	19.2%	1 人	0.5%	0 人	0.0%	5 人	2.3%	213 人	100.0%
納得して治療を受けた	51 人	23.9%	121 人	56.8%	35 人	16.4%	1 人	0.5%	0 人	0.0%	5 人	2.3%	213 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

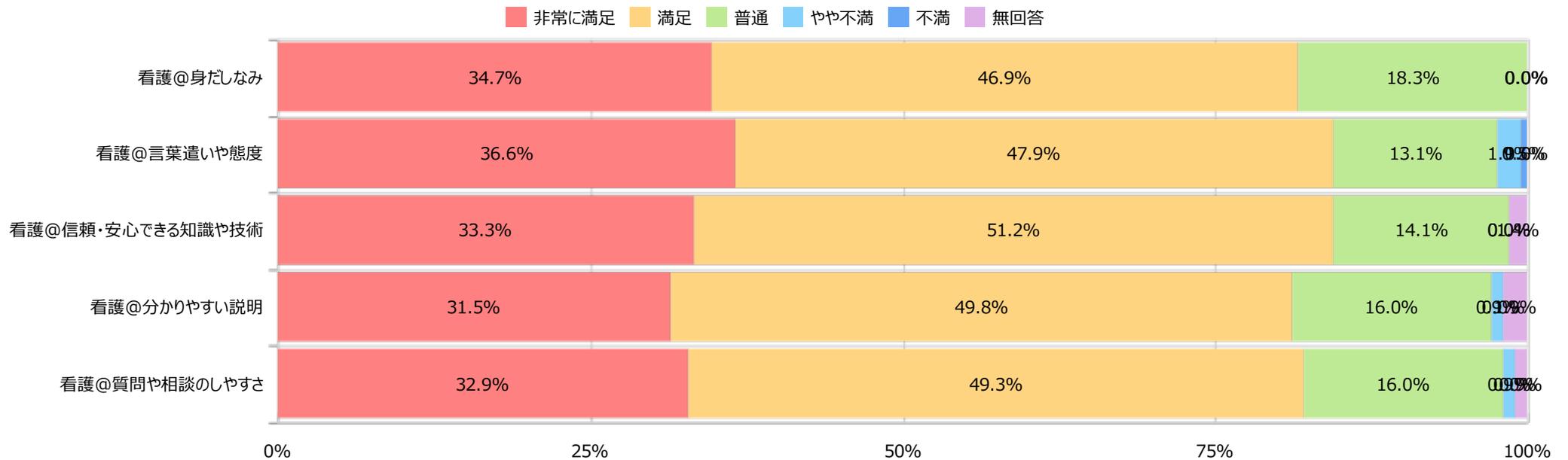
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	41人	19.2%	94人	44.1%	60人	28.2%	14人	6.6%	2人	0.9%	2人	0.9%	213人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	47人	22.1%	109人	51.2%	47人	22.1%	10人	4.7%	0人	0.0%	0人	0.0%	213人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	36人	16.9%	74人	34.7%	90人	42.3%	8人	3.8%	0人	0.0%	5人	2.3%	213人	100.0%
病棟設備	39人	18.3%	68人	31.9%	85人	39.9%	8人	3.8%	0人	0.0%	13人	6.1%	213人	100.0%
食事について	28人	13.1%	68人	31.9%	80人	37.6%	22人	10.3%	5人	2.3%	10人	4.7%	213人	100.0%
トイレ・洗面所	45人	21.1%	112人	52.6%	43人	20.2%	8人	3.8%	1人	0.5%	4人	1.9%	213人	100.0%
バリアフリー	53人	24.9%	110人	51.6%	45人	21.1%	0人	0.0%	0人	0.0%	5人	2.3%	213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

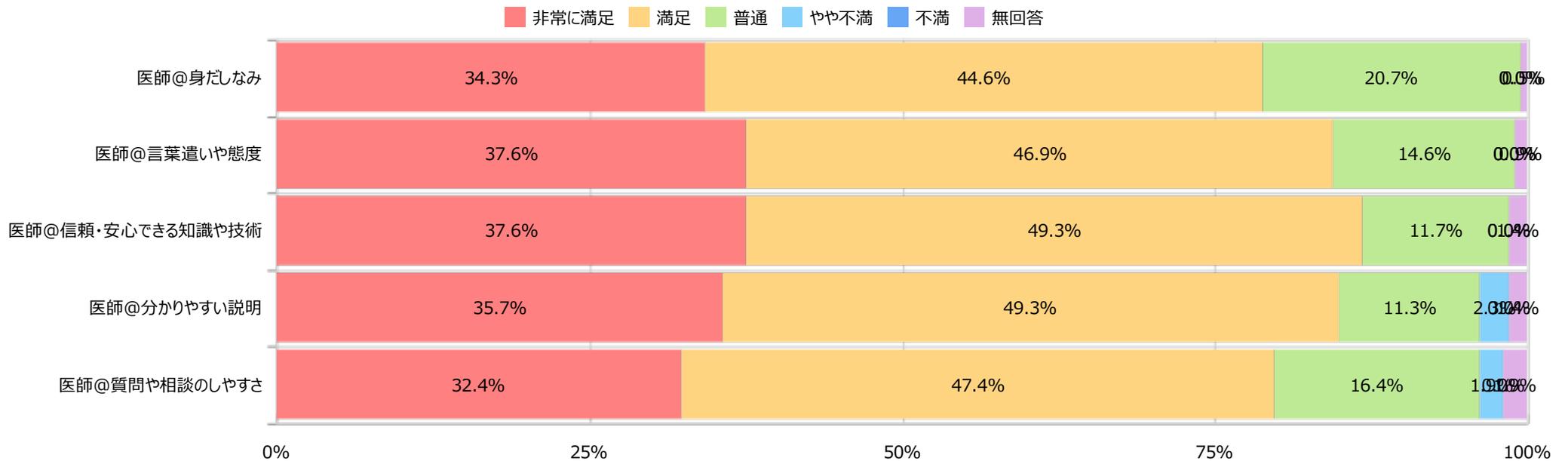
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	74 人 34.7%	100 人 46.9%	39 人 18.3%	0 人 0.0%	0 人 0.0%	0 人 0.0%	213 人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	78 人 36.6%	102 人 47.9%	28 人 13.1%	4 人 1.9%	1 人 0.5%	0 人 0.0%	213 人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	71 人 33.3%	109 人 51.2%	30 人 14.1%	0 人 0.0%	0 人 0.0%	3 人 1.4%	213 人 100.0%
看護@分かりやすい説明	67 人 31.5%	106 人 49.8%	34 人 16.0%	2 人 0.9%	0 人 0.0%	4 人 1.9%	213 人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	70 人 32.9%	105 人 49.3%	34 人 16.0%	2 人 0.9%	0 人 0.0%	2 人 0.9%	213 人 100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

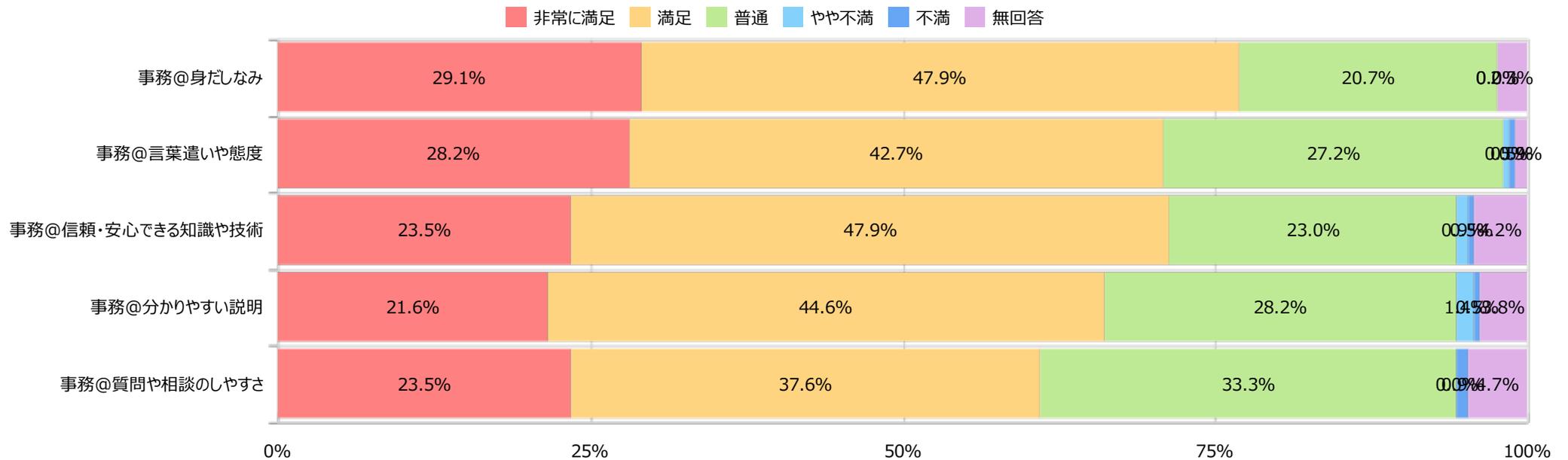
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師@身だしなみ	73人 34.3%	95人 44.6%	44人 20.7%	0人 0.0%	0人 0.0%	1人 0.5%	213人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	80人 37.6%	100人 46.9%	31人 14.6%	0人 0.0%	0人 0.0%	2人 0.9%	213人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	80人 37.6%	105人 49.3%	25人 11.7%	0人 0.0%	0人 0.0%	3人 1.4%	213人 100.0%
医師@分かりやすい説明	76人 35.7%	105人 49.3%	24人 11.3%	5人 2.3%	0人 0.0%	3人 1.4%	213人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	69人 32.4%	101人 47.4%	35人 16.4%	4人 1.9%	0人 0.0%	4人 1.9%	213人 100.0%



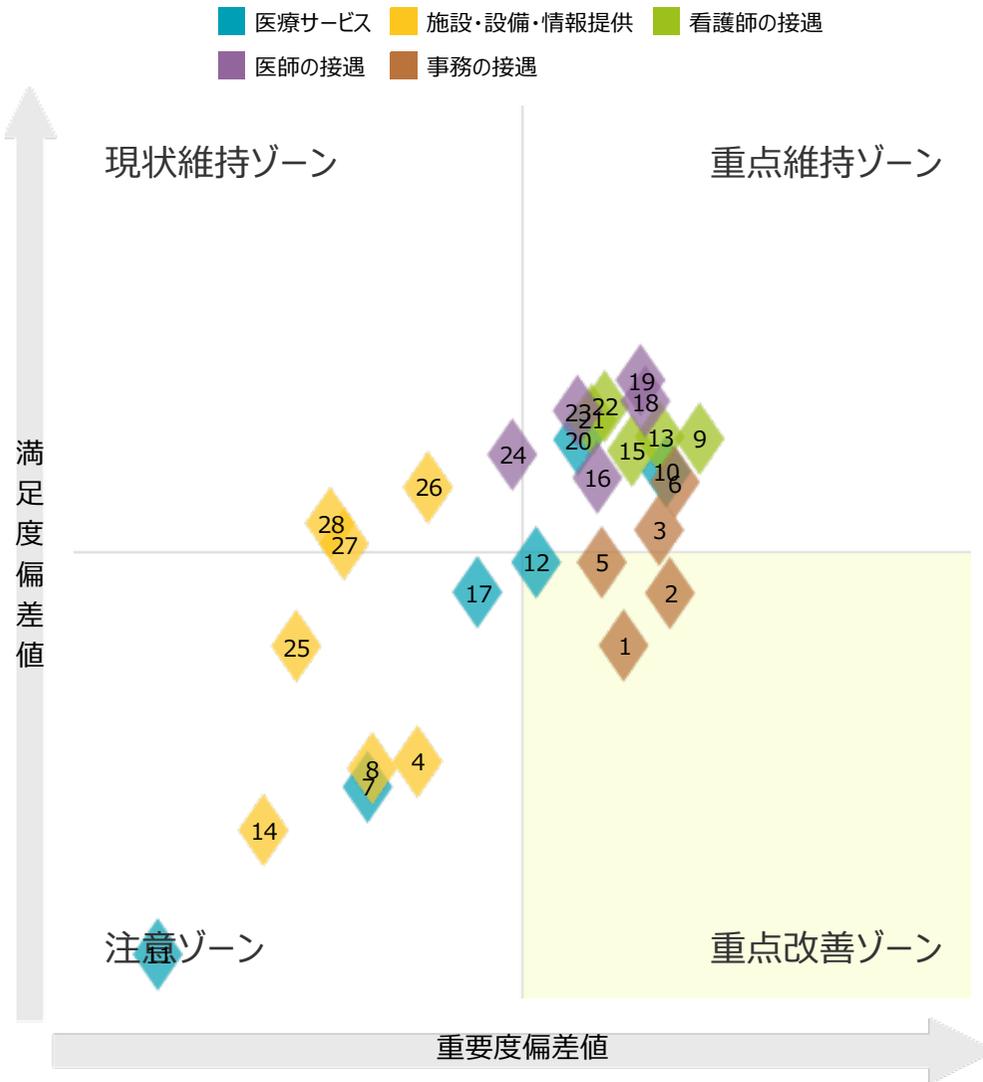
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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	62人 29.1%	102人 47.9%	44人 20.7%	0人 0.0%	0人 0.0%	5人 2.3%	213人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	60人 28.2%	91人 42.7%	58人 27.2%	1人 0.5%	1人 0.5%	2人 0.9%	213人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	50人 23.5%	102人 47.9%	49人 23.0%	2人 0.9%	1人 0.5%	9人 4.2%	213人 100.0%
事務@分かりやすい説明	46人 21.6%	95人 44.6%	60人 28.2%	3人 1.4%	1人 0.5%	8人 3.8%	213人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	50人 23.5%	80人 37.6%	71人 33.3%	0人 0.0%	2人 0.9%	10人 4.7%	213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	9.004	64.0
2	事務@分かりやすい説明	6.900	68.8
3	事務@信頼・安心できる知識や技術	3.680	74.5
4	病棟設備	3.238	53.5
5	事務@言葉遣いや態度	3.125	71.6
6	事務@身だしなみ	2.528	78.8
7	入退院の手続き	2.464	51.2
8	案内表示のわかりやすさ	2.041	52.9
9	看護@分かりやすい説明	1.922	82.8
10	安全な医療サービス	1.913	79.8
11	面会の時間帯	1.200	36.0
12	回診の時間	1.051	71.6
13	看護@質問や相談のしやすさ	0.650	82.9
14	食事について	0.619	47.3
15	看護@身だしなみ	0.235	81.7
16	医師@身だしなみ	0.010	79.2
17	プライバシー配慮	-0.139	68.9
18	医師@分かりやすい説明	-0.863	86.2
19	医師@信頼・安心できる知識や技術	-1.654	88.1
20	納得して治療を受けた	-1.752	82.7
21	看護@言葉遣いや態度	-1.939	84.5
22	看護@信頼・安心できる知識や技術	-1.949	85.7
23	医師@言葉遣いや態度	-2.682	85.3
24	医師@質問や相談のしやすさ	-3.716	81.3
25	病棟・病室の温度調節	-4.061	64.0
26	バリアフリー	-8.546	78.4
27	病棟・病室の整理整頓	-17.566	73.2
28	トイレ・洗面所	-18.237	75.1

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

医療サービス「回診の時間」

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@言葉遣いや態度」

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「安全な医療サービス」「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@質問や相談のしやすさ」「看護@身だしなみ」「看護@言葉遣いや態度」「看護@信頼・安心できる知識や技術」

医師の接遇「医師@身だしなみ」「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@言葉遣いや態度」

事務の接遇「事務@信頼・安心できる知識や技術」「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」「病棟・病室の整理整頓」「トイレ・洗面所」

医師の接遇「医師@質問や相談のしやすさ」

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」「プライバシー配慮」

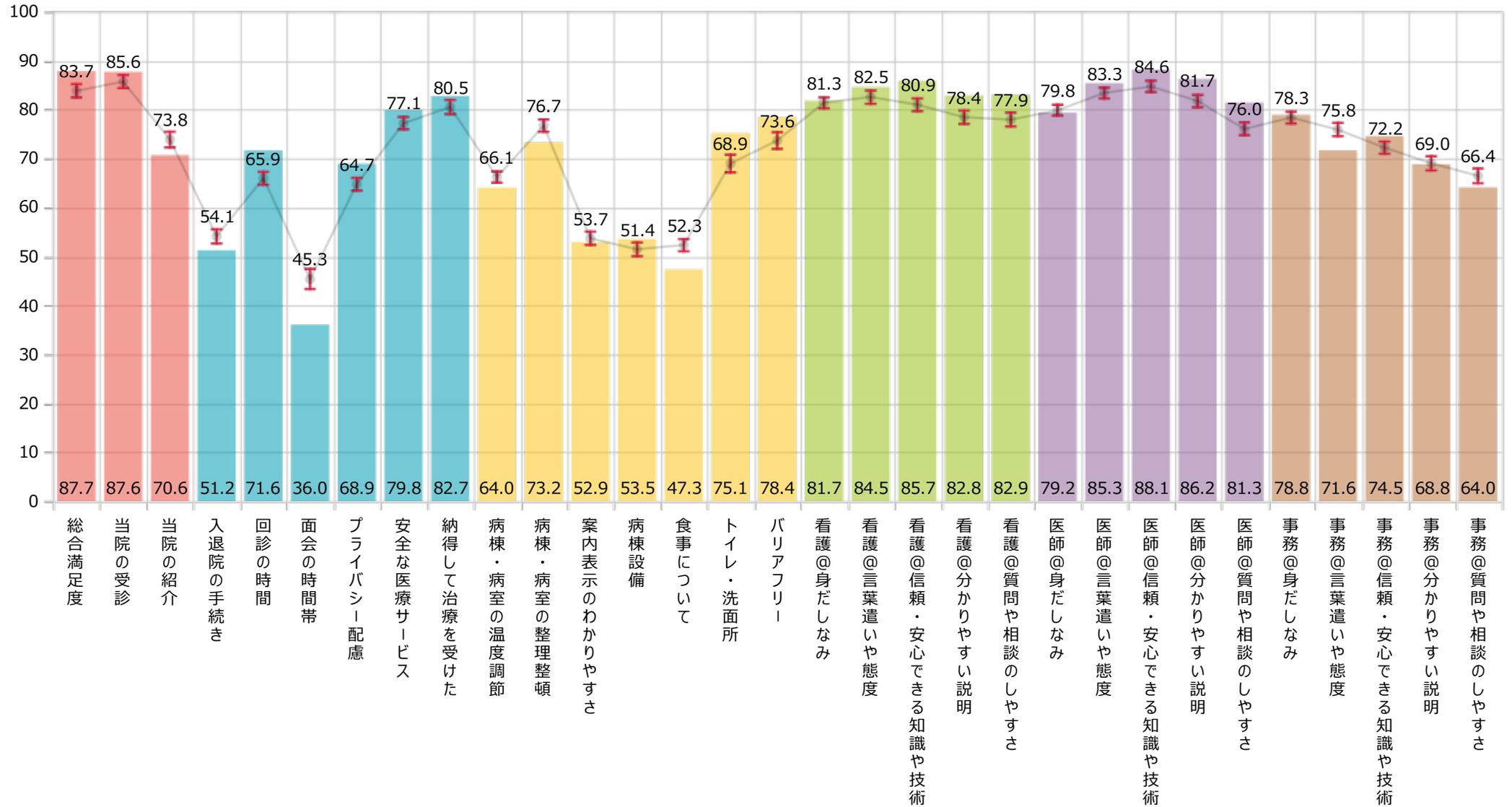
施設・設備・情報提供「病棟設備」「案内表示のわかりやすさ」「食事について」「病棟・病室の温度調節」

VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 59 病院で実施

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2024年12月5日 9:15:29 現在



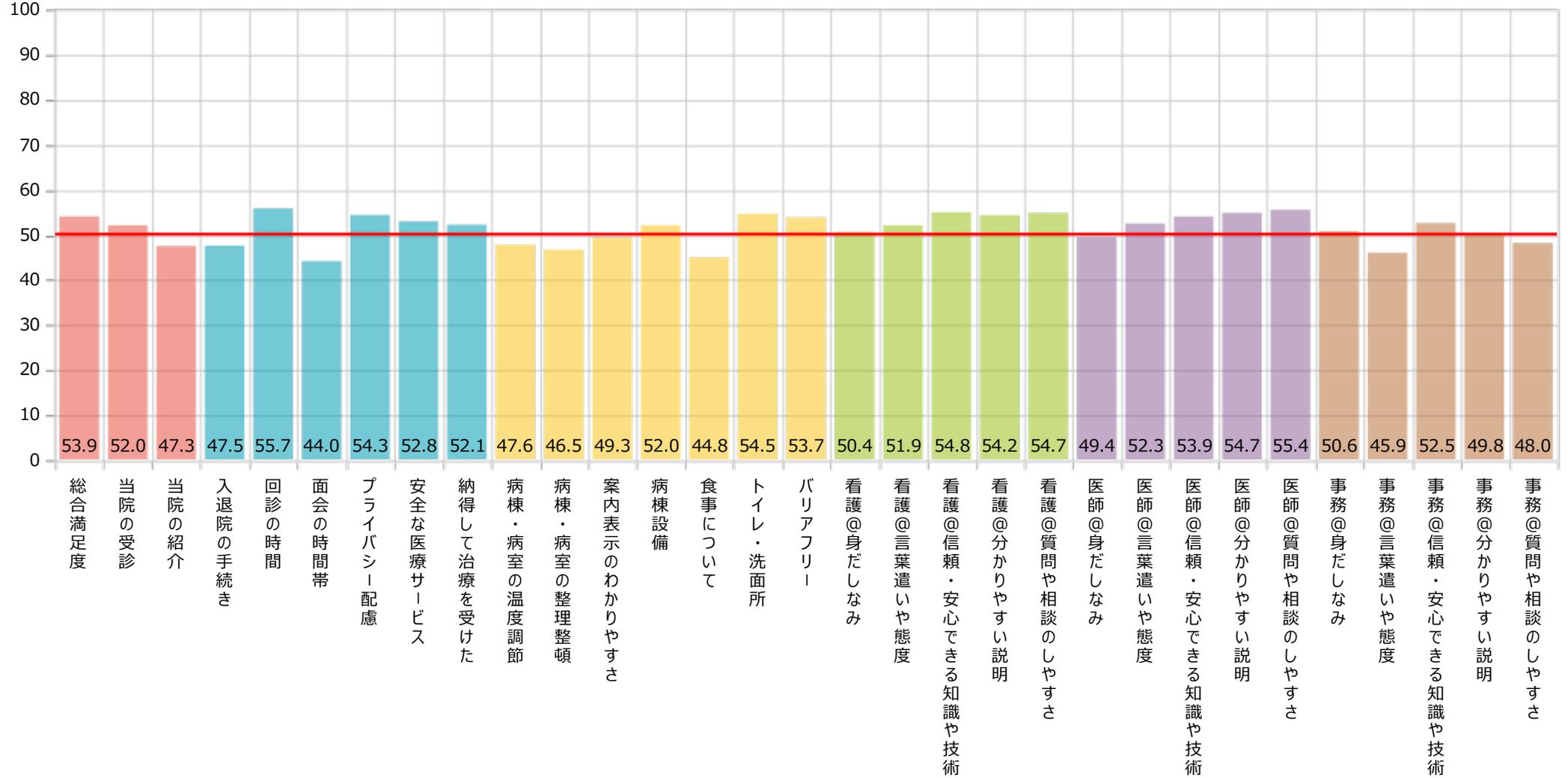
VI. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 59 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10月21日～2024年10月23日 ● 前回 2023年10月17日～2023年10月19日

