

# 外来患者 満足度調査 結果報告書

---

調査期間：2022年 患者・職員満足度調査（2022年02月07日～2022年03月05日）

医療法人財団愛泉会

愛知国際病院 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

2022年02月07日～2022年03月05日

## 調査日数

27

## 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

300

## 回収数

300

## 回収率

100.0%

## 有効回答数

296

## 有効回答率

98.7%

## II. 調査票

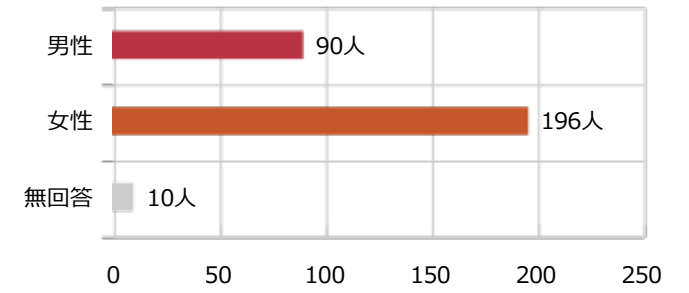
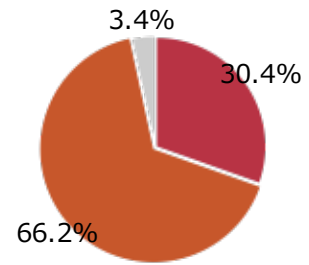
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 診察までの待ち時間	診察待ち時間	医療サービス	1 性別
2 待合の構造・設備や雰囲気	待合の雰囲気	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 駐車場のスペース、利便性	駐車場の利便性	施設・設備・情報提供	3 本日の受診予約
4 院内案内や掲示物などの情報提供の適切さ	情報提供の適切さ	施設・設備・情報提供	4 本日の診察待ち時間
5 待合・診察室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	5 本日の受診科目（複数選択可）
6 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	6 当院を選んだ理由（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」196 人、「男性」90 人で「女性」が多いです。

選択肢	回答数 (人)	構成比
男性	90	30.4%
女性	196	66.2%
無回答	10	3.4%
合計	296	100.0%

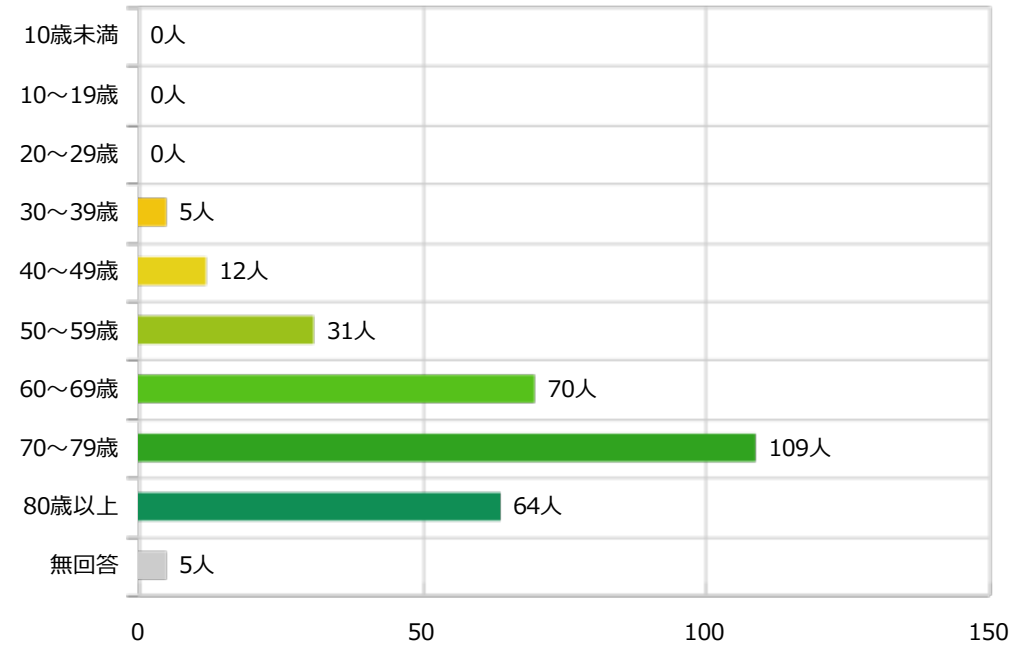


### Ⅲ. 属性調査 2 / 6

#### 年齢

「70～79歳」が 109 人と最も多いです。次いで「60～69歳」70 人、「80歳以上」64 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	5	1.7%
40～49歳	12	4.1%
50～59歳	31	10.5%
60～69歳	70	23.6%
70～79歳	109	36.8%
80歳以上	64	21.6%
無回答	5	1.7%
合計	296	100.0%

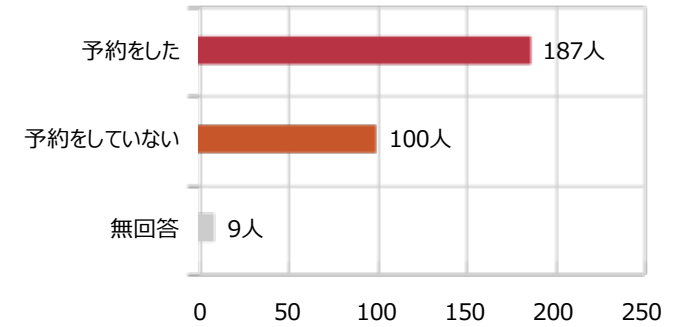
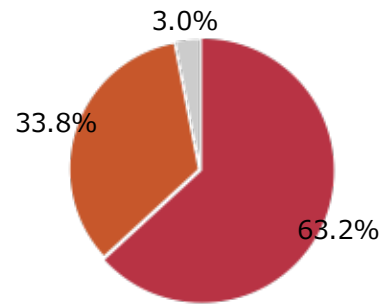


### Ⅲ. 属性調査 3 / 6

#### 本日の受診予約

「予約をした」187 人、「予約をしていない」100 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	187	63.2%
予約をしていない	100	33.8%
無回答	9	3.0%
合計	296	100.0%

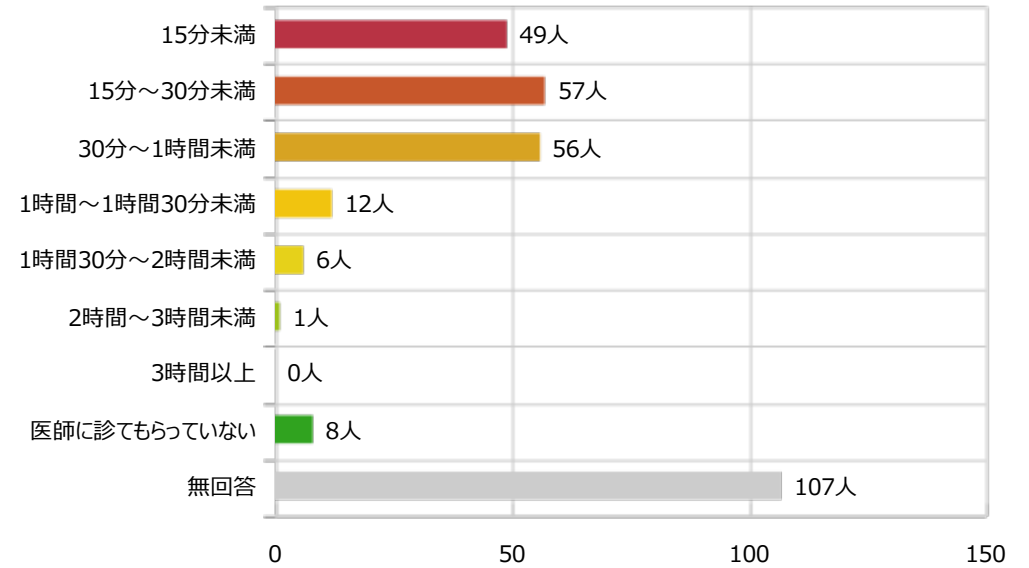


### Ⅲ. 属性調査 4 / 6

#### 本日の診察待ち時間

「15分～30分未満」が 57 人と最も多いです。次いで「30分～1時間未満」56 人、「15分未満」49 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	49	16.6%
15分～30分未満	57	19.3%
30分～1時間未満	56	18.9%
1時間～1時間30分未満	12	4.1%
1時間30分～2時間未満	6	2.0%
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	8	2.7%
無回答	107	36.1%
合計	296	100.0%



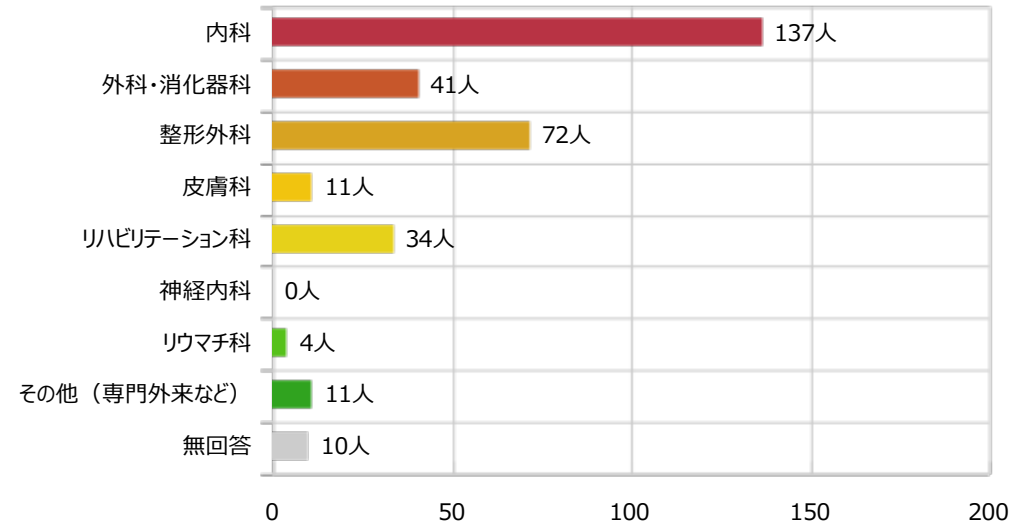


### III. 属性調査 5 / 6

#### 複数 本日の受診科目

「内科」が 137 人と最も多いです。次いで「整形外科」72 人、「外科・消化器科」41 人となっています。最も少ないのは「神経内科」の 0 人です。

選択肢	回答数
内科	137
外科・消化器科	41
整形外科	72
皮膚科	11
リハビリテーション科	34
神経内科	0
リウマチ科	4
その他（専門外来など）	11
無回答	10

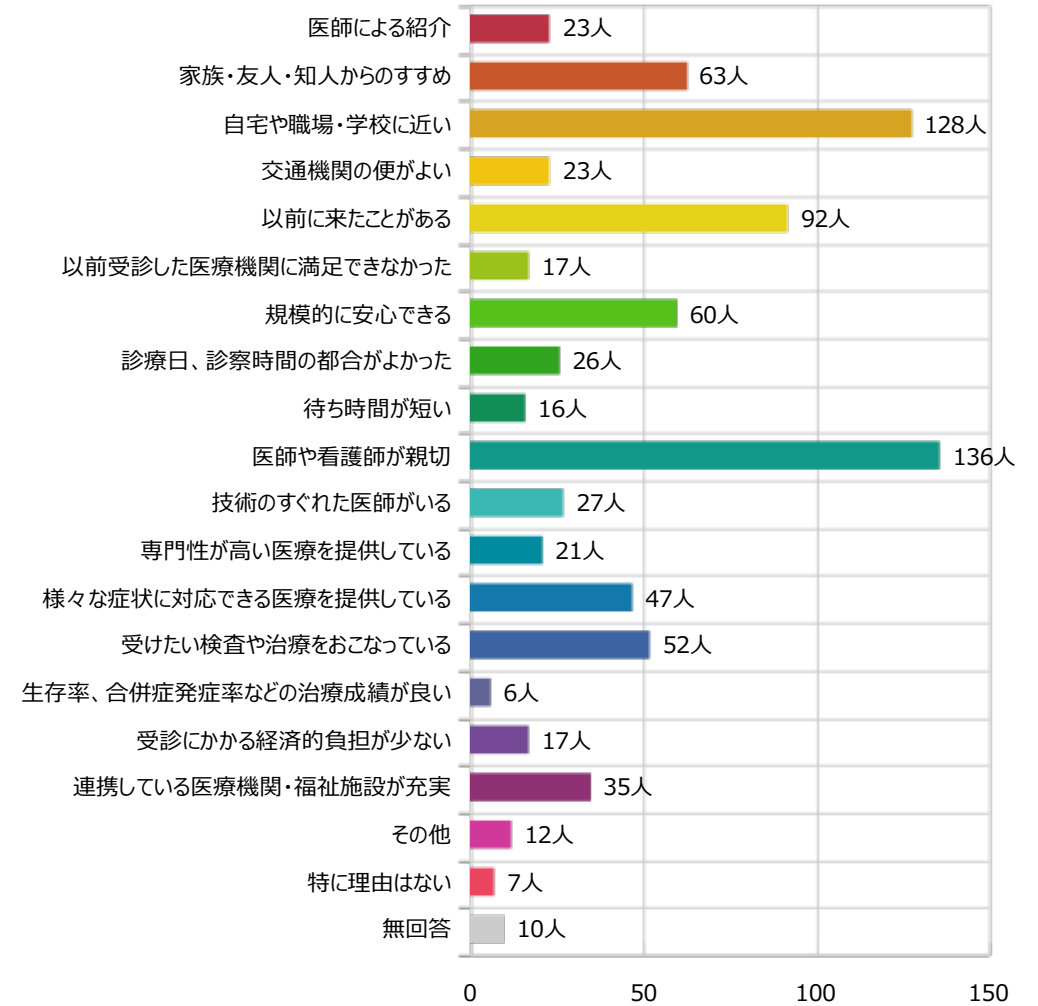


### Ⅲ. 属性調査 6 / 6

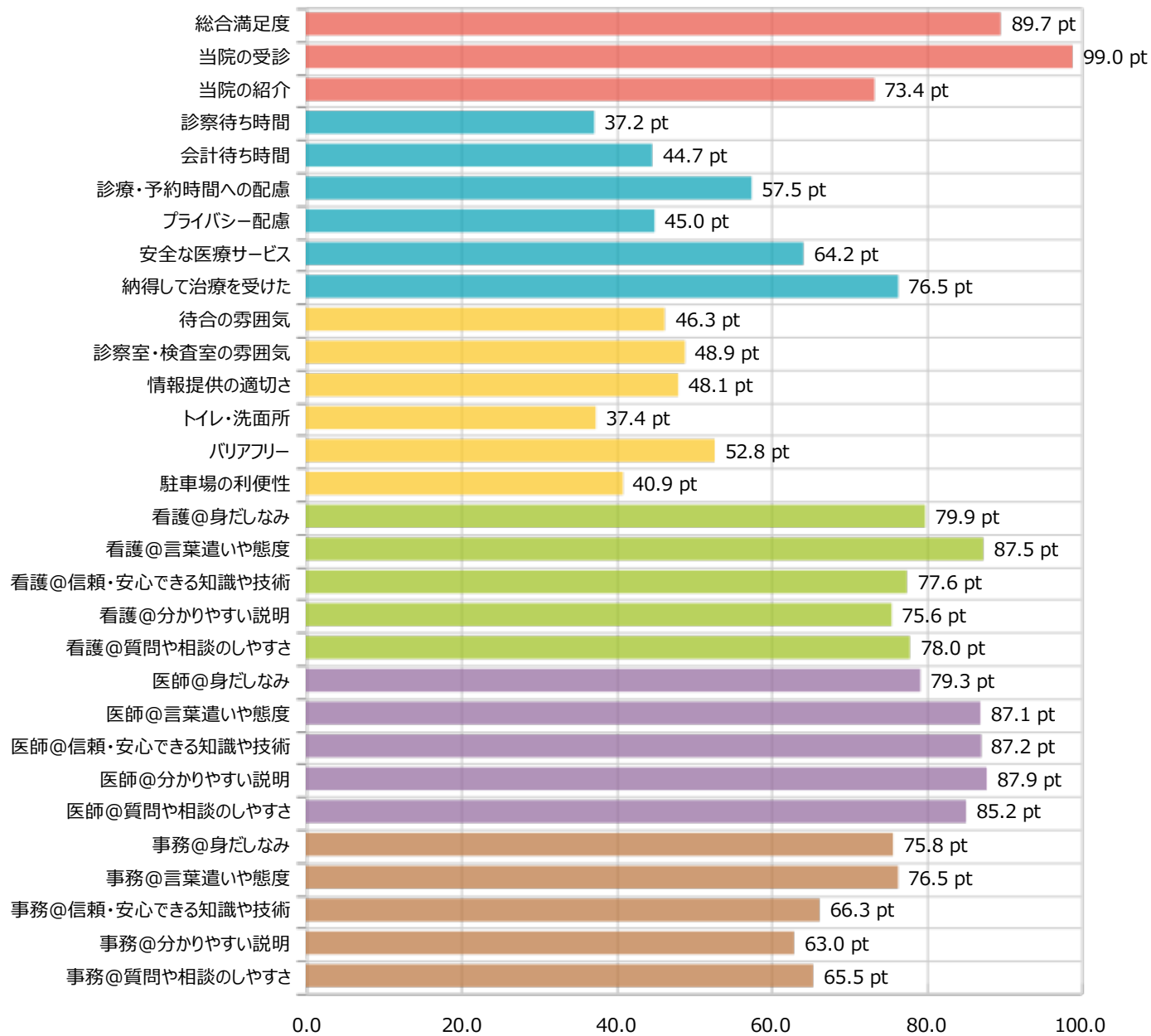
#### 複数 当院を選んだ理由

「医師や看護師が親切」が 136 人と最も多いです。次いで「自宅や職場・学校に近い」128 人、「以前に来たことがある」92 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 6 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	23
家族・友人・知人からのすすめ	63
自宅や職場・学校に近い	128
交通機関の便がよい	23
以前に来たことがある	92
以前受診した医療機関に満足できなかった	17
規模的に安心できる	60
診療日、診察時間の都合がよかった	26
待ち時間が短い	16
医師や看護師が親切	136
技術のすぐれた医師がいる	27
専門性が高い医療を提供している	21
様々な症状に対応できる医療を提供している	47
受けたい検査や治療をおこなっている	52
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	6
受診にかかる経済的負担が少ない	17
連携している医療機関・福祉施設が充実	35
その他	12
特に理由はない	7
無回答	10



## IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **89.7** 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	■

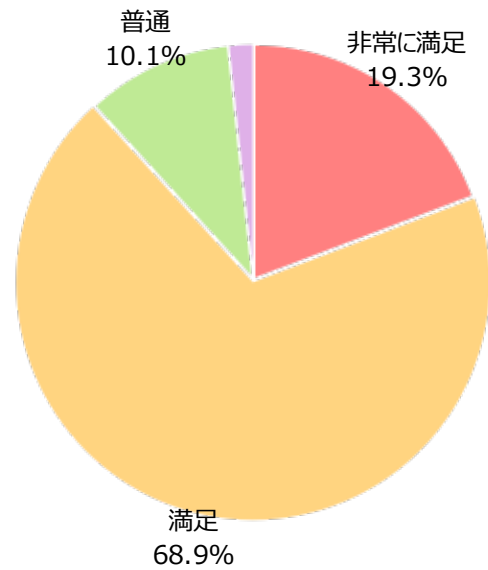
最もポイントが高いのは、「当院の受診」の 99.0 ポイントです。  
 次いで「総合満足度」の 89.7 ポイント、「医師@分かりやすい説明」の 87.9 ポイントとなっています。  
 最もポイントが低いのは、「診察待ち時間」の 37.2 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

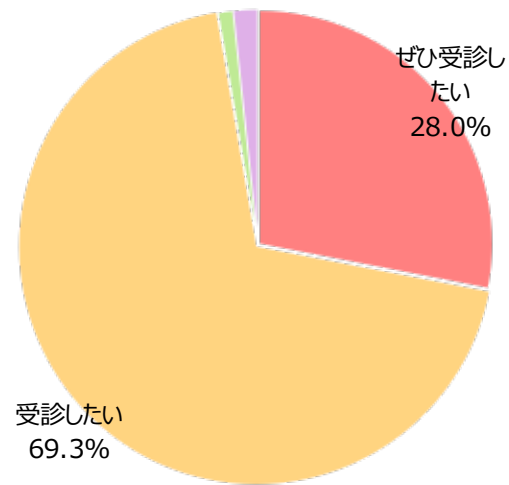
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

### 総合

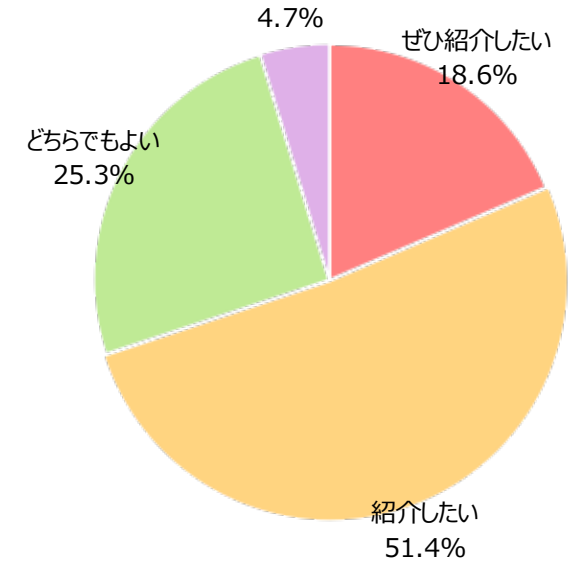
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	57	19.3%
満足	204	68.9%
普通	30	10.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	5	1.7%
合計	296	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	83	28.0%
受診したい	205	69.3%
どちらでもよい	3	1.0%
あまり受診したくない	0	0.0%
受診したくない	0	0.0%
無回答	5	1.7%
合計	296	100.0%



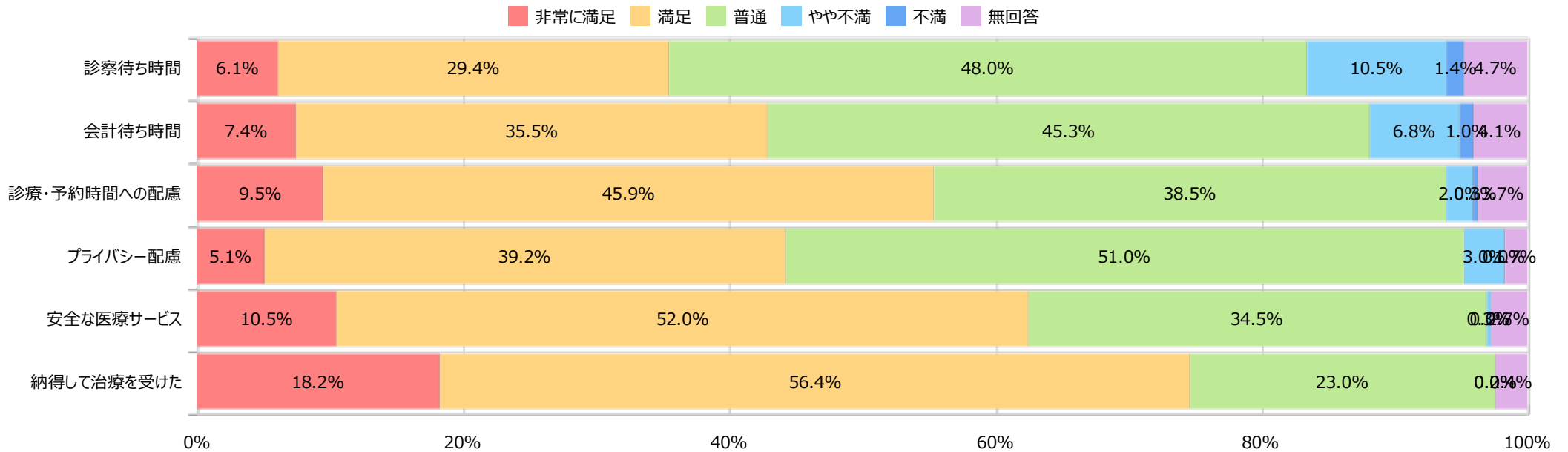
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	55	18.6%
紹介したい	152	51.4%
どちらでもよい	75	25.3%
あまり紹介したくない	0	0.0%
紹介したくない	0	0.0%
無回答	14	4.7%
合計	296	100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

### 医療サービス

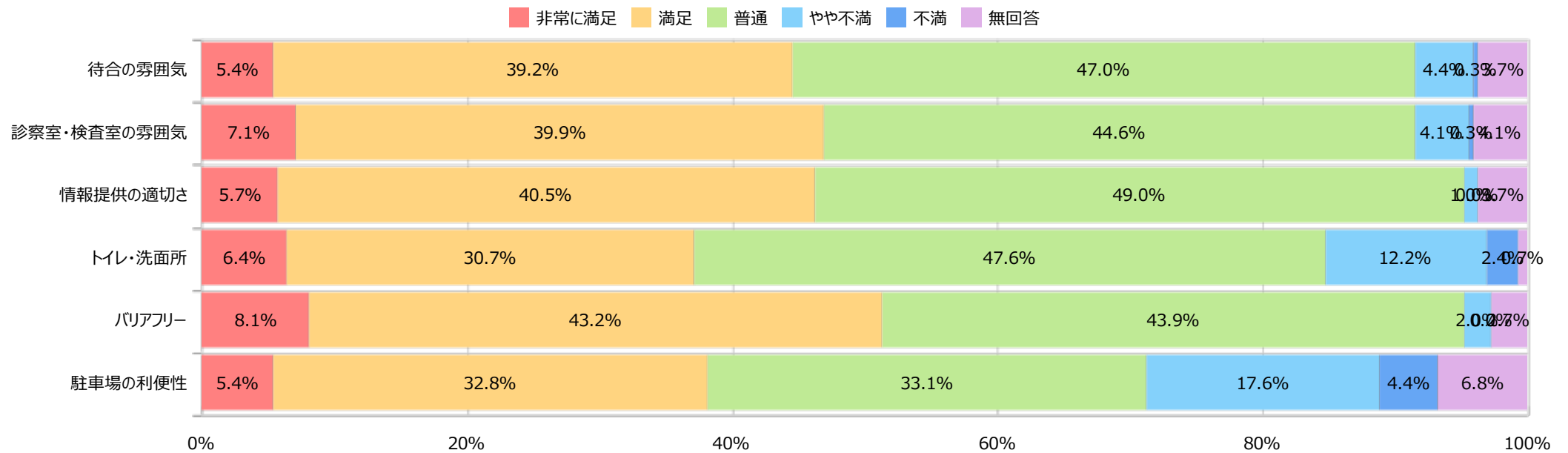
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
診察待ち時間	18人	6.1%	87人	29.4%	142人	48.0%	31人	10.5%	4人	1.4%	14人	4.7%	296人	100.0%
会計待ち時間	22人	7.4%	105人	35.5%	134人	45.3%	20人	6.8%	3人	1.0%	12人	4.1%	296人	100.0%
診療・予約時間への配慮	28人	9.5%	136人	45.9%	114人	38.5%	6人	2.0%	1人	0.3%	11人	3.7%	296人	100.0%
プライバシー配慮	15人	5.1%	116人	39.2%	151人	51.0%	9人	3.0%	0人	0.0%	5人	1.7%	296人	100.0%
安全な医療サービス	31人	10.5%	154人	52.0%	102人	34.5%	1人	0.3%	0人	0.0%	8人	2.7%	296人	100.0%
納得して治療を受けた	54人	18.2%	167人	56.4%	68人	23.0%	0人	0.0%	0人	0.0%	7人	2.4%	296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

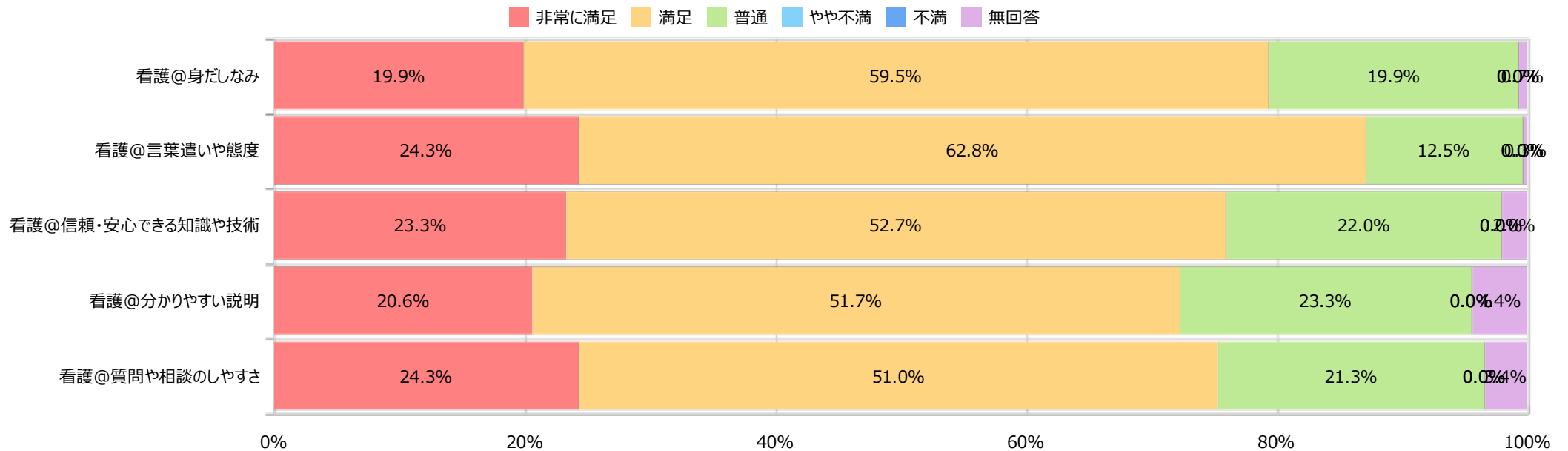
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
待合の雰囲気	16 人	5.4%	116 人	39.2%	139 人	47.0%	13 人	4.4%	1 人	0.3%	11 人	3.7%	296 人	100.0%
診察室・検査室の雰囲気	21 人	7.1%	118 人	39.9%	132 人	44.6%	12 人	4.1%	1 人	0.3%	12 人	4.1%	296 人	100.0%
情報提供の適切さ	17 人	5.7%	120 人	40.5%	145 人	49.0%	3 人	1.0%	0 人	0.0%	11 人	3.7%	296 人	100.0%
トイレ・洗面所	19 人	6.4%	91 人	30.7%	141 人	47.6%	36 人	12.2%	7 人	2.4%	2 人	0.7%	296 人	100.0%
バリアフリー	24 人	8.1%	128 人	43.2%	130 人	43.9%	6 人	2.0%	0 人	0.0%	8 人	2.7%	296 人	100.0%
駐車場の利便性	16 人	5.4%	97 人	32.8%	98 人	33.1%	52 人	17.6%	13 人	4.4%	20 人	6.8%	296 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

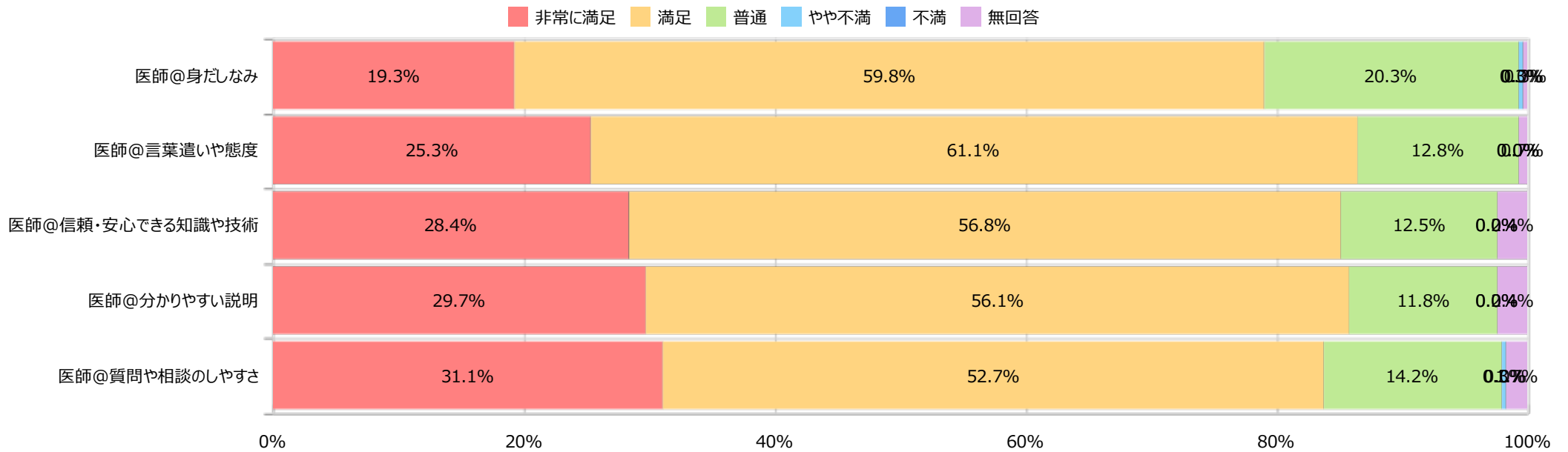
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	59人 19.9%	176人 59.5%	59人 19.9%	0人 0.0%	0人 0.0%	2人 0.7%	296人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	72人 24.3%	186人 62.8%	37人 12.5%	0人 0.0%	0人 0.0%	1人 0.3%	296人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	69人 23.3%	156人 52.7%	65人 22.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	6人 2.0%	296人 100.0%
看護@分かりやすい説明	61人 20.6%	153人 51.7%	69人 23.3%	0人 0.0%	0人 0.0%	13人 4.4%	296人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	72人 24.3%	151人 51.0%	63人 21.3%	0人 0.0%	0人 0.0%	10人 3.4%	296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	57人 19.3%	177人 59.8%	60人 20.3%	1人 0.3%	0人 0.0%	1人 0.3%	296人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	75人 25.3%	181人 61.1%	38人 12.8%	0人 0.0%	0人 0.0%	2人 0.7%	296人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	84人 28.4%	168人 56.8%	37人 12.5%	0人 0.0%	0人 0.0%	7人 2.4%	296人 100.0%
医師@分かりやすい説明	88人 29.7%	166人 56.1%	35人 11.8%	0人 0.0%	0人 0.0%	7人 2.4%	296人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	92人 31.1%	156人 52.7%	42人 14.2%	1人 0.3%	0人 0.0%	5人 1.7%	296人 100.0%

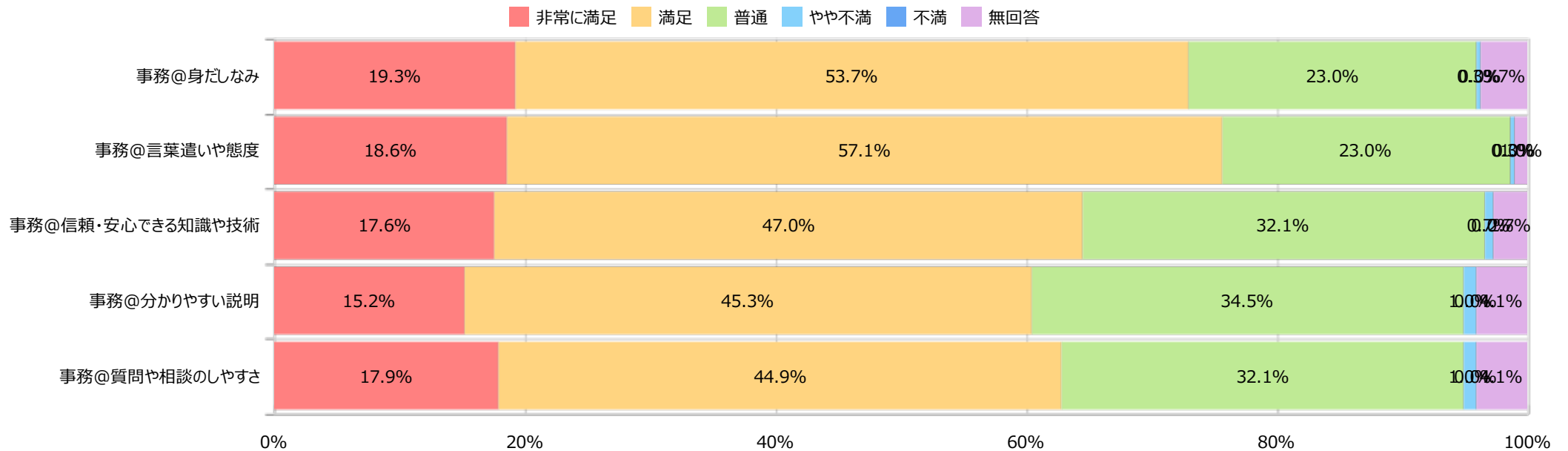




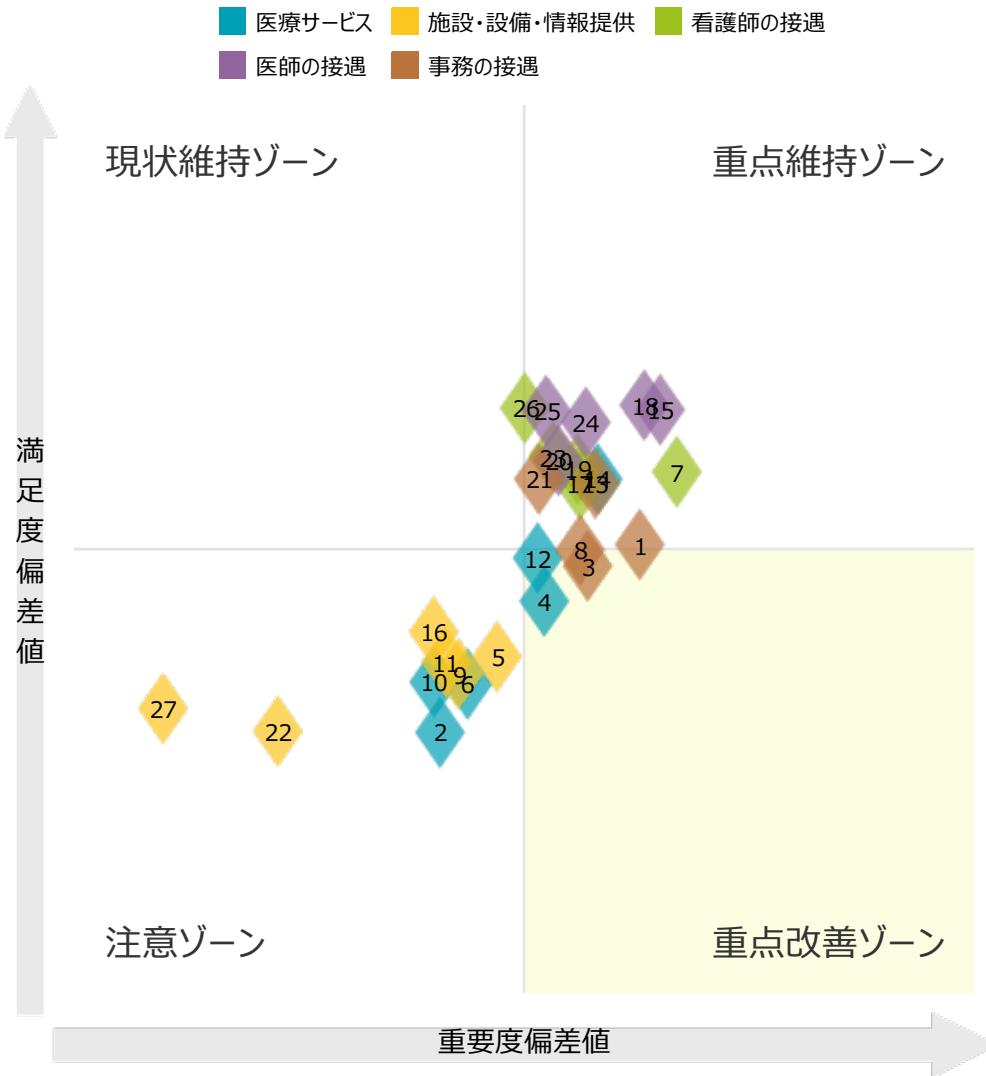
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

### 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	57人 19.3%	159人 53.7%	68人 23.0%	1人 0.3%	0人 0.0%	11人 3.7%	296人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	55人 18.6%	169人 57.1%	68人 23.0%	1人 0.3%	0人 0.0%	3人 1.0%	296人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	52人 17.6%	139人 47.0%	95人 32.1%	2人 0.7%	0人 0.0%	8人 2.7%	296人 100.0%
事務@分かりやすい説明	45人 15.2%	134人 45.3%	102人 34.5%	3人 1.0%	0人 0.0%	12人 4.1%	296人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	53人 17.9%	133人 44.9%	95人 32.1%	3人 1.0%	0人 0.0%	12人 4.1%	296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@信頼・安心できる知識や技術	4.894	66.3
2	診察待ち時間	4.168	37.2
3	事務@分かりやすい説明	3.904	63.0
4	診療・予約時間への配慮	3.695	57.5
5	診察室・検査室の雰囲気	3.457	48.9
6	会計待ち時間	3.305	44.7
7	看護@信頼・安心できる知識や技術	3.034	77.6
8	事務@質問や相談のしやすさ	2.549	65.5
9	待合の雰囲気	2.484	46.3
10	プライバシー配慮	1.820	45.0
11	情報提供の適切さ	1.492	48.1
12	安全な医療サービス	1.279	64.2
13	事務@身だしなみ	0.196	75.8
14	納得して治療を受けた	0.113	76.5
15	医師@信頼・安心できる知識や技術	-0.201	87.2
16	バリアフリー	-0.243	52.8
17	看護@分かりやすい説明	-0.374	75.6
18	医師@分かりやすい説明	-1.016	87.9
19	看護@質問や相談のしやすさ	-1.091	78.0
20	医師@身だしなみ	-2.267	79.3
21	事務@言葉遣いや態度	-2.368	76.5
22	トイレ・洗面所	-2.465	37.4
23	看護@身だしなみ	-2.682	79.9
24	医師@質問や相談のしやすさ	-2.706	85.2
25	医師@言葉遣いや態度	-5.051	87.1
26	看護@言葉遣いや態度	-6.301	87.5
27	駐車場の利便性	-8.154	40.9

## 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

医療サービス「診療・予約時間への配慮」「安全な医療サービス」

事務の接遇「事務@分かりやすい説明」「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」

看護師の接遇「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@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」

医師の接遇「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@身だしなみ」「医師@質問や相談のしやすさ」「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」「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

該当なし

### 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」

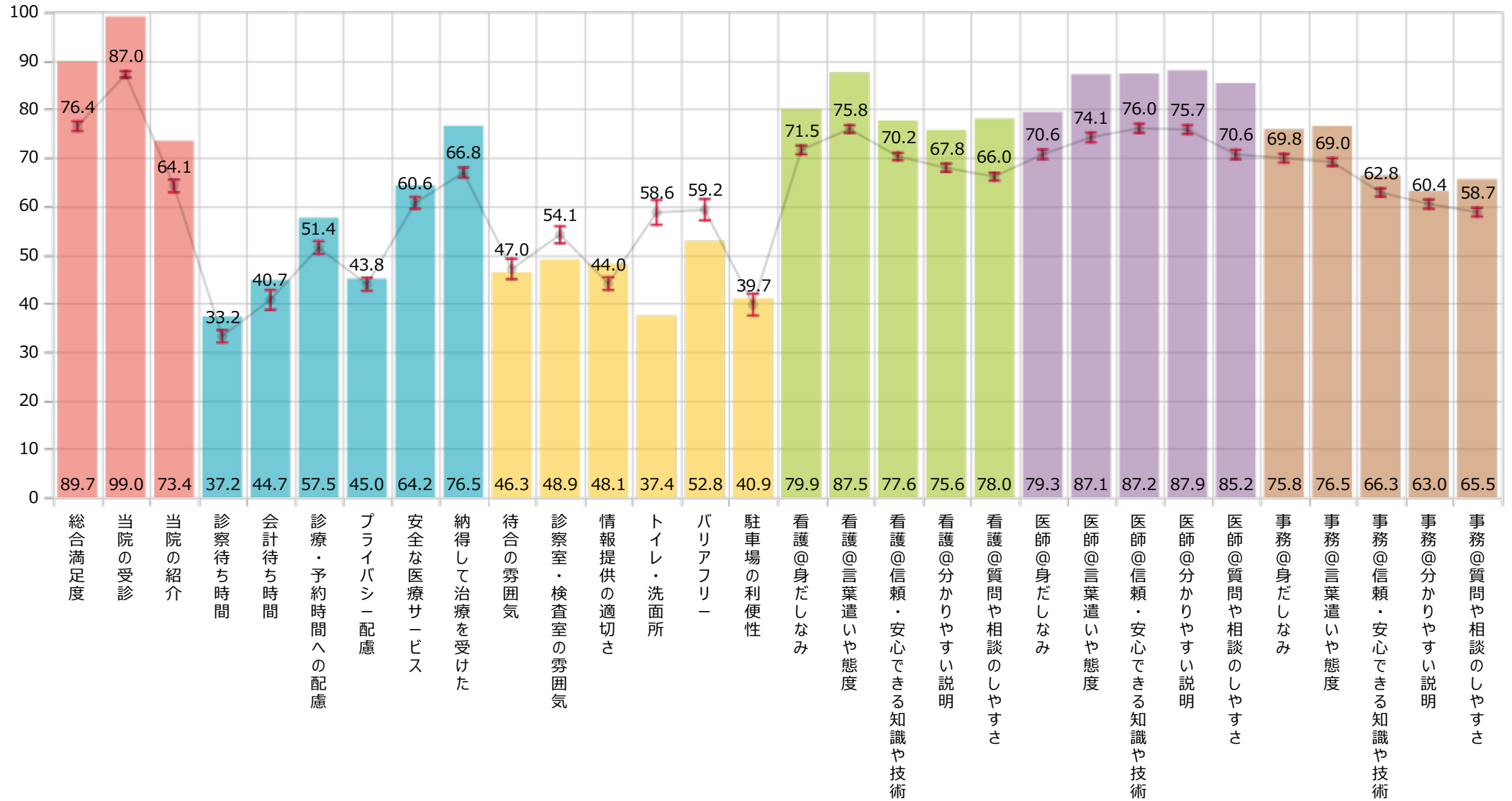
施設・設備・情報提供「診察室・検査室の雰囲気」「待合の雰囲気」「情報提供の適切さ」「バリアフリー」「トイレ・洗面所」「駐車場の利便性」

## VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 54 病院で実施

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2022年4月15日 14:43:30 現在



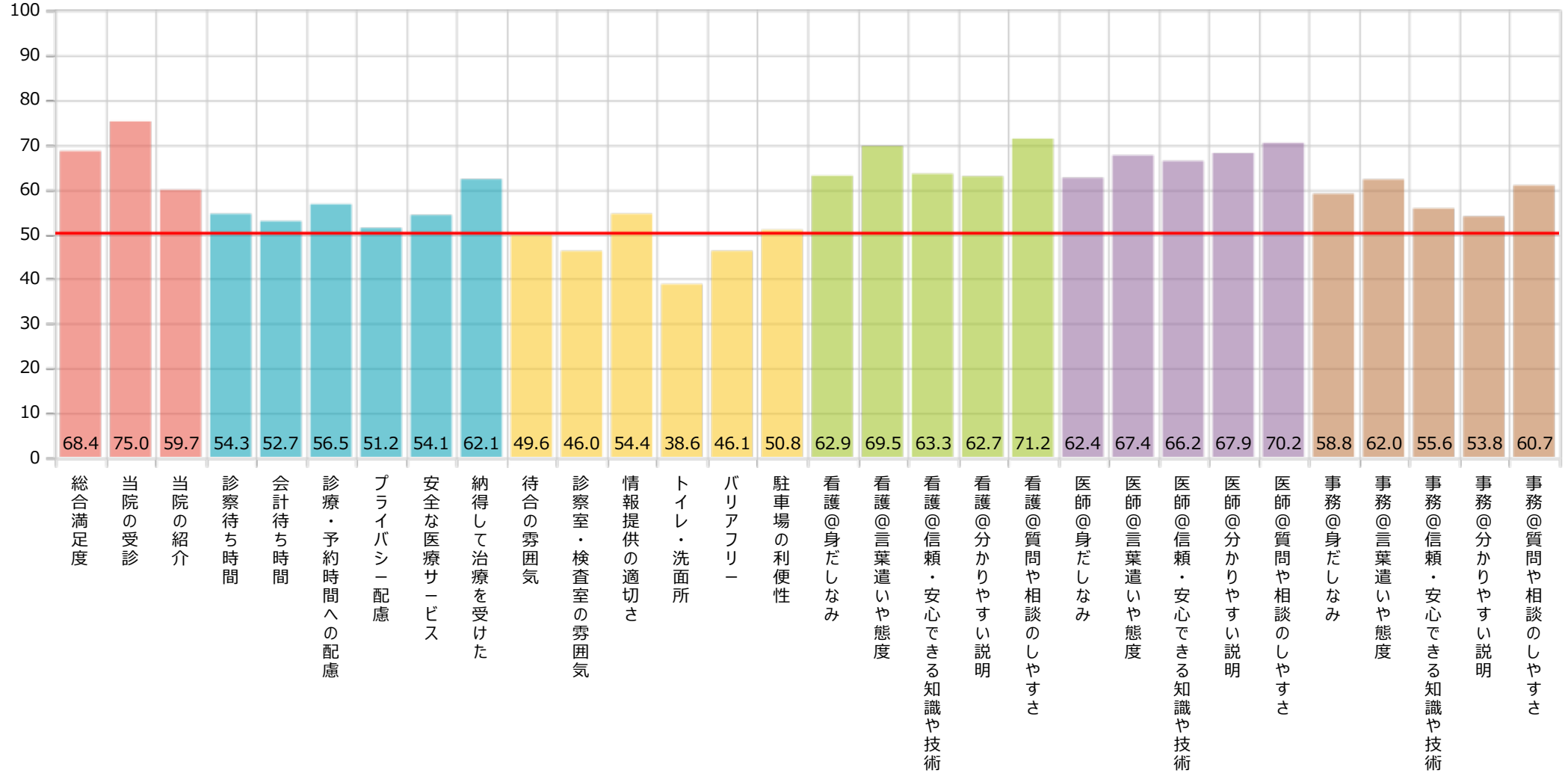
## VI. ベンチマーク分析 2 / 2

### 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 2022年02月07日～2022年03月05日 ● 前回 2021年02月01日～2021年02月08日

