

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02月06日～2023年02月18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

2023年02月06日～2023年02月18日

調査日数

12

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

284

回収率

94.7%

有効回答数

280

有効回答率

98.6%

II. 調査票

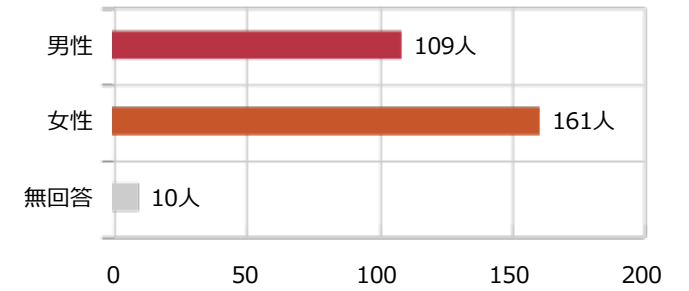
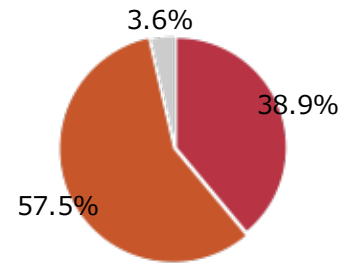
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 診察までの待ち時間	診察待ち時間	医療サービス	1 性別
2 待合の構造・設備や雰囲気	待合の雰囲気	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 駐車場のスペース、利便性	駐車場の利便性	施設・設備・情報提供	3 本日の受診予約
4 院内案内や掲示物などの情報提供の適切さ	情報提供の適切さ	施設・設備・情報提供	4 本日の診察待ち時間
5 待合・診察室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	5 本日の受診科目（複数選択可）
6 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	6 当院を選んだ理由（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

性別

「女性」161 人、「男性」109 人で「女性」が多いです。

選択肢	回答数 (人)	構成比
男性	109	38.9%
女性	161	57.5%
無回答	10	3.6%
合計	280	100.0%

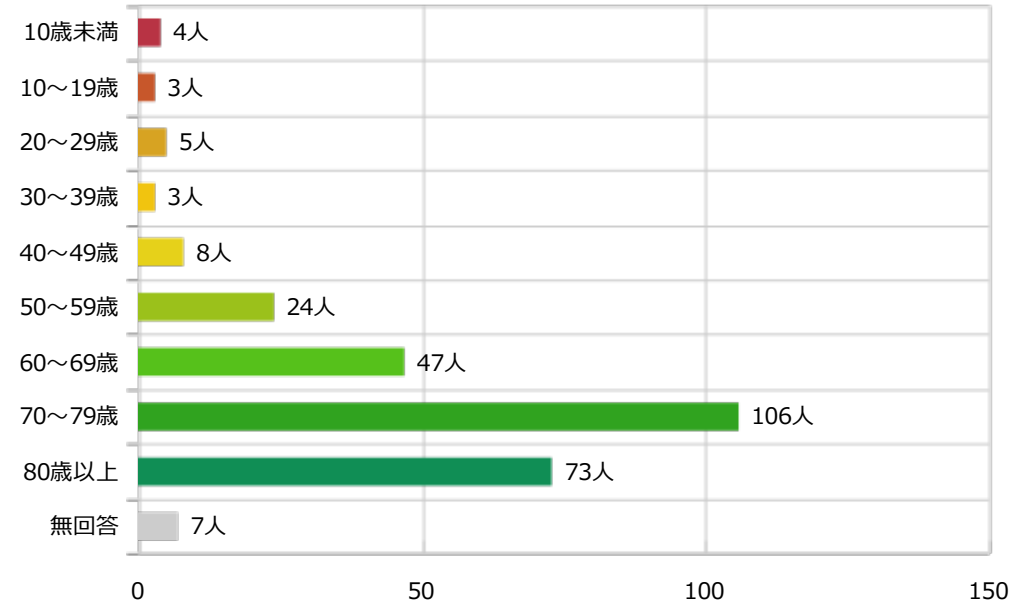


III. 属性調査 2 / 6

年齢

「70～79歳」が 106 人と最も多いです。次いで「80歳以上」73 人、「60～69歳」47 人となっています。最も少ないのは「10～19歳」「30～39歳」の 3 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
10歳未満	4	1.4%
10～19歳	3	1.1%
20～29歳	5	1.8%
30～39歳	3	1.1%
40～49歳	8	2.9%
50～59歳	24	8.6%
60～69歳	47	16.8%
70～79歳	106	37.9%
80歳以上	73	26.1%
無回答	7	2.5%
合計	280	100.0%

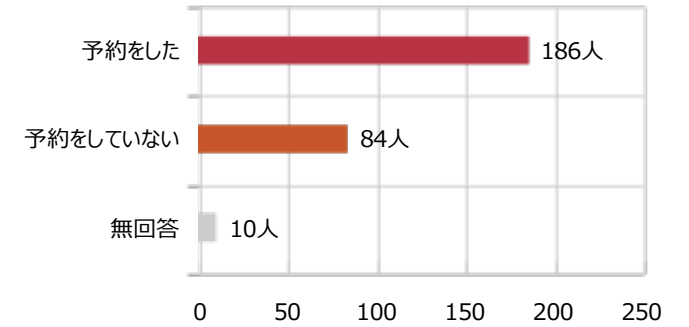
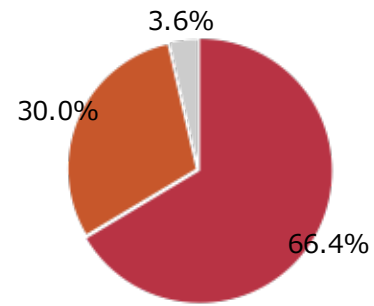


III. 属性調査 3 / 6

本日の受診予約

「予約をした」186 人、「予約をしていない」84 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	■	186	66.4%
予約をしていない	■	84	30.0%
無回答	■	10	3.6%
合計		280	100.0%

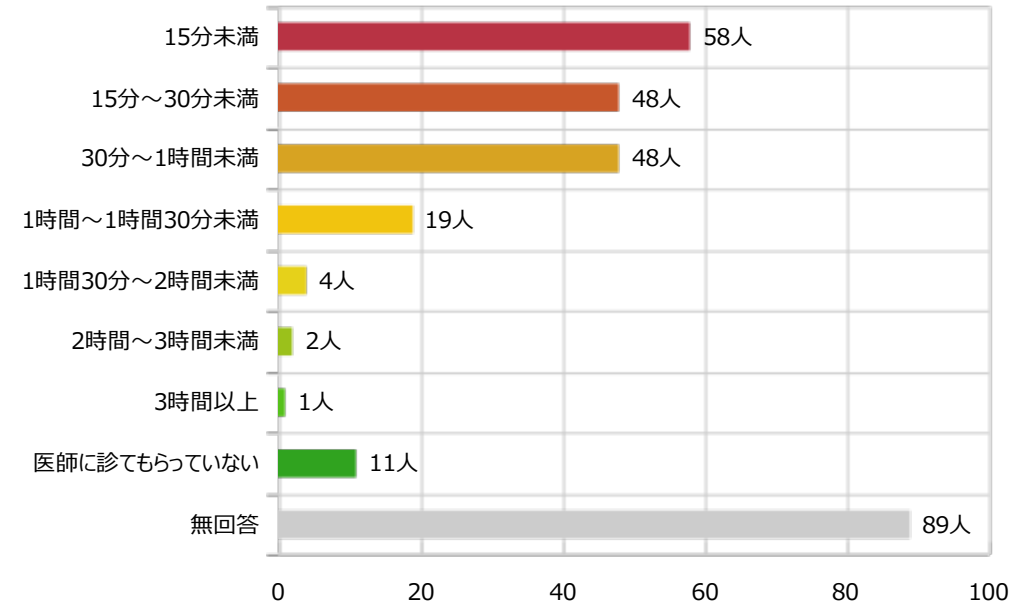


Ⅲ. 属性調査 4 / 6

本日の診察待ち時間

「15分未満」が 58 人と最も多いです。次いで「15分～30分未満」「30分～1時間未満」48 人、「1時間～1時間30分未満」19 人となっています。最も少ないのは「3時間以上」の 1 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
15分未満	58	20.7%
15分～30分未満	48	17.1%
30分～1時間未満	48	17.1%
1時間～1時間30分未満	19	6.8%
1時間30分～2時間未満	4	1.4%
2時間～3時間未満	2	0.7%
3時間以上	1	0.4%
医師に診てもらっていない	11	3.9%
無回答	89	31.8%
合計	280	100.0%

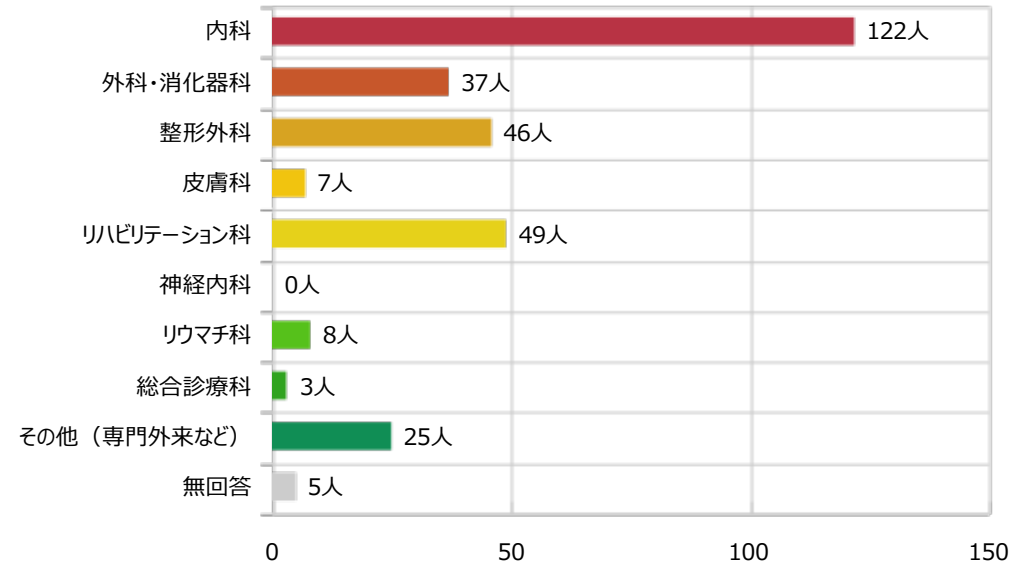


III. 属性調査 5 / 6

複数 本日の受診科目

「内科」が 122 人と最も多いです。次いで「リハビリテーション科」49 人、「整形外科」46 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	122
外科・消化器科	37
整形外科	46
皮膚科	7
リハビリテーション科	49
神経内科	0
リウマチ科	8
総合診療科	3
その他（専門外来など）	25
無回答	5

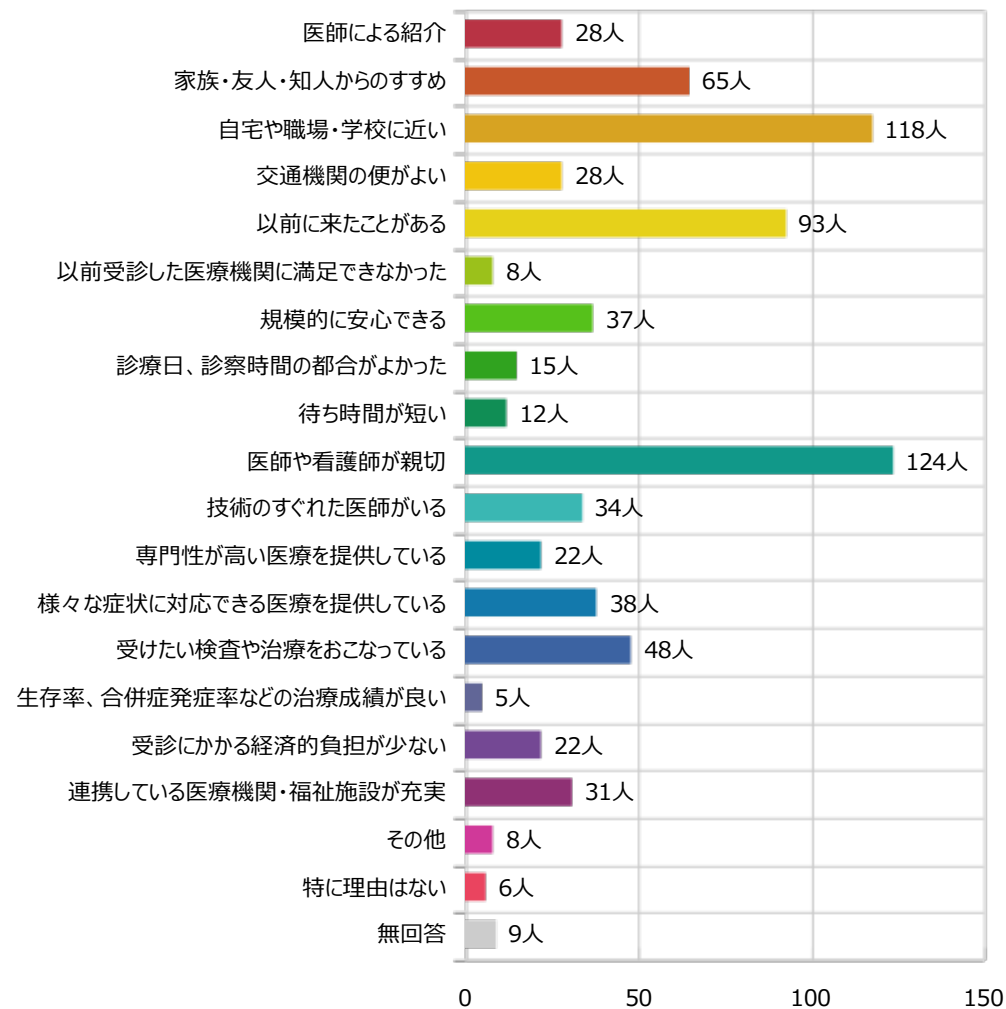


Ⅲ. 属性調査 6 / 6

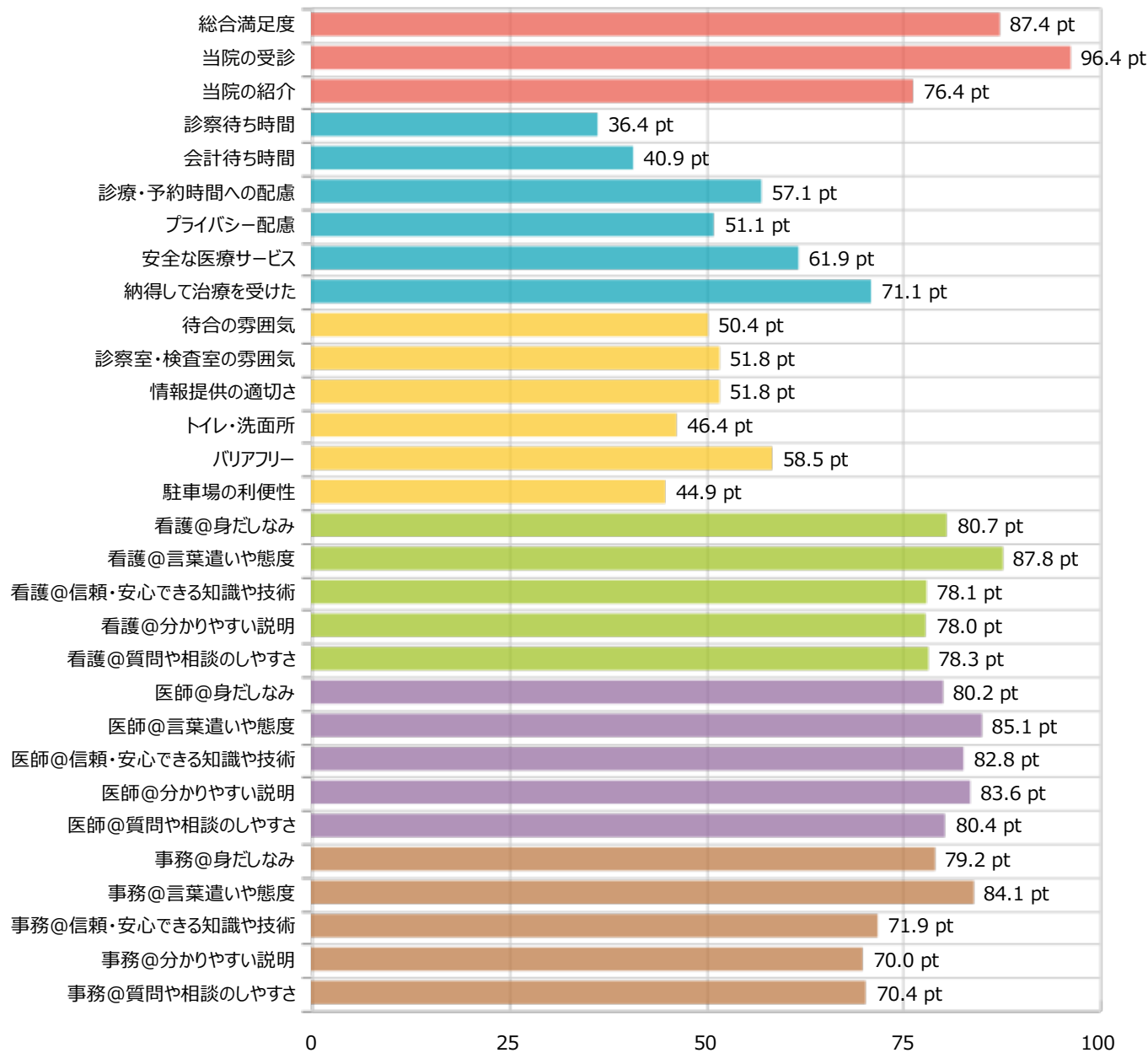
複数 当院を選んだ理由

「医師や看護師が親切」が 124 人と最も多いです。次いで「自宅や職場・学校に近い」118 人、「以前に来たことがある」93 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	28
家族・友人・知人からのすすめ	65
自宅や職場・学校に近い	118
交通機関の便がよい	28
以前に来たことがある	93
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	37
診療日、診察時間の都合がよかった	15
待ち時間が短い	12
医師や看護師が親切	124
技術のすぐれた医師がいる	34
専門性が高い医療を提供している	22
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	48
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	31
その他	8
特に理由はない	6
無回答	9



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **87.4** 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 96.4 ポイントです。

次いで「看護@言葉遣いや態度」の 87.8 ポイント、「総合満足度」の 87.4 ポイントとなっています。

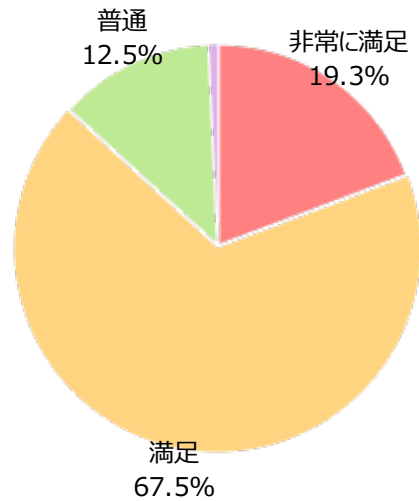
最もポイントが低いのは、「診察待ち時間」の 36.4 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

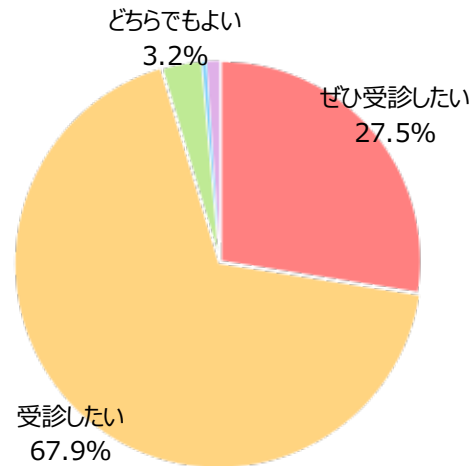
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

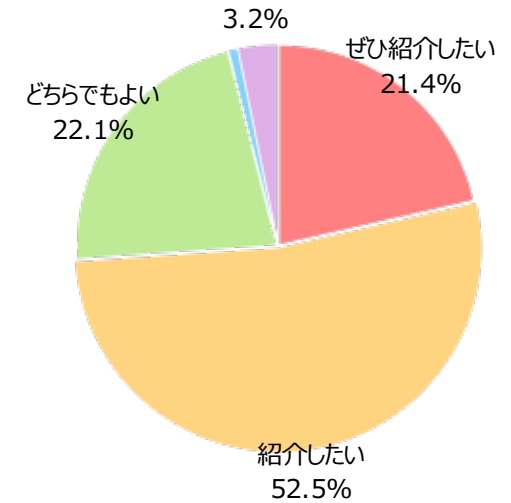
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	54	19.3%
満足	189	67.5%
普通	35	12.5%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	2	0.7%
合計	280	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	77	27.5%
受診したい	190	67.9%
どちらでもよい	9	3.2%
あまり受診したくない	1	0.4%
受診したくない	0	0.0%
無回答	3	1.1%
合計	280	100.0%



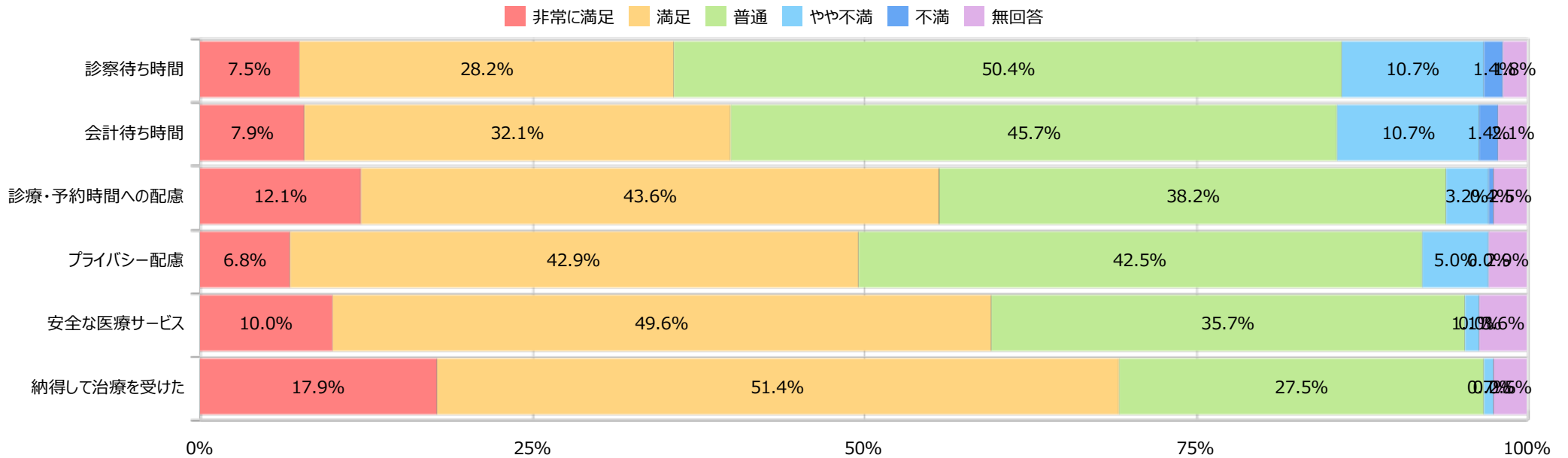
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	60	21.4%
紹介したい	147	52.5%
どちらでもよい	62	22.1%
あまり紹介したくない	2	0.7%
紹介したくない	0	0.0%
無回答	9	3.2%
合計	280	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

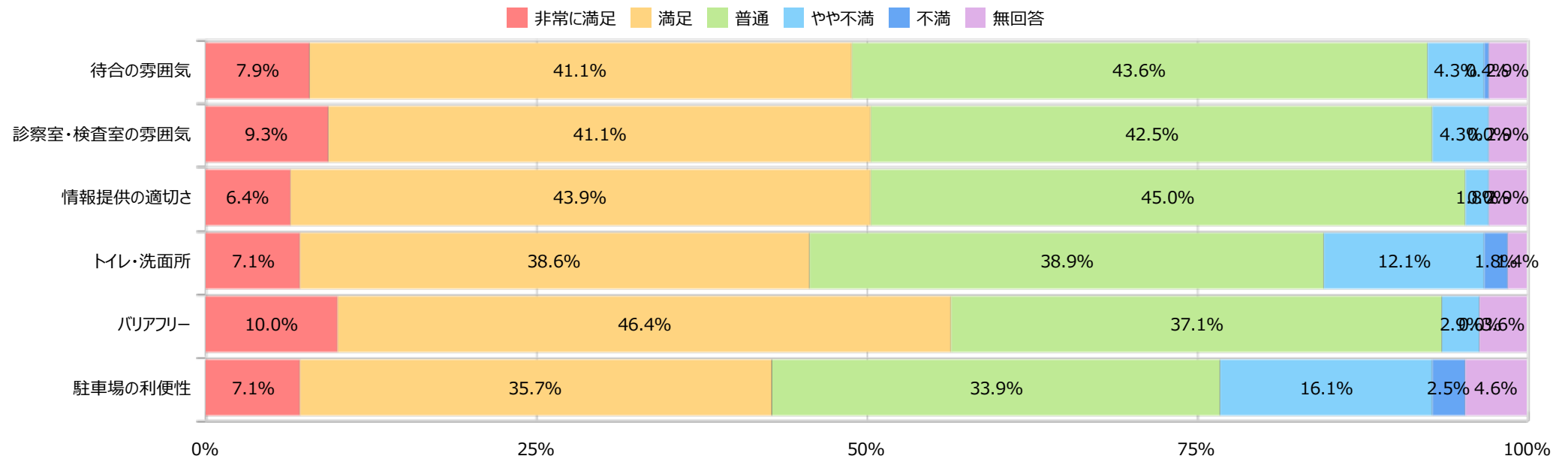
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
診察待ち時間	21人	7.5%	79人	28.2%	141人	50.4%	30人	10.7%	4人	1.4%	5人	1.8%	280人	100.0%
会計待ち時間	22人	7.9%	90人	32.1%	128人	45.7%	30人	10.7%	4人	1.4%	6人	2.1%	280人	100.0%
診療・予約時間への配慮	34人	12.1%	122人	43.6%	107人	38.2%	9人	3.2%	1人	0.4%	7人	2.5%	280人	100.0%
プライバシー配慮	19人	6.8%	120人	42.9%	119人	42.5%	14人	5.0%	0人	0.0%	8人	2.9%	280人	100.0%
安全な医療サービス	28人	10.0%	139人	49.6%	100人	35.7%	3人	1.1%	0人	0.0%	10人	3.6%	280人	100.0%
納得して治療を受けた	50人	17.9%	144人	51.4%	77人	27.5%	2人	0.7%	0人	0.0%	7人	2.5%	280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

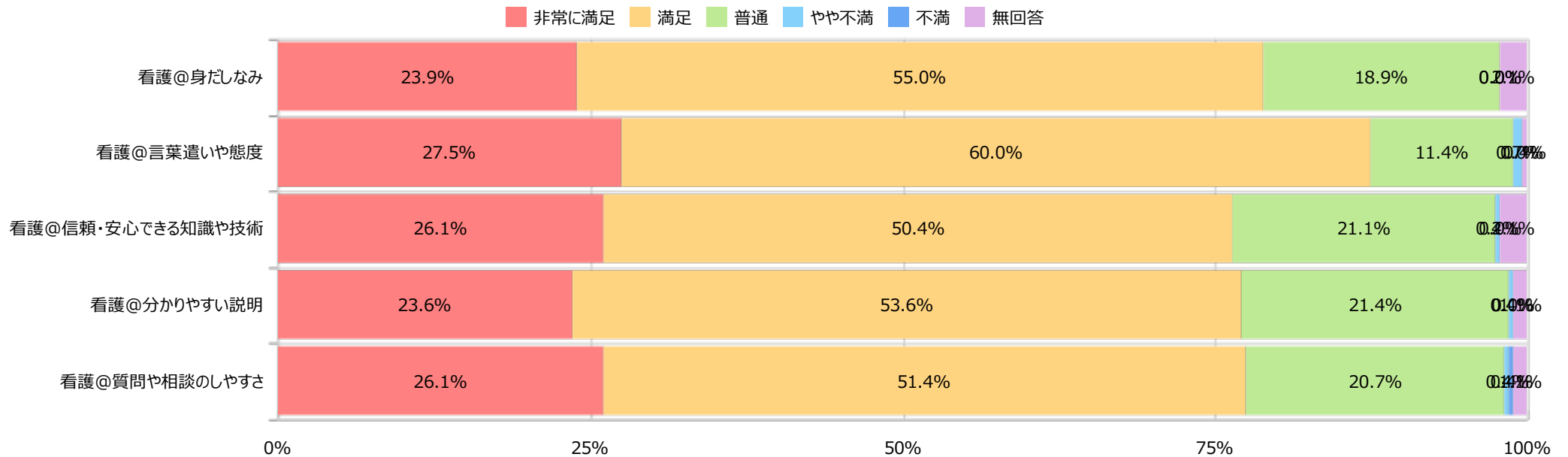
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
待合の雰囲気	22 人	7.9%	115 人	41.1%	122 人	43.6%	12 人	4.3%	1 人	0.4%	8 人	2.9%	280 人	100.0%
診察室・検査室の雰囲気	26 人	9.3%	115 人	41.1%	119 人	42.5%	12 人	4.3%	0 人	0.0%	8 人	2.9%	280 人	100.0%
情報提供の適切さ	18 人	6.4%	123 人	43.9%	126 人	45.0%	5 人	1.8%	0 人	0.0%	8 人	2.9%	280 人	100.0%
トイレ・洗面所	20 人	7.1%	108 人	38.6%	109 人	38.9%	34 人	12.1%	5 人	1.8%	4 人	1.4%	280 人	100.0%
バリアフリー	28 人	10.0%	130 人	46.4%	104 人	37.1%	8 人	2.9%	0 人	0.0%	10 人	3.6%	280 人	100.0%
駐車場の利便性	20 人	7.1%	100 人	35.7%	95 人	33.9%	45 人	16.1%	7 人	2.5%	13 人	4.6%	280 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

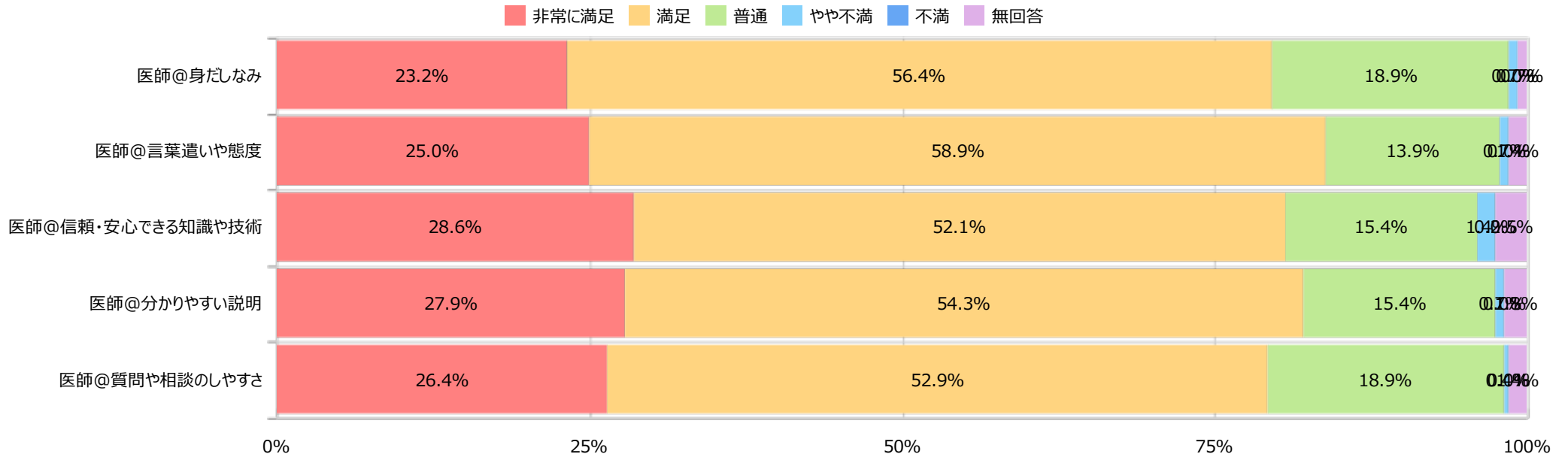
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	67人 23.9%	154人 55.0%	53人 18.9%	0人 0.0%	0人 0.0%	6人 2.1%	280人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	77人 27.5%	168人 60.0%	32人 11.4%	2人 0.7%	0人 0.0%	1人 0.4%	280人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	73人 26.1%	141人 50.4%	59人 21.1%	1人 0.4%	0人 0.0%	6人 2.1%	280人 100.0%
看護@分かりやすい説明	66人 23.6%	150人 53.6%	60人 21.4%	1人 0.4%	0人 0.0%	3人 1.1%	280人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	73人 26.1%	144人 51.4%	58人 20.7%	1人 0.4%	1人 0.4%	3人 1.1%	280人 100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

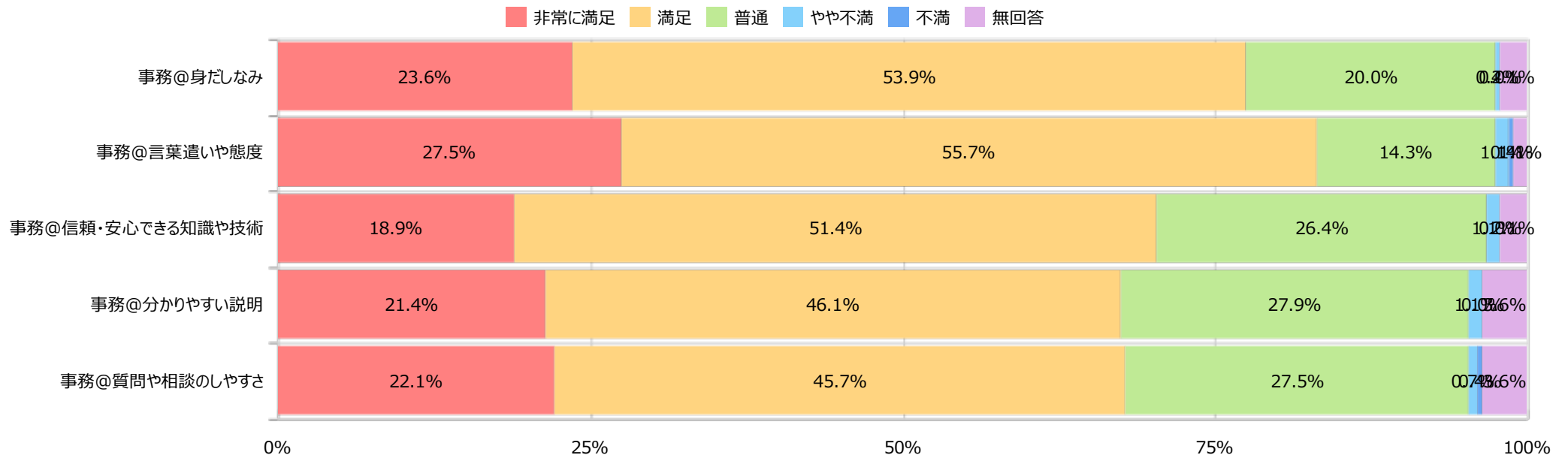
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師@身だしなみ	65人 23.2%	158人 56.4%	53人 18.9%	2人 0.7%	0人 0.0%	2人 0.7%	280人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	70人 25.0%	165人 58.9%	39人 13.9%	2人 0.7%	0人 0.0%	4人 1.4%	280人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	80人 28.6%	146人 52.1%	43人 15.4%	4人 1.4%	0人 0.0%	7人 2.5%	280人 100.0%
医師@分かりやすい説明	78人 27.9%	152人 54.3%	43人 15.4%	2人 0.7%	0人 0.0%	5人 1.8%	280人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	74人 26.4%	148人 52.9%	53人 18.9%	1人 0.4%	0人 0.0%	4人 1.4%	280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	66人 23.6%	151人 53.9%	56人 20.0%	1人 0.4%	0人 0.0%	6人 2.1%	280人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	77人 27.5%	156人 55.7%	40人 14.3%	3人 1.1%	1人 0.4%	3人 1.1%	280人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	53人 18.9%	144人 51.4%	74人 26.4%	3人 1.1%	0人 0.0%	6人 2.1%	280人 100.0%
事務@分かりやすい説明	60人 21.4%	129人 46.1%	78人 27.9%	3人 1.1%	0人 0.0%	10人 3.6%	280人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	62人 22.1%	128人 45.7%	77人 27.5%	2人 0.7%	1人 0.4%	10人 3.6%	280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 診察室・検査室の雰囲気	7.672	51.8
◆	2 安全な医療サービス	4.940	61.9
◆	3 会計待ち時間	3.539	40.9
◆	4 プライバシー配慮	3.037	51.1
◆	5 事務@質問や相談のしやすさ	2.189	70.4
◆	6 事務@分かりやすい説明	1.825	70.0
◆	7 納得して治療を受けた	1.570	71.1
◆	8 看護@信頼・安心できる知識や技術	1.479	78.1
◆	9 待合の雰囲気	1.411	50.4
◆	10 診療・予約時間への配慮	1.353	57.1
◆	11 事務@信頼・安心できる知識や技術	1.164	71.9
◆	12 診察待ち時間	0.140	36.4
◆	13 看護@分かりやすい説明	-0.228	78.0
◆	14 情報提供の適切さ	-0.281	51.8
◆	15 医師@身だしなみ	-0.335	80.2
◆	16 医師@分かりやすい説明	-0.414	83.6
◆	17 医師@信頼・安心できる知識や技術	-0.501	82.8
◆	18 医師@質問や相談のしやすさ	-0.798	80.4
◆	19 看護@身だしなみ	-0.995	80.7
◆	20 看護@質問や相談のしやすさ	-1.163	78.3
◆	21 事務@身だしなみ	-1.274	79.2
◆	22 トイレ・洗面所	-1.864	46.4
◆	23 事務@言葉遣いや態度	-2.801	84.1
◆	24 看護@言葉遣いや態度	-3.027	87.8
◆	25 医師@言葉遣いや態度	-3.466	85.1
◆	26 バリアフリー	-4.970	58.5
◆	27 駐車場の利便性	-5.087	44.9

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「安全な医療サービス」

施設・設備・情報提供「診察室・検査室の雰囲気」

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@身だしなみ」「看護@質問や相談のしやすさ」「看護@言葉遣いや態度」

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

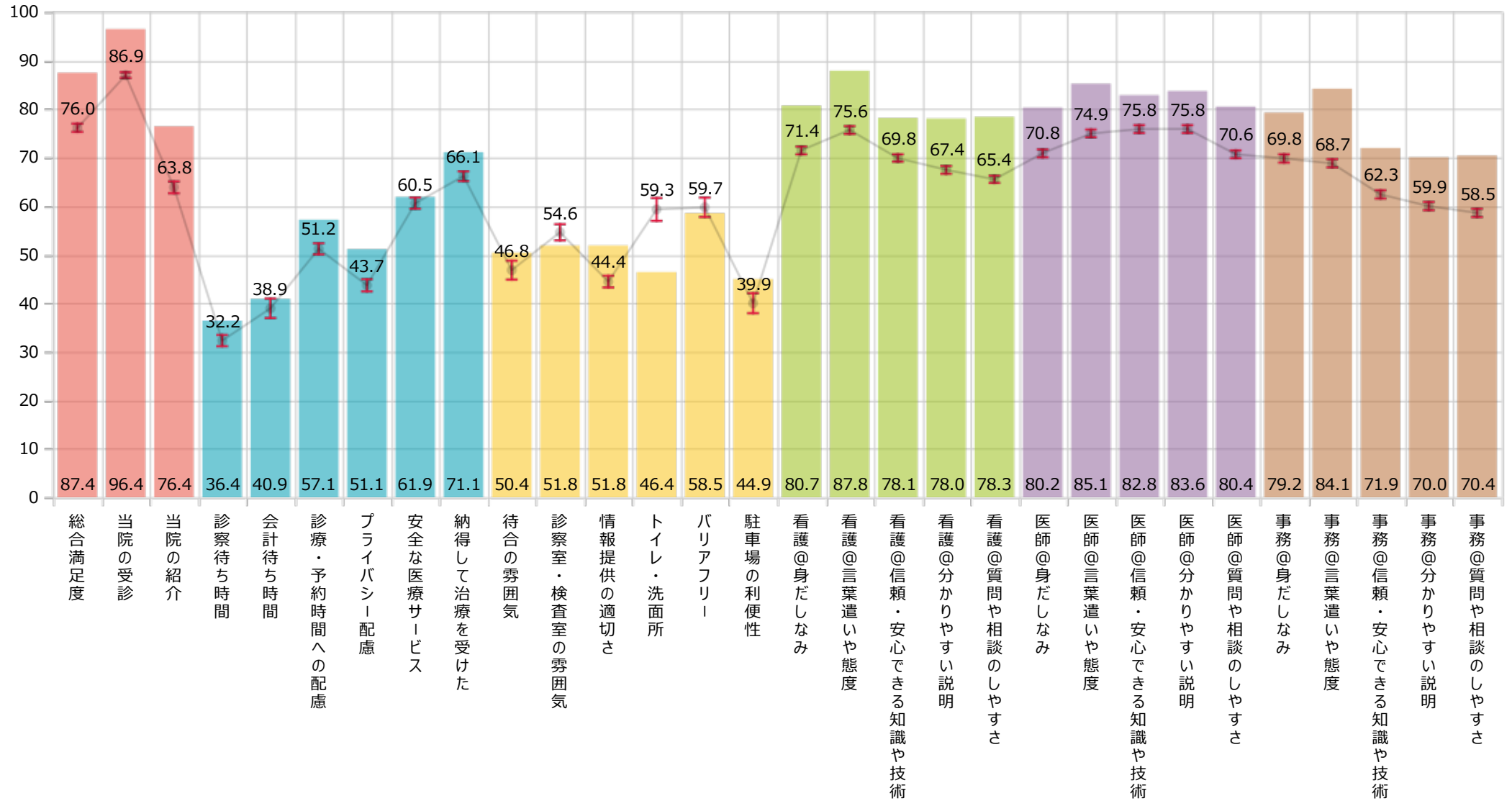
施設・設備・情報提供「待合の雰囲気」「情報提供の適切さ」「トイレ・洗面所」「バリアフリー」「駐車場の利便性」

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4月19日 9:29:05 現在



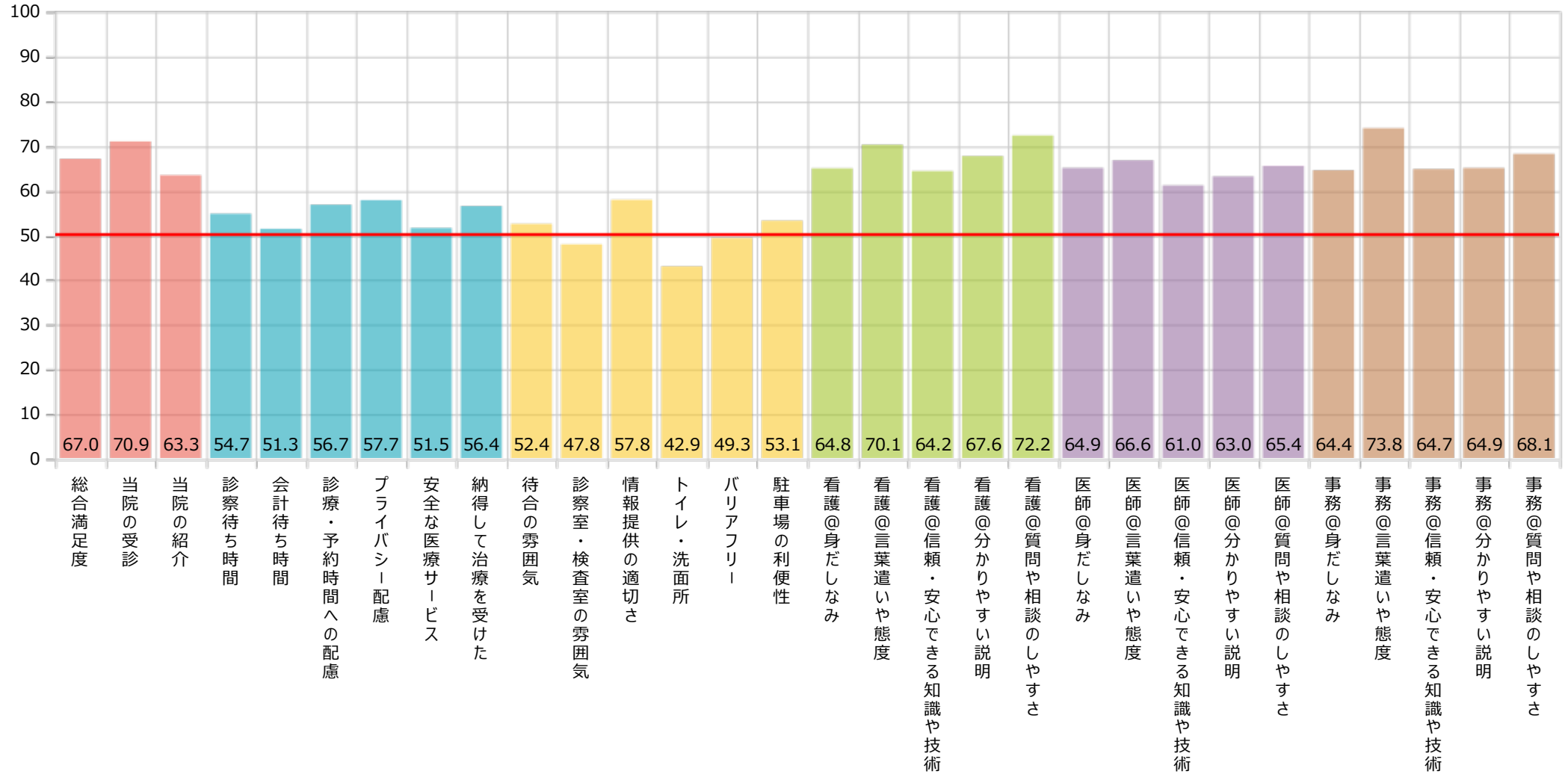
VI. ベンチマーク分析 2 / 2

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02月06日～2023年02月18日 ● 前回 2022年02月07日～2022年03月05日

