

外来患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：2021年 患者・職員満足度調査（2021年11月08日～2021年11月19日）

日本赤十字社

高山赤十字病院 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

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

2021年11月08日～2021年11月19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

470

回収数

437

回収率

93.0%

有効回答数

430

有効回答率

98.4%

II. 調査票

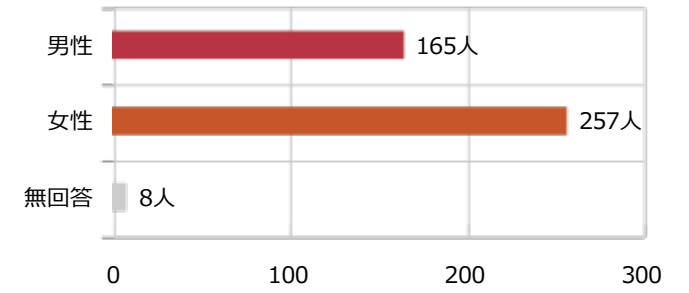
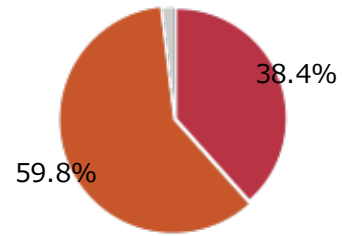
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 診察までの待ち時間	診察待ち時間	医療サービス	1 性別
2 待合の構造・設備や雰囲気	待合の雰囲気	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 駐車場のスペース、利便性	駐車場の利便性	施設・設備・情報提供	3 本日の受診予約
4 院内案内や掲示物などの情報提供の適切さ	情報提供の適切さ	施設・設備・情報提供	4 本日の診察待ち時間
5 待合・診察室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	5 本日の受診科目（複数選択可）
6 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	6 当院を選んだ理由（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」257 人、「男性」165 人で「女性」が多いです。

選択肢	回答数 (人)	構成比
男性	165	38.4%
女性	257	59.8%
無回答	8	1.9%
合計	430	100.0%

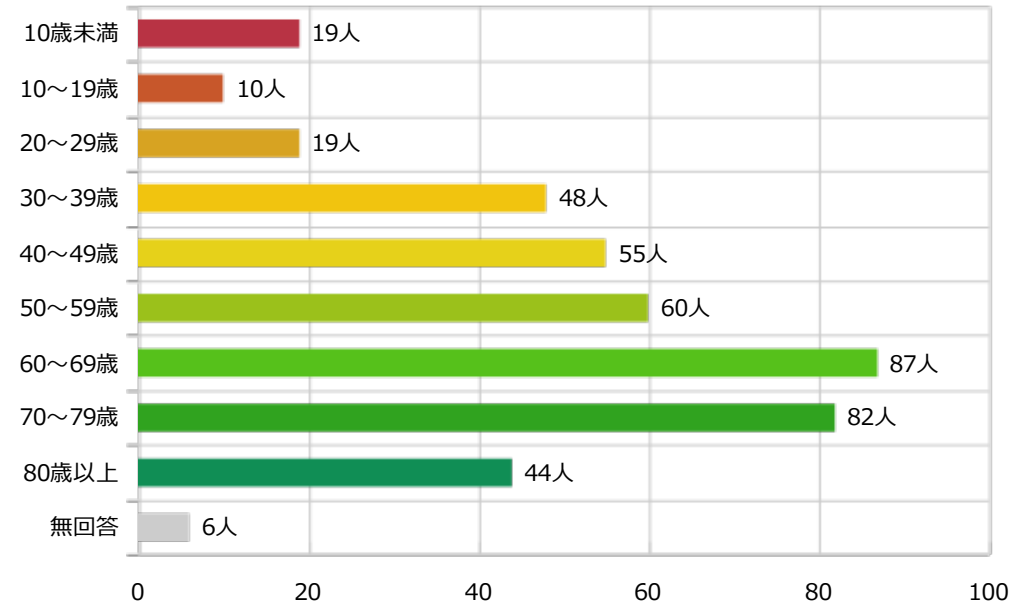


Ⅲ. 属性調査 2 / 6

年齢

「60～69歳」が 87 人と最も多いです。次いで「70～79歳」82 人、「50～59歳」60 人となっています。最も少ないのは「10～19歳」の 10 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
10歳未満	19	4.4%
10～19歳	10	2.3%
20～29歳	19	4.4%
30～39歳	48	11.2%
40～49歳	55	12.8%
50～59歳	60	14.0%
60～69歳	87	20.2%
70～79歳	82	19.1%
80歳以上	44	10.2%
無回答	6	1.4%
合計	430	100.0%

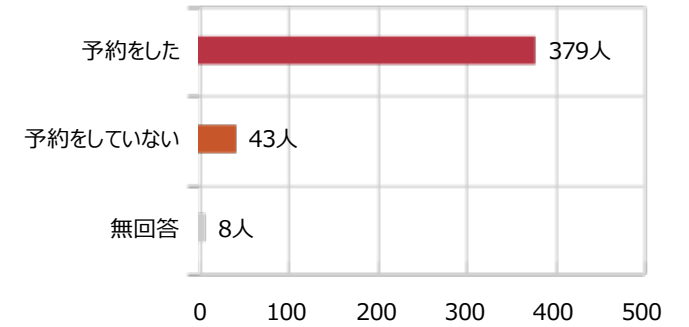
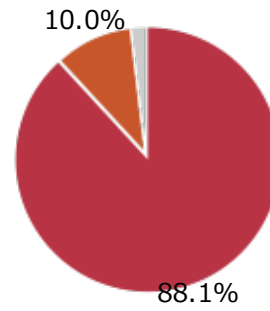


Ⅲ. 属性調査 3 / 6

本日の受診予約

「予約をした」379人、「予約をしていない」43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	■	379	88.1%
予約をしていない	■	43	10.0%
無回答	■	8	1.9%
合計		430	100.0%

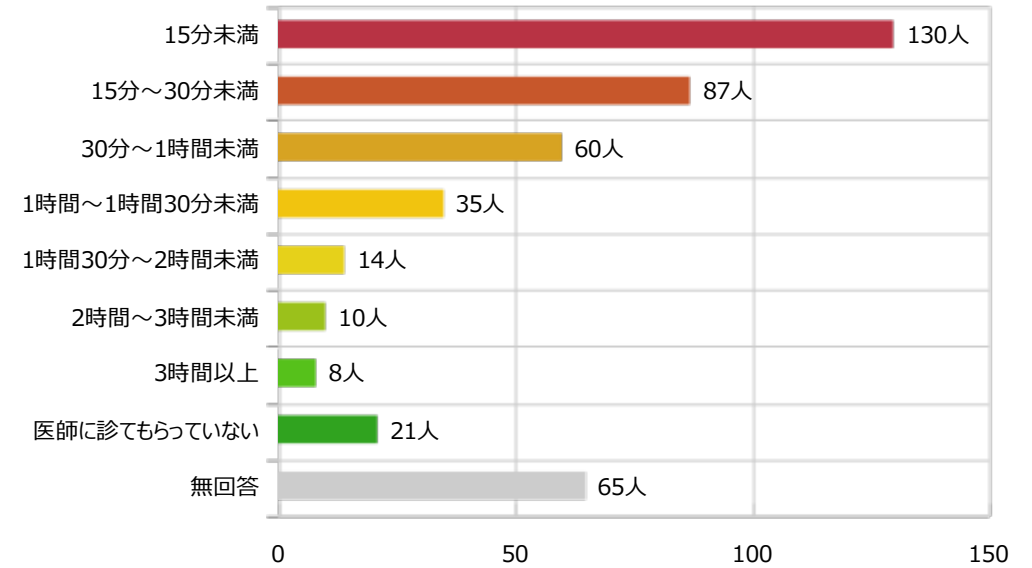


Ⅲ. 属性調査 4 / 6

本日の診察待ち時間

「15分未満」が 130 人と最も多いです。次いで「15分～30分未満」87人、「30分～1時間未満」60人となっています。最も少ないのは「3時間以上」の8人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
15分未満	130	30.2%
15分～30分未満	87	20.2%
30分～1時間未満	60	14.0%
1時間～1時間30分未満	35	8.1%
1時間30分～2時間未満	14	3.3%
2時間～3時間未満	10	2.3%
3時間以上	8	1.9%
医師に診てもらっていない	21	4.9%
無回答	65	15.1%
合計	430	100.0%

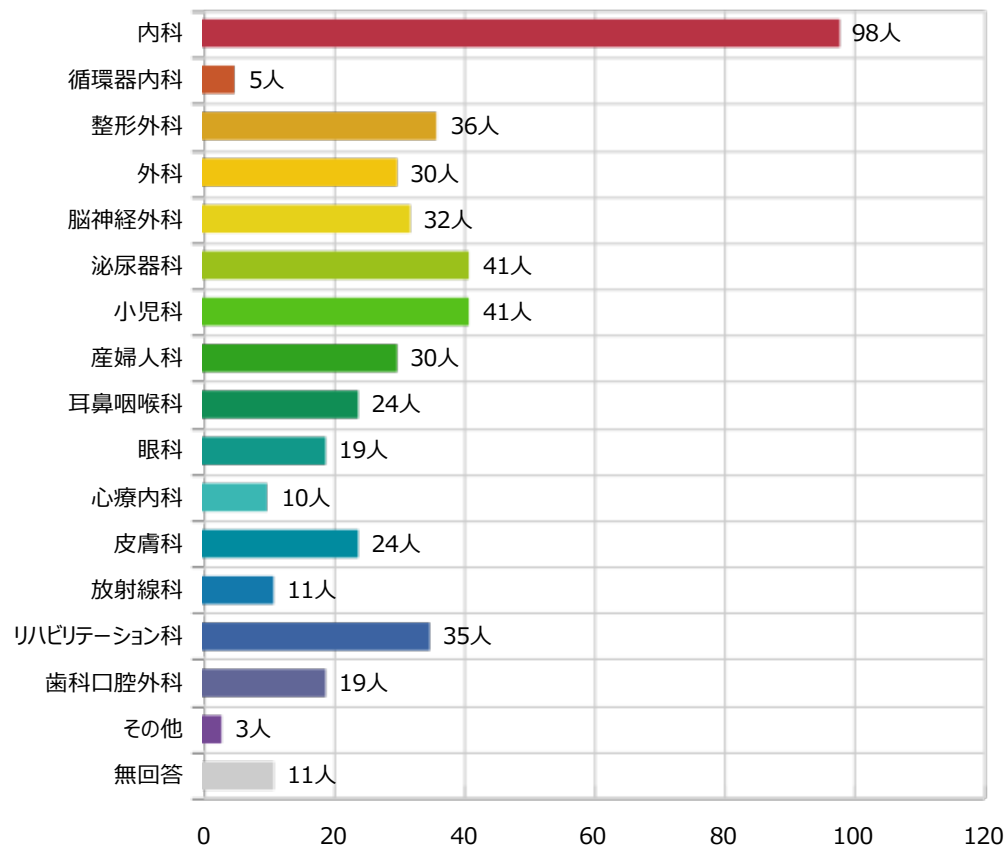


Ⅲ. 属性調査 5 / 6

複数 本日の受診科目

「内科」が 98 人と最も多いです。次いで「泌尿器科」「小児科」 41 人、「整形外科」 36 人となっています。最も少ないのは「その他」の 3 人です。

選択肢	回答数
内科	98
循環器内科	5
整形外科	36
外科	30
脳神経外科	32
泌尿器科	41
小児科	41
産婦人科	30
耳鼻咽喉科	24
眼科	19
心療内科	10
皮膚科	24
放射線科	11
リハビリテーション科	35
歯科口腔外科	19
その他	3
無回答	11

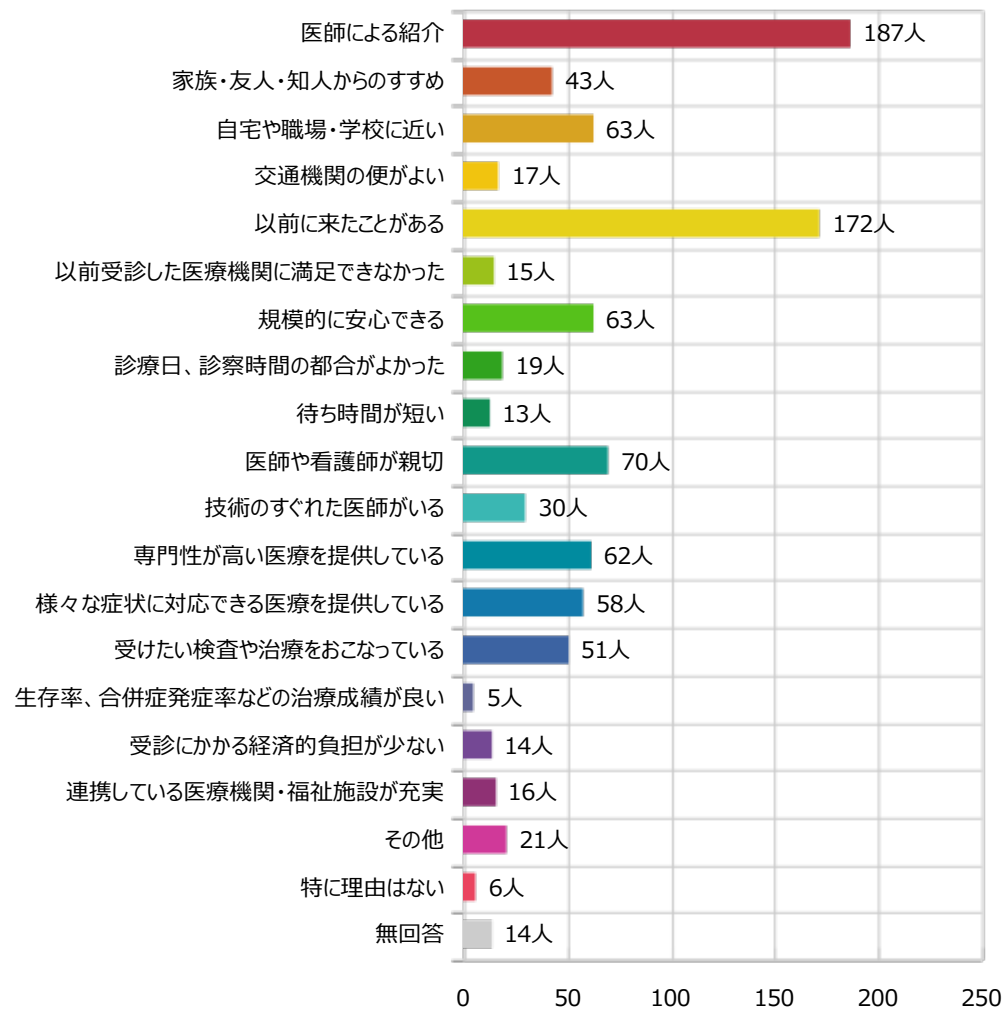


Ⅲ. 属性調査 6 / 6

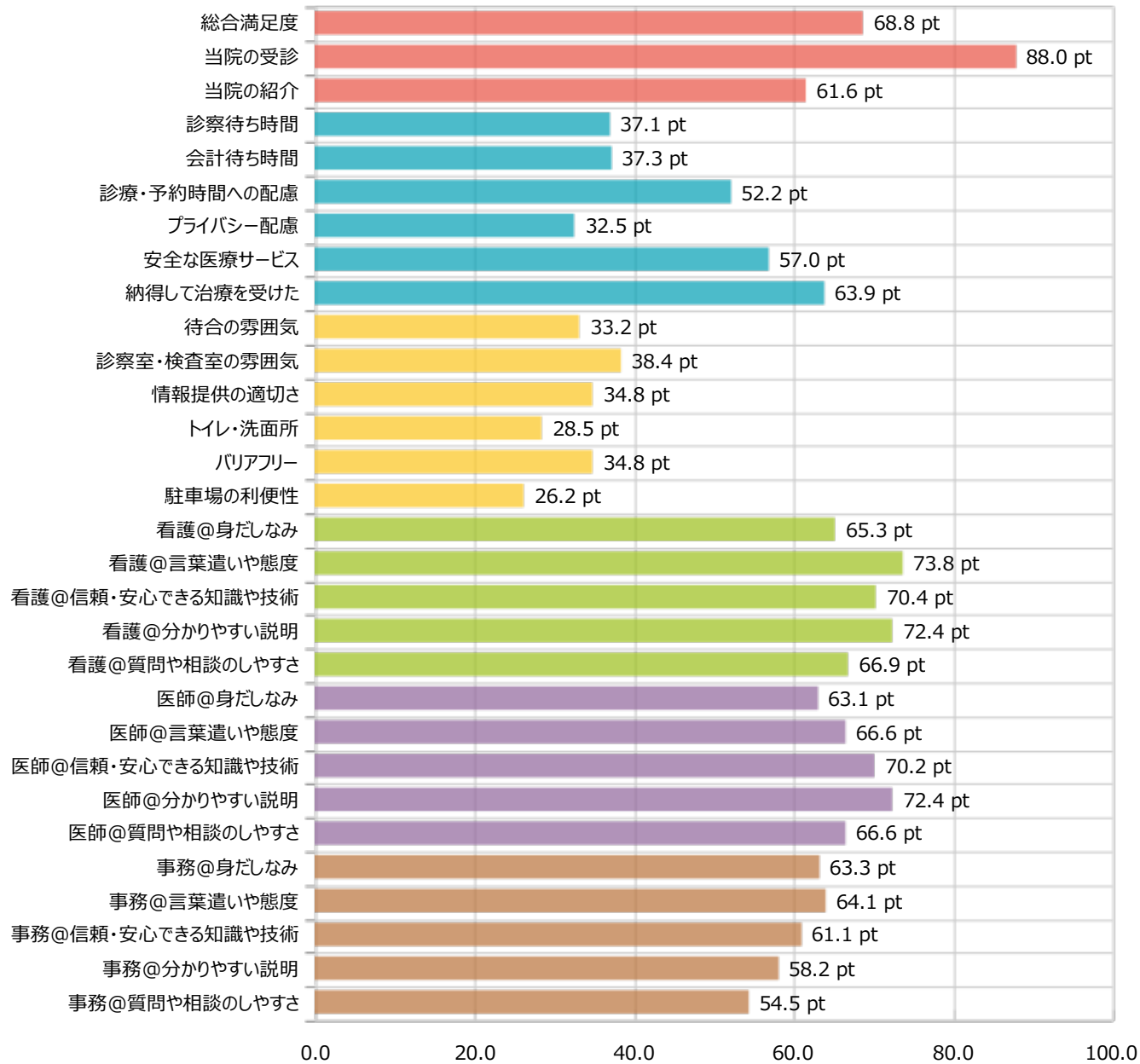
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 187 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」172 人、「医師や看護師が親切」70 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	187
家族・友人・知人からのすすめ	43
自宅や職場・学校に近い	63
交通機関の便がよい	17
以前に来たことがある	172
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	63
診療日、診察時間の都合がよかった	19
待ち時間が短い	13
医師や看護師が親切	70
技術のすぐれた医師がいる	30
専門性が高い医療を提供している	62
様々な症状に対応できる医療を提供している	58
受けたい検査や治療をおこなっている	51
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	14
連携している医療機関・福祉施設が充実	16
その他	21
特に理由はない	6
無回答	14



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **68.8** 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 88.0 ポイントです。

次いで「看護@言葉遣いや態度」の 73.8 ポイント、「看護@分かりやすい説明」「医師@分かりやすい説明」の 72.4 ポイントとなっています。

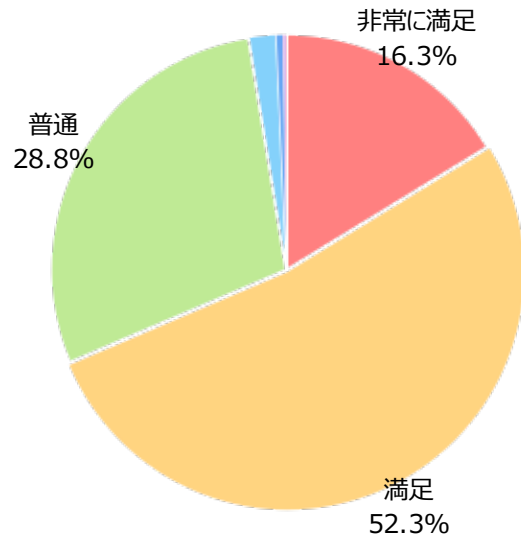
最もポイントが低いのは、「駐車場の利便性」の 26.2 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

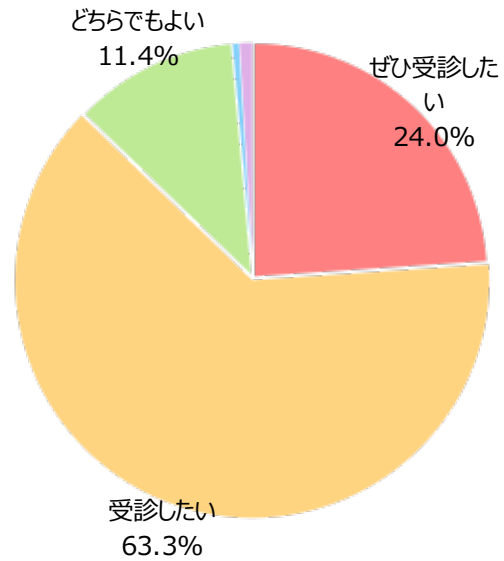
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

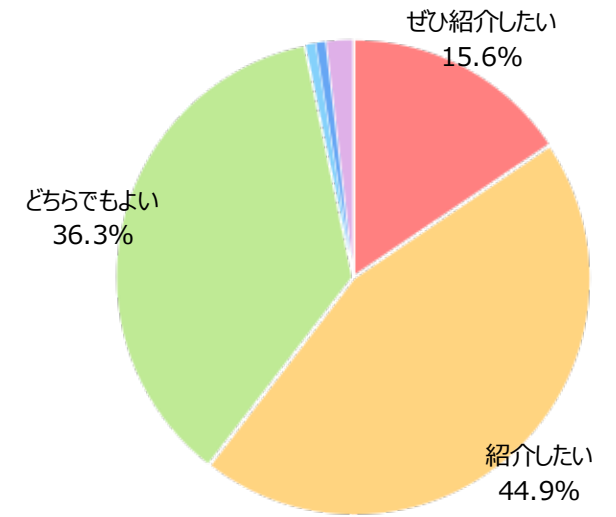
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	70	16.3%
満足	225	52.3%
普通	124	28.8%
やや不満	8	1.9%
不満	2	0.5%
無回答	1	0.2%
合計	430	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	103	24.0%
受診したい	272	63.3%
どちらでもよい	49	11.4%
あまり受診したくない	2	0.5%
受診したくない	0	0.0%
無回答	4	0.9%
合計	430	100.0%



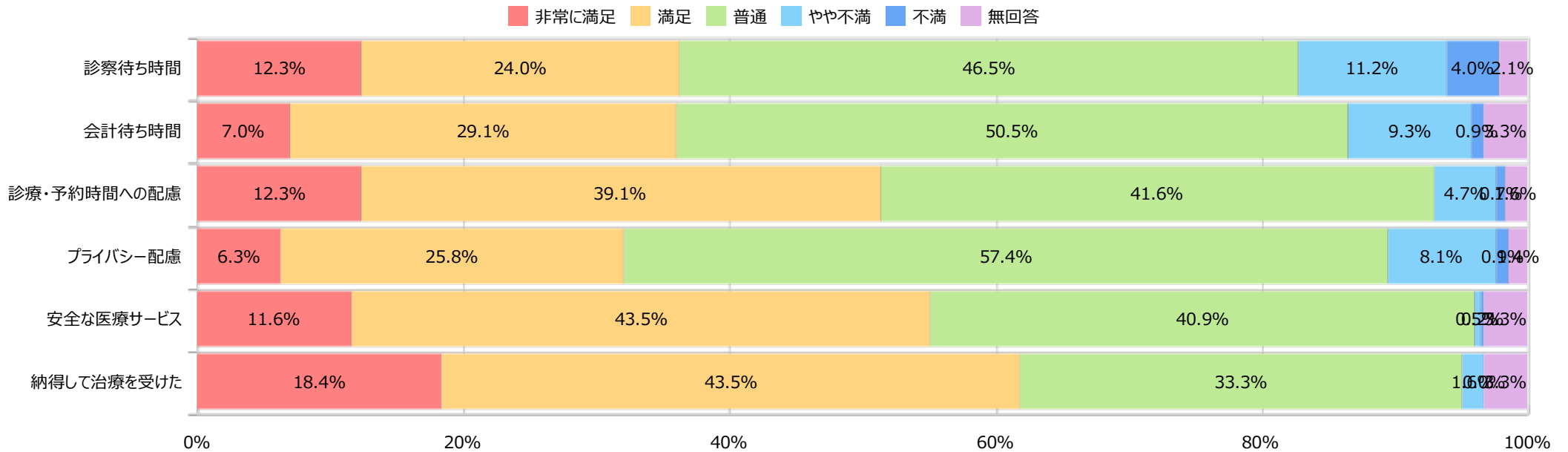
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	67	15.6%
紹介したい	193	44.9%
どちらでもよい	156	36.3%
あまり紹介したくない	3	0.7%
紹介したくない	3	0.7%
無回答	8	1.9%
合計	430	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

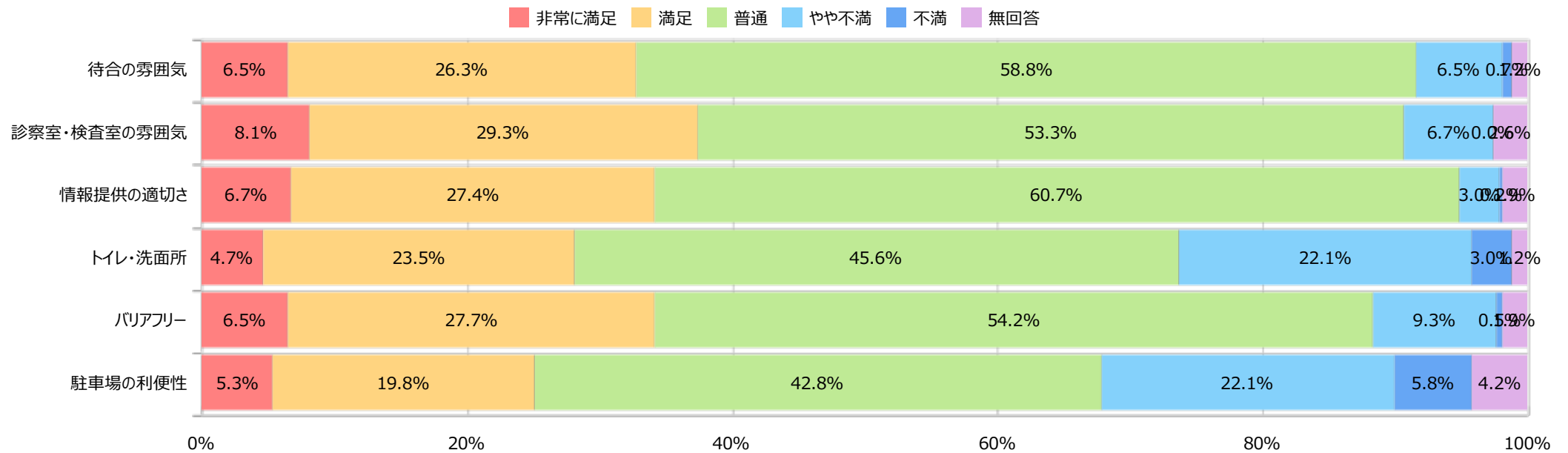
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
診察待ち時間	53人	12.3%	103人	24.0%	200人	46.5%	48人	11.2%	17人	4.0%	9人	2.1%	430人	100.0%
会計待ち時間	30人	7.0%	125人	29.1%	217人	50.5%	40人	9.3%	4人	0.9%	14人	3.3%	430人	100.0%
診療・予約時間への配慮	53人	12.3%	168人	39.1%	179人	41.6%	20人	4.7%	3人	0.7%	7人	1.6%	430人	100.0%
プライバシー配慮	27人	6.3%	111人	25.8%	247人	57.4%	35人	8.1%	4人	0.9%	6人	1.4%	430人	100.0%
安全な医療サービス	50人	11.6%	187人	43.5%	176人	40.9%	2人	0.5%	1人	0.2%	14人	3.3%	430人	100.0%
納得して治療を受けた	79人	18.4%	187人	43.5%	143人	33.3%	7人	1.6%	0人	0.0%	14人	3.3%	430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

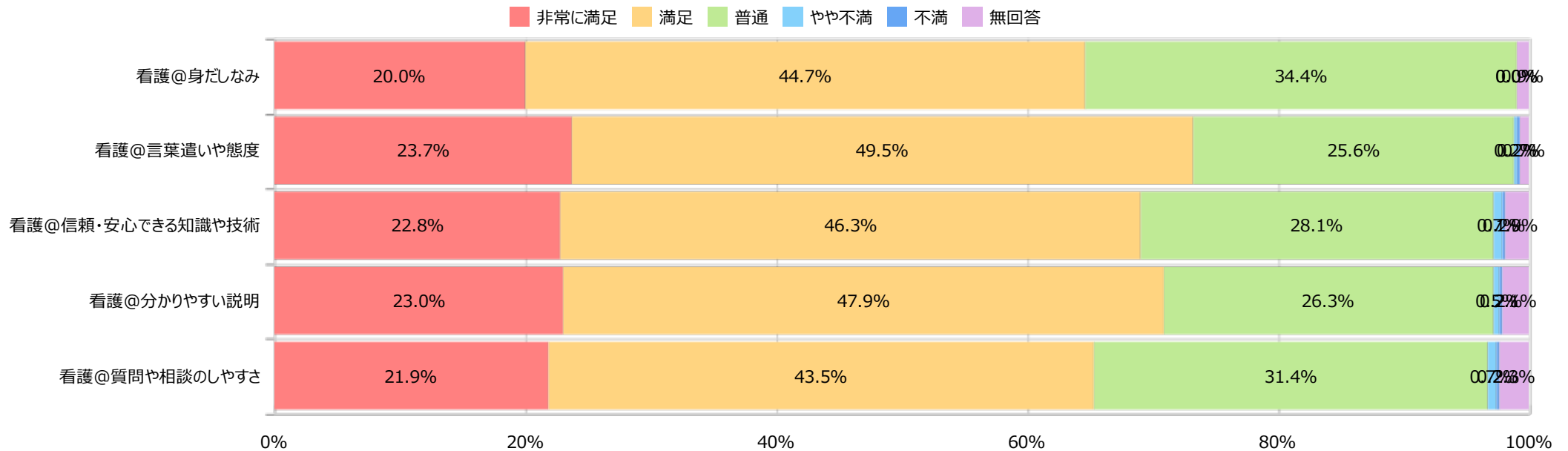
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
待合の雰囲気	28人	6.5%	113人	26.3%	253人	58.8%	28人	6.5%	3人	0.7%	5人	1.2%	430人	100.0%
診察室・検査室の雰囲気	35人	8.1%	126人	29.3%	229人	53.3%	29人	6.7%	0人	0.0%	11人	2.6%	430人	100.0%
情報提供の適切さ	29人	6.7%	118人	27.4%	261人	60.7%	13人	3.0%	1人	0.2%	8人	1.9%	430人	100.0%
トイレ・洗面所	20人	4.7%	101人	23.5%	196人	45.6%	95人	22.1%	13人	3.0%	5人	1.2%	430人	100.0%
バリアフリー	28人	6.5%	119人	27.7%	233人	54.2%	40人	9.3%	2人	0.5%	8人	1.9%	430人	100.0%
駐車場の利便性	23人	5.3%	85人	19.8%	184人	42.8%	95人	22.1%	25人	5.8%	18人	4.2%	430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

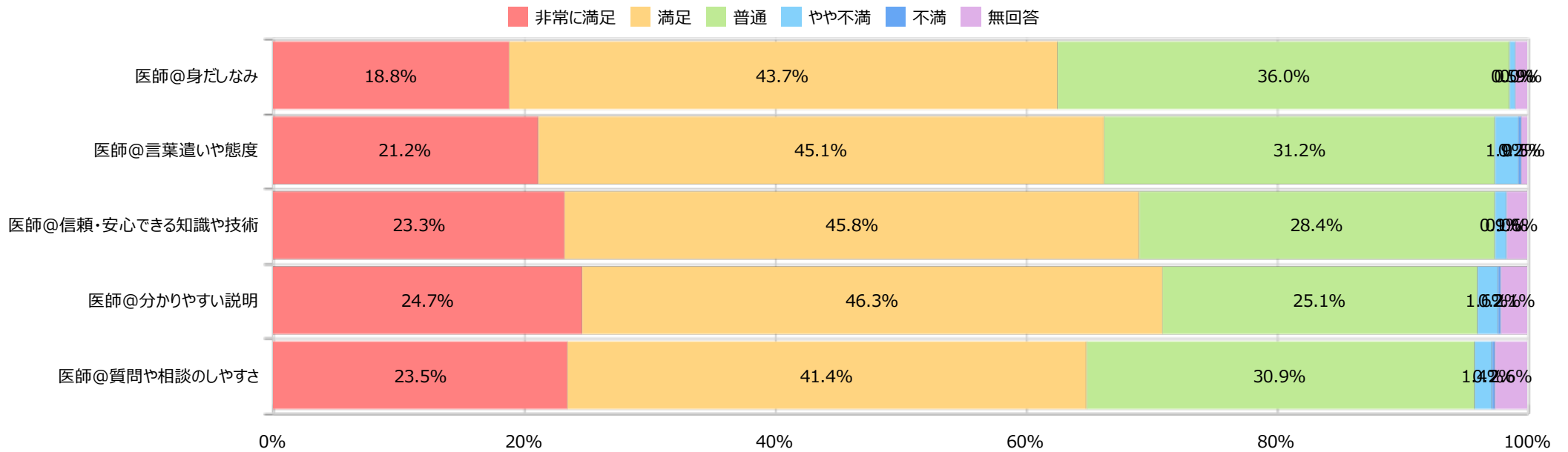
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	86人 20.0%	192人 44.7%	148人 34.4%	0人 0.0%	0人 0.0%	4人 0.9%	430人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	102人 23.7%	213人 49.5%	110人 25.6%	1人 0.2%	1人 0.2%	3人 0.7%	430人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	98人 22.8%	199人 46.3%	121人 28.1%	3人 0.7%	1人 0.2%	8人 1.9%	430人 100.0%
看護@分かりやすい説明	99人 23.0%	206人 47.9%	113人 26.3%	2人 0.5%	1人 0.2%	9人 2.1%	430人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	94人 21.9%	187人 43.5%	135人 31.4%	3人 0.7%	1人 0.2%	10人 2.3%	430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	81人 18.8%	188人 43.7%	155人 36.0%	2人 0.5%	0人 0.0%	4人 0.9%	430人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	91人 21.2%	194人 45.1%	134人 31.2%	8人 1.9%	1人 0.2%	2人 0.5%	430人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	100人 23.3%	197人 45.8%	122人 28.4%	4人 0.9%	0人 0.0%	7人 1.6%	430人 100.0%
医師@分かりやすい説明	106人 24.7%	199人 46.3%	108人 25.1%	7人 1.6%	1人 0.2%	9人 2.1%	430人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	101人 23.5%	178人 41.4%	133人 30.9%	6人 1.4%	1人 0.2%	11人 2.6%	430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	83人 19.3%	183人 42.6%	154人 35.8%	0人 0.0%	0人 0.0%	10人 2.3%	430人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	84人 19.5%	191人 44.4%	147人 34.2%	7人 1.6%	0人 0.0%	1人 0.2%	430人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	72人 16.7%	184人 42.8%	160人 37.2%	3人 0.7%	0人 0.0%	11人 2.6%	430人 100.0%
事務@分かりやすい説明	63人 14.7%	178人 41.4%	168人 39.1%	5人 1.2%	0人 0.0%	16人 3.7%	430人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	64人 14.9%	162人 37.7%	183人 42.6%	6人 1.4%	0人 0.0%	15人 3.5%	430人 100.0%

