

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（2023年01月17日～2023年01月27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

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01月17日～2023年01月27日

調査日数

11

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

433

回収数

419

回収率

96.8%

有効回答数

404

有効回答率

96.4%

II. 調査票

満足度調査

- 1 診察までの待ち時間
- 2 待合の構造・設備や雰囲気
- 3 駐車場のスペース、利便性
- 4 院内案内や掲示物などの情報提供の適切さ
- 5 待合・診察室でのプライバシーへの配慮
- 6 安全な医療サービスが行われている
- 7 診察室・検査室の構造・設備や雰囲気
- 8 会計までの待ち時間
- 9 診療時間・予約時間への配慮
- 10 納得して治療を受けることができた
- 11 トイレ・洗面所の使い心地、清潔さ
- 12 段差や障害物をなくすなどのバリアフリーへの配慮

総合満足度

- 1 全体として当院に満足していますか？
- 2 次回も当院を受診したいですか？
- 3 当院を他の方へ紹介したいと思いますか？

接遇

- 1 医師の言葉遣いや態度
- 2 看護師の言葉遣いや態度
- 3 事務の言葉遣いや態度
- 4 医師の身だしなみ
- 5 看護師の身だしなみ
- 6 事務の身だしなみ
- 7 医師は信頼し安心できる知識や技術を持っている
- 8 看護師は信頼し安心できる知識や技術を持っている
- 9 事務は信頼し安心できる知識や技術を持っている
- 10 医師からわかりやすい説明を受けた
- 11 看護師からわかりやすい説明を受けた
- 12 事務からわかりやすい説明を受けた
- 13 医師への質問や相談のしやすさ
- 14 看護師への質問や相談のしやすさ
- 15 事務への質問や相談のしやすさ

結果表示（グラフ・表での表記）

診察待ち時間
待合の雰囲気
駐車場の利便性
情報提供の適切さ
プライバシー配慮
安全な医療サービス
診察室・検査室の雰囲気
会計待ち時間
診療・予約時間への配慮
納得して治療を受けた
トイレ・洗面所
バリアフリー

総合満足度
当院の受診
当院の紹介

医師@言葉遣いや態度
看護@言葉遣いや態度
事務@言葉遣いや態度
医師@身だしなみ
看護@身だしなみ
事務@身だしなみ
医師@信頼・安心できる知識や技術
看護@信頼・安心できる知識や技術
事務@信頼・安心できる知識や技術
医師@分かりやすい説明
看護@分かりやすい説明
事務@分かりやすい説明
医師@質問や相談のしやすさ
看護@質問や相談のしやすさ
事務@質問や相談のしやすさ

設問分類

医療サービス
施設・設備・情報提供
施設・設備・情報提供
施設・設備・情報提供
医療サービス
医療サービス
施設・設備・情報提供
医療サービス
医療サービス
医療サービス
施設・設備・情報提供
施設・設備・情報提供

総合満足度
総合満足度
総合満足度

医師の接遇
看護師の接遇
事務の接遇
医師の接遇
看護師の接遇
事務の接遇
医師の接遇
看護師の接遇
事務の接遇
医師の接遇
看護師の接遇
事務の接遇
医師の接遇
看護師の接遇
事務の接遇

属性調査

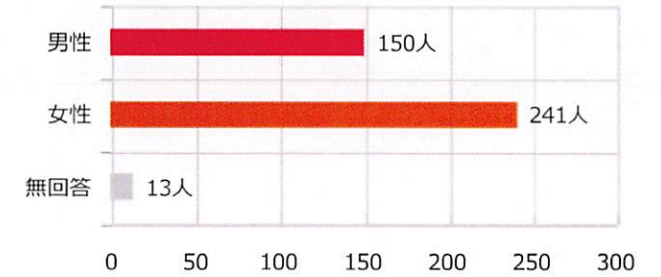
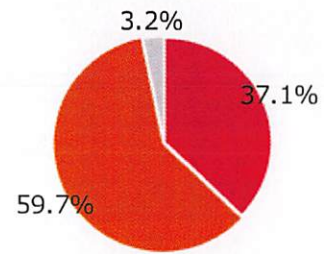
- 1 性別
- 2 年齢
- 3 本日の受診予約
- 4 本日の診察待ち時間
- 5 本日の受診科目（複数選択可）
- 6 当院を選んだ理由（複数選択可）

Ⅲ. 属性調査 1 / 6

性別

「女性」241 人、「男性」150 人で「女性」が多いです。

選択肢	回答数 (人)	構成比
男性	150	37.1%
女性	241	59.7%
無回答	13	3.2%
合計	404	100.0%

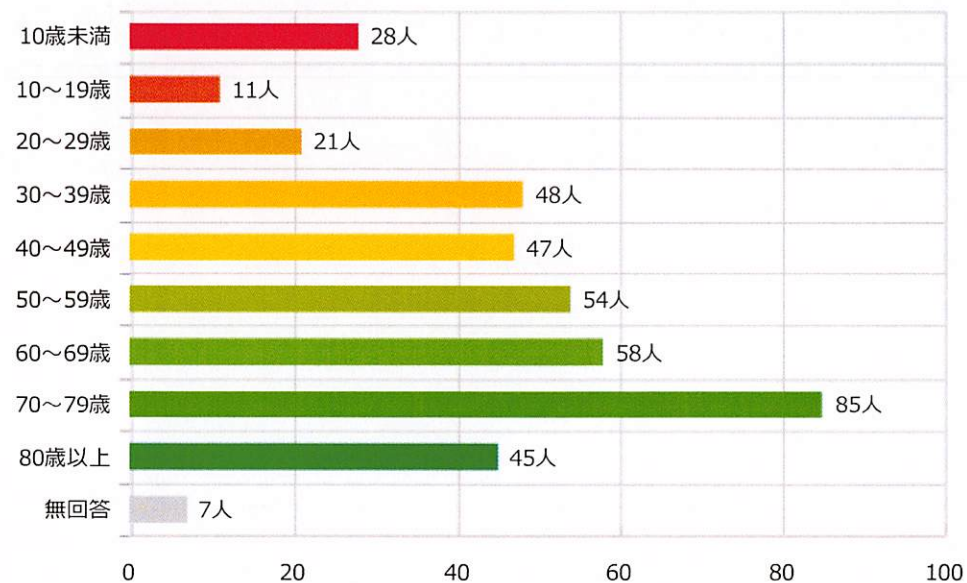


III. 属性調査 2 / 6

年齢

「70～79歳」が 85 人と最も多いです。次いで「60～69歳」58 人、「50～59歳」54 人となっています。最も少ないのは「10～19歳」の 11 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
10歳未満	28	6.9%
10～19歳	11	2.7%
20～29歳	21	5.2%
30～39歳	48	11.9%
40～49歳	47	11.6%
50～59歳	54	13.4%
60～69歳	58	14.4%
70～79歳	85	21.0%
80歳以上	45	11.1%
無回答	7	1.7%
合計	404	100.0%

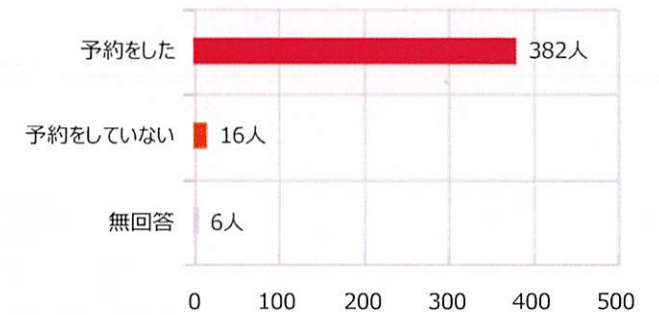
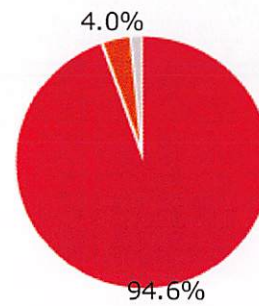


III. 属性調査 3 / 6

本日の受診予約

「予約をした」382人、「予約をしていない」16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	382	94.6%
予約をしていない	16	4.0%
無回答	6	1.5%
合計	404	100.0%

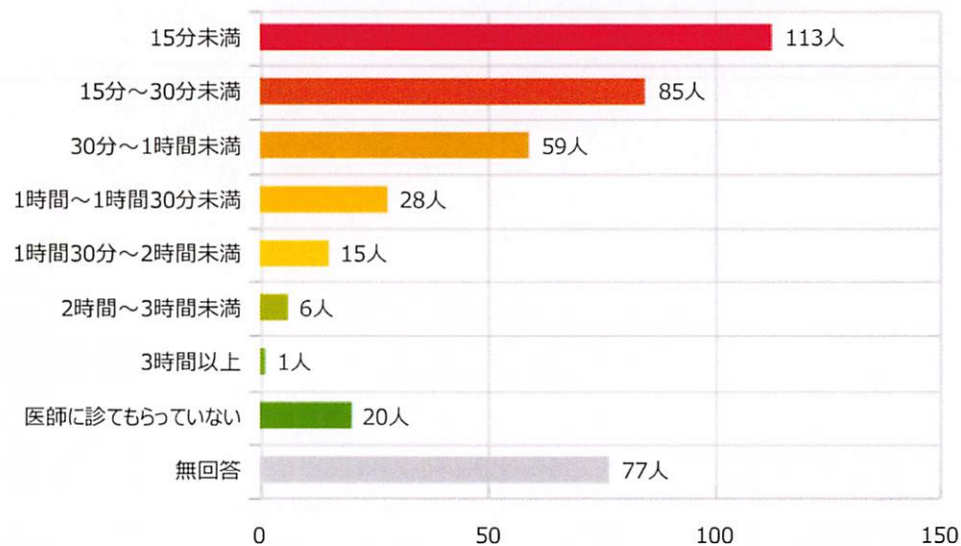


III. 属性調査 4 / 6

本日の診察待ち時間

「15分未満」が 113 人と最も多いです。次いで「15分～30分未満」85 人、「30分～1時間未満」59 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	113	28.0%
15分～30分未満	85	21.0%
30分～1時間未満	59	14.6%
1時間～1時間30分未満	28	6.9%
1時間30分～2時間未満	15	3.7%
2時間～3時間未満	6	1.5%
3時間以上	1	0.2%
医師に診てもらっていない	20	5.0%
無回答	77	19.1%
合計	404	100.0%

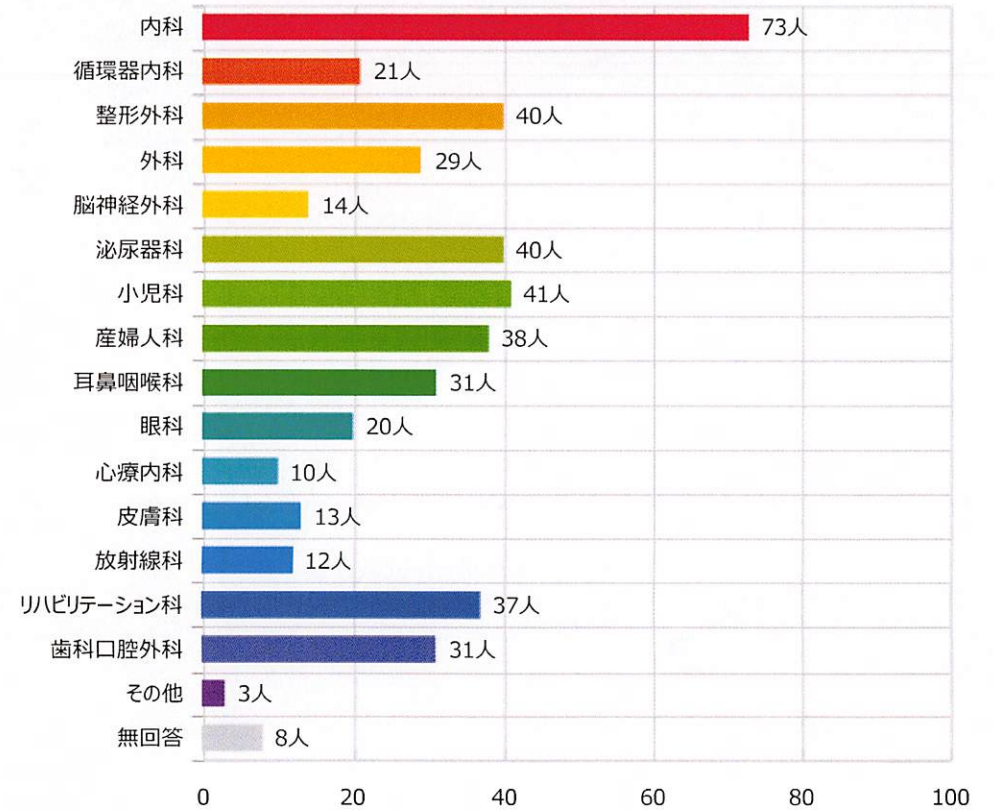


III. 属性調査 5 / 6

複数 本日の受診科目

「内科」が 73 人と最も多いです。次いで「小児科」41 人、「整形外科」「泌尿器科」40 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	73
循環器内科	21
整形外科	40
外科	29
脳神経外科	14
泌尿器科	40
小児科	41
産婦人科	38
耳鼻咽喉科	31
眼科	20
心療内科	10
皮膚科	13
放射線科	12
リハビリテーション科	37
歯科口腔外科	31
その他	3
無回答	8

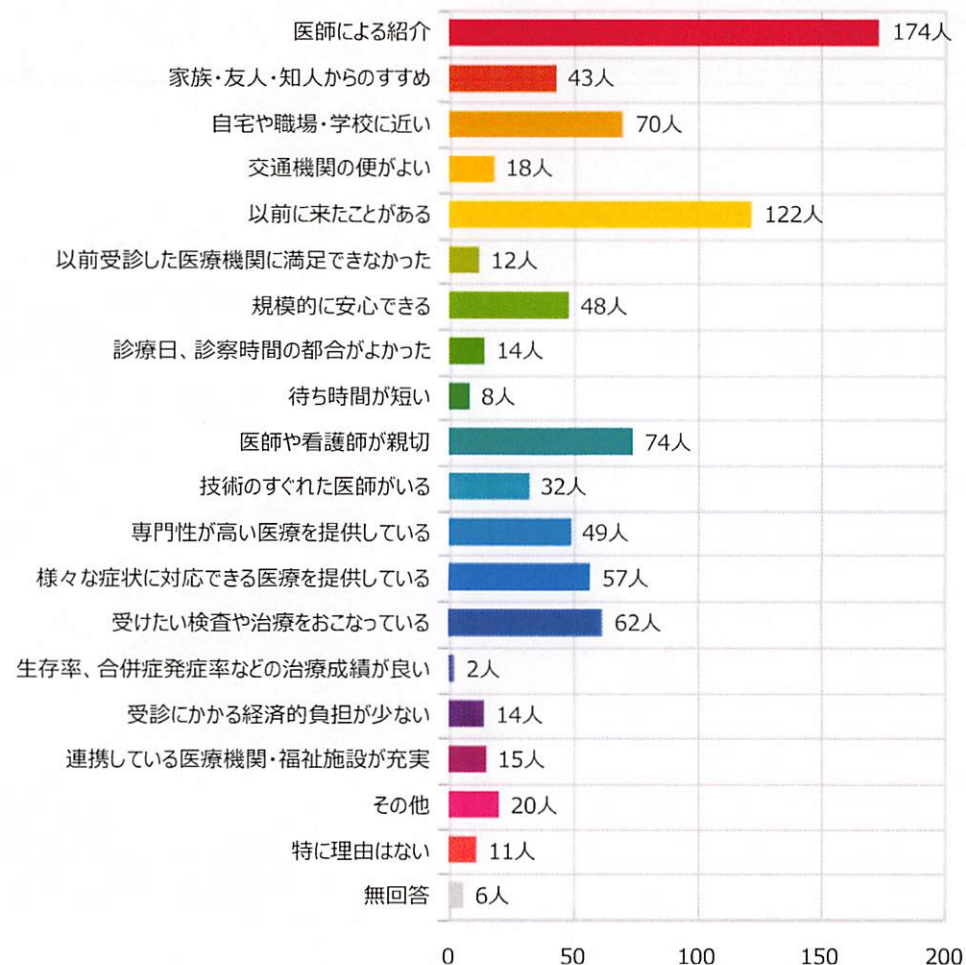


III. 属性調査 6 / 6

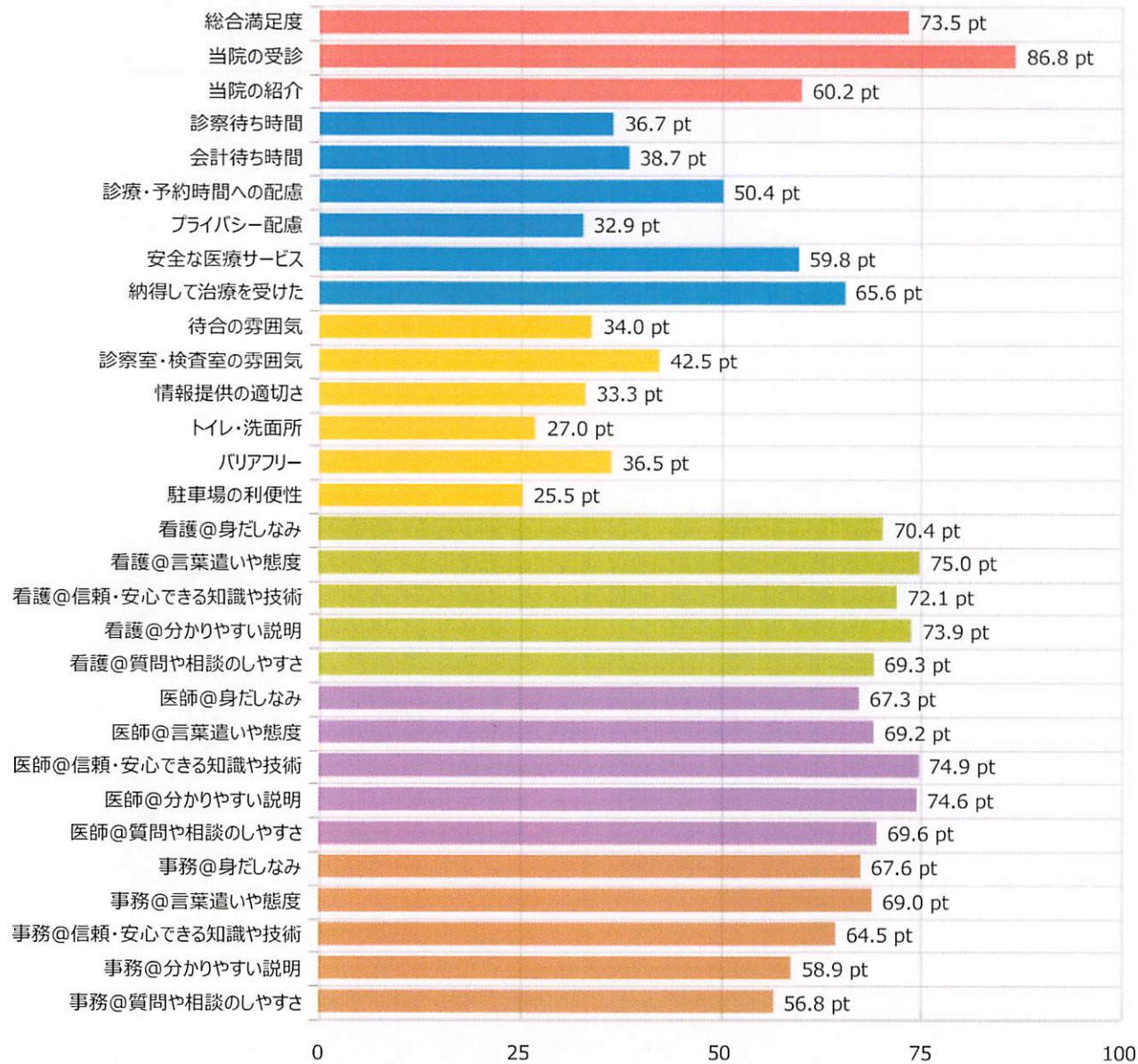
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 174 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」122 人、「医師や看護師が親切」74 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 2 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	174
家族・友人・知人からのすすめ	43
自宅や職場・学校に近い	70
交通機関の便が良い	18
以前に来たことがある	122
以前受診した医療機関に満足できなかった	12
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	14
待ち時間が短い	8
医師や看護師が親切	74
技術のすぐれた医師がいる	32
専門性が高い医療を提供している	49
様々な症状に対応できる医療を提供している	57
受けたい検査や治療をおこなっている	62
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	2
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	15
その他	20
特に理由はない	11
無回答	6



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **73.5** 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、「当院の受診」の 86.8 ポイントです。

次いで「看護@言葉遣いや態度」の 75.0 ポイント、「医師@信頼・安心できる知識や技術」の 74.9 ポイントとなっています。

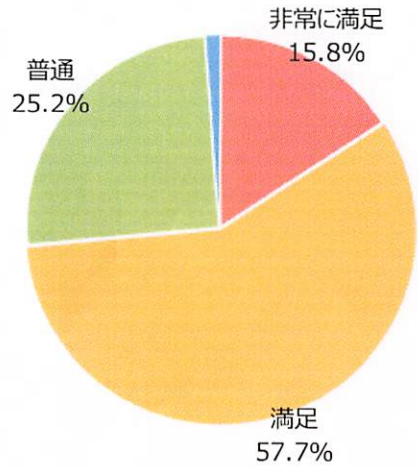
最もポイントが低いのは、「駐車場の利便性」の 25.5 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

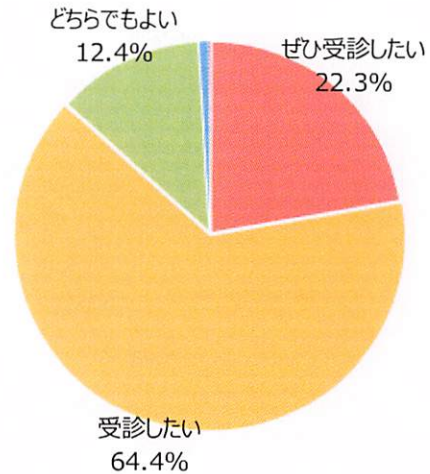
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

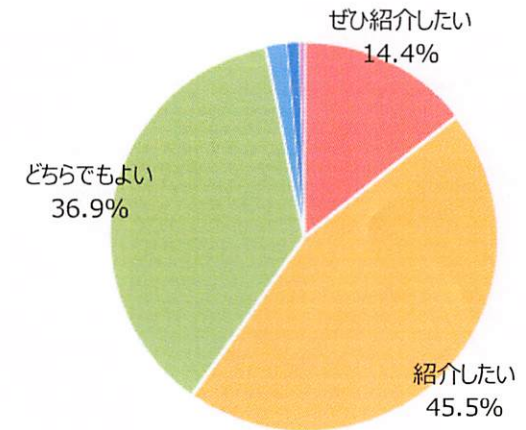
総合満足度	回答数 (人)	構成比
非常に満足	64	15.8%
満足	233	57.7%
普通	102	25.2%
やや不満	5	1.2%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	404	100.0%



当院の受診	回答数 (人)	構成比
ぜひ受診したい	90	22.3%
受診したい	260	64.4%
どちらでもよい	50	12.4%
あまり受診したくない	3	0.7%
受診したくない	0	0.0%
無回答	1	0.2%
合計	404	100.0%



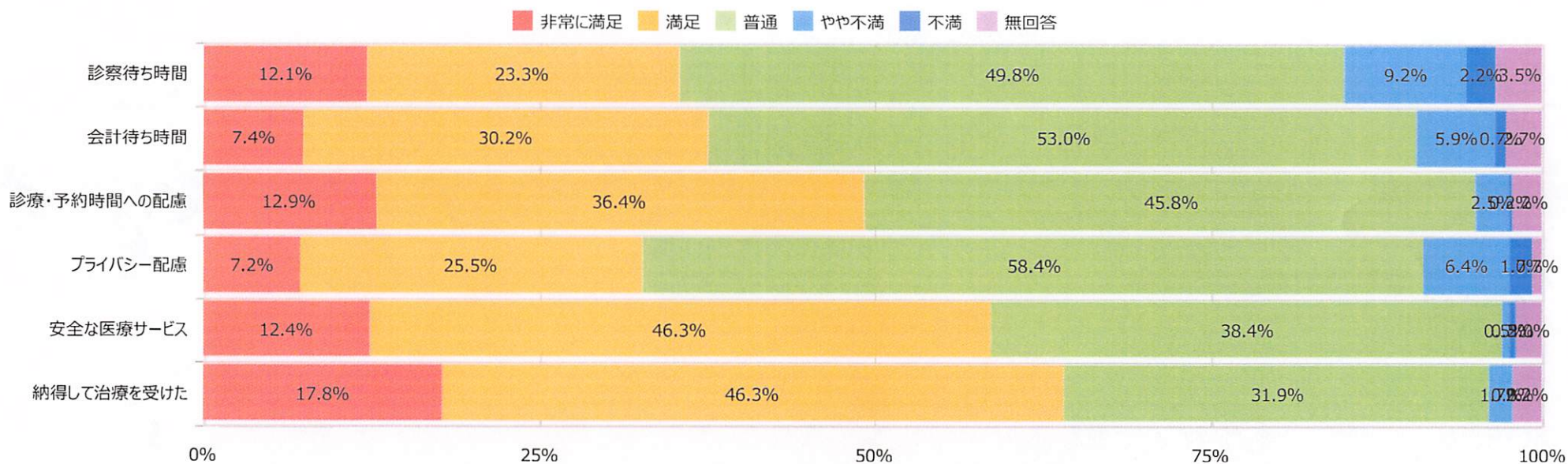
当院の紹介	回答数 (人)	構成比
ぜひ紹介したい	58	14.4%
紹介したい	184	45.5%
どちらでもよい	149	36.9%
あまり紹介したくない	7	1.7%
紹介したくない	4	1.0%
無回答	2	0.5%
合計	404	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

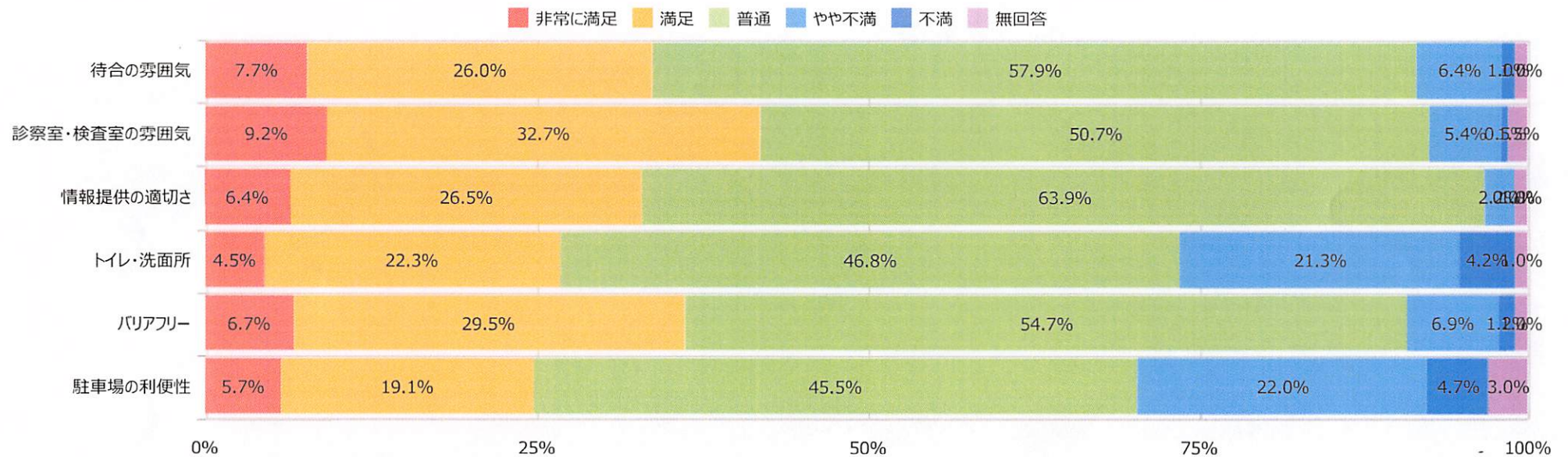
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
診察待ち時間	49人	12.1%	94人	23.3%	201人	49.8%	37人	9.2%	9人	2.2%	14人	3.5%	404人	100.0%
会計待ち時間	30人	7.4%	122人	30.2%	214人	53.0%	24人	5.9%	3人	0.7%	11人	2.7%	404人	100.0%
診療・予約時間への配慮	52人	12.9%	147人	36.4%	185人	45.8%	10人	2.5%	1人	0.2%	9人	2.2%	404人	100.0%
プライバシー配慮	29人	7.2%	103人	25.5%	236人	58.4%	26人	6.4%	7人	1.7%	3人	0.7%	404人	100.0%
安全な医療サービス	50人	12.4%	187人	46.3%	155人	38.4%	2人	0.5%	2人	0.5%	8人	2.0%	404人	100.0%
納得して治療を受けた	72人	17.8%	187人	46.3%	129人	31.9%	7人	1.7%	0人	0.0%	9人	2.2%	404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

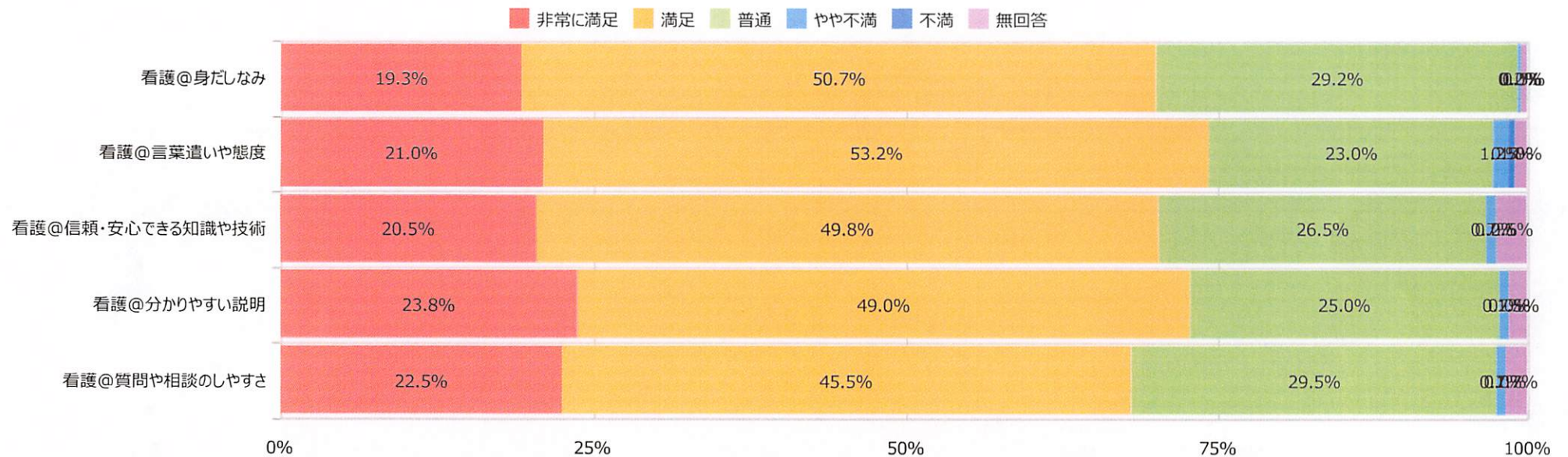
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
待合の雰囲気	31人	7.7%	105人	26.0%	234人	57.9%	26人	6.4%	4人	1.0%	4人	1.0%	404人	100.0%
診察室・検査室の雰囲気	37人	9.2%	132人	32.7%	205人	50.7%	22人	5.4%	2人	0.5%	6人	1.5%	404人	100.0%
情報提供の適切さ	26人	6.4%	107人	26.5%	258人	63.9%	9人	2.2%	0人	0.0%	4人	1.0%	404人	100.0%
トイレ・洗面所	18人	4.5%	90人	22.3%	189人	46.8%	86人	21.3%	17人	4.2%	4人	1.0%	404人	100.0%
バリアフリー	27人	6.7%	119人	29.5%	221人	54.7%	28人	6.9%	5人	1.2%	4人	1.0%	404人	100.0%
駐車場の利便性	23人	5.7%	77人	19.1%	184人	45.5%	89人	22.0%	19人	4.7%	12人	3.0%	404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

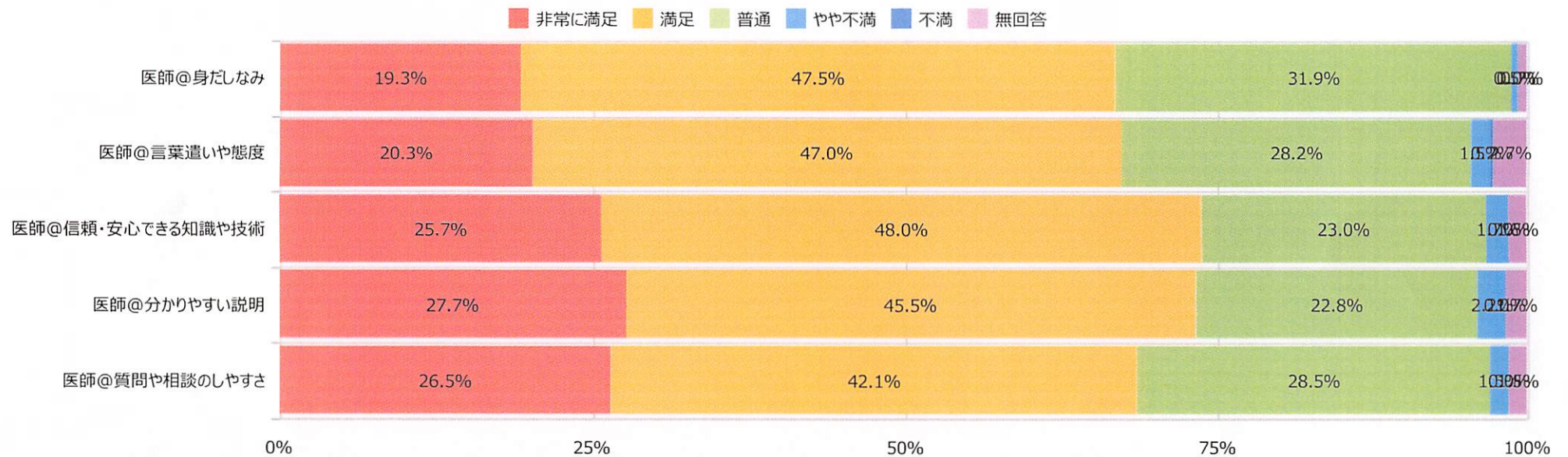
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	78人 19.3%	205人 50.7%	118人 29.2%	1人 0.2%	0人 0.0%	2人 0.5%	404人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	85人 21.0%	215人 53.2%	93人 23.0%	5人 1.2%	2人 0.5%	4人 1.0%	404人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	83人 20.5%	201人 49.8%	107人 26.5%	3人 0.7%	0人 0.0%	10人 2.5%	404人 100.0%
看護@分かりやすい説明	96人 23.8%	198人 49.0%	101人 25.0%	3人 0.7%	0人 0.0%	6人 1.5%	404人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	91人 22.5%	184人 45.5%	119人 29.5%	3人 0.7%	0人 0.0%	7人 1.7%	404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	78人 19.3%	192人 47.5%	129人 31.9%	2人 0.5%	0人 0.0%	3人 0.7%	404人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	82人 20.3%	190人 47.0%	114人 28.2%	6人 1.5%	1人 0.2%	11人 2.7%	404人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	104人 25.7%	194人 48.0%	93人 23.0%	7人 1.7%	0人 0.0%	6人 1.5%	404人 100.0%
医師@分かりやすい説明	112人 27.7%	184人 45.5%	92人 22.8%	9人 2.2%	0人 0.0%	7人 1.7%	404人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	107人 26.5%	170人 42.1%	115人 28.5%	6人 1.5%	0人 0.0%	6人 1.5%	404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	72人 17.8%	197人 48.8%	128人 31.7%	1人 0.2%	0人 0.0%	6人 1.5%	404人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	74人 18.3%	202人 50.0%	118人 29.2%	5人 1.2%	1人 0.2%	4人 1.0%	404人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	70人 17.3%	184人 45.5%	138人 34.2%	2人 0.5%	0人 0.0%	10人 2.5%	404人 100.0%
事務@分かりやすい説明	74人 18.3%	158人 39.1%	159人 39.4%	3人 0.7%	0人 0.0%	10人 2.5%	404人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	68人 16.8%	154人 38.1%	163人 40.3%	6人 1.5%	0人 0.0%	13人 3.2%	404人 100.0%

