

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11月14日～2023年11月24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

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11月14日～2023年11月24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

510

回収数

476

回収率

93.3%

有効回答数

461

有効回答率

96.8%

II. 調査票

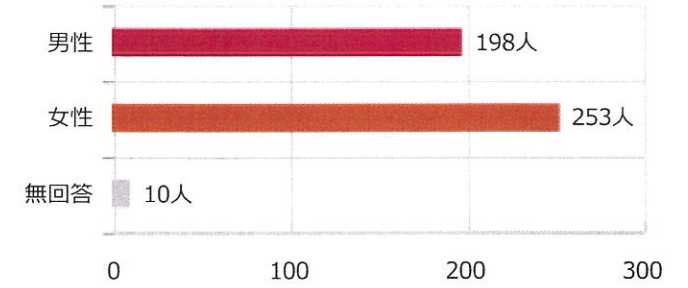
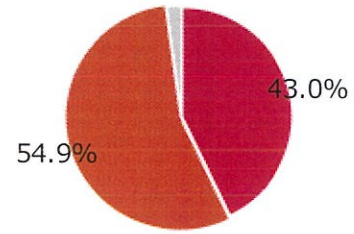
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 診察までの待ち時間	診察待ち時間	医療サービス	1 性別
2 待合の構造・設備や雰囲気	待合の雰囲気	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 駐車場のスペース、利便性	駐車場の利便性	施設・設備・情報提供	3 本日の受診予約
4 院内案内や掲示物などの情報提供の適切さ	情報提供の適切さ	施設・設備・情報提供	4 本日の診察待ち時間
5 待合・診察室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	5 本日の受診科目（複数選択可）
6 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	6 当院を選んだ理由（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

性別

「女性」253 人、「男性」198 人で「女性」が多いです。

選択肢	回答数 (人)	構成比
男性	198	43.0%
女性	253	54.9%
無回答	10	2.2%
合計	461	100.0%

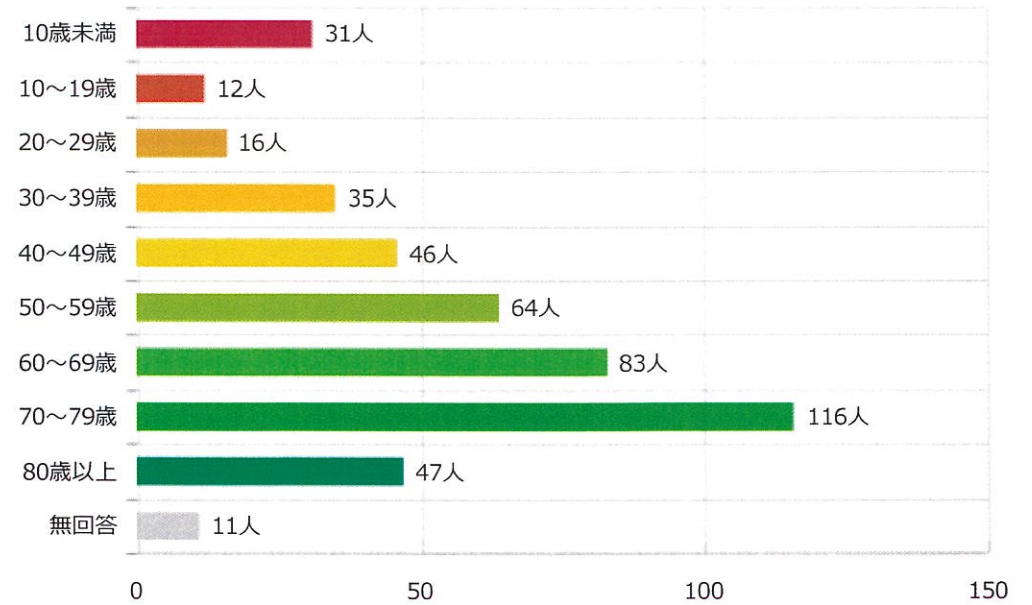


Ⅲ. 属性調査 2 / 6

年齢

「70～79歳」が116人と最も多いです。次いで「60～69歳」83人、「50～59歳」64人となっています。最も少ないのは「10～19歳」の12人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
10歳未満	31	6.7%
10～19歳	12	2.6%
20～29歳	16	3.5%
30～39歳	35	7.6%
40～49歳	46	10.0%
50～59歳	64	13.9%
60～69歳	83	18.0%
70～79歳	116	25.2%
80歳以上	47	10.2%
無回答	11	2.4%
合計	461	100.0%

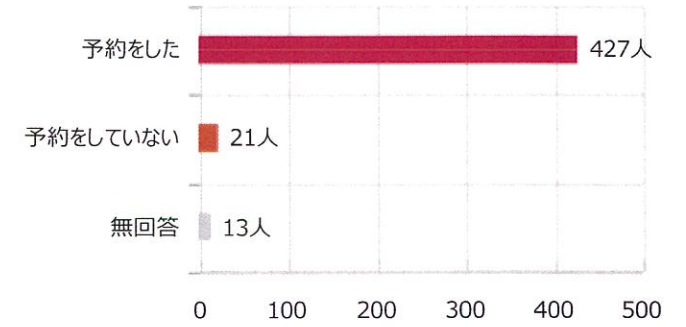
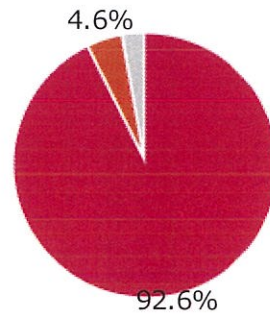


Ⅲ. 属性調査 3 / 6

本日の受診予約

「予約をした」427 人、「予約をしていない」21 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	427	92.6%
予約をしていない	21	4.6%
無回答	13	2.8%
合計	461	100.0%

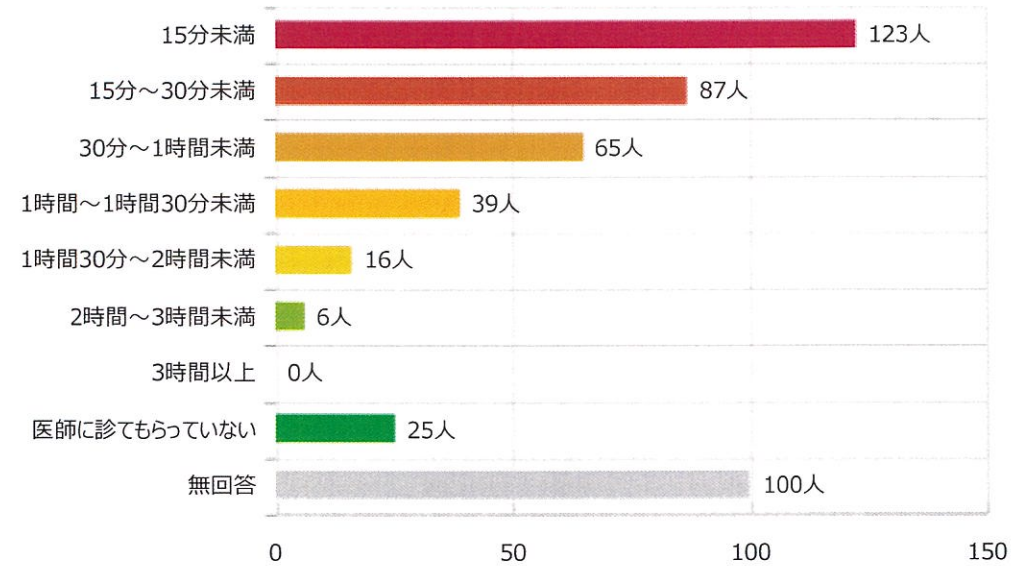


Ⅲ. 属性調査 4 / 6

本日の診察待ち時間

「15分未満」が123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」65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	123	26.7%
15分～30分未満	87	18.9%
30分～1時間未満	65	14.1%
1時間～1時間30分未満	39	8.5%
1時間30分～2時間未満	16	3.5%
2時間～3時間未満	6	1.3%
3時間以上	0	0.0%
医師に診てもらっていない	25	5.4%
無回答	100	21.7%
合計	461	100.0%

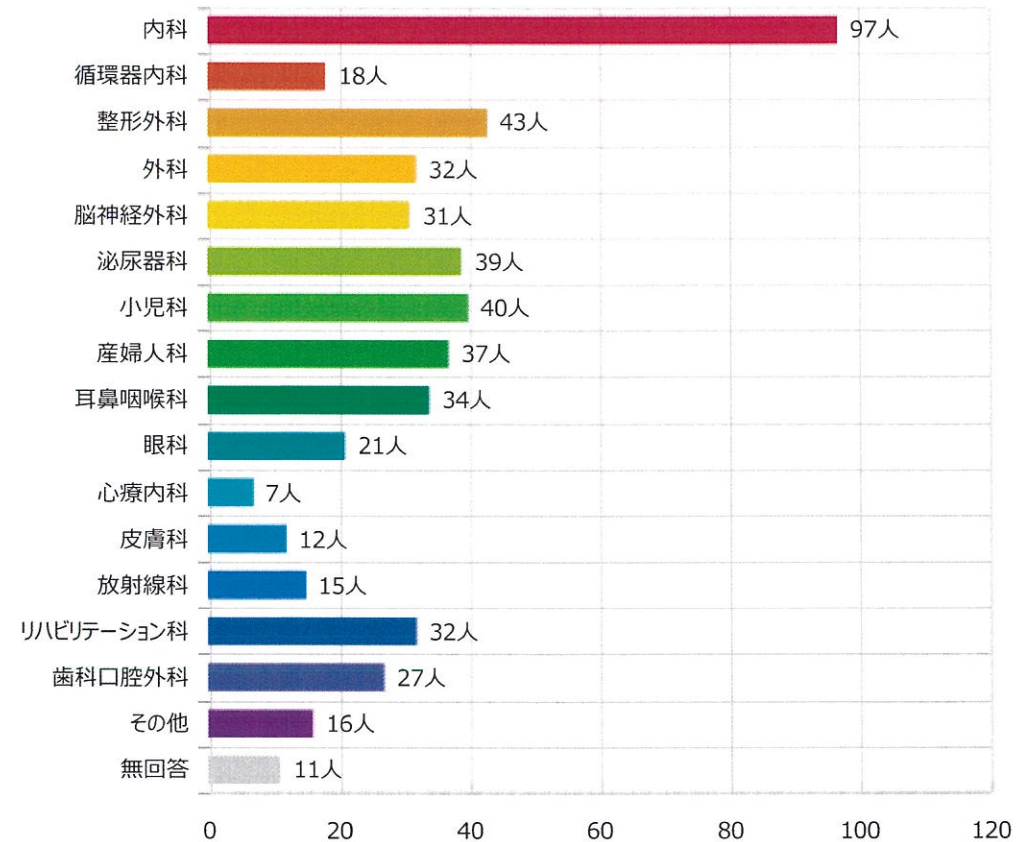


Ⅲ. 属性調査 5 / 6

複数 本日の受診科目

「内科」が 97 人と最も多いです。次いで「整形外科」43 人、「小児科」40 人となっています。最も少ないのは「心療内科」の 7 人です。

選択肢	回答数
内科	97
循環器内科	18
整形外科	43
外科	32
脳神経外科	31
泌尿器科	39
小児科	40
産婦人科	37
耳鼻咽喉科	34
眼科	21
心療内科	7
皮膚科	12
放射線科	15
リハビリテーション科	32
歯科口腔外科	27
その他	16
無回答	11

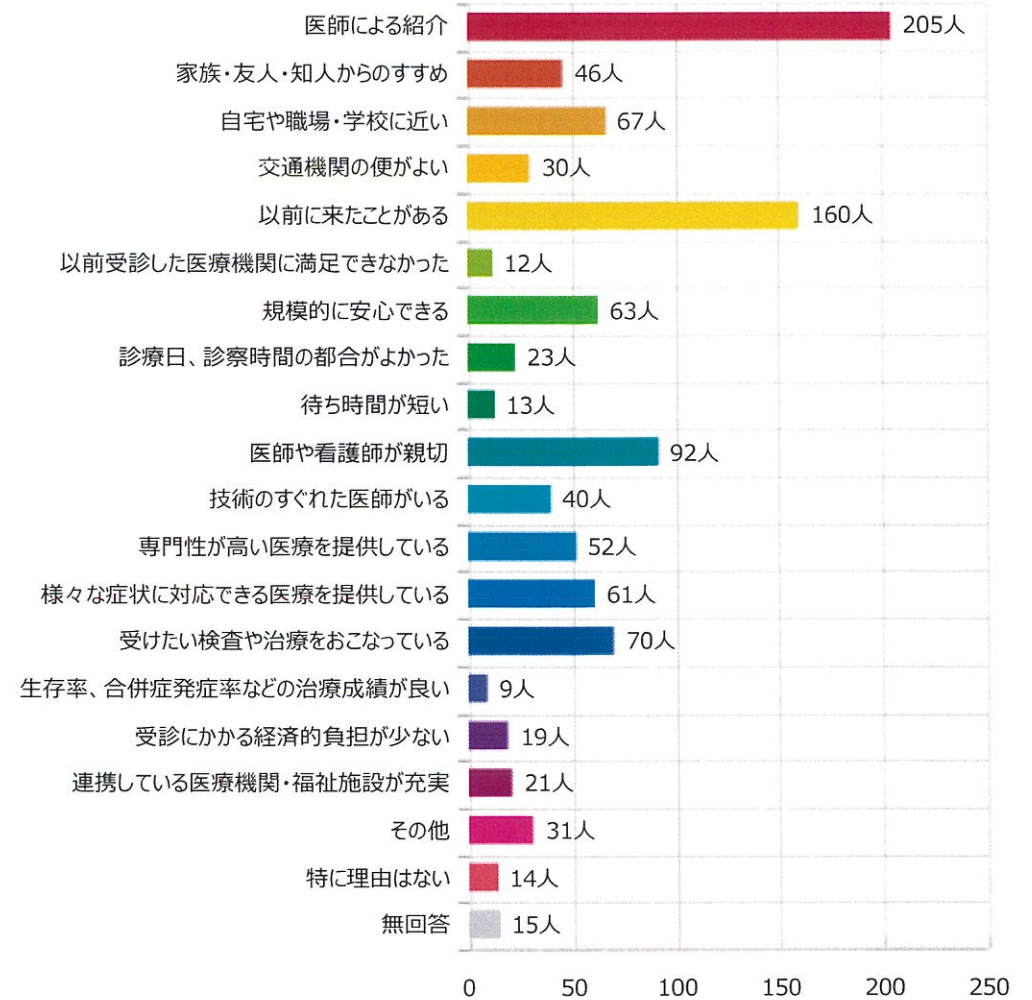


III. 属性調査 6 / 6

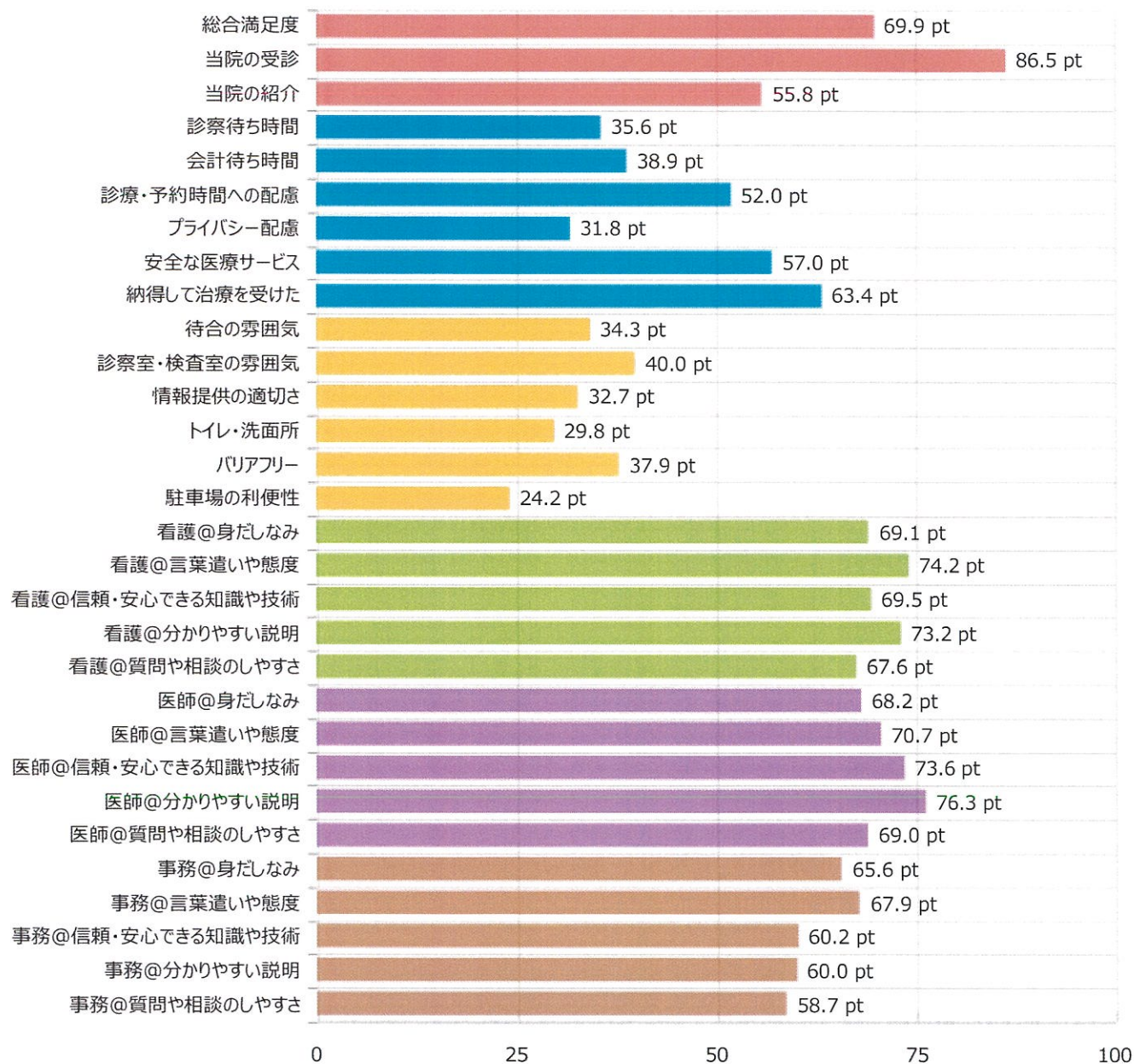
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 205 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」160 人、「医師や看護師が親切」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 9 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	205
家族・友人・知人からのすすめ	46
自宅や職場・学校に近い	67
交通機関の便がよい	30
以前に来たことがある	160
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	63
診療日、診察時間の都合がよかった	23
待ち時間が短い	13
医師や看護師が親切	92
技術のすぐれた医師がいる	40
専門性が高い医療を提供している	52
様々な症状に対応できる医療を提供している	61
受けたい検査や治療をおこなっている	70
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	9
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	21
その他	31
特に理由はない	14
無回答	15



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **69.9** 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 86.5 ポイントです。

次いで「医師@分かりやすい説明」の 76.3 ポイント、「看護@言葉遣いや態度」の 74.2 ポイントとなっています。

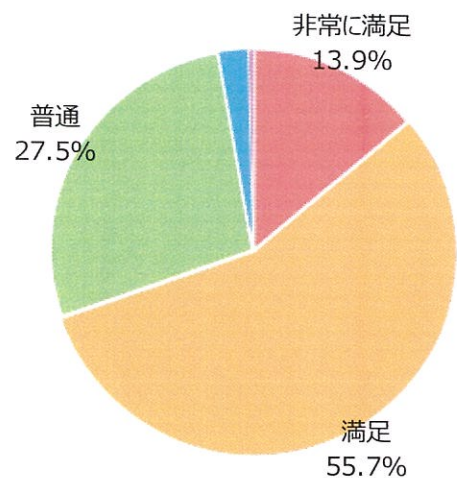
最もポイントが低いのは、「駐車場の利便性」の 24.2 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

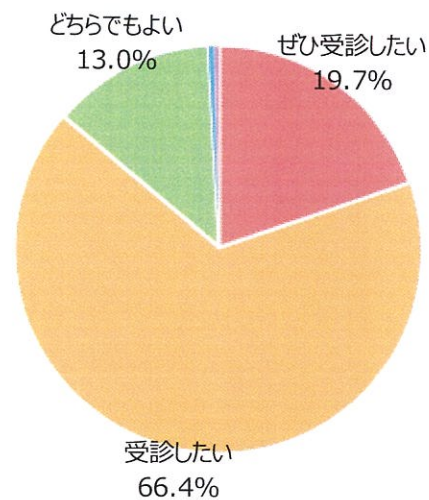
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

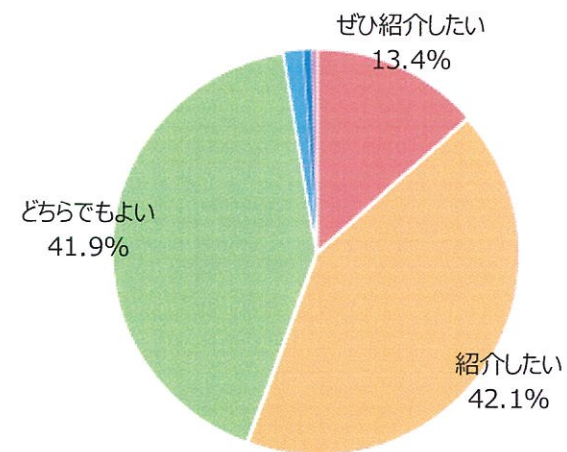
総合満足度	回答数 (人)	構成比
非常に満足	64	13.9%
満足	257	55.7%
普通	127	27.5%
やや不満	11	2.4%
不満	0	0.0%
無回答	2	0.4%
合計	461	100.0%



当院の受診	回答数 (人)	構成比
ぜひ受診したい	91	19.7%
受診したい	306	66.4%
どちらでもよい	60	13.0%
あまり受診したくない	2	0.4%
受診したくない	0	0.0%
無回答	2	0.4%
合計	461	100.0%



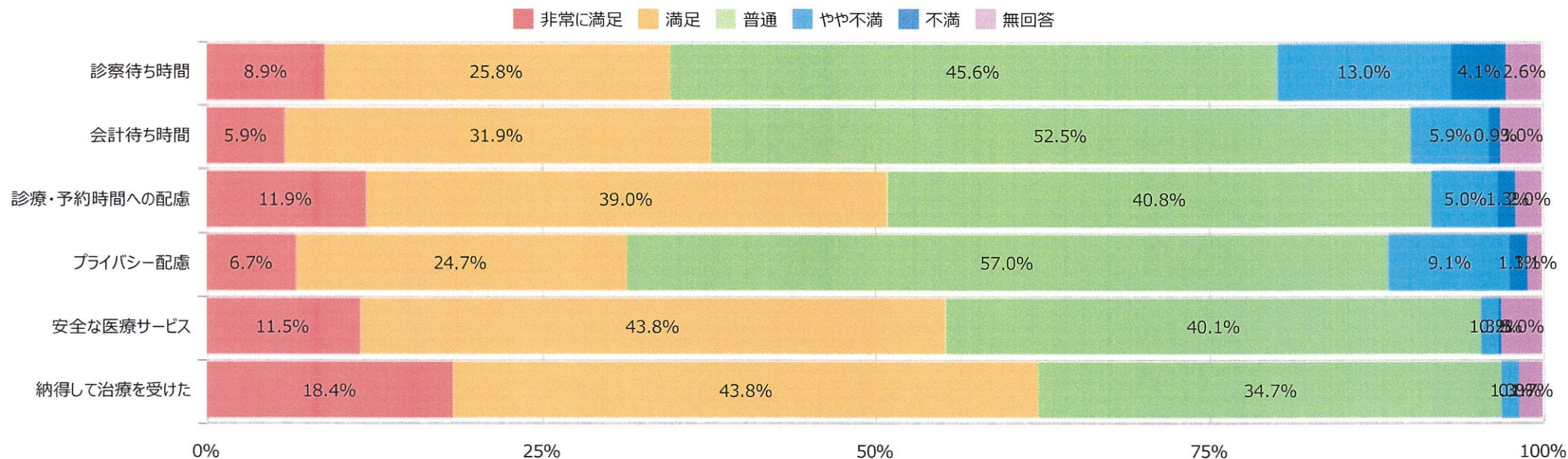
当院の紹介	回答数 (人)	構成比
ぜひ紹介したい	62	13.4%
紹介したい	194	42.1%
どちらでもよい	193	41.9%
あまり紹介したくない	7	1.5%
紹介したくない	3	0.7%
無回答	2	0.4%
合計	461	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

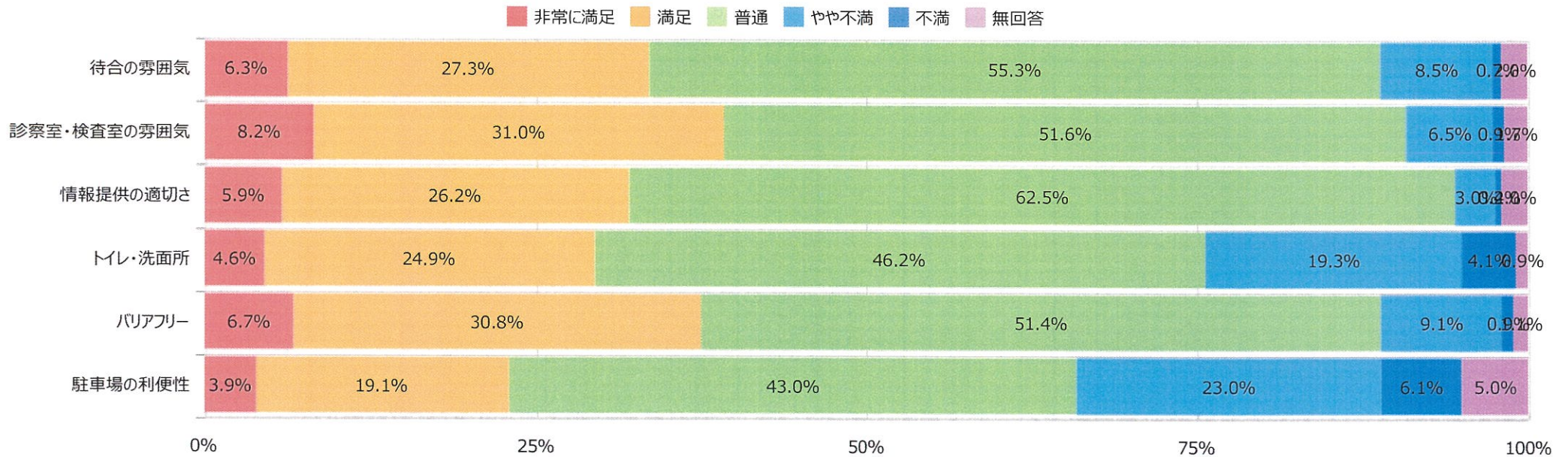
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
診察待ち時間	41人	8.9%	119人	25.8%	210人	45.6%	60人	13.0%	19人	4.1%	12人	2.6%	461人	100.0%
会計待ち時間	27人	5.9%	147人	31.9%	242人	52.5%	27人	5.9%	4人	0.9%	14人	3.0%	461人	100.0%
診療・予約時間への配慮	55人	11.9%	180人	39.0%	188人	40.8%	23人	5.0%	6人	1.3%	9人	2.0%	461人	100.0%
プライバシー配慮	31人	6.7%	114人	24.7%	263人	57.0%	42人	9.1%	6人	1.3%	5人	1.1%	461人	100.0%
安全な医療サービス	53人	11.5%	202人	43.8%	185人	40.1%	6人	1.3%	1人	0.2%	14人	3.0%	461人	100.0%
納得して治療を受けた	85人	18.4%	202人	43.8%	160人	34.7%	6人	1.3%	0人	0.0%	8人	1.7%	461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

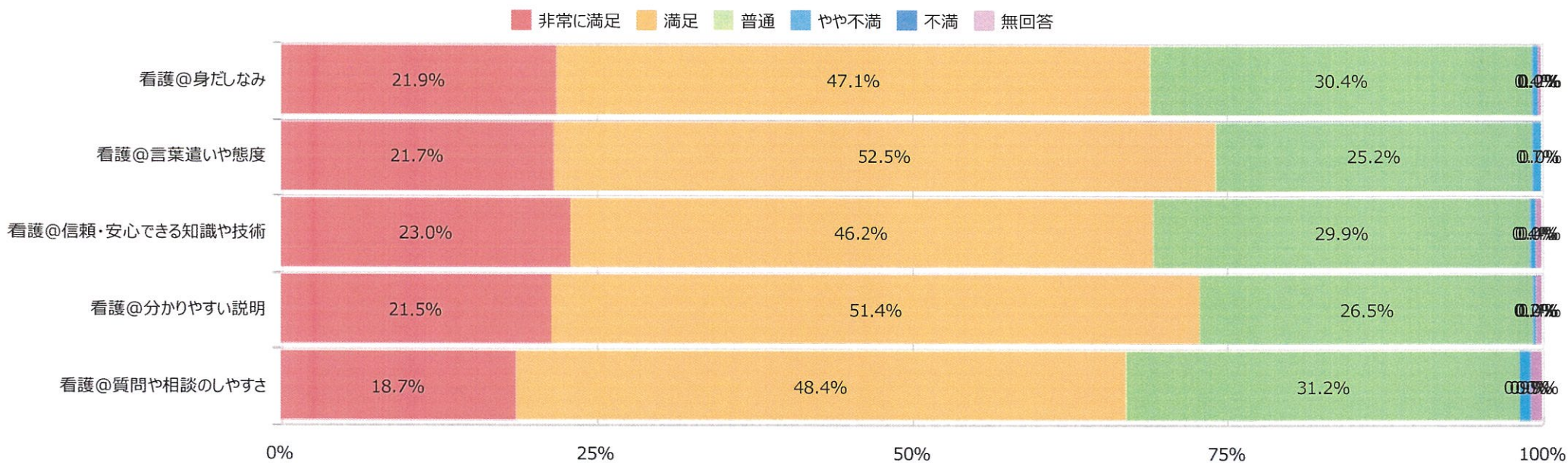
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
待合の雰囲気	29人	6.3%	126人	27.3%	255人	55.3%	39人	8.5%	3人	0.7%	9人	2.0%	461人	100.0%
診察室・検査室の雰囲気	38人	8.2%	143人	31.0%	238人	51.6%	30人	6.5%	4人	0.9%	8人	1.7%	461人	100.0%
情報提供の適切さ	27人	5.9%	121人	26.2%	288人	62.5%	14人	3.0%	2人	0.4%	9人	2.0%	461人	100.0%
トイレ・洗面所	21人	4.6%	115人	24.9%	213人	46.2%	89人	19.3%	19人	4.1%	4人	0.9%	461人	100.0%
バリアフリー	31人	6.7%	142人	30.8%	237人	51.4%	42人	9.1%	4人	0.9%	5人	1.1%	461人	100.0%
駐車場の利便性	18人	3.9%	88人	19.1%	198人	43.0%	106人	23.0%	28人	6.1%	23人	5.0%	461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

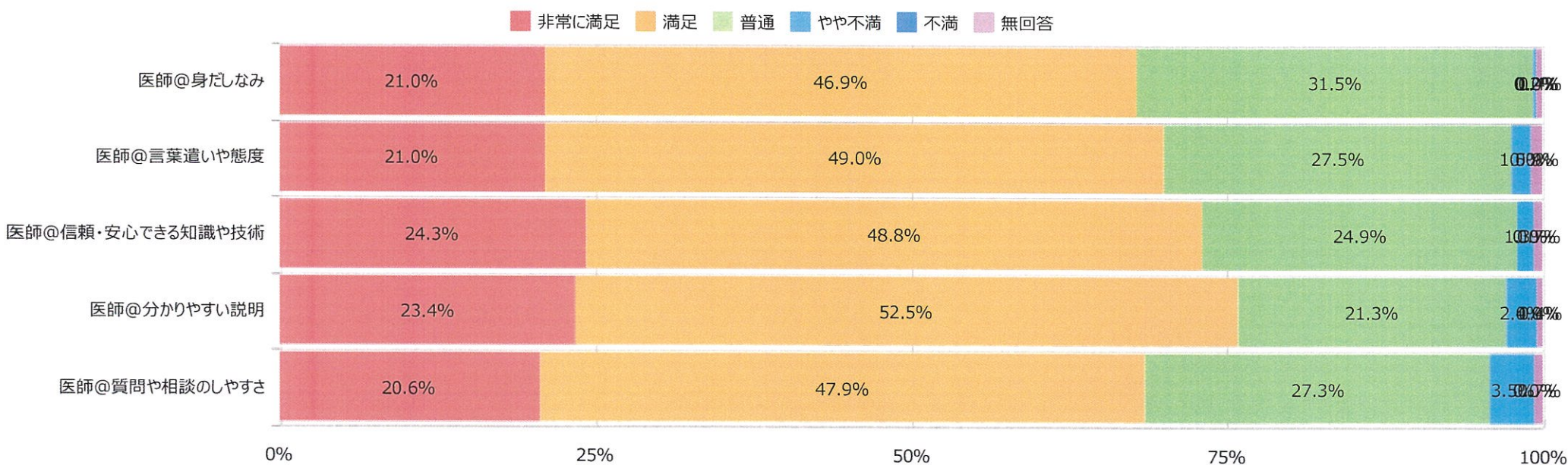
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
看護@身だしなみ	101人	21.9%	217人	47.1%	140人	30.4%	2人	0.4%	0人	0.0%	1人	0.2%	461人	100.0%
看護@言葉遣いや態度	100人	21.7%	242人	52.5%	116人	25.2%	3人	0.7%	0人	0.0%	0人	0.0%	461人	100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	106人	23.0%	213人	46.2%	138人	29.9%	2人	0.4%	0人	0.0%	2人	0.4%	461人	100.0%
看護@分かりやすい説明	99人	21.5%	237人	51.4%	122人	26.5%	1人	0.2%	0人	0.0%	2人	0.4%	461人	100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	86人	18.7%	223人	48.4%	144人	31.2%	4人	0.9%	0人	0.0%	4人	0.9%	461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	97人	21.0%	216人	46.9%	145人	31.5%	1人	0.2%	0人	0.0%	2人	0.4%	461人	100.0%
医師@言葉遣いや態度	97人	21.0%	226人	49.0%	127人	27.5%	7人	1.5%	0人	0.0%	4人	0.9%	461人	100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	112人	24.3%	225人	48.8%	115人	24.9%	6人	1.3%	0人	0.0%	3人	0.7%	461人	100.0%
医師@分かりやすい説明	108人	23.4%	242人	52.5%	98人	21.3%	11人	2.4%	0人	0.0%	2人	0.4%	461人	100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	95人	20.6%	221人	47.9%	126人	27.3%	16人	3.5%	0人	0.0%	3人	0.7%	461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	97人	21.0%	203人	44.0%	154人	33.4%	3人	0.7%	0人	0.0%	4人	0.9%	461人	100.0%
事務@言葉遣いや態度	91人	19.7%	220人	47.7%	141人	30.6%	6人	1.3%	0人	0.0%	3人	0.7%	461人	100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	82人	17.8%	192人	41.6%	177人	38.4%	4人	0.9%	0人	0.0%	6人	1.3%	461人	100.0%
事務@分かりやすい説明	82人	17.8%	193人	41.9%	180人	39.0%	3人	0.7%	0人	0.0%	3人	0.7%	461人	100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	77人	16.7%	190人	41.2%	183人	39.7%	5人	1.1%	0人	0.0%	6人	1.3%	461人	100.0%

