

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12月11日～2023年12月15日

調査日数

5

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

305

回収数

305

回収率

100.0%

有効回答数

296

有効回答率

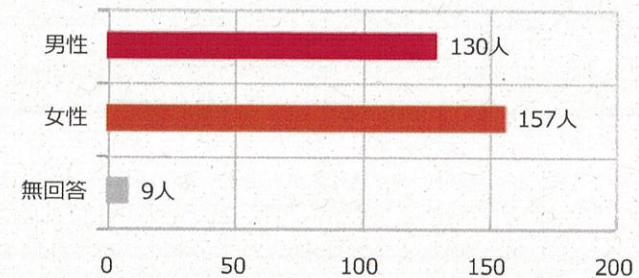
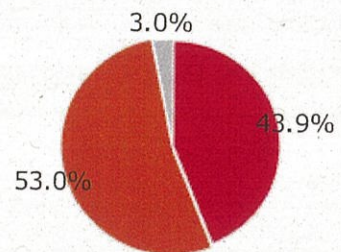
97.0%

Ⅲ. 属性調査 1 / 6

性別

「女性」157 人、「男性」130 人で「女性」が多いです。

選択肢		回答数 (人)	構成比
男性	■	130	43.9%
女性	■	157	53.0%
無回答	■	9	3.0%
合計		296	100.0%

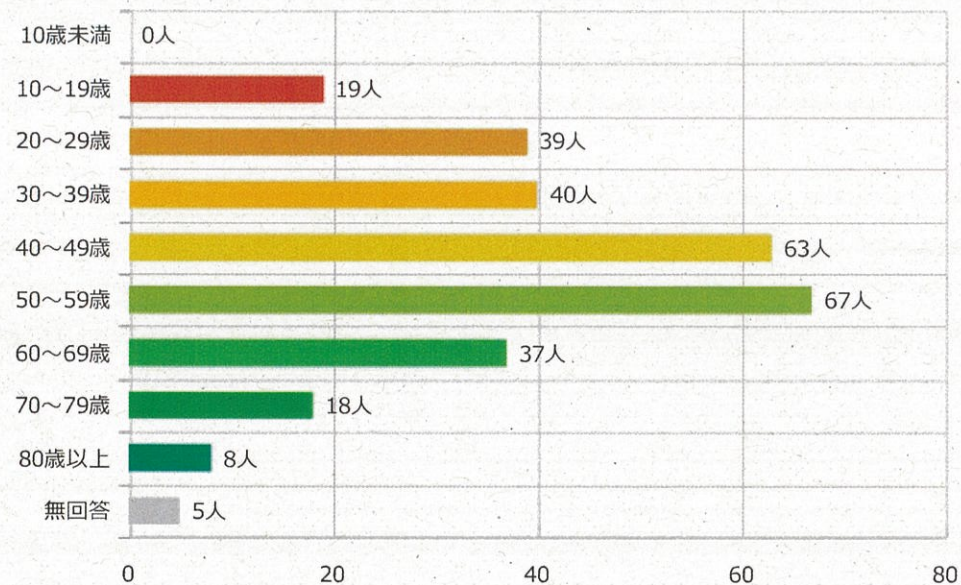


Ⅲ. 属性調査 2 / 6

年齢

「50～59歳」が67人と最も多いです。次いで「40～49歳」63人、「30～39歳」40人となっています。最も少ないのは「10歳未満」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	19	6.4%
20～29歳	39	13.2%
30～39歳	40	13.5%
40～49歳	63	21.3%
50～59歳	67	22.6%
60～69歳	37	12.5%
70～79歳	18	6.1%
80歳以上	8	2.7%
無回答	5	1.7%
合計	296	100.0%

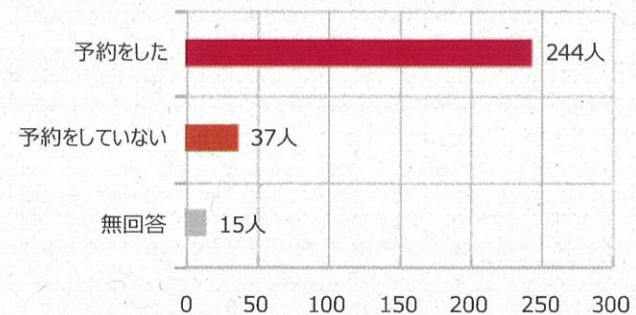
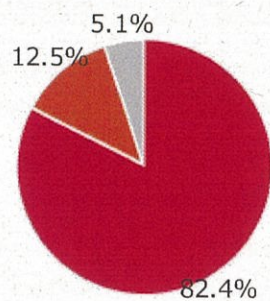


Ⅲ. 属性調査 3 / 6

本日の受診予約

「予約をした」244 人、「予約をしていない」37 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	244	82.4%
予約をしていない	37	12.5%
無回答	15	5.1%
合計	296	100.0%

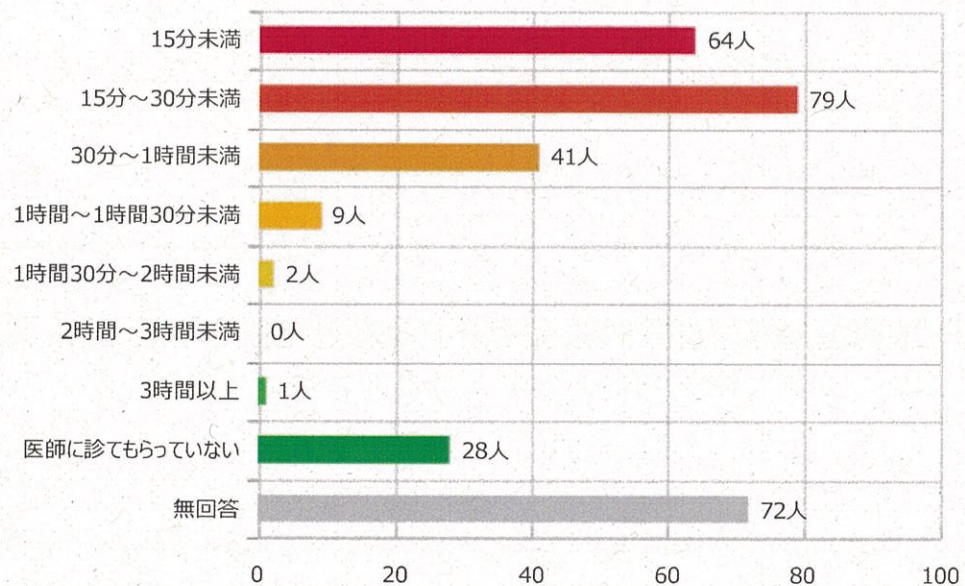


Ⅲ. 属性調査 4 / 6

本日の診察待ち時間

「15分～30分未満」が 79 人と最も多いです。次いで「15分未満」64 人、「30分～1時間未満」41 人となっています。最も少ないのは「2時間～3時間未満」の 0 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
15分未満	64	21.6%
15分～30分未満	79	26.7%
30分～1時間未満	41	13.9%
1時間～1時間30分未満	9	3.0%
1時間30分～2時間未満	2	0.7%
2時間～3時間未満	0	0.0%
3時間以上	1	0.3%
医師に診てもらっていない	28	9.5%
無回答	72	24.3%
合計	296	100.0%

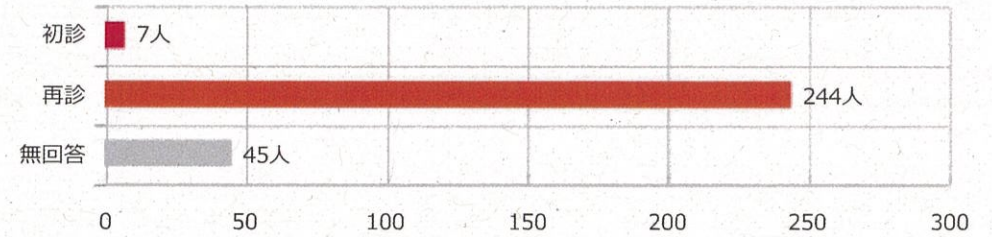


Ⅲ. 属性調査 5/6

複数 本日の受診科目

「再診」244 人、「初診」7 人で「再診」が多いです。

選択肢		回答数
初診	■	7
再診	■	244
無回答	■	45

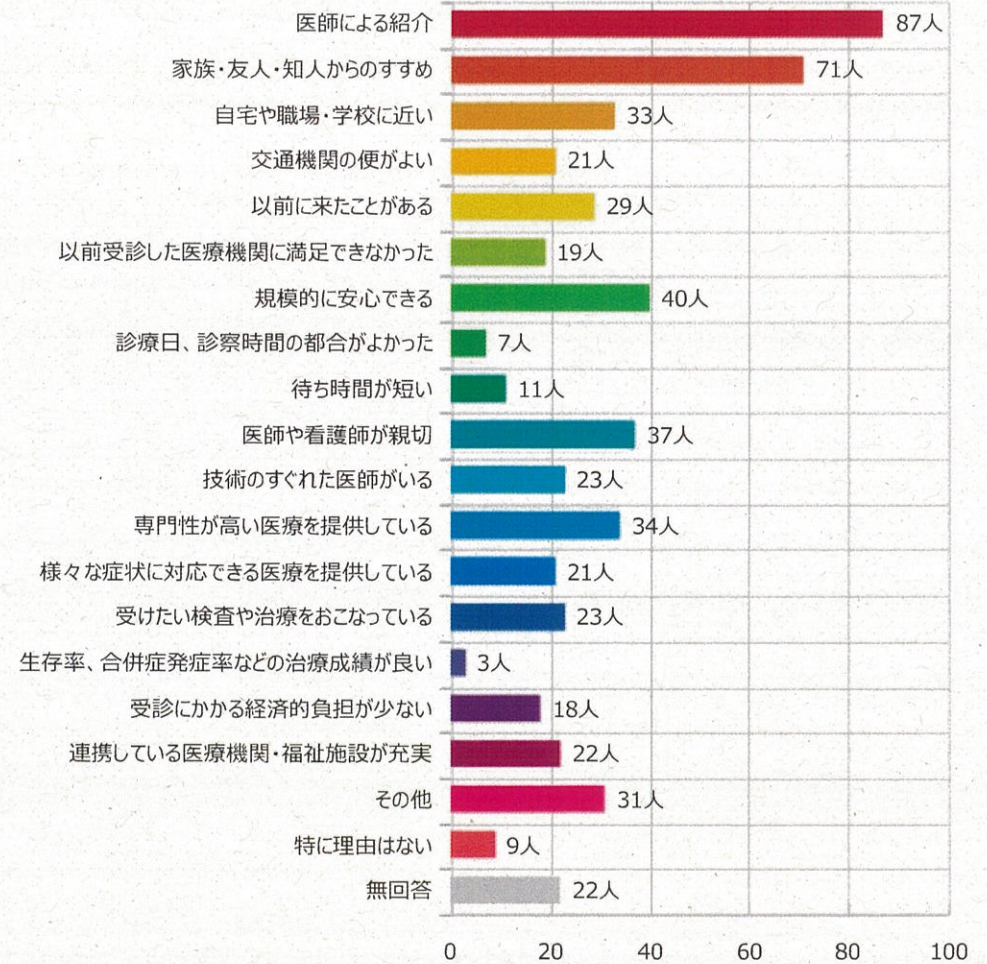


Ⅲ. 属性調査 6 / 6

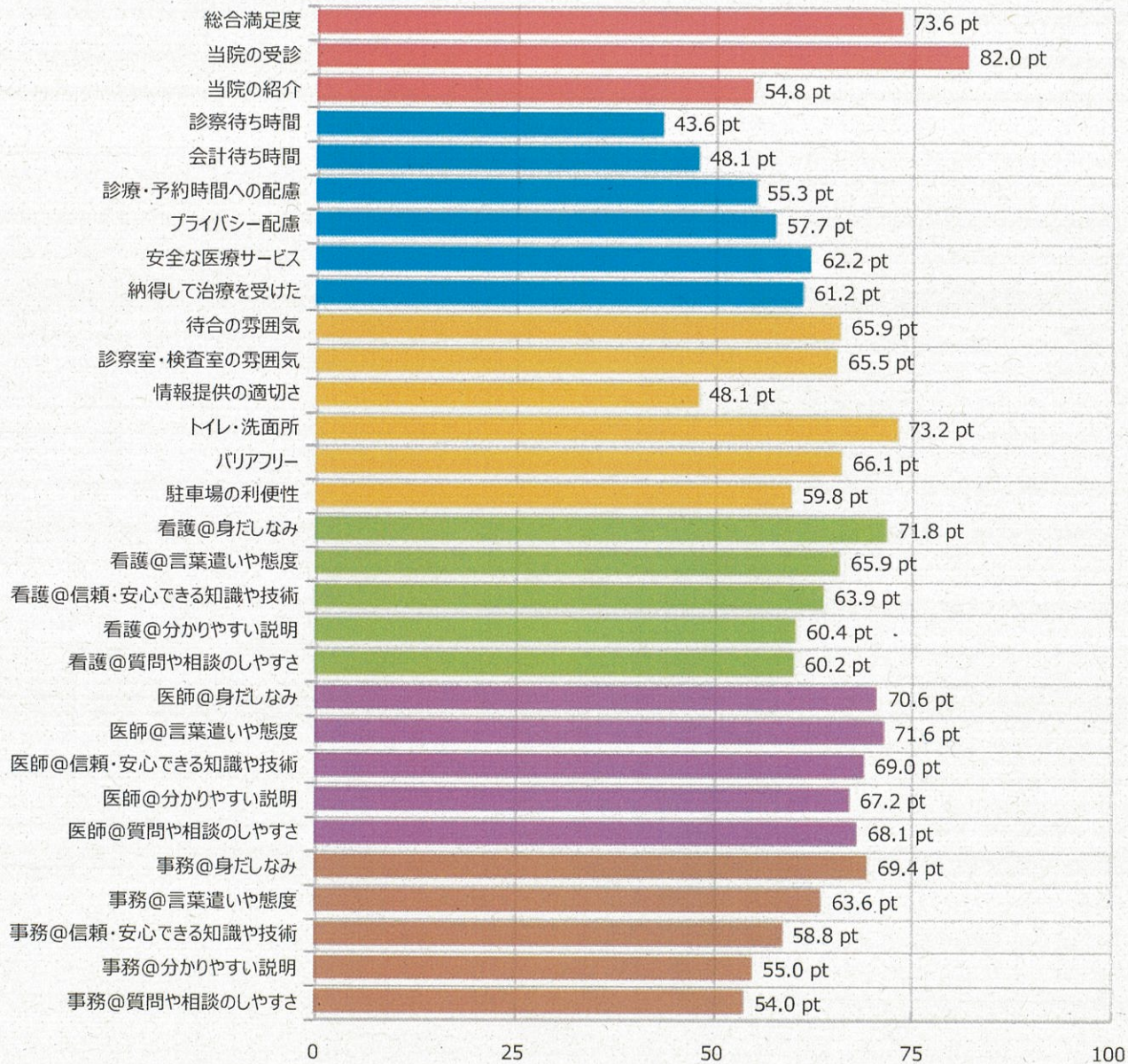
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 87 人と最も多いです。次いで「家族・友人・知人からのすすめ」71 人、「規模的に安心できる」40 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 3 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	87
家族・友人・知人からのすすめ	71
自宅や職場・学校に近い	33
交通機関の便がよい	21
以前に来たことがある	29
以前受診した医療機関に満足できなかった	19
規模的に安心できる	40
診療日、診察時間の都合がよかった	7
待ち時間が短い	11
医師や看護師が親切	37
技術のすぐれた医師がいる	23
専門性が高い医療を提供している	34
様々な症状に対応できる医療を提供している	21
受けたい検査や治療をおこなっている	23
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	3
受診にかかる経済的負担が少ない	18
連携している医療機関・福祉施設が充実	22
その他	31
特に理由はない	9
無回答	22



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **73.6** 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 82.0 ポイントです。

次いで「総合満足度」の 73.6 ポイント、「トイレ・洗面所」の 73.2 ポイントとなっています。

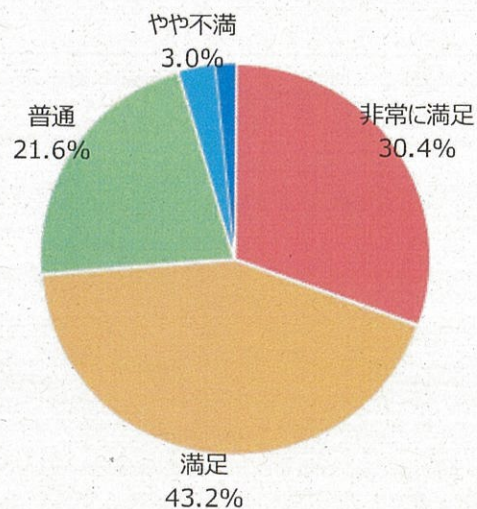
最もポイントが低いのは、「診察待ち時間」の 43.6 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

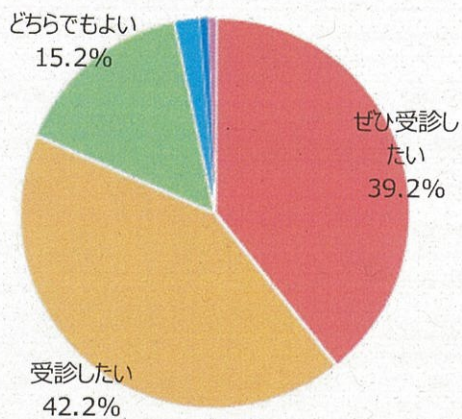
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

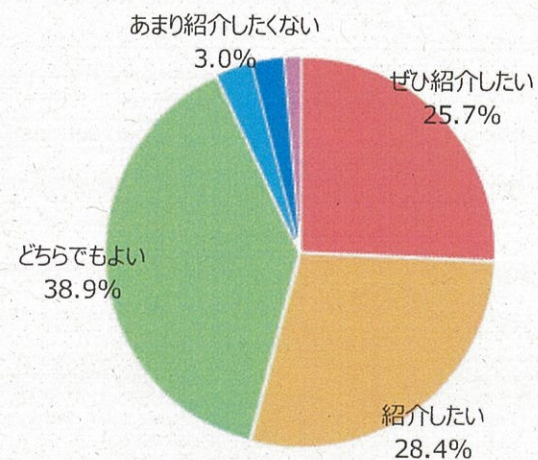
総合満足度	回答数 (人)	構成比
非常に満足	90	30.4%
満足	128	43.2%
普通	64	21.6%
やや不満	9	3.0%
不満	5	1.7%
無回答	0	0.0%
合計	296	100.0%



当院の受診	回答数 (人)	構成比
ぜひ受診したい	116	39.2%
受診したい	125	42.2%
どちらでもよい	45	15.2%
あまり受診したくない	6	2.0%
受診したくない	2	0.7%
無回答	2	0.7%
合計	296	100.0%



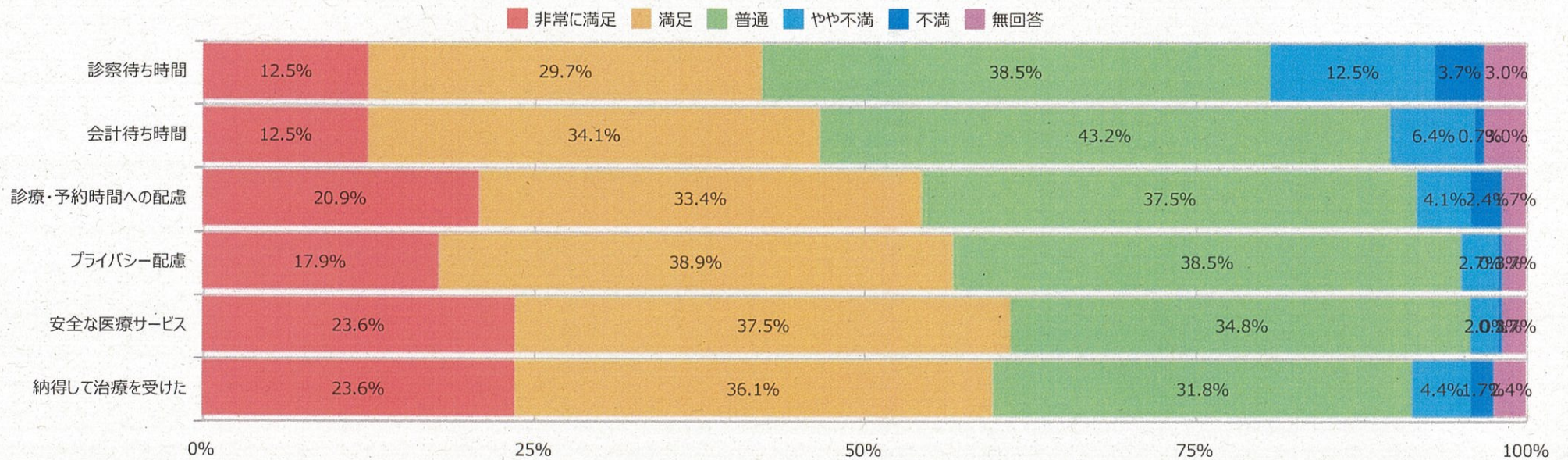
当院の紹介	回答数 (人)	構成比
ぜひ紹介したい	76	25.7%
紹介したい	84	28.4%
どちらでもよい	115	38.9%
あまり紹介したくない	9	3.0%
紹介したくない	8	2.7%
無回答	4	1.4%
合計	296	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

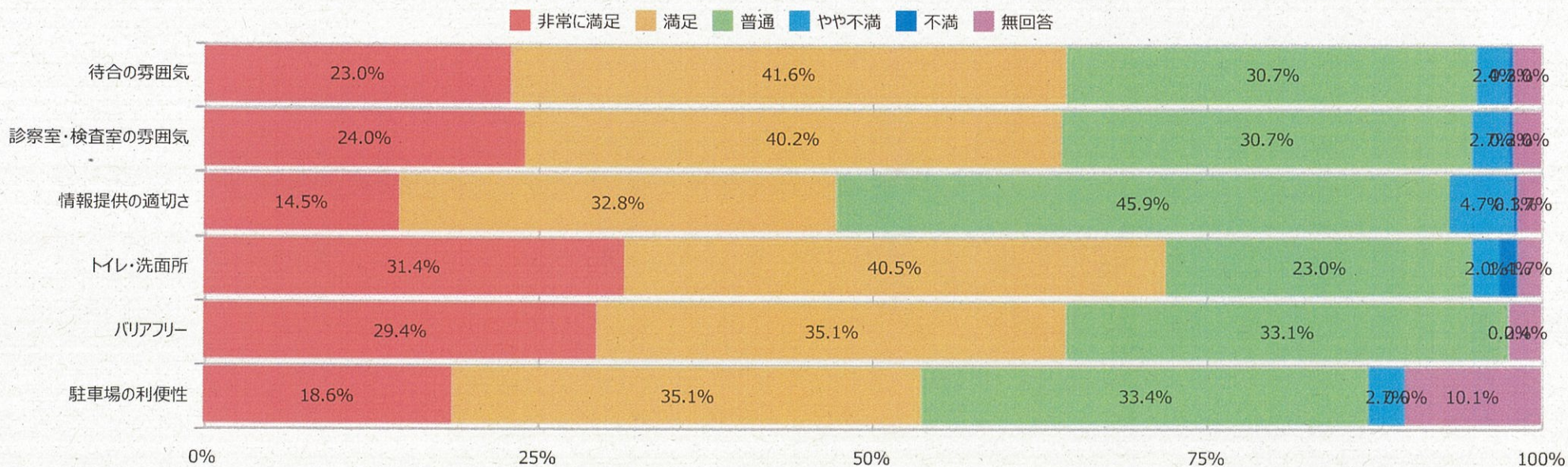
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
診察待ち時間	37人	12.5%	88人	29.7%	114人	38.5%	37人	12.5%	11人	3.7%	9人	3.0%	296人	100.0%
会計待ち時間	37人	12.5%	101人	34.1%	128人	43.2%	19人	6.4%	2人	0.7%	9人	3.0%	296人	100.0%
診療・予約時間への配慮	62人	20.9%	99人	33.4%	111人	37.5%	12人	4.1%	7人	2.4%	5人	1.7%	296人	100.0%
プライバシー配慮	53人	17.9%	115人	38.9%	114人	38.5%	8人	2.7%	1人	0.3%	5人	1.7%	296人	100.0%
安全な医療サービス	70人	23.6%	111人	37.5%	103人	34.8%	6人	2.0%	1人	0.3%	5人	1.7%	296人	100.0%
納得して治療を受けた	70人	23.6%	107人	36.1%	94人	31.8%	13人	4.4%	5人	1.7%	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

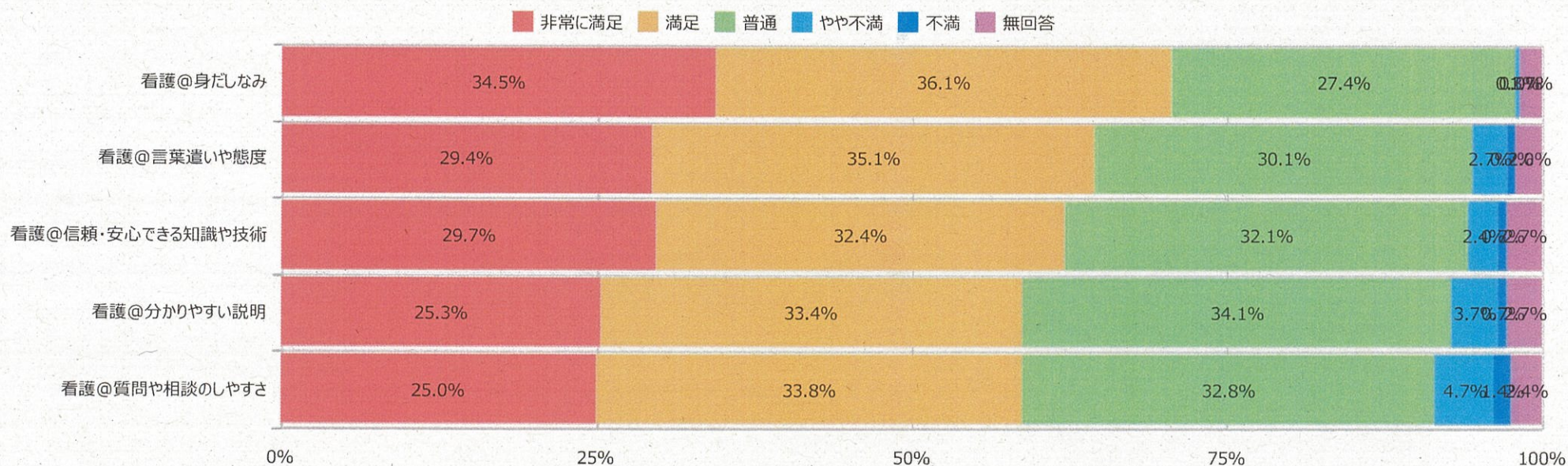
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
待合の雰囲気	68人	23.0%	123人	41.6%	91人	30.7%	7人	2.4%	1人	0.3%	6人	2.0%	296人	100.0%
診察室・検査室の雰囲気	71人	24.0%	119人	40.2%	91人	30.7%	8人	2.7%	1人	0.3%	6人	2.0%	296人	100.0%
情報提供の適切さ	43人	14.5%	97人	32.8%	136人	45.9%	14人	4.7%	1人	0.3%	5人	1.7%	296人	100.0%
トイレ・洗面所	93人	31.4%	120人	40.5%	68人	23.0%	6人	2.0%	4人	1.4%	5人	1.7%	296人	100.0%
バリアフリー	87人	29.4%	104人	35.1%	98人	33.1%	0人	0.0%	0人	0.0%	7人	2.4%	296人	100.0%
駐車場の利便性	55人	18.6%	104人	35.1%	99人	33.4%	8人	2.7%	0人	0.0%	30人	10.1%	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

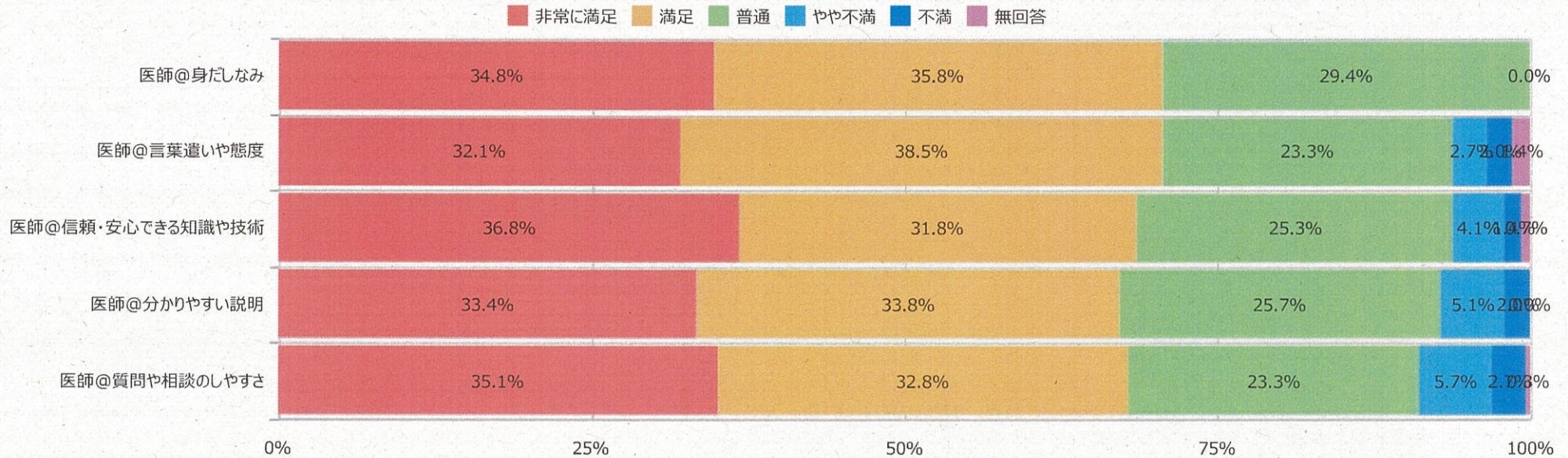
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	102人 34.5%	107人 36.1%	81人 27.4%	1人 0.3%	0人 0.0%	5人 1.7%	296人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	87人 29.4%	104人 35.1%	89人 30.1%	8人 2.7%	2人 0.7%	6人 2.0%	296人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	88人 29.7%	96人 32.4%	95人 32.1%	7人 2.4%	2人 0.7%	8人 2.7%	296人 100.0%
看護@分かりやすい説明	75人 25.3%	99人 33.4%	101人 34.1%	11人 3.7%	2人 0.7%	8人 2.7%	296人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	74人 25.0%	100人 33.8%	97人 32.8%	14人 4.7%	4人 1.4%	7人 2.4%	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

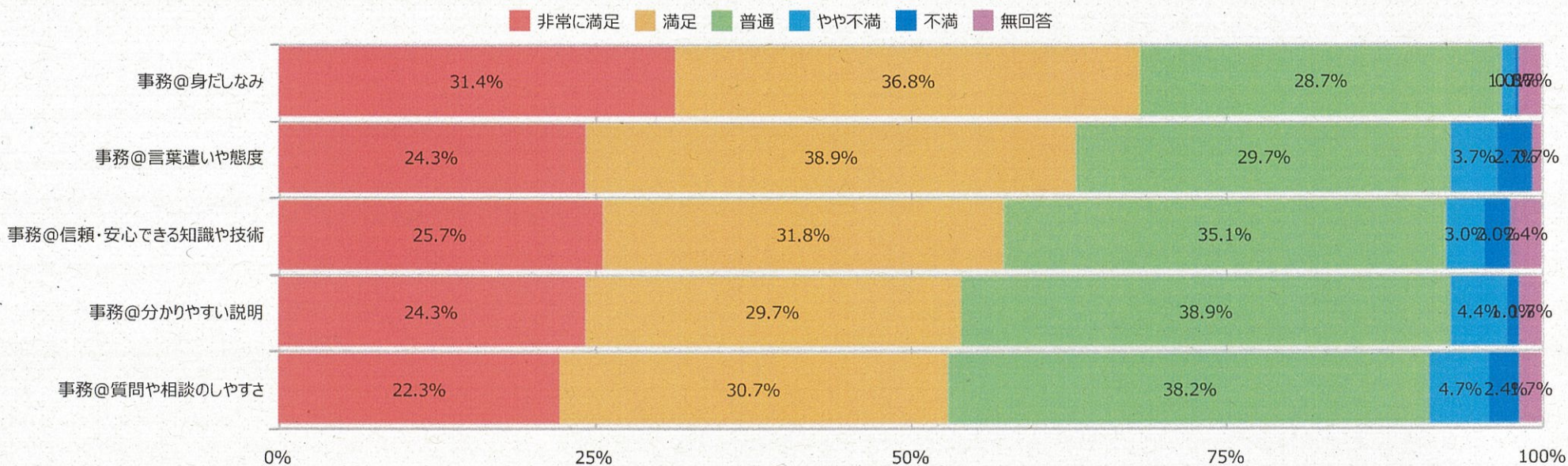
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師@身だしなみ	103人 34.8%	106人 35.8%	87人 29.4%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	296人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	95人 32.1%	114人 38.5%	69人 23.3%	8人 2.7%	6人 2.0%	4人 1.4%	296人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	109人 36.8%	94人 31.8%	75人 25.3%	12人 4.1%	4人 1.4%	2人 0.7%	296人 100.0%
医師@分かりやすい説明	99人 33.4%	100人 33.8%	76人 25.7%	15人 5.1%	6人 2.0%	0人 0.0%	296人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	104人 35.1%	97人 32.8%	69人 23.3%	17人 5.7%	8人 2.7%	1人 0.3%	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	93人 31.4%	109人 36.8%	85人 28.7%	3人 1.0%	1人 0.3%	5人 1.7%	296人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	72人 24.3%	115人 38.9%	88人 29.7%	11人 3.7%	8人 2.7%	2人 0.7%	296人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	76人 25.7%	94人 31.8%	104人 35.1%	9人 3.0%	6人 2.0%	7人 2.4%	296人 100.0%
事務@分かりやすい説明	72人 24.3%	88人 29.7%	115人 38.9%	13人 4.4%	3人 1.0%	5人 1.7%	296人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	66人 22.3%	91人 30.7%	113人 38.2%	14人 4.7%	7人 2.4%	5人 1.7%	296人 100.0%

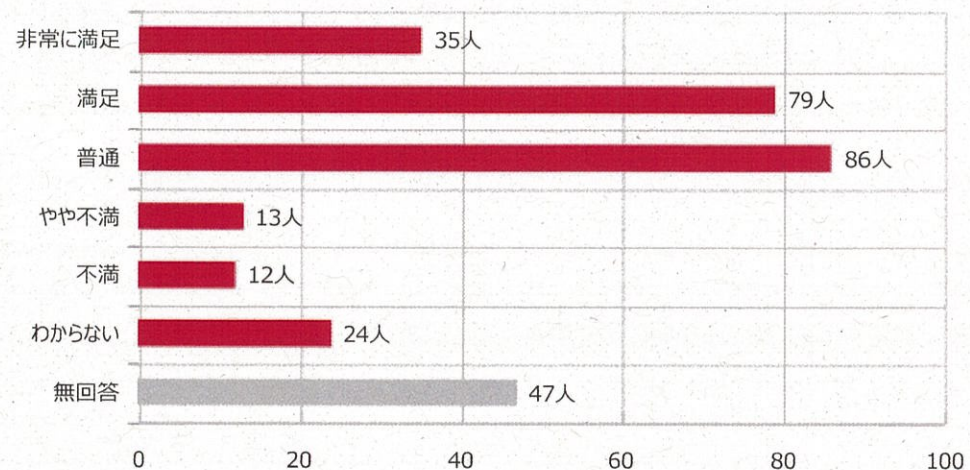


VII. オリジナル設問項目 調査結果 1 / 4

電話交換手の対応

「普通」が 86 人と最も多いです。次いで「満足」79人、「非常に満足」35人となっています。最も少ないのは「不満」の 12 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
非常に満足	35	11.8%
満足	79	26.7%
普通	86	29.1%
やや不満	13	4.4%
不満	12	4.1%
わからない	24	8.1%
無回答	47	15.9%
合計	296	100.0%

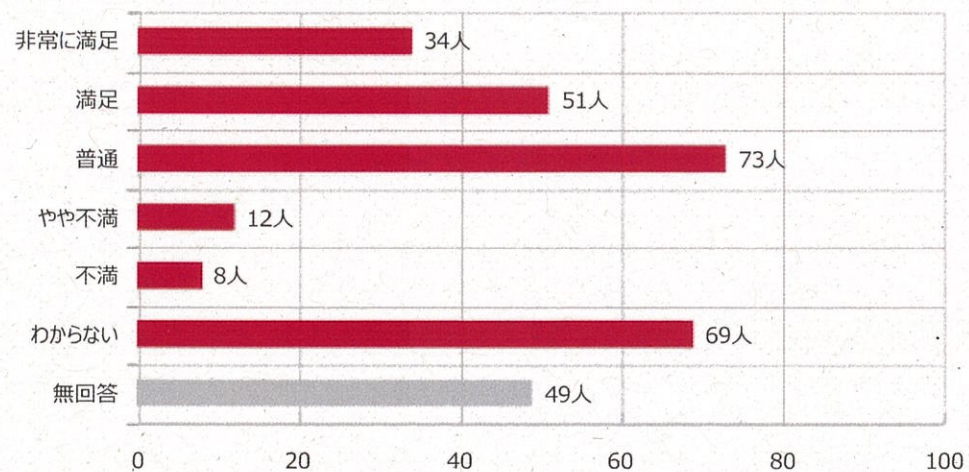


VII. オリジナル設問項目 調査結果 2 / 4

地域医療連携室（ケースワーカー）について

「普通」が73人と最も多いです。次いで「わからない」69人、「満足」51人となっています。最も少ないのは「不満」の8人です。

選択肢	回答数（人）	構成比
非常に満足	34	11.5%
満足	51	17.2%
普通	73	24.7%
やや不満	12	4.1%
不満	8	2.7%
わからない	69	23.3%
無回答	49	16.6%
合計	296	100.0%

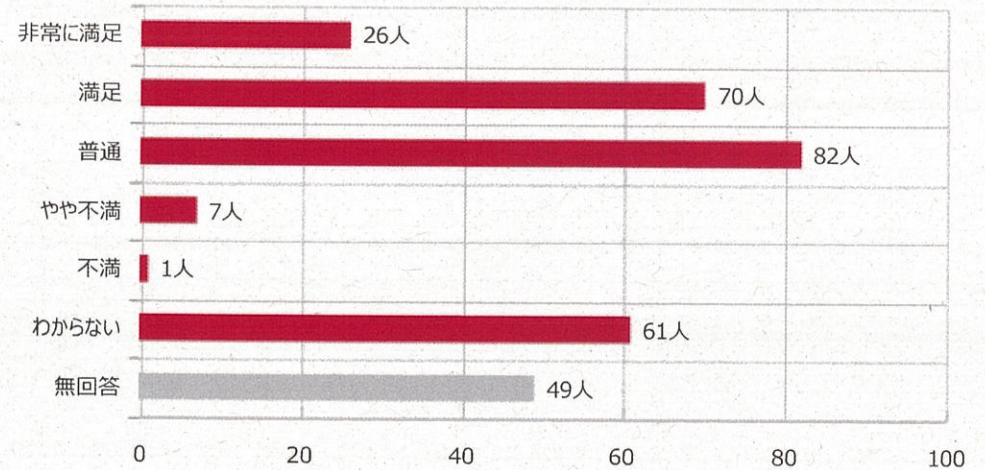


VII. オリジナル設問項目 調査結果 3 / 4

薬剤師の言葉遣いや態度

「普通」が 82 人と最も多いです。次いで「満足」70 人、「わからない」61 人となっています。最も少ないのは「不満」の 1 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
非常に満足	26	8.8%
満足	70	23.6%
普通	82	27.7%
やや不満	7	2.4%
不満	1	0.3%
わからない	61	20.6%
無回答	49	16.6%
合計	296	100.0%



VII. オリジナル設問項目 調査結果 4 / 4

当院ホームページの見やすさ

「普通」が97人と最も多いです。次いで「見たことがない」67人、「満足」51人となっています。最も少ないのは「不満」の3人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
非常に満足	17	5.7%
満足	51	17.2%
普通	97	32.8%
やや不満	14	4.7%
不満	3	1.0%
見たことがない	67	22.6%
無回答	47	15.9%
合計	296	100.0%

