

外来患者満足度調査 結果報告書

令和2年6月

東北大学病院

目 次

I. 調査の概要	(頁)
1. 調査目的 -----	1
2. 調査設計 -----	1
3. 集計分析 -----	1
4. 使用調査票 -----	2
II. 調査対象者の属性	
1. 性別 -----	3
2. 年齢 -----	3
3. 診療科目 -----	4
III. 調査結果の分析	
1. 診察待ち時間 -----	5
2. 当院の選択理由 -----	6
3. 施設面の満足度 -----	7
4. 接遇面の満足度 -----	8
5. 診療面の満足度 -----	9
6. サービス体制面の満足度 -----	10
7. 合成満足度 (各全般設問からの合成) -----	11
8. 総合的な満足度 (日本病院会Q1設問) -----	12
9. 総合評価点 (100点満点式設問) -----	13
10. 満足度と重視度のポートフォリオ分析 -----	14
11. 紹介・推薦意向 -----	15
12. 診療科別の調査結果 -----	16
13. 調査結果の推移 -----	17
IV. クロス集計表 -----	集計表1～16

(別冊) 概要版

(別冊) 診療科別レポート (自由意見を含む)

I. 調査の概要

1. 調査目的

今後のより良い病院経営戦略を検討・立案する際の基礎資料を得るため、外来患者の実態や当病院への評価・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。

また部門別の調査結果（自由意見を含む）を該当部門にフィードバックすることにより、現場の自発的な改善活動やモチベーションの向上に役立てるために実施。

2. 調査設計

- ・調査対象 : 当病院の外来患者
- ・調査内容 : 対象者の属性、診察待ち時間、当院の選択理由、個別満足度、総合的な満足度、総合評価点、紹介・推薦意向、自由意見
(質問内容の詳細は次ページ「使用調査票」参照)
- ・調査方法 : 受付時にクラークよりアンケート用紙を手渡し配布し、院内設置の回収箱にて回収
- ・調査時期 : 令和2年2月10日～3月6日にアンケート票を配布
- ・サンプル数 : 配布数…………… 1,490 件
有効回答数…………… 1,241 件
有効回答率…………… 83.3%

3. 集計分析

- ・報告書には、当院の相対的な特徴を明らかにするため、同内容のアンケート実施病院の平均値との比較データを記載している。
 - ・調査実施病院数 : 49 病院 (平均病床数: 465床)
- ・また当院の前回実施の外来患者調査結果との比較データも記載している。
 - ・当院の前回調査 : 平成31年1月15日～2月11日実施 (有効回答数: 1319人)
- ・各設問の無回答及び満足度設問の「わからない・該当しない」は、構成比の母数から除外している。
- ・個別満足度設問には、以下の5段階選択肢に対応する係数を乗じてインデックス (平均評価点) を算出している。

「非常に満足」	……………	100
「満足」	……………	75
「どちらともいえない」	………	50
「やや不満」	……………	25
「不満」	……………	0

(わからない・該当しない・無回答はインデックス算出対象から除外)
- ・企画集計分析機関 : (株) アイシーエスラボ

4. 使用調査票

アンケート用紙はB4サイズの見開きタイプ

外面

外来用 診療科： 指定枚数分を個別印刷

アンケート ご協力をお願い

この度、当院では、受診される方々からご意見をお伺いするため、アンケート調査を実施することになりました。
ご協力いただきましたアンケートにつきましては、今後のより良い病院運営の参考にさせていただきます。診療サービスの充実に努めてまいりたいと考えています。
お手数ではございますが、何卒ご回答のほど、よろしくお願ひ申し上げます。

東北大学病院 病院長 八重樫 伸生

ご記入にあたって

- このアンケートは無記名です。お名前をご記入いただく必要はありません。
- ご記入は、本日受診された方ご本人にお願いします。
- ご本人の記入が困難な場合には、ご家族や付き添いの方がご記入ください。
- お帰りまでにご記入いただき、院内に設置していますアンケート回収箱にお入れください。

●本日受診された方ご本人の性別、年齢をお聞かせください。

性別： 男 女 年齢： 歳

●本日の予約時刻から診察までの待ち時間は何分でしたか。

診察待ち時間（予約時刻から診察まで）： 分

●当院の選択理由を、あてはまる番号に○印でお聞かせください（いくつでも）。

1 他の医療機関からの紹介で	7 家族や知人のすすめで
2 医療施設や設備が良いから	8 家や勤務先などから近いから
3 良い医師がいるから	9 交通の便が良いから
4 言葉遣いや態度など対応が良いから	10 駐車場が使いやすいから
5 評判が良いから	11 その他
6 待ち時間が少ないから	

<次のページへお進みください>

内面（左）

●次の各項目について、当院の満足度を5点満点で○印でお聞かせください。

施設面	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	わからない 該当しない
受付や会計周りの設備や雰囲気	5	4	3	2	1	0
各科の待合室の設備や雰囲気	5	4	3	2	1	0
診察室や検査室の設備や雰囲気	5	4	3	2	1	0
案内表示のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
トイレや洗面所	5	4	3	2	1	0
食事・喫茶・買物施設	5	4	3	2	1	0
駐車場の使いやすさ	5	4	3	2	1	0
施設面全般について	5	4	3	2	1	0

接遇面	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	わからない 該当しない
総合案内や受付の対応	5	4	3	2	1	0
会計の対応	5	4	3	2	1	0
各科診療受付の対応	5	4	3	2	1	0
看護師の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
医師の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
接遇面全般について	5	4	3	2	1	0

▼以下については、接触のあった方のみお答えください

薬剤師の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
栄養士の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0

診療面	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	わからない 該当しない
看護師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1	0
看護師の患者の話を聞く姿勢	5	4	3	2	1	0
看護師の説明や処置	5	4	3	2	1	0
医師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1	0
医師の患者の話を聞く姿勢	5	4	3	2	1	0
医師からの病状や検査結果の説明	5	4	3	2	1	0
医師の診断や処置への信頼感	5	4	3	2	1	0
診療面全般について	5	4	3	2	1	0

内面（右）

サービス体制面	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	わからない 該当しない
診察までの待ち時間	5	4	3	2	1	0
会計の待ち時間	5	4	3	2	1	0
待ち時間への気配り	5	4	3	2	1	0
安全面への気配り	5	4	3	2	1	0
プライバシーへの気配り	5	4	3	2	1	0
整理整頓や清掃状況	5	4	3	2	1	0
受診手順（来院～会計）のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
職員間の連携の良さ	5	4	3	2	1	0
掲示やパンフレットなどの情報提供	5	4	3	2	1	0
サービス体制面全般について	5	4	3	2	1	0

●当院について、総合的にはどう思われますか。

5 満足 4 やや満足 3 どちらともいえない 2 やや不満 1 不満

➡ 100点満点で評価すると、何点くらいになりますか。

点 くらい（100点満点でご記入ください）

●知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われませんか。

1 是非したい 2 まあしたい 3 あまりしたくない 4 全くしたくない

●ご意見やご要望などありましたら、自由にご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

Ⅱ. 調査対象者の属性

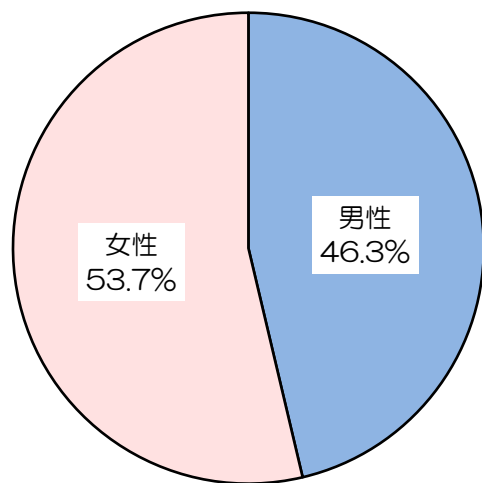
1. 性別

対象者の性別は、「男性」が46.3%、「女性」が53.7%で女性がやや多い。

男女比は、調査病院平均とほぼ同割合。

前回調査に比べ、女性の割合がやや低下(-5.6%)。

有効回答者数：1241人



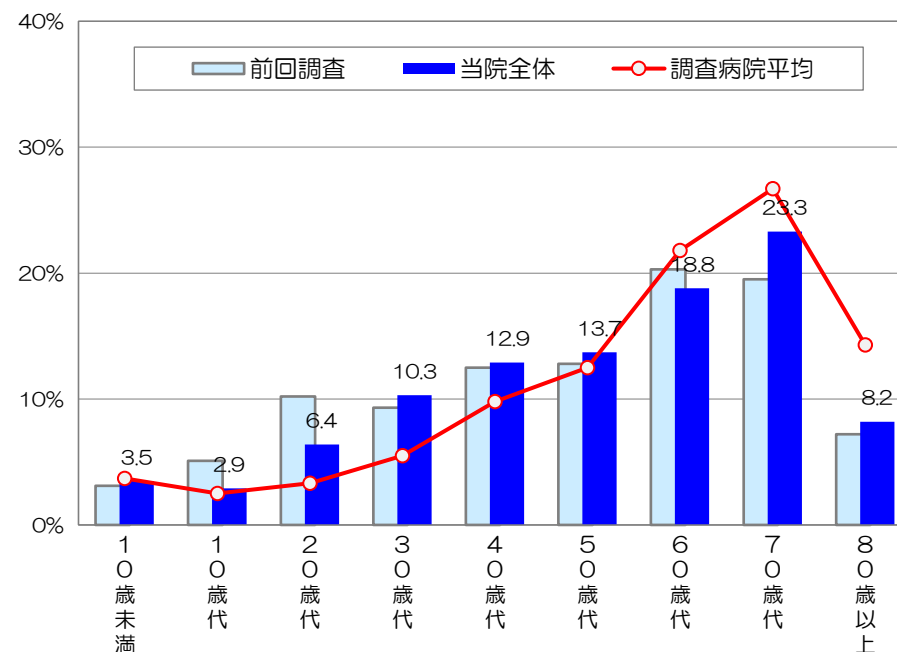
	(調査病院平均)	(前回調査)
男性	46.9%	40.7%
女性	53.1%	59.3%

2. 年齢

対象者の平均年齢は55.3歳。調査病院平均に比べ5.3歳低い。
前回調査からは、2.6歳の増加。

「70歳代」の人の割合が23.3%で最も高く、次いで「60歳代」が18.8%。
「20歳代」「30歳代」「40歳代」の人の各割合が、調査病院平均に比べ高い。
前回調査に比べ「70歳代」がやや増加(+3.8%)、「20歳代」がやや低下(-3.8%)。

当院全体 平均年齢：	55.3歳	有効回答者数：1226人
調査病院平均との差：	-5.3歳	
前回調査との差：	+2.6歳	

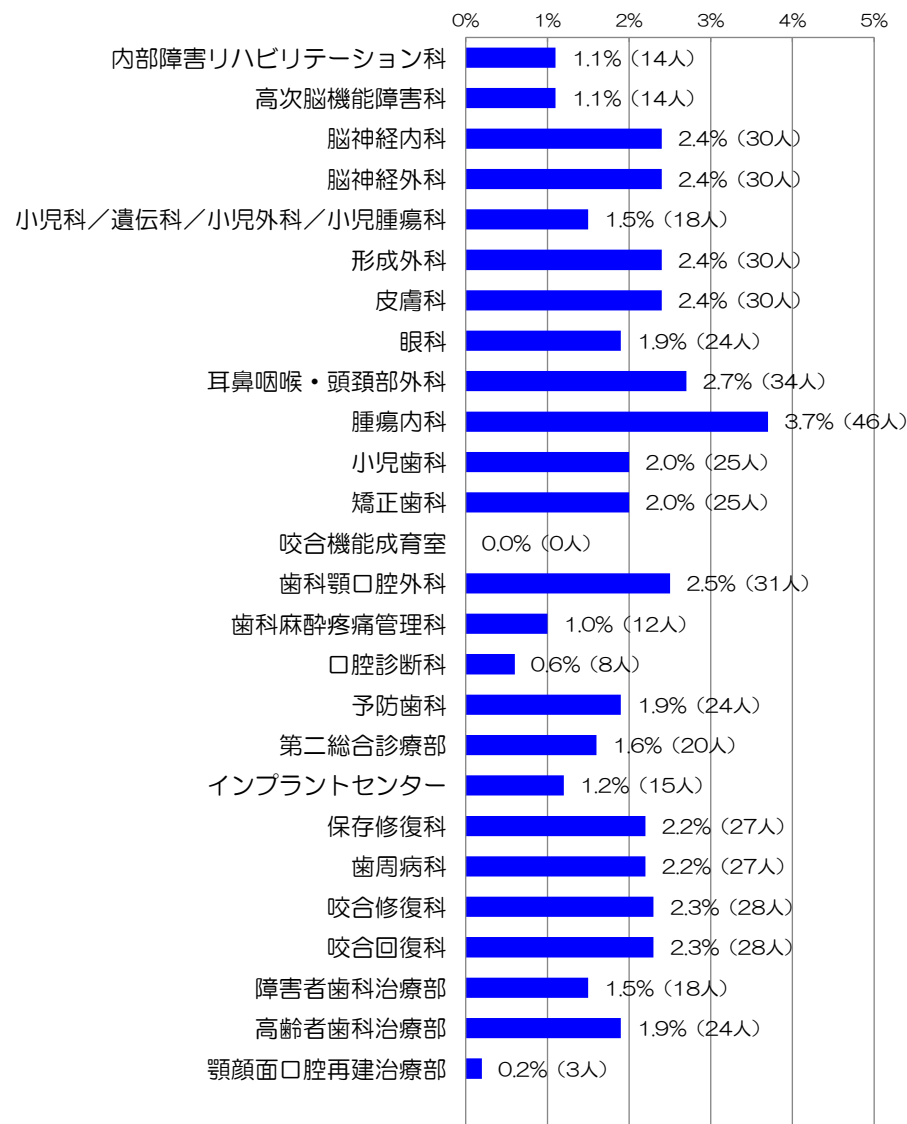
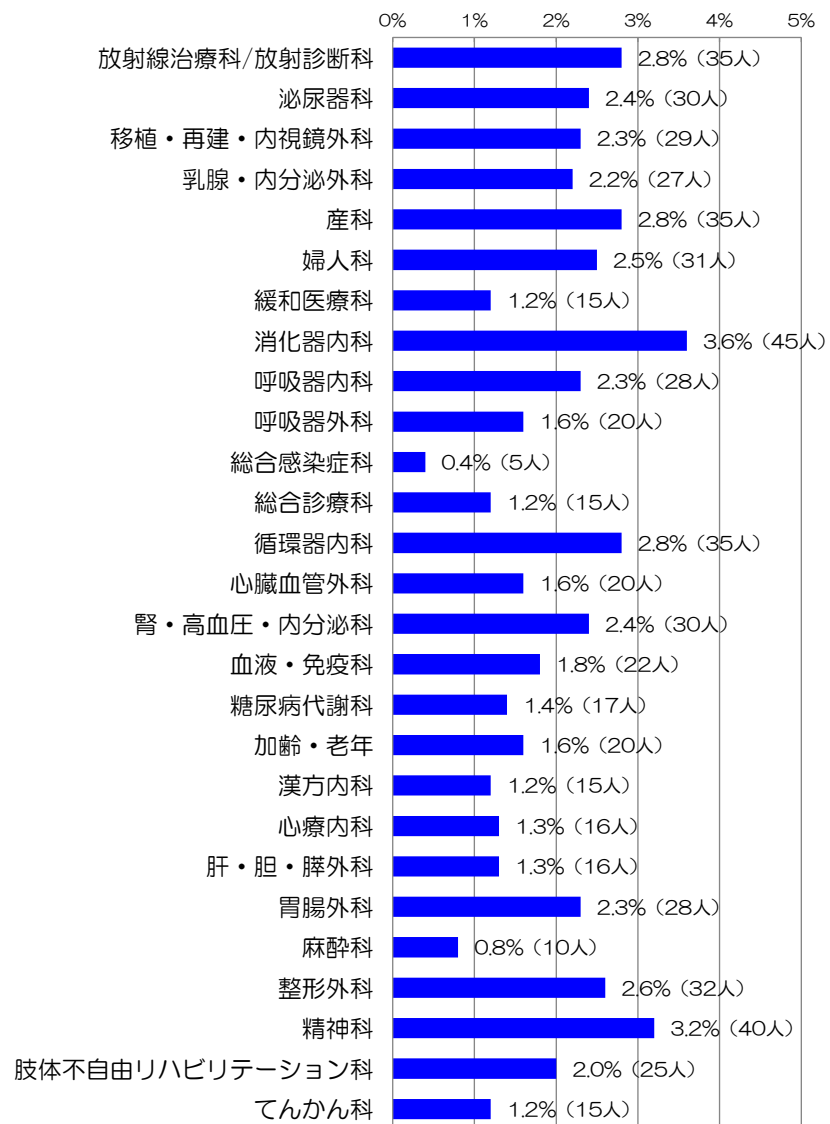


	10歳未満	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上
当院全体	3.5%	2.9%	6.4%	10.3%	12.9%	13.7%	18.8%	23.3%	8.2%
調査病院平均との差	-0.2%	+0.4%	+3.1%	+4.8%	+3.1%	+1.2%	-3.0%	-3.4%	-6.1%
前回調査との差	+0.4%	-2.2%	-3.8%	+1.0%	+0.4%	+0.9%	-1.5%	+3.8%	+1.0%

3. 診療科目

本日受診された診療科は、次のとおりであった。

(有効数：1241人)

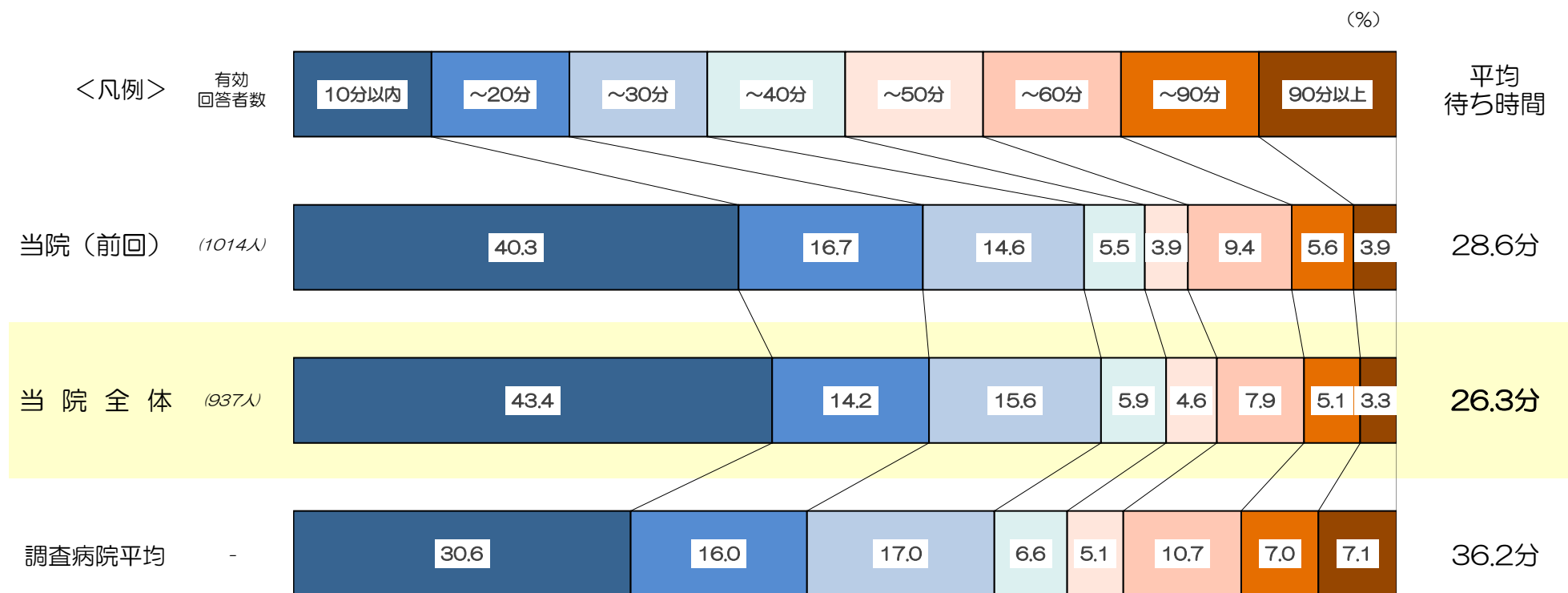


Ⅲ. 調査結果の分析

1. 診察待ち時間

本日の診察までの待ち時間（予約の方は予約時刻からの時間）をお聞きしたところ、当院全体での平均は26.3分であった。平均待ち時間は、調査病院平均に比べ9.9分短い。前回調査からは2.3分の短縮。

「10分以内」の割合は43.4%で、前回調査(40.3%)よりやや増加し、調査病院平均(30.6%)に比べ12.8%高い。また「31分以上」の割合(26.8%)は、調査病院平均(36.5%)に比べ約10%低い。



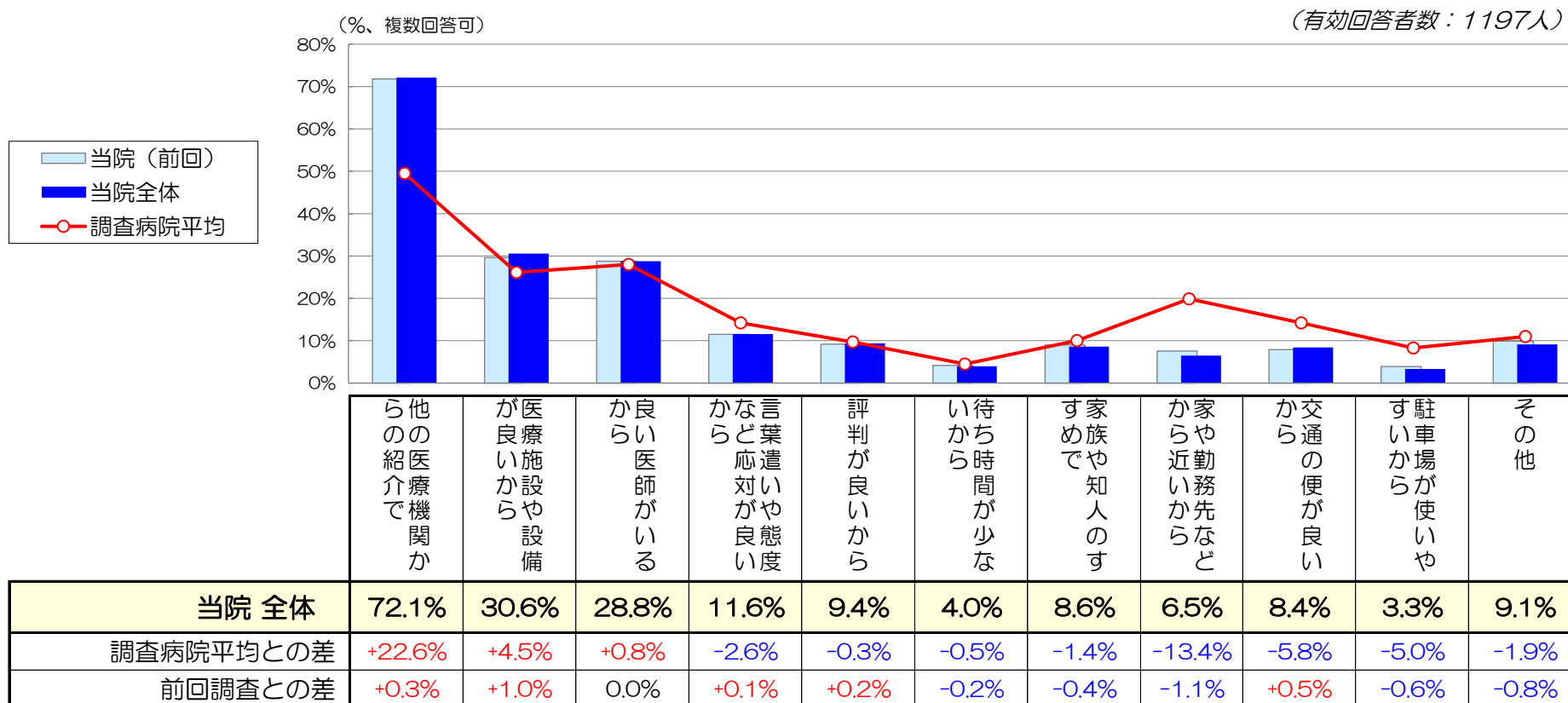
2. 当院の選択理由

当院の選択理由をお聞きしたところ、

「他の医療機関からの紹介で」と答えた人の割合が72.1%で特に高く、調査病院平均との比較でも大幅に高い(+22.6%)。

次いで高い「医療施設や設備が良いから」(30.6%)も調査病院平均よりやや高く(+4.5%)、「良い医師がいるから」(28.8%)はほぼ調査病院平均同様(+0.8%)。

逆に調査病院平均に比べ、「家や勤務先などから近いから」(-13.4%)が低く、「交通の便が良いから」(-5.8%)と「駐車場が使いやすいから」(-5.0%)もやや低い。前回調査からは、各項目ともほとんど変化は見られなかった。



3. 施設面の満足度

『施設面全般について』は「非常に満足」の割合が13.3%、「満足」が59.8%で、全体の73.1%が‘満足’と感じている。
 ‘不満’（「やや不満」+「不満」）と感じている人の割合は3.9%。
 インデックスは、調査病院平均と同スコアの70.5で、前回調査からは僅かに低下(-0.8)。

各項目では『駐車場の使いやすさ』(57.3)の満足度が最も低く、‘不満’と感じている人の割合が20.5%を占める。調査病院平均との比較でも2.8ポイント満足度が低く、前回調査からは1.4ポイントの低下。
 次いで『食事・喫茶・買物施設』(68.0)と『案内表示のわかりやすさ』(68.8)の満足度が低く、‘不満’と感じている人が各8.2%、7.2%見られる。
 『食事・喫茶・買物施設』は、調査病院平均に比べ4.3ポイント満足度が高い。
 『案内表示のわかりやすさ』は、前回調査より満足度がやや増加しているが(+1.3)、調査病院平均との比較では依然やや低い(-1.7)。

(凡例)	有効 回答者数	単位：%					インデックス (満足度)	調査病院 平均との差	前回調査 との差
		非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満			
受付や会計周りの設備や雰囲気	1175人	19.0	59.4	18.6	2.6	73.4	-0.2	-0.3	
各科の待合室の設備や雰囲気	1168人	16.6	58.9	21.4	2.7	72.2	+0.9	-0.2	
診察室や検査室の設備や雰囲気	1160人	21.8	59.5	16.7	1.6	75.2	+1.1	+0.7	
案内表示のわかりやすさ	1168人	16.4	51.0	25.5	5.7	68.8	-1.7	+1.3	
トイレや洗面所	1176人	18.7	55.9	20.5	3.9	71.8	+0.2	-0.4	
食事・喫茶・買物施設	1063人	15.7	50.1	26.0	6.9	68.0	+4.3	+0.5	
駐車場の使いやすさ	960人	10.1	35.2	34.2	15.0	57.3	-2.8	-1.4	
施設面全般について	1132人	13.3	59.8	22.9	3.4	70.5	0.0	-0.8	

4. 接遇面の満足度

『接遇面全般について』は「非常に満足」の割合が22.7%、「満足」が59.9%で、全体の82.6%が‘満足’と感じている。
 ‘不満’（「やや不満」+「不満」）と感じている人の割合は、1.8%と少ない。
 インデックスは75.7で、調査病院平均に比べ僅かに低い(-0.4)。前回調査からは微減(-0.2)。

各項目では『会計の対応』(73.1)の満足度が最も低く、調査病院平均や前回調査との比較でもやや低い(各-1.4、-1.1)。
 ‘不満’と感じている人の割合が4.6%見られる。

次いで満足度の低い『栄養士の言葉遣いや態度』(74.4)も、調査病院平均や前回調査に比べ満足度がやや低い(各-1.7、-2.1)。
 その他の項目の満足度は、調査病院平均や前回調査とあまり大きな差は見られない。

(凡例)	有効 回答者数	単位：%					インデックス (満足度)	調査病院 平均との差	前回調査 との差
		非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満			
総合案内や受付の対応	1170人	23.8	59.4	14.1	2.5	0.3	76.0	-0.6	-1.0
会計の対応	1160人	19.4	59.2	16.7	3.5	1.1	73.1	-1.4	-1.1
各科診療受付の対応	1166人	25.3	58.7	13.0	2.1	0.9	76.3	-0.6	+0.4
看護師の言葉遣いや態度	1161人	29.5	57.4	11.8	1.2	0.2	78.7	-0.5	-0.5
医師の言葉遣いや態度	1183人	34.4	51.6	11.7	1.9	0.4	79.4	-0.8	-0.6
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	1084人	27.0	56.9	14.7	1.3	0.1	77.4	-0.3	-0.4
薬剤師の言葉遣いや態度	401人	24.9	55.1	18.7	1.0	0.2	75.9	-0.8	-0.5
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	281人	28.5	54.1	16.7	0.7	0.0	77.6	+0.1	+0.8
栄養士の言葉遣いや態度	266人	22.6	54.1	21.8	1.5	0.0	74.4	-1.7	-2.1
接遇面全般について	1152人	22.7	59.9	15.6	1.4	0.4	75.7	-0.4	-0.2

5. 診療面の満足度

『診療面全般について』は「非常に満足」の割合が26.4%、「満足」が57.2%で、全体の83.6%が‘満足’と感じている。
 ‘不満’（「やや不満」+「不満」）と感じている人の割合は、1.5%と少ない。
 インデックスは77.0で、調査病院平均に比べ僅かに低い(-0.5)。前回調査からは微減(-0.2)。

看護師の各項目の満足度は76前後で、「非常に満足」と感じている人の割合が24%前後を占める。
 医師の各項目の満足度は78前後で、「非常に満足」と感じている人の割合が30%あまりを占める。
 看護師と医師の各項目とも、調査病院平均に比べ僅かに満足度が低い。
 前回調査からは、各項目ともほとんど変化が見られない。

(凡例)	有効 回答者数	単位：%					インデックス (満足度)	調査病院 平均との差	前回調査 との差
		非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満			
看護師への質問や相談のしやすさ	1056人	23.3	56.3	18.3	0.3	75.1	-1.1	+0.2	
看護師の患者の話を聞く姿勢	1057人	24.6	57.7	16.1	0.3	76.3	-0.8	-0.1	
看護師の説明や処置	1050人	23.9	57.9	16.1	0.3	75.8	-1.2	-0.6	
医師への質問や相談のしやすさ	1172人	30.2	51.1	15.5	0.3	77.0	-1.1	-0.3	
医師の患者の話を聞く姿勢	1170人	33.2	50.1	13.9	0.3	78.4	-0.3	+0.7	
医師からの病状や検査結果の説明	1157人	31.4	51.4	14.3	0.4	77.7	-0.7	+0.6	
医師の診断や処置への信頼感	1156人	32.1	51.6	14.0	0.9	78.2	-0.5	+0.3	
診療面全般について	1154人	26.4	57.2	14.8	0.5	77.0	-0.5	-0.2	

6. サービス体制面の満足度

『サービス体制面全般について』は「非常に満足」の割合が12.3%、「満足」が53.9%で、全体の66.2%が‘満足’と感じている。
 ‘不満’（「やや不満」+「不満」）と感じている人の割合は2.8%。
 インデックスは68.7で、調査病院平均に比べ僅かに低い(-0.4)。前回調査からも微減(-0.4)。

各項目では『診察までの待ち時間』(55.5)の満足度が最も低く、‘不満’と感じている人が21.9%を占める。
 但し、前回調査より満足度が1.9ポイント増加し、調査病院平均を1.9ポイント上回る。
 次いで満足度の低い『待ち時間への気配り』(57.0)と『会計の待ち時間』(58.6)はほぼ調査病院並みの満足度で(各-0.5、-0.7)、
 ‘不満’と感じている人の割合が各14.3%、17.2%見られる。
 待ち時間関連項目以外では、調査病院平均に比べ『職員間の連携の良さ』(-2.1)、『受診手順(来院～会計)のわかりやすさ』(-1.7)の満足度がやや低く、
 ‘不満’と感じている人の割合が各6.6%、8.0%見られる。

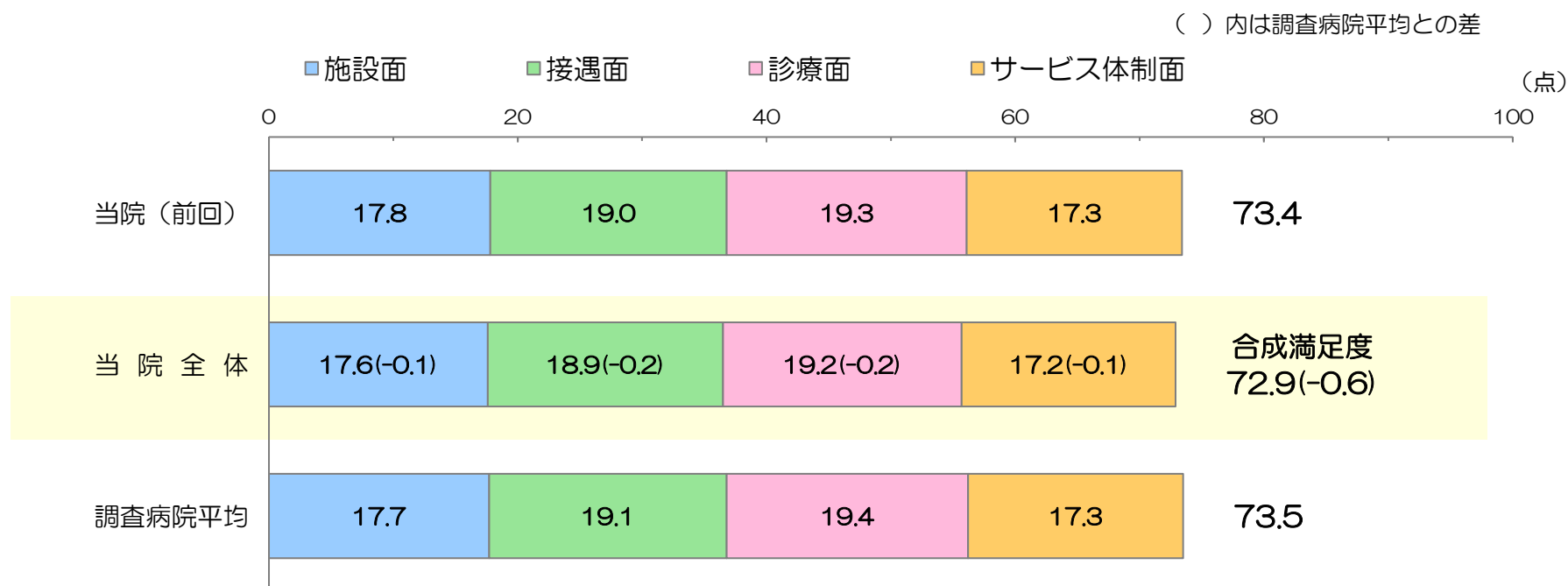
(凡例)	有効 回答者数	単位：%					インデックス (満足度)	調査病院 平均との差	前回調査 との差
		非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満			
診察までの待ち時間	1144人	9.4	31.9	36.7	15.1	68	55.5	+1.9	+1.9
会計の待ち時間	1154人	9.2	37.3	36.4	13.2	4.0	58.6	-0.7	+0.3
待ち時間への気配り	1114人	8.5	30.3	46.9	9.3	5.0	57.0	-0.5	+1.5
安全面への気配り	1113人	13.4	49.8	33.4	2.5	0.9	68.1	+0.1	-1.0
プライバシーへの気配り	1118人	14.7	49.6	30.8	3.9	1.0	68.3	+0.1	-0.6
整理整頓や清掃状況	1137人	18.6	59.5	19.3	2.0	0.6	73.4	-0.5	-0.4
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	1140人	15.4	50.8	25.9	6.5	1.5	68.0	-1.7	+0.2
職員間の連携の良さ	1070人	14.9	45.2	33.4	4.7	1.9	66.6	-2.1	-0.5
掲示やパンフレットなどの情報提供	1044人	12.1	46.6	37.7	2.8	0.8	66.6	+0.2	-0.4
サービス体制面全般について	1093人	12.3	53.9	31.0	2.2	0.6	68.7	-0.4	-0.4

7. 合成満足度（各全般設問から合成した満足度、算出方法はページ下段参照）

当院の合成満足度は72.9点で、調査病院平均に比べ0.6ポイント低い。
 前回調査(73.4)からは、0.5ポイントの低下。

合成満足度を構成する各要素とも、調査病院平均に比べ僅かに低い。
 （「施設面(-0.1)」、「接遇面(-0.2)」、「診療面(-0.2)」、「サービス体制面(-0.1)」）

前回調査からも、各要素とも僅かに低下。
 （「施設面(-0.2)」、「接遇面(-0.1)」、「診療面(-0.1)」、「サービス体制面(-0.1)」）



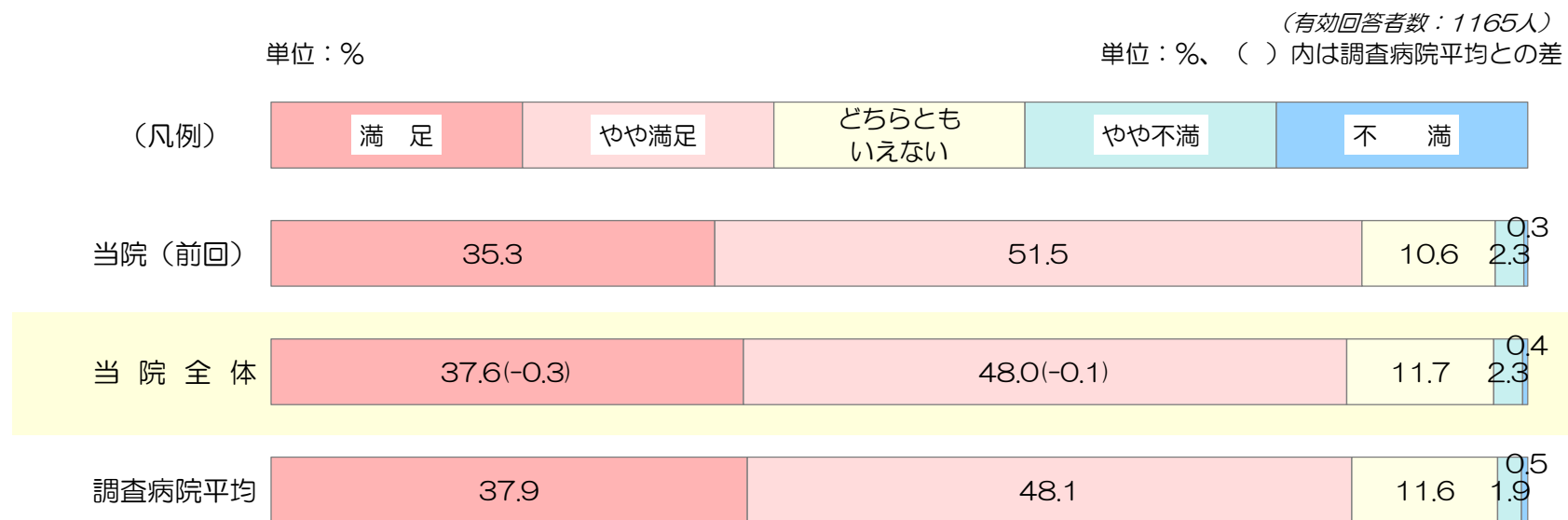
<合成満足度の算出方法>

「施設面全般について」、「接遇面全般について」、「診療面全般について」、「サービス体制面全般について」のインデックス値（満足度）をそれぞれ1/4した合計値。

8. 総合的な満足度（日本病院会Q1設問）

『当院について総合的にはどう思われますか』とお聞きしたところ、「満足」が37.6%、「やや満足」が48.0%で、肯定的な評価の割合が85.6%を占める。否定的な評価（「不満」+「やや不満」）の割合は2.7%。各割合は調査病院平均とほぼ同様で、前回調査からは「非常に満足」の割合がやや低下(-2.3%)。

日本病院会のQ1プロジェクト参加の248病院平均値との比較では、「満足」の割合は5.3%低いが、「やや満足」までを含めた割合では逆に4.1%高い。



2018年度 日本病院会Q1プロジェクト参加248病院平均の患者満足度（外来）との比較

	満足	やや満足	小計（満足+やや満足）
当院全体	37.6%	48.0%	85.6%
Q17° 診 外参加248病院平均	42.9%	38.6%	81.5%
差	-5.3%	+9.4%	+4.1%

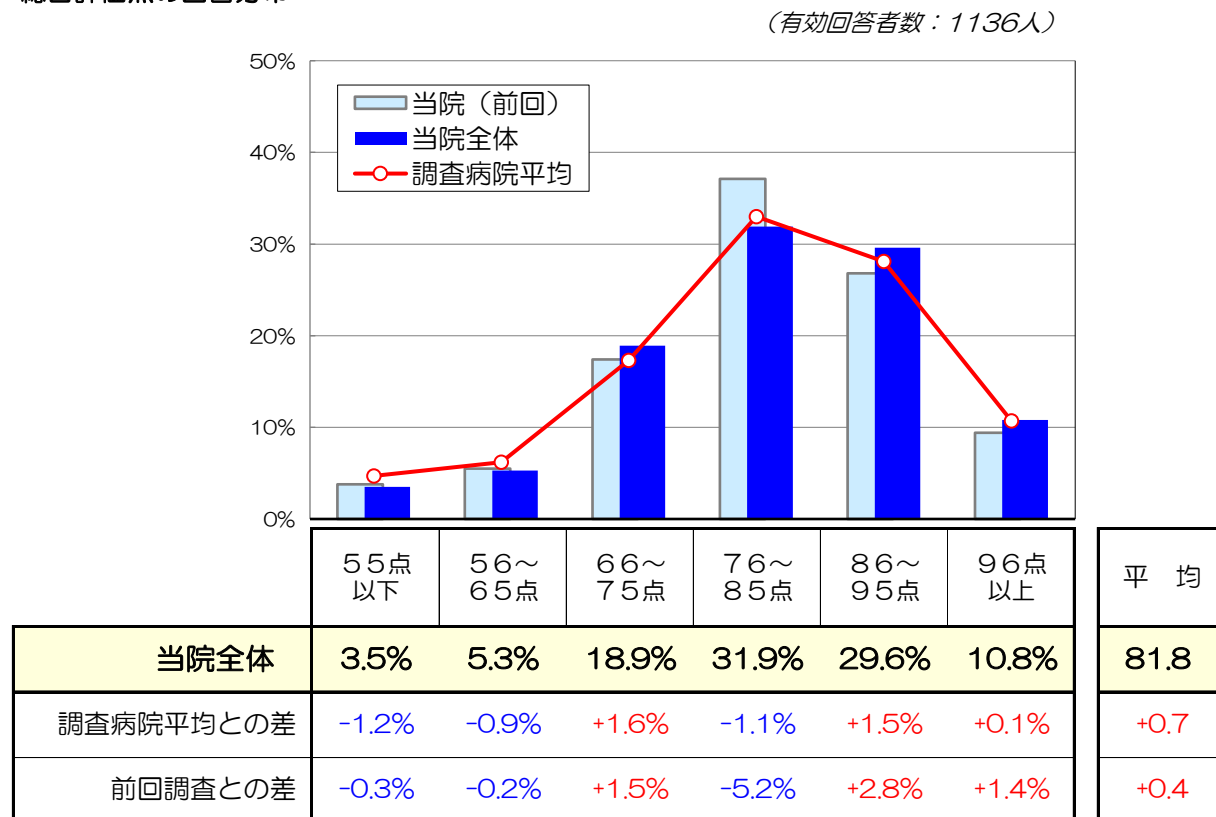
※参加病院には「どちらともいえない」を除いた4段階選択肢で質問している病院があると考えられる。

9. 総合評価点（100点満点式設問）

100点満点で当院の総合評価をお聞きしたところ、その平均は81.8点で、調査病院平均に比べ僅かに高い(+0.7)。前回調査からは微増(+0.4)。

「76～85点」と答えた人の割合が31.9%で最も高く、次いで「86～95点」が29.6%、「66～75点」が18.9%。
得点分布は、調査病院平均とあまり大きな差は見られない。
前回調査からは、「76～85点」の割合が低下(-5.2%)、「86～95点」の割合がやや増加(+2.8%)。

総合評価点の回答分布



総合評価点と個別満足度との相関係数

2変数間の相関を示す統計学的指標。-1 から 1 の間の値をとり、1 に近いほど2変数間に強い正の相関がある。

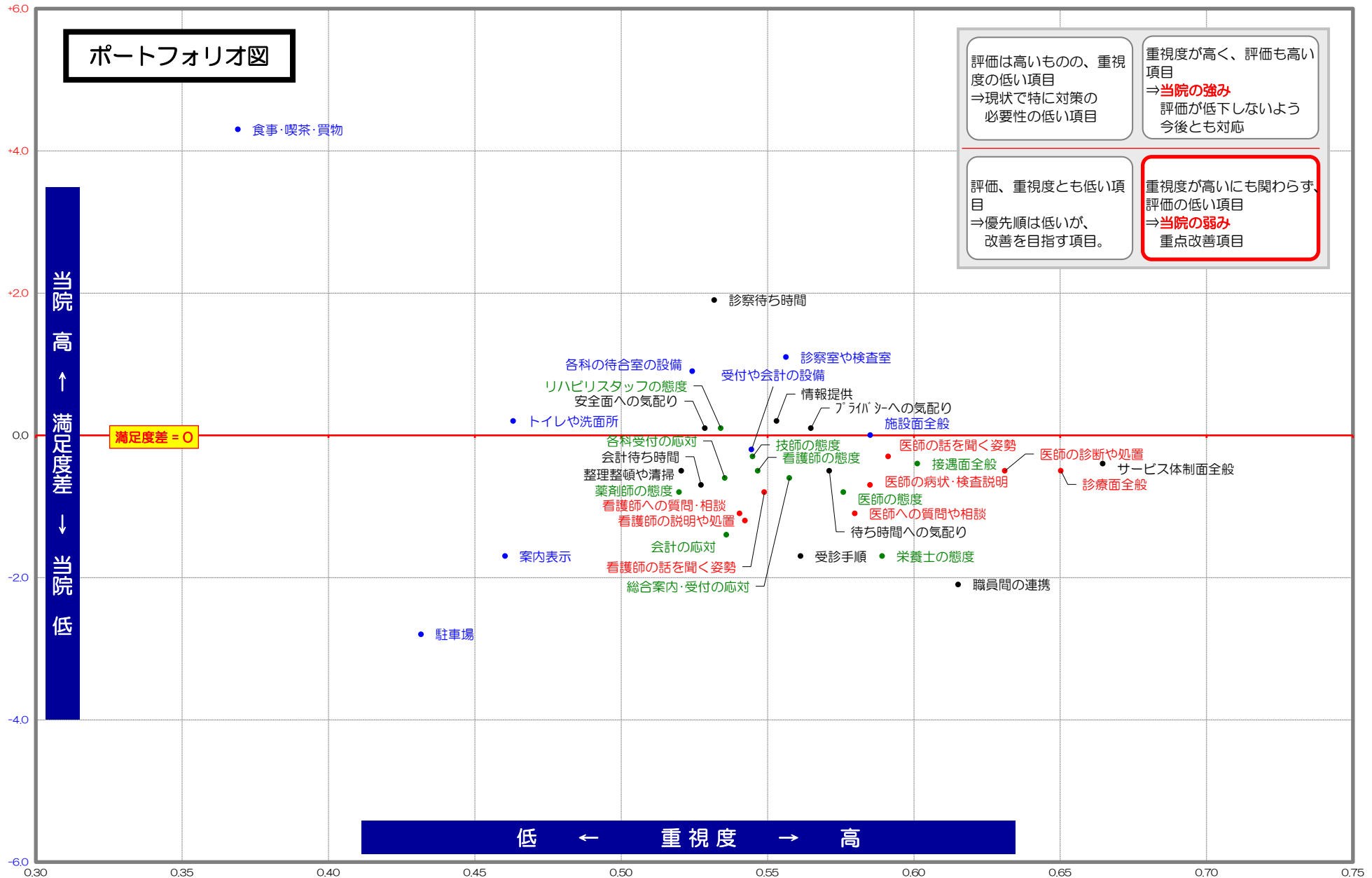
(施設面)	受付や会計の設備	0.54
	各科の待合室の設備	0.52
	診察室や検査室	0.56
	案内表示	0.46
	トイレや洗面所	0.46
	食事・喫茶・買物	0.37
	駐車場	0.43
	施設面全般	0.59
(接遇面)	総合案内・受付の対応	0.56
	会計の対応	0.54
	各科受付の対応	0.54
	看護師の態度	0.55
	医師の態度	0.58
	技師の態度	0.54
	薬剤師の態度	0.52
	リハビリスタッフの態度	0.53
	栄養士の態度	0.59
	接遇面全般	0.60
(診療面)	看護師への質問・相談	0.54
	看護師の話聞く姿勢	0.55
	看護師の説明や処置	0.54
	医師への質問や相談	0.58
	医師の話聞く姿勢	0.59
	医師の病状・検査説明	0.59
	医師の診断や処置	0.63
診療面全般	0.65	
(サービス体制面)	診察待ち時間	0.53
	会計待ち時間	0.53
	待ち時間への気配り	0.57
	安全面への気配り	0.53
	プライバシーへの気配り	0.56
	整理整頓や清掃	0.52
	受診手順	0.56
	職員間の連携	0.62
	情報提供	0.55
	サービス体制面全般	0.66

10. 満足度と重視度のポートフォリオ分析

*1 満足度：当院と調査病院平均との満足度差を使用
 *2 重視度：総合評価点との相関係数（前頁参照）を使用

青：施設面関連 赤：診療面関連
 緑：接遇面関連 黒：サービス体制面関連

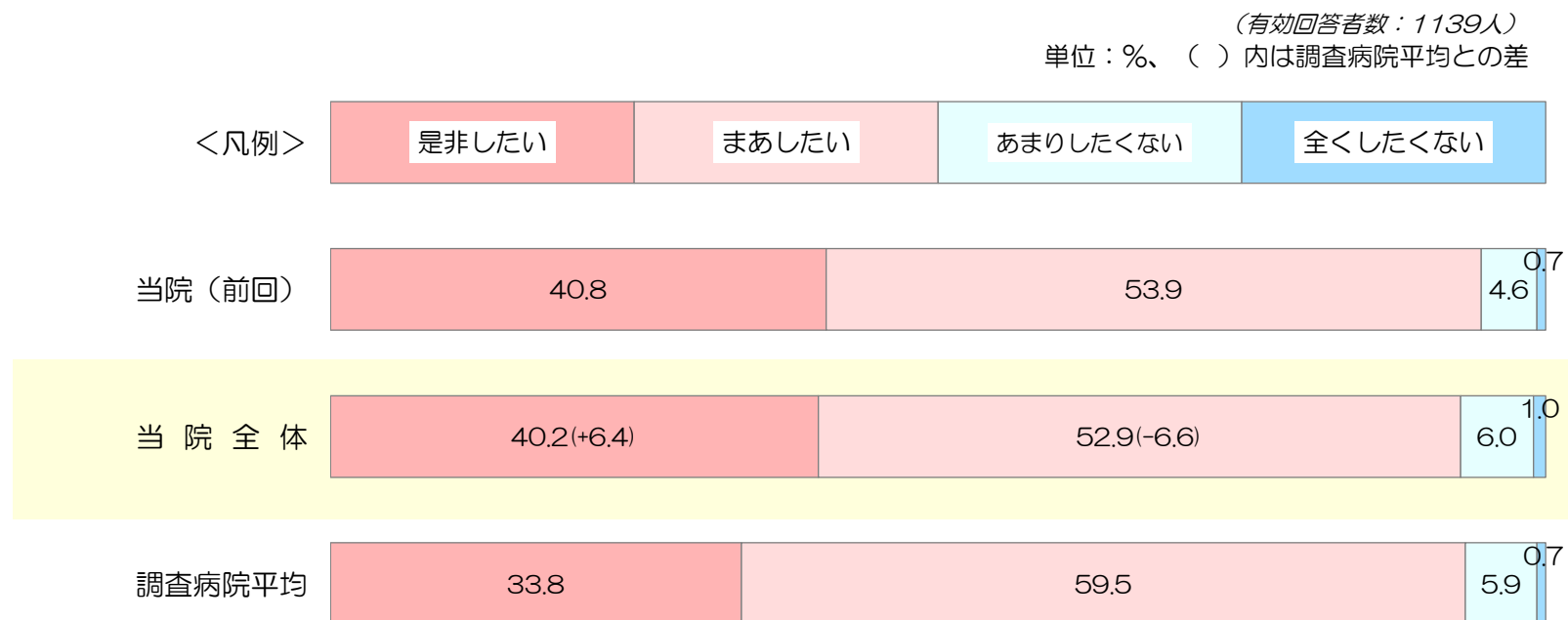
個別評価項目の満足度（*1）と重視度（*2）を座標上にプロット。重視度が高く、かつ満足度が低い項目（図の右下領域）が、優先度の高い項目と考えられます。



11. 紹介・推薦意向

『知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか』とお聞きしたところ、「是非したい」が40.2%、「まあしたい」が52.9%、「あまりしたくない」が6.0%、「全くしたくない」が1.0%であった。

「是非したい」の割合は、前回調査より僅かに低下しているが(-0.6%)、調査病院平均に比べ6.4%高い。



13. 調査結果の推移（当院全体）

経年での最大値

経年での最小値

《満足度は、非常に満足(100点)、満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点》

調査時期	回答者			施設面の満足度										接遇面の満足度								
	有効回答者数 (各設問の無回答を含む)	男性比率	平均年齢	平均診察待ち時間	受付や会計周りの設備や雰囲気	各科の待合室の設備や雰囲気	診察室や検査室の設備や雰囲気	案内表示のわかりやすさ	トイレや洗面所	食事・喫茶・買物施設	駐車場の使いやすさ	施設面全般について	総合案内や受付の対応	会計の対応	各科診療受付の対応	看護師の言葉遣いや態度	医師の言葉遣いや態度	検査・放射線技師の言葉遣いや態度	薬剤師の言葉遣いや態度	リハビリスタッフの言葉遣いや態度	栄養士の言葉遣いや態度	接遇面全般について
今回 令和2年2月10日～3月6日	1241人	46.3%	55.3歳	26.3分	73.4	72.2	75.2	68.8	71.8	68.0	57.3	70.5	76.0	73.1	76.3	78.7	79.4	77.4	75.9	77.6	74.4	75.7
前回 平成31年1月15日～2月11日	1319人	40.7%	52.7歳	28.6分	73.7	72.4	74.5	67.5	72.2	67.5	58.7	71.3	77.0	74.2	75.9	79.2	80.0	77.8	76.4	76.8	76.5	75.9
平成30年1月15日～2月12日	1275人	40.1%	55.3歳	29.2分	74.8	73.3	75.6	68.7	73.5	68.6	57.5	70.7	77.1	74.4	76.8	79.3	79.3	77.7	77.1	78.5	76.6	76.3
平成29年1月16日～2月12日	1216人	41.7%	54.3歳	30.0分	73.5	71.8	74.4	68.0	73.0	68.7	54.4	69.8	76.2	72.8	75.2	77.2	78.0	76.9	76.6	74.8	74.9	75.3

調査時期	診療面の満足度								サービス体制面の満足度								総合的な評価					
	看護師への質問や相談のしやすさ	看護師の患者の話を聞く姿勢	看護師の説明や処置	医師への質問や相談のしやすさ	医師の患者の話を聞く姿勢	医師からの病状や検査結果の説明	医師の診断や処置への信頼感	診療面全般について	診察までの待ち時間	会計の待ち時間	待ち時間への気配り	安全面への気配り	プライバシーへの気配り	整理整頓や清掃状況	受診手順（来院・会計）のわかりやすさ	職員間の連携の良さ	掲示やパンフレットなどの情報提供	サービス体制面全般について	（各全般設問からの合成） 合成満足度	総合的な満足度 「満足」の割合	（100点式平均） 総合評価点	「是非したい」の割合
今回 令和2年2月10日～3月6日	75.1	76.3	75.8	77.0	78.4	77.7	78.2	77.0	55.5	58.6	57.0	68.1	68.3	73.4	68.0	66.6	66.6	68.7	72.9	37.6%	81.8	40.2%
前回 平成31年1月15日～2月11日	74.9	76.4	76.4	77.3	77.7	77.1	77.9	77.2	53.6	58.3	55.5	69.1	68.9	73.8	67.8	67.1	67.0	69.1	73.4	35.3%	81.4	40.8%
平成30年1月15日～2月12日	75.1	76.4	76.1	76.5	77.2	77.4	78.3	77.6	54.4	58.1	55.7	69.0	69.6	74.1	67.5	67.0	67.0	69.1	73.5	40.0%	81.8	42.7%
平成29年1月16日～2月12日	74.1	75.4	75.3	75.9	76.6	76.6	77.4	76.6	53.1	52.4	53.2	67.4	67.4	74.0	66.2	66.8	66.0	67.7	72.3	36.5%	80.8	40.4%

IV.クロス集計表

	(記載ページ)		(記載ページ)	
性別 -----	集計表1	診療面の満足度	看護師への質問や相談のしやすさ ---- 集計表9	
年齢 -----	//		看護師の患者の話を聞く姿勢 ----- //	
診察待ち時間 -----	集計表2		看護師の説明や処置 ----- //	
選択理由(複数回答) -----	//		医師への質問や相談のしやすさ ---- 集計表10	
施設面の満足度	受付や会計周りの設備や雰囲気 ----- 集計表3		医師の患者の話を聞く姿勢 ----- //	医師からの病状や検査結果の説明 ---- //
	各科の待合室の設備や雰囲気 ----- //		医師の診断や処置への信頼感 ----- 集計表11	診療面全般について ----- //
	診察室や検査室の設備や雰囲気 ----- //			
	案内表示のわかりやすさ ----- 集計表4			
	トイレや洗面所 ----- //			
	食事・喫茶・買物施設 ----- //			
駐車場の使いやすさ ----- 集計表5		サービス体制面の満足度	診察までの待ち時間 ----- 集計表11	
施設面全般について ----- //			会計の待ち時間 ----- 集計表12	
接遇面の満足度	総合案内や受付の対応 ----- 集計表5		待ち時間への気配り ----- //	安全面への気配り ----- //
	会計の対応 ----- 集計表6		プライバシーへの気配り ----- 集計表13	整理整頓や清掃状況 ----- //
	各科診療受付の対応 ----- //		受診手順(来院～会計)のわかりやすさ //	職員間の連携の良さ ----- 集計表14
	看護師の言葉遣いや態度 ----- //		掲示やパンフレットなどの情報提供 -- //	サービス体制面全般について ----- //
	医師の言葉遣いや態度 ----- 集計表7			
	検査・放射線技師の言葉遣いや態度 --- //			
	薬剤師の言葉遣いや態度 ----- //			
	リハビリスタッフの言葉遣いや態度 -- 集計表8			
	栄養士の言葉遣いや態度 ----- //			
	接遇面全般について ----- //			
		合成満足度 ----- 集計表15		
		総合的な満足度 ----- //		
		総合評価点 ----- //		
		紹介・推薦意向 ----- 集計表16		

クロス集計表

分析軸	有効回答者数
当院全体	1241人
放射線治療科/放射診断科	35人
泌尿器科	30人
移植・再建・内視鏡外科	29人
乳腺・内分泌外科	27人
産科	35人
婦人科	31人
緩和医療科	15人
消化器内科	45人
呼吸器内科	28人
呼吸器外科	20人
総合感染症科	5人
総合診療科	15人
循環器内科	35人
心臓血管外科	20人
腎・高血圧・内分泌科	30人
血液・免疫科	22人
糖尿病代謝科	17人
加齢・老年	20人
漢方内科	15人
心療内科	16人
肝・胆・腔外科	16人
胃腸外科	28人
麻酔科	10人
整形外科	32人
精神科	40人
肢体不自由リハビリテーション科	25人
てんかん科	15人
内部障害リハビリテーション科	14人
高次脳機能障害科	14人
脳神経内科	30人
脳神経外科	30人
小児科/遺伝科/小児外科/小児腫瘍科	18人
形成外科	30人
皮膚科	30人
眼科	24人
耳鼻咽喉・頭頸部外科	34人
腫瘍内科	46人
小児歯科	25人
矯正歯科	25人
歯科顎口腔外科	31人
歯科麻酔疼痛管理科	12人
口腔診断科	8人
予防歯科	24人
第二総合診療部	20人
インプラントセンター	15人
保存修復科	27人
歯周病科	27人
咬合修復科	28人
咬合回復科	28人
障害者歯科治療部	18人
高齢者歯科治療部	24人
顎顔面口腔再建治療部	3人

全体

性別

有効回答者数	男	女
1241人	46.3%	53.7%
35人	68.6%	31.4%
30人	86.7%	13.3%
29人	86.2%	13.8%
27人	18.5%	81.5%
35人	0.0%	100.0%
31人	0.0%	100.0%
15人	40.0%	60.0%
45人	62.2%	37.8%
28人	46.4%	53.6%
20人	55.0%	45.0%
5人	60.0%	40.0%
15人	40.0%	60.0%
35人	40.0%	60.0%
20人	50.0%	50.0%
30人	40.0%	60.0%
22人	31.8%	68.2%
17人	41.2%	58.8%
20人	30.0%	70.0%
15人	40.0%	60.0%
16人	50.0%	50.0%
16人	75.0%	25.0%
28人	57.1%	42.9%
10人	40.0%	60.0%
32人	40.6%	59.4%
40人	37.5%	62.5%
25人	28.0%	72.0%
15人	60.0%	40.0%
14人	78.6%	21.4%
14人	50.0%	50.0%
30人	60.0%	40.0%
30人	70.0%	30.0%
18人	38.9%	61.1%
30人	43.3%	56.7%
30人	50.0%	50.0%
24人	58.3%	41.7%
34人	50.0%	50.0%
46人	67.4%	32.6%
25人	68.0%	32.0%
25人	36.0%	64.0%
31人	54.8%	45.2%
12人	58.3%	41.7%
8人	37.5%	62.5%
24人	45.8%	54.2%
20人	25.0%	75.0%
15人	40.0%	60.0%
27人	25.9%	74.1%
27人	40.7%	59.3%
28人	32.1%	67.9%
28人	35.7%	64.3%
18人	50.0%	50.0%
24人	20.8%	79.2%
3人	66.7%	33.3%

年齢

有効回答者数	9歳以下	10歳	20歳	30歳	40歳	50歳	60歳	70歳	80歳以上	平均(歳)
1226人	3.5%	2.9%	6.4%	10.3%	12.9%	13.7%	18.8%	23.3%	8.2%	55.3
35人	0.0%	0.0%	0.0%	2.9%	5.7%	8.6%	28.6%	51.4%	2.9%	67.4
26人	0.0%	0.0%	0.0%	7.7%	0.0%	19.2%	3.8%	57.7%	11.5%	68.6
28人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.7%	21.4%	50.0%	17.9%	72.2
27人	0.0%	0.0%	0.0%	3.7%	11.1%	18.5%	33.3%	14.8%	18.5%	64.9
35人	0.0%	0.0%	25.7%	62.9%	11.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	32.7
31人	0.0%	0.0%	12.9%	16.1%	41.9%	16.1%	6.5%	3.2%	3.2%	43.9
15人	0.0%	0.0%	0.0%	6.7%	20.0%	13.3%	20.0%	13.3%	26.7%	64.3
45人	0.0%	0.0%	2.2%	2.2%	22.2%	20.0%	15.6%	28.9%	8.9%	61.6
28人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%	7.1%	32.1%	46.4%	7.1%	68.4
20人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%	20.0%	55.0%	20.0%	72.6
5人	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	53.0
15人	0.0%	13.3%	6.7%	26.7%	13.3%	6.7%	33.3%	0.0%	0.0%	44.6
35人	0.0%	0.0%	0.0%	8.6%	20.0%	20.0%	25.7%	20.0%	5.7%	59.9
20人	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	25.0%	10.0%	20.0%	25.0%	0.0%	55.2
30人	3.3%	3.3%	0.0%	10.0%	23.3%	20.0%	16.7%	23.3%	0.0%	52.6
22人	0.0%	0.0%	9.1%	0.0%	18.2%	40.9%	18.2%	4.5%	9.1%	55.3
17人	0.0%	0.0%	17.6%	23.5%	5.9%	11.8%	17.6%	23.5%	0.0%	50.5
20人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	15.0%	0.0%	10.0%	25.0%	50.0%	75.4
15人	0.0%	0.0%	13.3%	13.3%	20.0%	20.0%	20.0%	13.3%	0.0%	50.1
16人	0.0%	6.3%	18.8%	12.5%	25.0%	12.5%	6.3%	12.5%	6.3%	46.6
16人	0.0%	0.0%	0.0%	6.3%	12.5%	0.0%	25.0%	43.8%	12.5%	66.3
28人	0.0%	3.6%	0.0%	7.1%	21.4%	14.3%	32.1%	17.9%	3.6%	57.6
10人	0.0%	0.0%	0.0%	30.0%	0.0%	20.0%	10.0%	10.0%	30.0%	60.5
32人	0.0%	3.1%	3.1%	3.1%	3.1%	9.4%	31.3%	37.5%	9.4%	65.0
38人	0.0%	2.6%	7.9%	26.3%	26.3%	7.9%	18.4%	7.9%	2.6%	47.4
24人	4.2%	4.2%	4.2%	0.0%	29.2%	25.0%	29.2%	4.2%	0.0%	50.7
15人	0.0%	0.0%	26.7%	26.7%	6.7%	33.3%	6.7%	0.0%	0.0%	40.2
14人	0.0%	0.0%	7.1%	0.0%	7.1%	7.1%	21.4%	50.0%	7.1%	65.7
13人	0.0%	0.0%	0.0%	7.7%	0.0%	15.4%	30.8%	30.8%	15.4%	67.1
30人	0.0%	3.3%	3.3%	10.0%	10.0%	23.3%	26.7%	20.0%	3.3%	57.0
30人	0.0%	6.7%	16.7%	26.7%	23.3%	10.0%	3.3%	10.0%	3.3%	42.1
18人	77.8%	5.6%	5.6%	5.6%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	9.5
30人	16.7%	3.3%	10.0%	6.7%	16.7%	10.0%	23.3%	6.7%	6.7%	44.8
29人	0.0%	3.4%	20.7%	27.6%	13.8%	13.8%	6.9%	6.9%	6.9%	44.4
24人	0.0%	0.0%	8.3%	8.3%	12.5%	4.2%	29.2%	25.0%	12.5%	59.8
34人	8.8%	2.9%	5.9%	5.9%	5.9%	20.6%	20.6%	26.5%	2.9%	53.2
46人	0.0%	0.0%	2.2%	0.0%	8.7%	15.2%	26.1%	43.5%	4.3%	66.1
24人	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.6
25人	4.0%	36.0%	20.0%	24.0%	12.0%	4.0%	0.0%	0.0%	0.0%	26.2
31人	0.0%	3.2%	9.7%	6.5%	16.1%	19.4%	12.9%	12.9%	19.4%	56.8
11人	0.0%	9.1%	27.3%	9.1%	18.2%	9.1%	9.1%	18.2%	0.0%	44.5
8人	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%	12.5%	25.0%	37.5%	12.5%	63.8
24人	0.0%	0.0%	0.0%	8.3%	8.3%	33.3%	8.3%	33.3%	8.3%	61.5
20人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	40.0%	45.0%	5.0%	69.4
14人	0.0%	0.0%	7.1%	7.1%	14.3%	28.6%	21.4%	14.3%	7.1%	56.2
25人	0.0%	4.0%	4.0%	12.0%	4.0%	12.0%	20.0%	36.0%	8.0%	59.9
27人	0.0%	0.0%	3.7%	3.7%	22.2%	22.2%	11.1%	29.6%	7.4%	60.0
28人	0.0%	0.0%	3.6%	0.0%	3.6%	14.3%	32.1%	25.0%	21.4%	67.7
28人	0.0%	0.0%	3.6%	0.0%	3.6%	7.1%	39.3%	25.0%	21.4%	68.0
18人	0.0%	11.1%	33.3%	27.8%	22.2%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%	32.5
24人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.2%	4.2%	20.8%	50.0%	20.8%	72.2
3人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	74.3

クロス集計表

診療面の満足度
看護師への質問や相談のしやすさ

Table with columns: 分析軸, 有効回答者数, 非常に満足, 満足, どちらともいえない, やや不満, 不満, インデックス. Rows include 当院全体 and various medical departments.

看護師の患者の話を書く姿勢

Table with columns: 有効回答者数, 非常に満足, 満足, どちらともいえない, やや不満, 不満, インデックス. Rows include 当院全体 and various medical departments.

看護師の説明や処置

Table with columns: 有効回答者数, 非常に満足, 満足, どちらともいえない, やや不満, 不満, インデックス. Rows include 当院全体 and various medical departments.

クロス集計表

紹介・推薦意向

分析軸	有効回答者数	是非したい	まあしたい	あまりし いたくない	全くし たくない
当院全体	1139人	40.2%	52.9%	6.0%	1.0%
放射線治療科/放射診断科	26人	76.9%	19.2%	3.8%	0.0%
泌尿器科	16人	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%
移植・再建・内視鏡外科	29人	37.9%	55.2%	3.4%	3.4%
乳腺・内分泌外科	27人	33.3%	59.3%	7.4%	0.0%
産科	35人	22.9%	68.6%	8.6%	0.0%
婦人科	30人	43.3%	56.7%	0.0%	0.0%
緩和医療科	14人	28.6%	64.3%	7.1%	0.0%
消化器内科	44人	54.5%	38.6%	4.5%	2.3%
呼吸器内科	27人	44.4%	51.9%	3.7%	0.0%
呼吸器外科	19人	36.8%	47.4%	10.5%	5.3%
総合感染症科	5人	40.0%	40.0%	20.0%	0.0%
総合診療科	14人	35.7%	57.1%	7.1%	0.0%
循環器内科	30人	36.7%	46.7%	16.7%	0.0%
心臓血管外科	20人	30.0%	60.0%	10.0%	0.0%
腎・高血圧・内分泌科	27人	44.4%	44.4%	11.1%	0.0%
血液・免疫科	15人	26.7%	73.3%	0.0%	0.0%
糖尿病代謝科	17人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
加齢・老年	20人	30.0%	65.0%	5.0%	0.0%
漢方内科	15人	53.3%	33.3%	6.7%	6.7%
心療内科	16人	37.5%	62.5%	0.0%	0.0%
肝・胆・膵外科	16人	56.3%	43.8%	0.0%	0.0%
胃腸外科	25人	60.0%	32.0%	4.0%	4.0%
麻酔科	10人	50.0%	40.0%	0.0%	10.0%
整形外科	28人	53.6%	35.7%	10.7%	0.0%
精神科	35人	28.6%	60.0%	8.6%	2.9%
肢体不自由リハビリテーション科	24人	41.7%	58.3%	0.0%	0.0%
てんかん科	15人	46.7%	40.0%	13.3%	0.0%
内部障害リハビリテーション科	14人	64.3%	35.7%	0.0%	0.0%
高次脳機能障害科	11人	54.5%	45.5%	0.0%	0.0%
脳神経内科	28人	32.1%	67.9%	0.0%	0.0%
脳神経外科	29人	37.9%	55.2%	6.9%	0.0%
小児科/遺伝科/小児外科/小児腫瘍科	18人	44.4%	55.6%	0.0%	0.0%
形成外科	28人	32.1%	67.9%	0.0%	0.0%
皮膚科	27人	40.7%	51.9%	7.4%	0.0%
眼科	19人	21.1%	63.2%	10.5%	5.3%
耳鼻咽喉・頭頸部外科	33人	42.4%	48.5%	9.1%	0.0%
腫瘍内科	41人	34.1%	63.4%	2.4%	0.0%
小児歯科	25人	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%
矯正歯科	25人	52.0%	44.0%	4.0%	0.0%
歯科顎口腔外科	28人	21.4%	64.3%	7.1%	7.1%
歯科麻酔疼痛管理科	10人	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%
口腔診断科	8人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
予防歯科	22人	4.5%	72.7%	22.7%	0.0%
第二総合診療部	18人	22.2%	55.6%	22.2%	0.0%
インプラントセンター	15人	46.7%	40.0%	6.7%	6.7%
保存修復科	23人	30.4%	65.2%	4.3%	0.0%
歯周病科	24人	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%
咬合修復科	27人	48.1%	44.4%	7.4%	0.0%
咬合回復科	25人	52.0%	40.0%	8.0%	0.0%
障害者歯科治療部	17人	29.4%	64.7%	5.9%	0.0%
高齢者歯科治療部	22人	54.5%	36.4%	9.1%	0.0%
顎顔面口腔再建治療部	3人	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%

外来患者満足度調査 結果報告書

企画・集計・分析



株式会社 アイシーエスラボ

<http://www.icslabo.com>

〒541-0046

大阪府中央区平野町1-8-13

TEL : 06-6185-1333

FAX : 06-6185-1332

Mail : info@icslabo.com
