

外来患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：2023年 外来患者・入院患者満足度調査（2023年12月04日～2023年12月22日）

社会福祉法人聖隷福祉事業団

聖隷佐倉市民病院 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. オリジナル設問項目 調査結果

I. 調査概要

調査目的

医療サービスの評価、それに対する改善及びサービスの向上を図るための参考資料とする

調査期間

2023年12月04日～2023年12月22日

調査日数

15

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

アンケート用紙は配布せず自由に取り、無記名回答

配布数

280

回収数

280

回収率

100.0%

有効回答数

271

有効回答率

96.8%

II. 調査票

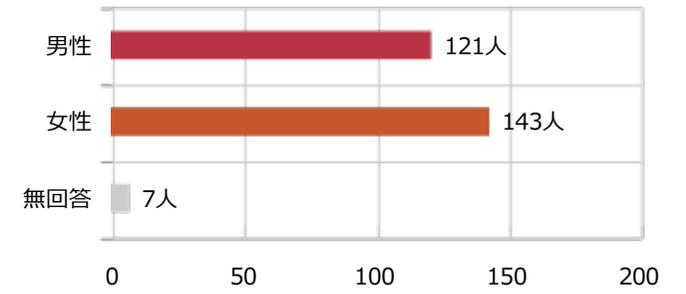
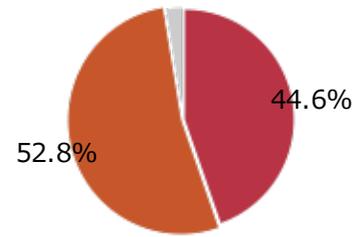
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 診察までの待ち時間	診察待ち時間	医療サービス	1 性別
2 待合の構造・設備や雰囲気	待合の雰囲気	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 駐車場のスペース、利便性	駐車場の利便性	施設・設備・情報提供	3 本日の受診予約
4 院内案内や掲示物などの情報提供の適切さ	情報提供の適切さ	施設・設備・情報提供	4 本日の診察待ち時間
5 待合・診察室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	5 本日の受診科目（複数選択可）
6 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	6 当院を選んだ理由（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 / 7

性別

「女性」143 人、「男性」121 人で「女性」が多いです。

選択肢	回答数 (人)	構成比
男性	121	44.6%
女性	143	52.8%
無回答	7	2.6%
合計	271	100.0%

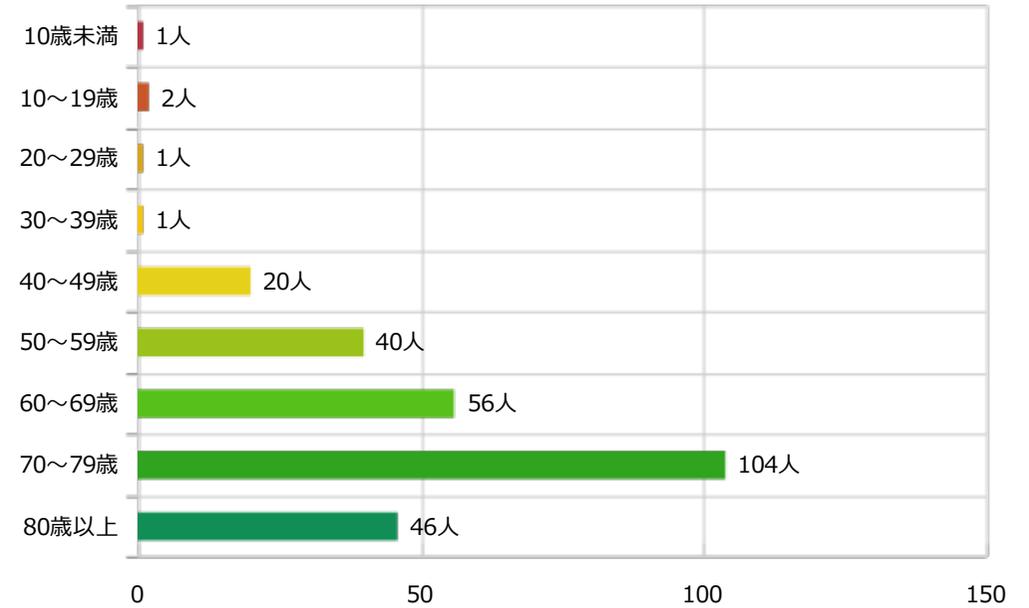


Ⅲ. 属性調査 2 / 7

年齢

「70～79歳」が 104 人と最も多いです。次いで「60～69歳」56 人、「80歳以上」46 人となっています。最も少ないのは「10歳未満」「20～29歳」「30～39歳」の 1 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
10歳未満	1	0.4%
10～19歳	2	0.7%
20～29歳	1	0.4%
30～39歳	1	0.4%
40～49歳	20	7.4%
50～59歳	40	14.8%
60～69歳	56	20.7%
70～79歳	104	38.4%
80歳以上	46	17.0%
合計	271	100.0%

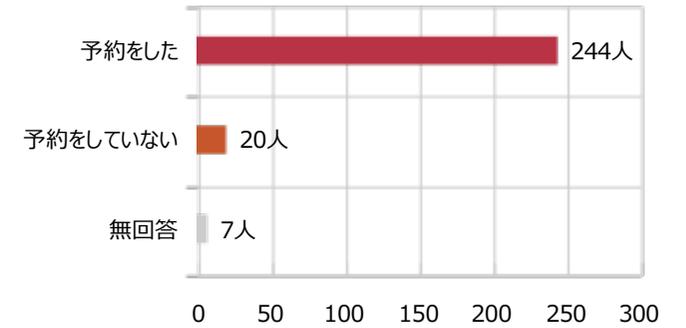
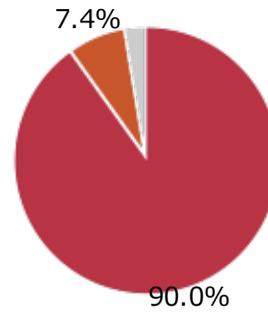


Ⅲ. 属性調査 3 / 7

本日の受診予約

「予約をした」244 人、「予約をしていない」20 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	90.0%
予約をしていない	■	20	7.4%
無回答	■	7	2.6%
合計		271	100.0%

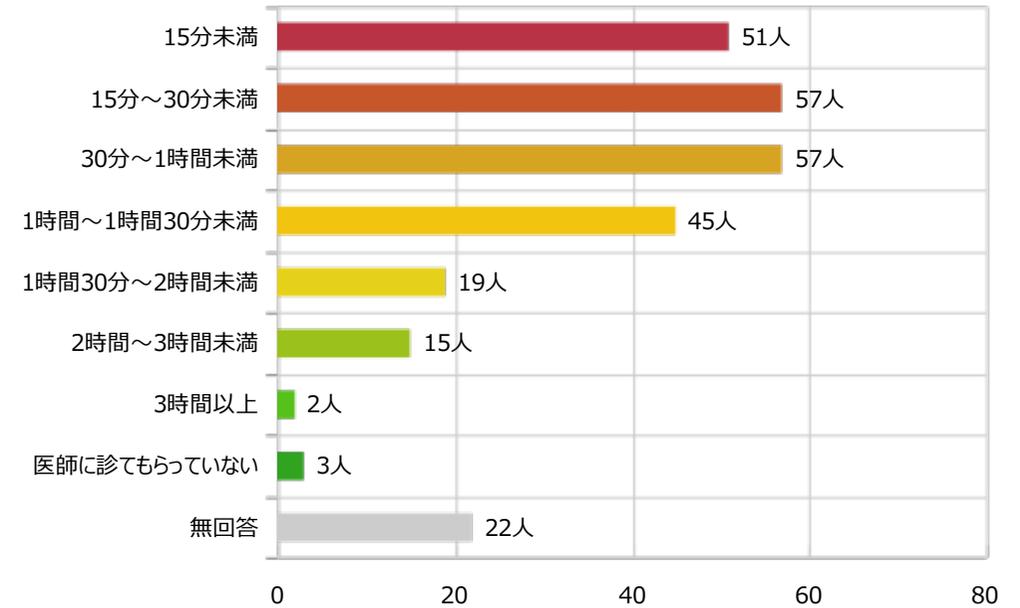


Ⅲ. 属性調査 4 / 7

本日の診察待ち時間

「15分～30分未満」「30分～1時間未満」が 57 人と最も多いです。次いで「15分未満」51 人、「1時間～1時間30分未満」45 人となっています。最も少ないのは「3時間以上」の 2 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
15分未満	51	18.8%
15分～30分未満	57	21.0%
30分～1時間未満	57	21.0%
1時間～1時間30分未満	45	16.6%
1時間30分～2時間未満	19	7.0%
2時間～3時間未満	15	5.5%
3時間以上	2	0.7%
医師に診てもらっていない	3	1.1%
無回答	22	8.1%
合計	271	100.0%

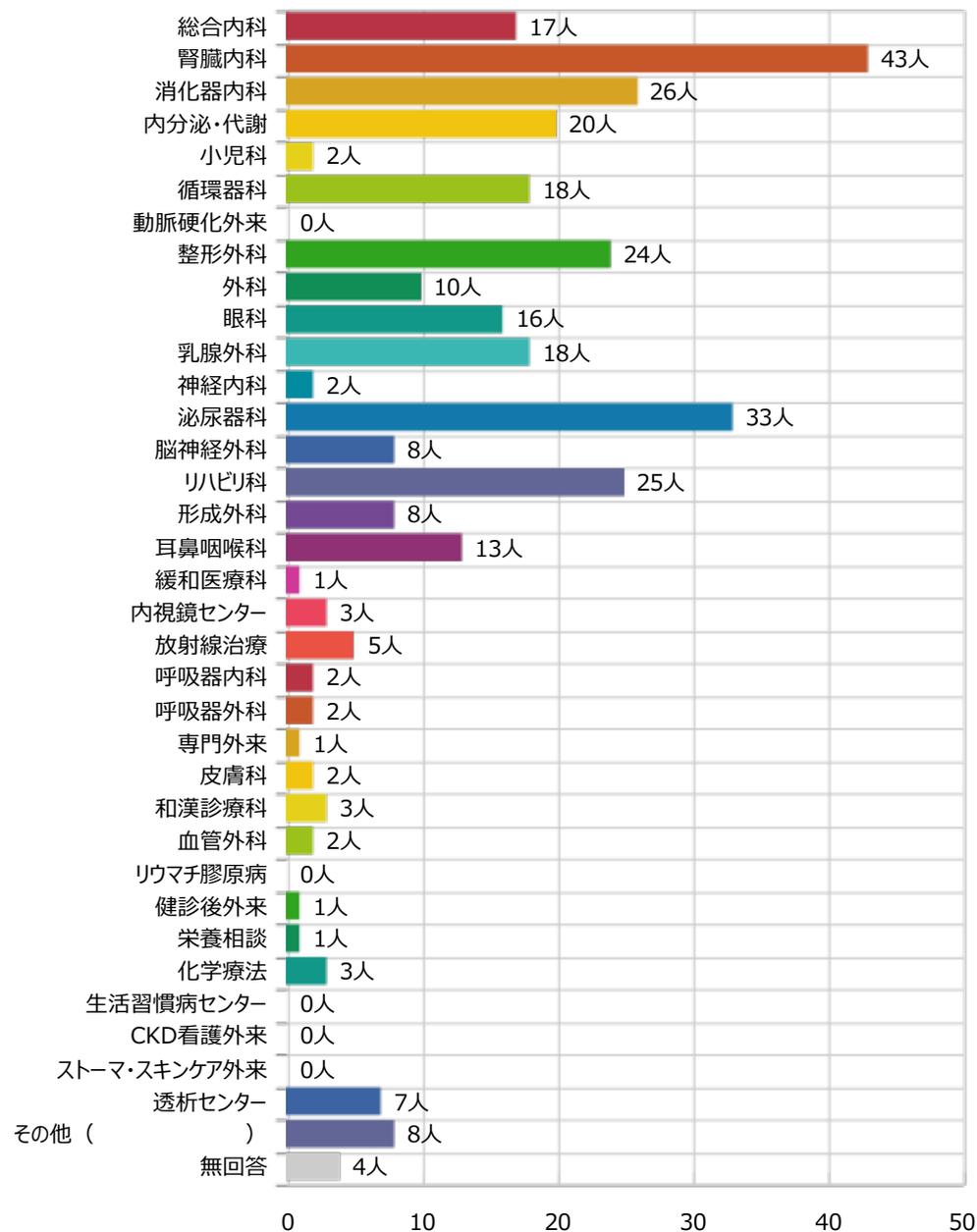


III. 属性調査 5 / 7

複数 本日の受診科目

「腎臓内科」が 43 人と最も多いです。次いで「泌尿器科」33 人、「消化器内科」26 人となっています。最も少ないのは「動脈硬化外来」「リウマチ膠原病」「生活習慣病センター」「CKD看護外来」「ストーマ・スキンケア外来」の 0 人です。

選択肢	回答数
総合内科	17
腎臓内科	43
消化器内科	26
内分泌・代謝	20
小児科	2
循環器科	18
動脈硬化外来	0
整形外科	24
外科	10
眼科	16
乳腺外科	18
神経内科	2
泌尿器科	33
脳神経外科	8
リハビリ科	25
形成外科	8
耳鼻咽喉科	13
緩和医療科	1
内視鏡センター	3
放射線治療	5
呼吸器内科	2
呼吸器外科	2
専門外来	1
皮膚科	2
和漢診療科	3
血管外科	2
リウマチ膠原病	0
健診後外来	1
栄養相談	1
化学療法	3
生活習慣病センター	0



III. 属性調査 6 / 7

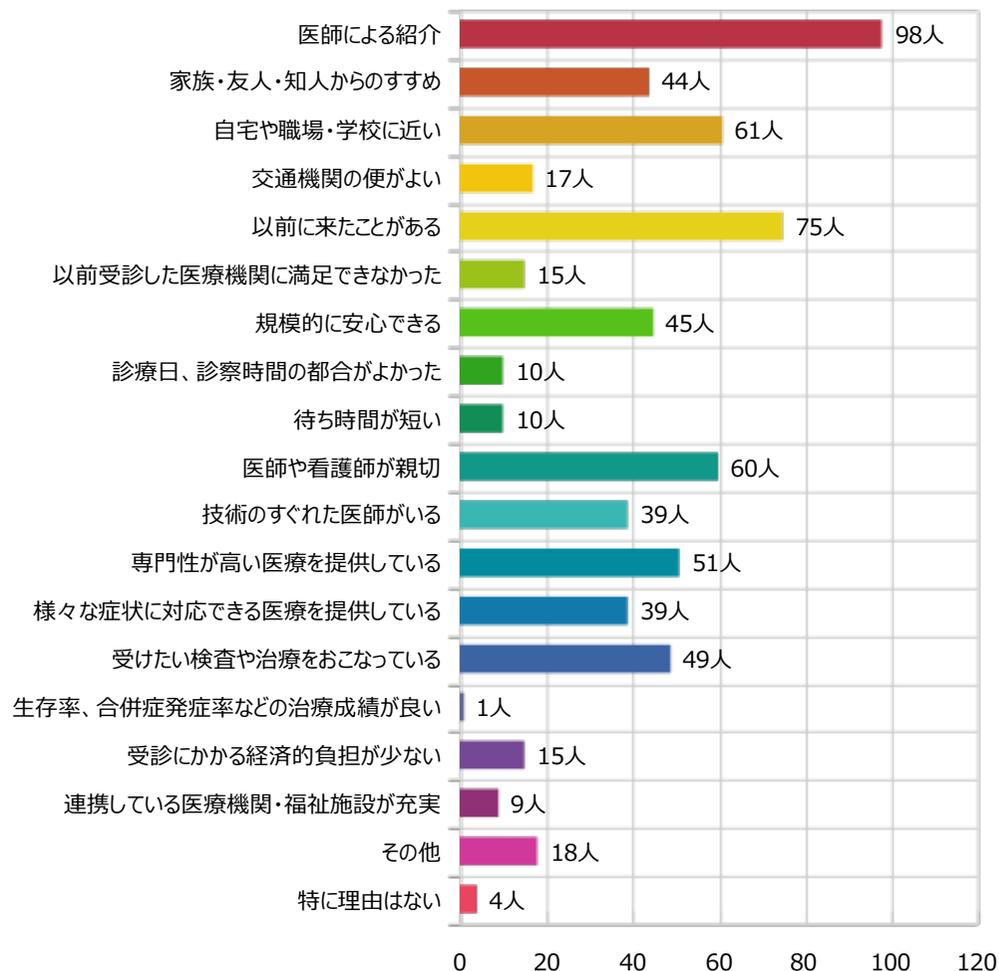
CKD看護外来	■	0
ストーマ・スキンケア外来	■	0
透析センター	■	7
その他 ()	■	8
無回答	■	4

Ⅲ. 属性調査 7/7

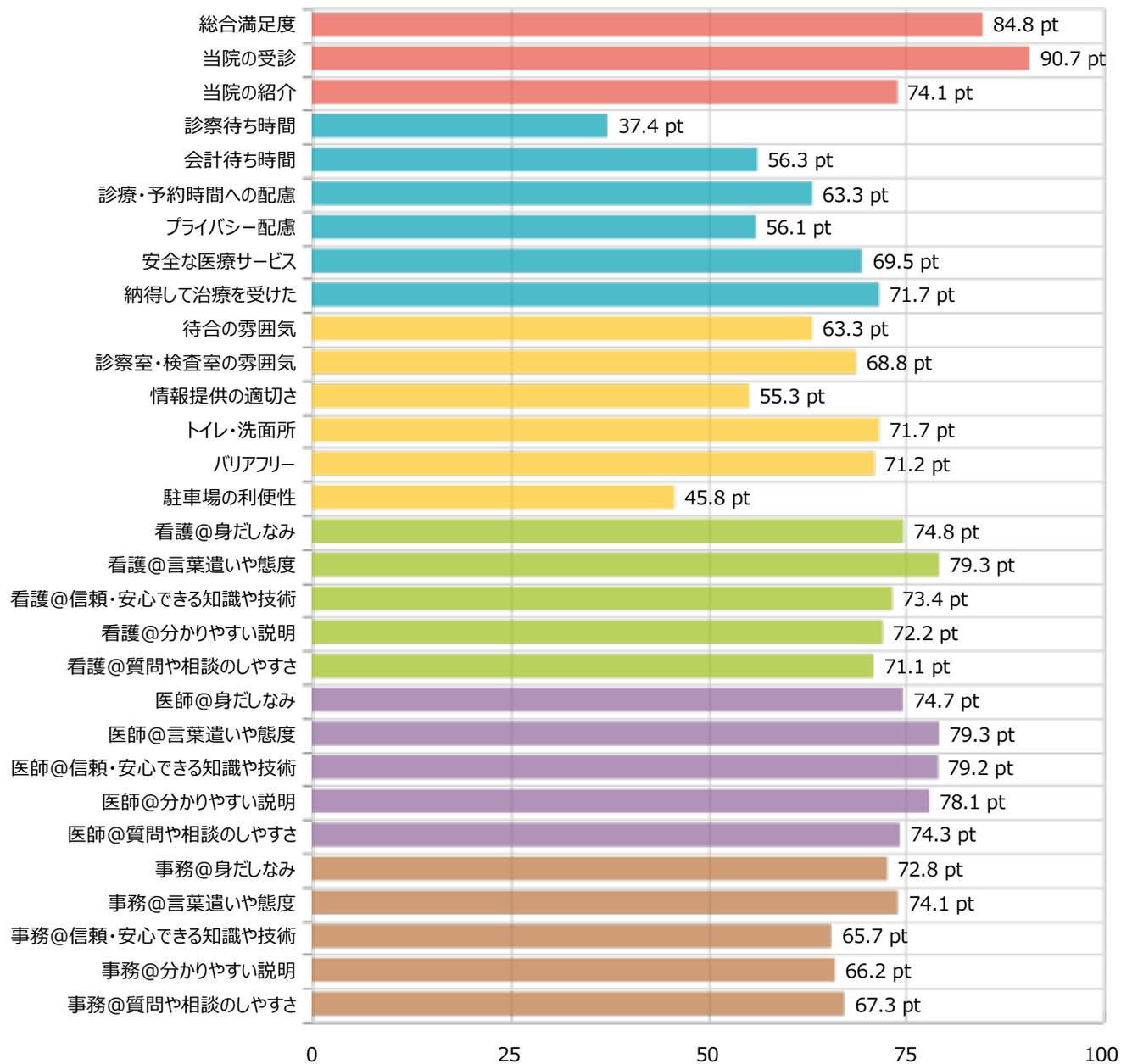
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 98 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」75 人、「自宅や職場・学校に近い」61 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 1 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	98
家族・友人・知人からのすすめ	44
自宅や職場・学校に近い	61
交通機関の便がよい	17
以前に来たことがある	75
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	45
診療日、診察時間の都合がよかった	10
待ち時間が短い	10
医師や看護師が親切	60
技術のすぐれた医師がいる	39
専門性が高い医療を提供している	51
様々な症状に対応できる医療を提供している	39
受けたい検査や治療をおこなっている	49
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	1
受診にかかる経済的負担が少ない	15
連携している医療機関・福祉施設が充実	9
その他	18
特に理由はない	4



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **84.8** 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	■

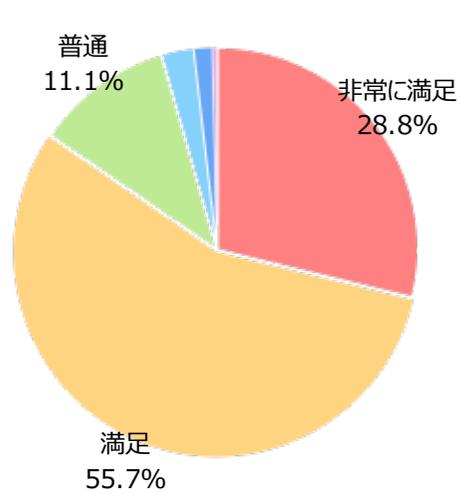
最もポイントが高いのは、「当院の受診」の 90.7 ポイントです。
 次いで「総合満足度」の 84.8 ポイント、「看護@言葉遣いや態度」の 79.3 ポイントとなっています。
 最もポイントが低いのは、「診察待ち時間」の 37.4 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

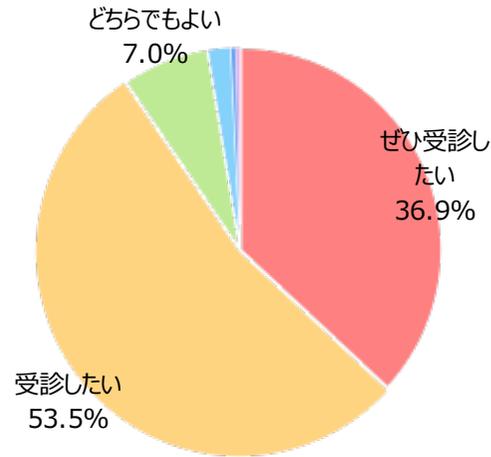
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

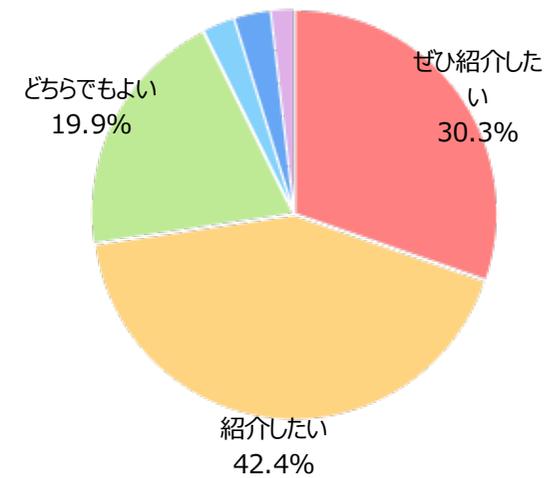
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	78	28.8%
満足	151	55.7%
普通	30	11.1%
やや不満	7	2.6%
不満	4	1.5%
無回答	1	0.4%
合計	271	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	100	36.9%
受診したい	145	53.5%
どちらでもよい	19	7.0%
あまり受診したくない	5	1.8%
受診したくない	1	0.4%
無回答	1	0.4%
合計	271	100.0%



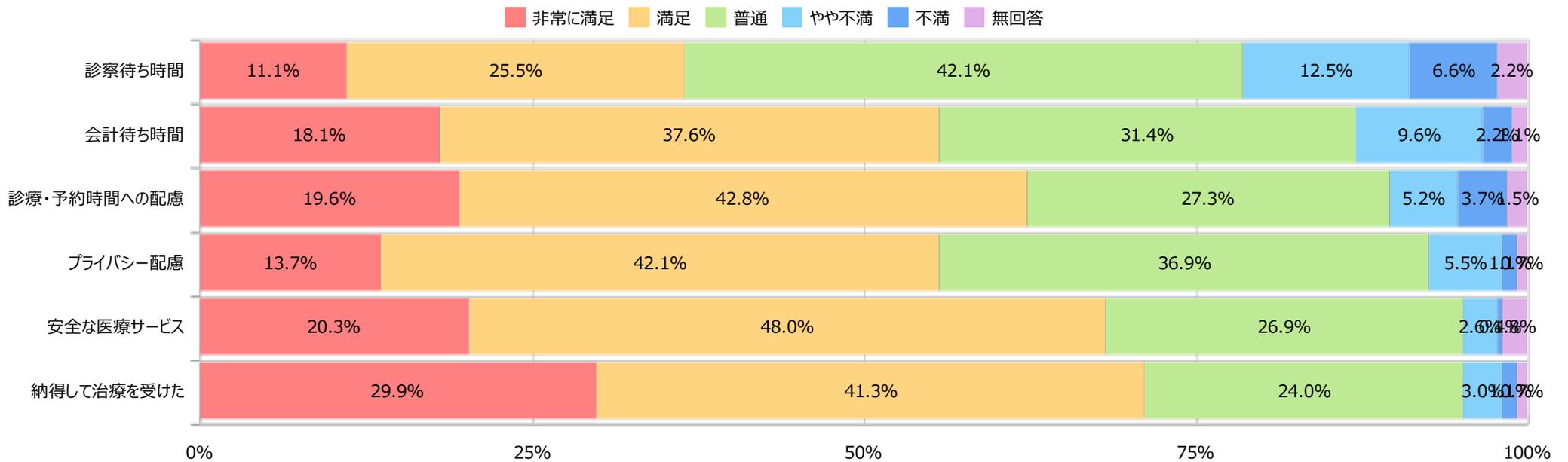
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	82	30.3%
紹介したい	115	42.4%
どちらでもよい	54	19.9%
あまり紹介したくない	7	2.6%
紹介したくない	8	3.0%
無回答	5	1.8%
合計	271	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

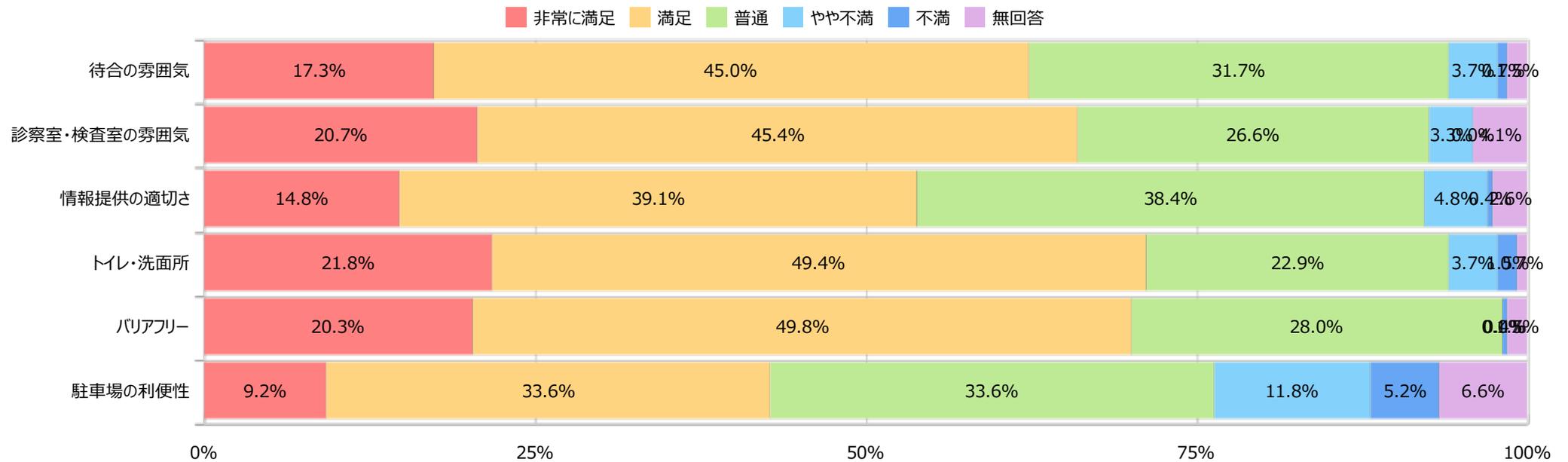
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
診察待ち時間	30人	11.1%	69人	25.5%	114人	42.1%	34人	12.5%	18人	6.6%	6人	2.2%	271人	100.0%
会計待ち時間	49人	18.1%	102人	37.6%	85人	31.4%	26人	9.6%	6人	2.2%	3人	1.1%	271人	100.0%
診療・予約時間への配慮	53人	19.6%	116人	42.8%	74人	27.3%	14人	5.2%	10人	3.7%	4人	1.5%	271人	100.0%
プライバシー配慮	37人	13.7%	114人	42.1%	100人	36.9%	15人	5.5%	3人	1.1%	2人	0.7%	271人	100.0%
安全な医療サービス	55人	20.3%	130人	48.0%	73人	26.9%	7人	2.6%	1人	0.4%	5人	1.8%	271人	100.0%
納得して治療を受けた	81人	29.9%	112人	41.3%	65人	24.0%	8人	3.0%	3人	1.1%	2人	0.7%	271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

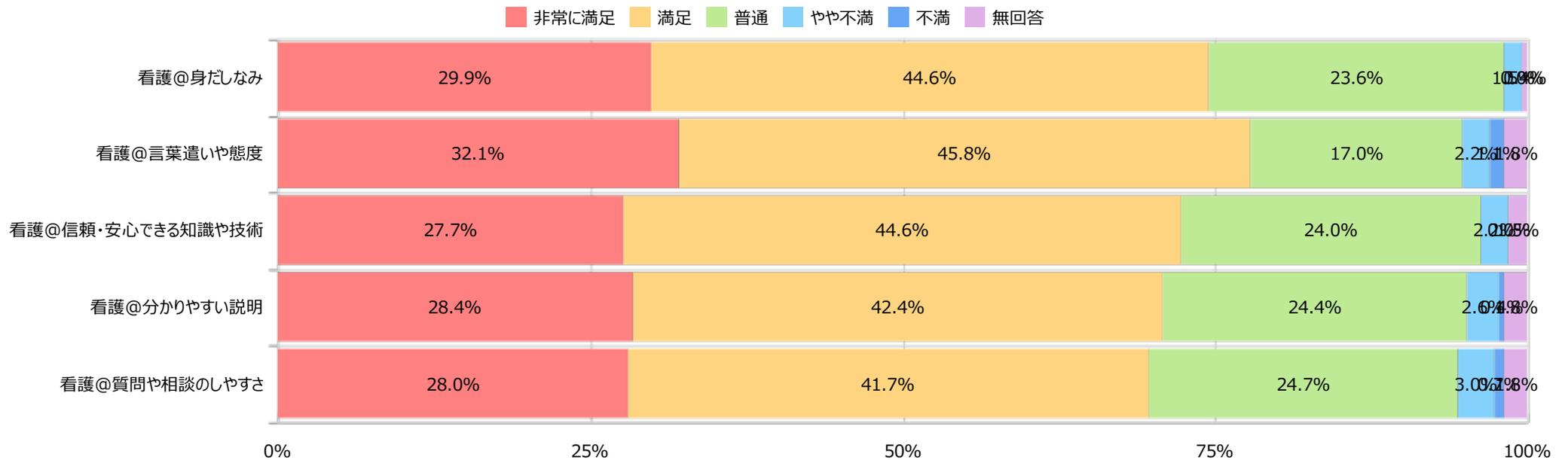
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
待合の雰囲気	47人	17.3%	122人	45.0%	86人	31.7%	10人	3.7%	2人	0.7%	4人	1.5%	271人	100.0%
診察室・検査室の雰囲気	56人	20.7%	123人	45.4%	72人	26.6%	9人	3.3%	0人	0.0%	11人	4.1%	271人	100.0%
情報提供の適切さ	40人	14.8%	106人	39.1%	104人	38.4%	13人	4.8%	1人	0.4%	7人	2.6%	271人	100.0%
トイレ・洗面所	59人	21.8%	134人	49.4%	62人	22.9%	10人	3.7%	4人	1.5%	2人	0.7%	271人	100.0%
バリアフリー	55人	20.3%	135人	49.8%	76人	28.0%	0人	0.0%	1人	0.4%	4人	1.5%	271人	100.0%
駐車場の利便性	25人	9.2%	91人	33.6%	91人	33.6%	32人	11.8%	14人	5.2%	18人	6.6%	271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

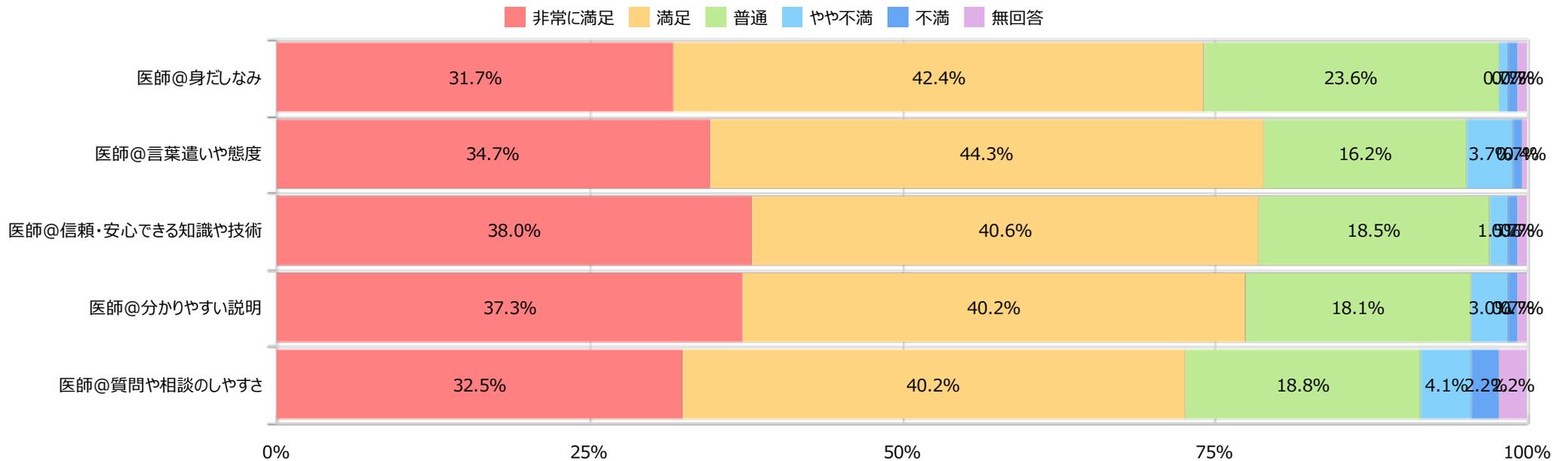
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	81人 29.9%	121人 44.6%	64人 23.6%	4人 1.5%	0人 0.0%	1人 0.4%	271人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	87人 32.1%	124人 45.8%	46人 17.0%	6人 2.2%	3人 1.1%	5人 1.8%	271人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	75人 27.7%	121人 44.6%	65人 24.0%	6人 2.2%	0人 0.0%	4人 1.5%	271人 100.0%
看護@分かりやすい説明	77人 28.4%	115人 42.4%	66人 24.4%	7人 2.6%	1人 0.4%	5人 1.8%	271人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	76人 28.0%	113人 41.7%	67人 24.7%	8人 3.0%	2人 0.7%	5人 1.8%	271人 100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

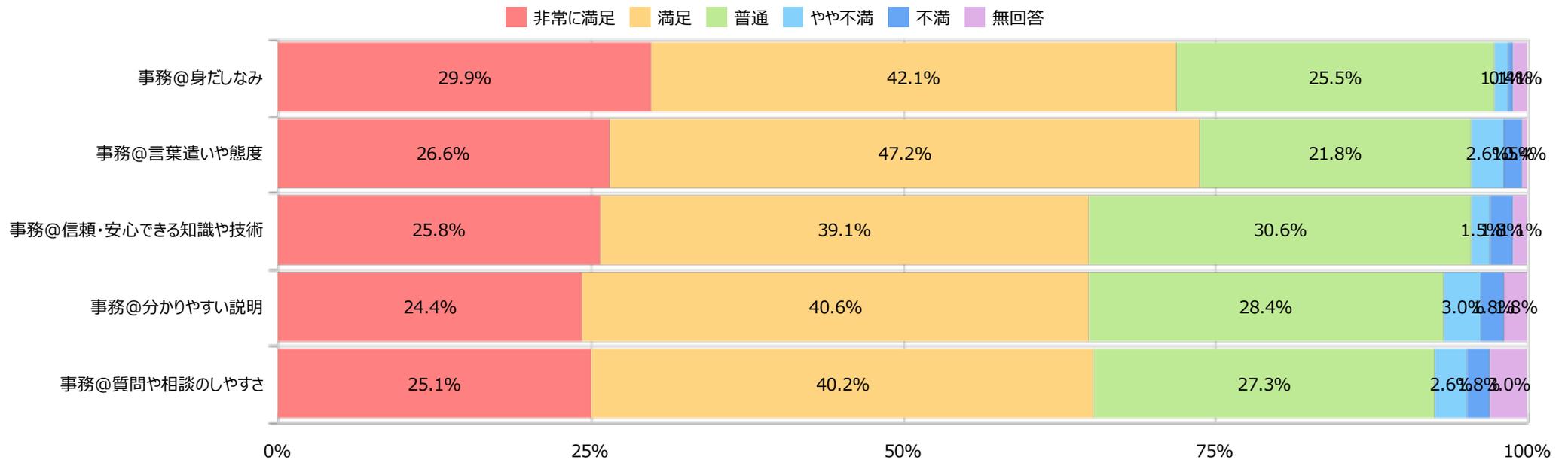
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師@身だしなみ	86人 31.7%	115人 42.4%	64人 23.6%	2人 0.7%	2人 0.7%	2人 0.7%	271人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	94人 34.7%	120人 44.3%	44人 16.2%	10人 3.7%	2人 0.7%	1人 0.4%	271人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	103人 38.0%	110人 40.6%	50人 18.5%	4人 1.5%	2人 0.7%	2人 0.7%	271人 100.0%
医師@分かりやすい説明	101人 37.3%	109人 40.2%	49人 18.1%	8人 3.0%	2人 0.7%	2人 0.7%	271人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	88人 32.5%	109人 40.2%	51人 18.8%	11人 4.1%	6人 2.2%	6人 2.2%	271人 100.0%



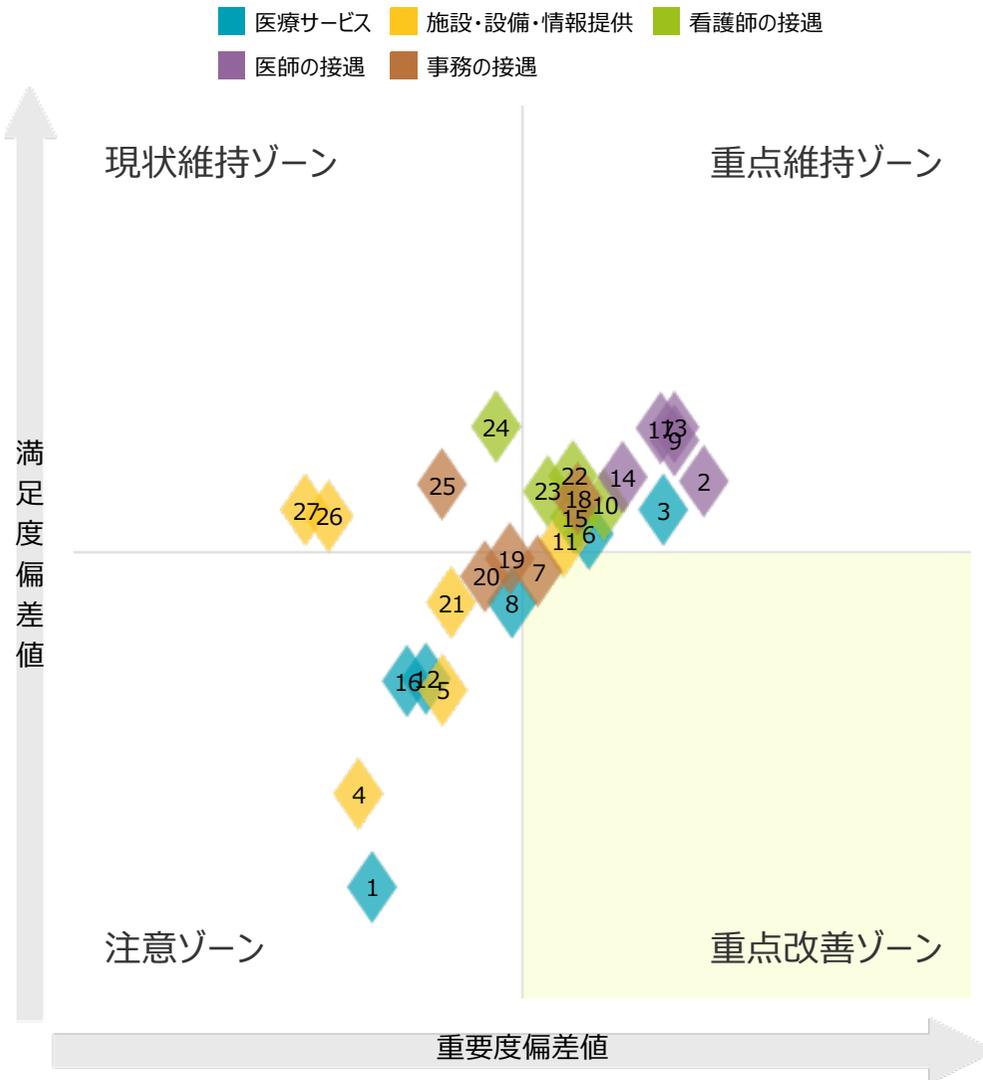
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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	81人 29.9%	114人 42.1%	69人 25.5%	3人 1.1%	1人 0.4%	3人 1.1%	271人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	72人 26.6%	128人 47.2%	59人 21.8%	7人 2.6%	4人 1.5%	1人 0.4%	271人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	70人 25.8%	106人 39.1%	83人 30.6%	4人 1.5%	5人 1.8%	3人 1.1%	271人 100.0%
事務@分かりやすい説明	66人 24.4%	110人 40.6%	77人 28.4%	8人 3.0%	5人 1.8%	5人 1.8%	271人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	68人 25.1%	109人 40.2%	74人 27.3%	7人 2.6%	5人 1.8%	8人 3.0%	271人 100.0%



V. ポートフォリオ分析 1 / 2



※ 満足度と重要度の単位をそろえるため、偏差値を用いて算出しています。

優先改善項目ランキング

※改善度指数の目安 10以上…即改善、5以上…要改善、5未満…改善不要

順位	設問項目	改善度指数	満足度
◆	1 診察待ち時間	7.650	37.4
◆	2 医師@質問や相談のしやすさ	4.555	74.3
◆	3 納得して治療を受けた	4.112	71.7
◆	4 駐車場の利便性	3.194	45.8
◆	5 情報提供の適切さ	2.396	55.3
◆	6 安全な医療サービス	2.026	69.5
◆	7 事務@分かりやすい説明	2.021	66.2
◆	8 診療・予約時間への配慮	1.716	63.3
◆	9 医師@分かりやすい説明	1.604	78.1
◆	10 看護@分かりやすい説明	1.386	72.2
◆	11 診察室・検査室の雰囲気	1.284	68.8
◆	12 会計待ち時間	1.244	56.3
◆	13 医師@言葉遣いや態度	1.071	79.3
◆	14 医師@身だしなみ	1.007	74.7
◆	15 看護@質問や相談のしやすさ	0.706	71.1
◆	16 プライバシー配慮	0.573	56.1
◆	17 医師@信頼・安心できる知識や技術	0.554	79.2
◆	18 事務@身だしなみ	0.071	72.8
◆	19 事務@質問や相談のしやすさ	-0.246	67.3
◆	20 事務@信頼・安心できる知識や技術	-0.521	65.7
◆	21 待合の雰囲気	-0.822	63.3
◆	22 看護@身だしなみ	-1.038	74.8
◆	23 看護@信頼・安心できる知識や技術	-1.455	73.4
◆	24 看護@言葉遣いや態度	-7.229	79.3
◆	25 事務@言葉遣いや態度	-9.886	74.1
◆	26 バリアフリー	-24.288	71.2
◆	27 トイレ・洗面所	-27.146	71.7

V. ポートフォリオ分析 2 / 2

重点改善ゾーン - 重要度が高いのに満足度が低い 最優先に考慮すべき項目

事務の接遇「事務@分かりやすい説明」

重点維持ゾーン - 重要度も満足度も高い 重要な魅力点であり維持・促進すべき項目

医療サービス「納得して治療を受けた」「安全な医療サービス」

施設・設備・情報提供「診察室・検査室の雰囲気」

看護師の接遇「看護@分かりやすい説明」「看護@質問や相談のしやすさ」「看護@身だしなみ」「看護@信頼・安心できる知識や技術」

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

事務の接遇「事務@身だしなみ」

現状維持ゾーン - 満足度は高いが重要度が低い 現状を維持しておけばよい項目

施設・設備・情報提供「バリアフリー」「トイレ・洗面所」

看護師の接遇「看護@言葉遣いや態度」

事務の接遇「事務@言葉遣いや態度」

注意ゾーン - 重要度も満足度も低い 改善が必要だが優先順位は低い項目

医療サービス「診察待ち時間」「診療・予約時間への配慮」「会計待ち時間」「プライバシー配慮」

施設・設備・情報提供「駐車場の利便性」「情報提供の適切さ」「待合の雰囲気」

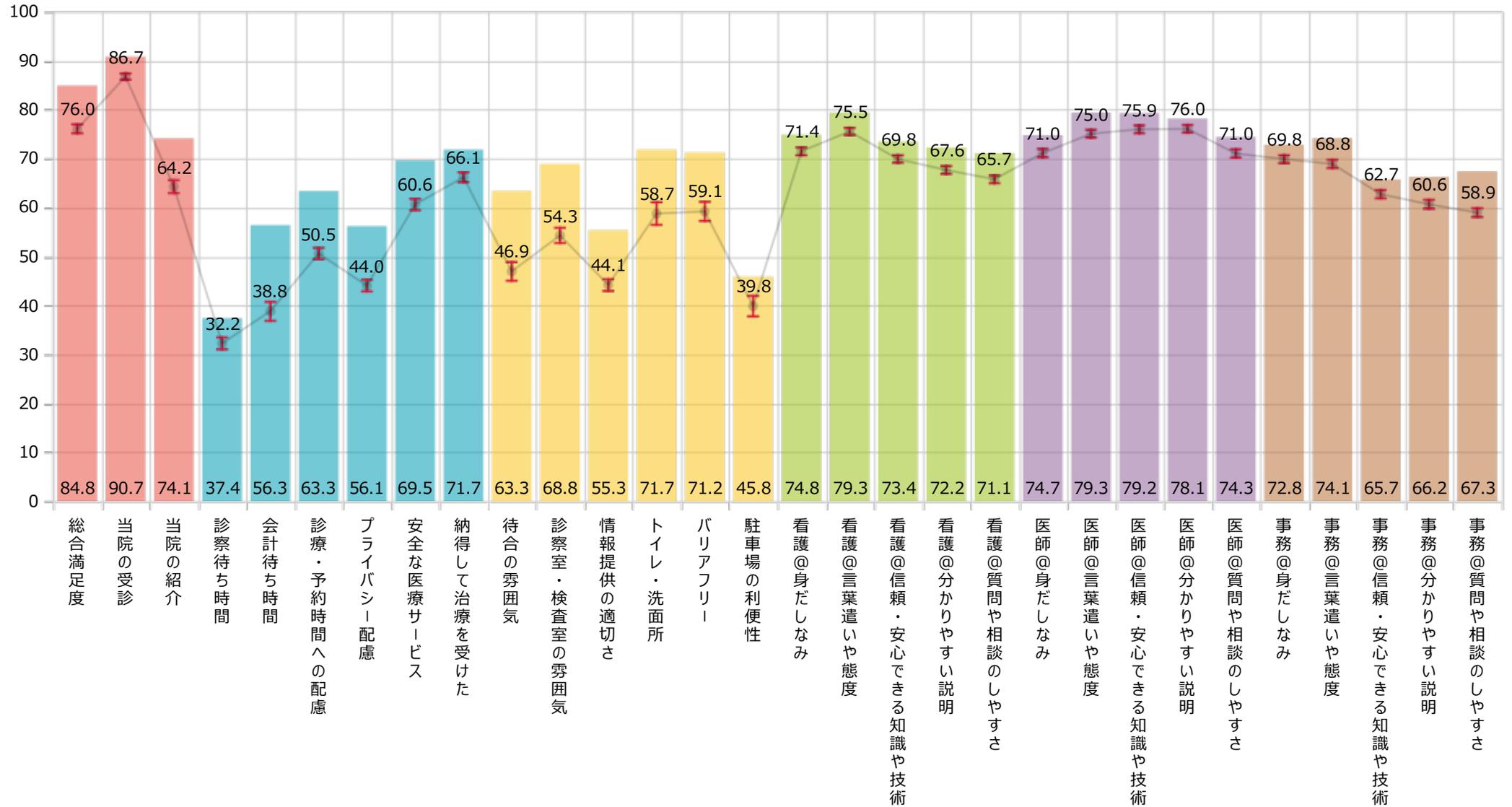
事務の接遇「事務@質問や相談のしやすさ」「事務@信頼・安心できる知識や技術」

VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 61 病院で実施

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2024年2月7日 16:01:45 現在



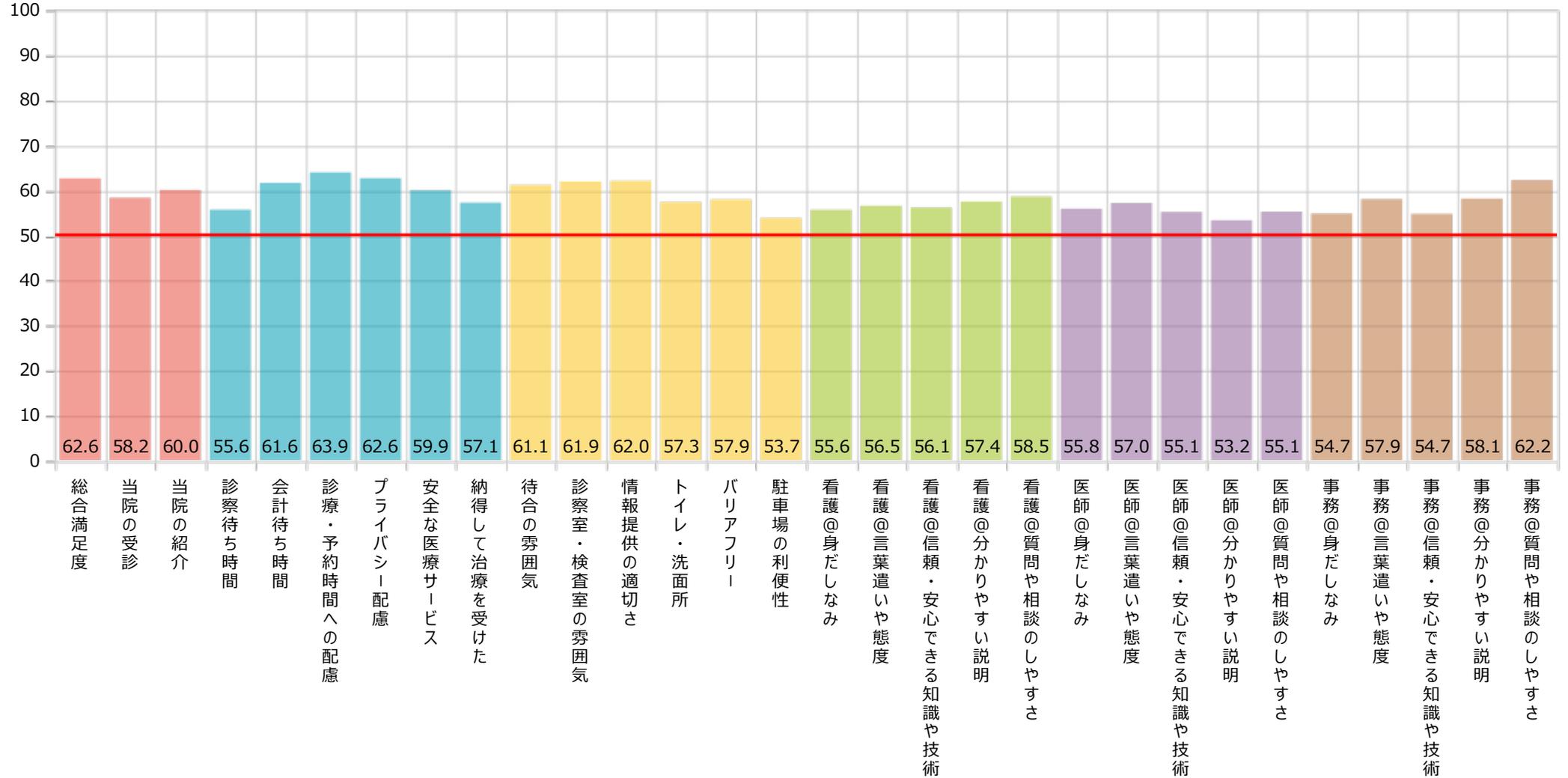
VI. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 61 病院で実施

偏差値とは

全体（全調査病院）の平均値を50にして計算し直し、相対的にどのくらいの位置にいるのかを示すものです。

50よりも高ければ平均より上、50よりも低ければ平均より下ということになります。

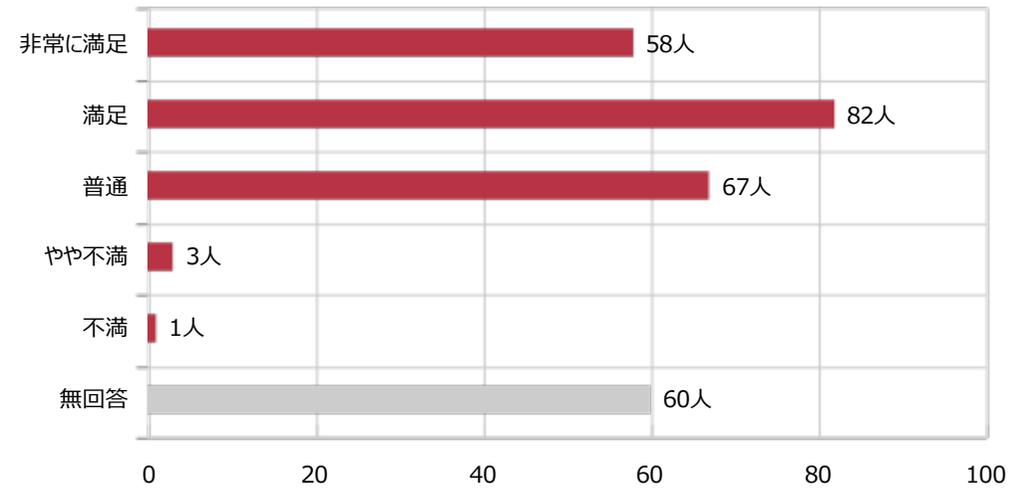


VI. オリジナル設問項目 調査結果 1 / 5

コメディカルの言葉遣いや態度（看護補助者・栄養士・薬剤師・検査技師・放射線技師・眼科検査員・リハビリ療法士）

「満足」が 82 人と最も多いです。次いで「普通」 67 人、「非常に満足」 58 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	58	21.4%
満足	82	30.3%
普通	67	24.7%
やや不満	3	1.1%
不満	1	0.4%
無回答	60	22.1%
合計	271	100.0%

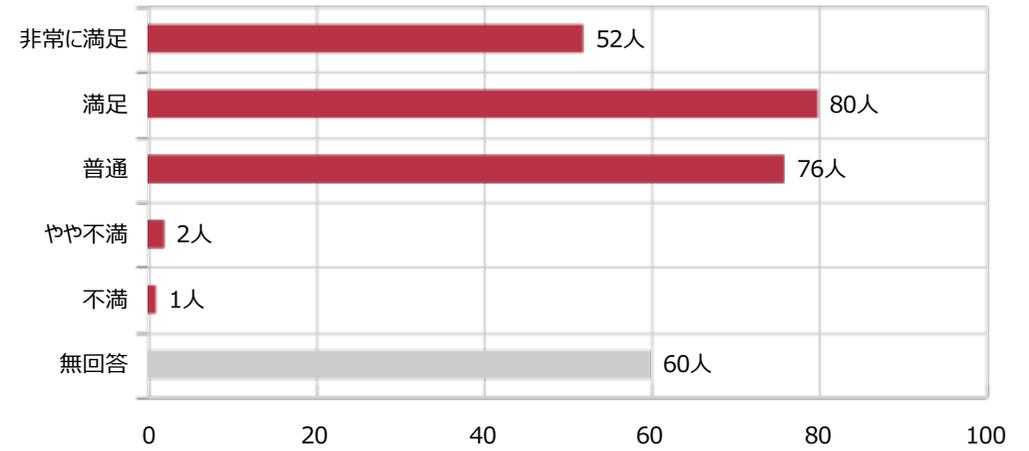


VI. オリジナル設問項目 調査結果 2 / 5

コメディカルの身だしなみ

「満足」が 80 人と最も多いです。次いで「普通」76人、「非常に満足」52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	52	19.2%
満足	80	29.5%
普通	76	28.0%
やや不満	2	0.7%
不満	1	0.4%
無回答	60	22.1%
合計	271	100.0%

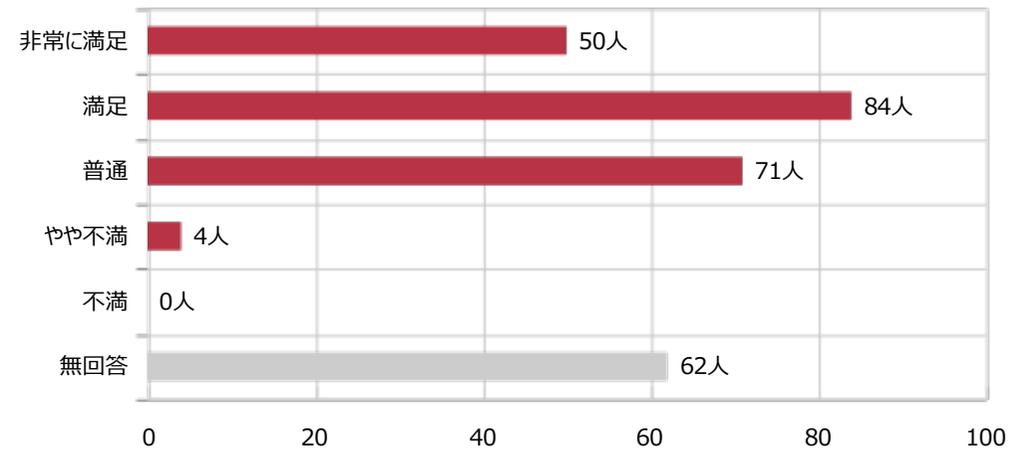


VI. オリジナル設問項目 調査結果 3 / 5

コメディカルは、信頼し安心できる知識や技術を持っている

「満足」が 84 人と最も多いです。次いで「普通」71人、「非常に満足」50人となっています。最も少ないのは「不満」の0人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
非常に満足	50	18.5%
満足	84	31.0%
普通	71	26.2%
やや不満	4	1.5%
不満	0	0.0%
無回答	62	22.9%
合計	271	100.0%

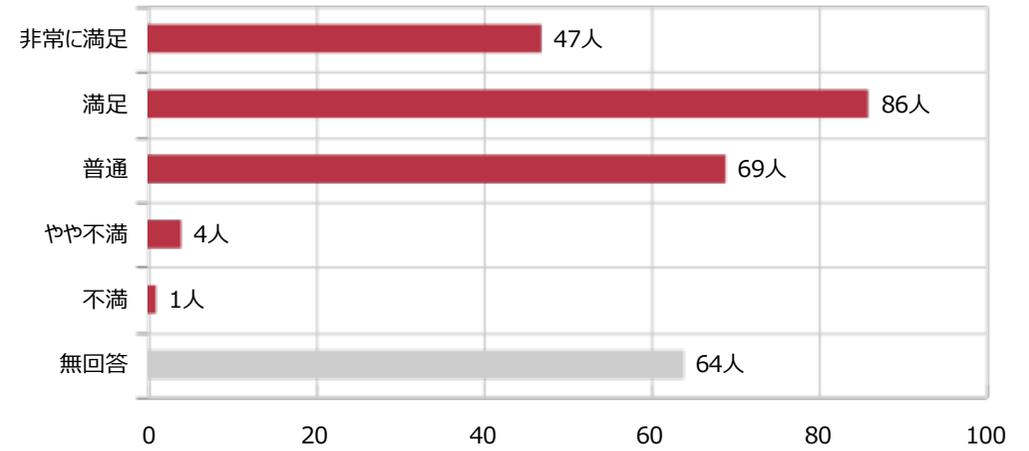


VI. オリジナル設問項目 調査結果 4 / 5

コメディカルから分かりやすい説明を受けた

「満足」が 86 人と最も多いです。次いで「普通」69 人、「非常に満足」47 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	47	17.3%
満足	86	31.7%
普通	69	25.5%
やや不満	4	1.5%
不満	1	0.4%
無回答	64	23.6%
合計	271	100.0%



VI. オリジナル設問項目 調査結果 5 / 5

コメディカルへの質問や相談のしやすさ

「満足」が 79 人と最も多いです。次いで「普通」70 人、「非常に満足」51 人となっています。最も少ないのは「不満」の 0 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
非常に満足	51	18.8%
満足	79	29.2%
普通	70	25.8%
やや不満	6	2.2%
不満	0	0.0%
無回答	65	24.0%
合計	271	100.0%

