

外来患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：2024年 外来患者・入院患者満足度調査（2024年12月02日～2024年12月20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

1. 回答方法 2. 性別 3. 年齢 4. 本日の受診予約 5. 本日の診察待ち時間 6. 本日の受診科目 7. 当院を選んだ理由

IV. 満足度調査結果

IV-1. 満足度ポイント一覧

IV-2. 満足度構成比率

1. 総合満足度 2. 医療サービス 3. 施設・設備・情報提供 4. 看護師の接遇 5. 医師の接遇 6. 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）

VIII. オリジナル設問項目 調査結果

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

2024年12月02日～2024年12月20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（Web回答フォームの二次元バーコード付き）を配布し、無記名回答方式により実施

調査対象者数

700

回収数

689 （web回答80・用紙回答609）

回収率

98.4%

有効回答数

672 （web回答80・用紙回答592）

有効回答率

97.5%

II. 調査票

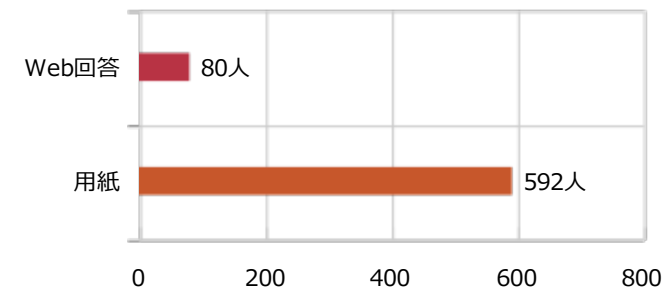
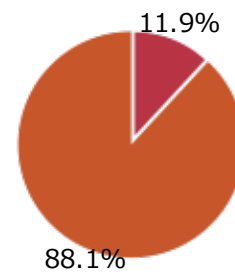
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 診察までの待ち時間	診察待ち時間	医療サービス	1 性別
2 待合の構造・設備や雰囲気	待合の雰囲気	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 駐車場のスペース、利便性	駐車場の利便性	施設・設備・情報提供	3 本日の受診予約
4 院内案内や掲示物などの情報提供の適切さ	情報提供の適切さ	施設・設備・情報提供	4 本日の診察待ち時間
5 待合・診察室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	5 本日の受診科目（複数選択可）
6 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	6 当院を選んだ理由（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 / 8

回答方法

「用紙」592 人、「Web回答」80 人で「用紙」が多いです。

回答方法		回答数（人）	構成比
Web回答	■	80	11.9%
用紙	■	592	88.1%
合計		672	100.0%

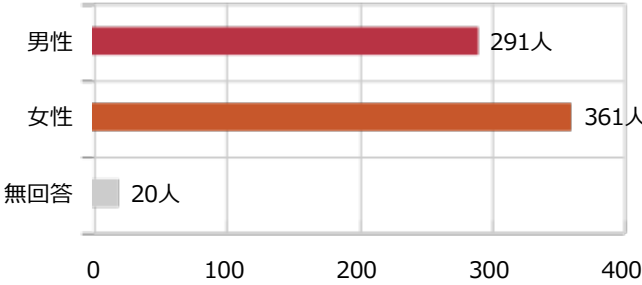
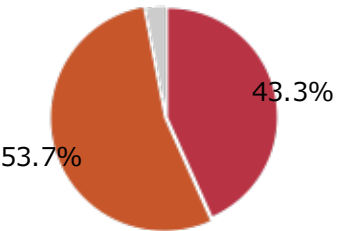


Ⅲ. 属性調査 2 / 8

性別

「女性」361 人、「男性」291 人 で「女性」が多いです。

選択肢		回答数（人）	構成比
男性	■	291	43.3%
女性	■	361	53.7%
無回答	■	20	3.0%
合計		672	100.0%

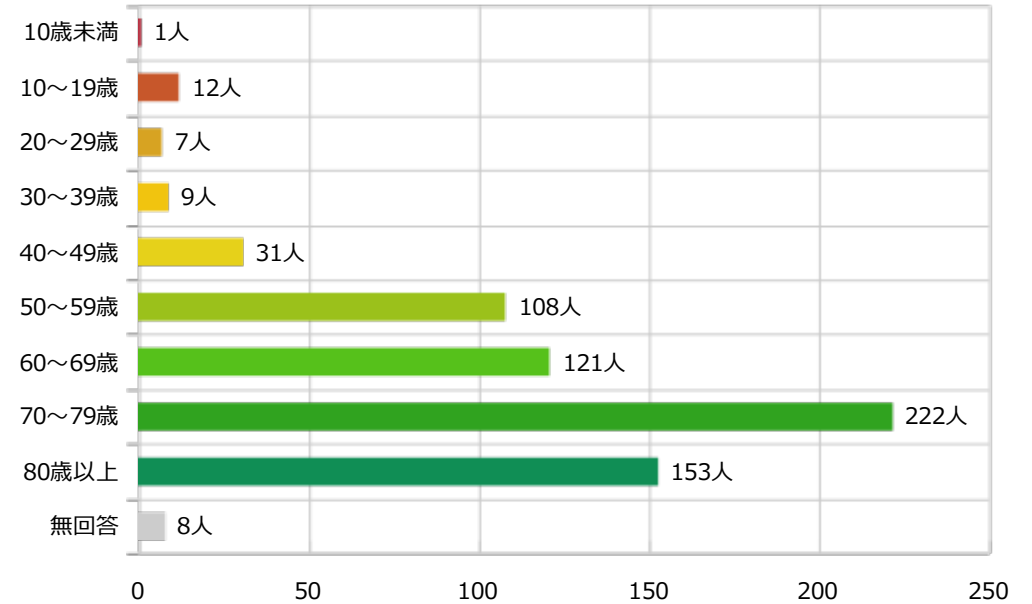


Ⅲ. 属性調査 3 / 8

年齢

「70～79歳」が 222 人と最も多いです。次いで「80歳以上」153 人、「60～69歳」121 人となっています。最も少ないのは「10歳未満」の 1 人です。

選択肢		回答数（人）	構成比
10歳未満	■	1	0.1%
10～19歳	■	12	1.8%
20～29歳	■	7	1.0%
30～39歳	■	9	1.3%
40～49歳	■	31	4.6%
50～59歳	■	108	16.1%
60～69歳	■	121	18.0%
70～79歳	■	222	33.0%
80歳以上	■	153	22.8%
無回答	■	8	1.2%
合計		672	100.0%

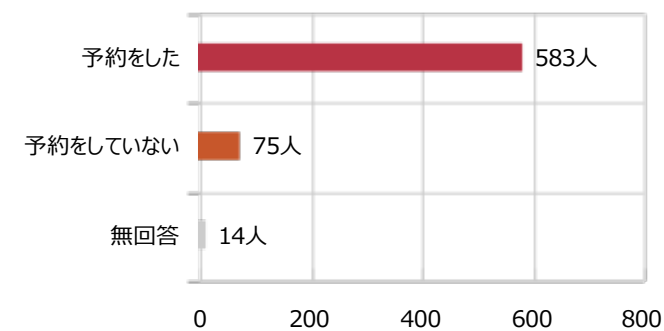
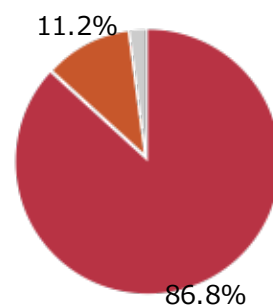


Ⅲ. 属性調査 4 / 8

本日の受診予約

「予約をした」583 人、「予約をしていない」75 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	■	583	86.8%
予約をしていない	■	75	11.2%
無回答	■	14	2.1%
合計		672	100.0%

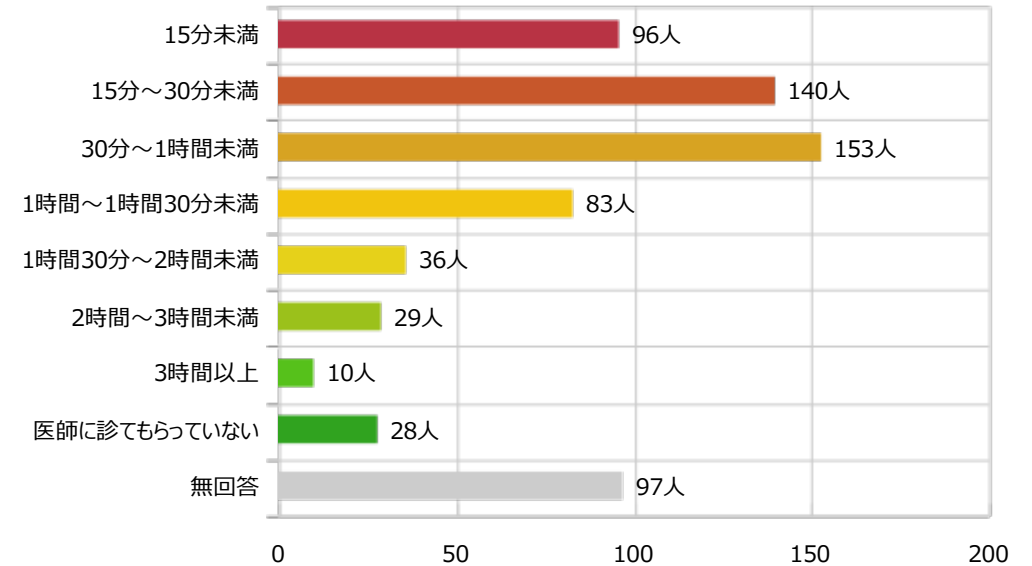


Ⅲ. 属性調査 5 / 8

本日の診察待ち時間

「30分～1時間未満」が 153 人 と最も多いです。次いで「15分～30分未満」 140 人、「15分未満」 96 人 となっています。最も少ないのは「3時間以上」の 10 人 です。

選択肢		回答数（人）	構成比
15分未満	■	96	14.3%
15分～30分未満	■	140	20.8%
30分～1時間未満	■	153	22.8%
1時間～1時間30分未満	■	83	12.4%
1時間30分～2時間未満	■	36	5.4%
2時間～3時間未満	■	29	4.3%
3時間以上	■	10	1.5%
医師に診てもらっていない	■	28	4.2%
無回答	■	97	14.4%
合計		672	100.0%

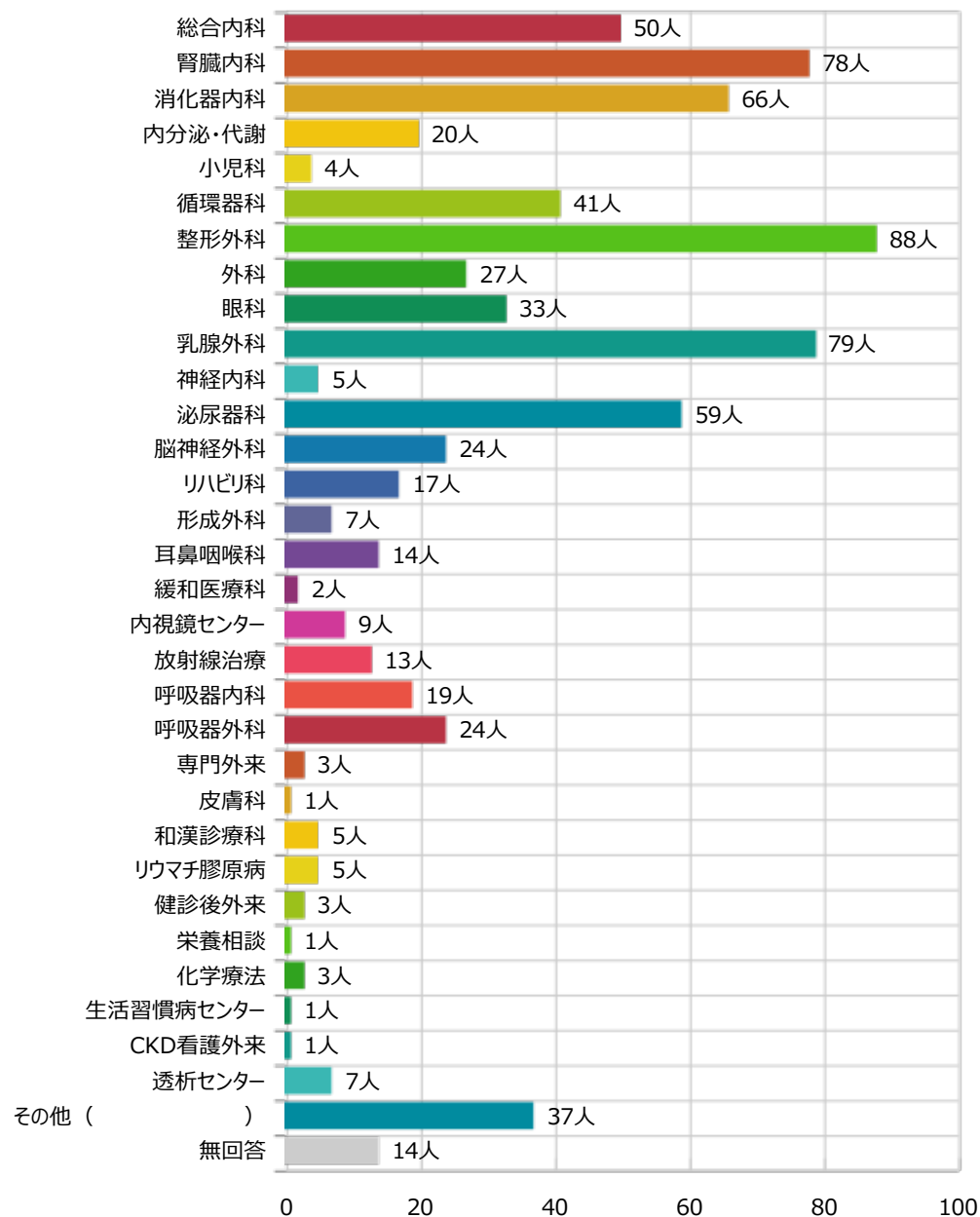


Ⅲ. 属性調査 6 / 8

複数 本日の受診科目

「整形外科」が 88 人と最も多いです。次いで「乳腺外科」79 人、「腎臓内科」78 人となっています。最も少ないのは「皮膚科」「栄養相談」「生活習慣病センター」「CKD看護外来」の 1 人です。

選択肢	回答数
総合内科	50
腎臓内科	78
消化器内科	66
内分泌・代謝	20
小児科	4
循環器科	41
整形外科	88
外科	27
眼科	33
乳腺外科	79
神経内科	5
泌尿器科	59
脳神経外科	24
リハビリ科	17
形成外科	7
耳鼻咽喉科	14
緩和医療科	2
内視鏡センター	9
放射線治療	13
呼吸器内科	19
呼吸器外科	24
専門外来	3
皮膚科	1
和漢診療科	5
リウマチ膠原病	5
健診後外来	3
栄養相談	1
化学療法	3
生活習慣病センター	1
CKD看護外来	1
透析センター	7



III. 属性調査 7 / 8

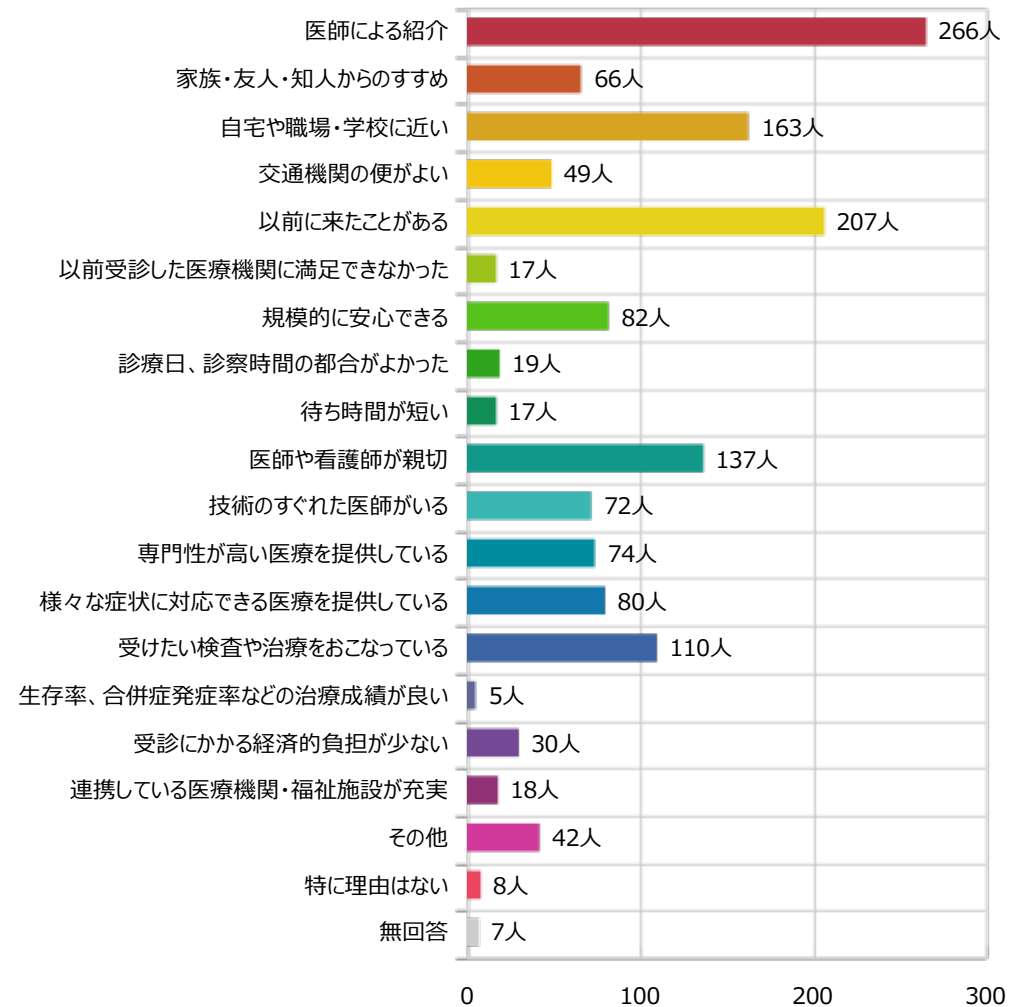
その他（	■	37
無回答	■	14

Ⅲ. 属性調査 8 / 8

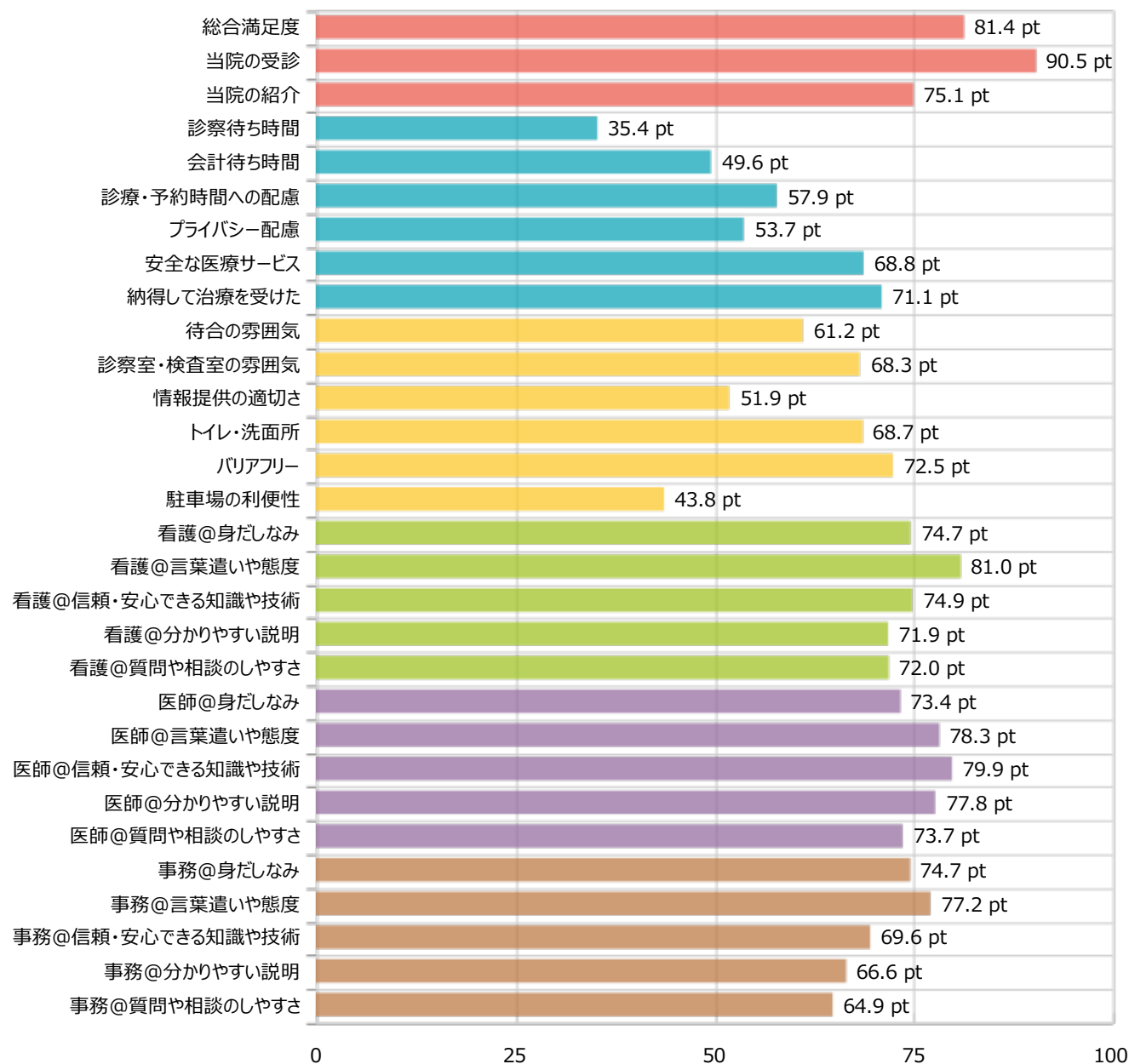
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 266 人 と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」207 人、「自宅や職場・学校に近い」163 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 5 人 です。

選択肢	回答数
医師による紹介	266
家族・友人・知人からのすすめ	66
自宅や職場・学校に近い	163
交通機関の便がよい	49
以前に来たことがある	207
以前受診した医療機関に満足できなかった	17
規模的に安心できる	82
診療日、診察時間の都合がよかった	19
待ち時間が短い	17
医師や看護師が親切	137
技術のすぐれた医師がいる	72
専門性が高い医療を提供している	74
様々な症状に対応できる医療を提供している	80
受けたい検査や治療をおこなっている	110
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	5
受診にかかる経済的負担が少ない	30
連携している医療機関・福祉施設が充実	18
その他	42
特に理由はない	8
無回答	7



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **81.4** 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 90.5 ポイントです。

次いで「総合満足度」の 81.4 ポイント、「看護@言葉遣いや態度」の 81.0 ポイントとなっています。

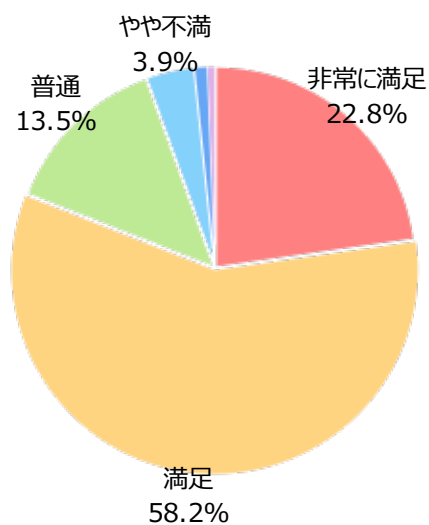
最もポイントが低いのは、「診察待ち時間」の 35.4 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

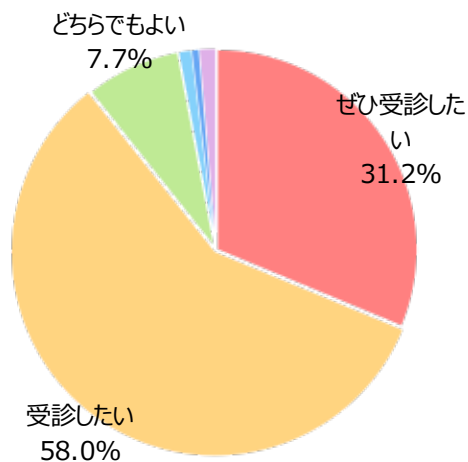
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

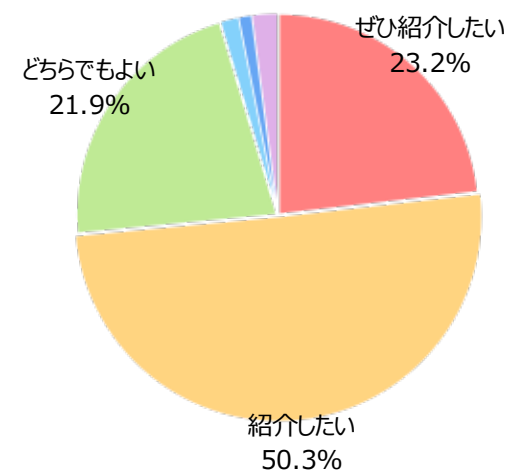
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	153	22.8%
満足	391	58.2%
普通	91	13.5%
やや不満	26	3.9%
不満	7	1.0%
無回答	4	0.6%
合計	672	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	210	31.2%
受診したい	390	58.0%
どちらでもよい	52	7.7%
あまり受診したくない	7	1.0%
受診したくない	4	0.6%
無回答	9	1.3%
合計	672	100.0%



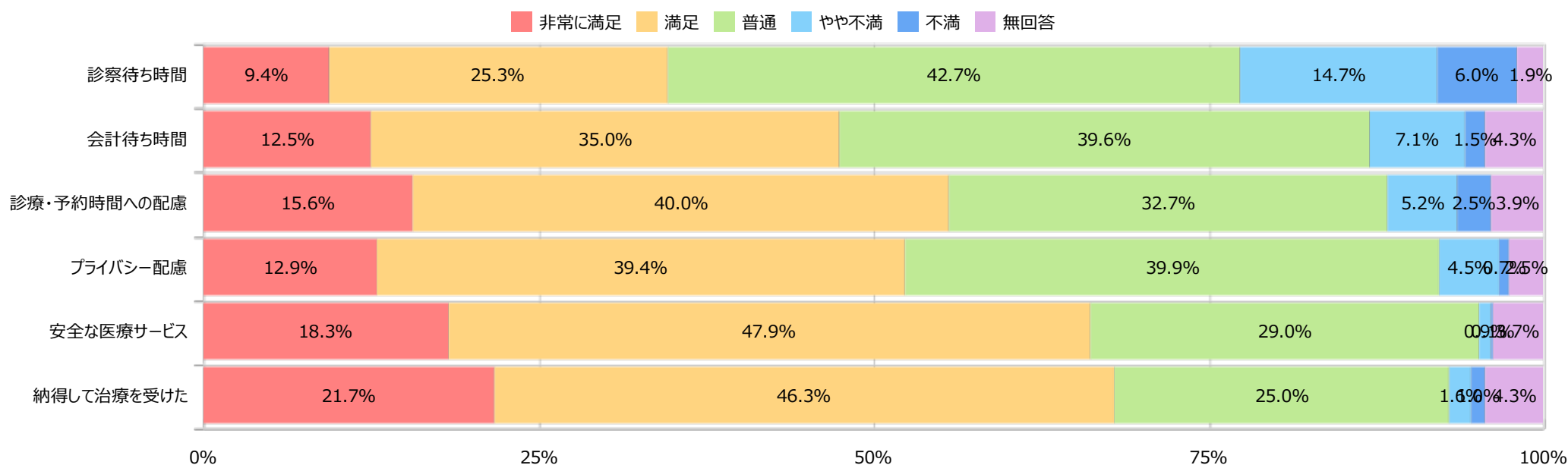
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	156	23.2%
紹介したい	338	50.3%
どちらでもよい	147	21.9%
あまり紹介したくない	10	1.5%
紹介したくない	7	1.0%
無回答	14	2.1%
合計	672	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

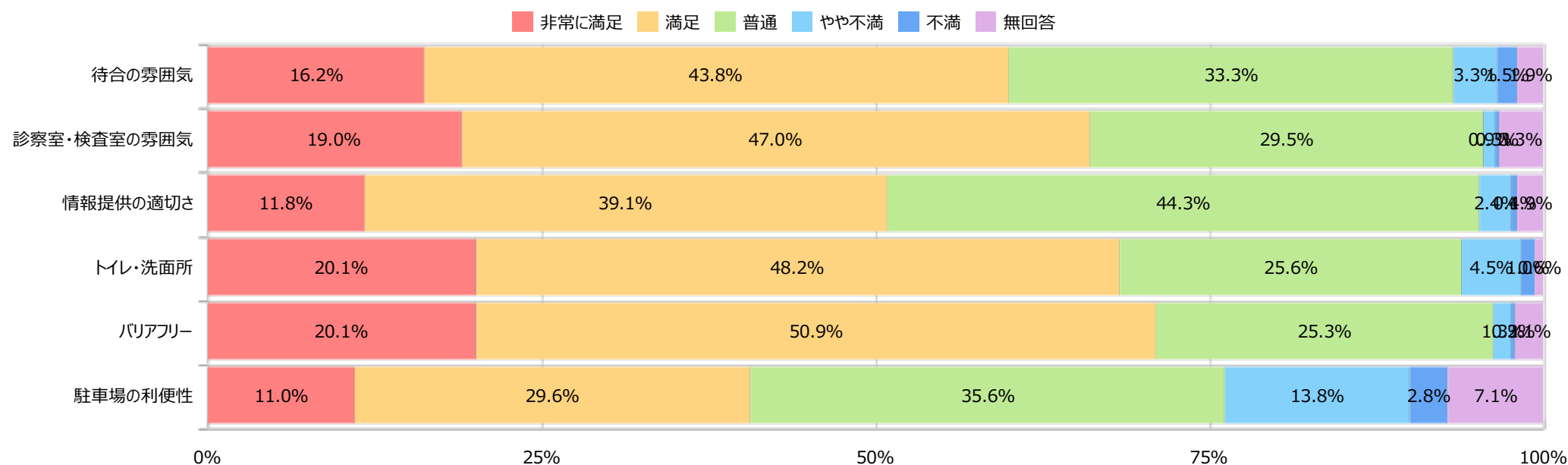
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
診察待ち時間	63 人	9.4%	170 人	25.3%	287 人	42.7%	99 人	14.7%	40 人	6.0%	13 人	1.9%	672 人	100.0%
会計待ち時間	84 人	12.5%	235 人	35.0%	266 人	39.6%	48 人	7.1%	10 人	1.5%	29 人	4.3%	672 人	100.0%
診療・予約時間への配慮	105 人	15.6%	269 人	40.0%	220 人	32.7%	35 人	5.2%	17 人	2.5%	26 人	3.9%	672 人	100.0%
プライバシー配慮	87 人	12.9%	265 人	39.4%	268 人	39.9%	30 人	4.5%	5 人	0.7%	17 人	2.5%	672 人	100.0%
安全な医療サービス	123 人	18.3%	322 人	47.9%	195 人	29.0%	6 人	0.9%	1 人	0.1%	25 人	3.7%	672 人	100.0%
納得して治療を受けた	146 人	21.7%	311 人	46.3%	168 人	25.0%	11 人	1.6%	7 人	1.0%	29 人	4.3%	672 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

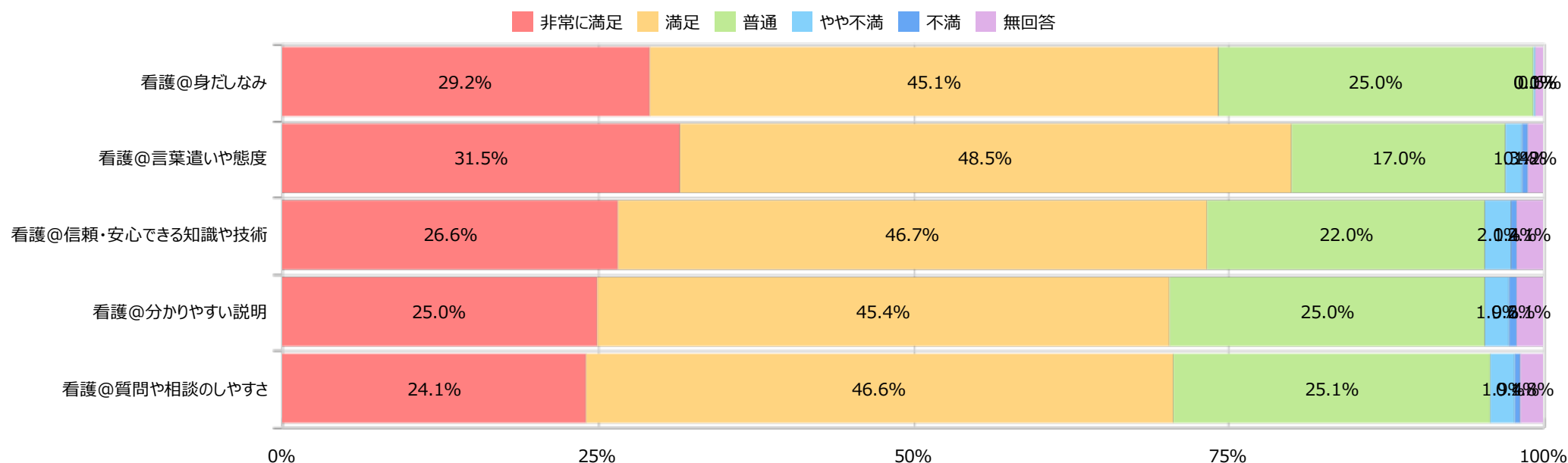
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
待合の雰囲気	109 人	16.2%	294 人	43.8%	224 人	33.3%	22 人	3.3%	10 人	1.5%	13 人	1.9%	672 人	100.0%
診察室・検査室の雰囲気	128 人	19.0%	316 人	47.0%	198 人	29.5%	6 人	0.9%	2 人	0.3%	22 人	3.3%	672 人	100.0%
情報提供の適切さ	79 人	11.8%	263 人	39.1%	298 人	44.3%	16 人	2.4%	3 人	0.4%	13 人	1.9%	672 人	100.0%
トイレ・洗面所	135 人	20.1%	324 人	48.2%	172 人	25.6%	30 人	4.5%	7 人	1.0%	4 人	0.6%	672 人	100.0%
バリアフリー	135 人	20.1%	342 人	50.9%	170 人	25.3%	9 人	1.3%	2 人	0.3%	14 人	2.1%	672 人	100.0%
駐車場の利便性	74 人	11.0%	199 人	29.6%	239 人	35.6%	93 人	13.8%	19 人	2.8%	48 人	7.1%	672 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

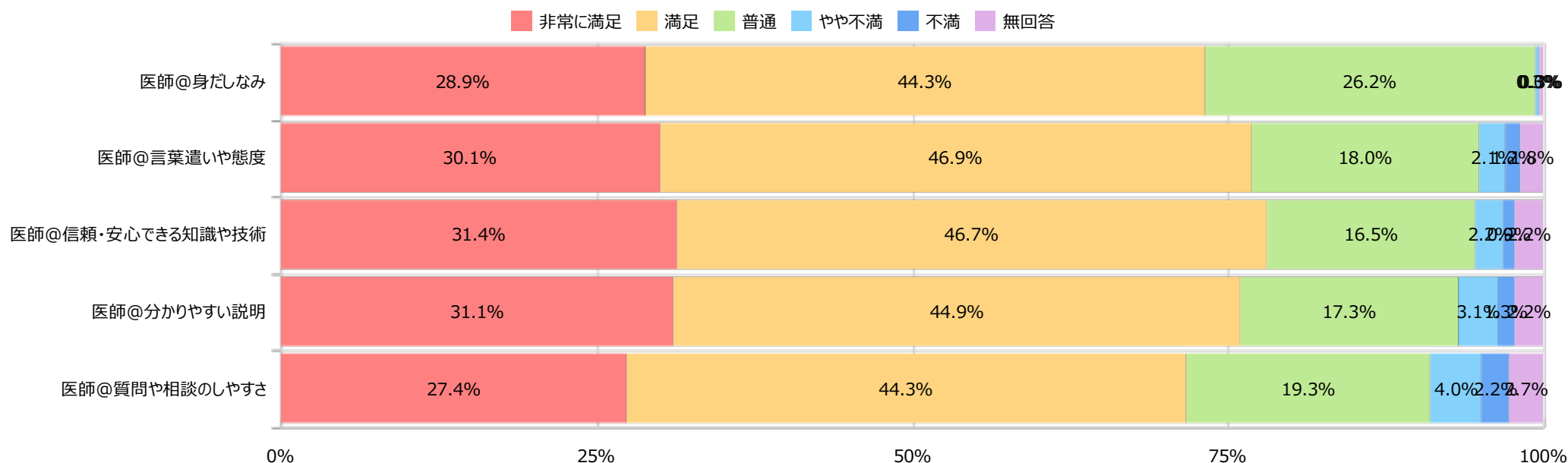
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
看護@身だしなみ	196 人	29.2%	303 人	45.1%	168 人	25.0%	1 人	0.1%	0 人	0.0%	4 人	0.6%	672 人	100.0%
看護@言葉遣いや態度	212 人	31.5%	326 人	48.5%	114 人	17.0%	9 人	1.3%	3 人	0.4%	8 人	1.2%	672 人	100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	179 人	26.6%	314 人	46.7%	148 人	22.0%	14 人	2.1%	3 人	0.4%	14 人	2.1%	672 人	100.0%
看護@分かりやすい説明	168 人	25.0%	305 人	45.4%	168 人	25.0%	13 人	1.9%	4 人	0.6%	14 人	2.1%	672 人	100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	162 人	24.1%	313 人	46.6%	169 人	25.1%	13 人	1.9%	3 人	0.4%	12 人	1.8%	672 人	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

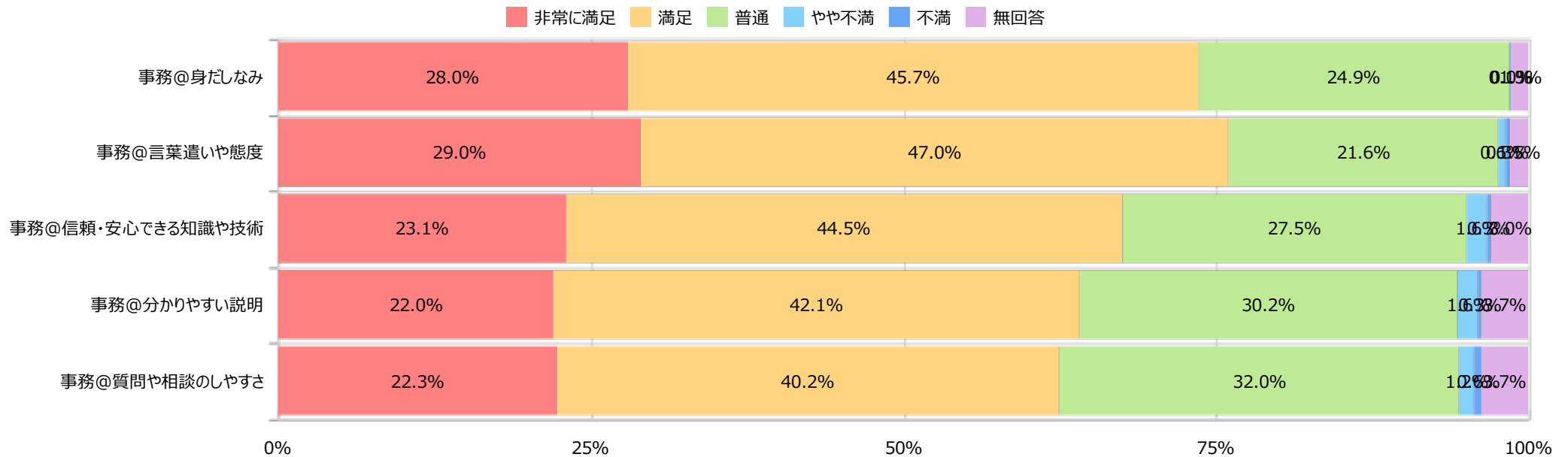
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
医師@身だしなみ	194 人	28.9%	298 人	44.3%	176 人	26.2%	2 人	0.3%	0 人	0.0%	2 人	0.3%	672 人	100.0%
医師@言葉遣いや態度	202 人	30.1%	315 人	46.9%	121 人	18.0%	14 人	2.1%	8 人	1.2%	12 人	1.8%	672 人	100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	211 人	31.4%	314 人	46.7%	111 人	16.5%	15 人	2.2%	6 人	0.9%	15 人	2.2%	672 人	100.0%
医師@分かりやすい説明	209 人	31.1%	302 人	44.9%	116 人	17.3%	21 人	3.1%	9 人	1.3%	15 人	2.2%	672 人	100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	184 人	27.4%	298 人	44.3%	130 人	19.3%	27 人	4.0%	15 人	2.2%	18 人	2.7%	672 人	100.0%



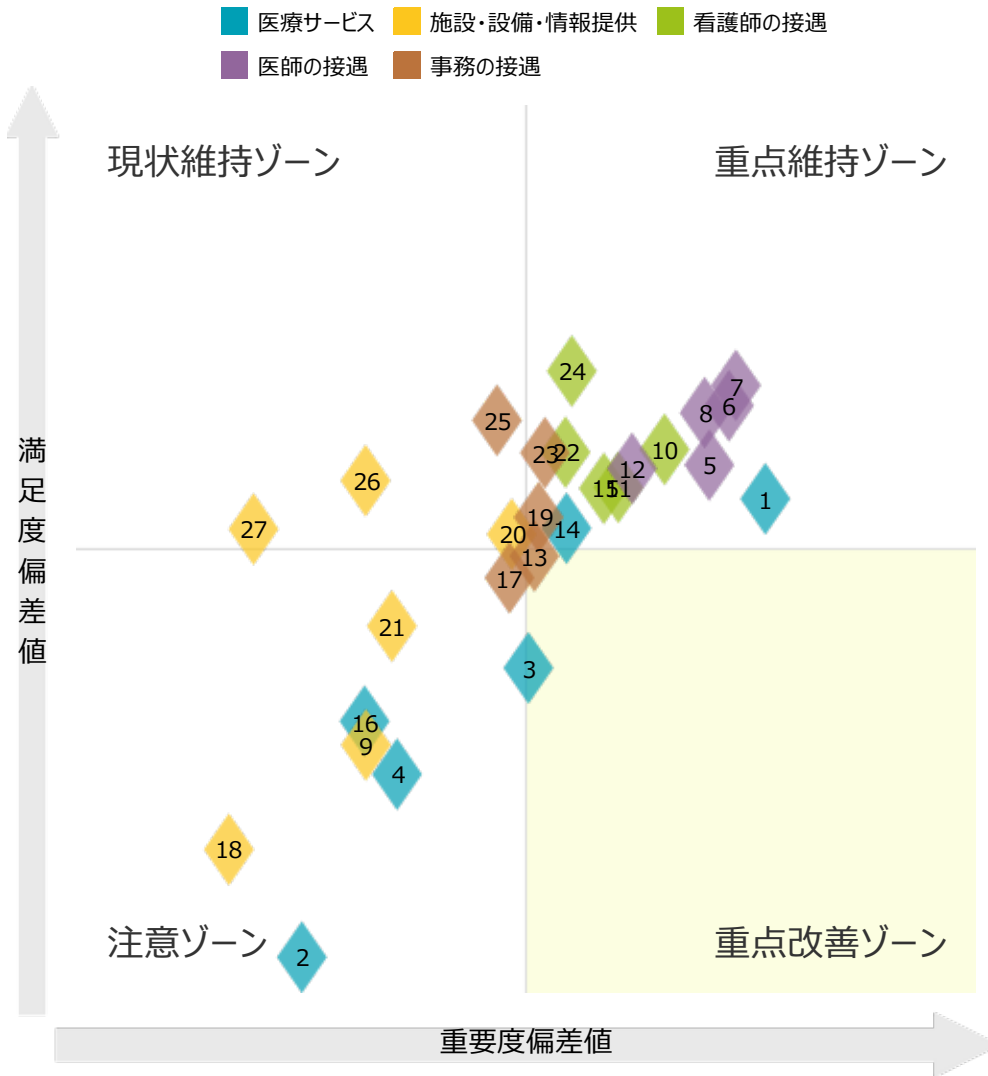
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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	188 人	28.0%	307 人	45.7%	167 人	24.9%	1 人	0.1%	0 人	0.0%	9 人	1.3%	672 人	100.0%
事務@言葉遣いや態度	195 人	29.0%	316 人	47.0%	145 人	21.6%	4 人	0.6%	2 人	0.3%	10 人	1.5%	672 人	100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	155 人	23.1%	299 人	44.5%	185 人	27.5%	11 人	1.6%	2 人	0.3%	20 人	3.0%	672 人	100.0%
事務@分かりやすい説明	148 人	22.0%	283 人	42.1%	203 人	30.2%	11 人	1.6%	2 人	0.3%	25 人	3.7%	672 人	100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	150 人	22.3%	270 人	40.2%	215 人	32.0%	8 人	1.2%	4 人	0.6%	25 人	3.7%	672 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	◆ 1 納得して治療を受けた	5.984	71.1
2	◆ 2 診察待ち時間	5.771	35.4
3	◆ 3 診療・予約時間への配慮	4.125	57.9
4	◆ 4 会計待ち時間	3.020	49.6
5	◆ 5 医師@質問や相談のしやすさ	3.013	73.7
6	◆ 6 医師@言葉遣いや態度	1.741	78.3
7	◆ 7 医師@信頼・安心できる知識や技術	1.329	79.9
8	◆ 8 医師@分かりやすい説明	1.222	77.8
9	◆ 9 情報提供の適切さ	1.161	51.9
10	◆ 10 看護@信頼・安心できる知識や技術	1.134	74.9
11	◆ 11 看護@質問や相談のしやすさ	0.902	72.0
12	◆ 12 医師@身だしなみ	0.740	73.4
13	◆ 13 事務@分かりやすい説明	0.699	66.6
14	◆ 14 安全な医療サービス	0.595	68.8
15	◆ 15 看護@分かりやすい説明	0.497	71.9
16	◆ 16 プライバシー配慮	0.397	53.7
17	◆ 17 事務@質問や相談のしやすさ	0.388	64.9
18	◆ 18 駐車場の利便性	0.226	43.8
19	◆ 19 事務@信頼・安心できる知識や技術	-0.598	69.6
20	◆ 20 診察室・検査室の雰囲気	-1.350	68.3
21	◆ 21 待合の雰囲気	-1.693	61.2
22	◆ 22 看護@身だしなみ	-1.806	74.7
23	◆ 23 事務@身だしなみ	-2.500	74.7
24	◆ 24 看護@言葉遣いや態度	-4.234	81.0
25	◆ 25 事務@言葉遣いや態度	-5.694	77.2
26	◆ 26 バリアフリー	-14.450	72.5
27	◆ 27 トイレ・洗面所	-26.459	68.7

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

医療サービス「診療・予約時間への配慮」

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」

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

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

事務の接遇「事務@信頼・安心できる知識や技術」「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「診察室・検査室の雰囲気」「バリアフリー」「トイレ・洗面所」

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

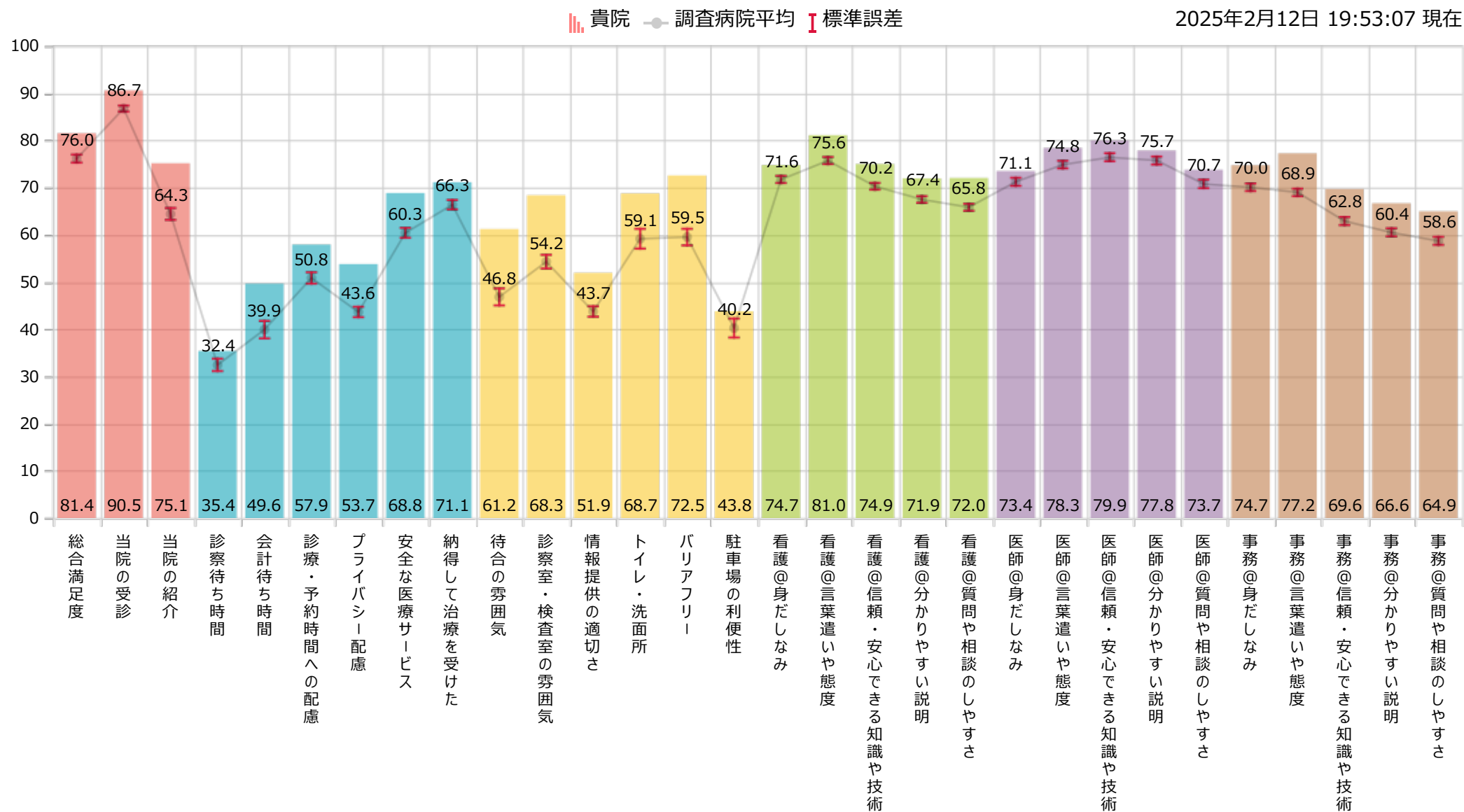
医療サービス「診察待ち時間」「会計待ち時間」「プライバシー配慮」

施設・設備・情報提供「情報提供の適切さ」「駐車場の利便性」「待合の雰囲気」

事務の接遇「事務@質問や相談のしやすさ」

VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 66 病院で実施



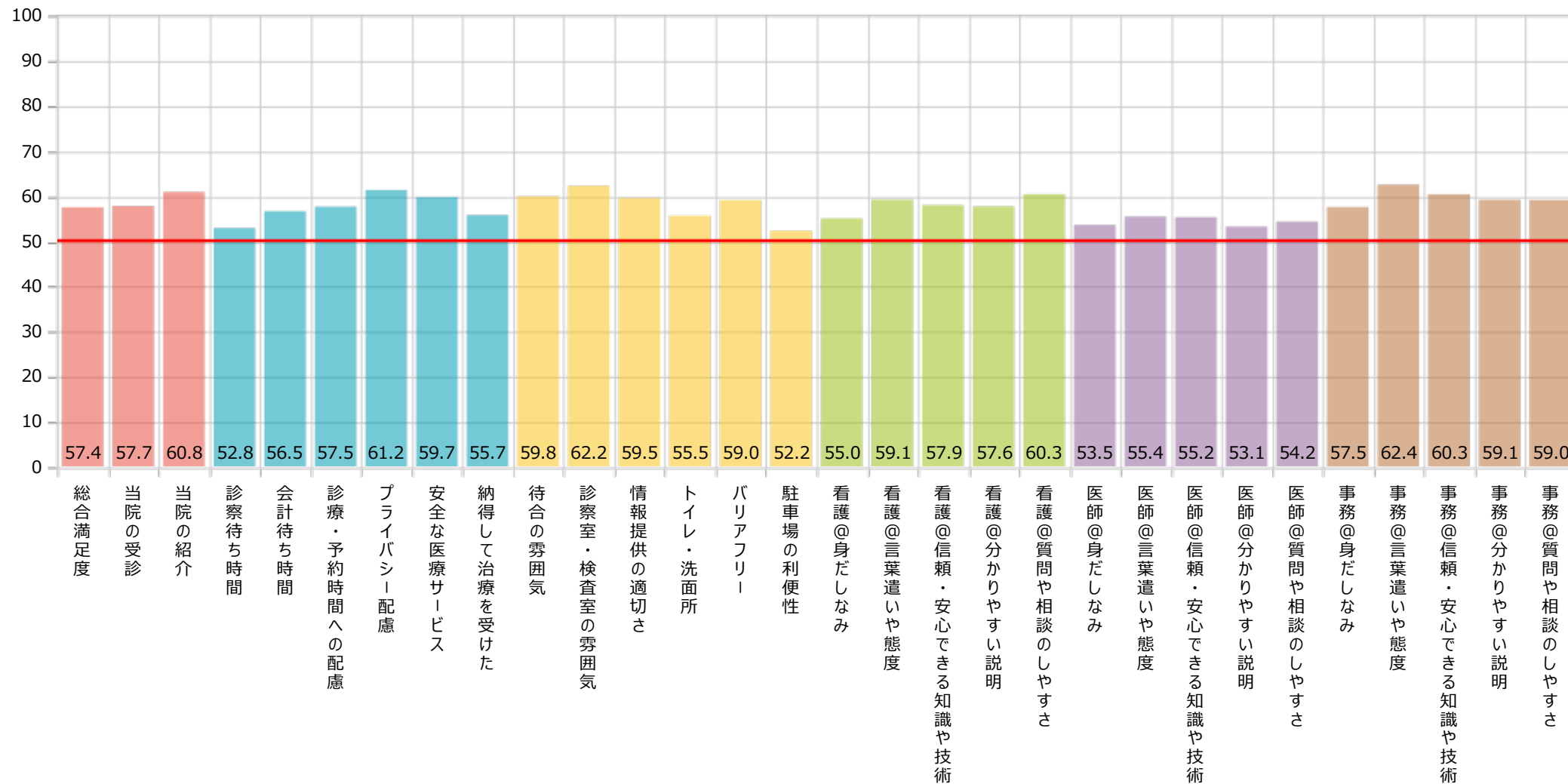
VI. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 66 病院で実施

偏差値とは

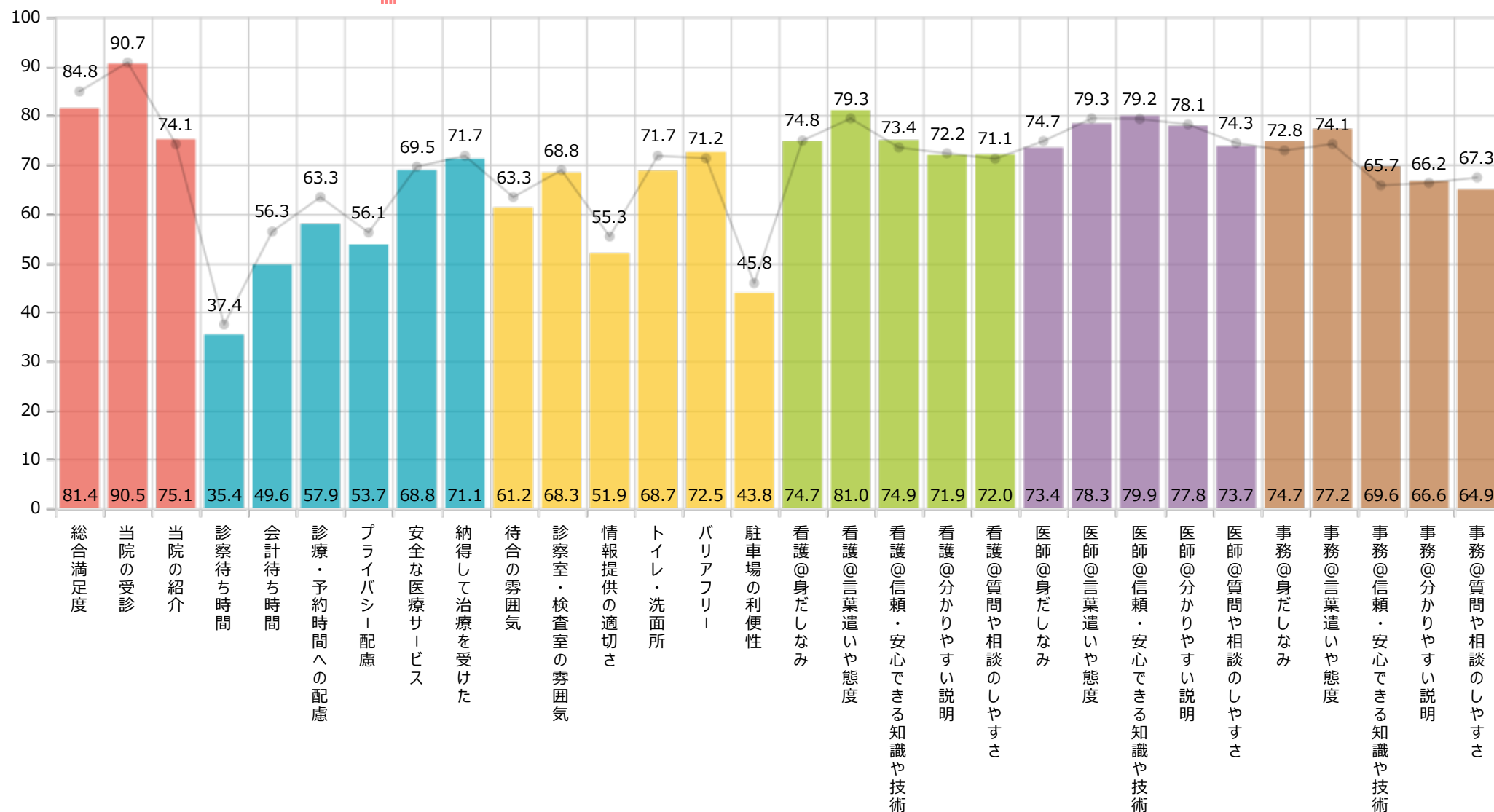
全体（全調査病院）の平均値を50にして計算し直し、相対的にどのくらいの位置にいるのかを示すものです。

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. 経年変化(全項目満足度一覧の前回値との比較)

今回 2024年12月02日～2024年12月20日 ● 前回 2023年12月04日～2023年12月22日

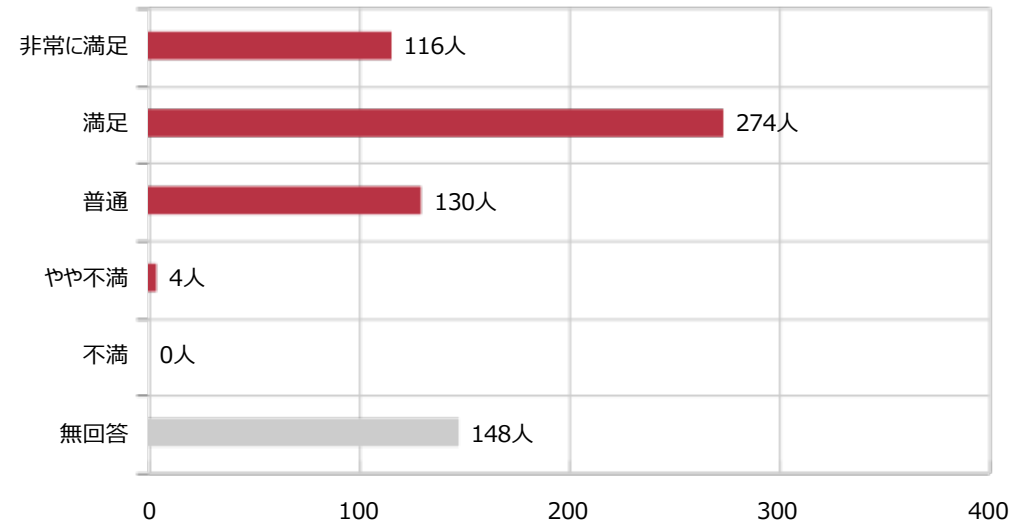


VII. オリジナル設問項目 調査結果 1 / 5

コメディカルの言葉遣いや態度 ※コメディカル（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 274 人と最も多いです。次いで「普通」130 人、「非常に満足」116 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	116	17.3%
満足	274	40.8%
普通	130	19.3%
やや不満	4	0.6%
不満	0	0.0%
無回答	148	22.0%
合計	672	100.0%

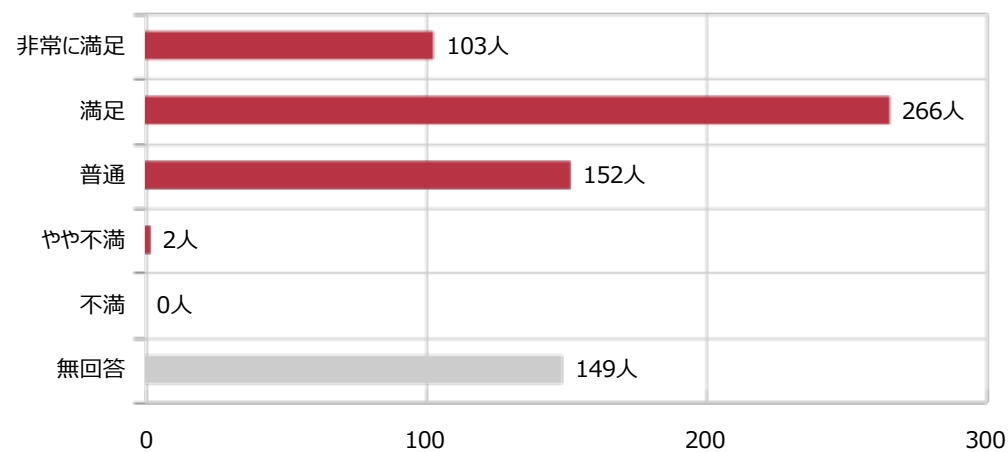


VII. オリジナル設問項目 調査結果 2 / 5

コメディカルの身だしなみ

「満足」が 266 人と最も多いです。次いで「普通」152 人、「非常に満足」103 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	103	15.3%
満足	266	39.6%
普通	152	22.6%
やや不満	2	0.3%
不満	0	0.0%
無回答	149	22.2%
合計	672	100.0%

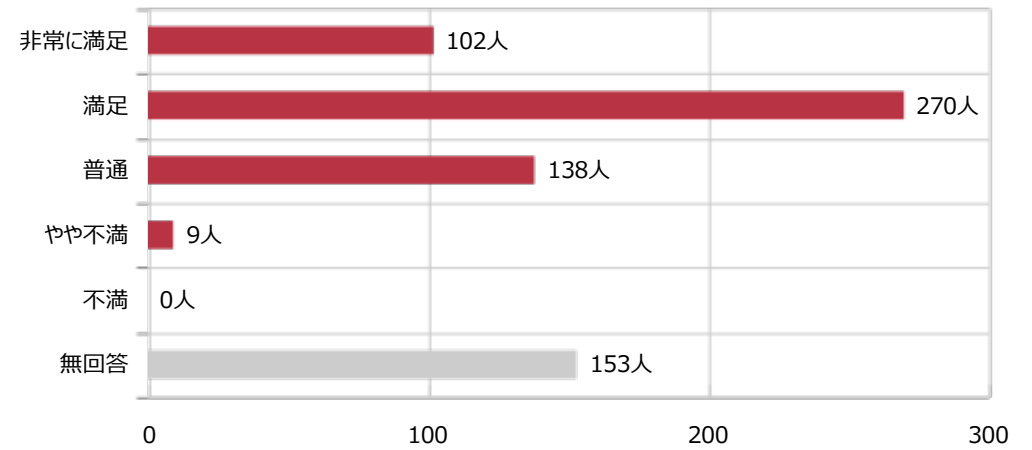


VII. オリジナル設問項目 調査結果 3 / 5

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 270 人と最も多いです。次いで「普通」138 人、「非常に満足」102 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	102	15.2%
満足	270	40.2%
普通	138	20.5%
やや不満	9	1.3%
不満	0	0.0%
無回答	153	22.8%
合計	672	100.0%

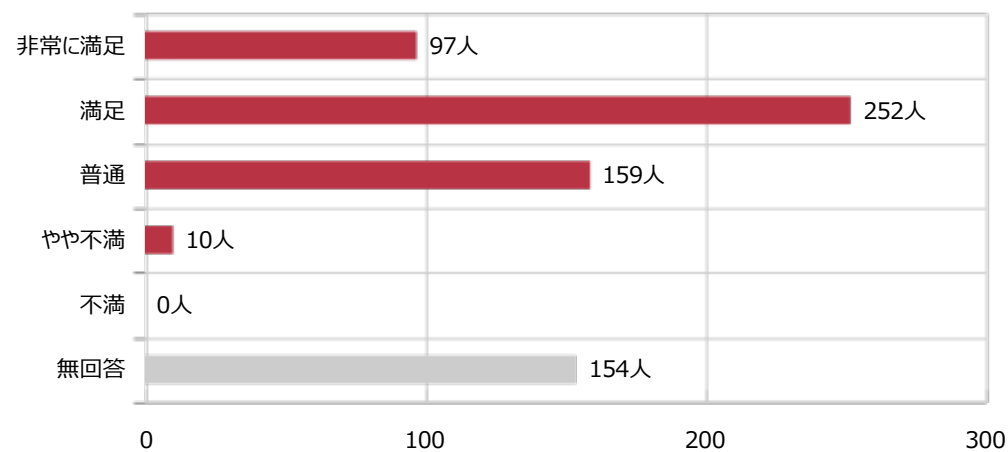


VII. オリジナル設問項目 調査結果 4 / 5

コメディカルから分かりやすい説明を受けた

「満足」が 252 人と最も多いです。次いで「普通」159 人、「非常に満足」97 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	97	14.4%
満足	252	37.5%
普通	159	23.7%
やや不満	10	1.5%
不満	0	0.0%
無回答	154	22.9%
合計	672	100.0%



VII. 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 246 人と最も多いです。次いで「普通」168 人、「非常に満足」95 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	95	14.1%
満足	246	36.6%
普通	168	25.0%
やや不満	8	1.2%
不満	1	0.1%
無回答	154	22.9%
合計	672	100.0%

