

外来患者満足度調査 結果報告書

令和6年2月

市立四日市病院

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、予約の有無、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 : 受診時に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5年12月1日～6年1月12日にアンケート票を配布
- ・サンプル数 : 配布数…………… 600 件
有効回答数…………… 469 件
有効回答率…………… 78.2%

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 : 54 病院 (平均病床数 : 458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 : 令和4年12月1日～5年1月13日実施 (有効回答数 : 520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)

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 自誌記入欄:

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頂き、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。

病院長

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をお願いします。
- 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、診療科をお聞かせください。

男	女	歳	科
---	---	---	---

(本日、複数の診療科を受診された方は、このアンケートを受け取った診療科、または最初に受診された診療科をご記入ください。)

●本日の診察は予約されていましたが、●診察までの待ち時間は何分でしたか。

予約あり	予約なし	予約ありの方は、予約時刻からの時間	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	

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すか。

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。

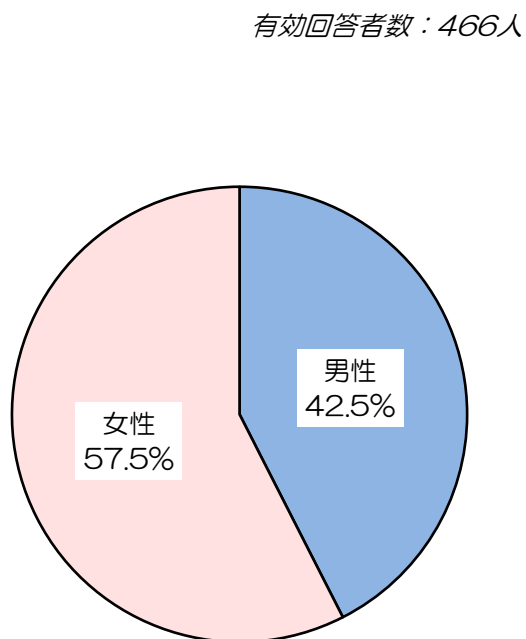
ご協力ありがとうございました。

II. 調査対象者の属性

1. 性別

対象者の性別は、「男性」が42.5%、「女性」が57.5%で女性の割合が高い。

女性の割合は、前回調査より3.0%増加し、調査病院平均に比べ、4.8%高くなっている。



	男性	女性
当院全体	42.5%	57.5%
調査病院平均との差	-4.8%	+4.8%
前回調査との差	-3.0%	+3.0%

2. 年齢

対象者の平均年齢は57.6歳。調査病院平均に比べ3.8歳低い。前回調査からは1.2歳の低下。

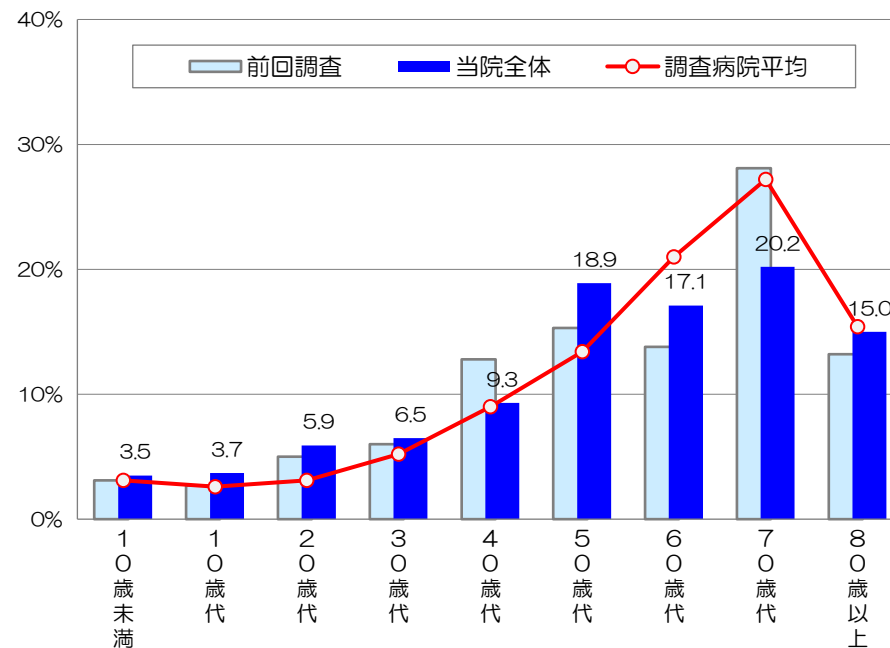
「70歳代」(20.2%)の割合は、調査病院平均や前回調査に比べかなり低い(各-7.0%、-7.9%)。

逆に、「50歳代」(18.9%)の割合は、調査病院平均や前回調査に比べ高い(各+5.5%、+3.6%)。

「80歳以上」(15.0%)の割合は、調査病院平均とほぼ同割合(-0.4%)。

当院全体 平均年齢：**57.6歳**
 調査病院平均との差：**-3.8歳**
 前回調査との差：**-1.2歳**

有効回答者数：461人

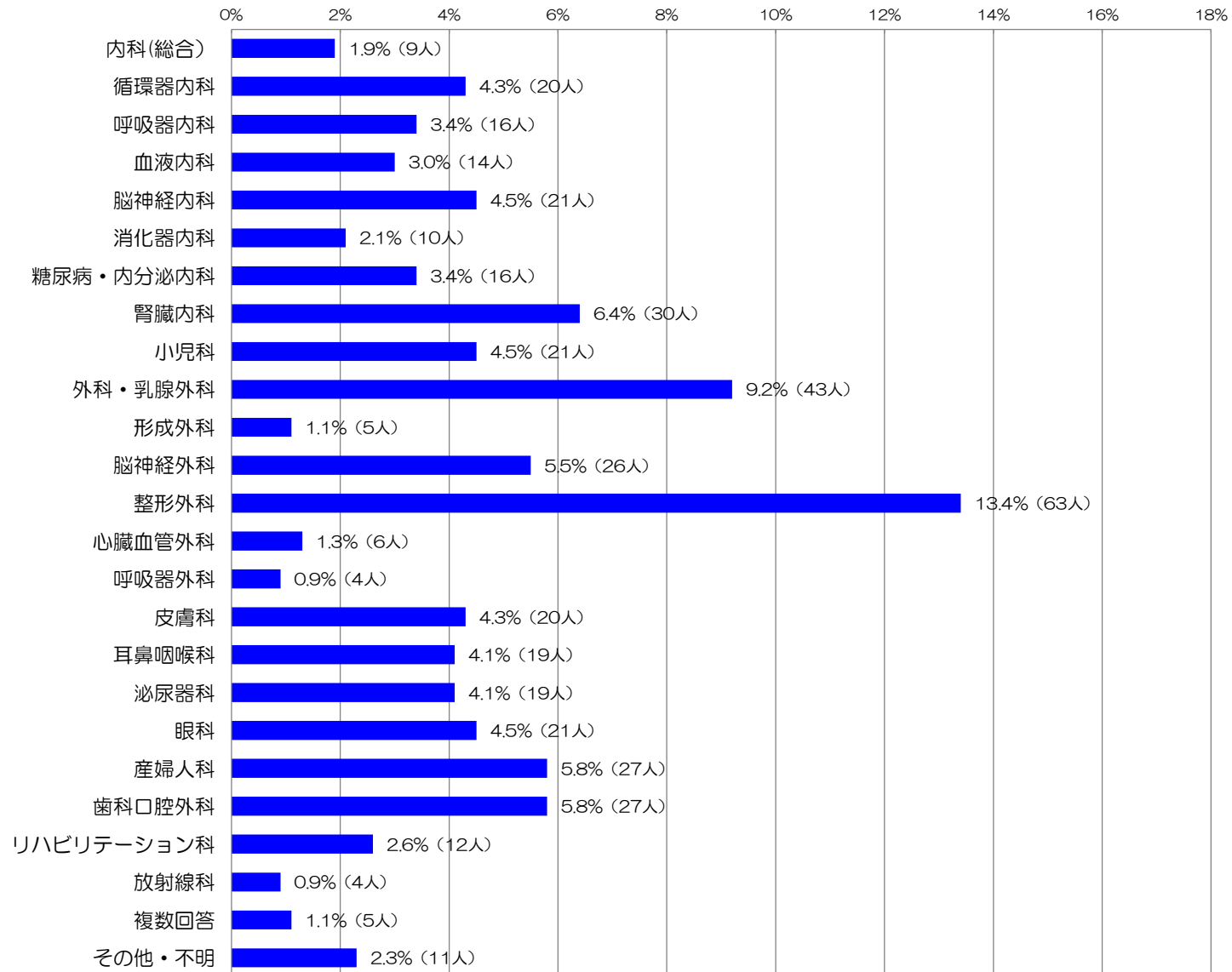


年齢	当院全体 (%)	調査病院平均との差	前回調査との差
10歳未満	3.5%	+0.4%	+0.4%
10歳代	3.7%	+1.1%	+1.0%
20歳代	5.9%	+2.8%	+0.9%
30歳代	6.5%	+1.3%	+0.5%
40歳代	9.3%	+0.3%	-3.5%
50歳代	18.9%	+5.5%	+3.6%
60歳代	17.1%	-3.9%	+3.3%
70歳代	20.2%	-7.0%	-7.9%
80歳以上	15.0%	-0.4%	+1.8%

3. 診療科目

本日受診された診療科の回答は、次のとおりであった。

(有効数：469人)



Ⅲ. 調査結果の分析

1. 診察待ち時間

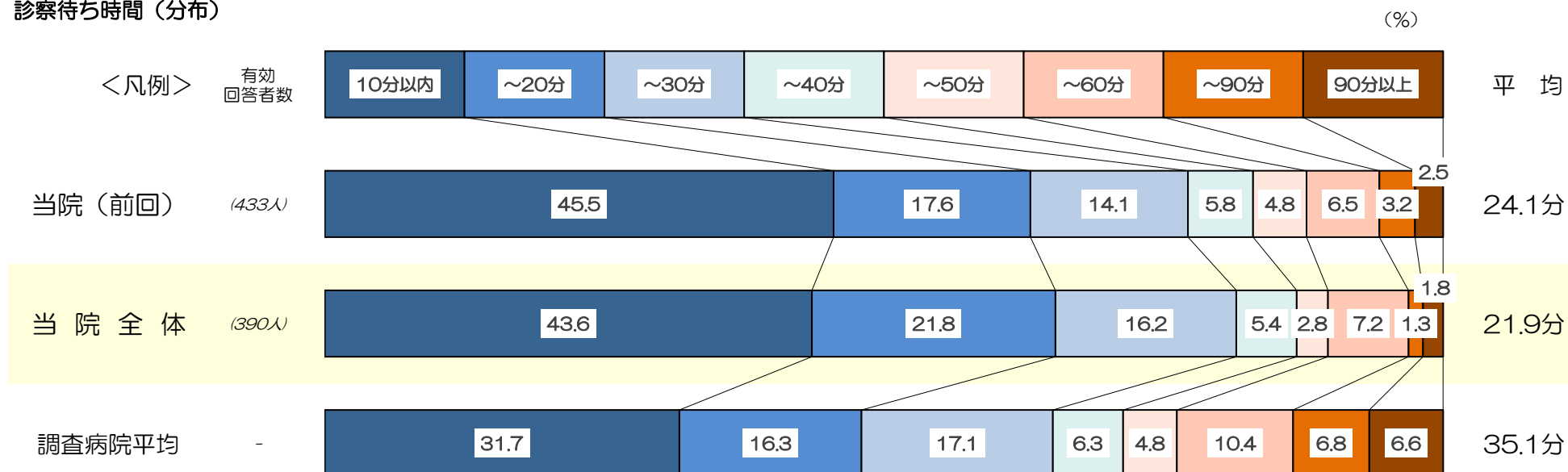
本日の診察までの待ち時間（予約の方は予約時刻からの時間）をお聞きしたところ、当院全体での平均は21.9分であった。平均待ち時間は、調査病院平均に比べ13.2分短い。前回調査からも2.2分の短縮。

「10分以内」の割合が43.6%を占め、調査病院平均(31.7%)に比べ11.9%高い。
 「61分以上」の割合は3.2%で、前回調査(5.7%)や調査病院平均(13.4%に比べ低い。

診察待ち時間（平均）

	有効 回答者数	当院全体	調査病院 平均との差	前回調査 との差
予約率	465人	88.6%	-0.7%	-1.5%
診察待ち時間	390人	21.9分	-13.2分	-2.2分

診察待ち時間（分布）



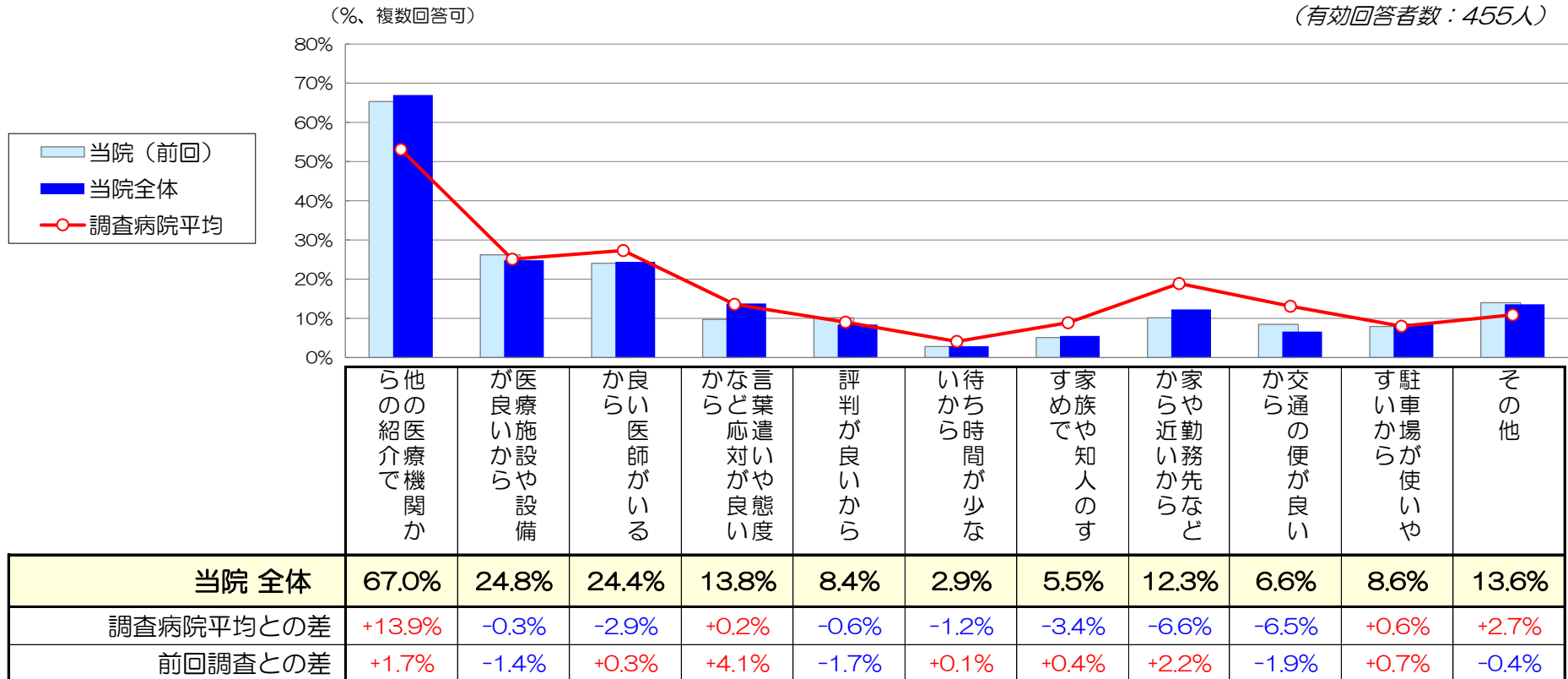
2. 当院の選択理由

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67.0%で特に高く、調査病院平均との比較でも13.9%高い。

逆に調査病院平均に比べ、「家や勤務先などから近いから」(-6.6%)や「交通の便が良いから」(-6.5%)などが低い。

前回調査からは、「言葉遣いや態度など対応が良いから」が4.1%増加。



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9.4%、「満足」が60.6%で、全体の70.0%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が、5.8%見られる。
 インデックスは68.1で、調査病院平均に比べ2.6ポイント低い。前回調査からは1.0ポイントの低下。

項目別には、『食事・喫茶・買物施設』（56.7）の満足度が、前回調査から大幅に低下し（-8.0）、調査病院平均を6.6ポイント下回る。

『食事・喫茶・買物施設』では、「不満」と感じている人の割合が17.9%見られる。

また、『トイレや洗面所』（64.8）も、前回調査より満足度がやや低下し（-2.7）、調査病院平均を6.9ポイント下回る。

同様の満足度の『駐車場の使いやすさ』（63.0）は、前回調査より満足度がやや低下しているが（-2.8）、調査病院平均との比較ではやや高い（+2.1）。

その他の項目については、調査病院平均や前回調査の満足度と、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			
受付や会計周りの設備や雰囲気	444人	18.0	61.0	19.8	0.5 0.7	73.9	0.0	-0.2	
各科の待合室の設備や雰囲気	443人	14.0	54.4	27.5	0.5 3.6	69.5	-1.9	+0.9	
診察室や検査室の設備や雰囲気	437人	16.2	63.6	18.3	0.2 1.6	73.5	-0.7	+0.8	
案内表示のわかりやすさ	429人	14.5	56.4	23.5	0.7 4.9	69.8	-0.8	-0.3	
トイレや洗面所	422人	12.1	50.9	24.2	9.5 3.3	64.8	-6.9	-2.7	
食事・喫茶・買物施設	336人	6.3	36.6	39.3	13.4 4.5	56.7	-6.6	-8.0	
駐車場の使いやすさ	407人	10.1	49.4	27.0	9.3 4.2	63.0	+2.1	-2.8	
施設面全般について	416人	9.4	60.6	24.3	4.6 1.2	68.1	-2.6	-1.0	

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27.6%、「満足」が59.2%で、全体の86.8%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0.7%と、ほとんど見られない。
 インデックスは78.4で、調査病院平均に比べ1.7ポイント高い。前回調査からは1.5ポイントの増加。

項目別に最も満足度が高いのは『医師の言葉遣いや態度』（83.1）で、調査病院平均や前回調査との比較でも高い（各+2.5、+2.0）。
 次いで満足度の高い『看護師の言葉遣いや態度』（80.6）も、調査病院平均や前回調査に比べやや高い（ともに+1.1）。

逆に、接触者限定質問の『薬剤師の言葉遣いや態度』（75.5）と『栄養士の言葉遣いや態度』（73.4）は、前回調査より満足度が低下し（各-2.1、-3.8）、
 調査病院平均に比べやや低くなっている（各-1.7、-3.1）。但し、‘不満’と感じている人はあまり見られない（各1.4%、1.1%）。

(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			
総合案内や受付の応対	439人	23.5	61.0	12.3	2.7	0.5	76.1	-0.8	+0.1
会計の応対	434人	21.4	60.4	16.1	1.4	0.7	75.1	0.0	-0.2
各科診療受付の応対	437人	28.4	59.7	10.3	0.7	0.9	78.5	+1.4	+0.9
看護師の言葉遣いや態度	439人	33.9	56.3	8.7	0.7	0.5	80.6	+1.1	+1.1
医師の言葉遣いや態度	439人	40.8	51.7	6.8	0.2	0.5	83.1	+2.5	+2.0
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	407人	30.7	57.2	10.8	0.7	0.5	79.2	+1.0	+1.8
* 薬剤師の言葉遣いや態度	146人	25.3	53.4	19.9	0.7	0.7	75.5	-1.7	-2.1
* リハビリスタッフの言葉遣いや態度	132人	33.3	50.8	15.2	0.8	0.0	79.2	+1.5	+0.4
* 栄養士の言葉遣いや態度	92人	21.7	52.2	25.0	1.1	0.0	73.4	-3.1	-3.8
接遇面全般について	424人	27.6	59.2	12.5	0.5	0.2	78.4	+1.7	+1.5

* は接触者限定質問

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32.7%、「満足」が55.5%で、全体の88.2%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0.4%と、ほとんど見られない。
 インデックスは80.1で、調査病院平均や前回調査に比べ1.9ポイント高い。

看護師と医師に関する各項目とも、前回調査より満足度がやや増加し(+0.6~+2.0)、調査病院平均をやや上回る(+0.4~+2.2)。
 ‘不満’と感じている人の割合は、各項目とも1%未満と、ほとんど見られない。

(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	420人	26.7	57.9	14.8	0.2	77.6	+1.0	+1.0	
看護師の患者の話を聞く姿勢	423人	26.2	60.3	13.0	0.2	78.0	+0.4	+0.6	
看護師の説明や処置	419人	27.2	59.9	12.2	0.2	78.3	+0.8	+0.7	
医師への質問や相談のしやすさ	436人	34.9	54.1	10.6	0.2	80.8	+2.2	+2.0	
医師の患者の話を聞く姿勢	436人	36.0	52.8	10.3	0.2	80.9	+1.7	+1.6	
医師からの病状や検査結果の説明	434人	36.4	52.8	10.1	0.2	81.2	+2.2	+1.7	
医師の診断や処置への信頼感	432人	36.8	51.4	10.9	0.2	81.0	+1.7	+1.9	
診療面全般について	434人	32.7	55.5	11.3	0.2	80.1	+1.9	+1.9	

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11.4%、「満足」が57.7%で、全体の69.1%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3.2%。
 インデックスは69.2で、調査病院平均に比べ0.5ポイント低い。前回調査とほぼ同スコア(-0.1)。

項目別には、『診察までの待ち時間』(59.3)は各項目で最も満足度が低いが、調査病院平均との比較では4.9ポイント高く、
 前回調査からも2.3ポイント増加。

『会計の待ち時間』(65.3)と『待ち時間への気配り』(60.8)も、調査病院平均に比べ満足度が高い(各+5.6、+2.7)。

逆に調査病院平均に比べ、『整理整頓や清掃状況』(71.1)は、3.2ポイント満足度が低い。

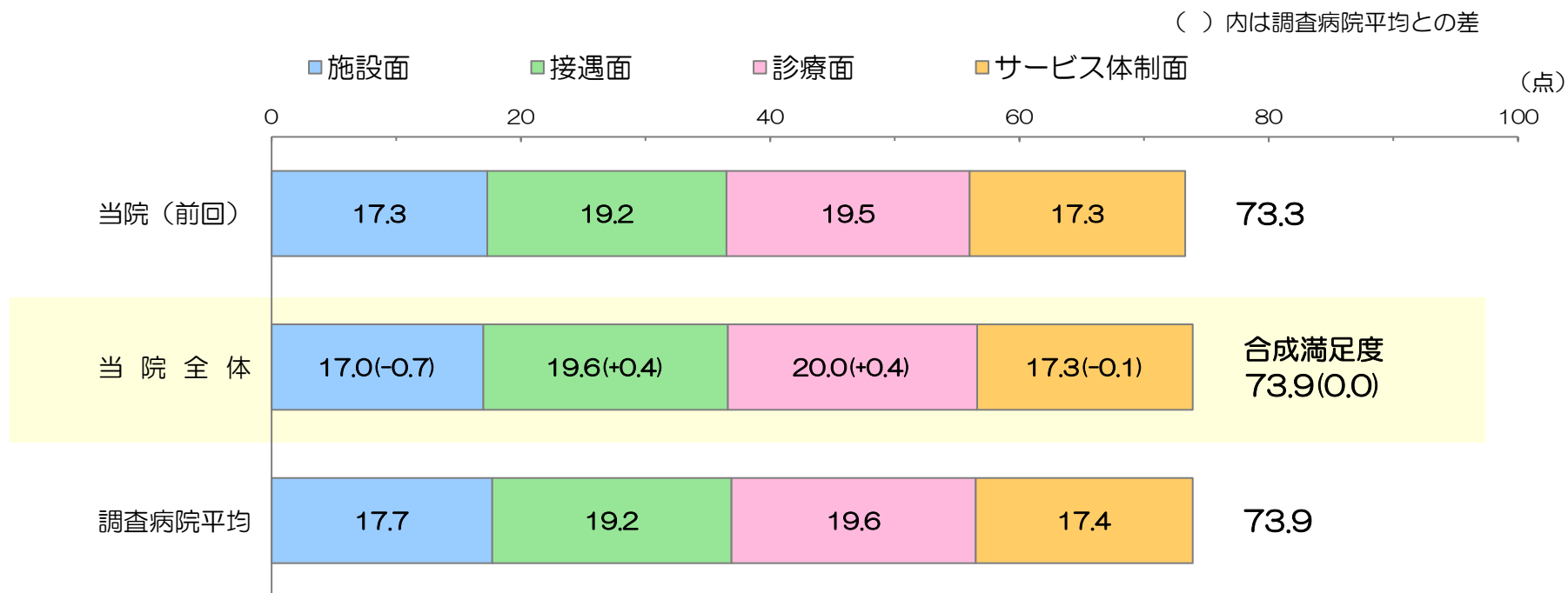
(凡例)	有効 回答者数	単位：%					インデックス (満足度)	調査病院 平均との差	前回調査 との差
		非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満			
診察までの待ち時間	442人	8.4	41.9	32.1	13.8	3.8	59.3	+4.9	+2.3
会計の待ち時間	430人	8.8	52.3	31.6	5.8	1.4	65.3	+5.6	-2.0
待ち時間への気配り	419人	8.1	37.0	47.3	5.3	2.4	60.8	+2.7	+1.0
安全面への気配り	419人	11.7	51.6	34.6	1.7	0.5	68.1	-0.5	+0.4
プライバシーへの気配り	421人	12.8	51.5	30.6	4.3	0.7	67.9	-0.8	+0.9
整理整頓や清掃状況	428人	15.7	58.4	21.7	2.6	1.6	71.0	-3.2	-1.2
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	431人	14.8	57.8	24.1	3.2	0.0	71.1	+0.9	+1.5
職員間の連携の良さ	406人	14.0	57.1	25.1	2.5	1.2	70.1	+0.9	+0.9
掲示やパンフレットなどの情報提供	372人	9.1	46.5	41.1	3.0	0.3	65.3	-1.5	-1.9
サービス体制面全般について	402人	11.4	57.7	27.6	2.7	0.5	69.2	-0.5	-0.1

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73.9で、前回調査(73.3)から0.6ポイント増加し、調査病院平均と同スコアとなった。

合成満足度を構成する要素別には、調査病院平均に比べ「接遇面」と「診療面」がやや高く、「施設面」が低い。
 （「施設面(-0.7)」、「接遇面(+0.4)」、「診療面(+0.4)」、「サービス体制面(-0.1)」）

前回調査からは、「接遇面」と「診療面」がやや増加し、「施設面」がやや低下。
 （「施設面(-0.3)」、「接遇面(+0.4)」、「診療面(+0.5)」、「サービス体制面(±0.0)」）



＜合成満足度の算出方法＞

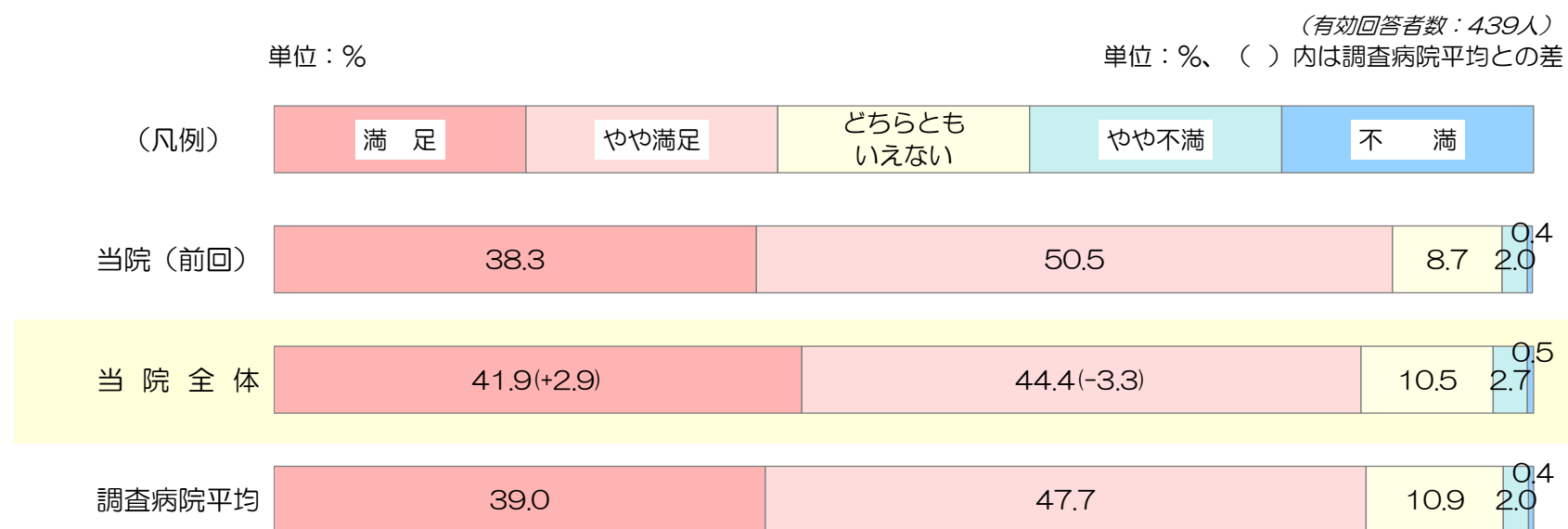
「施設面全般について」、「接遇面全般について」、「診療面全般について」、「サービス体制面全般について」のインデックス値（満足度）をそれぞれ1/4した合計値。

8. 総合的な満足度（日本病院会Q I 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41.9%、「やや満足」が44.4%で、肯定的な評価の割合が86.3%を占める。
「満足」の割合は、前回調査や調査病院平均に比べやや高い(各+3.6%、+2.9%)。

否定的な評価（「不満」+「やや不満」）の割合は3.2%で、前回調査(2.4%)や調査病院平均(2.4%)とほぼ同様(ともに+0.8%)。

日本病院会のQ I プロジェクト参加199病院平均値との比較では、「満足」の割合は4.9%低いが、
「やや満足」までを含めた割合では2.7%高い。



2021年度 日本病院会Q I プロジェクト参加199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	41.9%	44.4%	86.3%
QI7°のI外参加199病院平均	46.8%	36.8%	83.6%
差	-4.9%	+7.6%	+2.7%

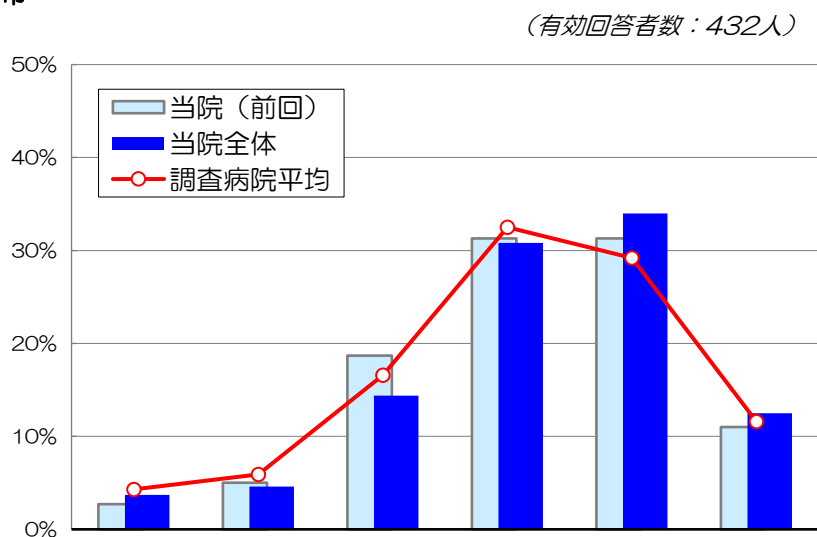
※参加病院には「どちらともいえない」を除いた4段階選択肢で質問している病院があると考えられる。

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83.0点で、調査病院平均に比べ1.3点高い。前回調査(82.3)からは、0.7点の増加。

「86～95点」と答えた人の割合が34.0%を占め、前回調査より2.7%増加し、調査病院平均に比べ4.8%高くなっている。

総合評価点の回答分布



	55点以下	56～65点	66～75点	76～85点	86～95点	96点以上	平均
当院全体	3.7%	4.6%	14.4%	30.8%	34.0%	12.5%	83.0
調査病院平均との差	-0.6%	-1.3%	-2.2%	-1.7%	+4.8%	+0.9%	+1.3
前回調査との差	+1.0%	-0.4%	-4.3%	-0.5%	+2.7%	+1.5%	+0.7

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。

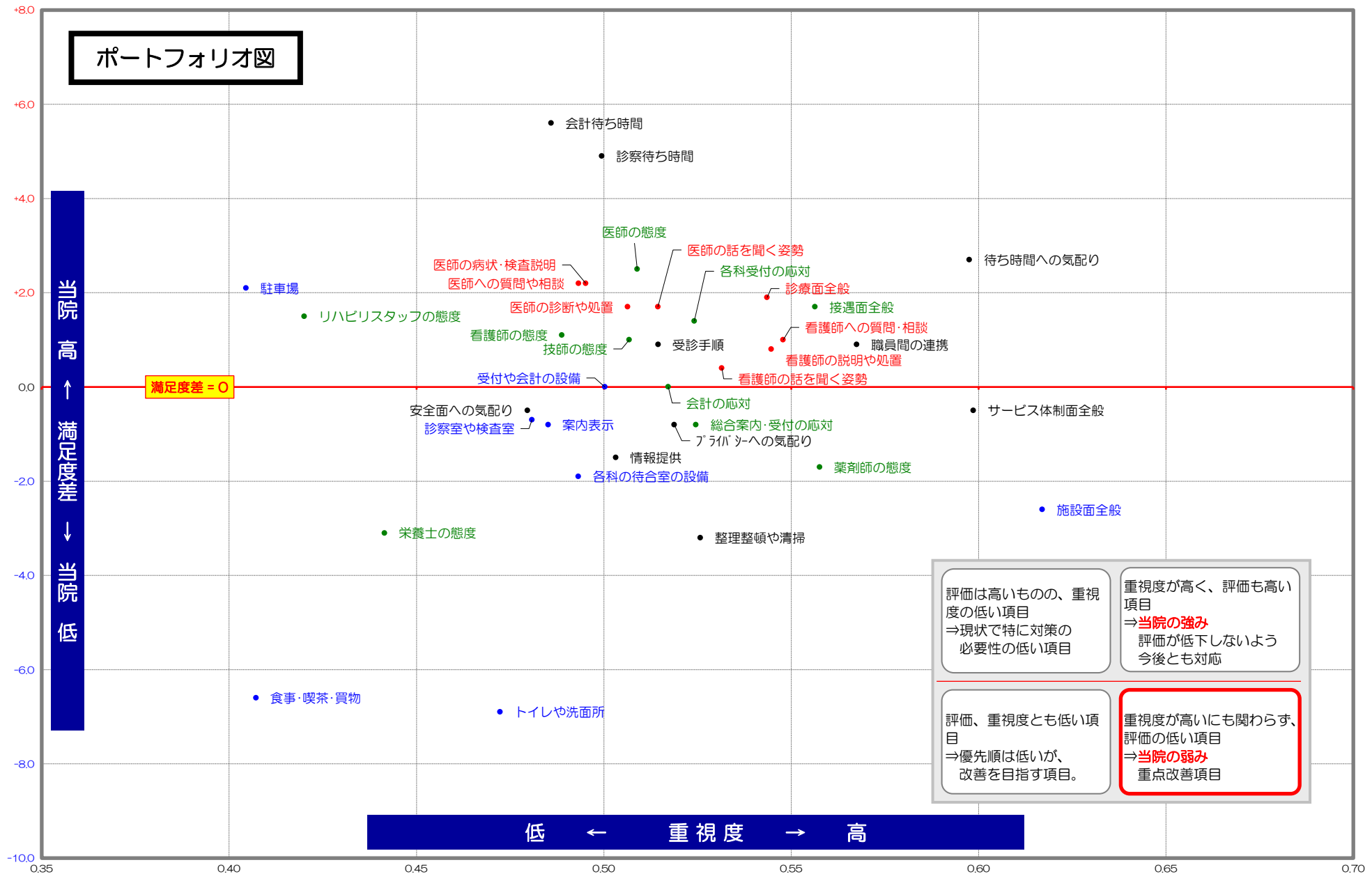
(施設面)	受付や会計の設備	0.50
	各科の待合室の設備	0.49
	診察室や検査室	0.48
	案内表示	0.49
	トイレや洗面所	0.47
	食事・喫茶・買物	0.41
	駐車場	0.40
	施設面全般	0.62
(接遇面)	総合案内・受付の対応	0.52
	会計の対応	0.52
	各科受付の対応	0.52
	看護師の態度	0.49
	医師の態度	0.51
	技師の態度	0.51
	薬剤師の態度	0.56
	リハビリスタッフの態度	0.42
栄養士の態度	0.44	
接遇面全般	0.56	
(診療面)	看護師への質問・相談	0.55
	看護師の話を聞く姿勢	0.53
	看護師の説明や処置	0.54
	医師への質問や相談	0.49
	医師の話を聞く姿勢	0.51
	医師の病状・検査説明	0.50
	医師の診断や処置	0.51
診療面全般	0.54	
(サービス体制面)	診察待ち時間	0.50
	会計待ち時間	0.49
	待ち時間への気配り	0.60
	安全面への気配り	0.48
	プラバツへの気配り	0.52
	整理整頓や清掃	0.53
	受診手順	0.51
	職員間の連携	0.57
	情報提供	0.50
	サービス体制面全般	0.60

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。



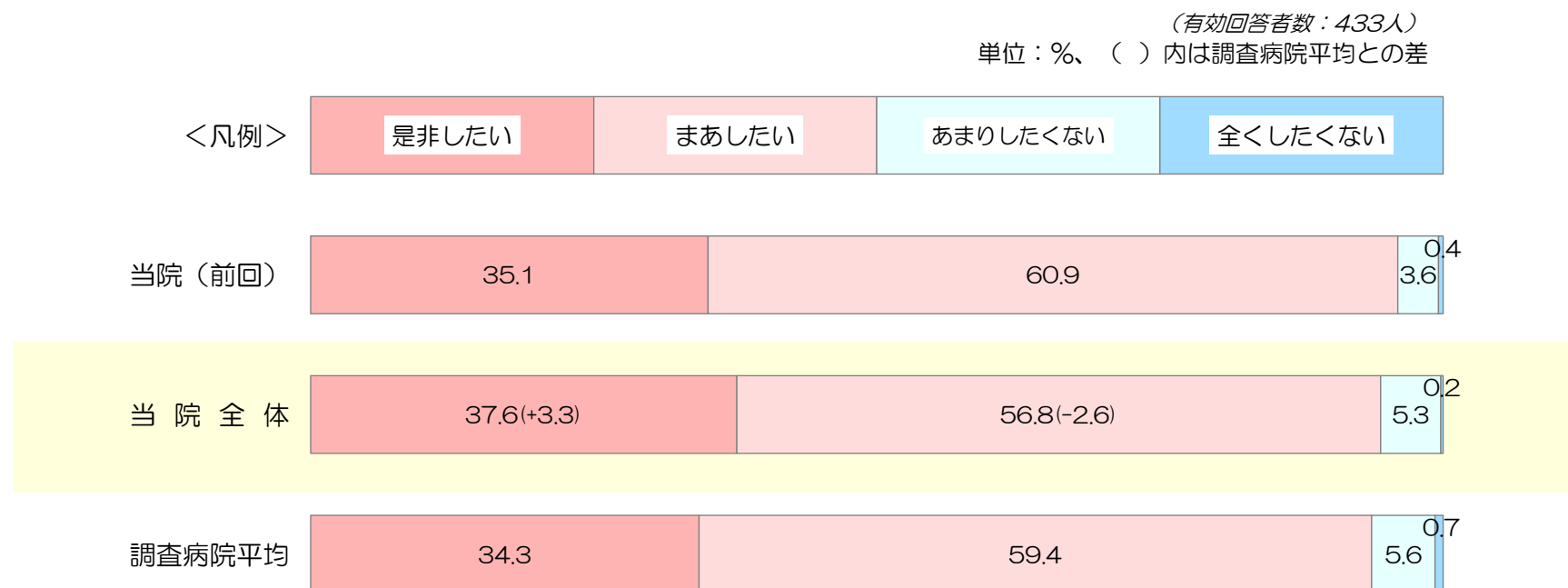
評価は高いものの、重視度の低い項目 ⇒現状で特に対策の必要性の低い項目	重視度が高く、評価も高い項目 ⇒ 当院の強み 評価が低下しないよう今後とも対応
評価、重視度とも低い項目 ⇒優先度は低いが、改善を目指す項目。	重視度が高いにも関わらず、評価の低い項目 ⇒ 当院の弱み 重点改善項目

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37.6%、「まあしたい」が56.8%、「あまりしたくない」が5.3%、「全くしたくない」が0.2%であった。

「是非したい」の割合は、前回調査(35.1%)や調査病院平均(34.3%)に比べやや高い(各+2.5%、+3.3%)。

「したくない(あまり+全く)」の割合は5.5%で、前回調査(4.0%)より僅かに増加(+1.5%)。



12. 診療科別の調査結果（1/2）

 当院全体に比べ10ポイント以上高いセル
 当院全体に比べ10ポイント以上低いセル
 回答者数10人未満の科目

（※は選択質問のため他項目に比べ有効回答数が少ない）

《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》

	回答者				施設面の満足度										接遇面の満足度									
	有効回答者数	男性比率	平均年齢	予約率	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	
当院全体	469人	42.5%	57.6歳	88.6%	21.9分	73.9	69.5	73.5	69.8	64.8	56.7	63.0	68.1	76.1	75.1	78.5	80.6	83.1	79.2	75.5	79.2	73.4	78.4	
内科(総合)	9人	44.4%	63.7歳	55.6%	29.2分	78.1	72.2	75.0	69.4	71.4	50.0	65.6	65.6	77.8	75.0	75.0	75.0	86.1	77.8	62.5	50.0	50.0	75.0	
循環器内科	20人	50.0%	70.1歳	90.0%	27.9分	68.1	52.8	56.9	57.4	51.6	50.0	59.4	55.0	71.7	73.6	72.2	77.8	79.2	76.5	70.8	75.0	75.0	76.5	
呼吸器内科	16人	62.5%	70.4歳	93.8%	20.0分	75.0	73.3	75.0	73.3	71.7	55.4	65.0	69.6	78.3	78.3	76.7	76.7	80.0	75.0	71.4	70.0	70.0	76.7	
血液内科	14人	57.1%	72.3歳	100.0%	38.1分	75.0	62.5	71.2	59.6	67.3	58.3	70.8	67.3	78.8	73.1	76.9	78.8	78.8	76.9	78.6	75.0	75.0	75.0	
脳神経内科	21人	45.0%	59.9歳	76.2%	28.6分	76.3	68.1	77.8	72.4	73.6	69.6	67.6	75.0	81.9	79.2	83.3	85.5	82.9	79.7	77.5	71.9	78.6	79.7	
消化器内科	10人	30.0%	63.6歳	100.0%	20.6分	66.7	60.0	70.0	65.0	50.0	40.6	66.7	61.1	70.0	67.5	67.5	70.0	69.4	72.5	64.3	81.3	75.0	69.4	
糖尿病・内分泌内科	16人	37.5%	52.7歳	100.0%	26.2分	66.7	67.9	71.4	64.3	58.9	54.2	57.7	58.9	71.2	69.2	69.6	76.8	76.8	71.2	71.4	62.5	66.7	71.4	
腎臓内科	30人	56.7%	57.5歳	100.0%	27.3分	72.4	68.1	70.7	64.7	61.6	53.7	59.3	65.2	71.6	69.6	75.0	74.1	76.8	73.1	80.8	81.3	82.1	72.4	
小児科	21人	42.9%	7.1歳	76.2%	17.8分	72.6	73.8	76.2	69.0	66.3	62.5	58.8	65.0	73.8	73.8	79.8	72.6	79.8	72.1	62.5	62.5	62.5	75.0	
外科・乳腺外科	43人	32.6%	66.4歳	97.7%	27.1分	75.6	62.5	73.8	68.1	67.7	59.8	66.3	65.5	76.7	77.3	78.7	81.7	86.9	81.1	84.1	80.8	75.0	79.3	
形成外科	5人	20.0%	47.0歳	100.0%	11.4分	65.0	60.0	65.0	62.5	55.0	56.3	75.0	60.0	75.0	65.0	70.0	70.0	80.0	68.8	100.0	-	-	75.0	
脳神経外科	26人	34.6%	59.0歳	92.0%	19.4分	74.0	75.0	74.0	69.0	64.6	53.8	55.4	73.1	80.8	80.8	84.6	83.0	86.0	82.7	70.0	75.0	75.0	82.7	
整形外科	63人	43.5%	55.8歳	85.7%	20.8分	76.3	72.1	75.8	72.9	64.7	55.7	67.1	75.0	79.5	77.0	80.3	84.0	83.9	83.9	78.4	87.5	75.0	82.6	
心臓血管外科	6人	83.3%	75.0歳	100.0%	11.7分	70.8	70.8	70.8	79.2	75.0	50.0	66.7	70.8	79.2	75.0	83.3	91.7	91.7	83.3	62.5	75.0	-	83.3	
呼吸器外科	4人	50.0%	63.0歳	100.0%	8.3分	68.8	68.8	68.8	62.5	50.0	43.8	68.8	56.3	81.3	68.8	81.3	81.3	81.3	75.0	-	50.0	-	75.0	
皮膚科	20人	25.0%	60.1歳	75.0%	15.5分	67.6	67.6	73.3	70.3	60.0	50.0	60.7	67.2	76.5	76.6	78.1	80.9	85.3	83.3	79.2	83.3	83.3	83.3	
耳鼻咽喉科	19人	31.6%	49.6歳	72.2%	34.2分	75.0	72.1	73.5	71.9	65.6	65.4	64.3	65.6	79.7	82.1	84.4	87.5	86.7	84.6	100.0	100.0	100.0	81.3	
泌尿器科	19人	83.3%	68.2歳	77.8%	18.6分	72.4	68.4	73.6	72.4	70.6	66.7	69.4	72.4	76.3	76.4	77.6	77.6	81.6	79.2	75.0	68.8	80.0	77.6	
眼科	21人	42.9%	63.7歳	90.0%	23.7分	72.2	69.4	73.6	66.2	61.8	48.3	50.0	64.7	62.5	69.1	75.0	77.8	77.9	80.4	81.3	66.7	66.7	76.4	
産婦人科	27人	0.0%	47.9歳	85.2%	20.6分	73.1	73.1	74.1	73.1	59.3	62.5	58.3	67.3	74.1	72.1	80.8	84.6	88.9	75.0	70.8	68.8	58.3	77.2	
歯科口腔外科	27人	48.1%	46.3歳	100.0%	6.1分	80.2	80.0	78.1	78.0	69.0	62.5	64.6	73.0	78.0	79.0	80.0	86.5	90.0	82.6	83.3	81.3	83.3	81.0	
リハビリテーション科	12人	41.7%	59.8歳	83.3%	12.5分	75.0	65.9	75.0	77.3	70.5	39.3	65.0	65.0	75.0	77.3	81.8	86.4	86.4	86.4	68.8	87.5	50.0	82.5	
放射線科	4人	50.0%	63.5歳	100.0%	6.7分	81.3	81.3	83.3	66.7	83.3	62.5	56.3	68.8	75.0	68.8	87.5	81.3	81.3	93.8	75.0	75.0	0.0	91.7	
複数回答	5人	20.0%	70.6歳	80.0%	38.6分	80.0	75.0	80.0	75.0	81.3	58.3	41.7	68.8	87.5	75.0	81.3	85.0	85.0	81.3	100.0	100.0	100.0	81.3	
その他・不明	11人	72.7%	66.7歳	90.9%	19.4分	77.5	75.0	75.0	71.4	60.0	57.1	66.7	71.9	70.0	67.5	75.0	75.0	77.8	70.0	60.0	75.0	62.5	70.0	

12. 診療科別の調査結果 (2/2)

 当院全体に比べ10ポイント以上高いセル
 当院全体に比べ10ポイント以上低いセル
 回答者数10人未満の科目

《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》

	有効回答者数	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	看護師の患者の話や相談の姿勢	看護師の説明や処置	医師への質問や相談のしやすさ	医師の患者の話や相談の姿勢	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	受付手順(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	合成満足度(各全般設問からの合成)	総合的な満足度「満足」の割合	(100点式平均)	紹介・推薦意向「是非したい」の割合
当院全体	469人	77.6	78.0	78.3	80.8	80.9	81.2	81.0	80.1	59.3	65.3	60.8	68.1	67.9	71.0	71.1	70.1	65.3	69.2	73.9	41.9%	83.0	37.6%
内科(総合)	9人	71.9	71.9	71.9	83.3	83.3	80.6	72.2	75.0	63.9	68.8	61.1	66.7	65.6	65.6	72.2	69.4	55.0	64.3	70.1	25.0%	86.9	33.3%
循環器内科	20人	70.0	72.1	71.7	75.0	73.5	75.0	75.0	73.5	41.7	54.4	48.4	61.7	66.1	66.2	70.6	65.0	57.1	64.1	67.3	31.6%	81.4	26.3%
呼吸器内科	16人	71.7	75.0	76.7	76.7	81.7	78.3	78.3	76.7	62.5	62.5	63.5	71.4	71.4	73.2	75.0	75.0	68.8	66.7	72.5	66.7%	82.3	42.9%
血液内科	14人	71.2	73.1	73.1	78.8	76.9	76.9	80.8	75.0	46.2	63.5	53.8	69.2	71.2	73.1	73.1	65.4	61.5	67.3	71.2	23.1%	77.7	38.5%
脳神経内科	21人	80.6	80.6	80.3	81.9	80.3	81.9	81.9	83.3	47.2	65.3	61.8	68.8	68.8	75.0	70.6	75.0	66.7	70.0	77.0	36.8%	81.1	38.9%
消化器内科	10人	66.7	67.5	70.0	70.0	70.0	67.5	70.0	70.0	45.0	65.0	52.5	67.5	62.5	60.0	65.0	66.7	56.3	60.0	65.2	40.0%	73.3	50.0%
糖尿病・内分泌内科	16人	75.0	75.0	73.2	75.0	75.0	76.8	75.0	75.0	48.2	62.5	57.1	64.3	66.1	66.1	67.9	61.5	63.5	73.2	69.7	28.6%	82.9	30.8%
腎臓内科	30人	72.3	74.1	73.1	75.0	75.9	75.9	74.1	74.1	59.5	63.4	55.4	63.9	61.6	70.5	68.1	65.7	64.1	66.7	69.6	34.5%	80.5	21.4%
小児科	21人	75.0	77.4	77.5	81.0	81.0	81.0	81.0	79.8	57.5	57.9	59.2	66.7	67.5	66.7	70.2	62.5	61.1	63.2	70.9	35.0%	81.2	23.8%
外科・乳腺外科	43人	75.0	74.3	75.7	80.6	80.5	79.9	81.1	78.7	51.2	65.0	53.3	63.6	64.6	70.9	73.1	68.6	63.2	68.6	73.1	45.2%	83.1	35.9%
形成外科	5人	60.0	60.0	60.0	75.0	75.0	80.0	75.0	75.0	65.0	80.0	60.0	60.0	55.0	65.0	70.0	65.0	55.0	65.0	68.9	40.0%	78.0	20.0%
脳神経外科	26人	83.3	82.3	82.3	85.6	84.6	84.6	83.7	83.7	65.0	65.0	63.5	69.0	66.0	73.1	72.1	72.1	67.4	68.8	77.1	38.5%	86.4	40.0%
整形外科	63人	79.2	79.7	80.9	81.6	81.6	82.7	82.0	82.4	63.5	69.0	65.2	70.2	71.0	75.0	71.8	73.3	68.8	73.8	78.6	57.1%	85.5	42.9%
心臓血管外科	6人	85.0	70.0	80.0	90.0	95.0	95.0	95.0	85.0	58.3	66.7	66.7	75.0	79.2	75.0	81.3	83.3	66.7	70.0	77.3	83.3%	89.2	100.0%
呼吸器外科	4人	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	81.3	87.5	75.0	50.0	62.5	62.5	58.3	58.3	56.3	62.5	62.5	62.5	62.5	67.3	66.7%	82.5	25.0%
皮膚科	20人	80.9	83.8	83.8	85.3	85.3	85.3	85.3	84.4	61.8	65.0	62.5	66.2	66.2	65.6	63.2	68.3	64.3	66.1	75.2	35.7%	80.5	35.3%
耳鼻咽喉科	19人	85.9	87.5	85.9	85.9	84.4	85.9	85.9	84.4	64.1	65.0	64.3	75.0	67.2	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	76.6	31.3%	82.7	53.8%
泌尿器科	19人	79.2	79.2	79.2	80.3	80.3	83.8	80.6	81.9	64.5	65.8	65.0	75.0	75.0	73.6	69.4	76.6	69.6	75.0	76.8	36.8%	84.5	38.9%
眼科	21人	76.5	76.5	75.0	73.5	73.5	72.1	69.1	73.5	55.6	59.7	59.7	69.1	66.7	75.0	65.3	72.2	61.8	68.1	70.7	23.5%	79.1	22.2%
産婦人科	27人	86.1	83.3	85.6	88.0	87.0	89.8	87.0	88.9	68.5	71.2	67.3	68.8	67.0	65.0	71.2	69.8	65.2	69.0	75.6	48.1%	86.1	44.4%
歯科口腔外科	27人	82.6	82.3	83.7	86.0	86.0	84.0	87.0	84.0	71.0	74.0	66.3	71.0	68.8	71.0	76.0	73.9	72.5	71.7	77.5	48.0%	85.5	36.0%
リハビリテーション科	12人	77.3	81.8	79.5	86.4	87.5	90.0	90.0	85.0	56.8	56.8	54.5	56.8	72.7	77.3	77.3	65.9	60.0	68.2	75.3	27.3%	79.5	36.4%
放射線科	4人	83.3	87.5	75.0	75.0	81.3	75.0	83.3	81.3	81.3	50.0	68.8	68.8	75.0	68.8	58.3	37.5	62.5	62.5	76.0	75.0%	83.8	75.0%
複数回答	5人	91.7	87.5	87.5	81.3	87.5	81.3	87.5	87.5	60.0	75.0	62.5	75.0	65.0	81.3	81.3	87.5	75.0	81.3	79.7	60.0%	82.0	75.0%
その他・不明	11人	69.4	72.2	71.9	75.0	77.8	75.0	81.3	72.2	72.5	70.0	69.4	75.0	75.0	69.4	69.4	69.4	69.4	66.7	70.3	22.2%	85.8	40.0%

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	男性比率	平均年齢	予約率	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5年12月1日～6年1月12日	469人	42.5%	57.6歳	88.6%	21.9分	73.9	69.5	73.5	69.8	64.8	56.7	63.0	68.1	76.1	75.1	78.5	80.6	83.1	79.2	75.5	79.2	73.4	78.4
前回 令和4年12月1日～5年1月13日	520人	45.5%	58.8歳	90.1%	24.1分	74.1	68.6	72.7	70.1	67.5	64.7	65.8	69.1	76.0	75.3	77.6	79.5	81.1	77.4	77.6	78.8	77.2	76.9
令和3年12月1日～4年1月14日	475人	47.7%	58.5歳	89.6%	23.2分	75.7	71.3	75.2	71.2	69.7	66.9	65.3	71.8	78.3	77.4	79.0	82.1	82.8	79.3	79.4	81.3	79.0	78.5
令和2年12月1日～3年1月15日	512人	46.6%	59.5歳	87.8%	22.7分	73.7	69.4	73.1	69.9	66.2	63.8	65.0	69.6	75.9	76.0	77.3	80.2	80.4	77.1	76.7	79.0	76.5	77.0

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	合成満足度（各全般設問からの合成）	総合的な満足度「満足」の割合	（100点式平均）総合評価点	「紹介・推薦意向是非したい」の割合
今回 令和5年12月1日～6年1月12日	77.6	78.0	78.3	80.8	80.9	81.2	81.0	80.1	59.3	65.3	60.8	68.1	67.9	71.0	71.1	70.1	65.3	69.2	73.9	41.9%	83.0	37.6%
前回 令和4年12月1日～5年1月13日	76.6	77.4	77.6	78.8	79.3	79.5	79.1	78.2	57.0	67.3	59.8	67.7	67.0	72.2	69.6	69.2	67.2	69.3	73.3	38.3%	82.3	35.1%
令和3年12月1日～4年1月14日	79.4	80.4	80.3	81.7	81.7	82.1	82.2	80.6	58.7	65.6	59.9	68.6	67.8	73.2	71.2	70.5	66.7	69.3	74.9	41.2%	83.5	35.7%
令和2年12月1日～3年1月15日	77.9	78.9	79.2	80.0	80.3	80.6	80.5	78.8	57.9	65.6	60.1	67.5	67.4	71.7	70.7	70.0	66.5	69.5	73.7	38.9%	82.5	36.7%