

外来患者満足度調査 結果報告書

働き方改善委員会

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. 調査結果の活用と今後の方針について

1. 調査概要

調査目的

病院の応対・診療・検査・訓練・環境等に対する、患者の評価や満足度を把握し、今後の病院運営の指針とする。

調査期間

2023年6月5日から6月30日（月～土の日中）

調査日数

23

調査対象

調査実施期間内日中に来院した外来患者様（救急外来、訪問診療、透析を除く）

調査方法

診察後、会計時に調査依頼書について説明し、QRコードを読み込み、google formで回答していただいた。

患者数

2,312

回収数

61

回収率

2.6%

有効回答数

61

有効回答率

100.0%

【調査項目】

A. 属性調査

1. 性別
2. 年齢
3. 本日の受診予約
4. 本日の受診科目
5. 当院を選んだ理由

B. 満足度調査

1. 診察までの待ち時間
2. 待合の構造・設備や雰囲気
3. 駐車場のスペース、利便性
4. 院内案内や掲示物などの情報提供の適切さ
5. 待合・診察室でのプライハシーへの配慮
6. 安全な医療サービスが行われている
7. 診察室・検査室の構造・設備や雰囲気
8. 会計までの待ち時間
9. 診療時間・予約時間への配慮
10. 納得して治療を受けることができた
11. トイレ・洗面所の使い心地、清潔さ
12. 段差や障害物をなくすなどのバリアフリーへの配慮

C. 総合

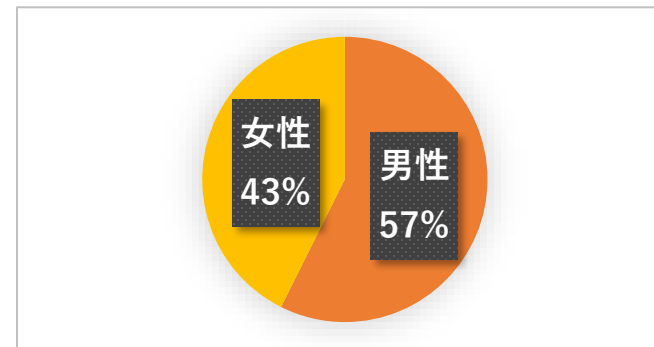
1. 全体として当院に満足していますか？
2. 次回も当院を受診したいですか？
3. 当院を他の方へ紹介したいと思えますか？
(10点：推薦したい→0点：推薦したくない)

D. 接遇

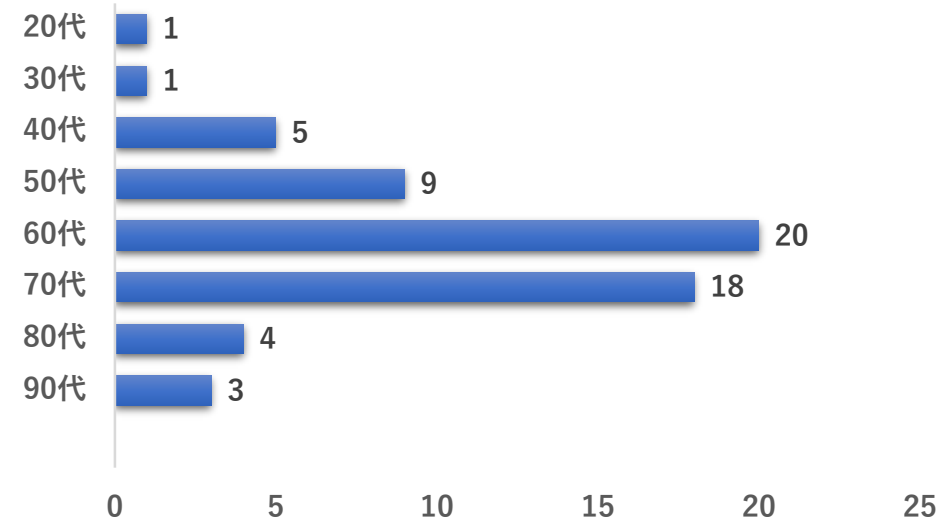
1. 医師の言葉遣いや態度
2. 看護師の言葉遣いや態度
3. 事務の言葉遣いや態度
4. 検査スタッフの言葉遣いや態度
5. 医師の身だしなみ
6. 看護師の身だしなみ
7. 事務の身だしなみ
8. 検査スタッフの身だしなみ
9. 医師は信頼し安心できる知識や技術を持っている
10. 看護師は信頼し安心できる知識や技術を持っている
11. 事務は信頼し安心できる知識や技術を持っている
12. 検査スタッフは信頼し安心できる知識や技術を持っている
13. 医師からわかりやすい説明を受けた
14. 看護師からわかりやすい説明を受けた
15. 事務からわかりやすい説明を受けた
16. 検査スタッフからわかりやすい説明を受けた
17. 医師への質問や相談のしやすさ
18. 看護師への質問や相談のしやすさ
19. 事務への質問や相談のしやすさ
20. 検査スタッフへの質問や相談のしやすさ
21. スタッフ間の必要な情報伝達はされていたか

属性評価 I

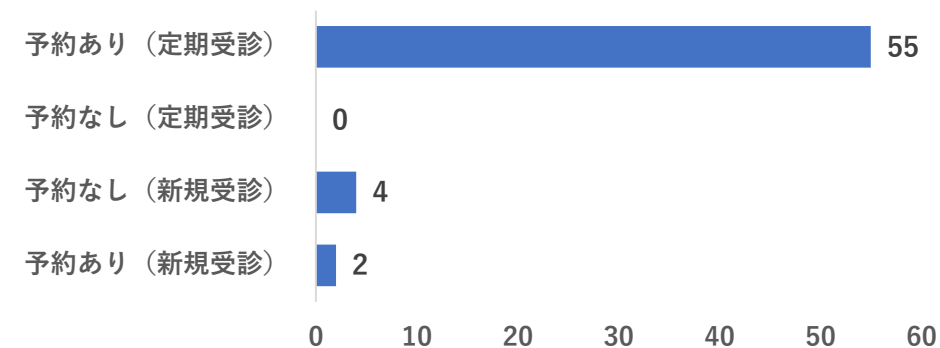
性別	解答数 (人)	構成比 (%)
男性	35	57.4
女性	26	42.6
総計	61	100



年齢	解答数 (人)	構成比 (%)
20代	1	1.6
30代	1	1.6
40代	5	8.2
50代	9	14.8
60代	20	32.8
70代	18	29.5
80代	4	6.6
90代	3	4.9
総計	61	100

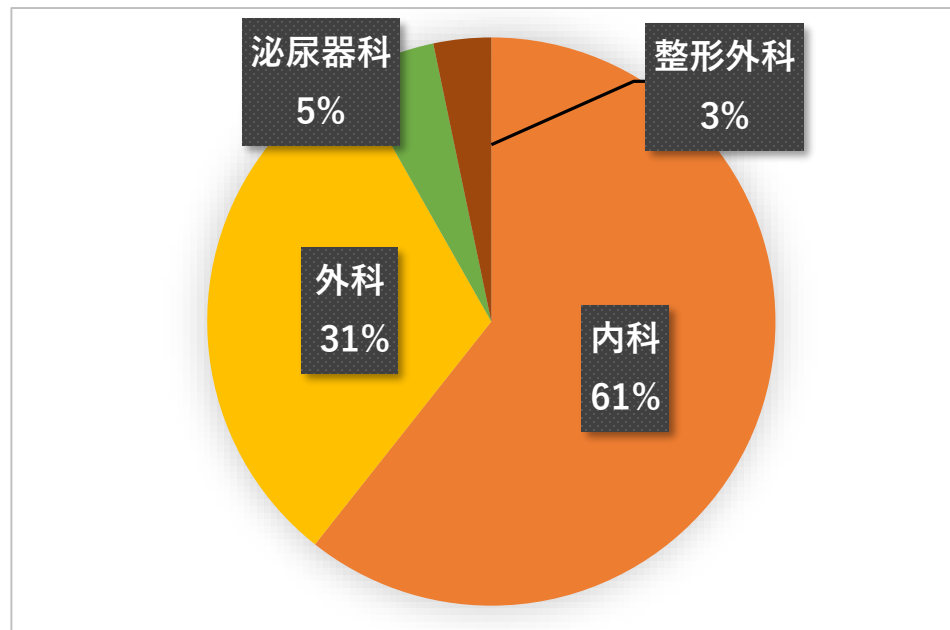


本日の受診状況	解答数 (人)	構成比 (%)
予約あり (定期受診)	55	90.1
予約なし (定期受診)	0	0
予約なし (新規受診)	4	6.6
予約あり (新規受診)	2	3.3
総計	61	100

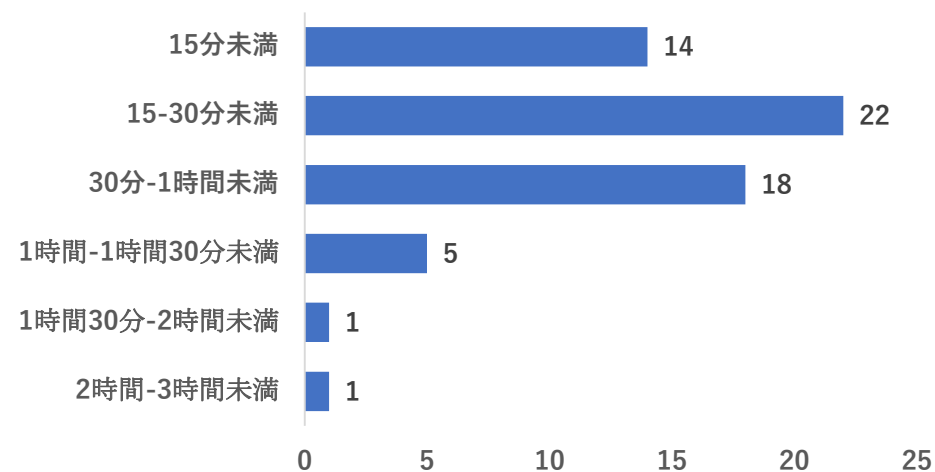


属性評価 II

本日の受診科	解答数 (人)	構成比 (%)
内科	37	60.7
外科	19	31.1
泌尿器科	3	4.9
整形外科	2	3.3
総計	61	100

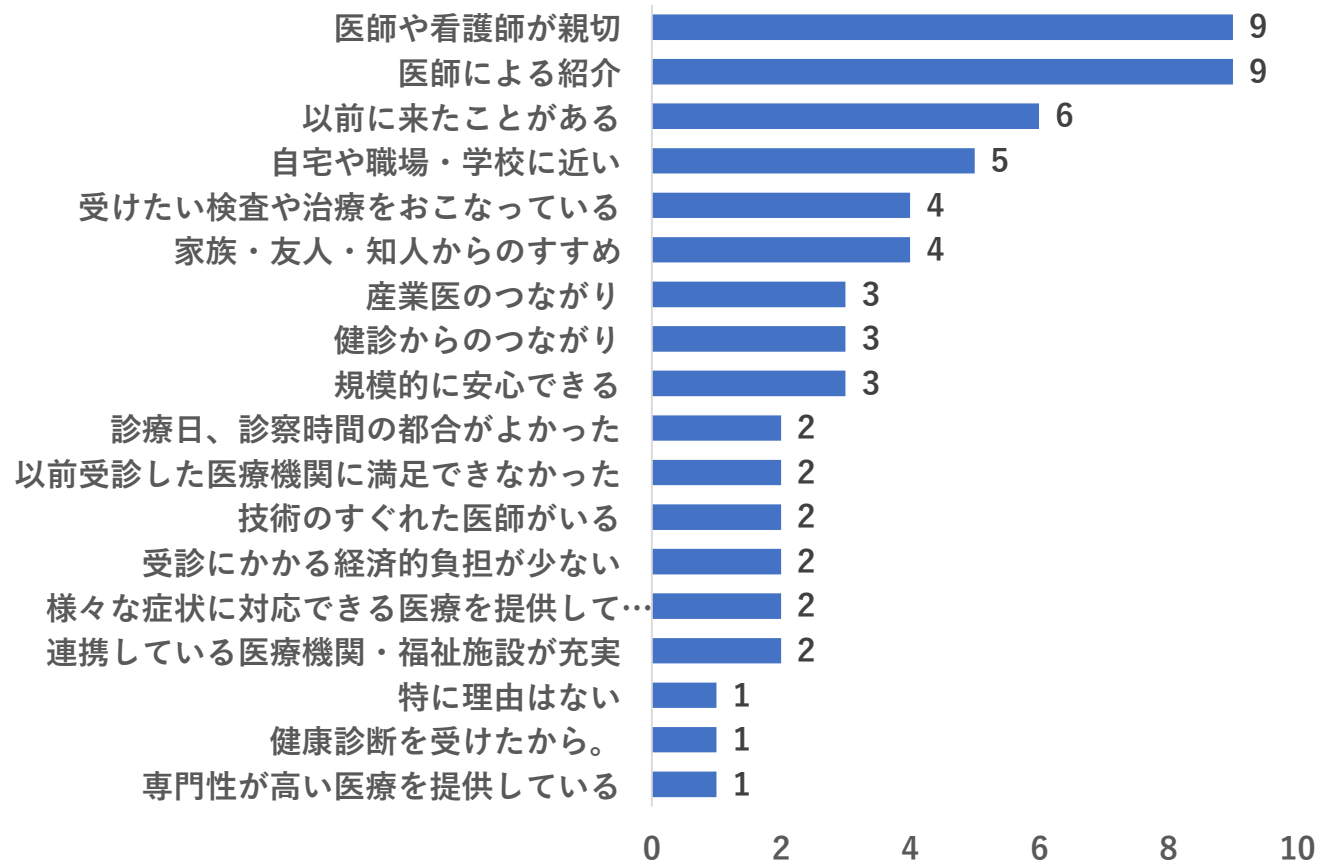


診察までの待ち時間	解答数 (人)	構成比 (%)
15分未満	14	23.0
15-30分未満	22	36.1
30分-1時間未満	18	29.5
1時間-1時間30分未満	5	8.2
1時間30分-2時間未満	1	1.6
2時間-3時間未満	1	1.6
総計	61	100



属性評価 III

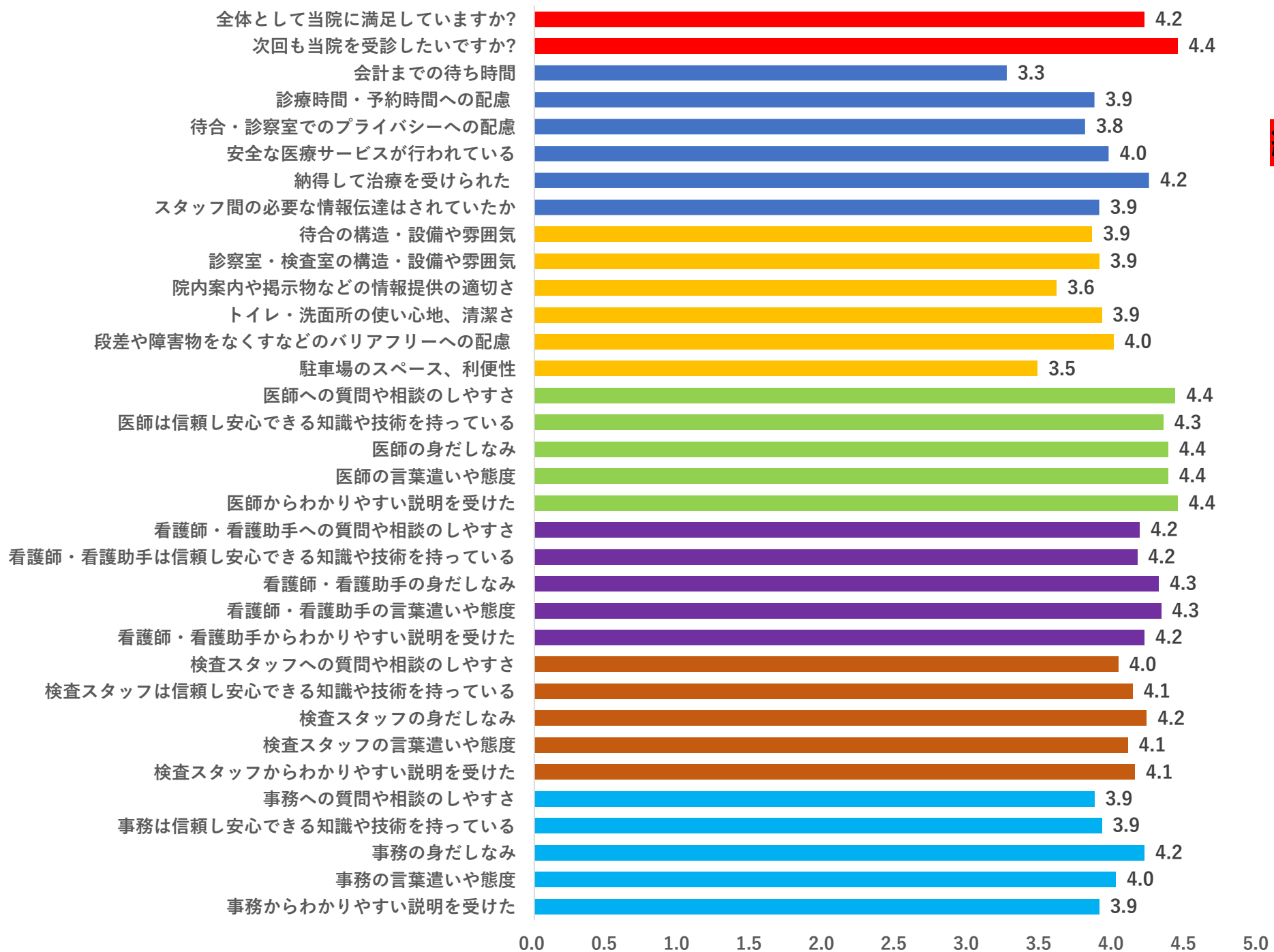
当院を選んだ理由	解答数 (人)	構成比 (%)
医師や看護師が親切	9	14.7
医師による紹介	9	14.7
以前に来たことがある	6	9.8
自宅や職場・学校に近い	5	8.2
受たい検査や治療をおこなっている	4	6.5
家族・友人・知人からのすすめ	4	6.5
産業医のつながり	3	5
健診からのつながり	3	5
規模的に安心できる	3	5
診療日、診察時間の都合がよかった	2	3.3
以前受診した医療機関に満足できなかった	2	3.3
技術のすぐれた医師がいる	2	3.3
受診にかかる経済的負担が少ない	2	3.3
様々な症状に対応できる医療を提供している	2	3.3
連携している医療機関・福祉施設が充実	2	3.3
特に理由はない	1	1.6
健康診断を受けたから。	1	1.6
専門性が高い医療を提供している	1	1.6
総計	61	100



IV-1. 満足度ポイント一覧

総合満足度 4.2 ポイント

- 総合満足度
- 医療サービス
- 施設・設備・情報提供
- 医師接遇
- 看護師接遇
- 検査スタッフ接遇
- 事務接遇



小括1

アンケート回収率 2.6% (回収数 / 総患者数: 61 / 2,312人)と低く、回収方法の改善が必要。

解答者のボリュームゾーンは60代 (20人)、70代(18人)だった。

受診状況は定期受診 (予約あり) が90%を占めていた。

受診科は内科61%, 外科31%が大半を占めていた。

待ち時間は30分以内が59%を占めていたが、30分から1時間が30%, それ以上が11%と長時間待ちを経験している患者様も少なからずみられた。

当院を選んだ理由としては「医師や看護師が親切」 (1位, 9人)、「医師による紹介」 (1位, 9人)、

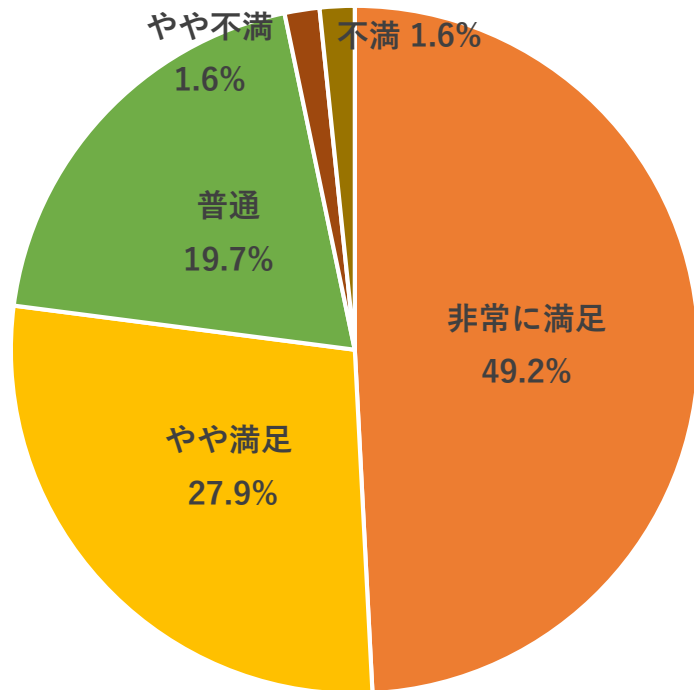
「以前来たことがある」 (3位, 6人)、「自宅や職場・学校に近い」 (4位, 5人) が上位を占めていた。

総合満足度は4.2ポイントだった。3.5ポイント以下の項目として

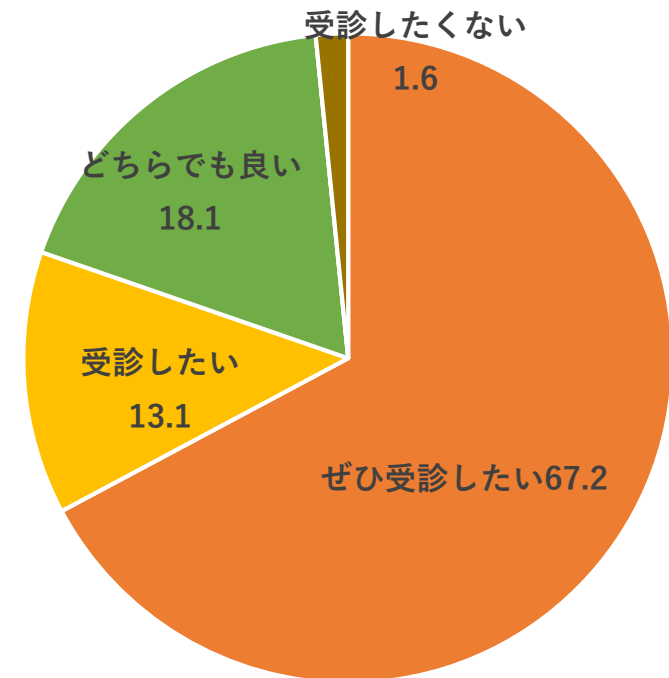
「会計までの待ち時間」、「駐車場のスペース、利便性」が挙げられた。

IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 7

総合満足度	解答数 (人)	構成比 (%)
非常に満足	30	49.2
やや満足	17	27.9
普通	12	19.7
やや不満	1	1.6
不満	1	1.6
総計	61	100



当院の受診	解答数 (人)	構成比 (%)
ぜひ受診したい	41	67.2
受診したい	8	13.1
どちらでも良い	11	18.1
あまり受診したくない	0	0
受診したくない	1	1.6
総計	61	100



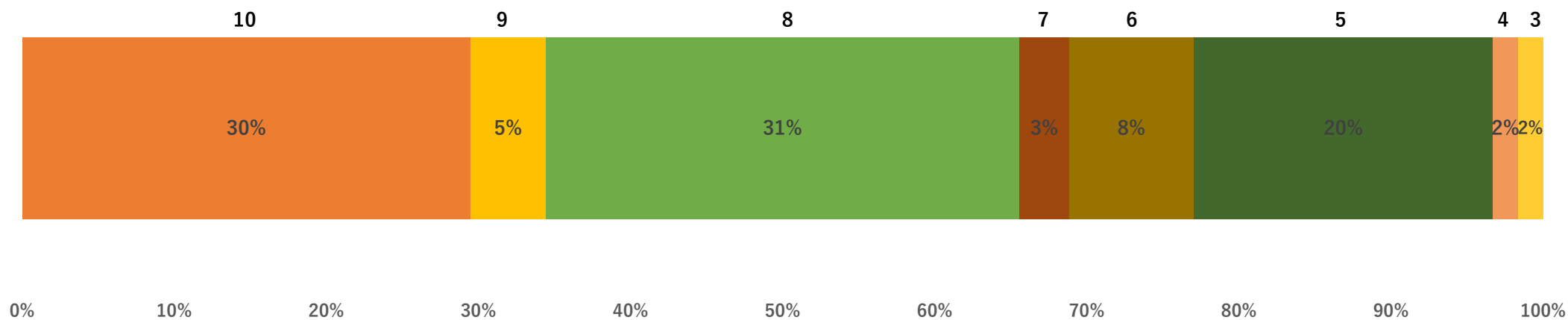
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1/7

当院を他の方へ紹介したいと思うか
 (10点：推薦したい → 0点：推薦したくない)

	解答数 (人)	構成比 (%)
10	18	30
9	3	5
8	19	31
7	2	3
6	5	8
5	12	20
4	1	2
3	1	2
2	0	0
1	0	0
0	0	0
総計	61	100

紹介ポイント

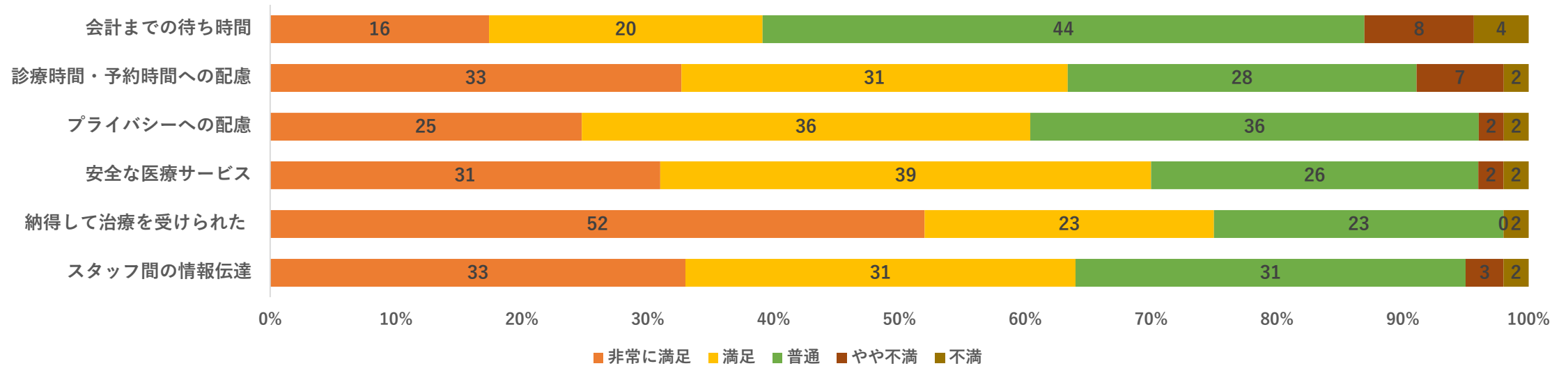
7.7 / 10 ポイント



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2/7

医療サービス

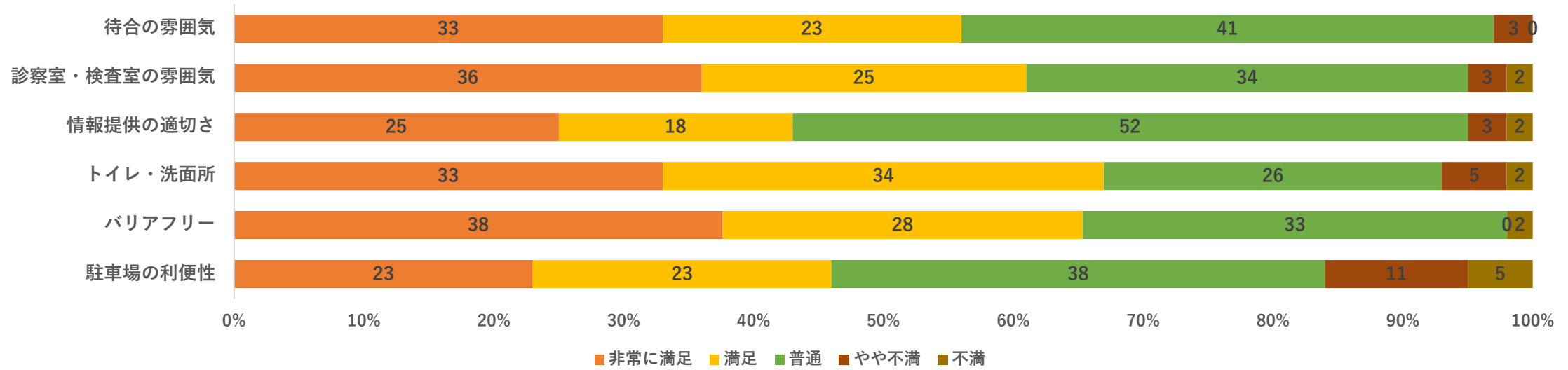
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	合計
会計までの待ち時間	16	20	44	8	4	100
診療時間・予約時間への配慮	33	31	28	7	2	100
プライバシーへの配慮	25	36	36	2	2	100
安全な医療サービス	31	39	26	2	2	100
納得して治療を受けられた	52	23	23	0	2	100
スタッフ間の情報伝達	33	31	31	3	2	100



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 3/7

施設・設備・情報提供

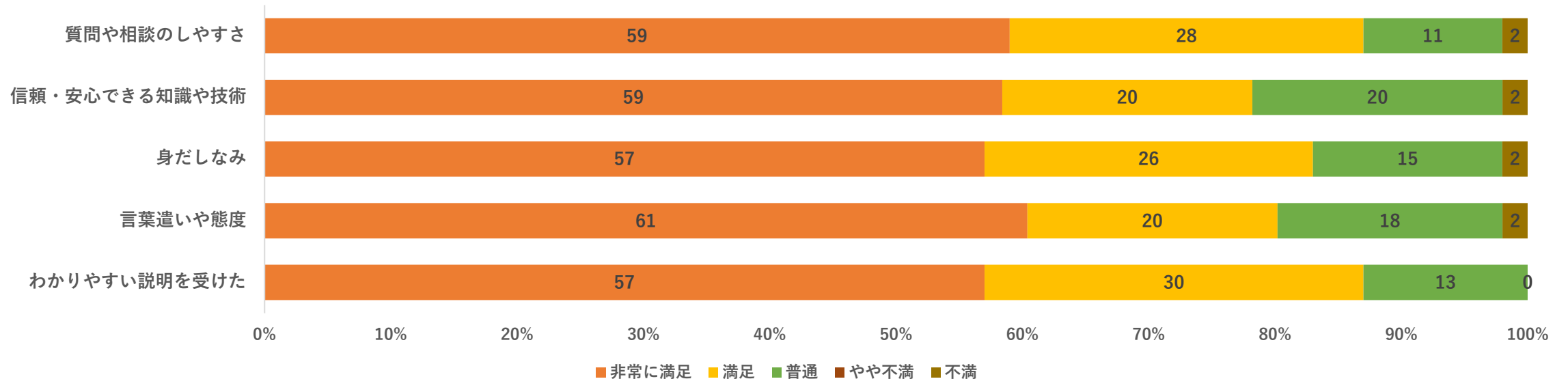
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	合計
待合の雰囲気	33	23	41	3	0	100
診察室・検査室の雰囲気	36	25	34	3	2	100
情報提供の適切さ	25	18	52	3	2	100
トイレ・洗面所	33	34	26	5	2	100
バリアフリー	38	28	33	0	2	100
駐車場の利便性	23	23	38	11	5	100



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 4/7

医師の接遇

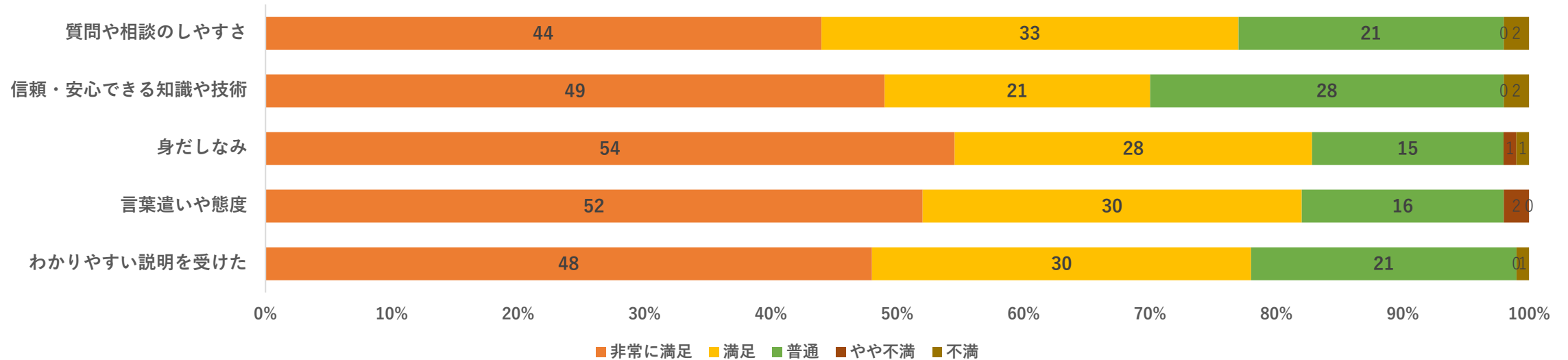
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	合計
質問や相談のしやすさ	59	28	11	0	2	100
信頼・安心できる知識や技術	59	20	20	0	2	100
身だしなみ	57	26	15	0	2	100
言葉遣いや態度	61	20	18	0	2	100
わかりやすい説明を受けた	57	30	13	0	0	100



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5/7

看護師の接遇

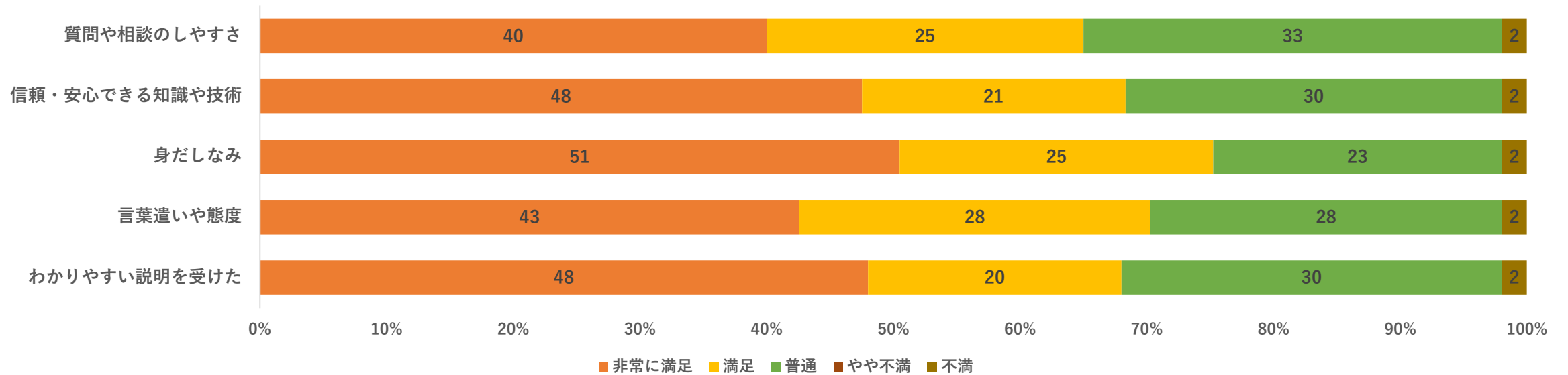
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	合計
質問や相談のしやすさ	44	33	21	0	2	100
信頼・安心できる知識や技術	49	21	28	0	2	100
身だしなみ	54	28	15	1	1	100
言葉遣いや態度	52	30	16	2	0	100
わかりやすい説明を受けた	48	30	21	0	1	100



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6/7

検査の接遇

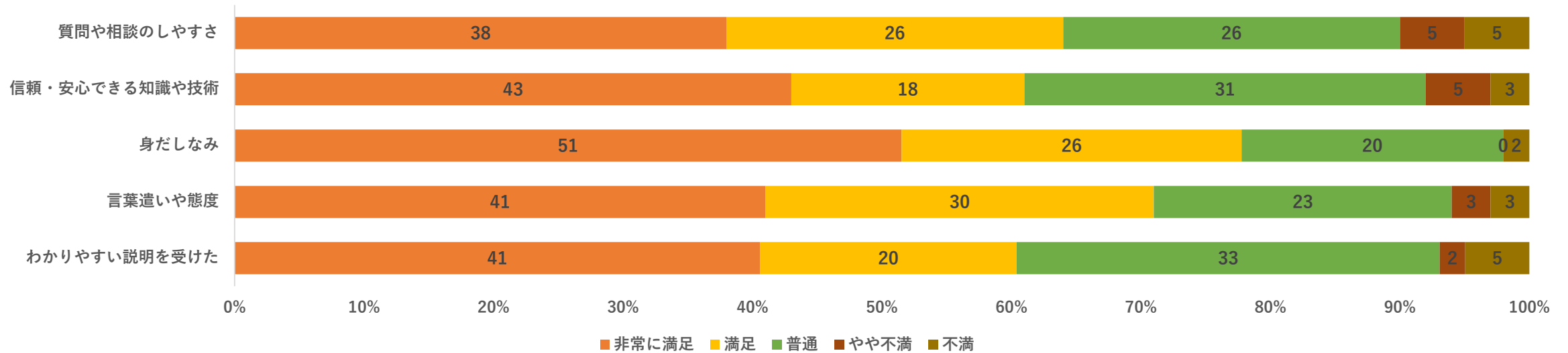
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	合計
質問や相談のしやすさ	40	25	33	0	2	100
信頼・安心できる知識や技術	48	21	30	0	2	100
身だしなみ	51	25	23	0	2	100
言葉遣いや態度	43	28	28	0	2	100
わかりやすい説明を受けた	48	20	30	0	2	100



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 7/7

事務の接遇

項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	合計
質問や相談のしやすさ	38	26	26	5	5	100
信頼・安心できる知識や技術	43	18	31	5	3	100
身だしなみ	51	26	20	0	2	100
言葉遣いや態度	41	30	23	3	3	100
わかりやすい説明を受けた	41	20	33	2	5	100



小括2

総合満足度は「非常に満足」「やや満足」が77.1%、当院の受診では「ぜひ受診したい」「受診したい」が80.3%だった。

当院の受診の結果は定期受診患者様が多いことも影響していると思われる。

「他の方へ紹介したい」の項目では7.7 /10 ポイントだった。

満足度の高かった項目

医療サービス「納得して治療を受けられた」	施設・設備情報提供「トイレ・洗面所」
医師「わかりやすい説明」	看護師「身だしなみ」「言葉遣いや態度」
検査「身だしなみ」「言葉遣いや態度」	事務「身だしなみ」「言葉遣いや態度」

「やや不満」「不満」が10%以上の項目

医療サービス「会計までの待ち時間」.	施設・設備・情報提供「駐車場の利便性」
事務「質問や相談のしやすさ」	

総括

- アンケート回収率 2.6% (回収数 / 総患者数: 61 / 2,312人)と低かった。
次回は会計時の呼びかけに外来受診時の医師・看護師からの呼びかけ追加を検討する。
- 全体の11%が1時間以上の診察待ちを経験しており、今後の改善が必要。
例：健診二次受診者枠の増設、オンライン診療の活用など
- 重点改善項目（「やや不満」「不満」が10%以上の項目）として
医療サービス「会計までの待ち時間」
施設・設備・情報提供「駐車場の利便性」
事務「質問や相談のしやすさ」
をあげ、部門や法人全体で改善策を検討していく。
例：担当・関係職員からの改善策募集、駐車スペース確保の検討、接遇研修など
- 外来患者満足度アンケートは2年に1度を目安に実施していく。