

# 外来患者さま 満足度調査

## 結果報告書

令和6年3月

甲南医療センター

# 目 次

## I. 調査の概要

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. 施設面満足度	-----	7
4. 接遇面満足度	-----	8
5. 診察面満足度	-----	9
6. 時間面満足度	-----	10
7. 総合満足度 (Patient Satisfaction Index)	-----	11
8. 総合評価点	-----	12
9. 重視度と満足度のポートフォリオ分析	-----	13
10. 紹介・推薦意向	-----	14
11. 調査結果の推移	-----	15

# 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、現在の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ことを目的として実施した。

## 2. 調査設計

- ・調査対象 : 当病院の外来患者さま
- ・調査内容 : 対象者の属性、診察待ち時間、予約の有無、当院の選択理由、個別満足度、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「調査票参照」)
- ・調査方法 : 初診・再診の受付時にアンケート用紙を配布し、会計時に回収箱及び郵送返送の併用方式で回収した。
- ・調査時期 : 令和6年1月15日～1月26日の間にアンケート票を配布
- ・サンプル数 : 配布数 …………… 2,500 件  
有効回収数 …………… 1,989 件  
有効回収率 …………… 79.6%

## 3. 集計分析

- ・報告書には、当院の相対的な評価を明らかにするため、同内容のアンケートを実施した調査病院平均との比較データも記載している。

《調査病院の概要》実施病院数：126 病院 (公立病院：50 病院、公的病院：34 病院、医療法人等：42 病院)

平均病床数：408 床 平均外来患者数：788 人/日 平均科目数：20.2 科 平均職員数：658 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。
- ・満足度設問は、以下の5段階の満足度回答に対応する係数を乗じてインデックス(加重平均値による満足指標)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)

- ・集計分析機関：(株)サーベイリサーチセンター

# 4. 使用調査票



116-8741

外

## アンケートご協力のお願い

〒116-8741 東京都荒川区西日暮里2-40-10  
 歯サ－ペイリサ－チセンター内  
 患者さまアンケート事務局 行

〒116-8741 東京都荒川区西日暮里2-40-10  
 歯サ－ペイリサ－チセンター内  
 患者さまアンケート事務局 行

●患者さまご本人の性別、年齢と、本日受診された診療科をお聞かせください。

男 女 歳 科

●本日受付されてから診察までの待ち時間はどの位でしたか。また予約か予約外の来院もお聞かせください。

診察待ち時間 (受付から診察まで) 分 予約の有無 あり なし

●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。

甲南医療センター  
院長 具 英成

## 外来患者さまアンケート

甲南医療センター(令和5年度)

ご回答欄

●当院の選択理由を、次の中から3つ以内でお聞かせください。

1 医療施設や設備が良いから	6 他の医療機関からの紹介で
2 良い医師がいるから	7 家族や知人のすすめで
3 言葉使いや態度など應對が良いから	8 家や通勤先などから近いから
4 評判が良いから	9 交通の便が良いから
5 待ち時間が少ないから	10 駐車場が広い(ある)から
	11 その他

●次の各項目について、当院の満足度を、5点満点で右の番号に○印でおさかせください。

	非常に満足	満足	いどえちならないとも	やや不満	不満	該当しない
施設面	総合待合室の設備や雰囲気	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
	トイレや洗面所設備	5	4	3	2	1 0
	案内看板や表示のわかりやすさ	5	4	3	2	1 0
	売店、食堂、自動販売機	5	4	3	2	1 0
	駐車場の広さや入りやすさ	5	4	3	2	1 0
院内施設面全般について	5	4	3	2	1 0	
接遇面	総合案内や会計の應對	5	4	3	2	1 0
	各科診療受け付けの應對	5	4	3	2	1 0
	看護師の言葉使いや態度	5	4	3	2	1 0
	医師の言葉使いや態度	5	4	3	2	1 0
	検査・放射線技師の言葉使いや態度	5	4	3	2	1 0
接遇面全般について	5	4	3	2	1 0	
診察面	看護師の説明のわかりやすさ	5	4	3	2	1 0
	医師の病状や検査結果の説明	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
	医師の診断や処置への信頼感	5	4	3	2	1 0
	プライバシーへの配慮	5	4	3	2	1 0
診察面全般について	5	4	3	2	1 0	
時間面	診察待ち時間	5	4	3	2	1 0
	診察時間	5	4	3	2	1 0
	診察後の支払いまでの待ち時間	5	4	3	2	1 0
	時間面全体について	5	4	3	2	1 0

●総合的に当院を100点満点で評価すると、何点ぐらいに 点ぐらい(100点満点でご記入ください) になりますか。

●知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか。

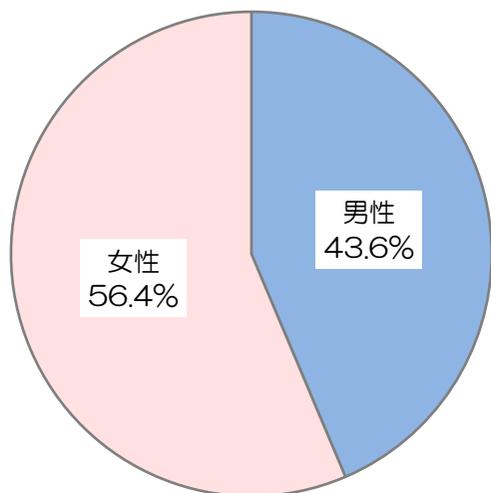
1.是非 2.まあ 3.あまり 4.全く  
 したい したい したくない したくない

裏面もお忘れなくご記入願います。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43.6%、「女性」が56.4%で女性が多い。



有効回答者数：1679人

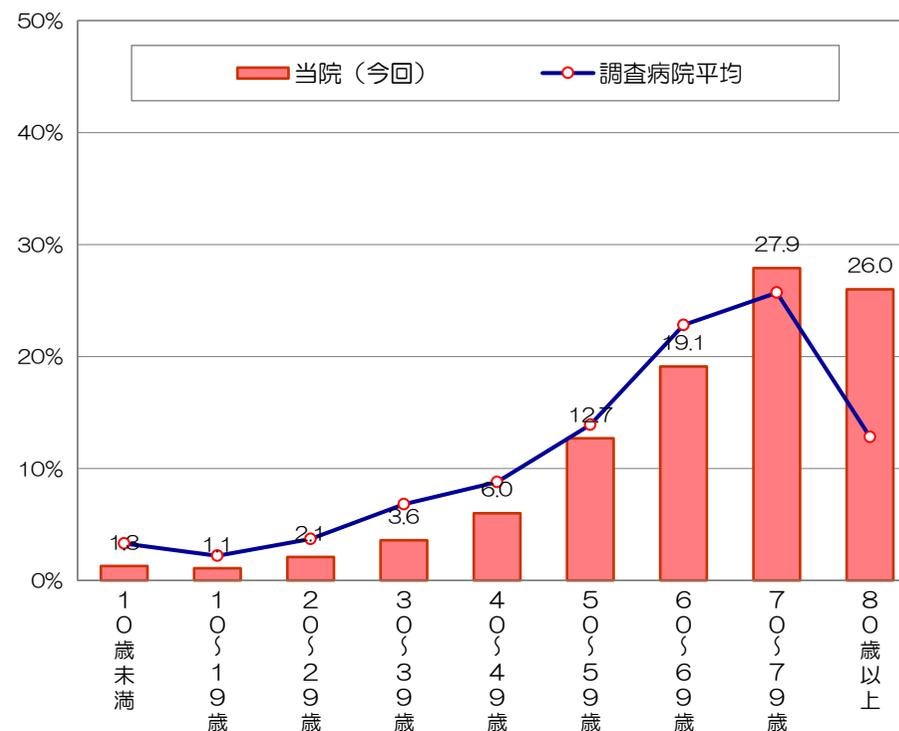
(調査病院平均)  
 男性：45.8%  
 女性：54.2%

### 2. 年齢

対象者の平均年齢は67.0歳。調査病院平均に比べ、7.1歳高い。「70～79歳」の人の割合が27.9%で最も高く、次いで「80歳以上」が26.0%、「60～69歳」が19.1%。調査病院平均に比べ、「80歳以上」の割合が高く(+13.2%)、「60～69歳」の割合が低い(-3.7%)。

有効回答者数：1668人

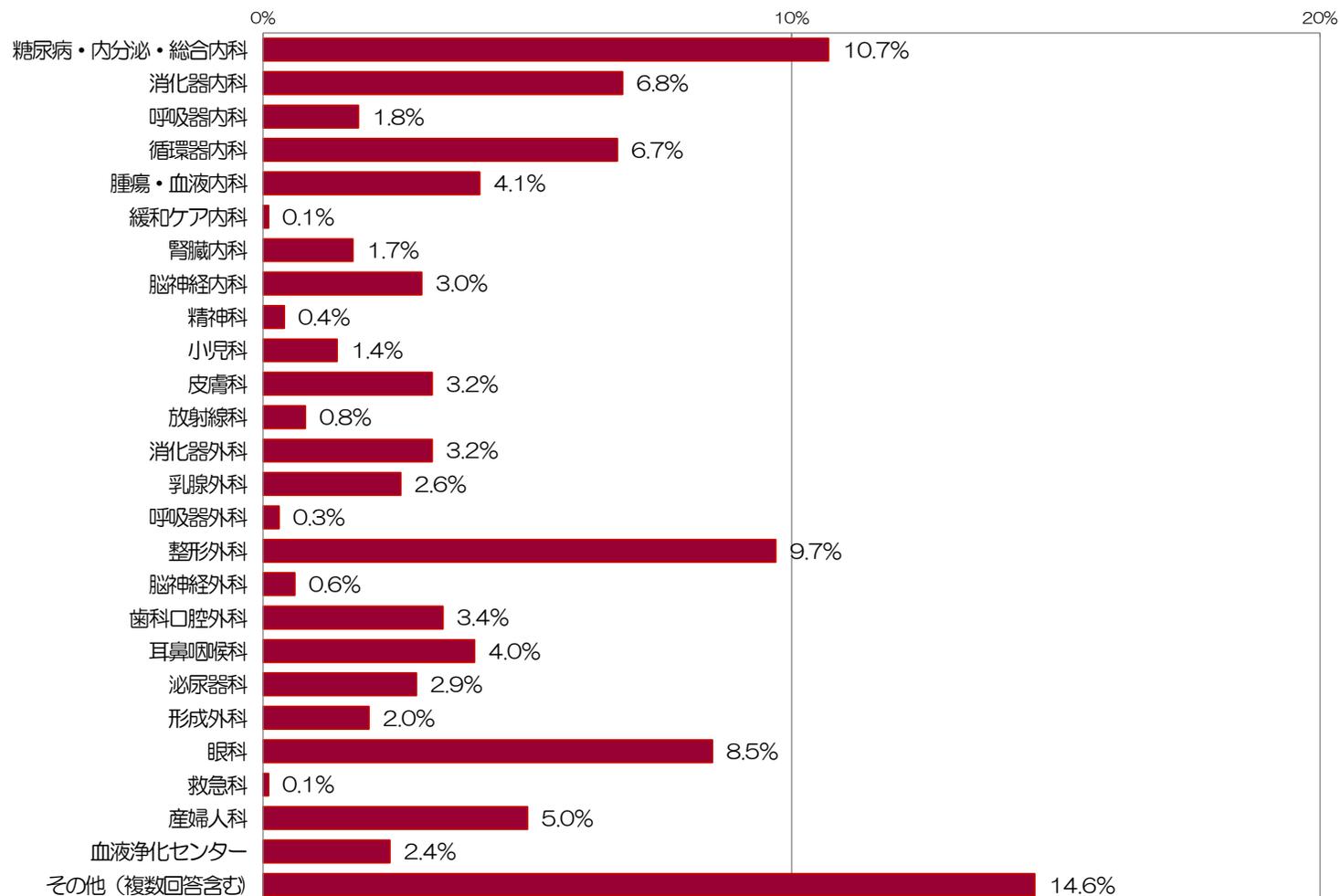
当院平均：67.0歳 (+7.1歳)  
 調査病院平均：59.9歳



### 3. 診療科目

対象者の診療科目は「糖尿病・内分泌・総合内科」が10.7%を占める。  
次いで、「整形外科」が9.7%、「消化器内科」が6.8%、「循環器内科」が6.7%、「腫瘍・血液内科」が4.1%と続く。

(有効回答者数：1633人)



### Ⅲ. 調査結果の分析

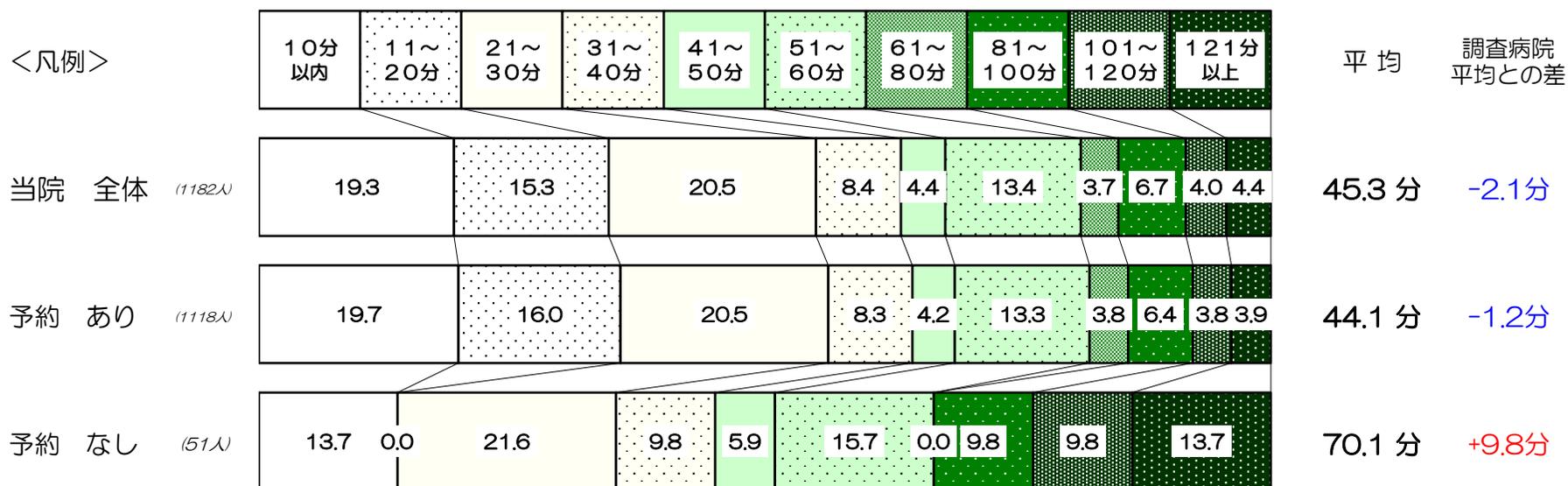
#### 1. 診察待ち時間

本日受付されてから診察までの待ち時間をお聞きしたところ、当院全体での平均は45.3分であった。  
30分以内までで55.1%、60分以内までで81.3%を占める。  
平均待ち時間は、調査病院平均に比べ短い。

予約有無別の平均待ち時間は、予約ありが44.1分、予約なしが70.1分であった。

なお予約率は、95.4%であった。

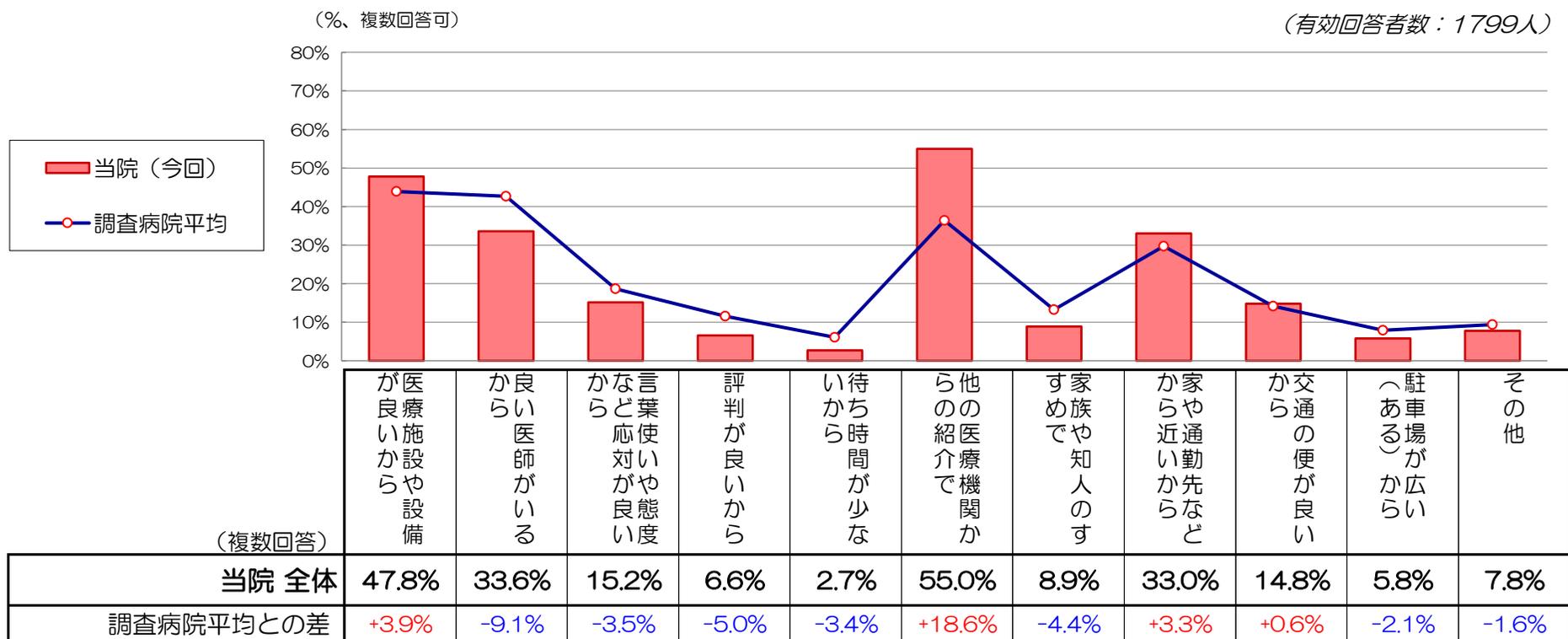
( )内：有効回答者数



## 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55.0%で最も高く、次いで「医療施設や設備が良いから」が47.8%、  
 「良い医師がいるから」が33.6%、「家や通勤先などから近いから」が33.0%であった。

調査病院平均に比べ、「他の医療機関からの紹介で」(+18.6%)の割合が高い。  
 一方、「良い医師がいるから」(-9.1%)、「評判が良いから」(-5.0%)の割合が低い。



### 3. 施設面満足度

『院内施設面全般について』は「非常に満足」の割合が21.0%、「満足」が63.9%で、全体の84.9%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1.6%と少ない。  
 インデックスは75.9で、調査病院平均と比べ、8.0ポイント高い。

項目別には、『診察室や検査室の設備や雰囲気』（79.6）、『総合待合室の設備や雰囲気』（79.6）では‘満足’の割合が90%以上を占めている。  
 一方で、『売店、食堂、自動販売機』（68.6）、『駐車場の広さや入りやすさ』（67.8）、『案内看板や表示のわかりやすさ』（70.3）では  
 ‘不満’の割合がやや高くなった(各8.5%、8.3%、7.0%)。

調査病院平均に比べ、すべての項目で高くなった。  
 中でも、『トイレや洗面所設備』（79.5）、『駐車場の広さや入りやすさ』（67.8）、『総合待合室の設備や雰囲気』（79.6）では  
 10.0ポイント以上上回っている(各+12.2、+10.6、+10.4)。



\*インデックスは、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

#### 4. 接遇面満足度

『接遇面全般について』は「非常に満足」の割合が29.3%、「満足」が60.6%で、全体の89.9%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1.3%と少ない。  
 インデックスは79.4で、調査病院平均と比べ、5.2ポイント高い。

項目別には、すべての項目で‘満足’の割合が8割以上となり、‘不満’の割合も全体的に低くなっている。

調査病院平均に比べ、すべての項目で3.0ポイント以上高くなった。  
 中でも、『検査・放射線技師の言葉使いや態度』（80.9）、『各科診療受け付けの対応』（79.1）では4.0ポイント以上上回った。



\*インデックスは、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

## 5. 診察面満足度

『診察面全般について』は「非常に満足」の割合が30.6%、「満足」が58.1%で、全体の88.7%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1.2%と少ない。  
 インデックスは79.5で、調査病院平均と比べ、6.3ポイント高い。

項目別には、すべての項目で‘満足’の割合が85%以上となった。  
 又、‘不満’の割合も全体的に少なくなっている(1.4%~2.4%)。

調査病院平均に比べ、すべての項目で調査病院平均を上回っている。  
 中でも、『看護師の説明のわかりやすさ』(79.1)、『医師の病状や検査結果の説明』(80.3)、  
 『プライバシーへの配慮』(78.3)では4.5ポイント以上上回った。



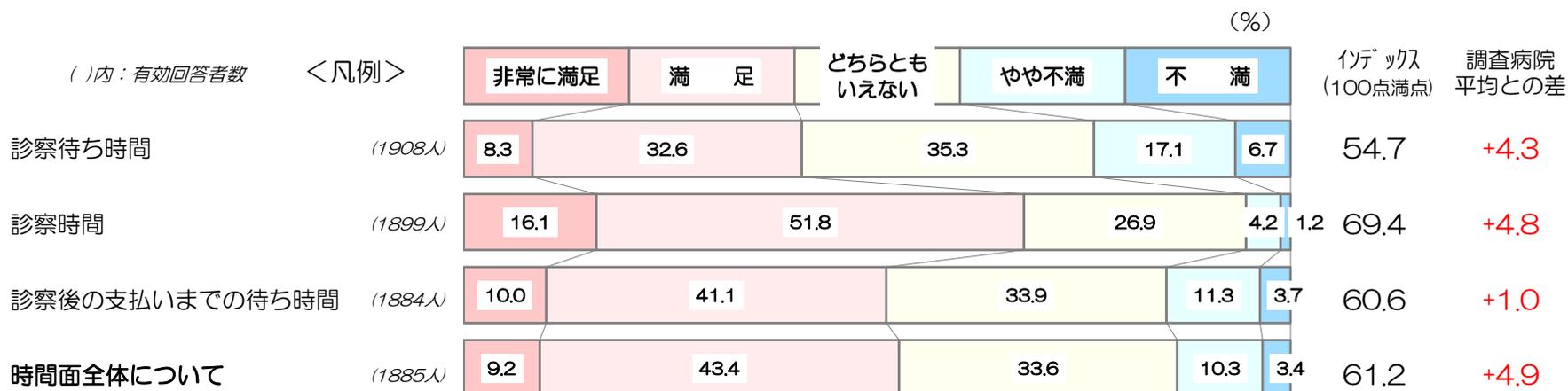
\*インデックスは、非常に満足(100点)、満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

## 6. 時間面満足度

『時間面全般について』は「非常に満足」の割合が9.2%、「満足」が43.4%で、全体の52.6%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13.7%見られる。  
 インデックスは61.2で、調査病院平均と比べ、4.9ポイント高い。

項目別には、『診察待ち時間』(54.7)で‘不満’の割合が23.8%と、2割以上となった。  
 又、『診察後の支払いまでの待ち時間』(60.6)でも15%が‘不満’と回答している。

調査病院平均と比べると、すべての項目で調査病院平均を上回っている。

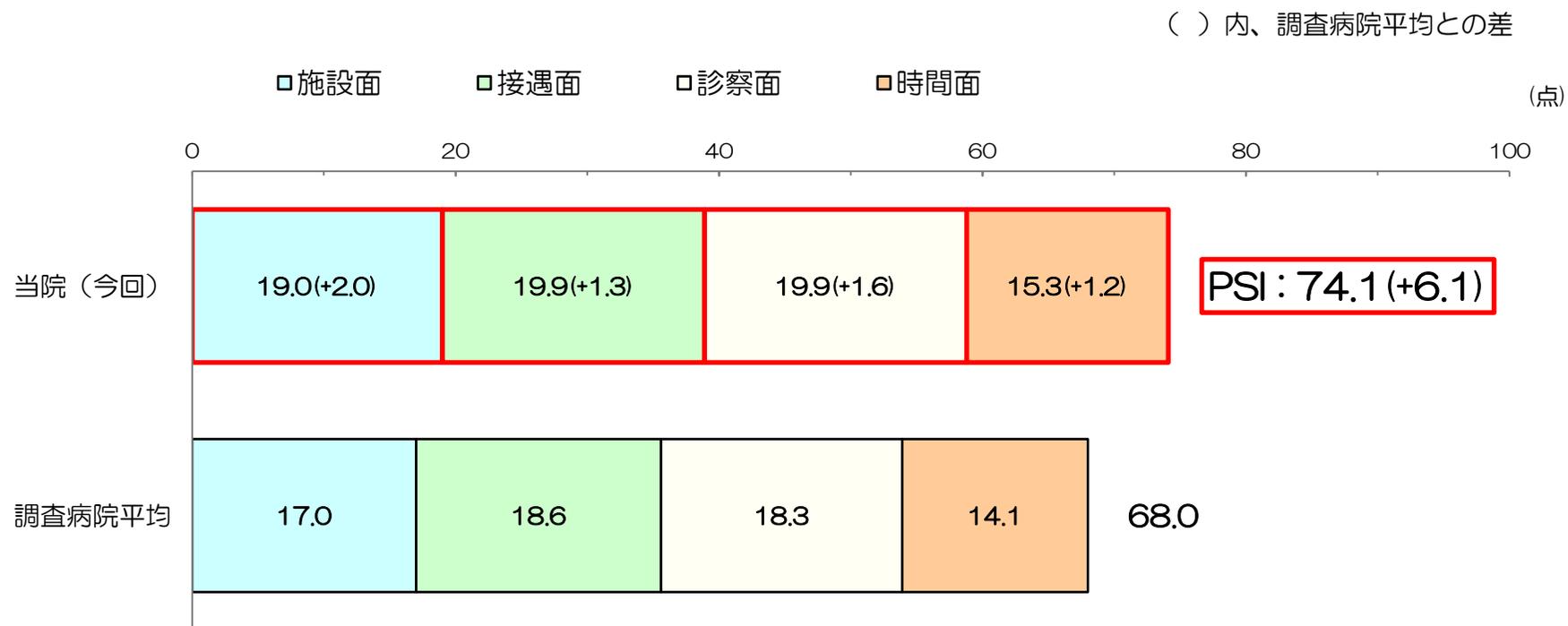


\*インデックスは、非常に満足(100点)、満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

## 7. 総合満足度《PSI -Patient Satisfaction Index- 》

当院の総合満足度（PSI）は74.1点で、調査病院平均に比べ、6.1ポイント高かった。（PSIの算出方法はページ下段参照）

PSIを構成する要素別には、調査病院平均に比べ、すべての要素で高い。  
 （「施設面(+2.0)」、「接遇面(+1.3)」、「診察面(+1.6)」、「時間面(+1.2)」）



### ＜総合満足度（PSI）の算出方法＞

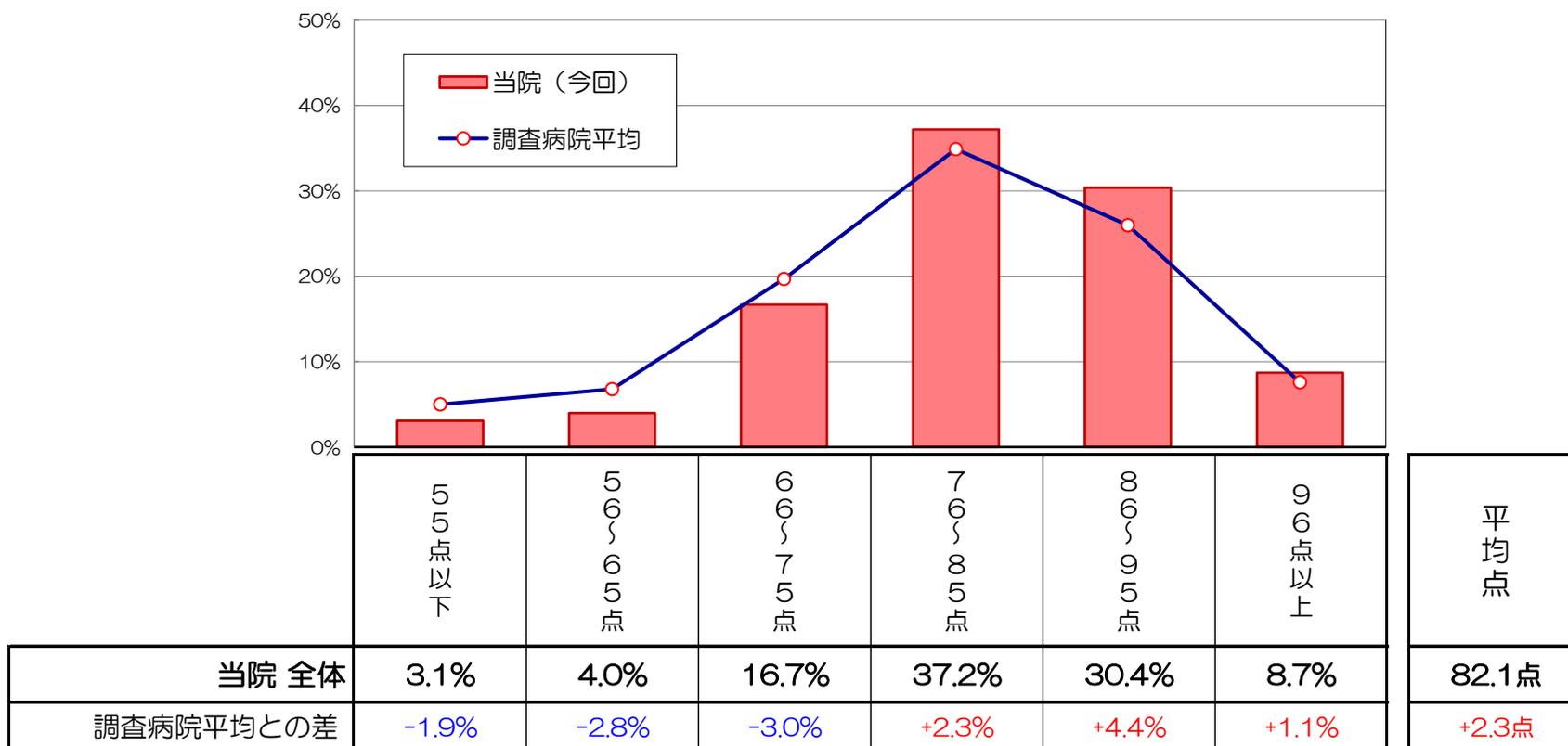
「施設面全般について」、「接遇面全般について」、「診察面全般について」、「時間面全般について」のインデックス値をそれぞれ1/4して合計して算出。  
 なお調査病院平均の「時間面全般について」のデータには、「診察待ち時間」に0.5、「診察時間」に0.2、「診察後の支払いまでの待ち時間」に0.3の係数を乗じて得られた

## 8. 総合評価点（100点満点での回答値）

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82.1点で、調査病院平均と比べ、2.3点高かった。

「76～85点」と答えた人の割合が37.2%で最も高く、次いで「86～95点」が30.4%、「66～75点」が16.7%。調査病院平均に比べ、「86～95点」(+4.4%)の割合が高く、「66～75点」(-3.0%)の割合が低い。

(有効回答者数：1861人)



## 9. 重視度と満足度のポートフォリオ分析

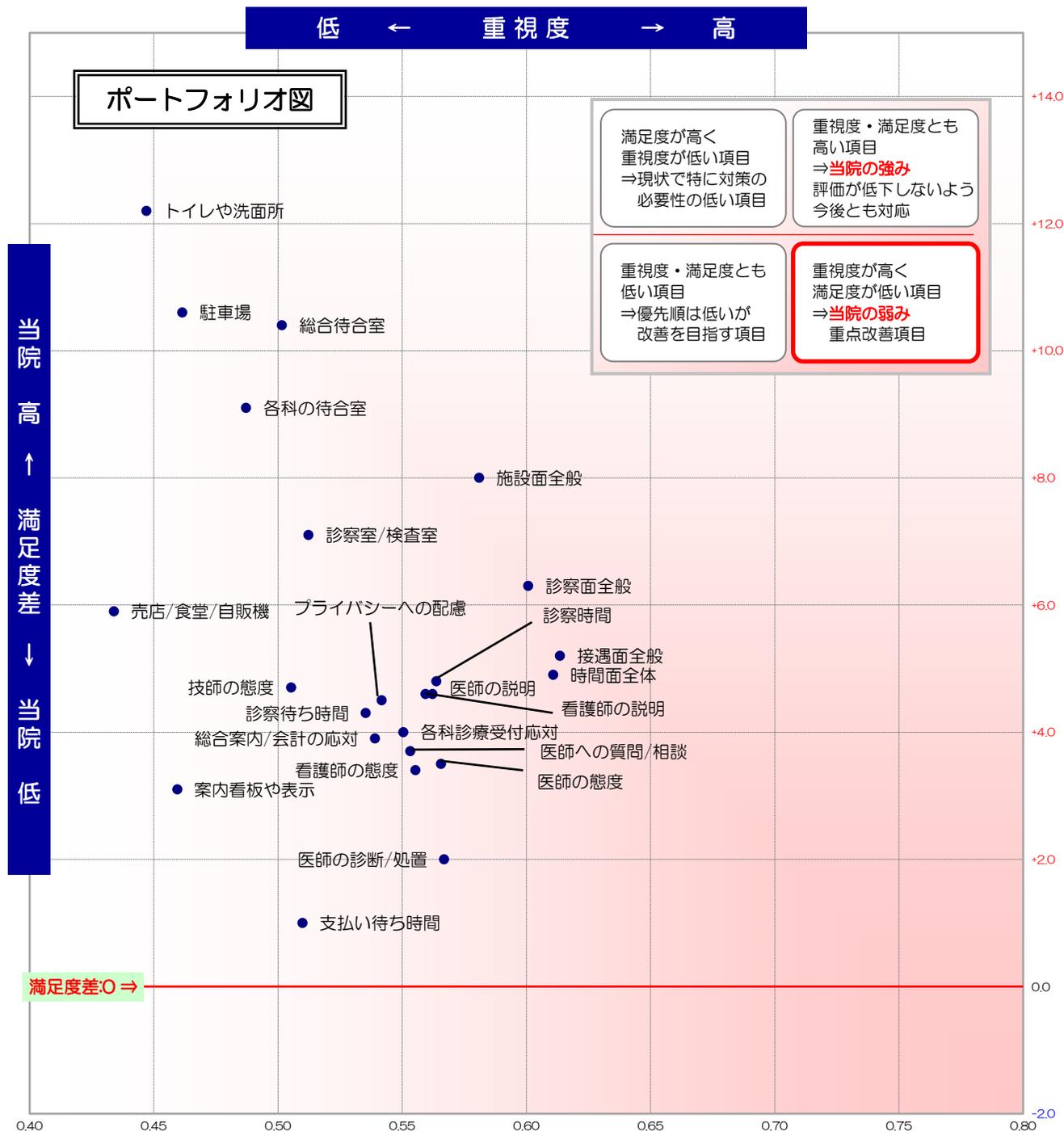
各個別評価項目について、当院の総合評価点との相関係数(=重視度\*1)と、当院と調査病院平均との満足度差(\*2)を座標上にプロットした。

重視度が高く、かつ満足度が調査病院平均に比べ低い項目(図の右下)が、優先度の高い改善項目と考えられます。

\*1: 重視度=当院の総合評価点との相関係数  
(相関係数の大きいほど、総合評価点との関係が強い)

\*2: 満足度差=当院満足度-調査病院平均

質問項目		(*1) 重視度	(*2) 満足度差
施設面	総合待合室	0.50	+10.4
	各科の待合室	0.49	+9.1
	診察室/検査室	0.51	+7.1
	トイレや洗面所	0.45	+12.2
	案内看板や表示	0.46	+3.1
	売店/食堂/自販機	0.43	+5.9
	駐車場	0.46	+10.6
	施設面全般	0.58	+8.0
接遇面	総合案内/会計の対応	0.54	+3.9
	各科診療受付対応	0.55	+4.0
	看護師の態度	0.56	+3.4
	医師の態度	0.57	+3.5
	技師の態度	0.51	+4.7
	接遇面全般	0.61	+5.2
診察面	看護師の説明	0.56	+4.6
	医師の説明	0.56	+4.6
	医師への質問/相談	0.55	+3.7
	医師の診断/処置	0.57	+2.0
	プライバシーへの配慮	0.54	+4.5
	診察面全般	0.60	+6.3
時間面	診察待ち時間	0.54	+4.3
	診察時間	0.56	+4.8
	支払い待ち時間	0.51	+1.0
	時間面全体	0.61	+4.9

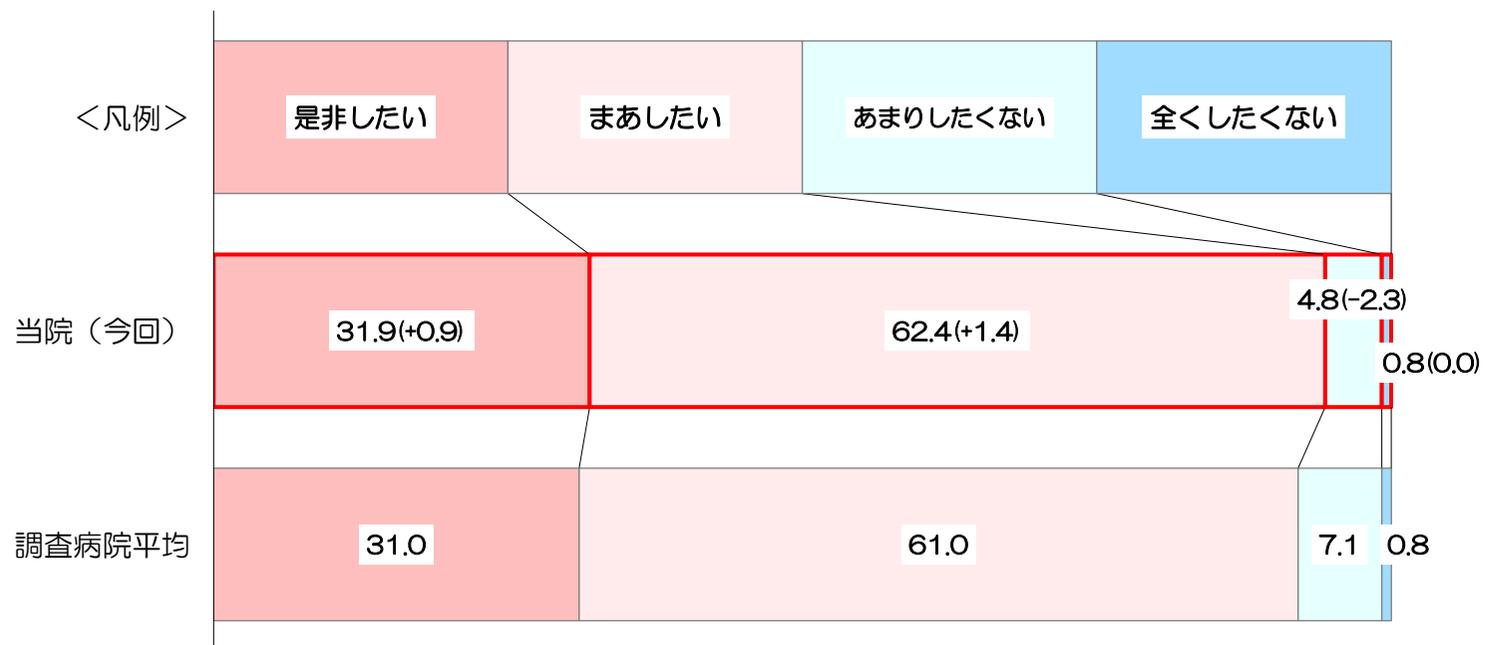


## 10. 紹介・推薦意向

『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31.9%、「まあしたい」が62.4%、「あまりしたくない」が4.8%、「全くしたくない」が0.8%であった。調査病院平均と大きな差は見られない。

(有効回答者数：1853人)

単位：%、( )内、調査病院平均との差



11. 調査結果の推移

実施時期		R5
有効回収数		1989件
性別	男性	43.6%
	女性	56.4%
年齢	平均	67.0歳
待ち時間	全体(平均)	45.3分
	予約あり(平均)	44.1分
	予約なし(平均)	70.1分
	予約率	95.4%
当院の選択理由(MA)	医療施設や設備が良いから	47.8%
	良い医師がいるから	33.6%
	言葉使いや態度など対応が良いから	15.2%
	評判が良いから	6.6%
	待ち時間が少ないから	2.7%
	他の医療機関からの紹介で	55.0%
	家族や知人のすすめで	8.9%
	家や通勤先などから近いから	33.0%
	交通の便が良いから	14.8%
	駐車場が広い(ある)から	5.8%
その他	7.8%	
紹介・推薦意向	是非したい	31.9%
	まあしたい	62.4%
	あまりしたくない	4.8%
	全くしたくない	0.8%
総合	総合評価点(100点式回答平均)	82.1
	総合満足度(PSI平均)	74.1

(満足度：インデックス)

実施時期		R5
施設面	総合待合室の設備や雰囲気	79.6
	各科の待合室の設備や雰囲気	76.8
	診察室や検査室の設備や雰囲気	79.6
	トイレや洗面所設備	79.5
	案内看板や表示のわかりやすさ	70.3
	売店、食堂、自動販売機	68.6
	駐車場の広さや入りやすさ	67.8
院内施設面全般について		75.9
接遇面	総合案内や会計の対応	77.5
	各科診療受け付けの対応	79.1
	看護師の言葉使いや態度	81.1
	医師の言葉使いや態度	82.1
	検査・放射線技師の言葉使いや態度	80.9
	接遇面全般について	
診察面	看護師の説明のわかりやすさ	79.1
	医師の病状や検査結果の説明	80.3
	医師への質問や相談のしやすさ	78.9
	医師の診断や処置への信頼感	80.0
	プライバシーへの配慮	78.3
	診察面全般について	
時間面	診察待ち時間	54.7
	診察時間	69.4
	診察後の支払いまでの待ち時間	60.6
	時間面全体について	