

# 外来患者さま 満足度調査

## 結果報告書

令和7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

クロス集計表 ----- 集計表-1～15

(別冊) 自由意見集

# 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7年1月27日～2月7日の間にアンケート票を配布
- ・サンプル数 : 配布数 ..... 4,000 件  
有効回収数 ..... 3,158 件  
有効回収率 ..... 79.0%

## 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：127 病院 (公立病院：50 病院、公的病院：35 病院、医療法人等：42 病院)  
平均病床数：406 床 平均外来患者数：796 人／日 平均科目数：20.2 科 平均職員数：652 人
- ・また当院の前回外来患者調査結果（令和6年1月15日～1月26日実施、サンプル数：1989件）との比較データも記載している。
- ・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

料金受取人払郵便  
小石川局承認  
8460

東京都文京区後楽1-1-3  
医療サービスセンター 7階  
患者アンケート事務局 KN1係

差出有効期限  
2024年3月  
31日まで  
(切手不要)

112-8719

外

●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か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。

アンケート ご協力のお願い

平素より当院をご利用いただき、誠にありがとうございます。

この度、当院では、来院される方々からご意見をお伺いするため、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ては、今後のより良い病院運営の参考にさせて頂き、患者さまに対するサービス等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、よろしくお願い申し上げます。

なお、本アンケートは外部機関に委託して実施しています。

甲南医療センター  
院長 具 英成

ご記入にあたってのお願い

- ・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ございません。
- ・ご記入は患者さまご本人にお願いします。  
患者さまご本人が、ご高齢で記入が困難な場合や、お子さまの場合には、ご家族または保護者の方がご記入ください。
- ・ご記入後は、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。  
お帰り後にご記入の場合は、2・3日のうちに、お近くのポストにご投函ください。

外来患者さまアンケート

●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 家族や知人のですめで
3 言葉使いや態度など対応が良いから	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○印でおきかせください。

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	該当かしない
	5	4	3	2	1	0

接遇面	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

診察面	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

時間面	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

院内施設面	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

●総合的に当院を100点満点で評価すると、何点ぐらいに-----  
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

裏面を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。

甲南医療センター(令和6年度)

ご回答欄

左の選択肢の中から、あてはまる番号を3つ以内でご記入ください

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25  
26  
27  
28  
29  
30  
31  
32  
33  
34  
35  
36  
37  
38  
39  
40  
41  
42  
43  
44  
45  
46  
47  
48  
49  
50  
51  
52  
53  
54  
55  
56  
57  
58  
59  
60  
61  
62  
63  
64  
65  
66  
67  
68  
69  
70  
71  
72  
73  
74  
75  
76  
77  
78  
79  
80  
81  
82  
83  
84  
85  
86  
87  
88  
89  
90  
91  
92  
93  
94  
95  
96  
97  
98  
99  
100

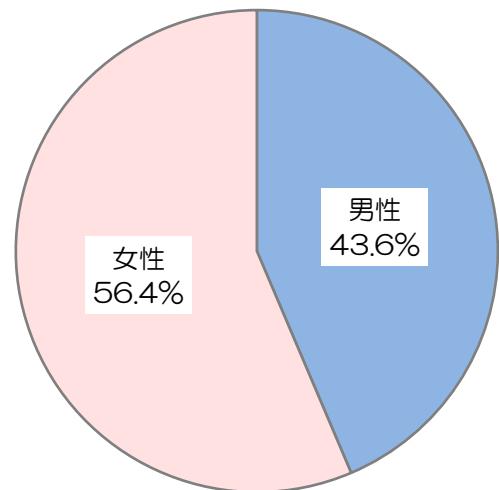
- 2 -

## 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。

男女比は、前回調査とほぼ同様。



有効回答者数：2648人

(調査病院平均)

男性： 45.9%  
女性： 54.1%

(前回調査)

男性： 43.6%  
女性： 56.4%

### 2. 年齢

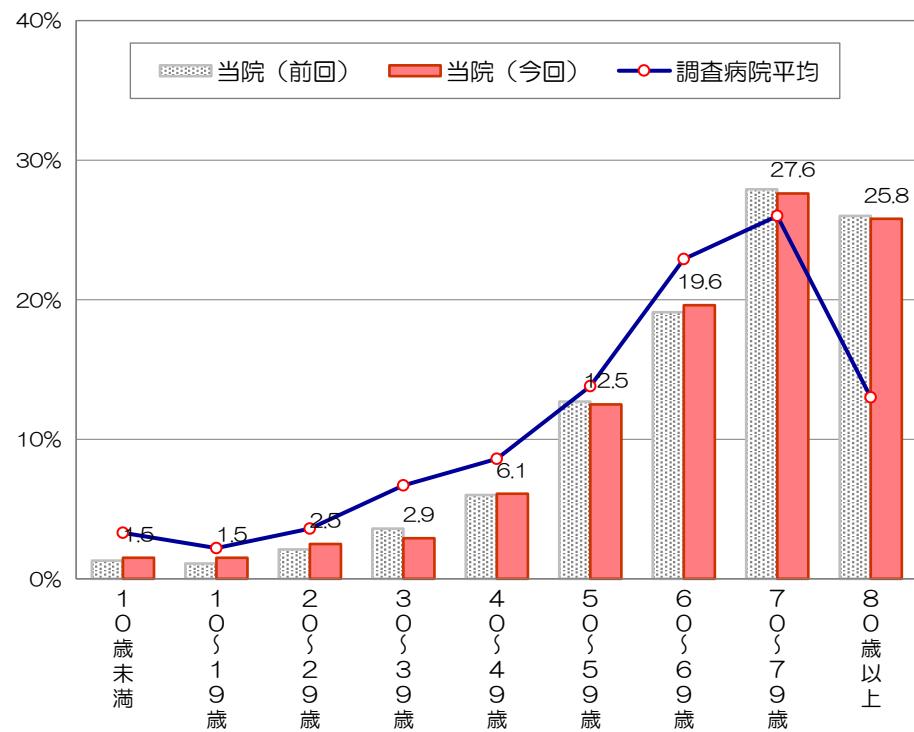
対象者の平均年齢は66.7歳。調査病院平均に比べ、6.5歳高い。  
前回調査と平均年齢は、ほぼ同様(-0.3歳)。

「70～79歳」の人の割合が27.6%で最も高く、次いで「80歳以上」が25.8%、「60～69歳」が19.6%。

調査病院平均に比べ、「80歳以上」の割合が高く(+12.8%)、  
「30～39歳」の割合が低い(-3.8%)。

有効回答者数：2634人

当院平均： 66.7歳 (+6.5歳) 前回： 67.0歳  
調査病院平均： 60.2歳

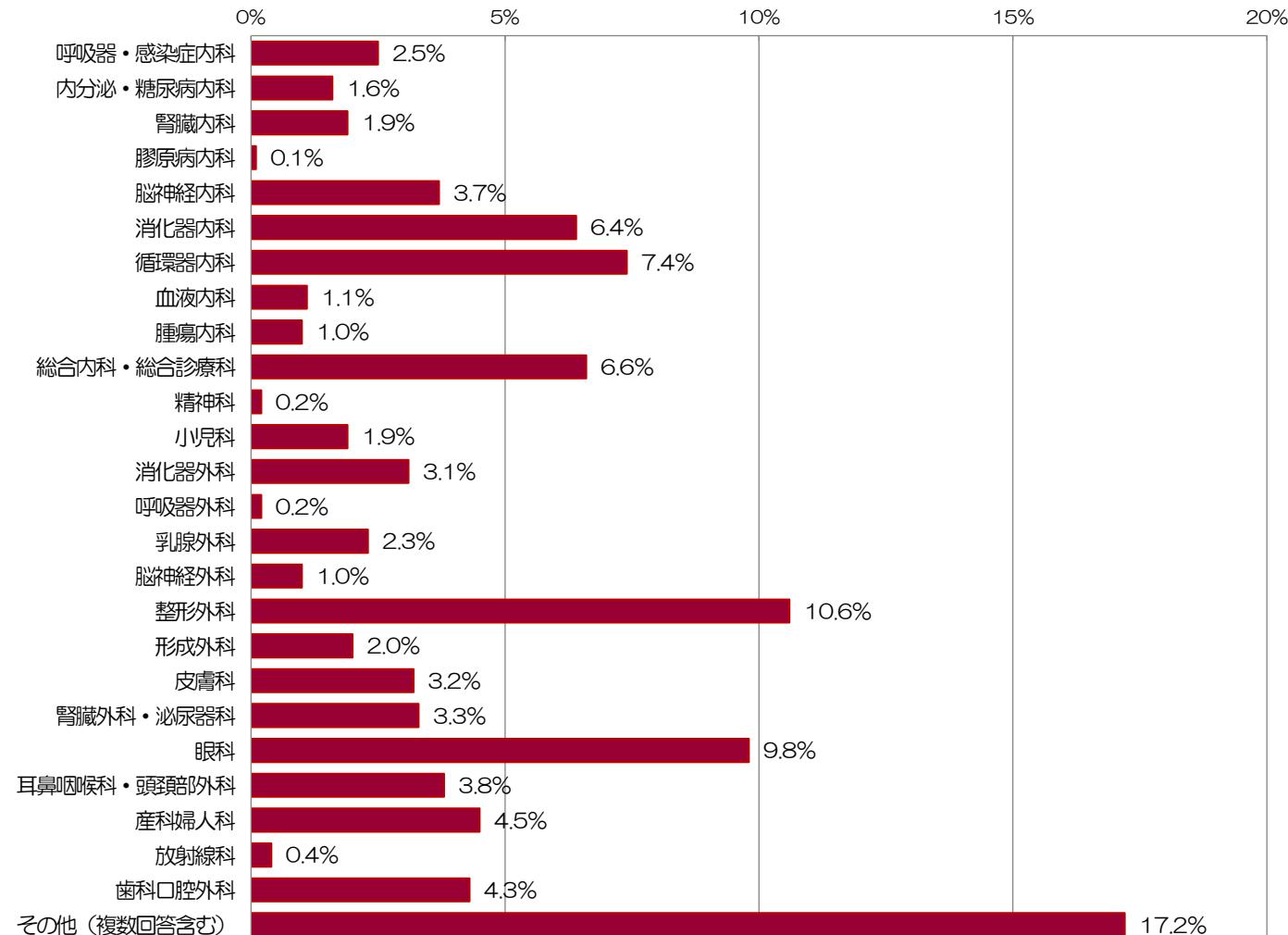


### 3. 診療科目

対象者の診療科目は「整形外科」が10.6%を占める。

次いで、「眼科」が9.8%、「循環器内科」が7.4%、「総合内科・総合診療科」6.6%、「消化器内科」6.4%と続く。

(有効回答者数：2574人)



### III. 調査結果の分析

#### 1. 診察待ち時間

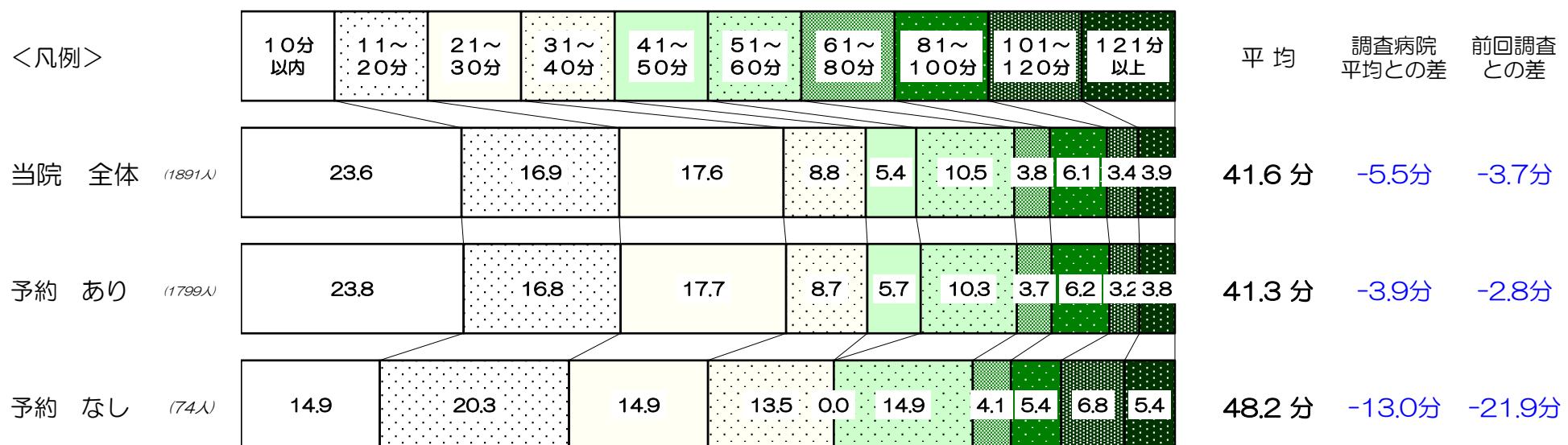
本日受付されてから診察までの待ち時間をお聞きしたところ、当院全体での平均は41.6分であった。  
30分以内までは58.1%、60分以内までは82.8%を占める。

平均待ち時間は、調査病院平均に比べ5.5分短い。前回調査からは3.7分の短縮。

予約有無別の平均待ち時間は、予約ありが41.3分、予約なしが48.2分であった。

なお、予約率は96.1%であった。

( )内: 有効回答者数



## 2. 当院の選択理由

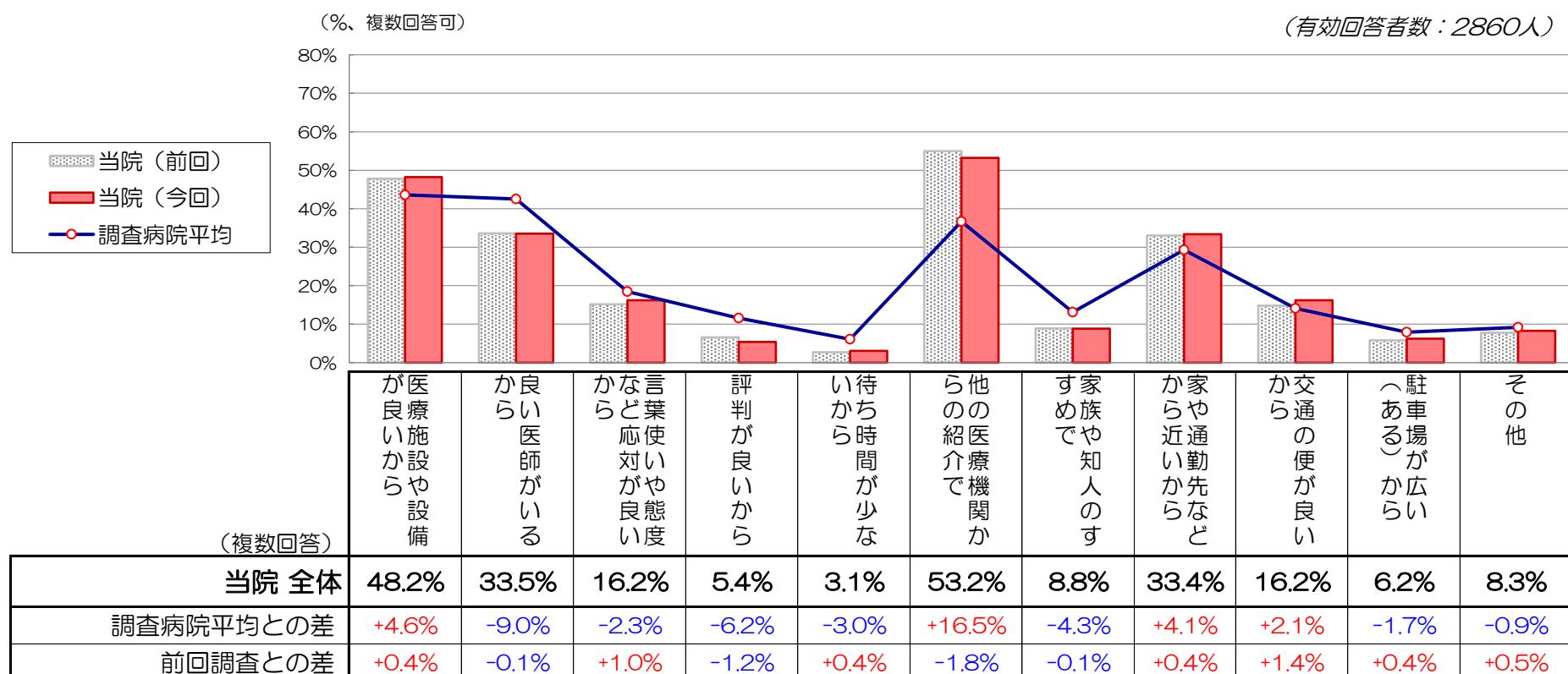
当院の選択理由をお聞きしたところ、

「他の医療機関からの紹介で」と答えた人の割合が53.2%で最も高く、次いで「医療施設や設備が良いから」が48.2%、「良い医師がいるから」が33.5%、「家や通勤先などから近いから」が33.4%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」(+16.5%)の割合が高い。

一方で、「良い医師がいるから」(-9.0%)、「評判が良いから」(-6.2%)の割合が低い。

前回調査に比べ、すべての項目で±2.0%未満の増減となり大きな変化は見られなかった。



### 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23.6%、「満足」が60.9%で、全体の84.5%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。

満足度（インデックス）は76.6で、調査病院平均に比べ、8.5ポイント高い。前回調査からは、0.7ポイント増加。

項目別には、『総合待合室の設備や雰囲気』(80.2)で‘満足’の割合が90.6%と9割を占めている。

調査病院平均との比較では、すべての項目で調査病院平均を上回った。

中でも『トイレや洗面所設備』(79.8)、『総合待合室の設備や雰囲気』(80.2)では10.0ポイント以上高い(各+12.4、+10.8)。

前回調査との比較では、±1.0ポイント未満の増減と大きな変化は見られなかった。



\*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

#### 4. 接遇面満足度

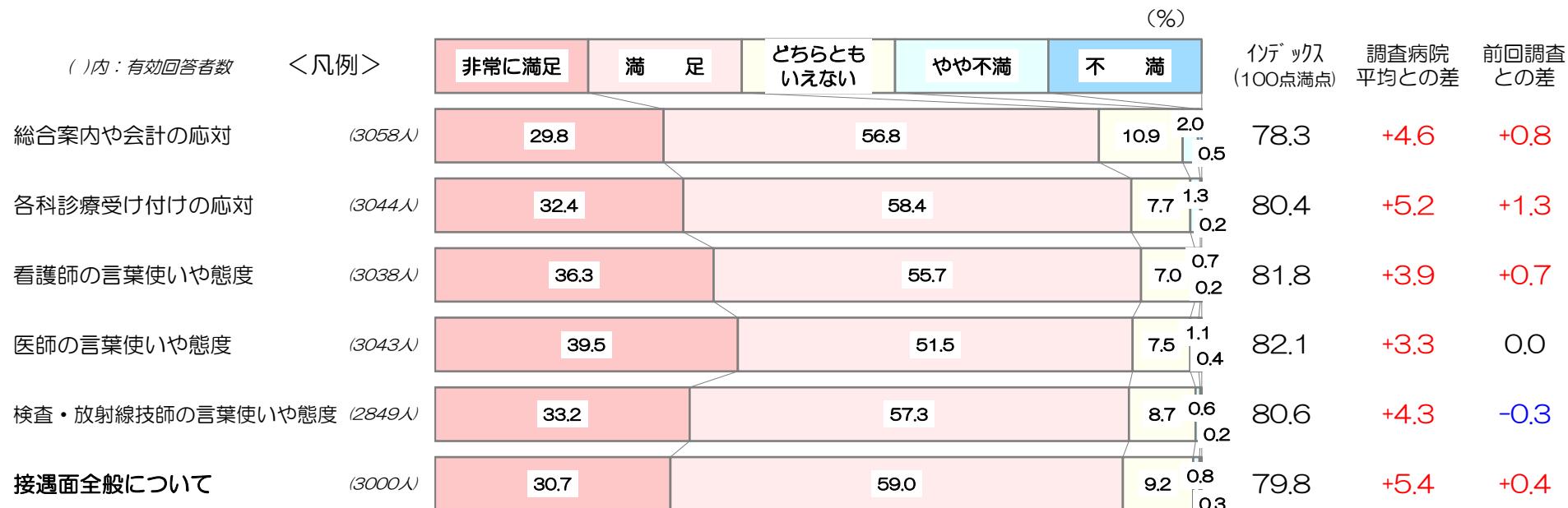
『接遇面全般について』は「非常に満足」の割合が30.7%、「満足」が59.0%で、全体の89.7%が‘満足’と感じている。  
‘不満’（「やや不満」+「不満」）と感じている人の割合は1.1%と少ない。

満足度（インデックス）は79.8で、調査病院平均に比べ、5.4ポイント高い。前回調査からは、0.4ポイント増加。

項目別には、すべての項目で‘満足’の割合が80.0%以上を占めた。  
中でも『総合案内や会計の応対』(78.3)を除いた項目では9割以上を占めて高い。

調査病院平均との比較では、すべての項目で調査病院平均を上回った(+3.3~+5.2)。

前回調査との比較では、±1.5ポイント未満の増減と大きな変化は見られなかった。



\*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33.0%、「満足」が54.9%で、全体の87.9%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1.4%と少ない。

満足度（インデックス）は79.8で、調査病院平均に比べ、6.4ポイント高い。前回調査からは、0.3ポイント増加。

項目別には、すべての項目で‘満足’の割合が80.0%以上を占めている。  
 ‘不満’の割合も全体的に少ない。

調査病院平均との比較では、すべての項目で調査病院平均より高い(+1.6~+5.1)。

前回調査との比較では、±1.5ポイント未満の増減と大きな変化は見られなかった。



\*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11.6%、「満足」が39.8%で、全体の51.4%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14.5%みられる。

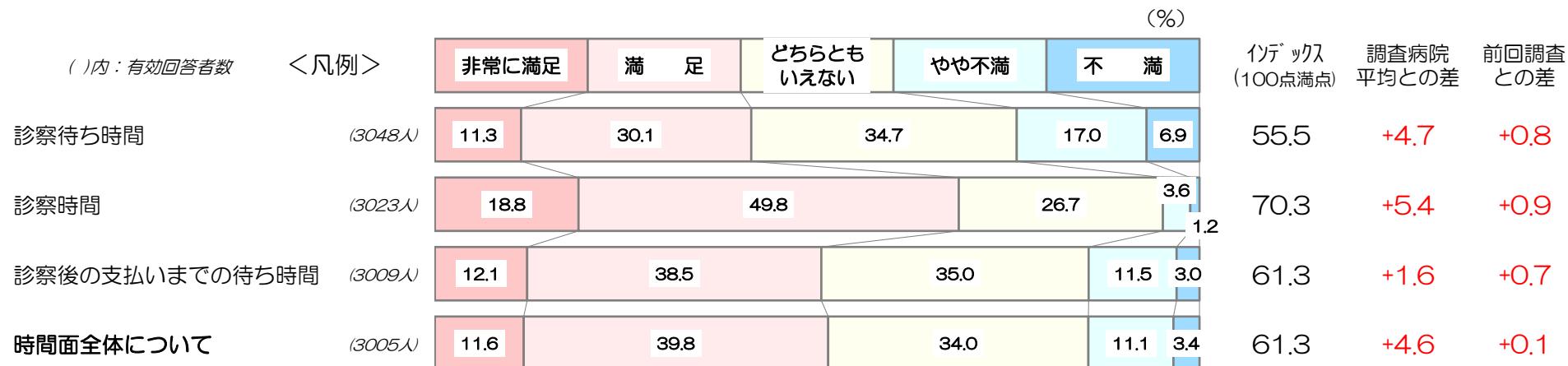
満足度（インデックス）は61.3で、調査病院平均に比べ、4.6ポイント高い。前回調査からは、0.1ポイント増加。

項目別には、75ポイント以上の項目はなかった。

『診察待ち時間』(55.5)、『診察後の支払いまでの待ち時間』(61.3)で「不満」の割合が高くなっている(各23.9%、14.5%)。

調査病院平均との比較では、すべての項目で調査病院平均を上回っている。

前回調査との比較では、全体的に微増した(+0.7~+0.9)。



\*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

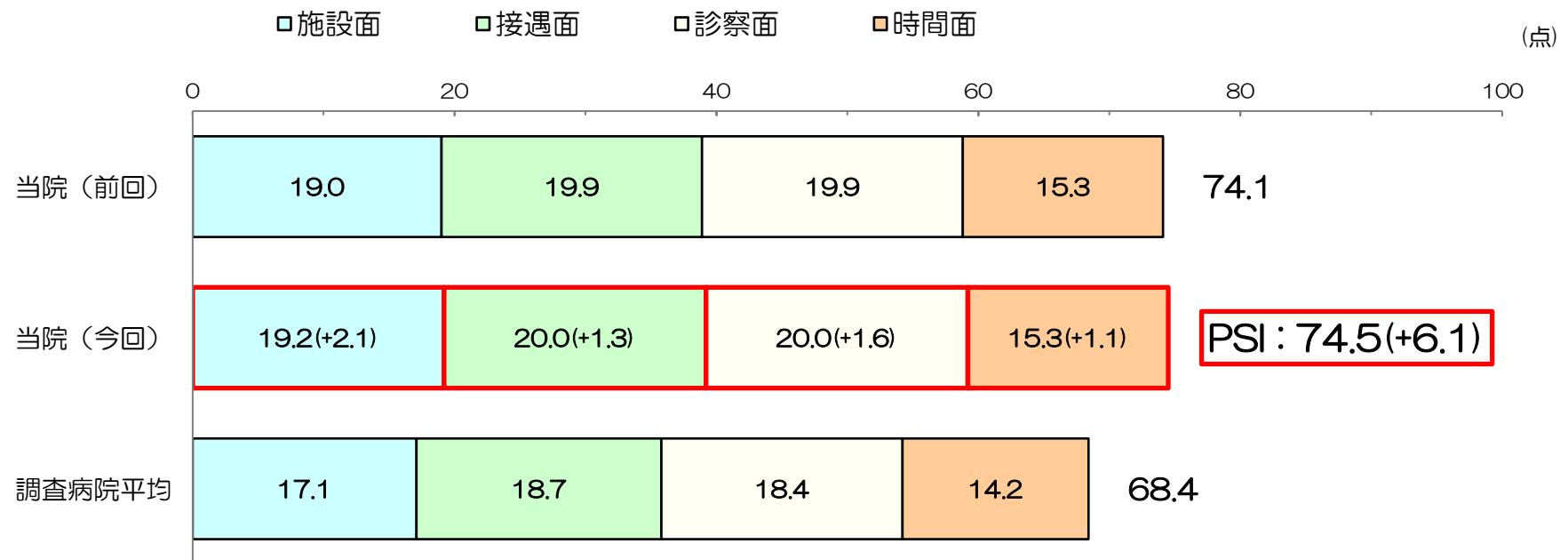
## 7. 総合満足度《PSI -Patient Satisfaction Index- 》

当院の総合満足度（PSI）は74.5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）  
前回調査のPSI（74.1）からは、0.4ポイント高い。

PSIを構成する要素別には、調査病院平均に比べ、「施設面(+2.1)」、「診察面(+1.6)」、「接遇面(+1.3)」、「時間面(+1.1)」で高い。  
（「施設面(+2.1)」、「接遇面(+1.3)」、「診察面(+1.6)」、「時間面(+1.1)」）

前回調査との比較では、「施設面(+0.2)」、「接遇面(+0.1)」、「診察面(+0.1)」で高い。  
（「施設面(+0.2)」、「接遇面(+0.1)」、「診察面(+0.1)」、「時間面(0.0)」）

（ ）内、調査病院平均との差



### ＜総合満足度（PSI）の算出方法＞

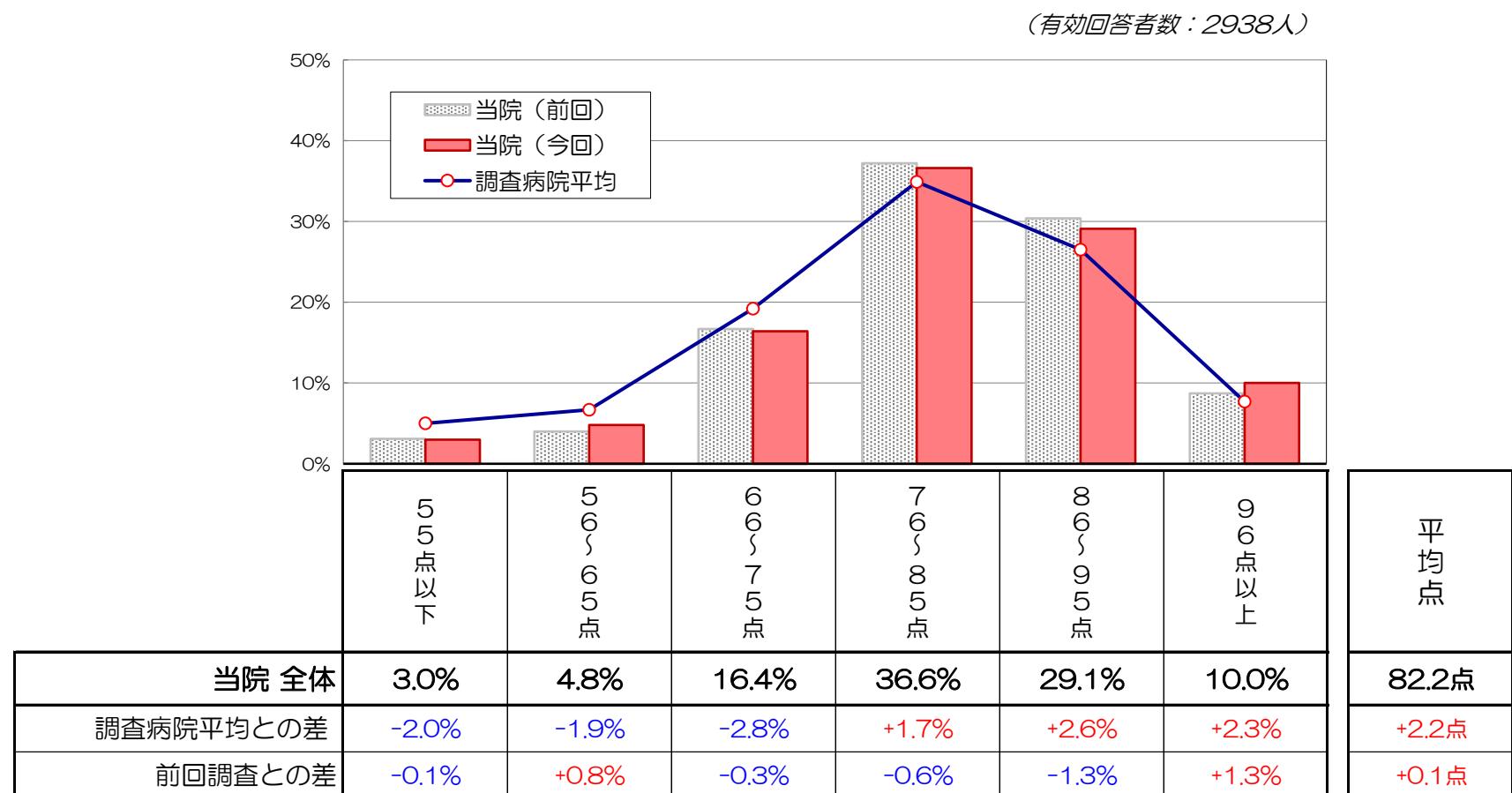
「施設面全般について」、「接遇面全般について」、「診察面全般について」、「時間面全般について」のインデックス値をそれぞれ1/4して合計して算出。

## 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82.2点で、調査病院平均と比べ、2.2点高かった。  
平均点は、前回調査とほぼ同様であった(+0.1)。

「76～85点」と答えた人の割合が36.6%で最も高く、次いで「86～95点」が29.1%、「66～75点」が16.4%。

調査病院平均に比べ、「86～95点」(+2.6%)、「96点以上」(+2.3%)、「76～85点」(+1.7%)、の割合が高く、  
「66～75点」(-2.8%)、「55点以下」(-2.0%)、「56～65点」(-1.9%)、の割合が低い。



## 9. 重視度と満足度のポートフォリオ分析

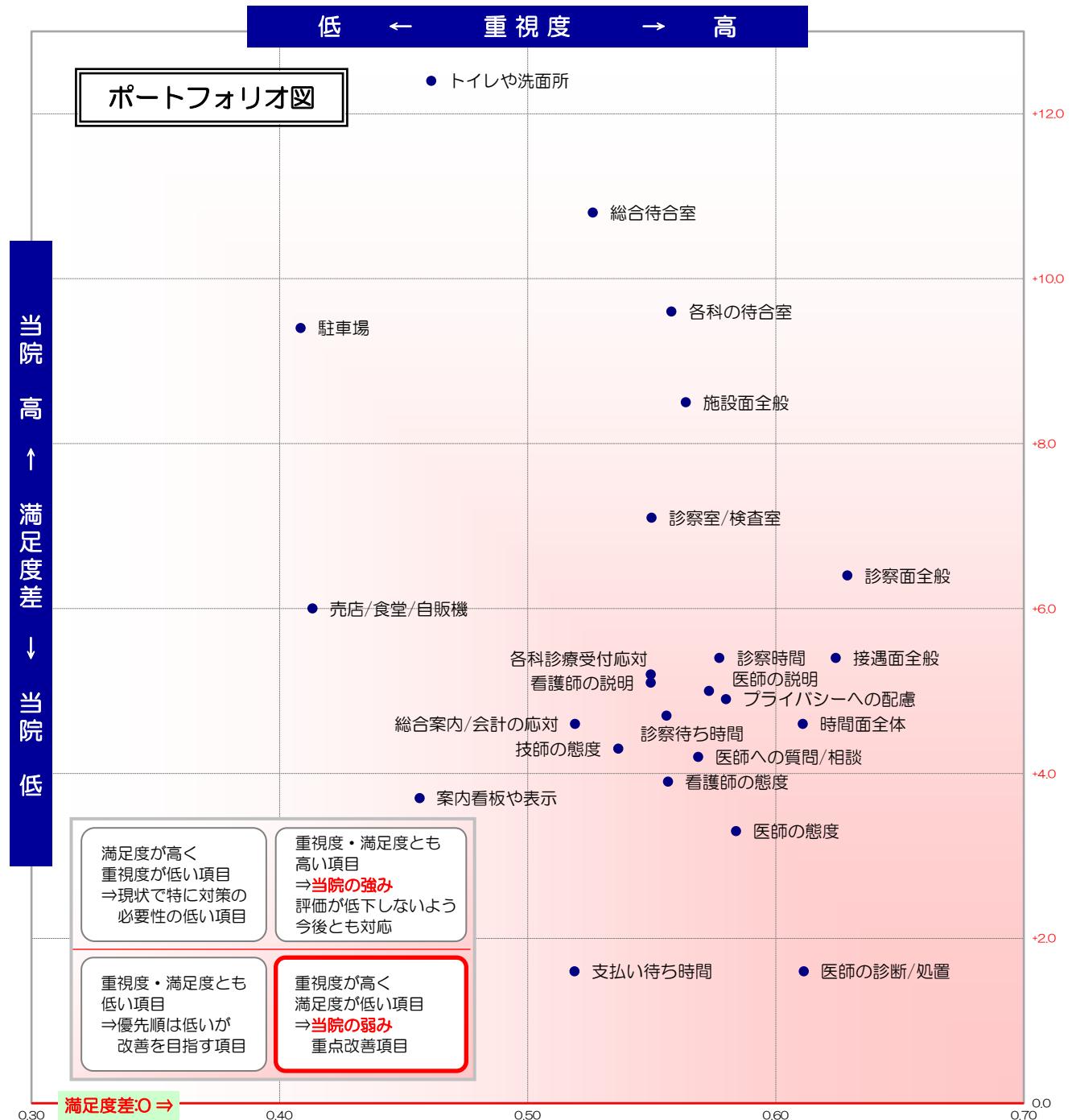
各個別評価項目について、当院の総合評価点との相関係数（=重視度\*1）と、当院と調査病院平均との満足度差(\*2)を座標上にプロットした。

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	0.53	+10.8
	各科の待合室	0.56	+9.6
	診察室/検査室	0.55	+7.1
	トイレや洗面所	0.46	+12.4
	案内看板や表示	0.46	+3.7
	売店/食堂/自販機	0.41	+6.0
	駐車場	0.41	+9.4
	施設面全般	0.56	+8.5
接遇面	総合案内/会計の応対	0.52	+4.6
	各科診療受付応対	0.55	+5.2
	看護師の態度	0.56	+3.9
	医師の態度	0.58	+3.3
	技師の態度	0.54	+4.3
	接遇面全般	0.62	+5.4
	看護師の説明	0.55	+5.1
診察面	医師の説明	0.57	+5.0
	医師への質問/相談	0.57	+4.2
	医師の診断/処置	0.61	+1.6
	プライバシーへの配慮	0.58	+4.9
	診察面全般	0.63	+6.4
	診察待ち時間	0.56	+4.7
時間面	診察時間	0.58	+5.4
	支払い待ち時間	0.52	+1.6
	時間面全体	0.61	+4.6



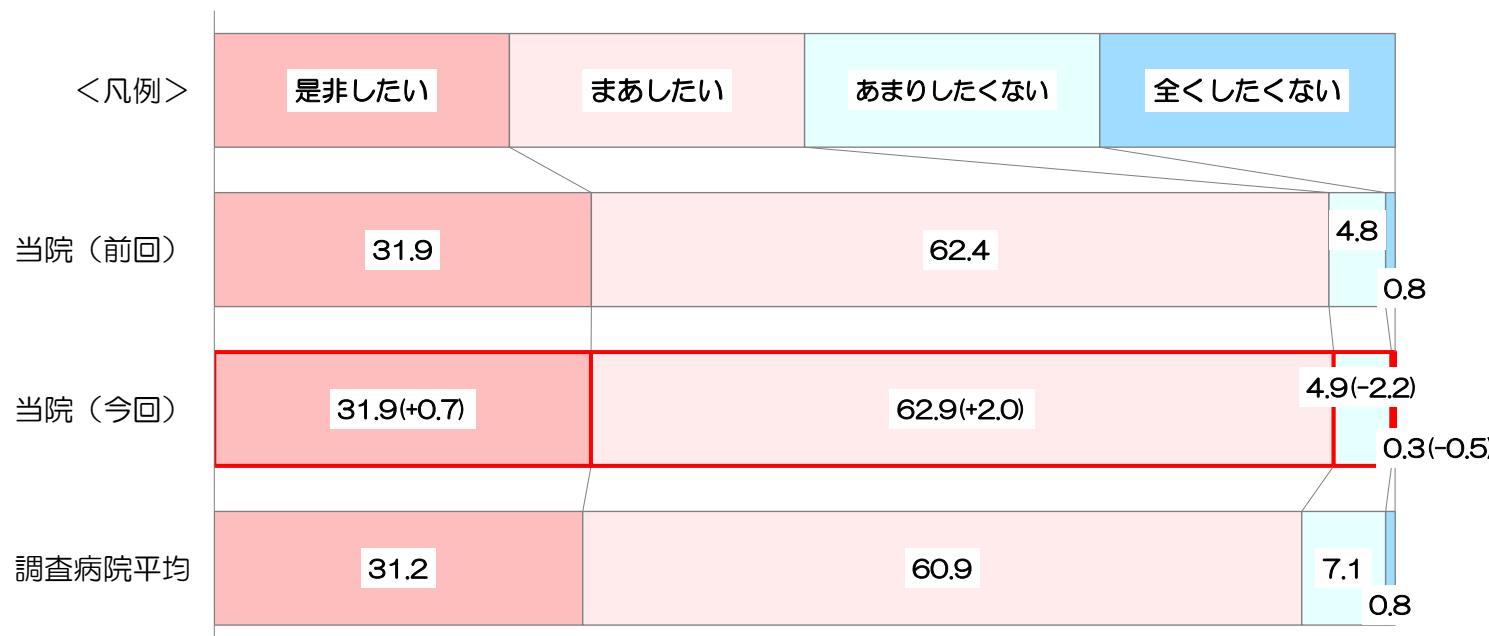
## 10. 紹介・推薦意向

『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62.9%、「あまりしたくない」が4.9%、「全くしたくない」が0.3%であった。

「是非したい」の割合は、調査病院平均(31.2%)と比べ、ほぼ同様(0.7%)。前回調査(31.9%)からは、0.0%

(有効回答者数：2940人)

単位：%、( )内、調査病院平均との差



## 11. 調査結果の推移

経年での最高値  
経年での最低値

		今回	
		1	2
実施時期		R5	R6
有効回収数		1989件	3158件
性 別	男 性	43.6%	43.6%
	女 性	56.4%	56.4%
年 齢	平 均	67.0歳	66.7歳
待ち時間	全 体 (平均)	45.3分	41.6分
	予約あり (平均)	44.1分	41.3分
	予約なし (平均)	70.1分	48.2分
	予約率	95.4%	96.1%
当院の選択理由 (MA)	医療施設や設備が良いから	47.8%	48.2%
	良い医師がいるから	33.6%	33.5%
	言葉使いや態度など応対が良いから	15.2%	16.2%
	評判が良いから	6.6%	5.4%
	待ち時間が少ないから	2.7%	3.1%
	他の医療機関からの紹介で	55.0%	53.2%
	家族や知人のすすめで	8.9%	8.8%
	家や通勤先などから近いから	33.0%	33.4%
	交通の便が良いから	14.8%	16.2%
	駐車場が広い (ある) から	5.8%	6.2%
紹介・推薦意向	その他	7.8%	8.3%
	是非したい	31.9%	31.9%
	まあしたい	62.4%	62.9%
	あまりしたくない	4.8%	4.9%
総合	全くしたくない	0.8%	0.3%
	総合評価点 (100点式回答平均)	82.1	82.2
	総合満足度 (PSI平均)	74.1	74.5

(満足度：イデックス)		今回	
		1	2
実施時期		R5	R6
施設面	総合待合室の設備や雰囲気	79.6	80.2
	各科の待合室の設備や雰囲気	76.8	77.5
	診察室や検査室の設備や雰囲気	79.6	79.8
	トイレや洗面所設備	79.5	79.8
	案内看板や表示のわかりやすさ	70.3	71.1
	売店、食堂、自動販売機	68.6	68.8
	駐車場の広さや入りやすさ	67.8	67.1
接遇面	院内施設面全般について	75.9	76.6
	総合案内や会計の応対	77.5	78.3
	各科診療受け付けの応対	79.1	80.4
	看護師の言葉使いや態度	81.1	81.8
	医師の言葉使いや態度	82.1	82.1
	検査・放射線技師の言葉使いや態度	80.9	80.6
診察面	接遇面全般について	79.4	79.8
	看護師の説明のわかりやすさ	79.1	79.8
	医師の病状や検査結果の説明	80.3	80.9
	医師への質問や相談のしやすさ	78.9	79.7
	医師の診断や処置への信頼感	80.0	79.9
	プライバシーへの配慮	78.3	78.9
時間面	診察面全般について	79.5	79.8
	診察待ち時間	54.7	55.5
	診察時間	69.4	70.3
	診察後の支払いまでの待ち時間	60.6	61.3
時間面全体について		61.2	61.3