

入院患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：2022年 患者・職員満足度調査（2023年02月20日～2023年03月18日）

東京医科大学八王子医療センター 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

性別
年齢
入院病棟
入院日数
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. 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）

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

2023年02月20日～2023年03月18日

調査日数

27

調査対象

調査実施期間内に入院していた病棟患者様

調査方法

アンケート用紙を配布し、無記名回答方式により実施

配布数

900

回収数

408

回収率

45.3%

有効回答数

396

有効回答率

97.1%

II. 調査票

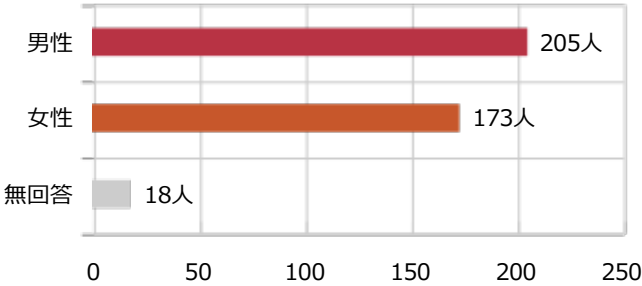
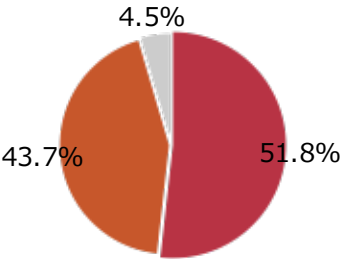
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節	施設・設備・情報提供	1 性別
2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態	病棟・病室の整理整頓	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 回診時間、回診にける時間の適切さ	回診の時間	医療サービス	3 入院病棟
4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮	プライバシー 配慮	医療サービス	4 入院日数
5 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	5 当院を選んだ理由 （複数選択可）
6 食事について（メニュー、時間、味、温度、量）	食事について	施設・設備・情報提供	
7 病棟設備（浴室、洗濯室、売店、自動販売機など）の利用	病棟設備	施設・設備・情報提供	
8 病棟の案内表示のわかりやすさ	案内表示のわかりやすさ	施設・設備・情報提供	
9 面会の時間帯	面会の時間帯	医療サービス	
10 入・退院手続きのわかりやすさ	入退院の手続き	医療サービス	
11 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	
12 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	
13 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 / 5

性別

「男性」205 人、「女性」173 人 で「男性」が多いです。

選択肢		回答数（人）	構成比
男性	■	205	51.8%
女性	■	173	43.7%
無回答	■	18	4.5%
合計		396	100.0%

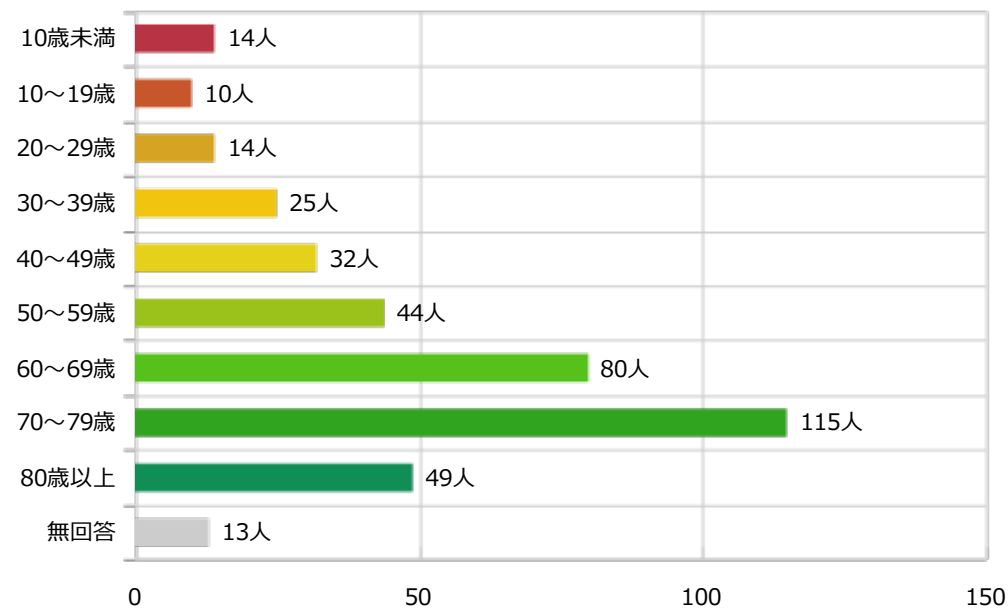


Ⅲ. 属性調査 2 / 5

年齢

「70～79歳」が 115 人と最も多いです。次いで「60～69歳」80 人、「80歳以上」49 人となっています。最も少ないのは「10～19歳」の 10 人です。

選択肢		回答数（人）	構成比
10歳未満	■	14	3.5%
10～19歳	■	10	2.5%
20～29歳	■	14	3.5%
30～39歳	■	25	6.3%
40～49歳	■	32	8.1%
50～59歳	■	44	11.1%
60～69歳	■	80	20.2%
70～79歳	■	115	29.0%
80歳以上	■	49	12.4%
無回答	■	13	3.3%
合計		396	100.0%

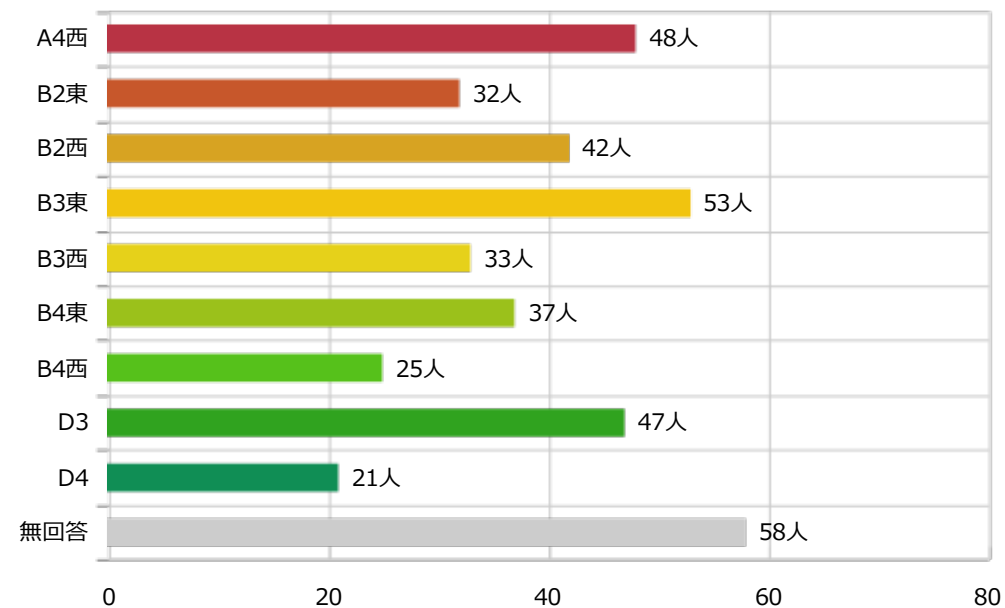


Ⅲ. 属性調査 3 / 5

入院病棟

「B3東」が 53 人と最も多いです。次いで「A4西」48 人、「D3」47 人となっています。最も少ないのは「D4」の 21 人です。

選択肢		回答数（人）	構成比
A4西	■	48	12.1%
B2東	■	32	8.1%
B2西	■	42	10.6%
B3東	■	53	13.4%
B3西	■	33	8.3%
B4東	■	37	9.3%
B4西	■	25	6.3%
D3	■	47	11.9%
D4	■	21	5.3%
無回答	■	58	14.6%
合計		396	100.0%

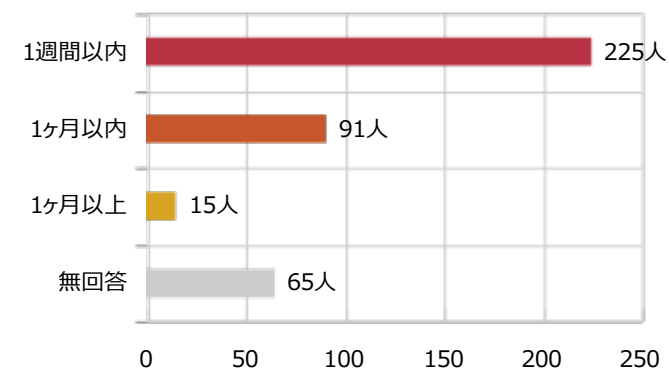
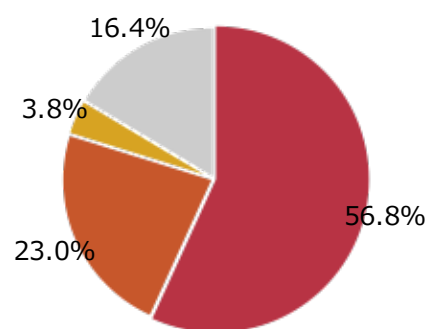


Ⅲ. 属性調査 4 / 5

入院日数

最も多いのは「1週間以内」225 人 です。最も少ないのは「1ヶ月以上」15 人 です。

選択肢		回答数（人）	構成比
1週間以内	■	225	56.8%
1ヶ月以内	■	91	23.0%
1ヶ月以上	■	15	3.8%
無回答	■	65	16.4%
合計		396	100.0%

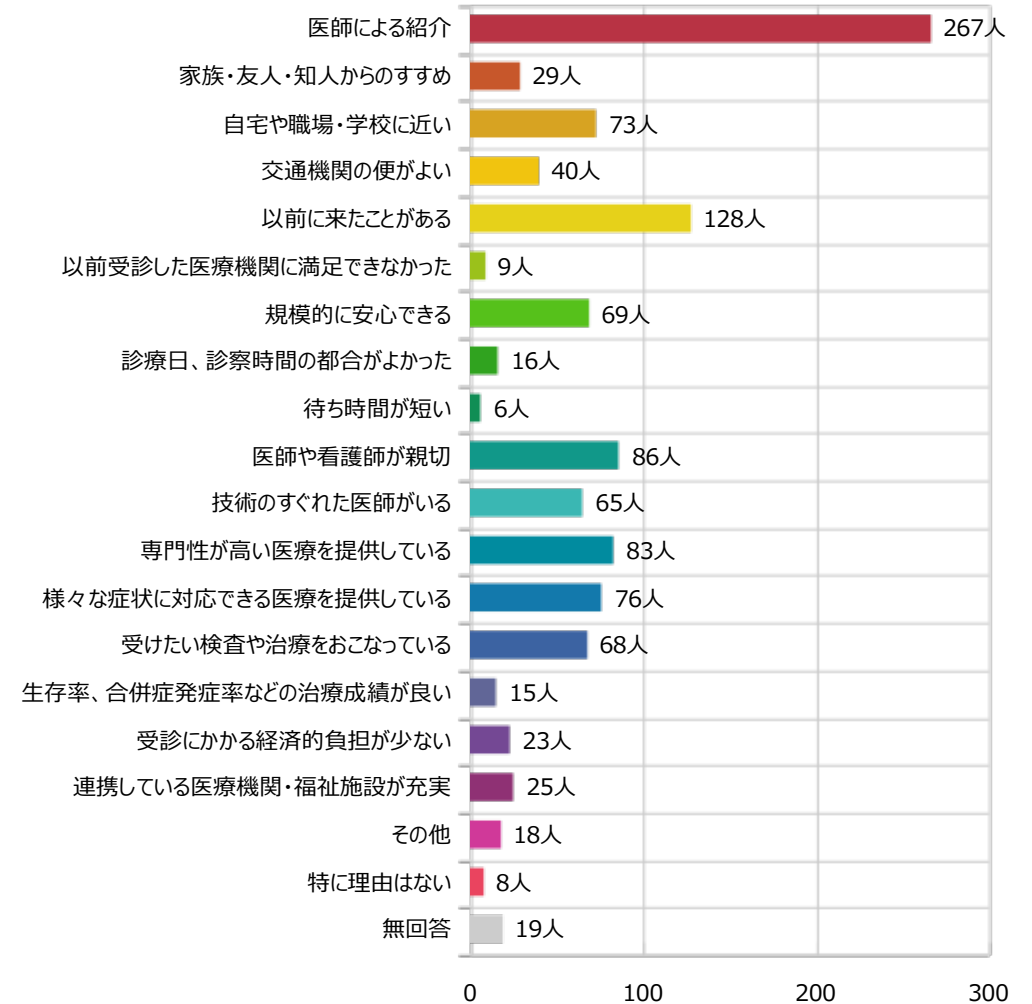


Ⅲ. 属性調査 5 / 5

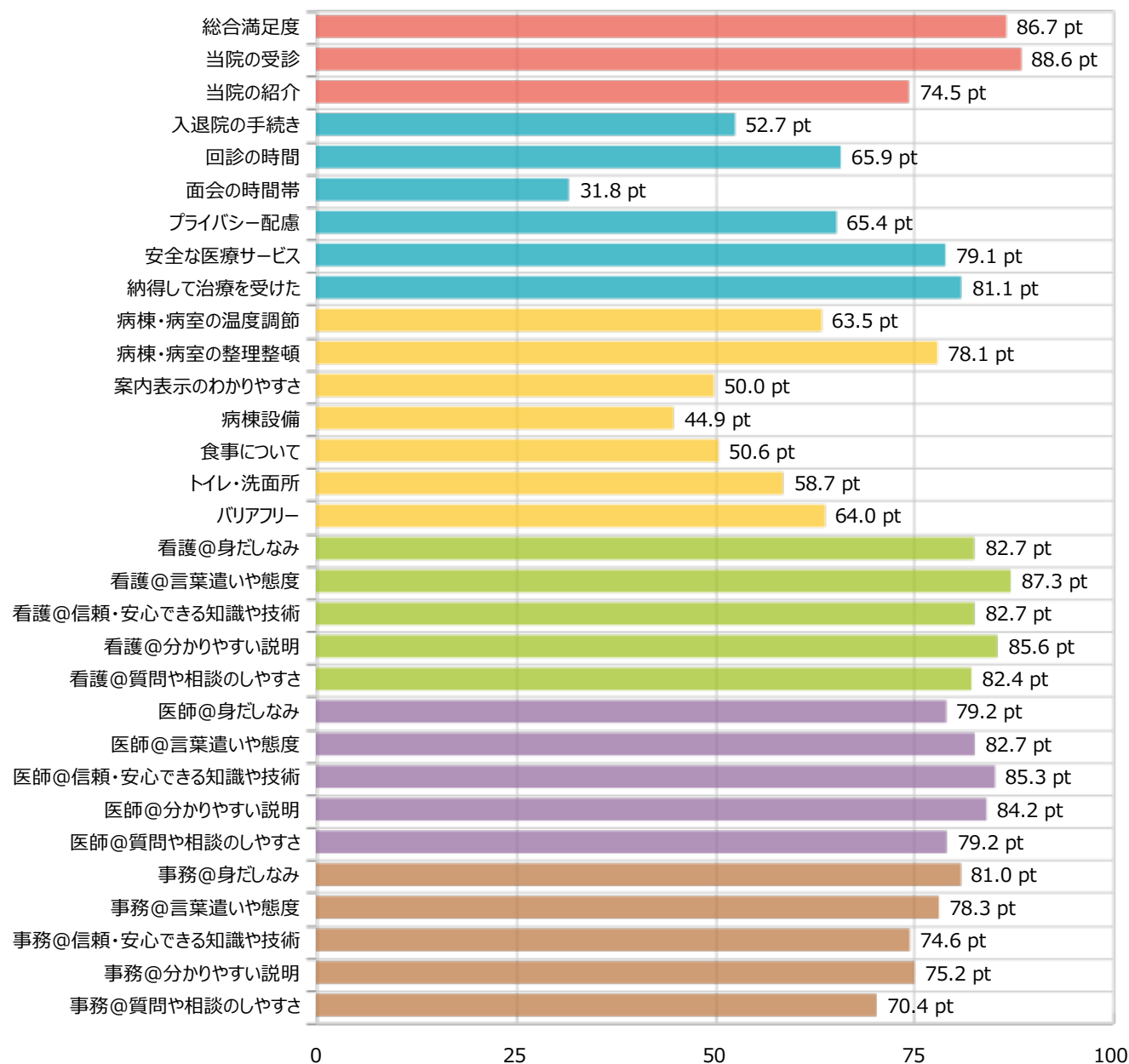
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 267 人 と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」128 人、「医師や看護師が親切」86 人 となっています。最も少ないのは「待ち時間が短い」の 6 人 です。

選択肢	回答数
医師による紹介	267
家族・友人・知人からのすすめ	29
自宅や職場・学校に近い	73
交通機関の便がよい	40
以前に来たことがある	128
以前受診した医療機関に満足できなかった	9
規模的に安心できる	69
診療日、診察時間の都合がよかった	16
待ち時間が短い	6
医師や看護師が親切	86
技術のすぐれた医師がいる	65
専門性が高い医療を提供している	83
様々な症状に対応できる医療を提供している	76
受けたい検査や治療をおこなっている	68
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	15
受診にかかる経済的負担が少ない	23
連携している医療機関・福祉施設が充実	25
その他	18
特に理由はない	8
無回答	19



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **86.7** 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 88.6 ポイントです。

次いで「看護@言葉遣いや態度」の 87.3 ポイント、「総合満足度」の 86.7 ポイントとなっています。

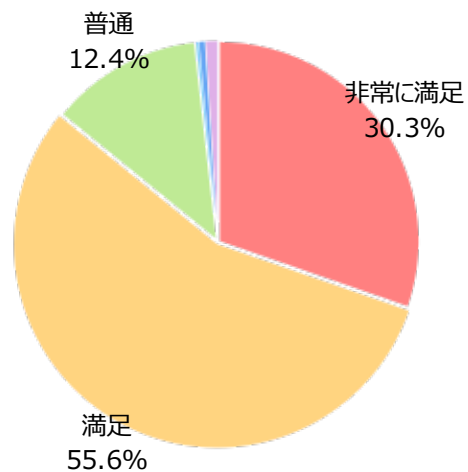
最もポイントが低いのは、「面会の時間帯」の 31.8 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

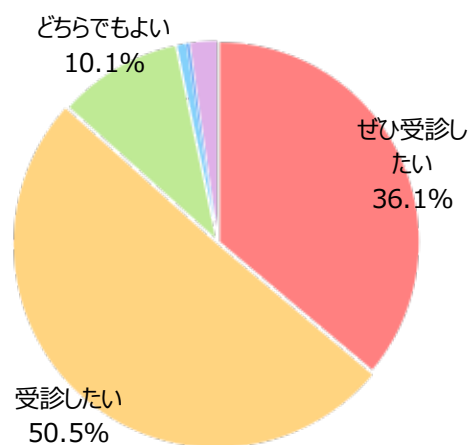
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

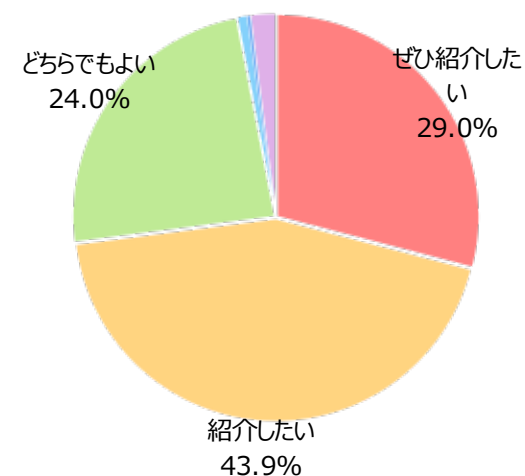
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	120	30.3%
満足	220	55.6%
普通	49	12.4%
やや不満	1	0.3%
不満	2	0.5%
無回答	4	1.0%
合計	396	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	143	36.1%
受診したい	200	50.5%
どちらでもよい	40	10.1%
あまり受診したくない	3	0.8%
受診したくない	1	0.3%
無回答	9	2.3%
合計	396	100.0%



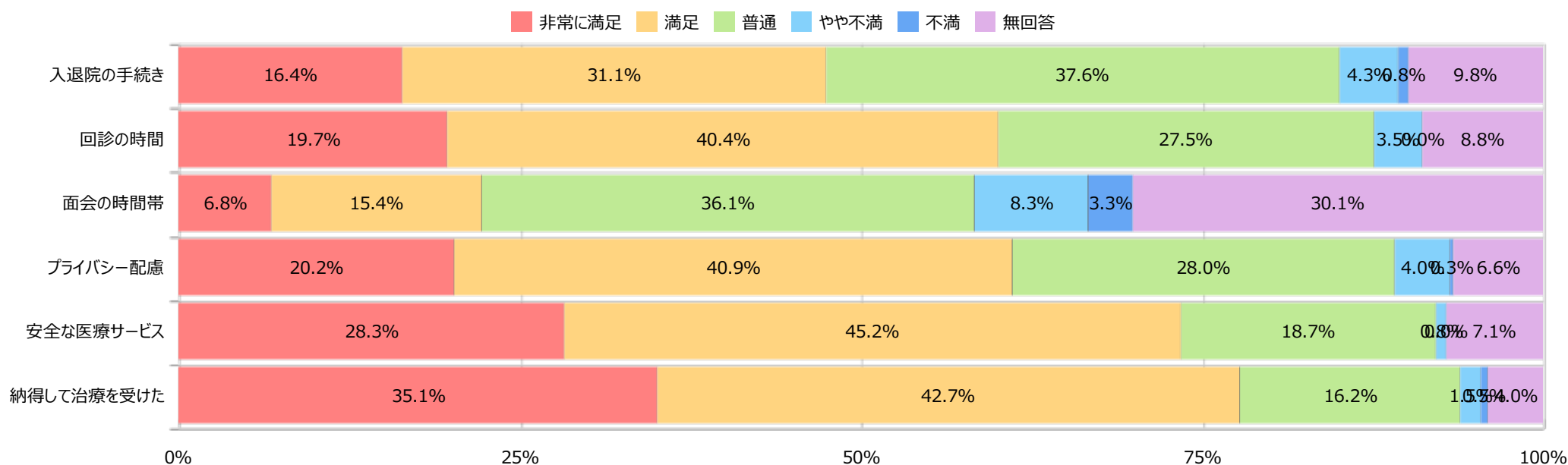
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	115	29.0%
紹介したい	174	43.9%
どちらでもよい	95	24.0%
あまり紹介したくない	3	0.8%
紹介したくない	1	0.3%
無回答	8	2.0%
合計	396	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

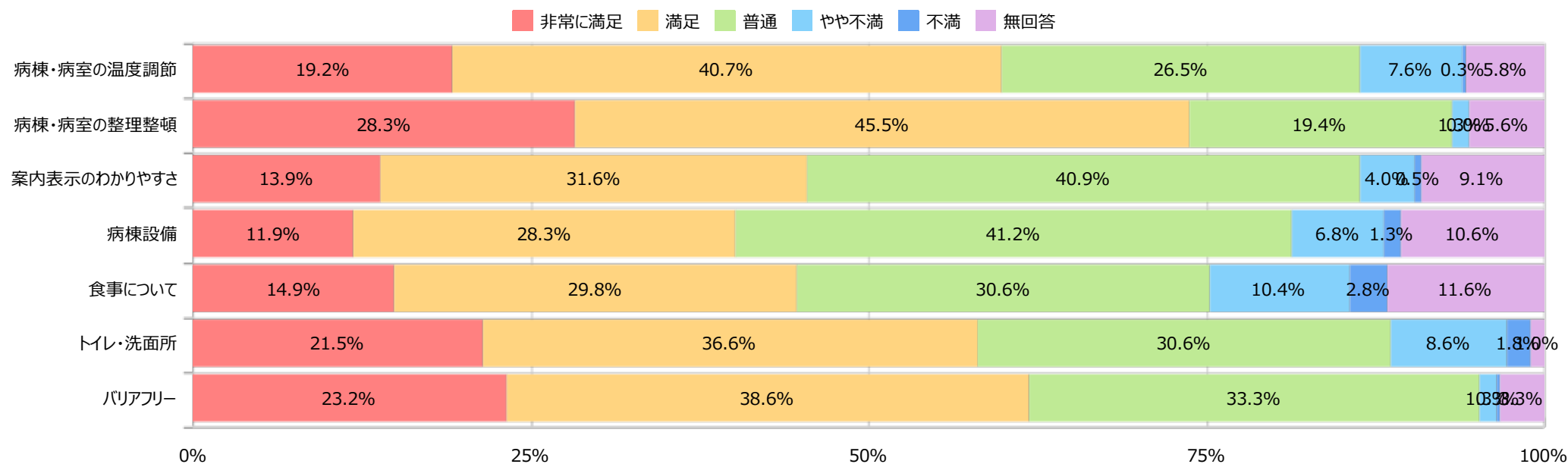
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
入退院の手続き	65 人	16.4%	123 人	31.1%	149 人	37.6%	17 人	4.3%	3 人	0.8%	39 人	9.8%	396 人	100.0%
回診の時間	78 人	19.7%	160 人	40.4%	109 人	27.5%	14 人	3.5%	0 人	0.0%	35 人	8.8%	396 人	100.0%
面会の時間帯	27 人	6.8%	61 人	15.4%	143 人	36.1%	33 人	8.3%	13 人	3.3%	119 人	30.1%	396 人	100.0%
プライバシー配慮	80 人	20.2%	162 人	40.9%	111 人	28.0%	16 人	4.0%	1 人	0.3%	26 人	6.6%	396 人	100.0%
安全な医療サービス	112 人	28.3%	179 人	45.2%	74 人	18.7%	3 人	0.8%	0 人	0.0%	28 人	7.1%	396 人	100.0%
納得して治療を受けた	139 人	35.1%	169 人	42.7%	64 人	16.2%	6 人	1.5%	2 人	0.5%	16 人	4.0%	396 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

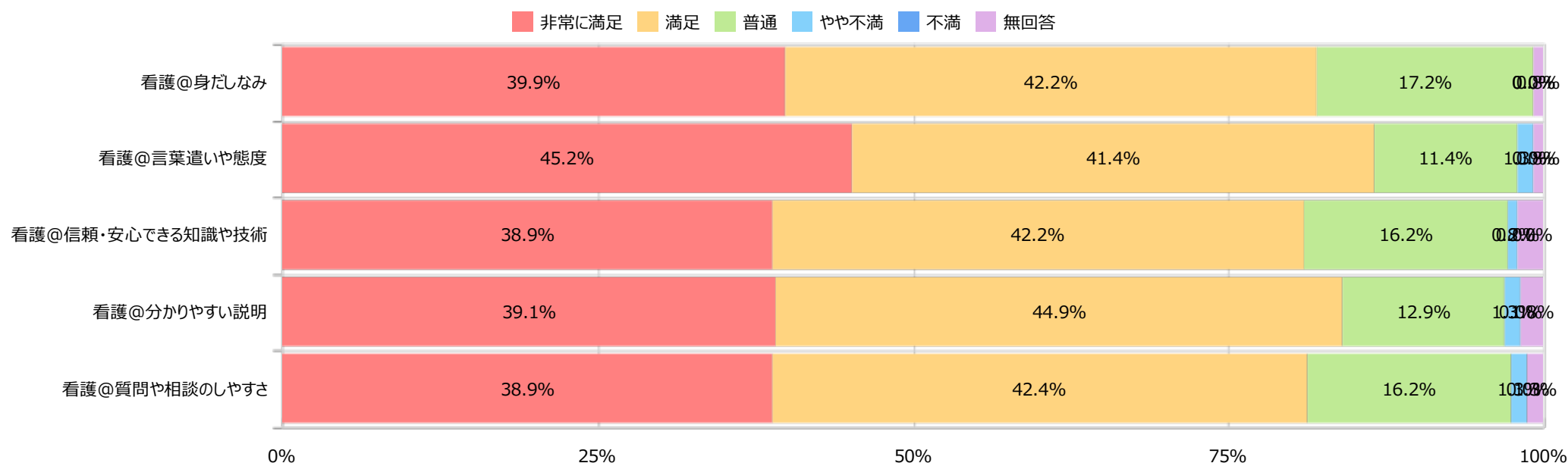
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	76 人	19.2%	161 人	40.7%	105 人	26.5%	30 人	7.6%	1 人	0.3%	23 人	5.8%	396 人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	112 人	28.3%	180 人	45.5%	77 人	19.4%	5 人	1.3%	0 人	0.0%	22 人	5.6%	396 人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	55 人	13.9%	125 人	31.6%	162 人	40.9%	16 人	4.0%	2 人	0.5%	36 人	9.1%	396 人	100.0%
病棟設備	47 人	11.9%	112 人	28.3%	163 人	41.2%	27 人	6.8%	5 人	1.3%	42 人	10.6%	396 人	100.0%
食事について	59 人	14.9%	118 人	29.8%	121 人	30.6%	41 人	10.4%	11 人	2.8%	46 人	11.6%	396 人	100.0%
トイレ・洗面所	85 人	21.5%	145 人	36.6%	121 人	30.6%	34 人	8.6%	7 人	1.8%	4 人	1.0%	396 人	100.0%
バリアフリー	92 人	23.2%	153 人	38.6%	132 人	33.3%	5 人	1.3%	1 人	0.3%	13 人	3.3%	396 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

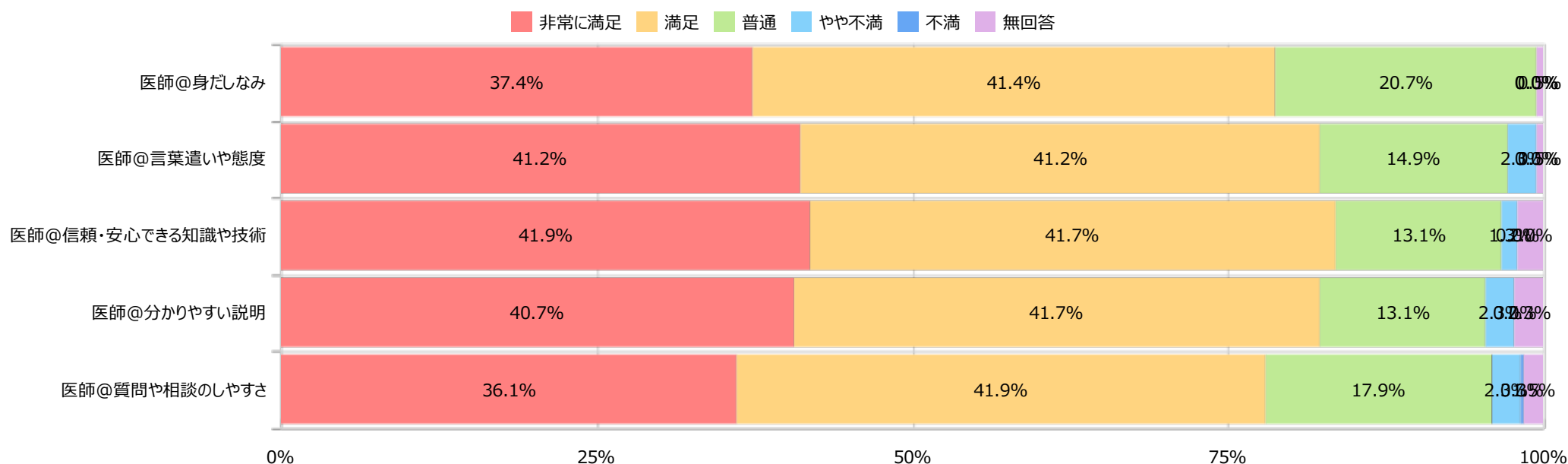
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
看護@身だしなみ	158 人	39.9%	167 人	42.2%	68 人	17.2%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	3 人	0.8%	396 人	100.0%
看護@言葉遣いや態度	179 人	45.2%	164 人	41.4%	45 人	11.4%	5 人	1.3%	0 人	0.0%	3 人	0.8%	396 人	100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	154 人	38.9%	167 人	42.2%	64 人	16.2%	3 人	0.8%	0 人	0.0%	8 人	2.0%	396 人	100.0%
看護@分かりやすい説明	155 人	39.1%	178 人	44.9%	51 人	12.9%	5 人	1.3%	0 人	0.0%	7 人	1.8%	396 人	100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	154 人	38.9%	168 人	42.4%	64 人	16.2%	5 人	1.3%	0 人	0.0%	5 人	1.3%	396 人	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

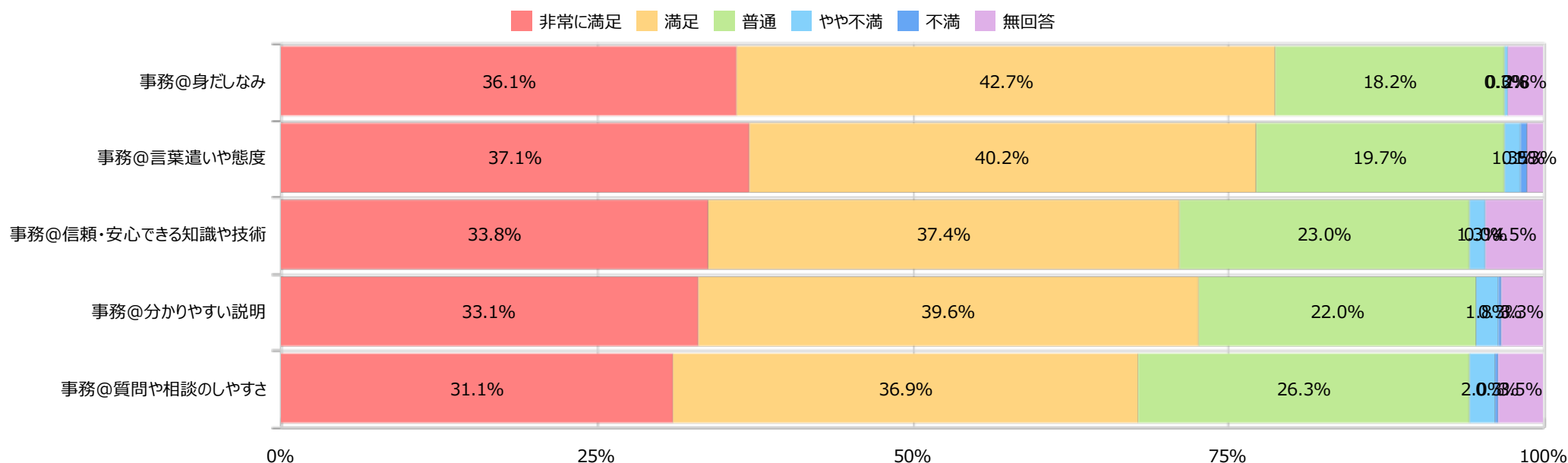
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
医師@身だしなみ	148 人	37.4%	164 人	41.4%	82 人	20.7%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	2 人	0.5%	396 人	100.0%
医師@言葉遣いや態度	163 人	41.2%	163 人	41.2%	59 人	14.9%	9 人	2.3%	0 人	0.0%	2 人	0.5%	396 人	100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	166 人	41.9%	165 人	41.7%	52 人	13.1%	5 人	1.3%	0 人	0.0%	8 人	2.0%	396 人	100.0%
医師@分かりやすい説明	161 人	40.7%	165 人	41.7%	52 人	13.1%	9 人	2.3%	0 人	0.0%	9 人	2.3%	396 人	100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	143 人	36.1%	166 人	41.9%	71 人	17.9%	9 人	2.3%	1 人	0.3%	6 人	1.5%	396 人	100.0%



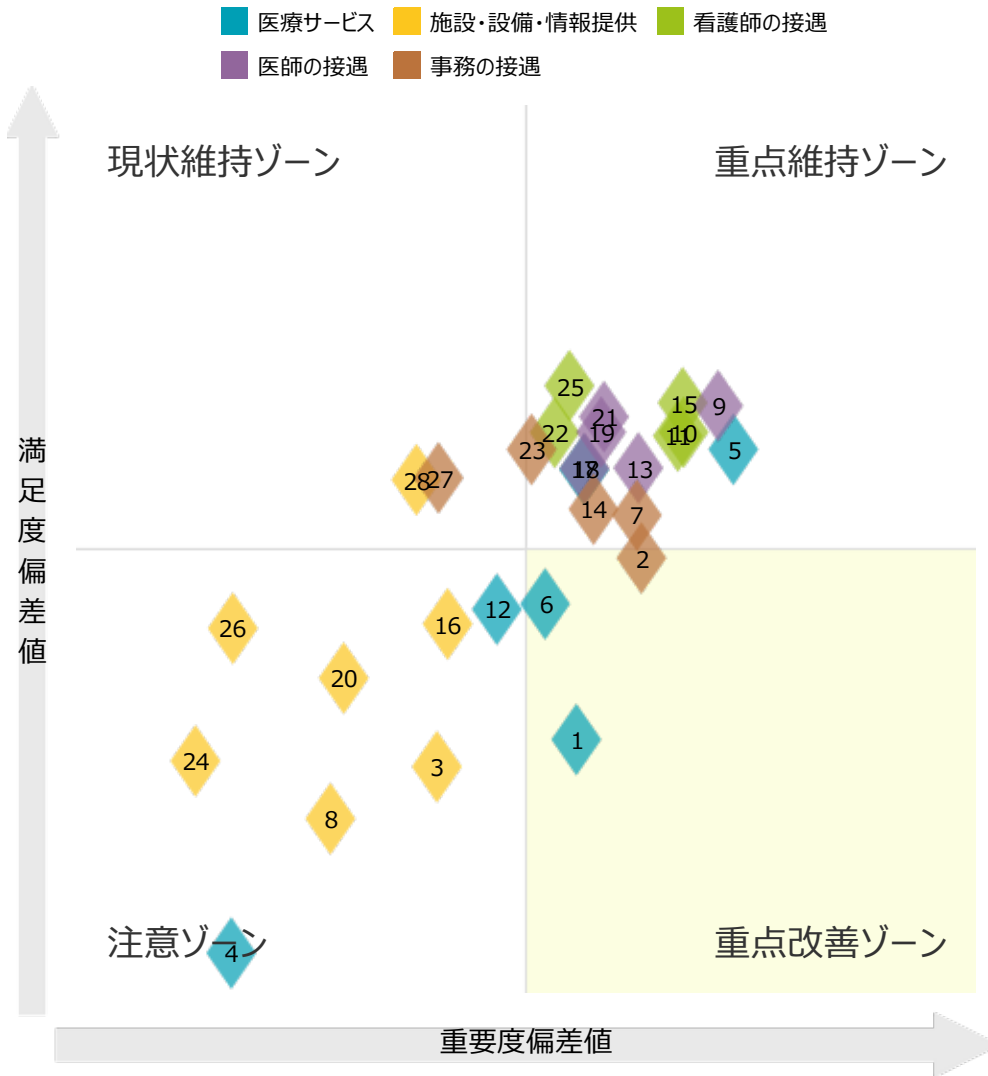
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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	143 人	36.1%	169 人	42.7%	72 人	18.2%	1 人	0.3%	0 人	0.0%	11 人	2.8%	396 人	100.0%
事務@言葉遣いや態度	147 人	37.1%	159 人	40.2%	78 人	19.7%	5 人	1.3%	2 人	0.5%	5 人	1.3%	396 人	100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	134 人	33.8%	148 人	37.4%	91 人	23.0%	5 人	1.3%	0 人	0.0%	18 人	4.5%	396 人	100.0%
事務@分かりやすい説明	131 人	33.1%	157 人	39.6%	87 人	22.0%	7 人	1.8%	1 人	0.3%	13 人	3.3%	396 人	100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	123 人	31.1%	146 人	36.9%	104 人	26.3%	8 人	2.0%	1 人	0.3%	14 人	3.5%	396 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	入退院の手続き	8.815	52.7
2	事務@質問や相談のしやすさ	4.251	70.4
3	案内表示のわかりやすさ	4.059	50.0
4	面会の時間帯	3.464	31.8
5	納得して治療を受けた	3.253	81.1
6	回診の時間	2.790	65.9
7	事務@信頼・安心できる知識や技術	2.396	74.6
8	病棟設備	2.346	44.9
9	医師@信頼・安心できる知識や技術	1.417	85.3
10	看護@信頼・安心できる知識や技術	1.183	82.7
11	看護@質問や相談のしやすさ	1.126	82.4
12	プライバシー配慮	0.980	65.4
13	医師@質問や相談のしやすさ	0.913	79.2
14	事務@分かりやすい説明	0.827	75.2
15	看護@分かりやすい説明	0.258	85.6
16	バリアフリー	-0.072	64.0
17	安全な医療サービス	-0.673	79.1
18	医師@身だしなみ	-0.695	79.2
19	医師@言葉遣いや態度	-1.307	82.7
20	トイレ・洗面所	-1.549	58.7
21	医師@分かりやすい説明	-1.697	84.2
22	看護@身だしなみ	-2.819	82.7
23	事務@身だしなみ	-3.129	81.0
24	食事について	-3.499	50.6
25	看護@言葉遣いや態度	-3.838	87.3
26	病棟・病室の温度調節	-6.676	63.5
27	事務@言葉遣いや態度	-8.016	78.3
28	病棟・病室の整理整頓	-9.865	78.1

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「入退院の手続き」「回診の時間」

事務の接遇「事務@質問や相談のしやすさ」

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

事務の接遇「事務@信頼・安心できる知識や技術」「事務@分かりやすい説明」「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「病棟・病室の整理整頓」

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「面会の時間帯」「プライバシー配慮」

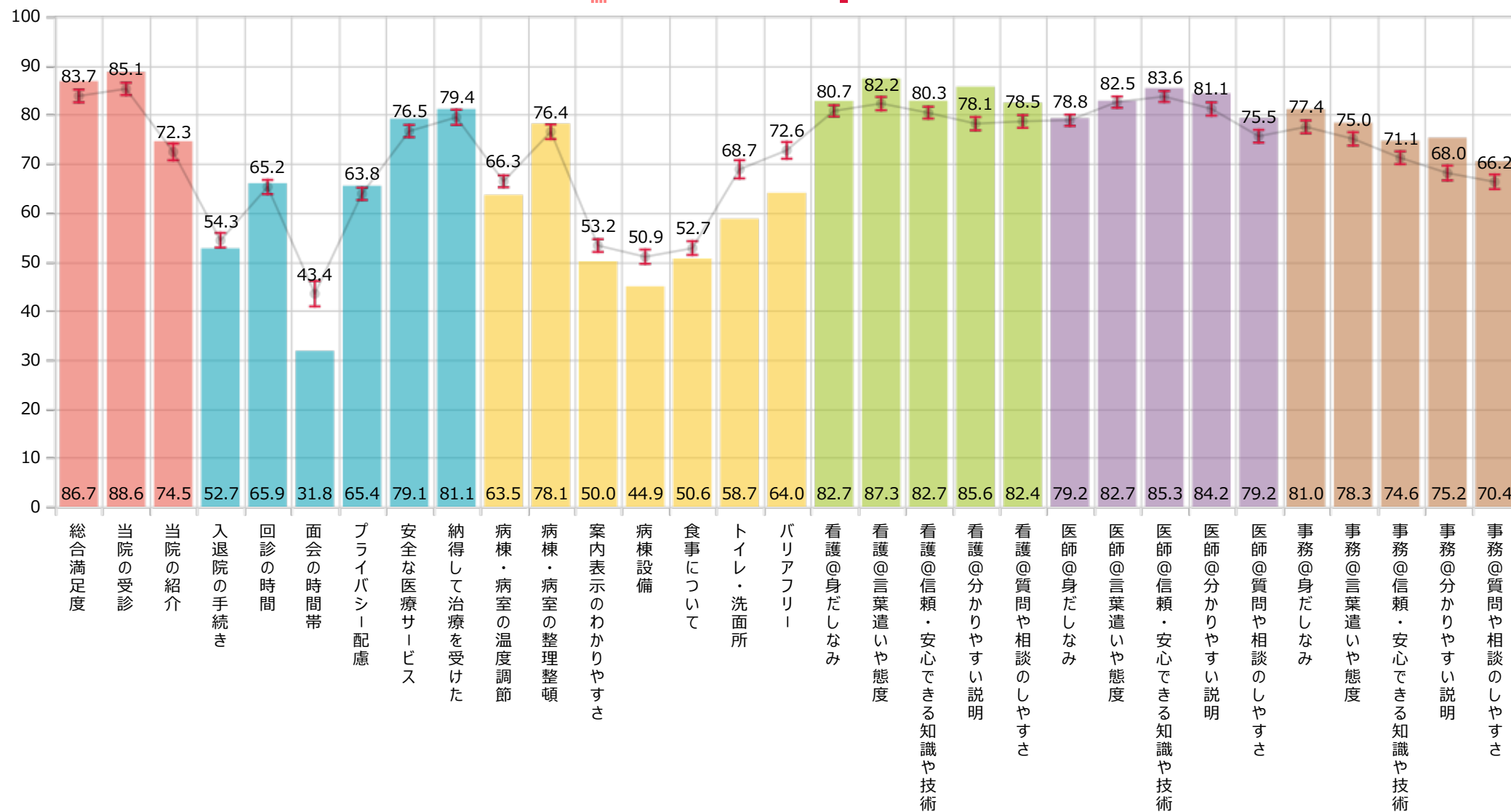
施設・設備・情報提供「案内表示のわかりやすさ」「病棟設備」「バリアフリー」「トイレ・洗面所」「食事について」「病棟・病室の温度調節」

VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 54 病院で実施

貴院 調査病院平均 標準誤差

2023年4月11日 10:33:20 現在



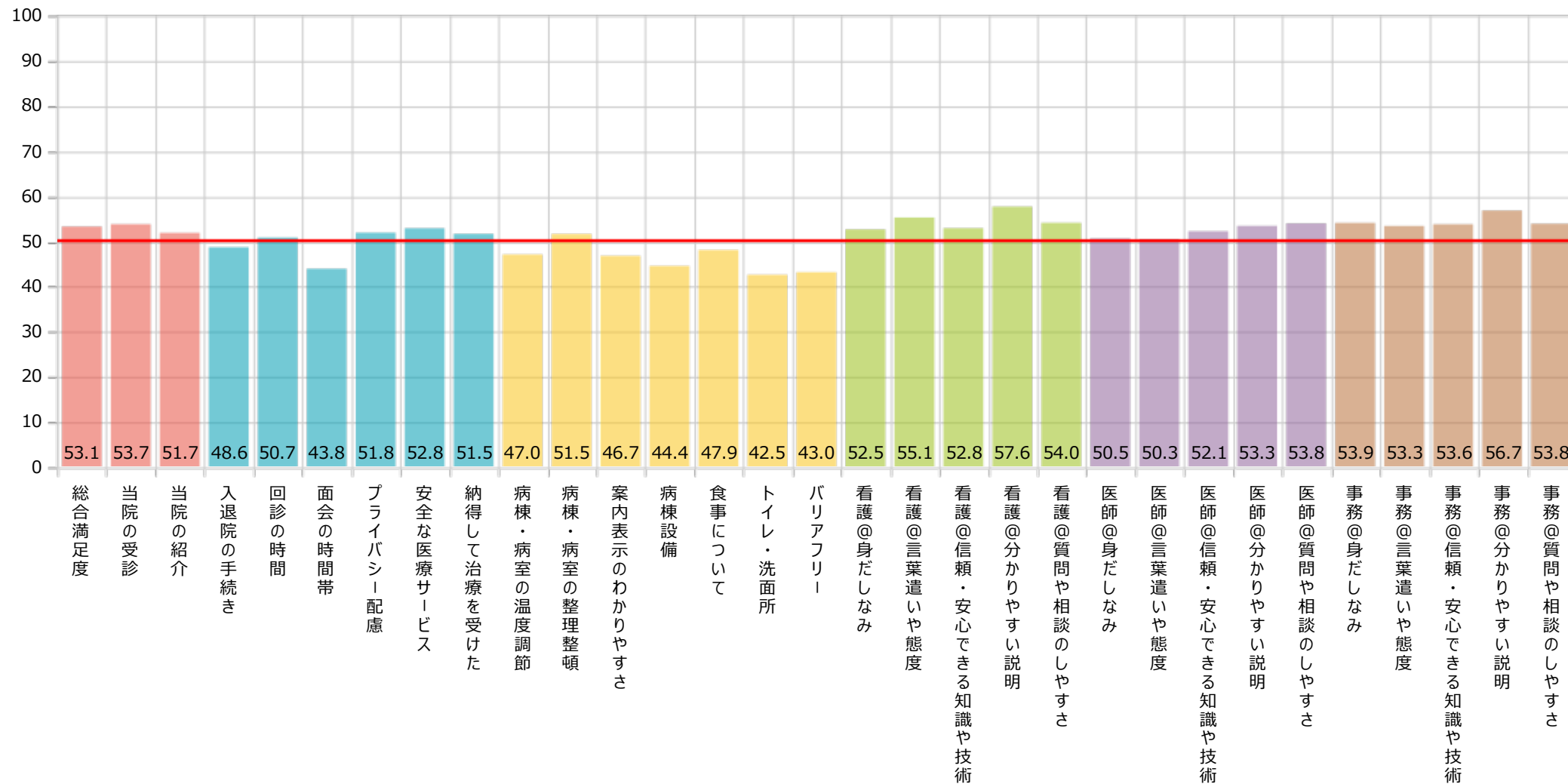
VI. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 54 病院で実施

偏差値とは

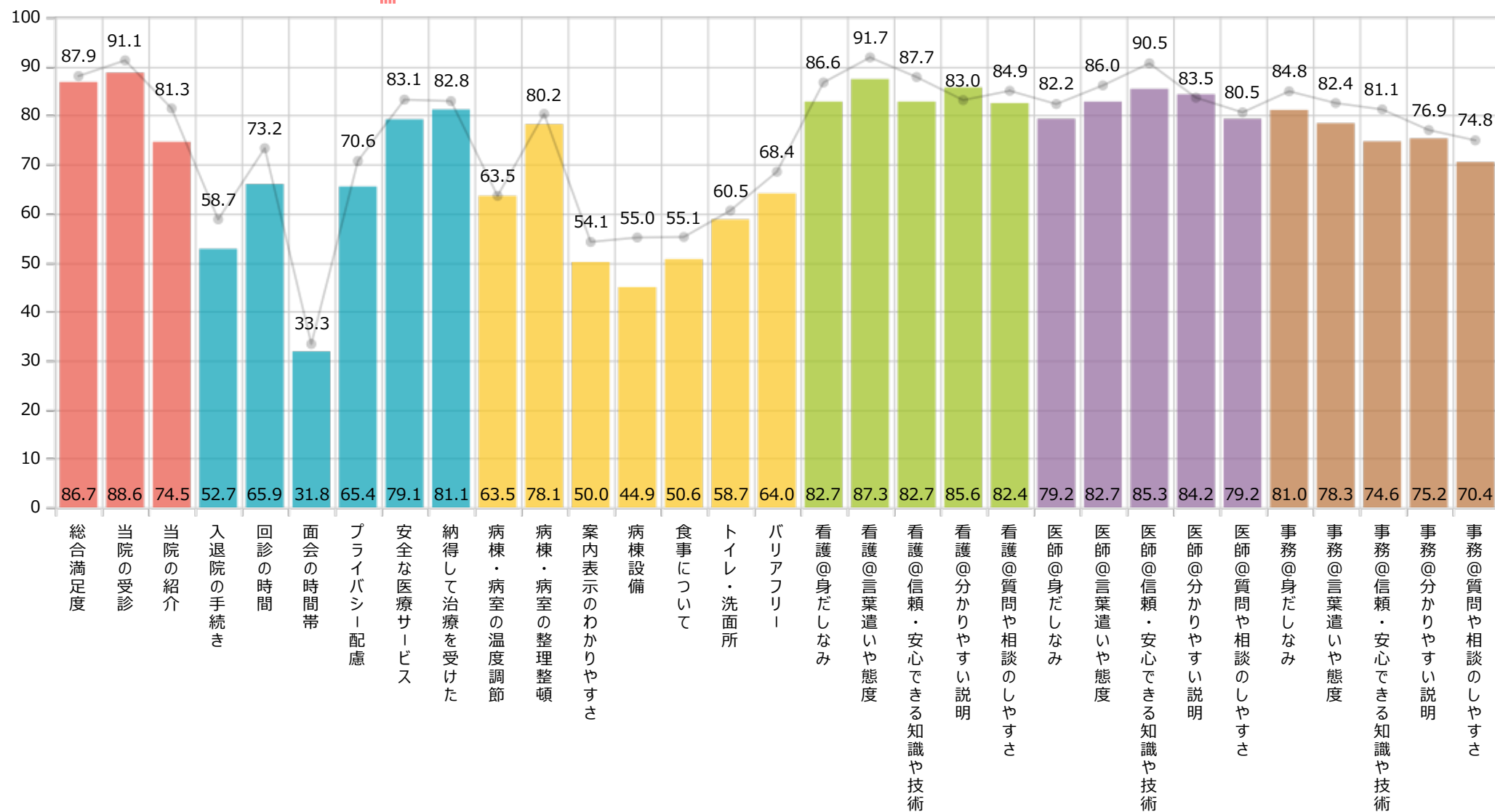
全体（全調査病院）の平均値を50にして計算し直し、相対的にどのくらいの位置にいるのかを示すものです。

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 2023年02月20日～2023年03月18日 ● 前回 2021年10月11日～2021年11月10日



外来患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：2022年 患者・職員満足度調査（2023年02月20日～2023年03月04日）

東京医科大学八王子医療センター 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	
	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.	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）	

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

2023年02月20日～2023年03月04日

調査日数

13

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

アンケート用紙を配布し、無記名回答方式により実施

配布数

4900

回収数

3393

回収率

69.2%

有効回答数

3237

有効回答率

95.4%

II. 調査票

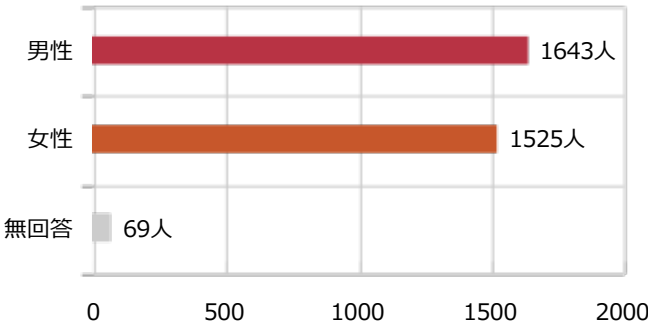
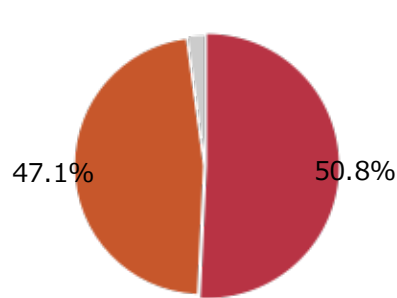
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 診察までの待ち時間	診察待ち時間	医療サービス	1 性別
2 待合の構造・設備や雰囲気	待合の雰囲気	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 駐車場のスペース、利便性	駐車場の利便性	施設・設備・情報提供	3 本日の受診予約
4 院内案内や掲示物などの情報提供の適切さ	情報提供の適切さ	施設・設備・情報提供	4 本日の診察待ち時間
5 待合・診察室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	5 本日の受診科目（複数選択可）
6 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	6 当院を選んだ理由（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

性別

「男性」1643 人、「女性」1525 人で「男性」が多いです。

選択肢		回答数（人）	構成比
男性	■	1643	50.8%
女性	■	1525	47.1%
無回答	■	69	2.1%
合計		3237	100.0%

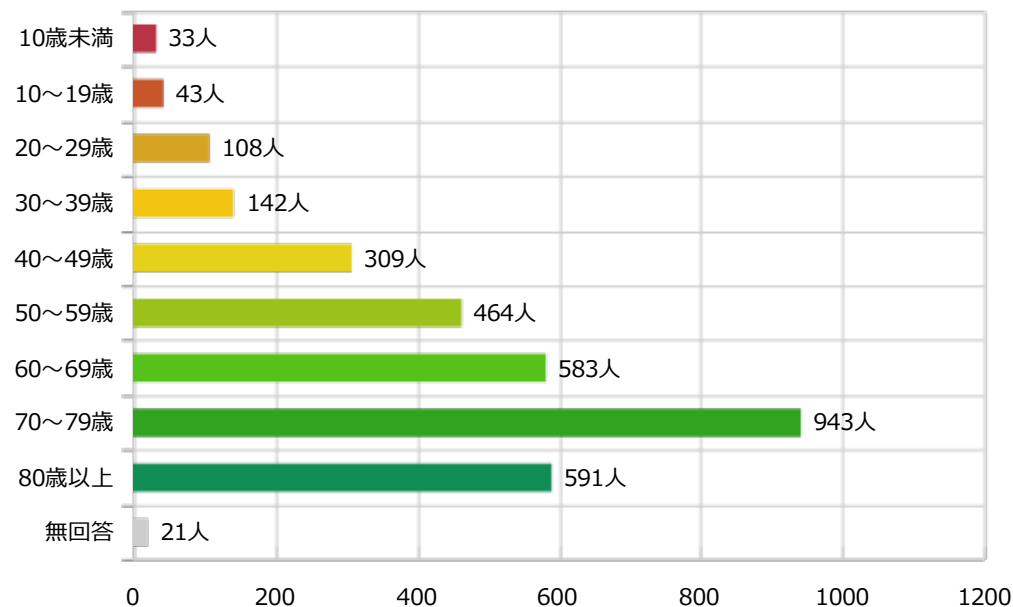


Ⅲ. 属性調査 2 / 6

年齢

「70～79歳」が 943 人と最も多いです。次いで「80歳以上」591 人、「60～69歳」583 人となっています。最も少ないのは「10歳未満」の 33 人です。

選択肢		回答数（人）	構成比
10歳未満	■	33	1.0%
10～19歳	■	43	1.3%
20～29歳	■	108	3.3%
30～39歳	■	142	4.4%
40～49歳	■	309	9.5%
50～59歳	■	464	14.3%
60～69歳	■	583	18.0%
70～79歳	■	943	29.1%
80歳以上	■	591	18.3%
無回答	■	21	0.6%
合計		3237	100.0%

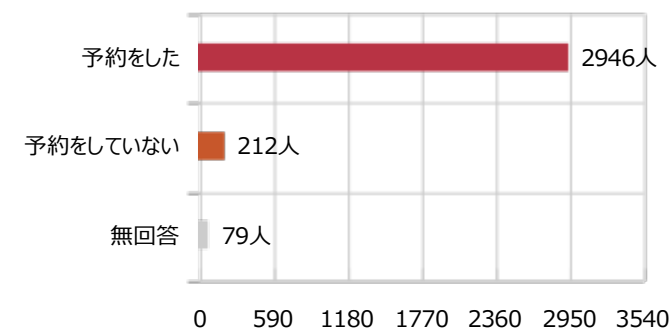
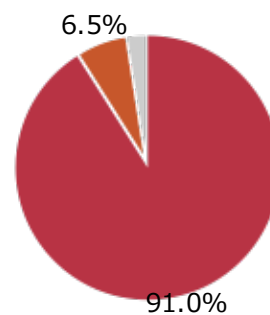


Ⅲ. 属性調査 3 / 6

本日の受診予約

「予約をした」2946 人、「予約をしていない」212 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	■	2946	91.0%
予約をしていない	■	212	6.5%
無回答	■	79	2.4%
合計		3237	100.0%

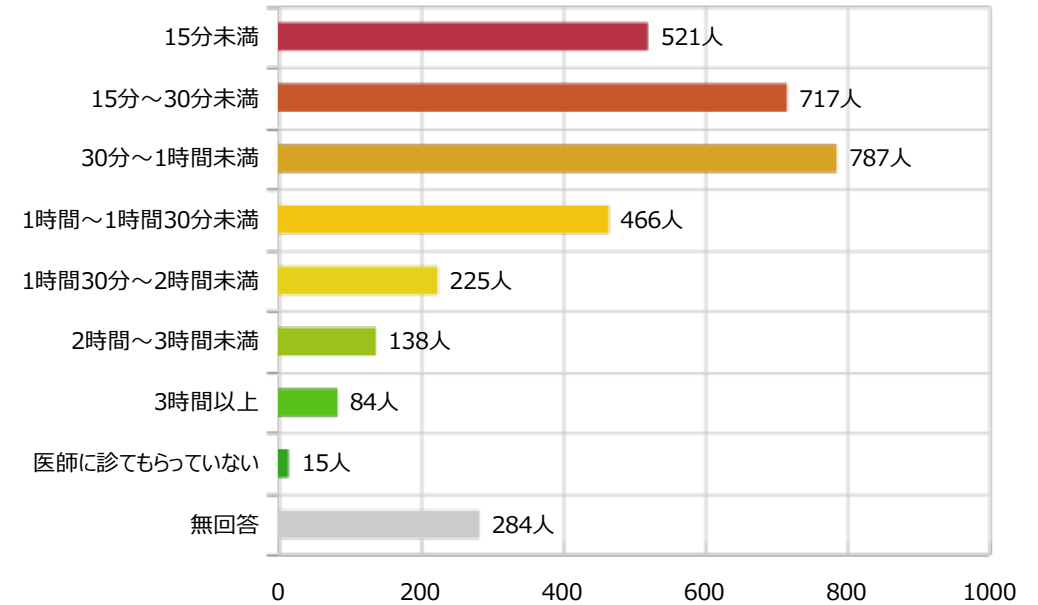


Ⅲ. 属性調査 4 / 6

本日の診察待ち時間

「30分～1時間未満」が 787 人 と最も多いです。次いで「15分～30分未満」 717 人、「15分未満」 521 人 となっています。最も少ないのは「医師に診てもらっていない」の 15 人 です。

選択肢		回答数（人）	構成比
15分未満	■	521	16.1%
15分～30分未満	■	717	22.2%
30分～1時間未満	■	787	24.3%
1時間～1時間30分未満	■	466	14.4%
1時間30分～2時間未満	■	225	7.0%
2時間～3時間未満	■	138	4.3%
3時間以上	■	84	2.6%
医師に診てもらっていない	■	15	0.5%
無回答	■	284	8.8%
合計		3237	100.0%

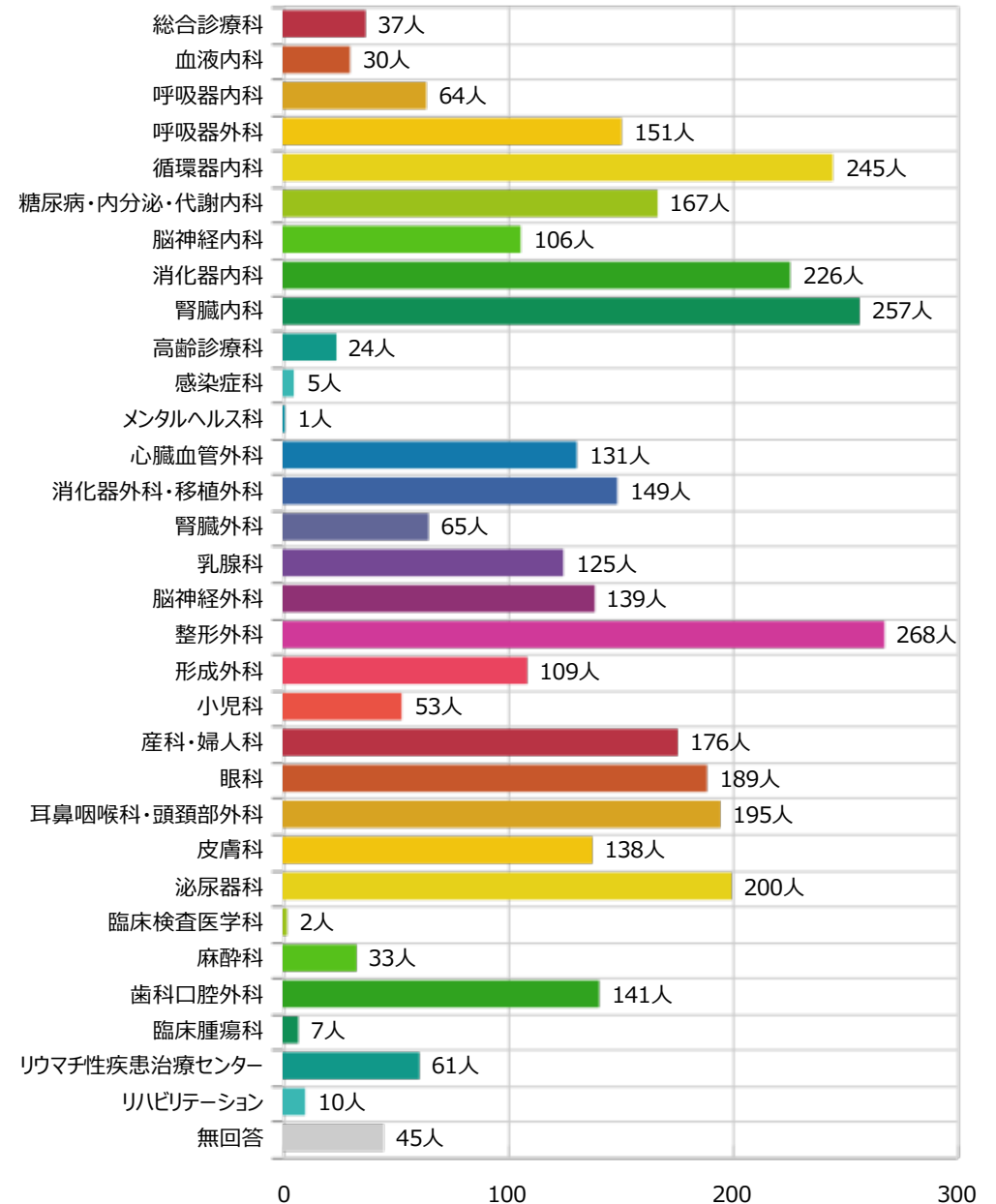


Ⅲ. 属性調査 5 / 6

複数 本日の受診科目

「整形外科」が 268 人と最も多いです。次いで「腎臓内科」257 人、「循環器内科」245 人となっています。最も少ないのは「メンタルヘルス科」の 1 人です。

選択肢	回答数
総合診療科	37
血液内科	30
呼吸器内科	64
呼吸器外科	151
循環器内科	245
糖尿病・内分泌・代謝内科	167
脳神経内科	106
消化器内科	226
腎臓内科	257
高齢診療科	24
感染症科	5
メンタルヘルス科	1
心臓血管外科	131
消化器外科・移植外科	149
腎臓外科	65
乳腺科	125
脳神経外科	139
整形外科	268
形成外科	109
小児科	53
産科・婦人科	176
眼科	189
耳鼻咽喉科・頭頸部外科	195
皮膚科	138
泌尿器科	200
臨床検査医学科	2
麻酔科	33
歯科口腔外科	141
臨床腫瘍科	7
リウマチ性疾患治療センター	61
リハビリテーション	10
無回答	45

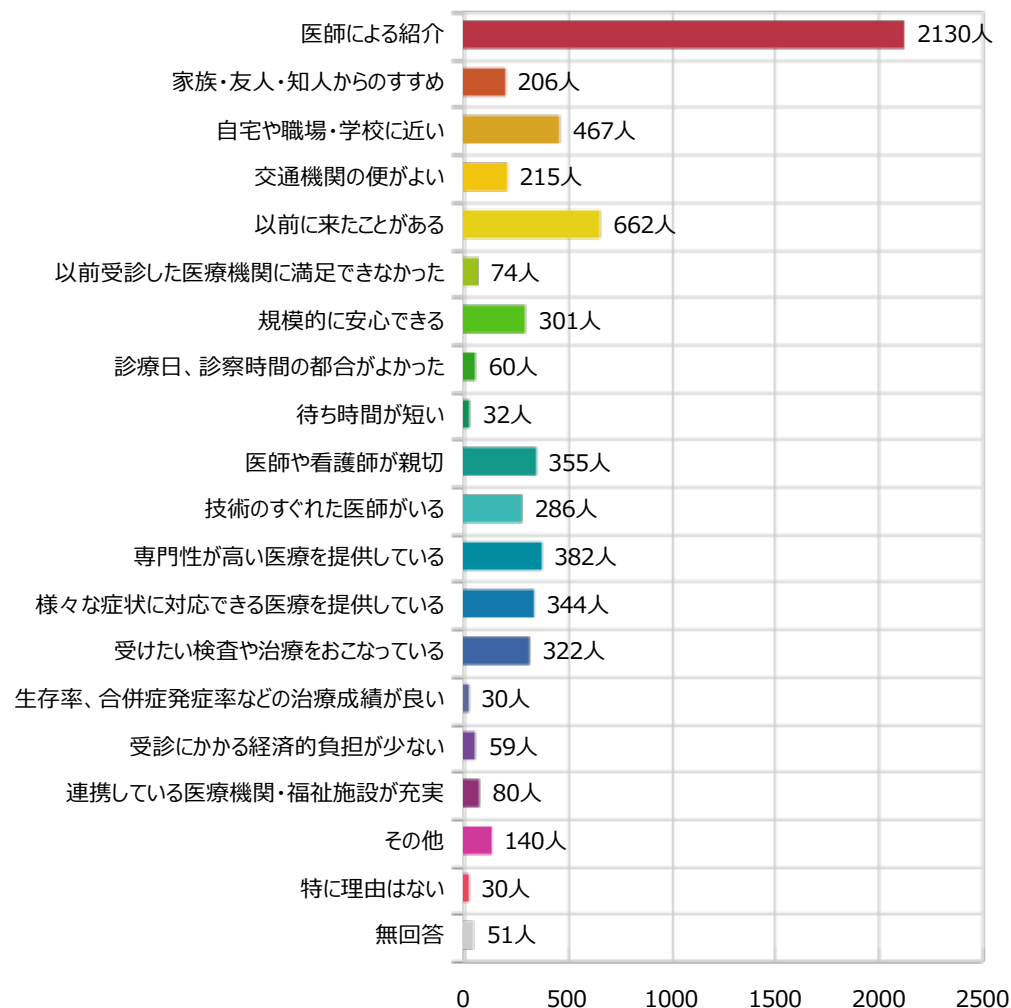


Ⅲ. 属性調査 6 / 6

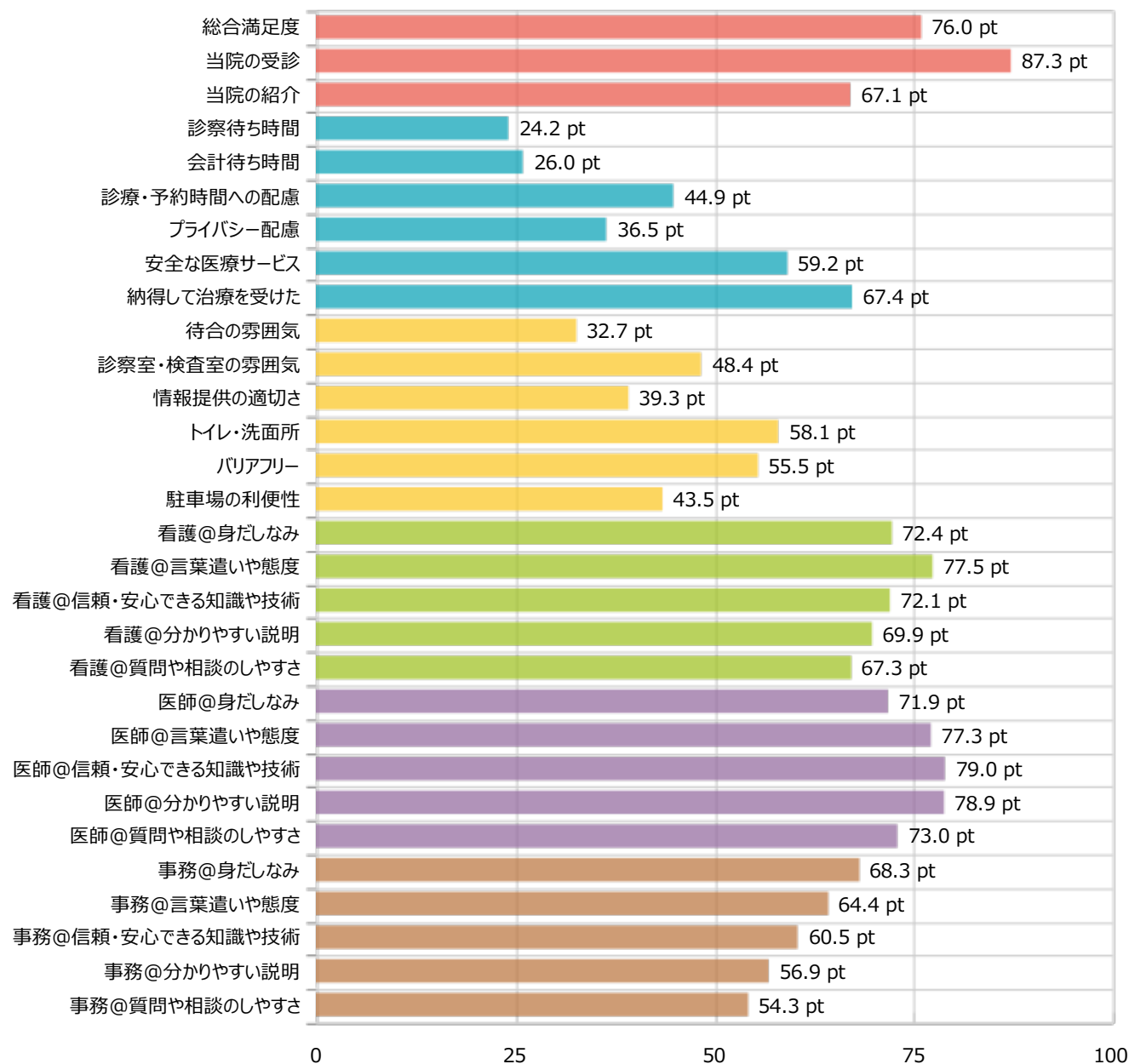
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 2130 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」662 人、「自宅や職場・学校に近い」467 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」「特に理由はない」の 30 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	2130
家族・友人・知人からのすすめ	206
自宅や職場・学校に近い	467
交通機関の便がよい	215
以前に来たことがある	662
以前受診した医療機関に満足できなかった	74
規模的に安心できる	301
診療日、診察時間の都合がよかった	60
待ち時間が短い	32
医師や看護師が親切	355
技術のすぐれた医師がいる	286
専門性が高い医療を提供している	382
様々な症状に対応できる医療を提供している	344
受けたい検査や治療をおこなっている	322
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	30
受診にかかる経済的負担が少ない	59
連携している医療機関・福祉施設が充実	80
その他	140
特に理由はない	30
無回答	51



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **76.0** 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 87.3 ポイントです。

次いで「医師@信頼・安心できる知識や技術」の 79.0 ポイント、「医師@分かりやすい説明」の 78.9 ポイントとなっています。

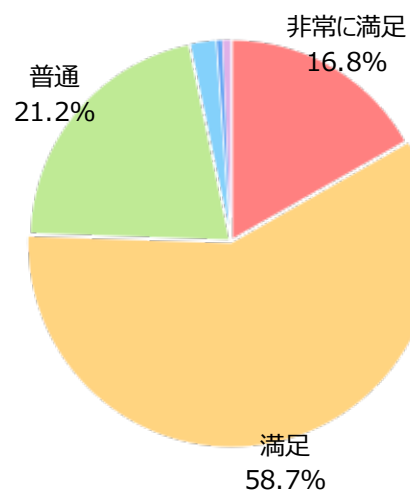
最もポイントが低いのは、「診察待ち時間」の 24.2 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

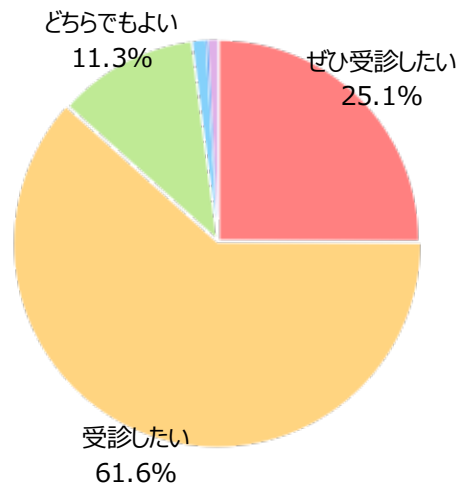
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

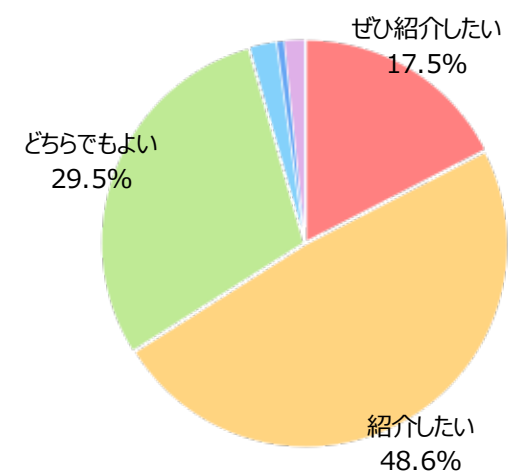
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	544	16.8%
満足	1901	58.7%
普通	686	21.2%
やや不満	69	2.1%
不満	15	0.5%
無回答	22	0.7%
合計	3237	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	811	25.1%
受診したい	1993	61.6%
どちらでもよい	367	11.3%
あまり受診したくない	35	1.1%
受診したくない	6	0.2%
無回答	25	0.8%
合計	3237	100.0%



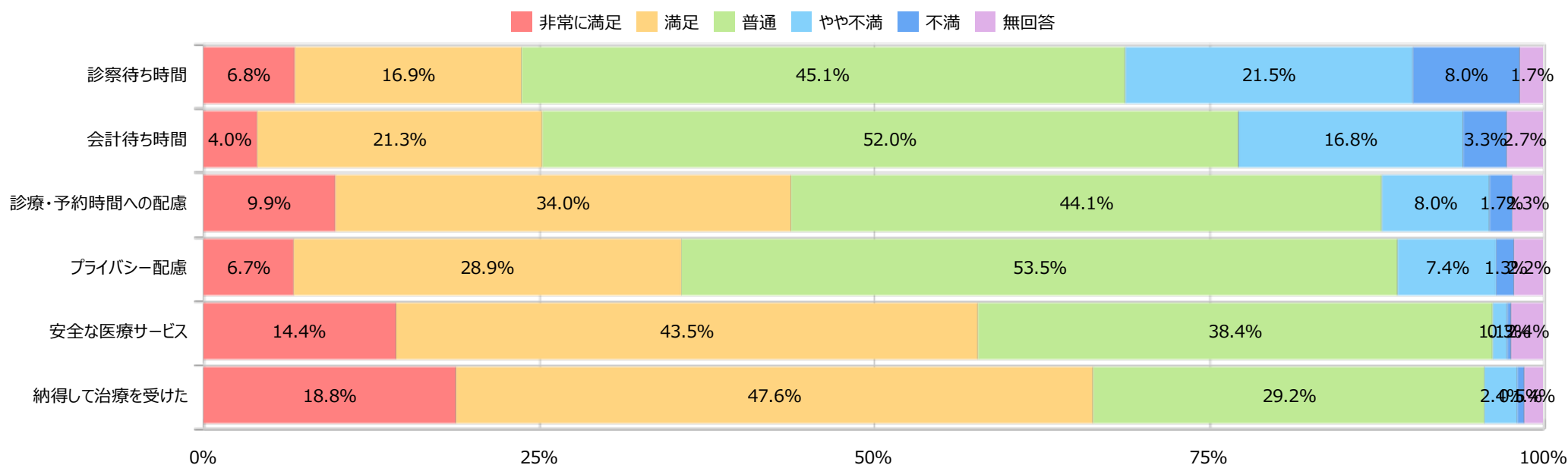
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	565	17.5%
紹介したい	1573	48.6%
どちらでもよい	956	29.5%
あまり紹介したくない	71	2.2%
紹介したくない	19	0.6%
無回答	53	1.6%
合計	3237	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

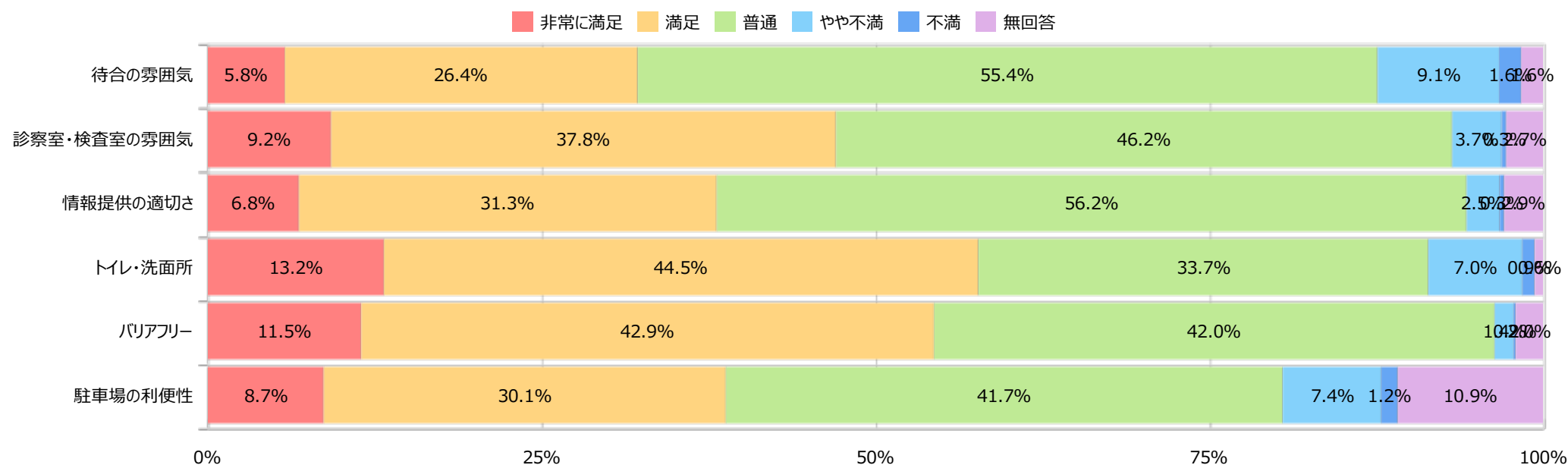
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計
診察待ち時間	221 人	6.8%	548 人	16.9%	1459 人	45.1%	695 人	21.5%	258 人	8.0%	56 人	1.7%	3237 人 100.0%
会計待ち時間	130 人	4.0%	689 人	21.3%	1682 人	52.0%	543 人	16.8%	106 人	3.3%	87 人	2.7%	3237 人 100.0%
診療・予約時間への配慮	319 人	9.9%	1101 人	34.0%	1428 人	44.1%	260 人	8.0%	55 人	1.7%	74 人	2.3%	3237 人 100.0%
プライバシー配慮	218 人	6.7%	937 人	28.9%	1731 人	53.5%	238 人	7.4%	43 人	1.3%	70 人	2.2%	3237 人 100.0%
安全な医療サービス	465 人	14.4%	1407 人	43.5%	1244 人	38.4%	35 人	1.1%	9 人	0.3%	77 人	2.4%	3237 人 100.0%
納得して治療を受けた	610 人	18.8%	1540 人	47.6%	946 人	29.2%	79 人	2.4%	17 人	0.5%	45 人	1.4%	3237 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

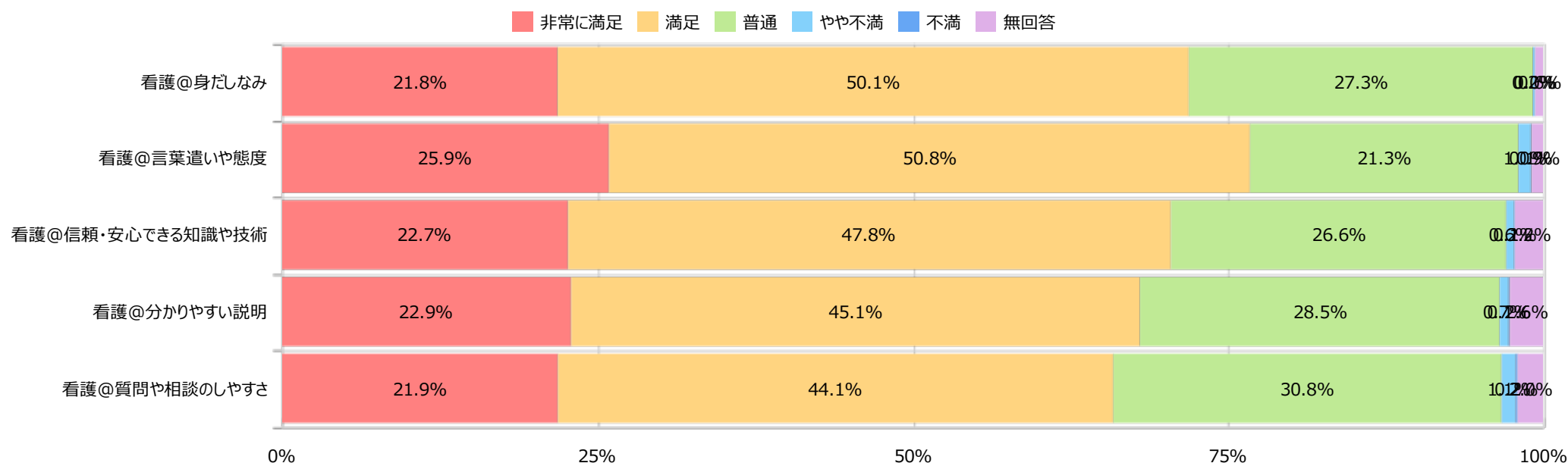
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計
待合の雰囲気	187 人	5.8%	855 人	26.4%	1794 人	55.4%	295 人	9.1%	53 人	1.6%	53 人	1.6%	3237 人 100.0%
診察室・検査室の雰囲気	299 人	9.2%	1224 人	37.8%	1494 人	46.2%	120 人	3.7%	11 人	0.3%	89 人	2.7%	3237 人 100.0%
情報提供の適切さ	221 人	6.8%	1013 人	31.3%	1818 人	56.2%	80 人	2.5%	11 人	0.3%	94 人	2.9%	3237 人 100.0%
トイレ・洗面所	427 人	13.2%	1441 人	44.5%	1091 人	33.7%	228 人	7.0%	30 人	0.9%	20 人	0.6%	3237 人 100.0%
バリアフリー	372 人	11.5%	1389 人	42.9%	1359 人	42.0%	46 人	1.4%	5 人	0.2%	66 人	2.0%	3237 人 100.0%
駐車場の利便性	281 人	8.7%	975 人	30.1%	1350 人	41.7%	239 人	7.4%	40 人	1.2%	352 人	10.9%	3237 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

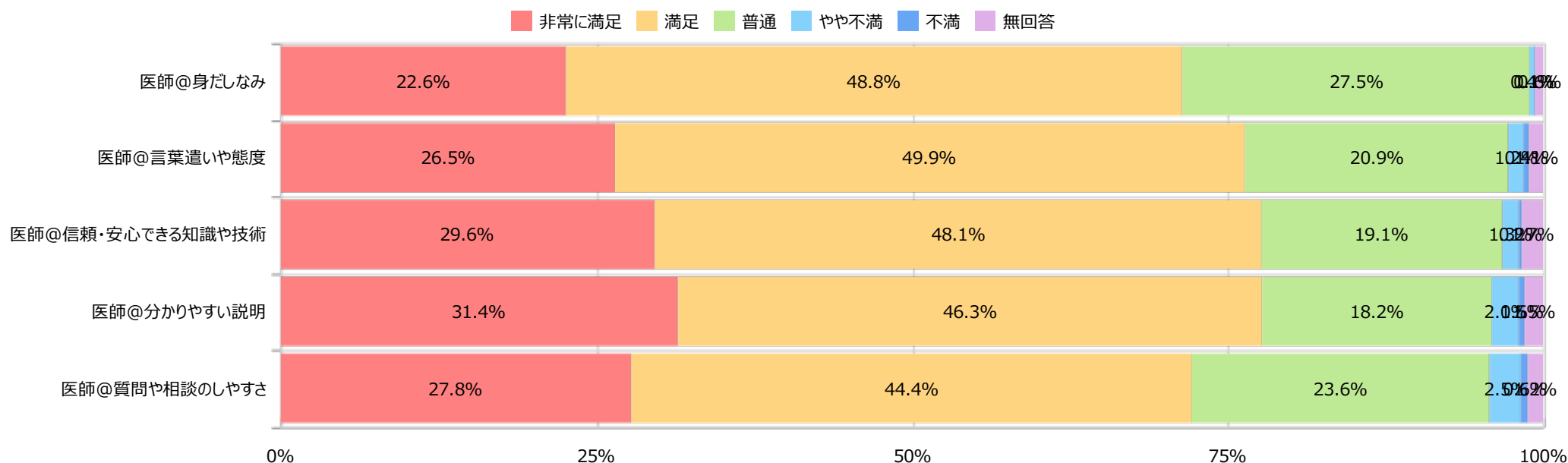
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計
看護@身だしなみ	707 人	21.8%	1621 人	50.1%	883 人	27.3%	6 人	0.2%	0 人	0.0%	20 人	0.6%	3237 人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	839 人	25.9%	1646 人	50.8%	689 人	21.3%	32 人	1.0%	2 人	0.1%	29 人	0.9%	3237 人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	734 人	22.7%	1548 人	47.8%	861 人	26.6%	20 人	0.6%	2 人	0.1%	72 人	2.2%	3237 人 100.0%
看護@分かりやすい説明	742 人	22.9%	1460 人	45.1%	924 人	28.5%	23 人	0.7%	3 人	0.1%	85 人	2.6%	3237 人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	708 人	21.9%	1426 人	44.1%	997 人	30.8%	36 人	1.1%	5 人	0.2%	65 人	2.0%	3237 人 100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

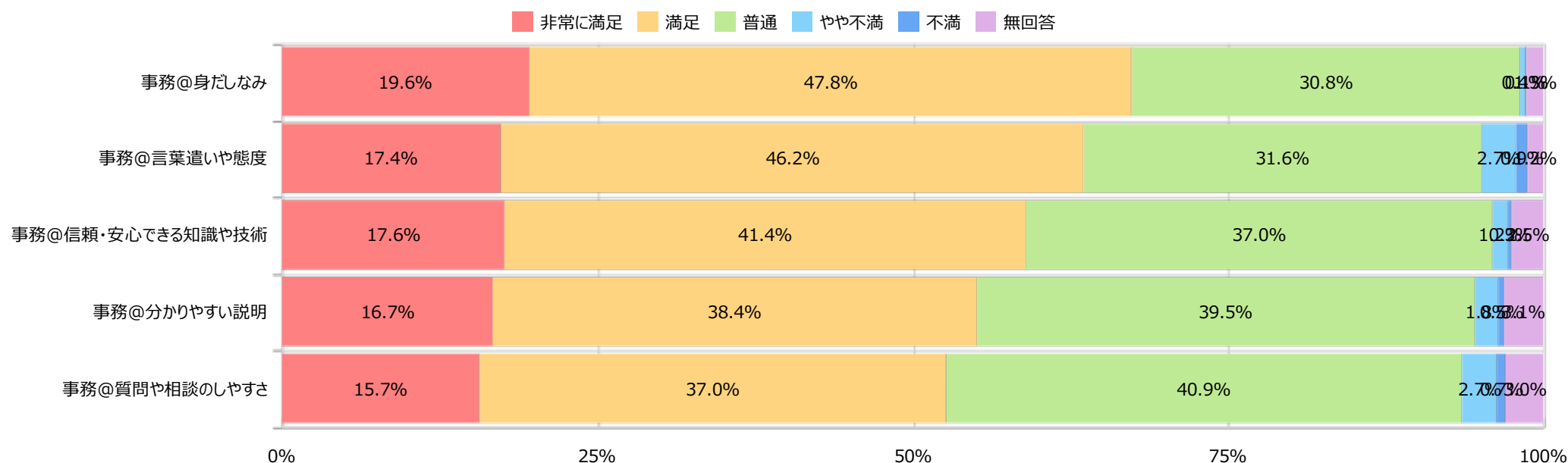
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計
医師@身だしなみ	731 人	22.6%	1581 人	48.8%	891 人	27.5%	12 人	0.4%	2 人	0.1%	20 人	0.6%	3237 人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	857 人	26.5%	1616 人	49.9%	675 人	20.9%	40 人	1.2%	13 人	0.4%	36 人	1.1%	3237 人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	959 人	29.6%	1556 人	48.1%	618 人	19.1%	42 人	1.3%	8 人	0.2%	54 人	1.7%	3237 人 100.0%
医師@分かりやすい説明	1018 人	31.4%	1499 人	46.3%	589 人	18.2%	69 人	2.1%	15 人	0.5%	47 人	1.5%	3237 人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	899 人	27.8%	1437 人	44.4%	764 人	23.6%	80 人	2.5%	18 人	0.6%	39 人	1.2%	3237 人 100.0%



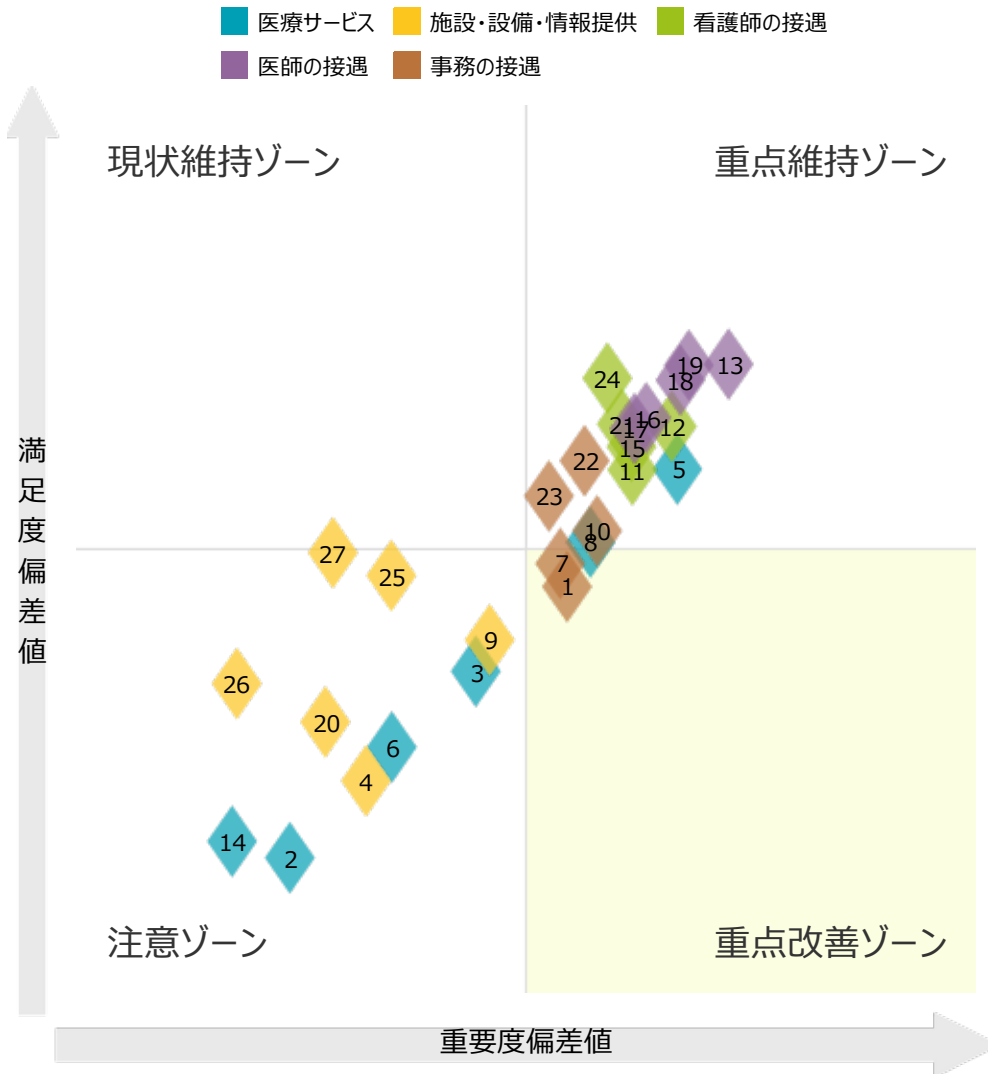
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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	635 人	19.6%	1546 人	47.8%	997 人	30.8%	14 人	0.4%	2 人	0.1%	43 人	1.3%	3237 人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	562 人	17.4%	1496 人	46.2%	1022 人	31.6%	89 人	2.7%	28 人	0.9%	40 人	1.2%	3237 人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	571 人	17.6%	1339 人	41.4%	1198 人	37.0%	39 人	1.2%	10 人	0.3%	80 人	2.5%	3237 人 100.0%
事務@分かりやすい説明	541 人	16.7%	1243 人	38.4%	1279 人	39.5%	59 人	1.8%	15 人	0.5%	100 人	3.1%	3237 人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	507 人	15.7%	1198 人	37.0%	1324 人	40.9%	89 人	2.7%	22 人	0.7%	97 人	3.0%	3237 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	事務@質問や相談のしやすさ	3.653	54.3
2	診察待ち時間	2.314	24.2
3	診療・予約時間への配慮	2.276	44.9
4	待合の雰囲気	2.266	32.7
5	納得して治療を受けた	2.145	67.4
6	プライバシー配慮	2.016	36.5
7	事務@分かりやすい説明	1.889	56.9
8	安全な医療サービス	1.868	59.2
9	診察室・検査室の雰囲気	1.726	48.4
10	事務@信頼・安心できる知識や技術	1.663	60.5
11	看護@質問や相談のしやすさ	0.789	67.3
12	看護@信頼・安心できる知識や技術	0.654	72.1
13	医師@信頼・安心できる知識や技術	0.463	79.0
14	会計待ち時間	0.074	26.0
15	看護@分かりやすい説明	0.053	69.9
16	医師@質問や相談のしやすさ	-0.376	73.0
17	医師@身だしなみ	-0.406	71.9
18	医師@言葉遣いや態度	-0.506	77.3
19	医師@分かりやすい説明	-0.702	78.9
20	情報提供の適切さ	-0.760	39.3
21	看護@身だしなみ	-0.927	72.4
22	事務@身だしなみ	-0.930	68.3
23	事務@言葉遣いや態度	-0.944	64.4
24	看護@言葉遣いや態度	-2.808	77.5
25	バリアフリー	-3.426	55.5
26	駐車場の利便性	-4.677	43.5
27	トイレ・洗面所	-6.275	58.1

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

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

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」「事務@言葉遣いや態度」

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

該当なし

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」「診療・予約時間への配慮」「プライバシー配慮」「会計待ち時間」

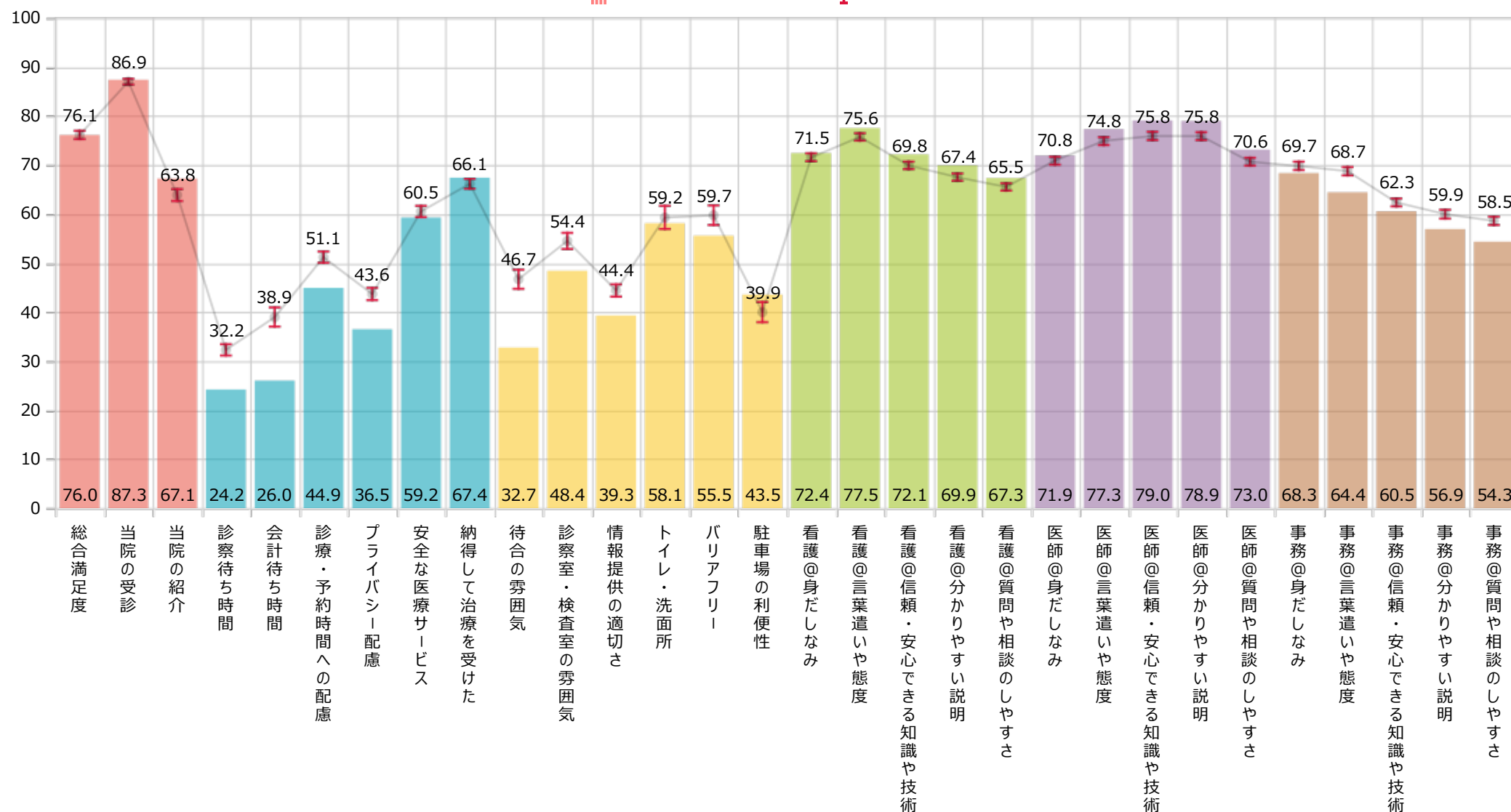
施設・設備・情報提供「待合の雰囲気」「診察室・検査室の雰囲気」「情報提供の適切さ」「バリアフリー」「駐車場の利便性」「トイレ・洗面所」

VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 60 病院で実施

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2023年4月11日 10:30:02 現在



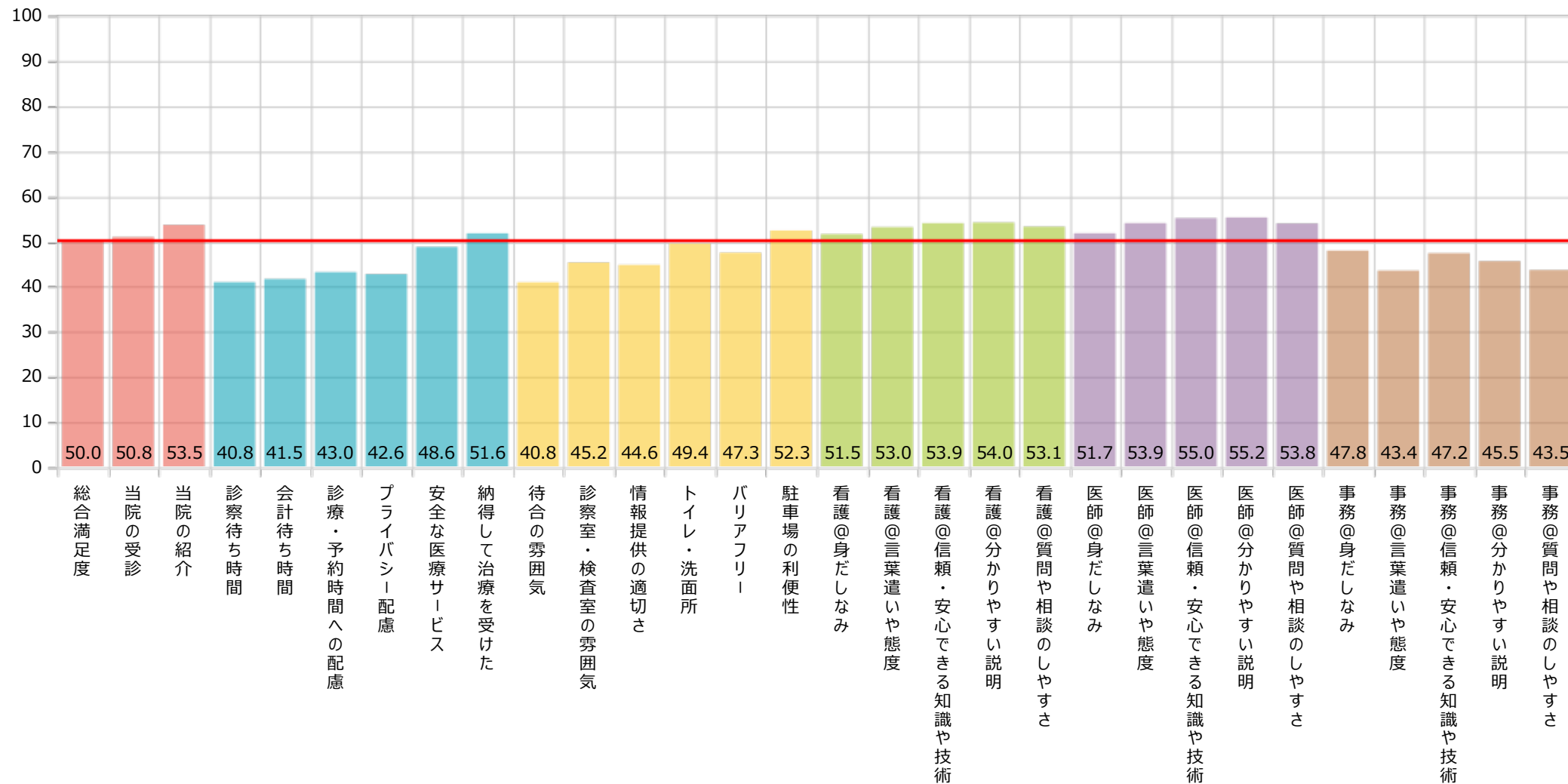
VI. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 60 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 2023年02月20日～2023年03月04日 ● 前回 2019年11月25日～2019年12月07日

