

外来患者さま 満足度調査

結果報告書（令和2年度）

令和3年2月

松戸市立総合医療センター

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

1	性別	-----	3
2	年齢	-----	3

III 調査結果の分析

1	診療科目	-----	4
2	当院の選択理由	-----	4
3	診察予約の有無	-----	5
4	診療科別診療待ち時間	-----	5
5	診療予約あり（診療待ち時間別）	-----	6
6	診療予約あり（診療科別）	-----	6
7	診療予約なし（診療待ち時間別）	-----	7
8	診療予約なし（診療科別）	-----	7
9	項目別満足度	-----	8
10	項目別満足度（他院との比較）	-----	9
11	診療科別調査結果 No1	-----	10
	診療科別調査結果 No2	-----	11

I 調査の概要

1 調査目的

より良い病院経営戦略を検討・立案する際の基本資料を得るため、外来患者さまの実態や当院への評価・満足度を把握し、今後の問題点を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・・・当院の外来患者さま

調査内容・・・別紙アンケートのとおり

調査方法・・・正面入口、1階外来、検査待合い、2階外来待合でアンケート用紙を配布。院内の回収箱かアンケート用紙に記載のQRコードから回答。

調査時期・・・令和2年12月7日～令和2年12月9日

調査数・・・配布数・・・800件

有効回収数・・・546件

有効回収率・・・68%

3 集計分析

日本医療機能評価機構 患者満足度・職員やりがい度活用支援に参加した病院との比較
(ベンチマーク対象者病院127病院、うち500床以上の39病院と比較)

当院独自の質問項目からの集計分析

満足度設問は「とても満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満」「とても不満」の5段階の満足度から満足度数を算出。

4 使用調査票

外来患者さま アンケート

当院では、来院された患者さまからご意見をお伺いし、アンケート調査を実施しています。ご協力いただきましたアンケートは、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ます。

お手数ではございますが、ご回答のほど、よろしくお願いいたします。

松戸市立総合医療センター 病院長 鳥谷博英

-----【ご回答にあたってのお願い】-----

- ・このアンケートは無記名です。
- ・このアンケート用紙またはQRコードからの回答が遅べます。
- ・ご回答は患者さまご本人をお願いします。ご本人が困難な場合は、ご家族の方がご回答ください。
- ・ご記入した用紙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。



QRコードでの
回答はこちらから

■来院日 月 日

■回答者

患者さま 患者さまのご家族 患者さまの知人 その他

■利用者の性別

男性 女性

■利用者の年齢

0～9歳 10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代 80代 90代以上

■診療科（本日の診療待ち時間は「」分、予約 あり・なし であった）

内科 総合診療科 消化器内科 循環器内科 脳神経内科 呼吸器内科
化学療法内科 外科 消化器外科 乳腺外科 整形外科 脳神経外科
心臓血管外科 呼吸器外科 形成外科 小児科 小児外科 小児泌尿科 小児心臓血管外科 小児脳神経外科 産婦人科 眼科 耳鼻いんこう科
泌尿器科 放射線治療科 皮膚科 歯科口腔外科 緩和ケア科

■松戸市立総合医療センターを選択された理由

いい医師がいるから 他院からの紹介 自宅や職場から近い 医療設備がよい 知人の紹介 ホームページを見て 病院広報誌「ペアレタ」を見て 救急搬送 その他

診察面

問1 診察までの待ち時間

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 （利用なし）

問2 診察時間

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 （利用なし）

問3 医師による診察・治療内容

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 （利用なし）

問4 痛みや症状を和らげる対応

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 （利用なし）

問5 精神的なケア（不安なく診察を終えることができましたか）

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 （利用なし）

問6 プライバシー保護の対応（プライバシーの配慮はされていませんか）

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 （利用なし）

問7 満足のいく診療をうけられましたか？

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 （利用なし）

接遇面

問8 医師との対話（言葉使いや態度など）

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 （利用なし）

問9 看護師（言葉使いや態度など）

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 （利用なし）

問12 その他のスタッフの対応（清掃員、警備員等の言葉使いや態度など）

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 （利用なし）

施設面

問13 安全面への配慮

（物などにぶつかることなく、安全に歩行することができましたか）

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 （利用なし）

問14 清掃状況（清掃が行き届いていましたか）

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 （利用なし）

問15 案内や掲示（わかりやすい案内掲示がされていましたか）

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 （利用なし）

■松戸市立総合医療センターを親しい方にもすすめようと思いますか？

すすめる まあまあすすめる どちらとも言えない あまりすすめない すすめない

■ご意見、ご要望（設備全般、室温等）お気づきの点がありましたら、自由にご記入ください。

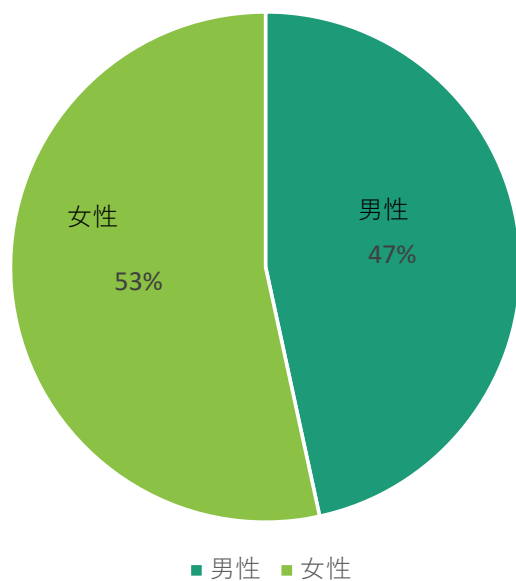
当院をご利用いただきありがとうございました。
アンケートのご協力ありがとうございました。

Ⅱ 調査対象者

1 性別

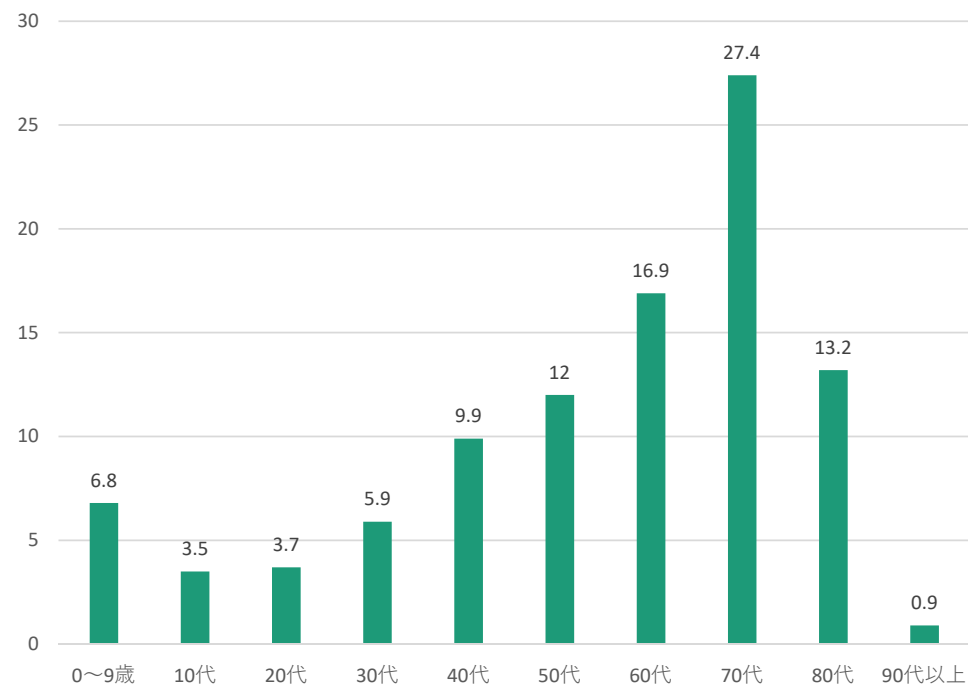
対象者の性別は、「男性」が49.1%、「女性」が50.9%で若干女性が多い。

有効回答者数：545名 男性：254名 女性：291名



2 年齢

対象者の平均年齢層は、70歳の割合が多く、全体の約30%を占める。次いで60代が16.9%、80代が13.2%であった。 有効回答者数：546名

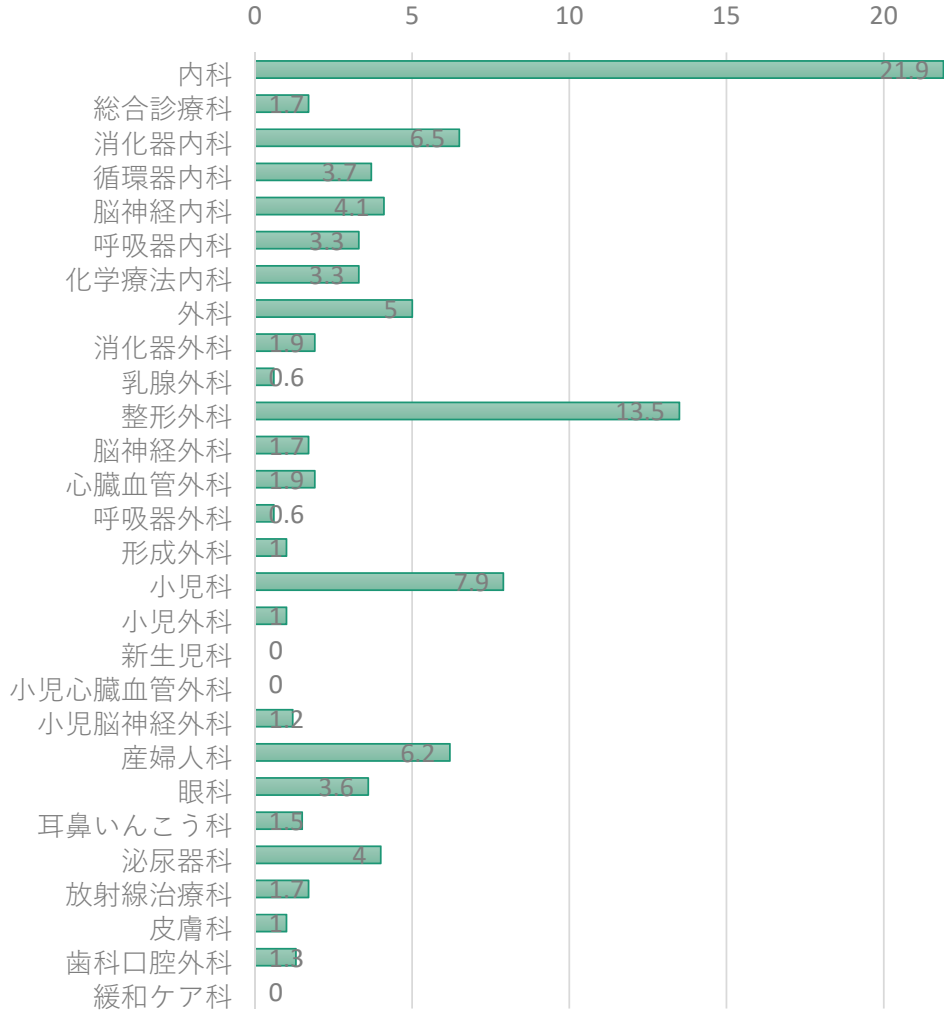


Ⅲ 調査結果の分析

1 診療科目 診療科別の患者割合は以下のとおりであった。

有効回答件数：520名

単位：%

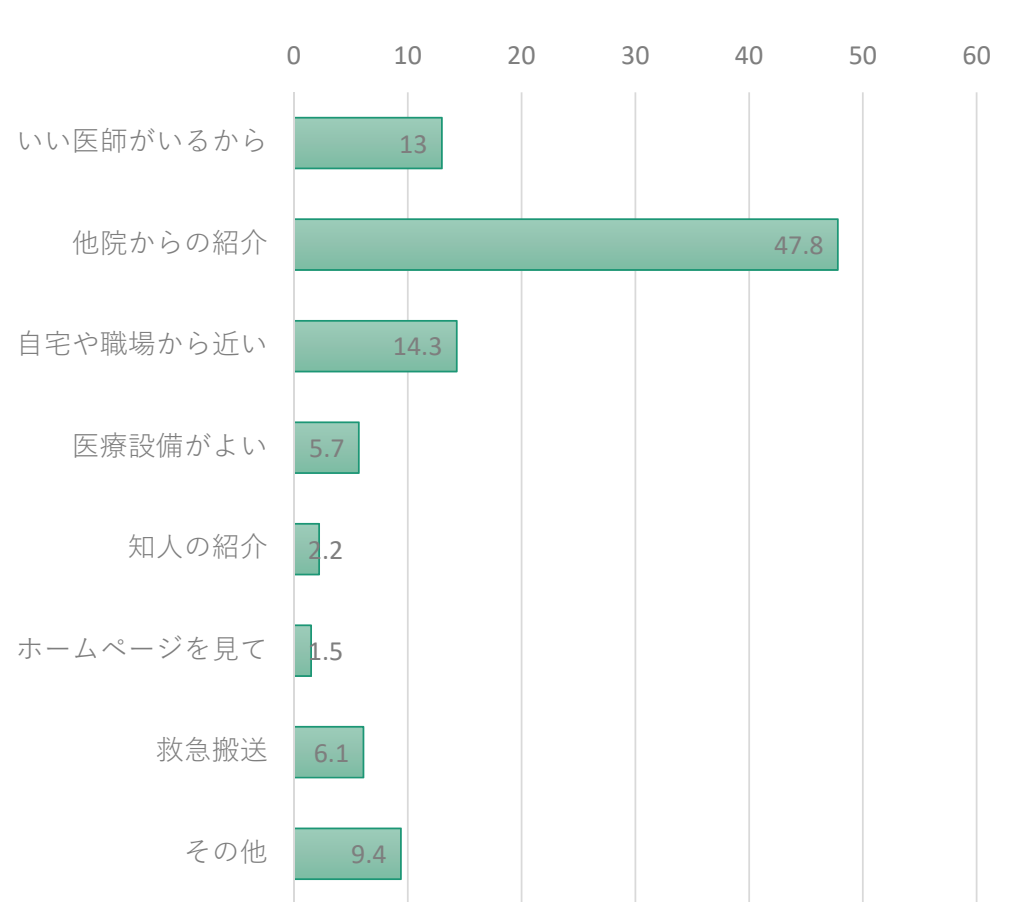


2 当院の選択理由

他院からの紹介が最も多く、47.8%。次いで自宅や職場から近いの14.3%、自宅や職場から近い14.3%となった。

有効回答件数：544名 複数選択可

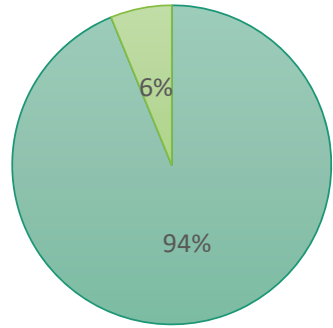
単位：%



3 診療予約の有無

診療予約のある人は94%、診療予約のない人は6%であった。

有効回答数：402名



■あり ■なし

4 診療科別診療待ち時間

診察待ち時間を診療科別に記した結果は下記のとおりであった。

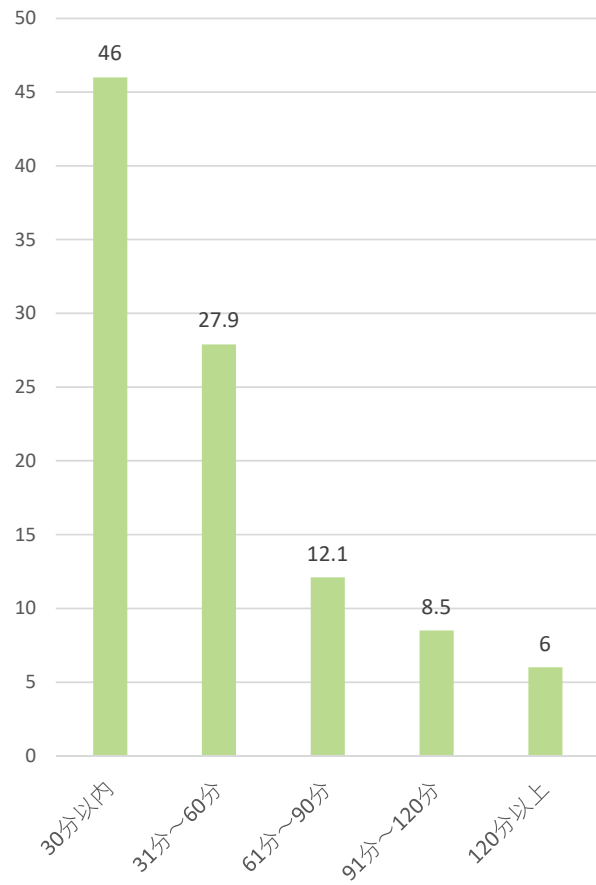
有効回答数：178名 単位：名

	内科	総合診療科	消化器内科	循環器内科	脳神経内科	呼吸器内科	化学療法内科	外科	消化器外科	乳腺外科	整形外科	脳神経外科	心臓血管外科	呼吸器外科	形成外科	小児科	小児外科	小児脳神経外科	産婦人科	眼科	耳鼻いんこう科	泌尿器科	放射線治療科	皮膚科	歯科口腔外科	血液内科	緩和ケア科	総計
30分以内	13	0	5	2	4	0	2	7	2	2	15	0	1	1	1	3	1	1	4	4	1	6	2	2	3	0	0	82
31分～60分	12	3	6	1	1	1	2	2	1	0	6	0	0	0	0	2	1	1	7	2	0	0	1	0	0	0	0	49
61分～90分	9	0	1	0	0	1	0	3	1	0	2	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	21
91分～120分	7	0	1	2	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
120分以上	6	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	11

5 診療予約あり（診療待ち時間別）

約70%の人が診療予約時間から60分以内の診療待ち時間であった。 有効回答数：166名

単位：%



6 診療予約あり（診療科別）

診察待ち時間を診療科別に記した結果は下記のとおりであった。

有効回答数：166名

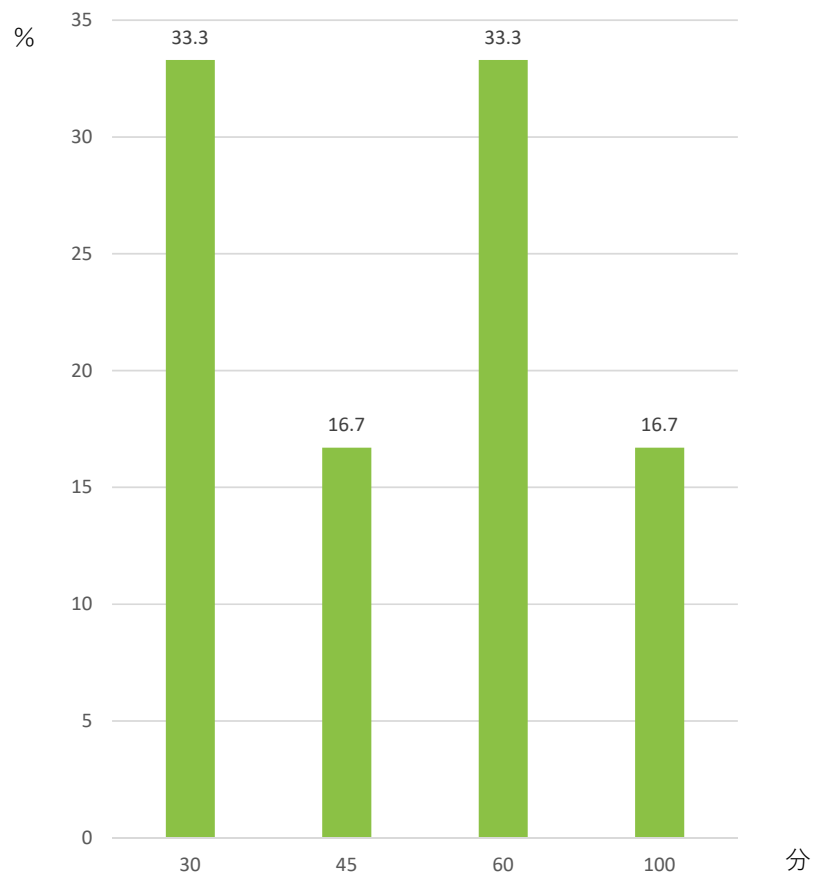
単位：名

	内科	総合診療科	消化器内科	循環器内科	脳神経内科	呼吸器内科	化学療法内科	外科	消化器外科	乳腺外科	整形外科	脳神経外科	心臓血管外科	呼吸器外科	形成外科	小児科	小児外科	小児脳神経外科	産婦人科	眼科	耳鼻いんこう科	泌尿器科	放射線治療科	皮膚科	歯科口腔外科	血液内科	緩和ケア科	総計
30分以内	12	0	4	2	4	0	2	7	2	2	14	0	1	1	1	2	1	1	4	4	1	5	1	2	3	0	0	76
31分~60分	12	0	6	1	1	1	2	2	1	0	6	0	0	0	0	2	1	1	7	2	0	0	1	0	0	0	0	46
61分~90分	8	0	1	0	0	1	0	3	1	0	2	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	20
91分~120分	7	0	1	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
120分以上	5	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	10

7 診療予約なし（診療待ち時間別）

約80%の人が診療予約時間から60分以内の診療待ち時間であった。

有効回答数：6名 単位：%



8 診療予約なし（診療科別）

診察待ち時間を診療科別に記した結果は下記のとおりであった。

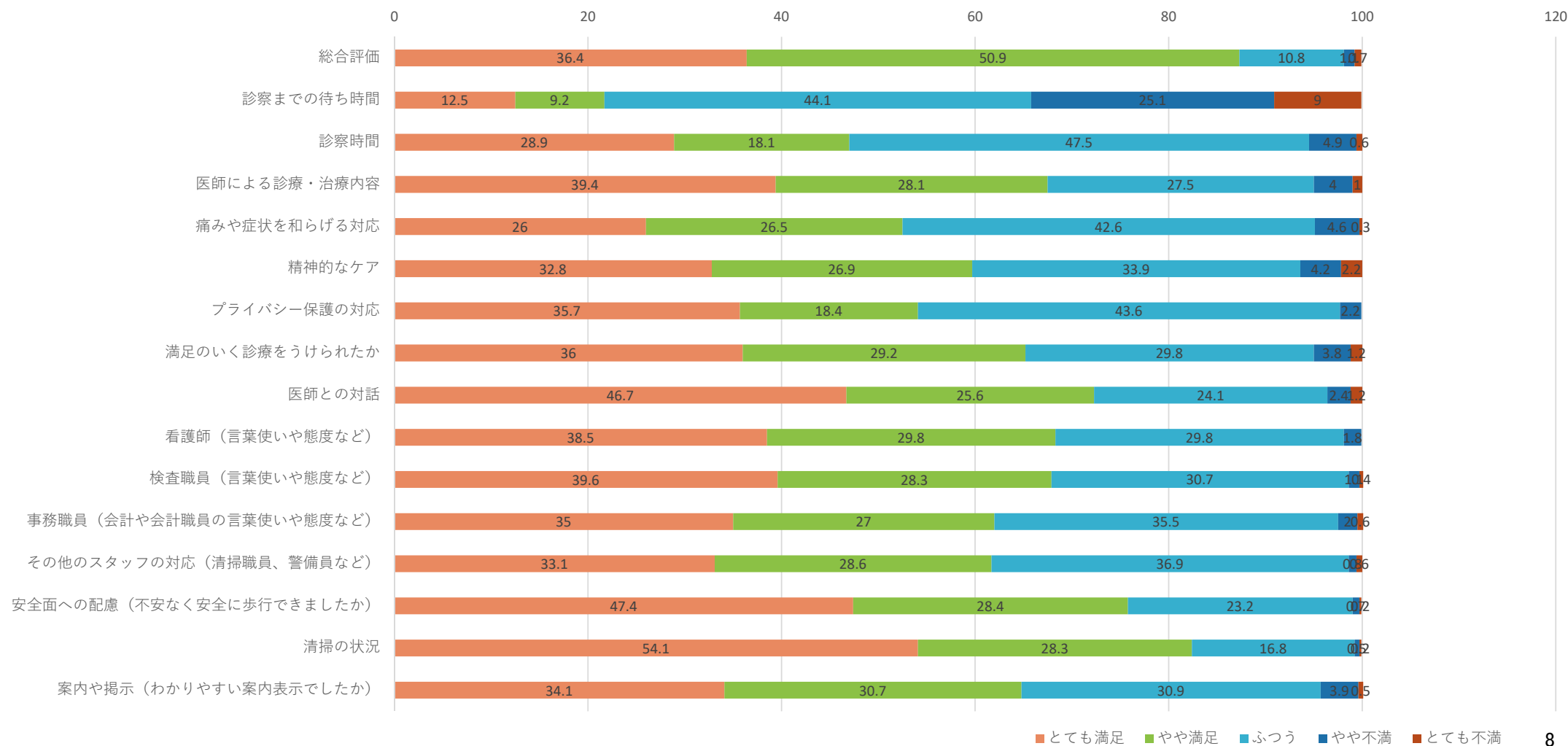
有効回答数：6名

待ち時間	診療科目	
30分	泌尿器科	小児科
60分	総合診療科	総合診療科
45分	総合診療科	
100分	整形外科	

9 項目別満足度

「とても満足」と最も満足度を得られた割合が多かった項目は、「清掃の状況」**54.1%**であった。次いで「安全面への配慮（不安なく安全に歩行できましたか）」、「医師との対話」に満足度を得られた。一方、最も満足度が得られなかった項目は、「診察までの待ち時間」であった。

単位：%



10 項目別満足度（他院との比較）

参加医療機関病院のうち、500床以上の病院と比較した結果は以下のとおりであった。おおむね他院の平均より上回る結果であり、特に「総合評価 87.3%」、では他院を上回る満足度を得ることができた。その一方、「診察までの待ち時間」は12.7ポイント、「診察時間」は8.6ポイント下回る結果となった。

単位：%



11 診療科別調査結果

№1

満足度70%以下を赤字で示した。項目別満足度が低かった「診察までの待ち時間」について、最も満足度が低かったのは、内科49%、次いで脳神経外科51.2%、泌尿器科52.6%であった。 単価：%

	診療科	内科	総合診療科	消化器内科	循環器内科	脳神経内科	呼吸器内科	化学療法内科	外科	消化器外科	乳腺外科	整形外科	脳神経外科	心臓血管外科	呼吸器外科
	男性	38.6	44.4	64.7	68.4	38.1	64.7	41.2	57.7	50	0	34.3	44.4	60	100
	女性	61.4	55.6	35.3	31.6	62	35.3	58.8	42.3	50	100	65.7	55.6	40	0
診察面	診察までの待ち時間	49	55.6	58.8	57.8	61.2	62.6	60	65.2	60	80	67	51.2	71.4	73.4
	診察時間	68.6	72.6	69.6	73.4	73.8	76.2	72.6	74.2	80	93.4	75	67.6	86.6	93.4
	医師による診療・治療内容	73.6	80	79.4	75.2	80	78.8	84	80.8	87.6	100	81.2	72.6	91.2	86.6
	痛みや症状を和らげる対応	68.4	76.6	75.4	75.8	73.4	87.2	72.8	78	77.6	100	75.8	70	86.6	80
	精神的なケア	71.2	77.6	70.8	73.8	78.8	82.8	73.8	77.2	77.6	100	74.8	74.2	90	86.6
	プライバシー保護の対応	76.4	77.6	72.4	69.4	75.2	83.4	70.6	82	77.6	100	77	77.6	93.4	80
	満足のいく診療をうけられたか	74.6	75	77.6	70	82.4	81.2	78.6	80	85	100	78.2	80	97.2	80
接遇面	医師との対話	78	85	78.2	81.2	85	82.6	85	85.8	88.8	100	82.4	86.6	91.2	80
	看護師（言葉使いや態度など）	77.6	80	75.6	77.6	84.2	82.6	83.8	86.4	80	100	80.6	77.8	93.4	80
	検査職員（言葉使いや態度など）	78.6	71.4	76.2	77.6	81.6	85	76	84.6	71.4	100	82.4	80	93.4	86.6
	事務職員（会計や会計職員の言葉使いや態度など）	75.8	75.6	75.8	74.2	77.6	81.2	77.4	85.2	77.8	100	78	86.6	80	73.4
	その他のスタッフの対応（清掃職員、警備員など）	73.4	62.8	75.4	78	73.8	84.4	71.6	90.6	85	100	76.8	80	88.6	70
施設面	安全面への配慮（安全に歩行できましたか）	82	80	78.6	81.6	76.4	88	81.6	90.6	92	93.4	83.6	91.4	94.2	70
	清掃の状況	85.8	82.8	80	86.6	84.8	90.6	85	93	88	100	85.4	94.2	100	80
	案内や掲示（わかりやすい案内表示でしたか）	75	71.4	71.2	78.4	80	82.6	76.6	81.2	84	93.4	77.4	80	94.2	60

11 診療科別調査結果 No2

単位：%

	診療科	形成外科	小児科	小児外科	新生児科	小児心臓血管外科	小児脳神経外科	産婦人科	眼科	耳鼻いんこう科	泌尿器科	放射線治療科	皮膚科	歯科口腔外科	緩和ケア科	血液内科
	男性	60	51.2	80	0	0	66.7	3.1	42.1	37.5	95.2	55.6	40	16.7	0	0
	女性	40	48.8	20	0	0	33.3	96.9	57.9	62.5	4.8	44.4	60	83.3	0	0
診察面	診察までの待ち時間	64	56.6	56	0	0	76.6	55.4	55.6	60	52.6	72.6	56	68.6	0	0
	診察時間	72	81	72	0	0	76.6	75.4	67.4	85	72.2	87.6	72	74.2	0	0
	医師による診療・治療内容	80	87	84	0	0	86.6	82.6	76.6	85	81.2	85	80	85.8	0	0
	痛みや症状を和らげる対応	60	81	68	0	0	76	73.6	71.2	77.2	78.2	65	72	73.4	0	0
	精神的なケア	68	83.4	80	0	0	76	84.6	80	80	80	82.6	72	80	0	0
	プライバシー保護の対応	72	80	70	0	0	76.6	83.4	69.4	82.6	73.8	88.6	80	85.8	0	0
	満足のいく診療をうけられたか	72	85.8	80	0	0	80	82.6	70	82.6	77.8	85.8	76	88.6	0	0
接遇面	医師との対話	80	89.2	76	0	0	86.6	87.4	76.6	87.6	86.6	90	80	85.8	0	0
	看護師（言葉使いや態度など）	72	83	80	0	0	73.4	83.6	83.2	82.6	84.2	90	84	85.8	0	0
	検査職員（言葉使いや態度など）	75	83.4	76	0	0	80	81	86.4	77.2	85	92.6	85	82.8	0	0
	事務職員（会計や会計職員の言葉使いや態度など）	72	82	84	0	0	86.6	77.4	76.8	80	83.2	90	84	80	0	0
	その他のスタッフの対応（清掃職員、警備員など）	80	85.8	80	0	0	86.6	80.8	82.2	82.8	82.6	80	100	76.6	0	0
施設面	安全面への配慮（く安全に歩行できましたか）	73.4	87.6	80	0	0	86.6	91.2	84	91.4	86.2	86.6	80	86.6	0	0
	清掃の状況	86.6	90.6	80	0	0	93.4	90.4	86.6	91.4	88.8	80	90	96.6	0	0
	案内や掲示（わかりやすい案内表示でしたか）	80	79.4	80	0	0	80	85.2	74.6	85.8	85	86.6	80	93.4	0	0