

令和4年度 患者満足度調査報告書
～外来～

【令和5年3月】

株式会社ニチイ学館

ニチイ 千葉支店

1.実施目的

千葉市立青葉病院 様が提供している医療サービスに対する、患者様のご要望・評価を把握し、医療サービスの更なる向上を図るとともに、運営の基礎資料として活用する。

2.実施期間

R5.1.16 ~ R5.1.20

(R3年度)
R3.11.15 ~ R3.11.19

3.対象

外来・・・調査期間に来院された患者様

4.回収数

回収数： 710 枚

(R3年度)
回収数： 667 枚
(内訳：紙624件/web43件)

5.言葉の定義

有効回答数・・・「無回答」を除いた回答数。

満足率・・・・・・回答数のうち「満足」「やや満足」と答えた人の割合。

満足度・・・・・・回答結果を数値化（満足：4点、やや満足：3点、やや不満：2点、不満：1点）した 値の平均。

D I 値・・・・・・D I 値とはディフュージョン・インデックス（Diffusion Index）の略です。

ある事柄に対して「満足」、「やや満足」の回答割合から、「不満」、「やや不満」の回答割合を引いた値。

6.留意点

- ・比率については、小数点第2位を四捨五入し、小数点第1位までを表示している。このため、その合計数値は100.0%とはならない場合がある。
- ・時間（診察待ち時間、会計待ち時間）の記載について、データのクリーニングを行っている。
例）「10～20分」→20分、「60分以上」→60分、「10分？」→10分、「0.5」→30分 など

I. 調査結果

調査結果① カテゴリ別の満足率

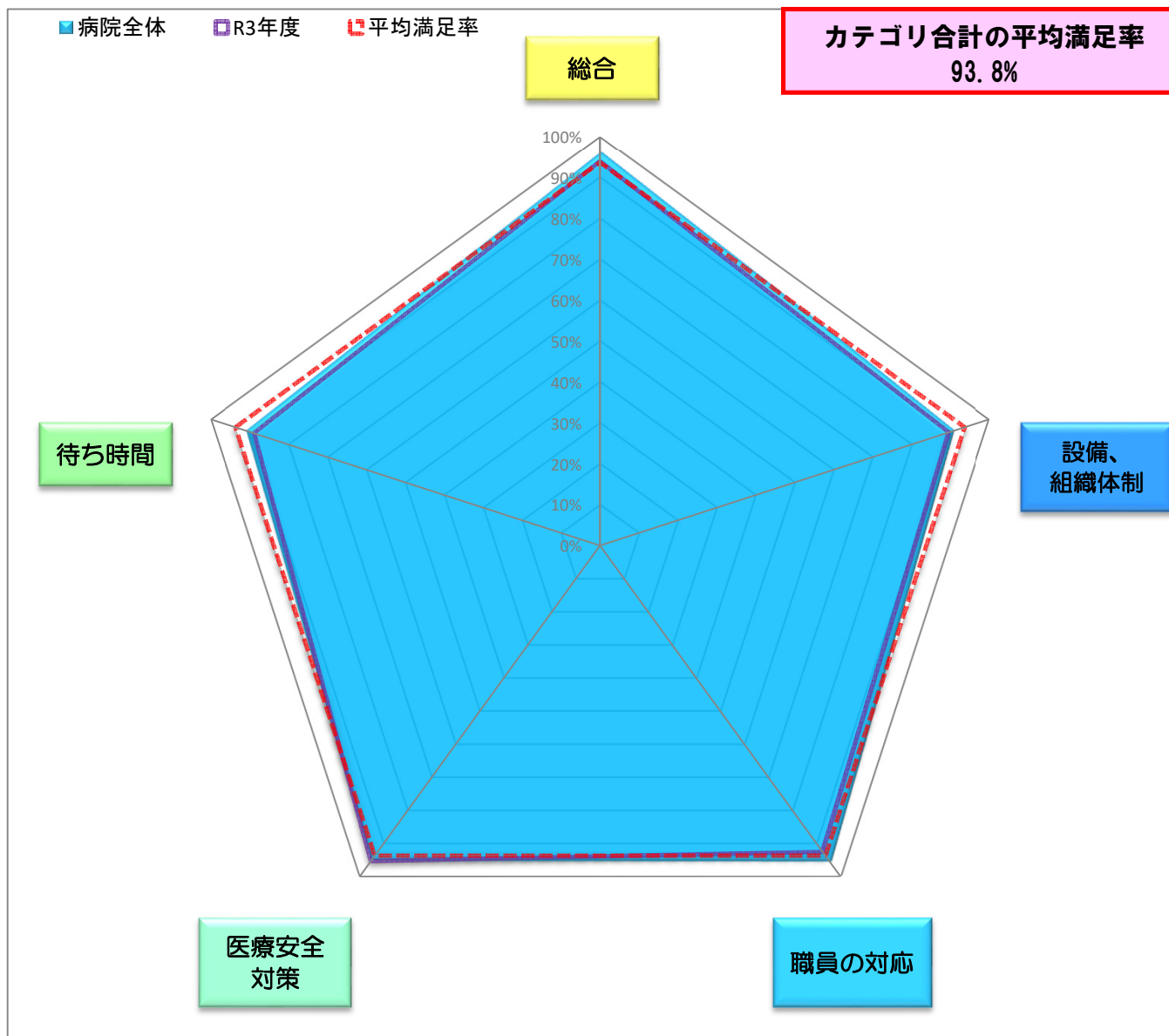
病院全体

●調査結果 - 満足率

各カテゴリ毎合計の「満足」、「やや満足」と答えた回答数の割合を表示しています。

カテゴリ合計の満足率	
総合 前回 (R3年度) 前回差異	96.3% (94.1%) ↗ +2.2%
設備、組織体制 前回 (R3年度) 前回差異	91.1% (89.7%) ↗ +1.4%
職員の対応 前回 (R3年度) 前回差異	95.5% (92.6%) ↗ +2.9%
医療安全対策 前回 (R3年度) 前回差異	95.3% (95.4%) ↘ ▲0.1%
待ち時間 前回 (R3年度) 前回差異	90.9% (89.0%) ↗ +1.9%

集計対象者数	710人
【R3年度】集計対象者数	667人



※平均満足率・・・カテゴリ毎合計の満足率の平均(93.8%)

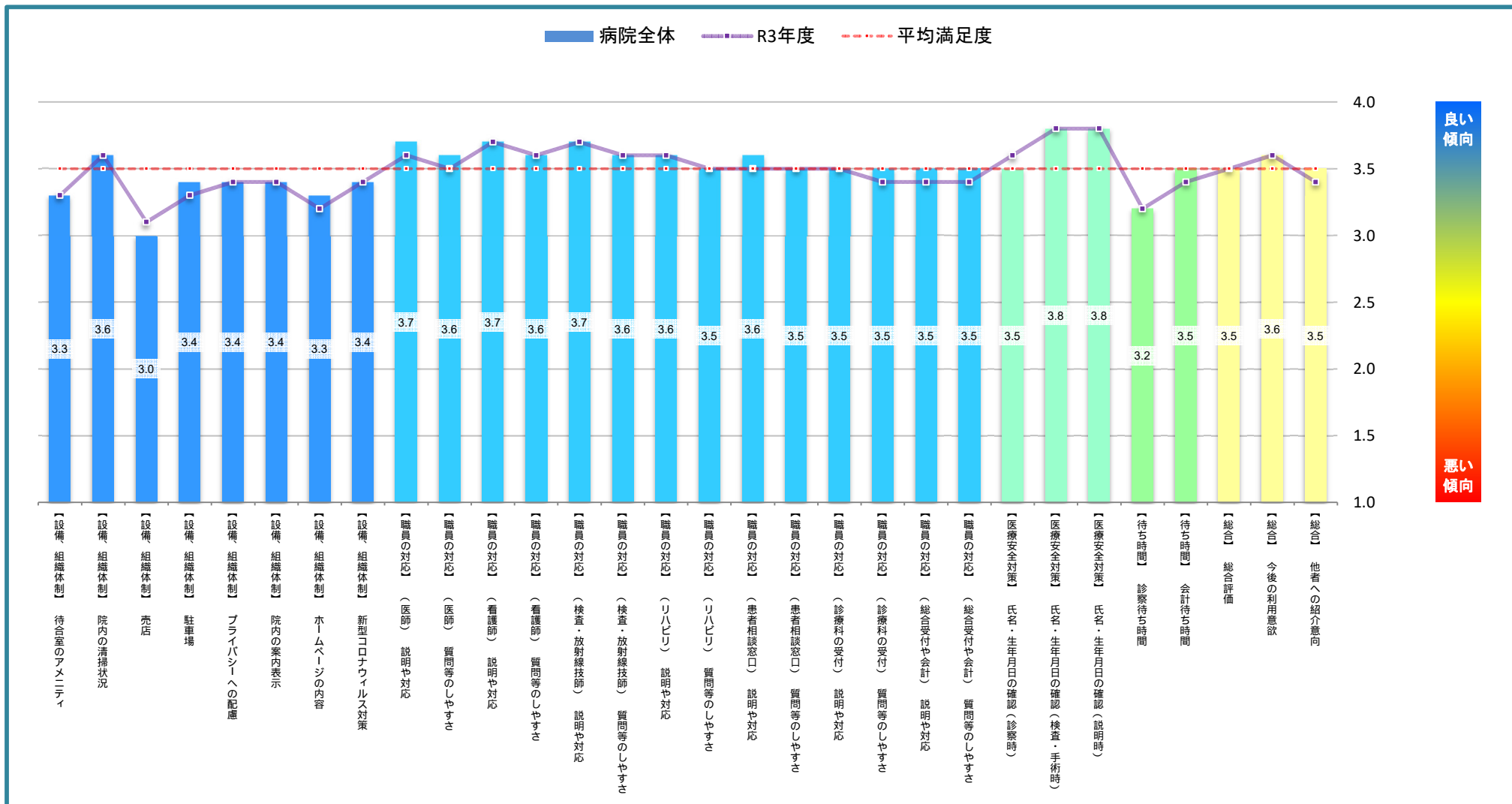
調査結果② 満足度

病院全体

各設問の平均満足度
3.5

●調査結果 - 満足度

回答結果を数値化（満足：4点、やや満足：3点、やや不満：2点、不満：1点）した平均点を表示しています。



※平均満足度・・・設問毎の満足度の平均(3.5)

調査結果③ 結果一覧（設備、組織体制～職員の対応）

病院全体

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	有効回答数	病院全体		R3年度		前回差異			
	4点	3点	2点	1点			満足率	満足度	満足率	満足度	満足率	満足度		
	4点	3点	2点	1点										
待合室のアメニティ(イス、テレビなど)はいかがでしたか	269	328	45	8	60	650	91.8%	3.3	90.0%	3.3	↔	1.8%	→	-
院内(待合室、診察室など)の清掃状況はいかがでしたか	389	258	14	1	48	662	97.7%	3.6	97.3%	3.6	↔	0.4%	→	-
売店はいかがでしたか	157	254	89	24	186	524	78.4%	3.0	77.7%	3.1	↔	0.7%	↘	▲0.1
駐車場の広さ・使いやすさはいかがでしたか	273	255	56	5	121	589	89.6%	3.4	87.8%	3.3	↔	1.8%	↔	0.1
プライバシーへの配慮はいかがでしたか	336	270	39	5	60	650	93.2%	3.4	90.3%	3.4	↔	2.9%	→	-
院内の案内表示のわかりやすさはいかがでしたか	301	291	60	5	53	657	90.1%	3.4	92.0%	3.4	↘	▲1.9%	→	-
病院のホームページの情報提供の内容はいかがでしたか	187	267	38	4	214	496	91.5%	3.3	89.6%	3.2	↔	1.9%	↔	0.1
新型コロナウイルス感染症対策はいかがでしたか	296	300	32	6	76	634	94.0%	3.4	90.4%	3.4	↔	3.6%	→	-
設備、組織体制 合計	2,208	2,223	373	58	818	4,862	91.1%	3.4	89.7%	3.3	↔	1.4%	↔	0.1
(医師) 説明や対応	472	142	27	6	63	647	94.9%	3.7	93.7%	3.6	↔	1.2%	↔	0.1
(医師) 質問や相談をしやすい雰囲気	323	115	24	7	241	469	93.4%	3.6	90.1%	3.5	↔	3.3%	↔	0.1
(看護師) 説明や対応	423	186	13	2	86	624	97.6%	3.7	95.8%	3.7	↔	1.8%	→	-
(看護師) 質問や相談をしやすい雰囲気	282	140	12	2	274	436	96.8%	3.6	94.4%	3.6	↔	2.4%	→	-
(検査技師・放射線技師) 説明や対応	359	171	3	-	177	533	99.4%	3.7	97.8%	3.7	↔	1.6%	→	-
(検査技師・放射線技師) 質問や相談をしやすい雰囲気	241	131	4	-	334	376	98.9%	3.6	96.7%	3.6	↔	2.2%	→	-
(リハビリ職員) 説明や対応	153	99	5	1	452	258	97.7%	3.6	95.9%	3.6	↔	1.8%	→	-
(リハビリ職員) 質問や相談をしやすい雰囲気	111	78	4	1	516	194	97.4%	3.5	94.0%	3.5	↔	3.4%	→	-
(患者相談窓口職員) 説明や対応	240	141	12	1	316	394	96.7%	3.6	93.5%	3.5	↔	3.2%	↔	0.1
(患者相談窓口職員) 質問や相談をしやすい雰囲気	160	109	9	1	431	279	96.4%	3.5	94.0%	3.5	↔	2.4%	→	-
(診療科の受付職員) 説明や対応	374	200	33	9	94	616	93.2%	3.5	89.3%	3.5	↔	3.9%	→	-
(診療科の受付職員) 質問や相談をしやすい雰囲気	248	142	32	9	279	431	90.5%	3.5	86.0%	3.4	↔	4.5%	↔	0.1
(総合受付職員や会計職員) 説明や対応	381	213	29	8	79	631	94.1%	3.5	90.2%	3.4	↔	3.9%	↔	0.1
(総合受付職員や会計職員) 質問や相談をしやすい雰囲気	247	161	22	9	271	439	92.9%	3.5	87.8%	3.4	↑	5.1%	↔	0.1
職員の対応 合計	4,014	2,028	229	56	3,613	6,327	95.5%	3.6	92.6%	3.5	↔	2.9%	↔	0.1

有効回答数・・・「無回答」を除く回答数の合計

満足率・・・回答数計のうち、「満足」、「やや満足」と答えた数の割合。

満足度・・・各設問の回答項目を数値化(満足:4点、やや満足:3点、やや不満:2点、不満:1点)した値の平均(合計点数を有効回答数で割った値)

調査結果③ 結果一覧（医療安全対策～総合）

病院全体

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	有効回答数	病院全体		R3年度		前回差異	
	4点	3点	2点	1点			満足率	満足度	満足率	満足度	満足率	満足度
	診察の際に、氏名と生年月日を確認されましたか	442	130	1			50	87	623	91.8%	3.5	91.6%
検査や手術の際に氏名と生年月日を確認されましたか	485	53	-	14	158	552	97.5%	3.8	98.0%	3.8	↘ ▲0.5%	→ -
説明（検査や手術など）の際に氏名と生年月日を確認されましたか	456	41	-	15	198	512	97.1%	3.8	97.2%	3.8	↘ ▲0.1%	→ -
医療安全対策 合計	1,383	224	1	79	443	1,687	95.3%	3.7	95.4%	3.7	↘ ▲0.1%	→ -
診察前の待ち時間はいかがでしたか	247	296	73	17	77	633	85.8%	3.2	85.4%	3.2	↗ 0.4%	→ -
会計の待ち時間はいかがでしたか	279	254	15	3	159	551	96.7%	3.5	93.0%	3.4	↗ 3.7%	↗ 0.1
待ち時間 合計	526	550	88	20	236	1,184	90.9%	3.3	89.0%	3.3	↗ 1.9%	→ -
当院について総合的にどう思いますか	332	290	15	3	70	640	97.2%	3.5	95.7%	3.5	↗ 1.5%	→ -
当院をまた利用したいと思いますか	378	238	16	3	75	635	97.0%	3.6	95.2%	3.6	↗ 1.8%	→ -
家族や友人が病気になったときに、当院を勧めたいと思いますか	340	257	26	8	79	631	94.6%	3.5	91.2%	3.4	↗ 3.4%	↗ 0.1
総合 合計	1,050	785	57	14	224	1,906	96.3%	3.5	94.1%	3.5	↗ 2.2%	→ -

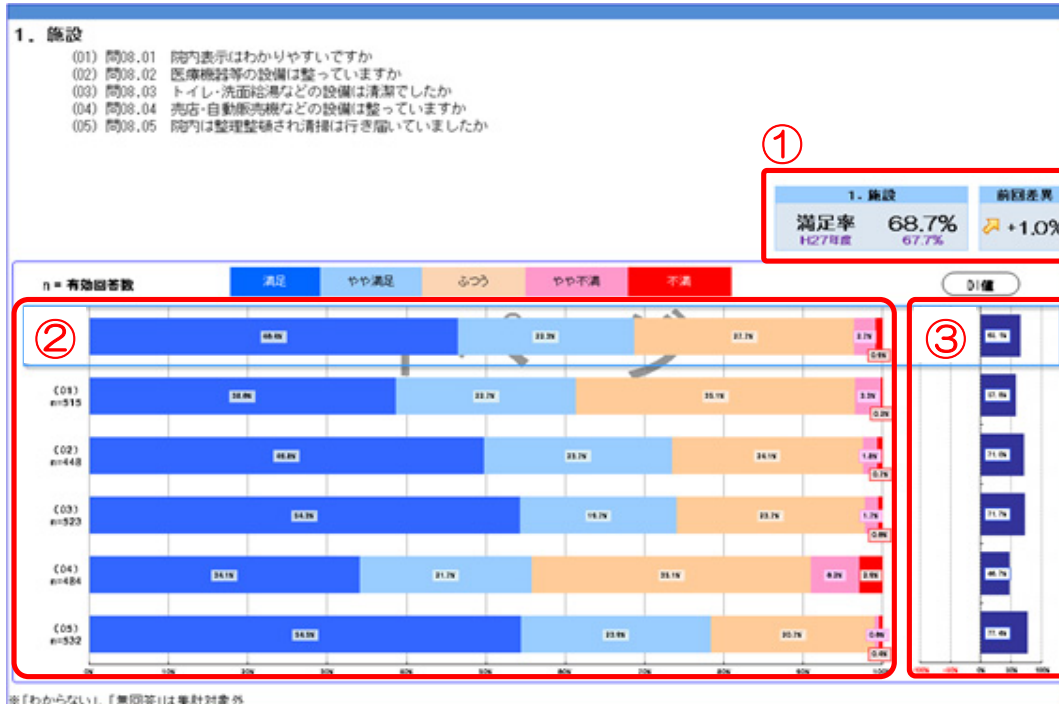
有効回答数・・・「無回答」を除く回答数の合計

満足率・・・回答数計のうち、「満足」、「やや満足」と答えた数の割合。

満足度・・・各設問の回答項目を数値化（満足：4点、やや満足：3点、やや不満：2点、不満：1点）した値の平均（合計点数を有効回答数で割った値）

Ⅱ. 調査結果（詳細）

<調査結果（詳細）の見方>



①満足率

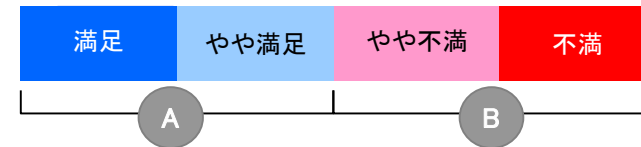
カテゴリ合計の「満足」、「やや満足」と回答された割合。

②各設問の回答比率

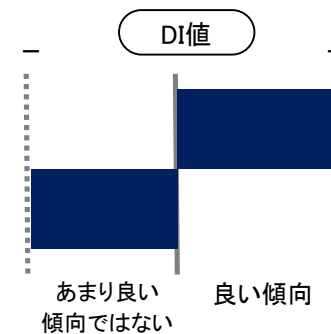
各設問の回答者数の割合を表示させています。

③DI値

DI値とはディフュージョン・インデックス(Diffusion Index)の略です。ある事柄に対して「満足」、「やや満足」の回答割合から、「不満」、「やや不満」の回答割合を引いた値。



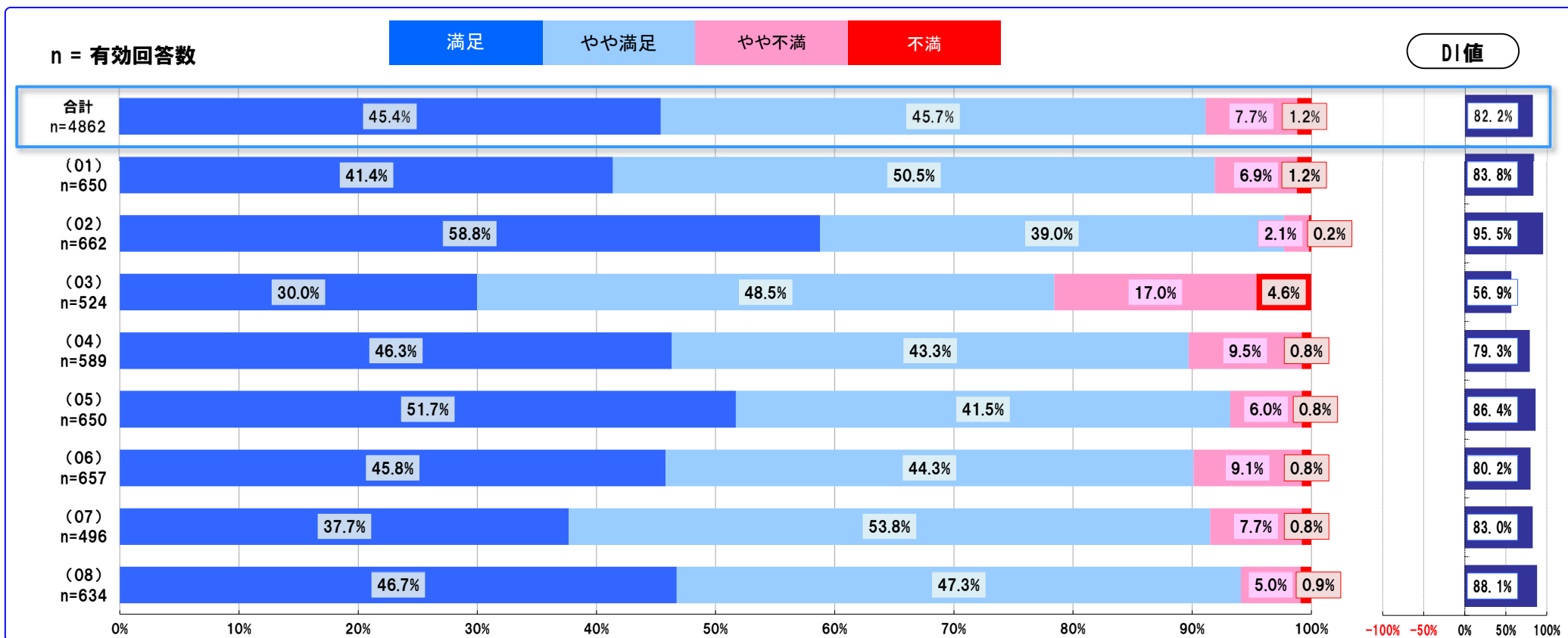
DI値はA-Bで求められます。



1. 設備、組織体制

- (01) 待合室のアメニティ（イス、テレビなど）はいかがでしたか
- (02) 院内（待合室、診察室など）の清掃状況はいかがでしたか
- (03) 売店はいかがでしたか
- (04) 駐車場の広さ・使いやすさはいかがでしたか
- (05) プライバシーへの配慮はいかがでしたか
- (06) 院内の案内表示のわかりやすさはいかがでしたか
- (07) 病院のホームページの情報提供の内容はいかがでしたか
- (08) 新型コロナウイルス感染症対策はいかがでしたか

1. 設備、組織体制		前回差異
満足率	91.1%	↗ 1.4%
R3年度	89.7%	

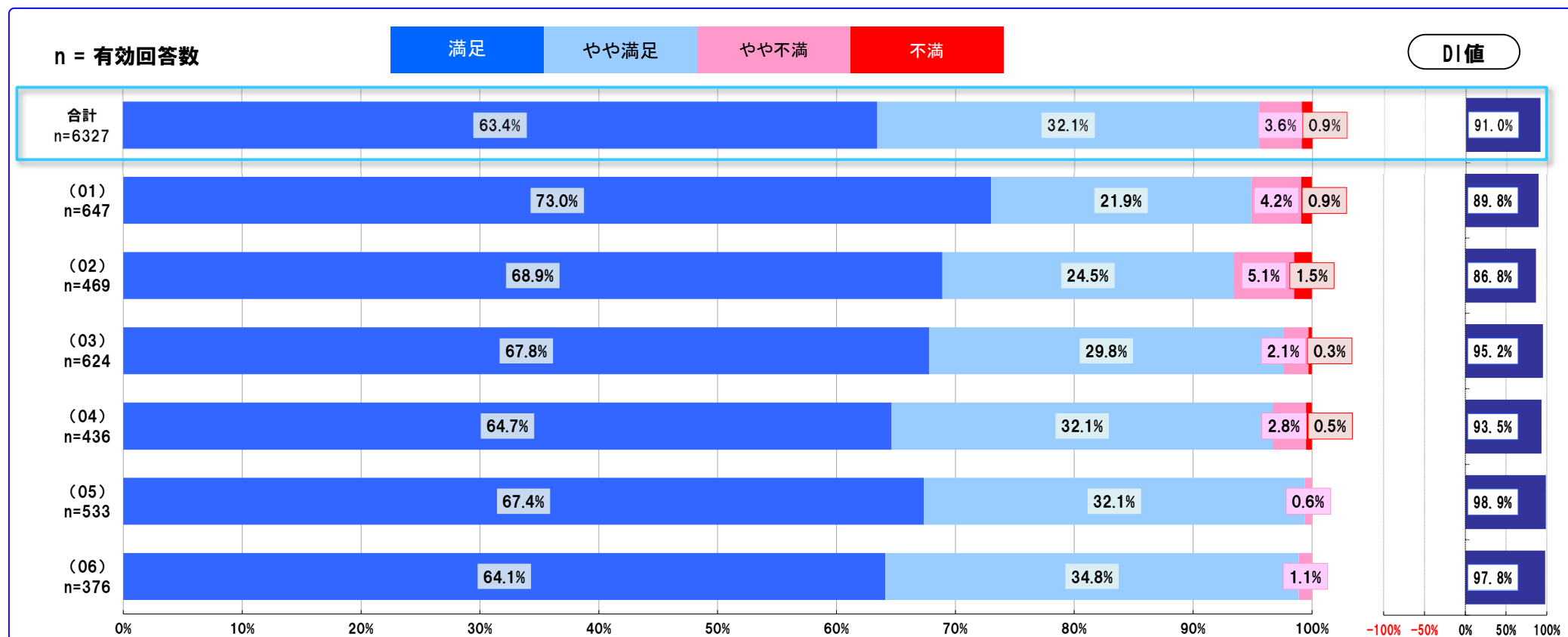


※「無回答」は集計対象外

2. 職員の対応

- (01) (医師) 説明や対応
- (02) (医師) 質問や相談をしやすい雰囲気
- (03) (看護師) 説明や対応
- (04) (看護師) 質問や相談をしやすい雰囲気
- (05) (検査技師・放射線技師) 説明や対応
- (06) (検査技師・放射線技師) 質問や相談をしやすい雰囲気

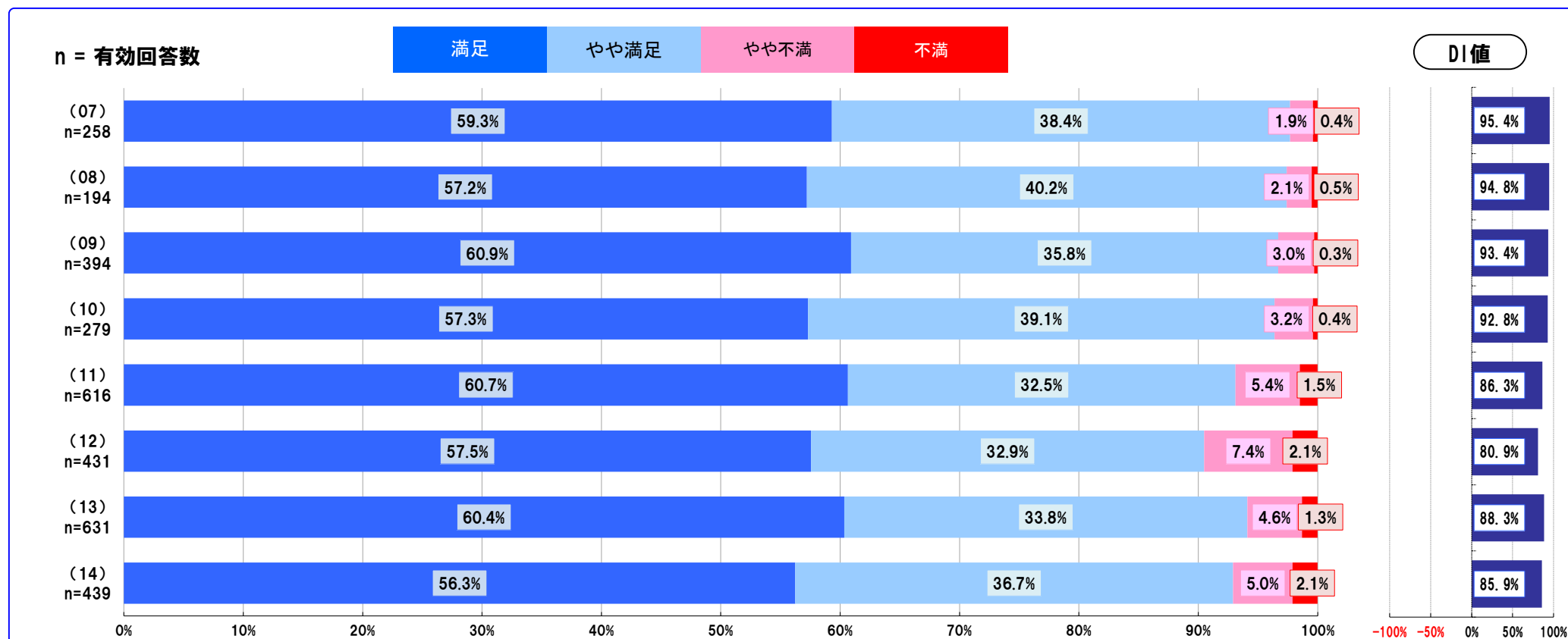
2. 職員の対応		前回差異
満足率	95.5%	↗ 2.9%
R3年度	92.6%	



※「無回答」は集計対象外

2. 職員の対応

- (07) (リハビリ職員) 説明や対応
- (08) (リハビリ職員) 質問や相談をしやすい雰囲気
- (09) (患者相談窓口職員) 説明や対応
- (10) (患者相談窓口職員) 質問や相談をしやすい雰囲気
- (11) (診療科の受付職員) 説明や対応
- (12) (診療科の受付職員) 質問や相談をしやすい雰囲気
- (13) (総合受付職員や会計職員) 説明や対応
- (14) (総合受付職員や会計職員) 質問や相談をしやすい雰囲気

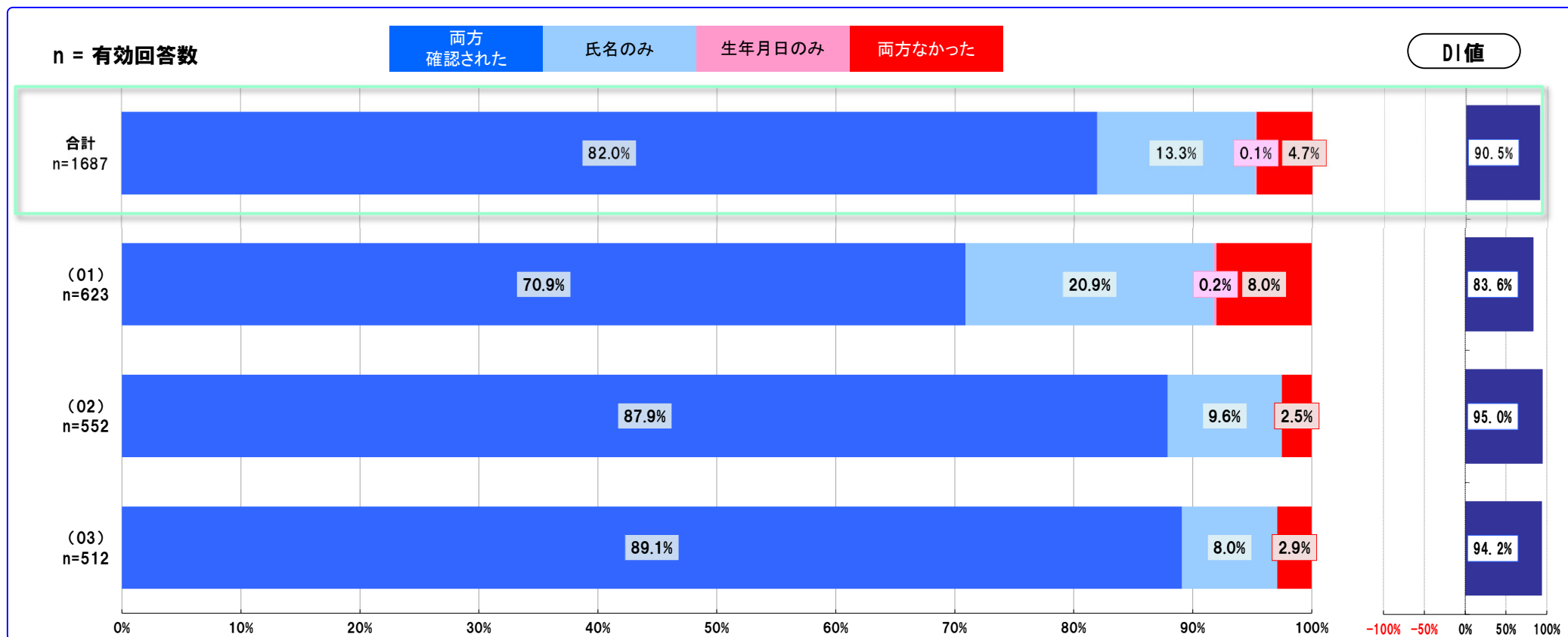


※「無回答」は集計対象外

3. 医療安全対策

- (01) 診察の際に、氏名と生年月日を確認されましたか
- (02) 検査や手術の際に氏名と生年月日を確認されましたか
- (03) 説明（検査や手術など）の際に氏名と生年月日を確認されましたか

3. 医療安全対策		前回差異
満足率	95.3%	👉 -0.1%
R3年度	95.4%	

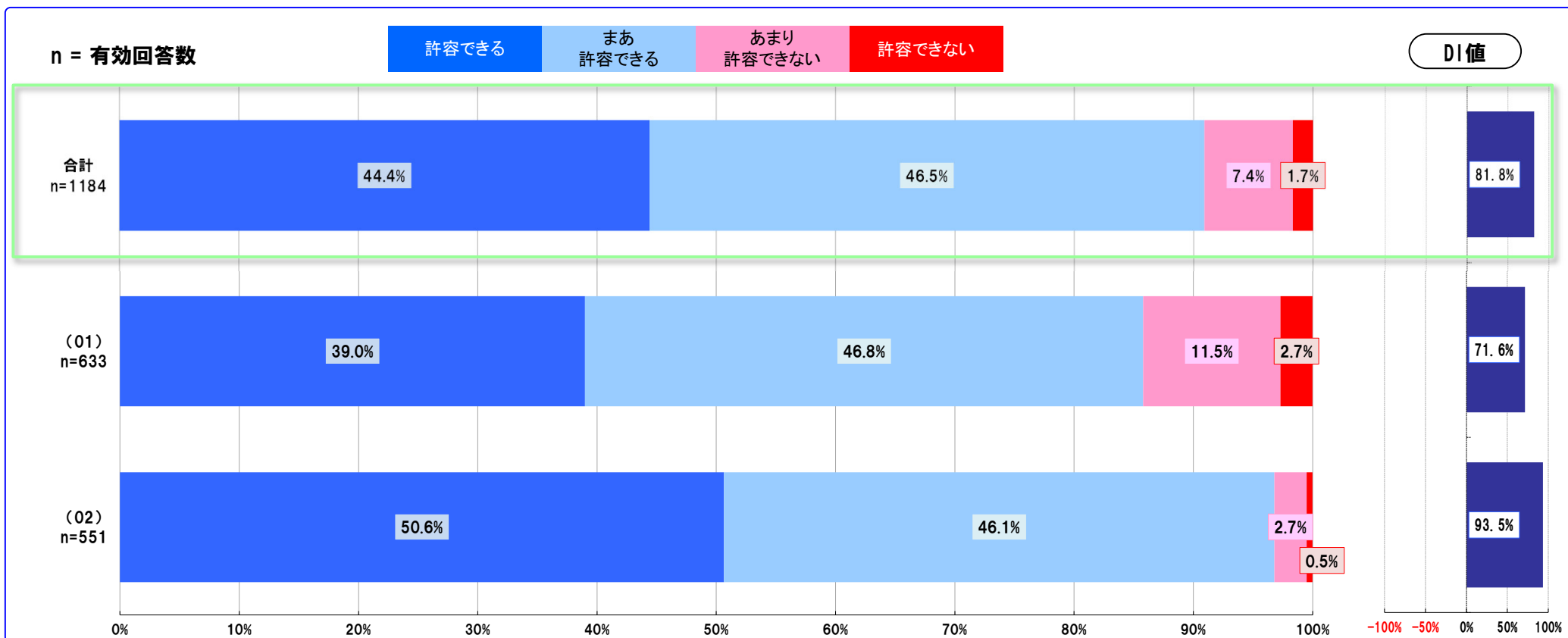


※「無回答」は集計対象外

4. 待ち時間

- (01) 診察前の待ち時間はいかがでしたか
- (02) 会計の待ち時間はいかがでしたか

4. 待ち時間		前回差異
満足率 R3年度	90.9% 89.0%	↗ 1.9%

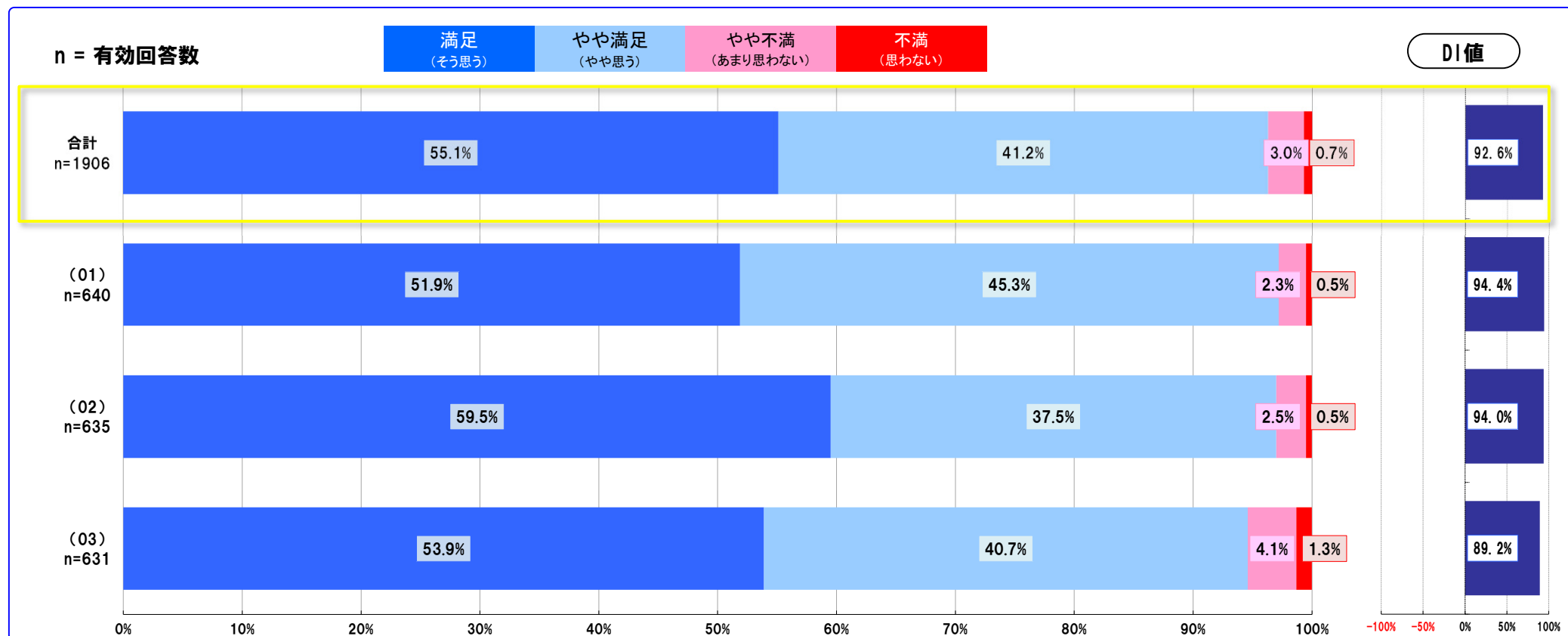


※「無回答」は集計対象外

5. 総合

- (01) 当院について総合的にどう思いますか
- (02) 当院をまた利用したいと思いますか
- (03) 家族や友人が病気になったときに、当院を勧めたいと思いますか

5. 総合		前回差異
満足率 R3年度	96.3% 94.1%	↗ +2.2%



※「無回答」は集計対象外

Ⅲ. 待ち時間

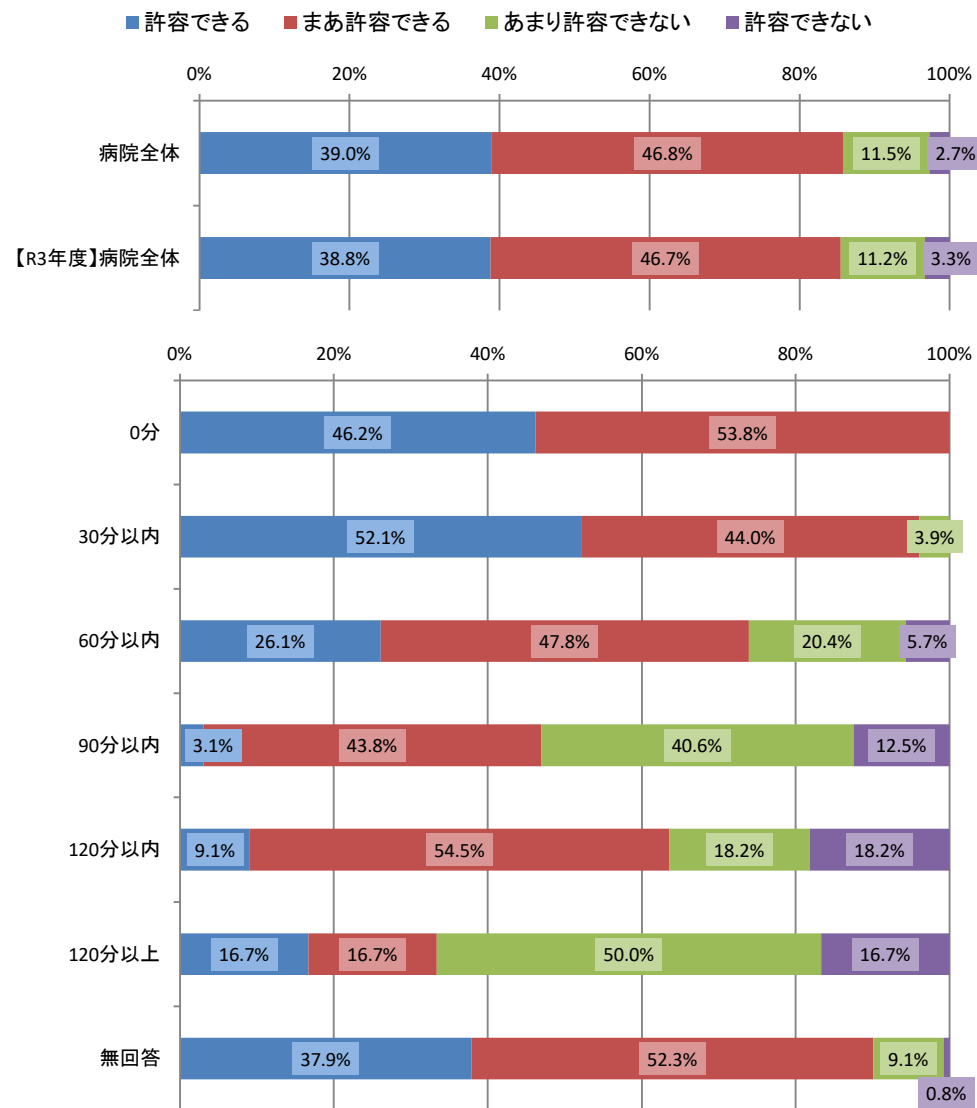
① 「診察待ち時間」×「診察待ち時間の満足度」

診察待ち時間の満足度

	許容できる	まあ許容できる	あまり許容できない	許容できない	無回答	有効回答数
病院全体	247	296	73	17	77	633
【R3年度】病院全体	221	266	64	19	97	570

診察待ち時間	許容できる	まあ許容できる	あまり許容できない	許容できない	無回答	有効回答数
0分	6	7	-	-	-	13
30分以内	147	124	11	-	2	282
60分以内	41	75	32	9	6	157
90分以内	1	14	13	4	2	32
120分以内	1	6	2	2	-	11
120分以上	1	1	3	1	-	6
無回答	50	69	12	1	67	132

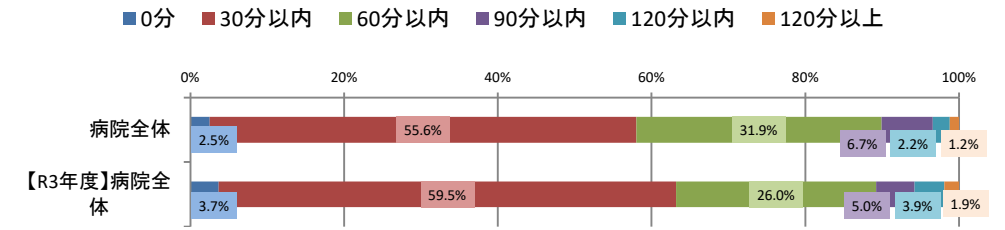
※有効回答数・・・「無回答」を除く
 ※診察待ち時間がマイナスで入力されているデータは0分として集計しております。



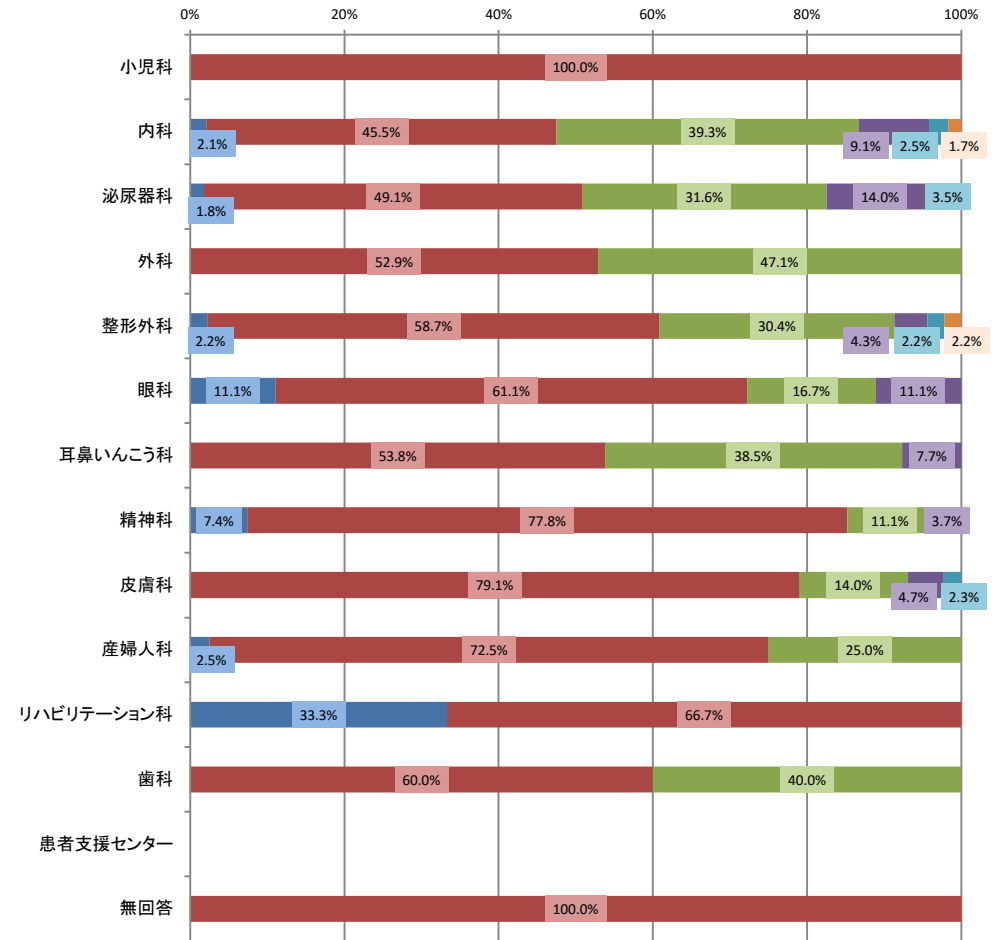
診察待ち時間(平均)	36.8分
【R3年度】診察待ち時間(平均)	37.6分

②「診療科目（複数回答可）」×「診察待ち時間」

	診察待ち時間							有効回答数	平均待ち時間
	0分	30分以内	60分以内	90分以内	120分以内	120分以上	無回答		
病院全体	13	284	163	34	11	6	199	511	36.8分
【R3年度】病院全体	17	275	120	23	18	9	205	462	37.6分



診療科目	0分	30分以内	60分以内	90分以内	120分以内	120分以上	無回答	有効回答数	平均待ち時間
小児科	-	4	-	-	-	-	-	4	13.8分
内科	5	110	95	22	6	4	93	242	42.7分
泌尿器科	1	28	18	8	2	-	27	57	43.3分
外科	-	9	8	-	-	-	9	17	33.4分
整形外科	2	54	28	4	2	2	42	92	37.9分
眼科	2	11	3	2	-	-	6	18	29.7分
耳鼻いんこう科	-	7	5	1	-	-	5	13	30.4分
精神科	2	21	3	1	-	-	6	27	17.1分
皮膚科	-	34	6	2	1	-	14	43	29.0分
産婦人科	1	29	10	-	-	-	8	40	25.2分
リハビリテーション科	1	2	-	-	-	-	2	3	15.0分
歯科	-	3	2	-	-	-	-	5	34.0分
患者支援センター	-	-	-	-	-	-	-	-	-
無回答	-	2	-	-	-	-	3	2	20.0分



※有効回答数・・・「無回答」を除く

※複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。（病院全体件数とは異なります。）

※平均待ち時間を降順に並び替えております。

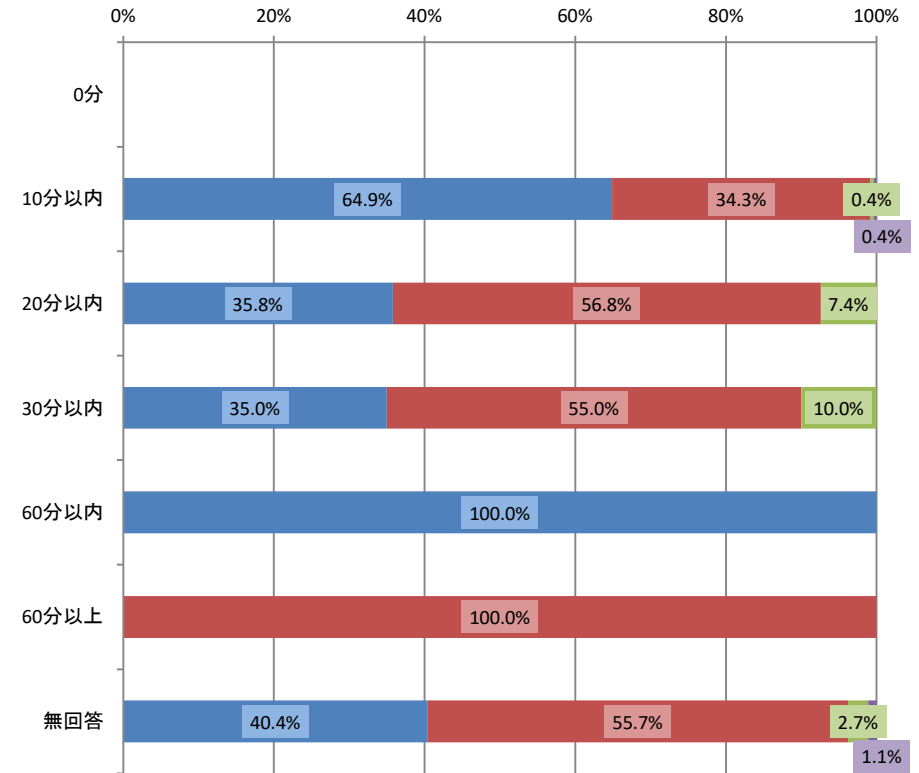
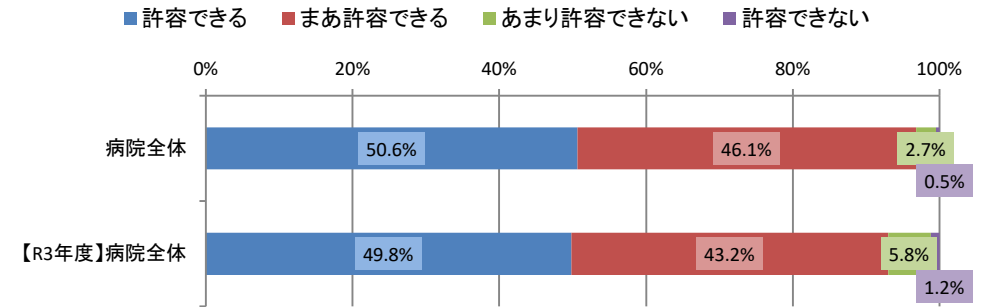
③ 「会計待ち時間」×「会計待ち時間の満足度」

会計待ち時間の満足度

	許容できる	まあ許容できる	あまり許容できない	許容できない	無回答	有効回答数
病院全体	279	254	15	3	159	551
【R3年度】病院全体	248	215	29	6	169	498

会計待ち時間	許容できる	まあ許容できる	あまり許容できない	許容できない	無回答	有効回答数
0分	-	-	-	-	-	-
10分以内	163	86	1	1	11	251
20分以内	34	54	7	-	7	95
30分以内	7	11	2	-	3	20
60分以内	1	-	-	-	3	1
60分以上	-	1	-	-	1	1
無回答	74	102	5	2	134	183

※有効回答数・・・「無回答」を除く



会計待ち時間(平均)	12.6分
【R3年度】会計待ち時間(平均)	12.6分

IV. 当院の印象に関して

「年齢」×「当院の印象（複数回答）」

当院の印象(複数回答)

年齢	当院の印象(複数回答)														有効 回答数	回答 対象者数
	高度医療	研究的な	忙しそう	素朴な	気軽な	親しみの持てる	日常的な	落ち着く	一般的な病院	特色のある病院	高齢者向け	リハビリ	無回答			
15歳以下	3	3	6	-	-	6	1	6	5	1	1	2	3	34	22	
16～19歳	1	-	5	-	-	3	1	-	2	-	3	-	1	15	11	
20歳代	7	2	6	1	1	10	4	6	10	2	3	-	3	52	30	
30歳代	7	1	13	7	6	9	6	7	17	1	1	-	5	75	46	
40歳代	18	5	22	9	9	25	8	18	25	5	4	-	11	148	84	
50歳代	31	6	32	6	17	31	18	20	39	5	4	-	7	209	110	
60歳代	30	11	24	8	23	41	17	32	32	6	7	3	16	234	123	
70歳代	44	7	38	10	36	55	17	38	43	9	22	6	23	325	169	
80歳以上	23	6	34	5	16	33	13	16	33	14	11	2	25	206	114	
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	
合計	164	41	180	46	108	213	85	143	206	43	56	13	95	1,298	710	
比率(%)	23.1%	5.8%	25.4%	6.5%	15.2%	30.0%	12.0%	20.1%	29.0%	6.1%	7.9%	1.8%	13.4%			
【R3年度】合計	176	39	192	45	115	196	72	115	203	38	54	14	105	1,259	667	
【R3年度】比率(%)	26.4%	5.8%	28.8%	6.7%	17.2%	29.4%	10.8%	17.2%	30.4%	5.7%	8.1%	2.1%	15.7%			

※有効回答数：無回答を除く ※比率は回答数÷回答対象者数で算出

