外来患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：2024年度　外来患者満足度調査（2024年10月29日～2024年10月30日）

国立大学法人

東京科学大学病院

medinet,inc.
病院アンケートサービス

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

2024年10月29日～2024年10月30日

調査日数

2

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

調査対象者数

1500

回収数

1398

回収率

93.2%

有効回答数

1358

有効回答率

97.1%

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

2024年10月29日～2024年10月30日

調査日数

2

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

調査対象者数

1000

回収数

703

回収率

70.3%

有効回答数

693

有効回答率

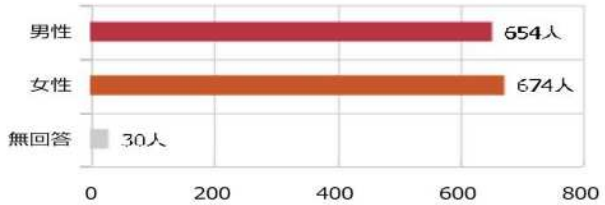
98.6%

III. 属性調査 1 / 7　（医）

性別

「女性」674 人、「男性」654 人 で「女性」が多いです。

選択肢	回答数（人）	構成比
男性	654	48.2%
女性	674	49.6%
無回答	30	2.2%
合計	1358	100.0%

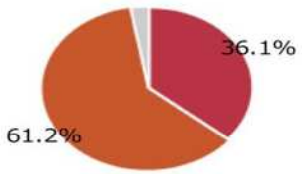


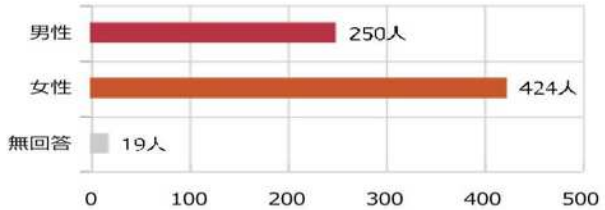
III. 属性調査 1 / 7　（歯）

性別

「女性」424 人、「男性」250 人 で「女性」が多いです。

選択肢	回答数（人）	構成比
男性	250	36.1%
女性	424	61.2%
無回答	19	2.7%
合計	693	100.0%



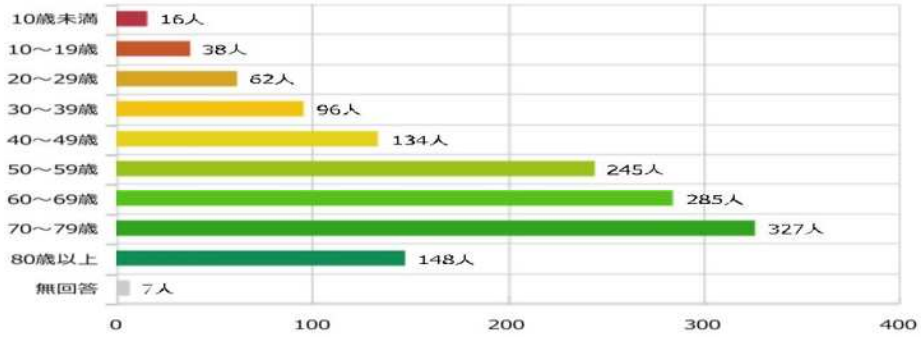


III. 属性調査 2 / 7　（医）

年齢

「70～79歳」が 327 人 と最も多いです。次いで「60～69歳」285 人 、「50～59歳」245 人 となっています。最も少ないのは「10歳未満」の 16 人 です。

選択肢	回答数（人）	構成比
10歳未満	16	1.2%
10～19歳	38	2.8%
20～29歳	62	4.6%
30～39歳	96	7.1%
40～49歳	134	9.9%
50～59歳	245	18.0%
60～69歳	285	21.0%
70～79歳	327	24.1%
80歳以上	148	10.9%
無回答	7	0.5%
合計	1358	100.0%

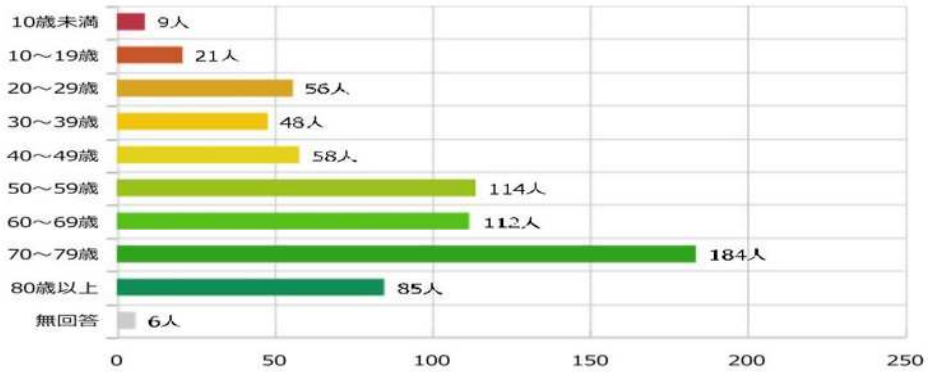


III. 属性調査 2 / 7　（歯）

年齢

「70～79歳」が 184 人 と最も多いです。次いで「50～59歳」114 人 、「60～69歳」112 人 となっています。最も少ないのは「10歳未満」の 9 人 です。

選択肢	回答数（人）	構成比
10歳未満	9	1.3%
10～19歳	21	3.0%
20～29歳	56	8.1%
30～39歳	48	6.9%
40～49歳	58	8.4%
50～59歳	114	16.5%
60～69歳	112	16.2%
70～79歳	184	26.6%
80歳以上	85	12.3%
無回答	6	0.9%
合計	693	100.0%

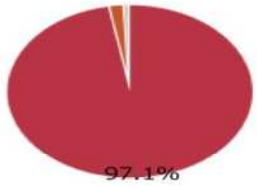


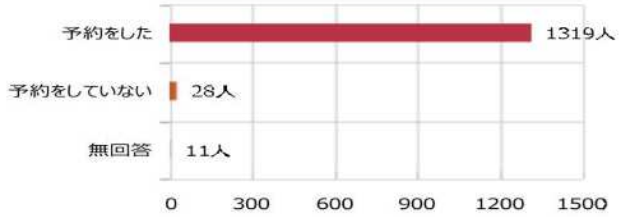
III. 属性調査 3 / 7　（医）

本日の受診予約

「予約をした」1319 人、「予約をしていない」28 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	1319	97.1%
予約をしていない	28	2.1%
無回答	11	0.8%
合計	1358	100.0%



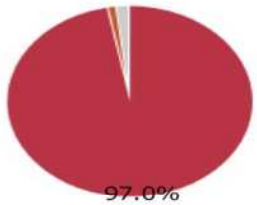


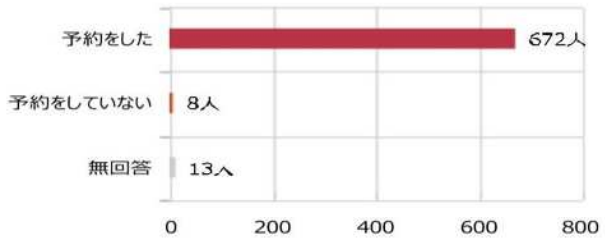
III. 属性調査 3 / 7　（歯）

本日の受診予約

「予約をした」672 人、「予約をしていない」8 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	672	97.0%
予約をしていない	8	1.2%
無回答	13	1.9%
合計	693	100.0%



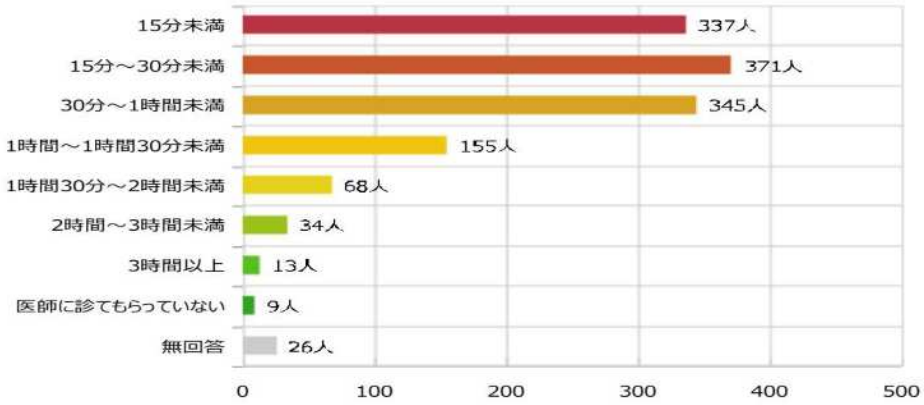


III. 属性調査 4 / 7　（医）

本日の診察待ち時間

「15分～30分未満」が 371 人 と最も多いです。次いで「30分～1時間未満」 345 人 、「15分未満」 337 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 9 人 です。

選択肢	回答数（人）	構成比
15分未満	337	24.8%
15分～30分未満	371	27.3%
30分～1時間未満	345	25.4%
1時間～1時間30分未満	155	11.4%
1時間30分～2時間未満	68	5.0%
2時間～3時間未満	34	2.5%
3時間以上	13	1.0%
医師に診てもらっていない	9	0.7%
無回答	26	1.9%
合計	1358	100.0%

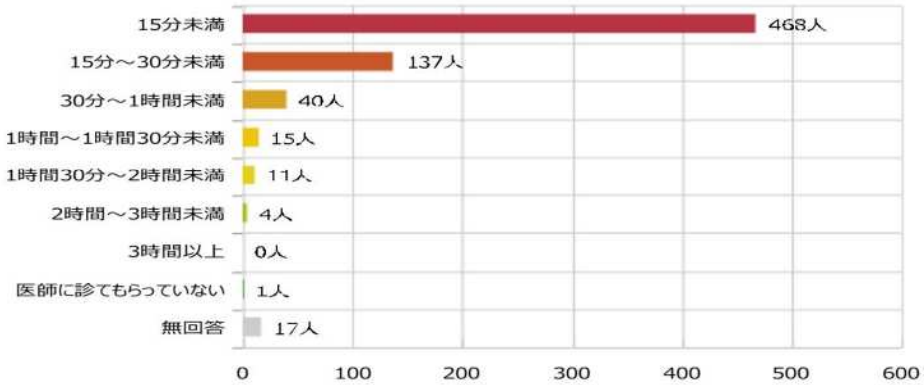


III. 属性調査 4 / 7　（歯）

本日の診察待ち時間

「15分未満」が 468 人 と最も多いです。次いで「15分～30分未満」 137 人 、「30分～1時間未満」 40 人 となっています。最も少ないのは「3時間以上」の 0 人 です。

選択肢	回答数（人）	構成比
15分未満	468	67.5%
15分～30分未満	137	19.8%
30分～1時間未満	40	5.8%
1時間～1時間30分未満	15	2.2%
1時間30分～2時間未満	11	1.6%
2時間～3時間未満	4	0.6%
3時間以上	0	0.0%
医師に診てもらっていない	1	0.1%
無回答	17	2.5%
合計	693	100.0%

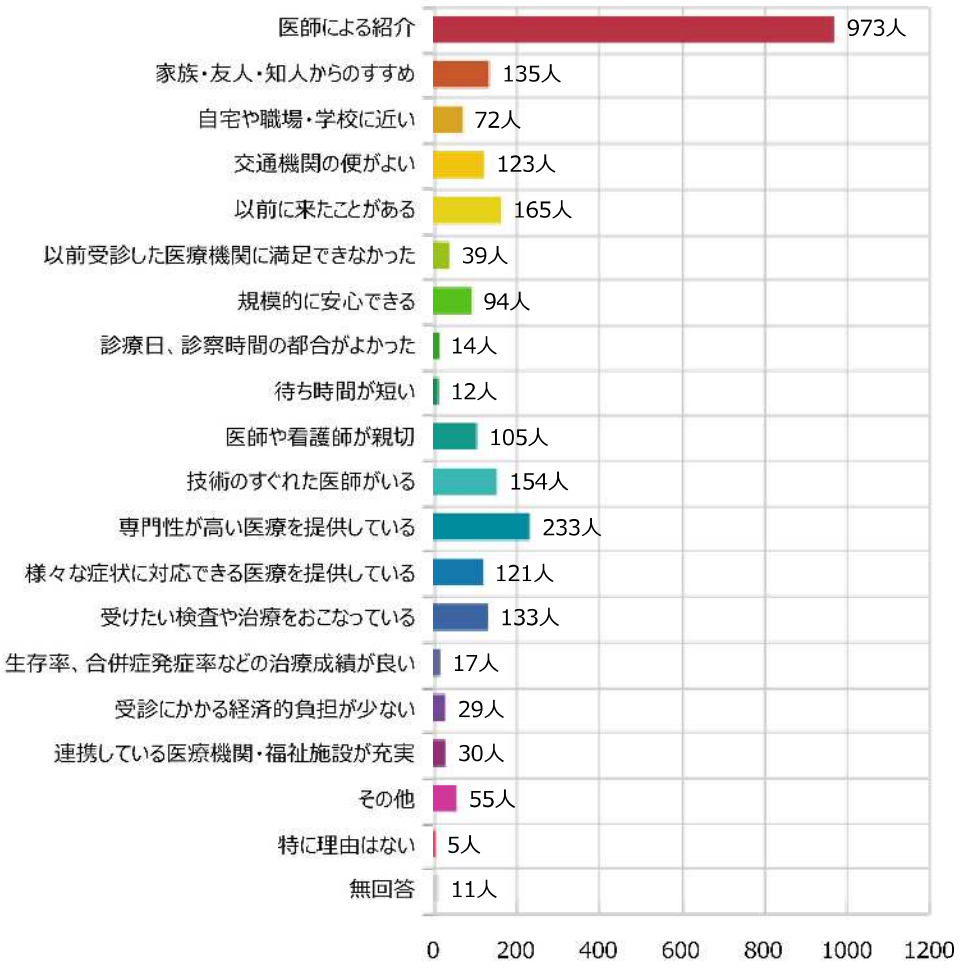


III. 属性調査 7 / 7　　（医）

複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 973 人 と最も多いです。次いで「専門性が高い医療を提供している」233 人 、「以前に来たことがある」165 人 となっています。最も少ないのは「特に理由はない」の 5 人 です。

選択肢	回答数
医師による紹介	973
家族・友人・知人からのすすめ	135
自宅や職場・学校に近い	72
交通機関の便がよい	123
以前に来たことがある	165
以前受診した医療機関に満足できなかった	39
規模的に安心できる	94
診療日、診察時間の都合がよかった	14
待ち時間が短い	12
医師や看護師が親切	105
技術のすぐれた医師がいる	154
専門性が高い医療を提供している	233
様々な症状に対応できる医療を提供している	121
受けたい検査や治療をおこなっている	133
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	17
受診にかかる経済的負担が少ない	29
連携している医療機関・福祉施設が充実	30
その他	55
特に理由はない	5
無回答	11

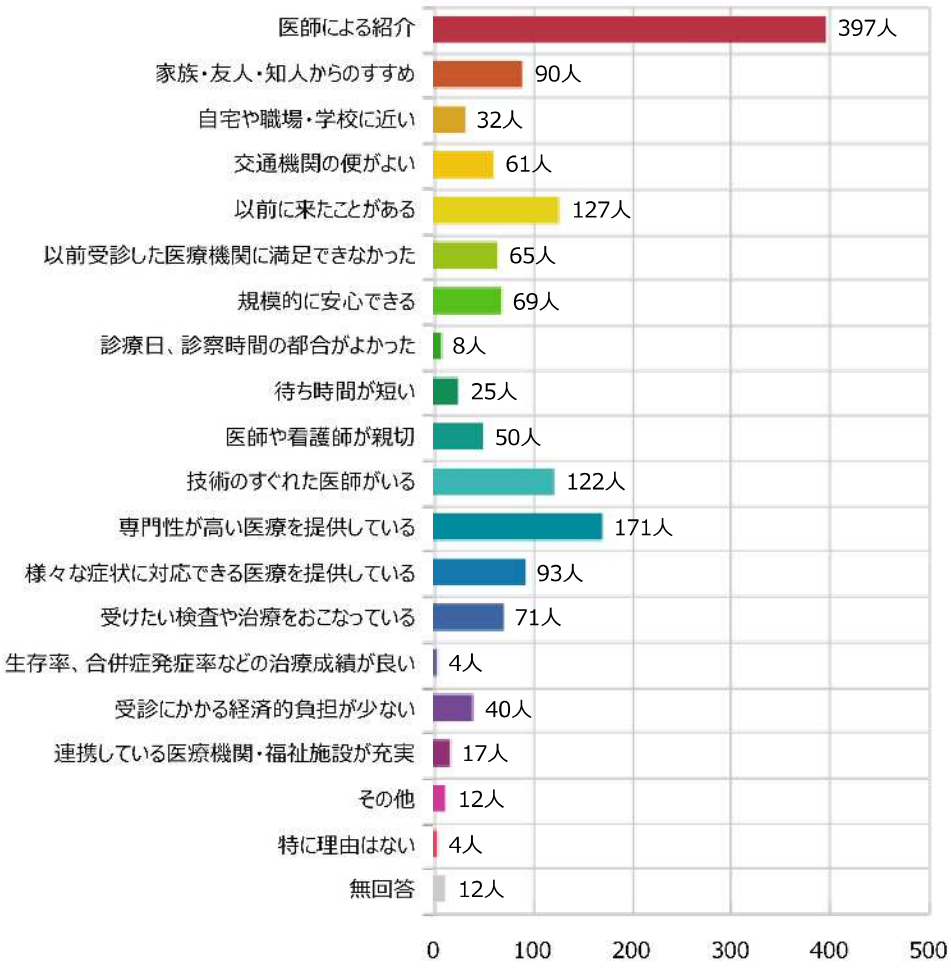


III. 属性調査 7 / 7　（歯）

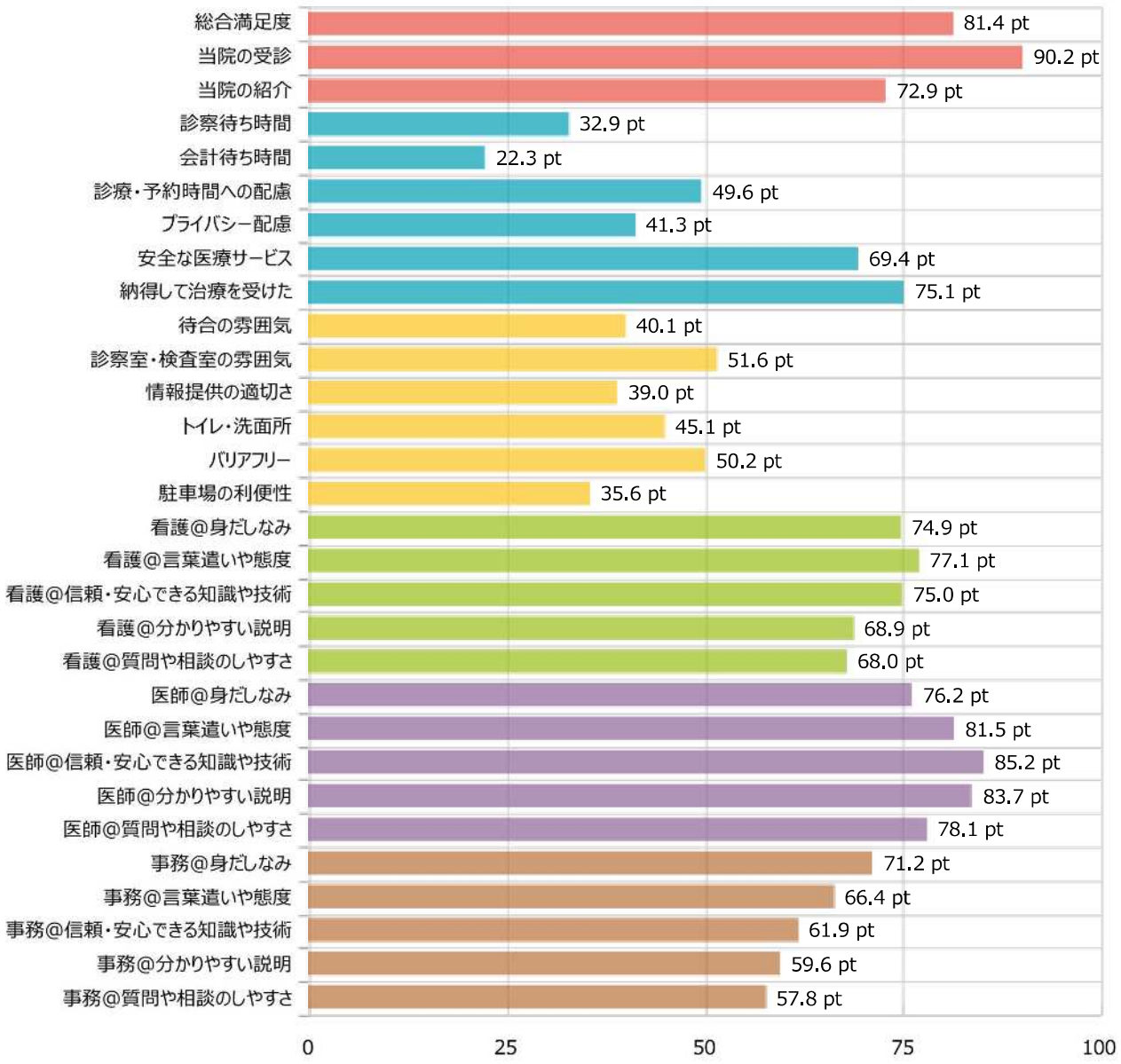
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 397 人 と最も多いです。次いで「専門性が高い医療を提供している」171 人 、「以前に来たことがある」127 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 4 人 です。

選択肢	回答数
医師による紹介	397
家族・友人・知人からのすすめ	90
自宅や職場・学校に近い	32
交通機関の便がよい	61
以前に来たことがある	127
以前受診した医療機関に満足できなかった	65
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	8
待ち時間が短い	25
医師や看護師が親切	50
技術のすぐれた医師がいる	122
専門性が高い医療を提供している	171
様々な症状に対応できる医療を提供している	93
受けたい検査や治療をおこなっている	71
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	4
受診にかかる経済的負担が少ない	40
連携している医療機関・福祉施設が充実	17
その他	12
特に理由はない	4
無回答	12



Ⅳ-1. 満足度ポイント一覧　（医）

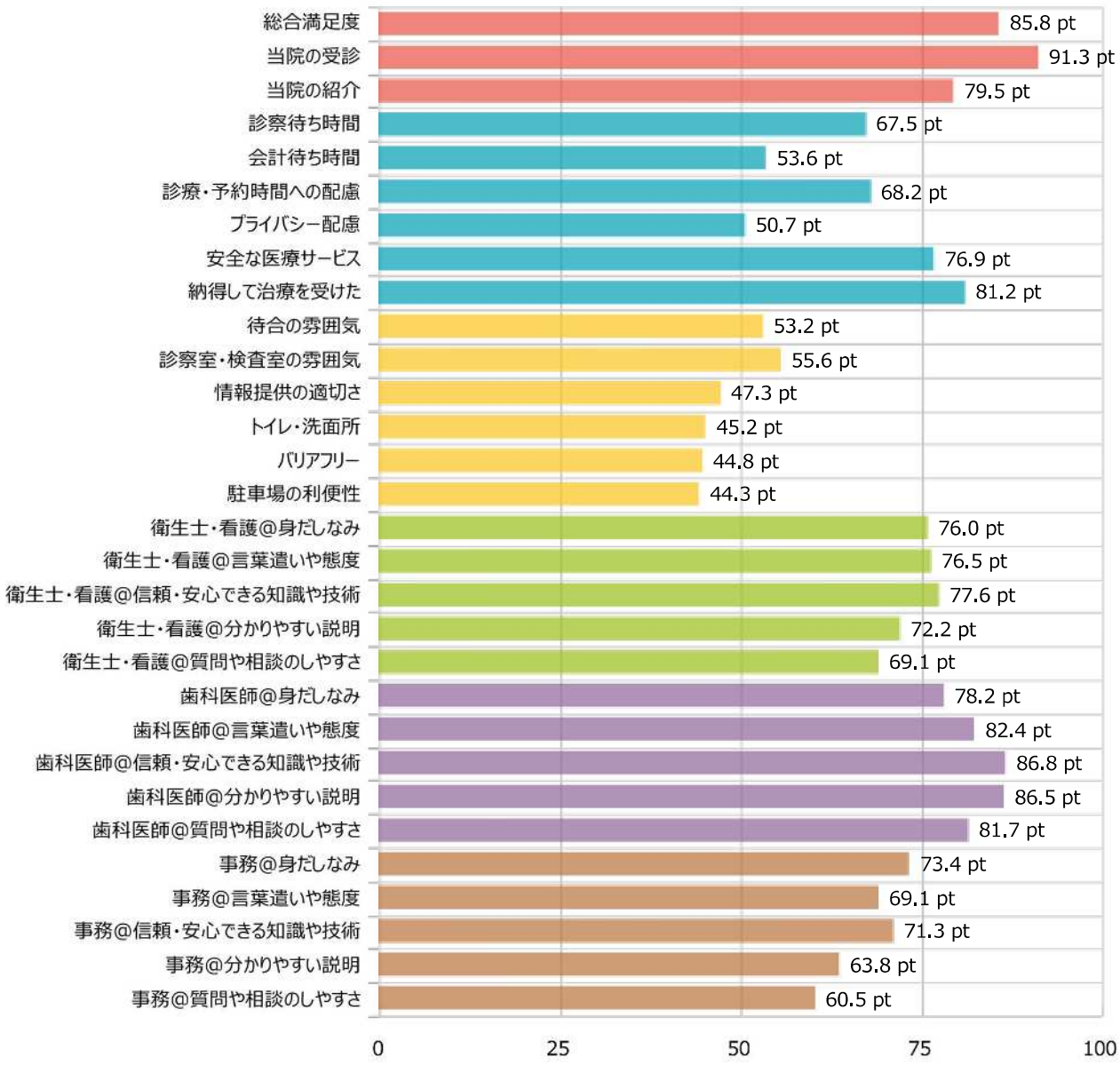


総合満足度　81.4 ポイント

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 90.2 ポイントです。
次いで「医師@信頼・安心できる知識や技術」の 85.2 ポイント、「医師@分かりやすい説明」の 83.7 ポイントとなっています。
最もポイントが低いのは、「会計待ち時間」の 22.3 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-1. 満足度ポイント一覧　（歯）



総合満足度　85.8 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 91.3 ポイントです。
次いで「歯科医師@信頼・安心できる知識や技術」の 86.8 ポイント、「歯科医師@分かりやすい説明」の 86.5 ポイントとなっています。
最もポイントが低いのは、「駐車場の利便性」の 44.3 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。