

# 外来患者 満足度調査 結果報告書

---

調査期間：2024年2月 患者・職員満足度調査（2024年02月26日～2024年02月27日）

国立大学法人東京医科歯科大学

東京医科歯科大学病院

## 調査概要（医系）

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02月26日～2024年02月27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	1132
回収率	75.5%
有効回答数	1108
有効回答率	97.9%

## 調査概要（歯系）

### 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02月26日～2024年02月27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

950

### 回収率

95.0%

### 有効回答数

927

### 有効回答率

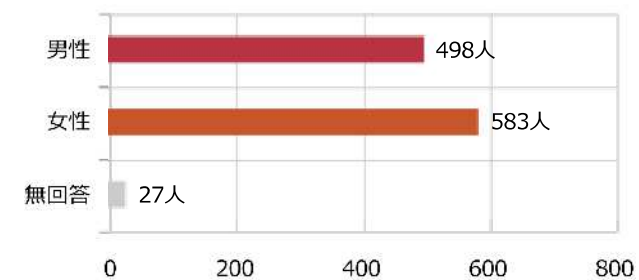
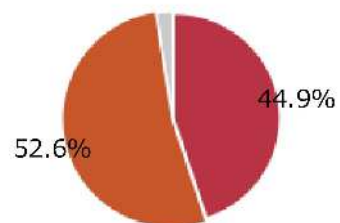
97.6%

## 属性調査

### 性別（医系）

「女性」583 人、「男性」498 人で「女性」が多いです。

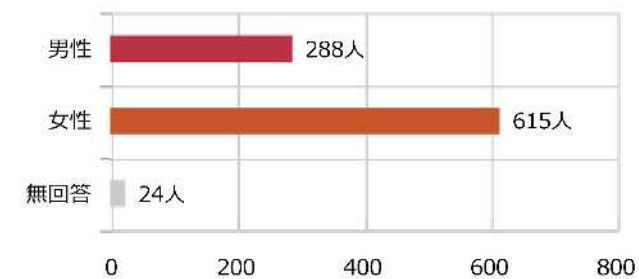
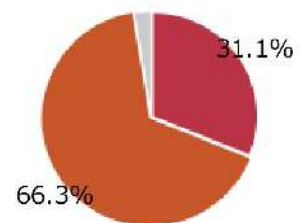
選択肢		回答数（人）	構成比
男性	■	498	44.9%
女性	■	583	52.6%
無回答	■	27	2.4%
合計		1108	100.0%



### 性別（歯系）

「女性」615 人、「男性」288 人で「女性」が多いです。

選択肢		回答数（人）	構成比
男性	■	288	31.1%
女性	■	615	66.3%
無回答	■	24	2.6%
合計		927	100.0%



## 属性調査

### 年齢（医系）

「70～79歳」が 265 人と最も多いです。次いで「60～69歳」223 人、「50～59歳」182 人となっています。最も少ないのは「10歳未満」の 12 人です。

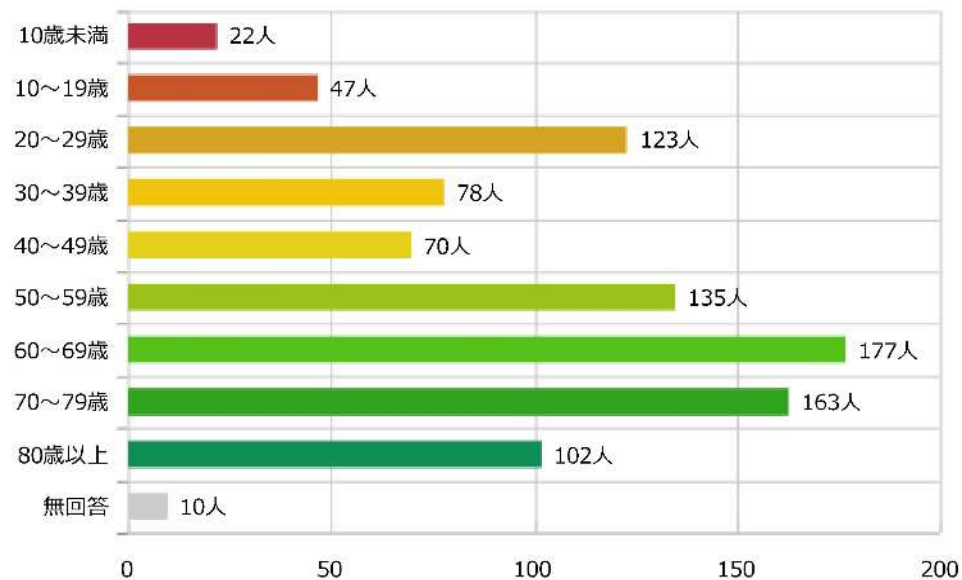
選択肢	回答数（人）	構成比
10歳未満	12	1.1%
10～19歳	29	2.6%
20～29歳	56	5.1%
30～39歳	86	7.8%
40～49歳	111	10.0%
50～59歳	182	16.4%
60～69歳	223	20.1%
70～79歳	265	23.9%
80歳以上	132	11.9%
無回答	12	1.1%
合計	1108	100.0%



### 年齢（歯系）

「60～69歳」が 177 人と最も多いです。次いで「70～79歳」163 人、「50～59歳」135 人となっています。最も少ないのは「10歳未満」の 22 人です。

選択肢	回答数（人）	構成比
10歳未満	22	2.4%
10～19歳	47	5.1%
20～29歳	123	13.3%
30～39歳	78	8.4%
40～49歳	70	7.6%
50～59歳	135	14.6%
60～69歳	177	19.1%
70～79歳	163	17.6%
80歳以上	102	11.0%
無回答	10	1.1%
合計	927	100.0%

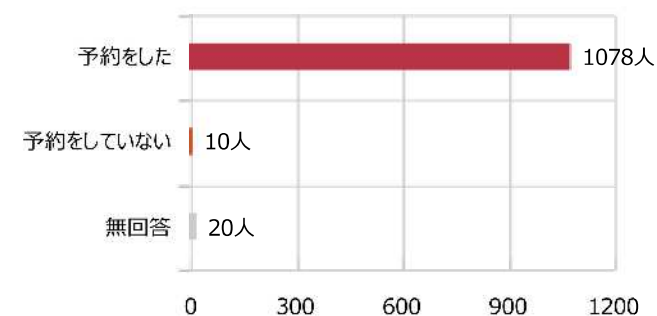
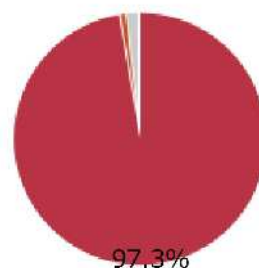


## 属性調査

### 本日の受診予約（医系）

「予約をした」1078 人、「予約をしていない」10 人で「予約をした」が多いです。

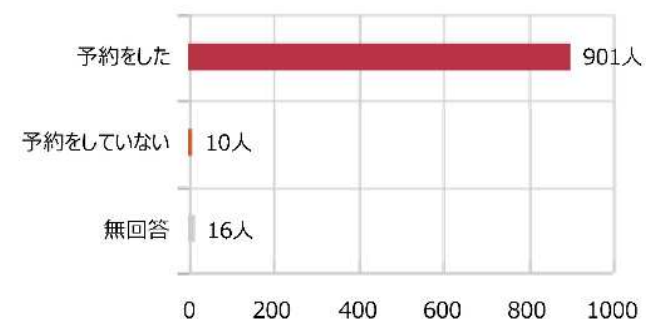
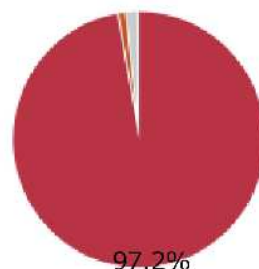
選択肢		回答数（人）	構成比
予約をした	■	1078	97.3%
予約をしていない	■	10	0.9%
無回答	■	20	1.8%
合計		1108	100.0%



### 本日の受診予約（歯系）

「予約をした」901 人、「予約をしていない」10 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	■	901	97.2%
予約をしていない	■	10	1.1%
無回答	■	16	1.7%
合計		927	100.0%

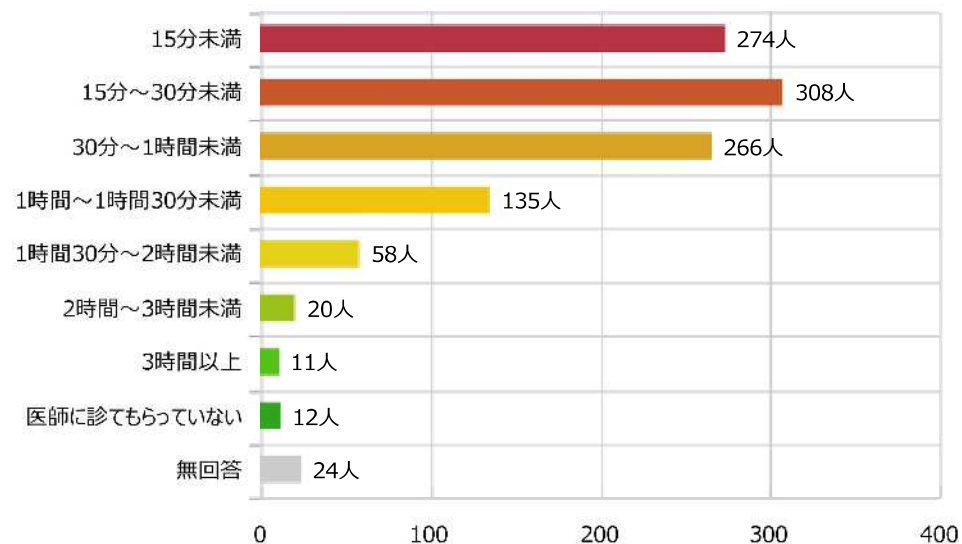


## 属性調査

### 本日の診察待ち時間（医系）

「15分～30分未満」が 308 人と最も多いです。次いで「15分未満」274 人、「30分～1時間未満」266 人となっています。最も少ないのは「3時間以上」の 11 人です。

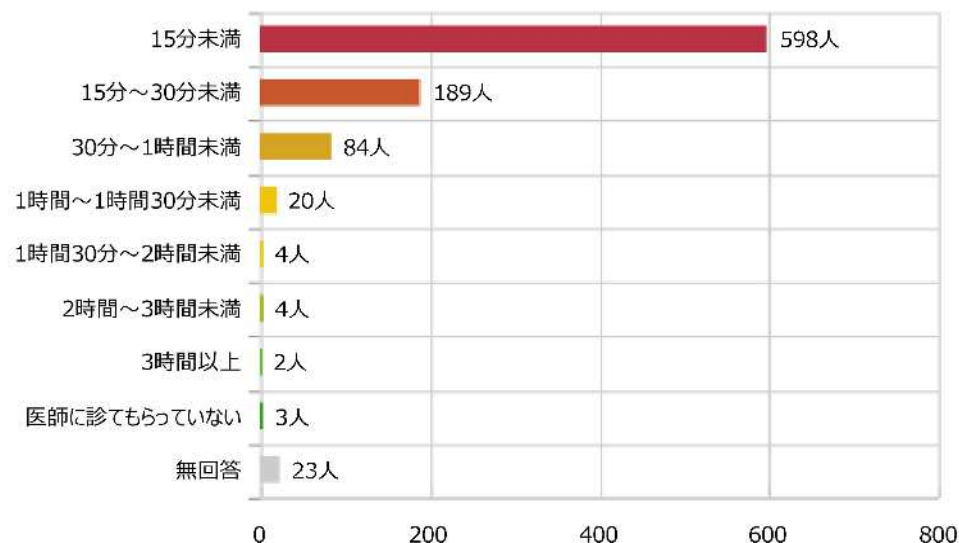
選択肢		回答数（人）	構成比
15分未満	■	274	24.7%
15分～30分未満	■	308	27.8%
30分～1時間未満	■	266	24.0%
1時間～1時間30分未満	■	135	12.2%
1時間30分～2時間未満	■	58	5.2%
2時間～3時間未満	■	20	1.8%
3時間以上	■	11	1.0%
医師に診てもらっていない	■	12	1.1%
無回答	■	24	2.2%
合計		1108	100.0%



### 本日の診察待ち時間（歯系）

「15分未満」が 598 人と最も多いです。次いで「15分～30分未満」189 人、「30分～1時間未満」84 人となっています。最も少ないのは「3時間以上」の 2 人です。

選択肢		回答数（人）	構成比
15分未満	■	598	64.5%
15分～30分未満	■	189	20.4%
30分～1時間未満	■	84	9.1%
1時間～1時間30分未満	■	20	2.2%
1時間30分～2時間未満	■	4	0.4%
2時間～3時間未満	■	4	0.4%
3時間以上	■	2	0.2%
医師に診てもらっていない	■	3	0.3%
無回答	■	23	2.5%
合計		927	100.0%

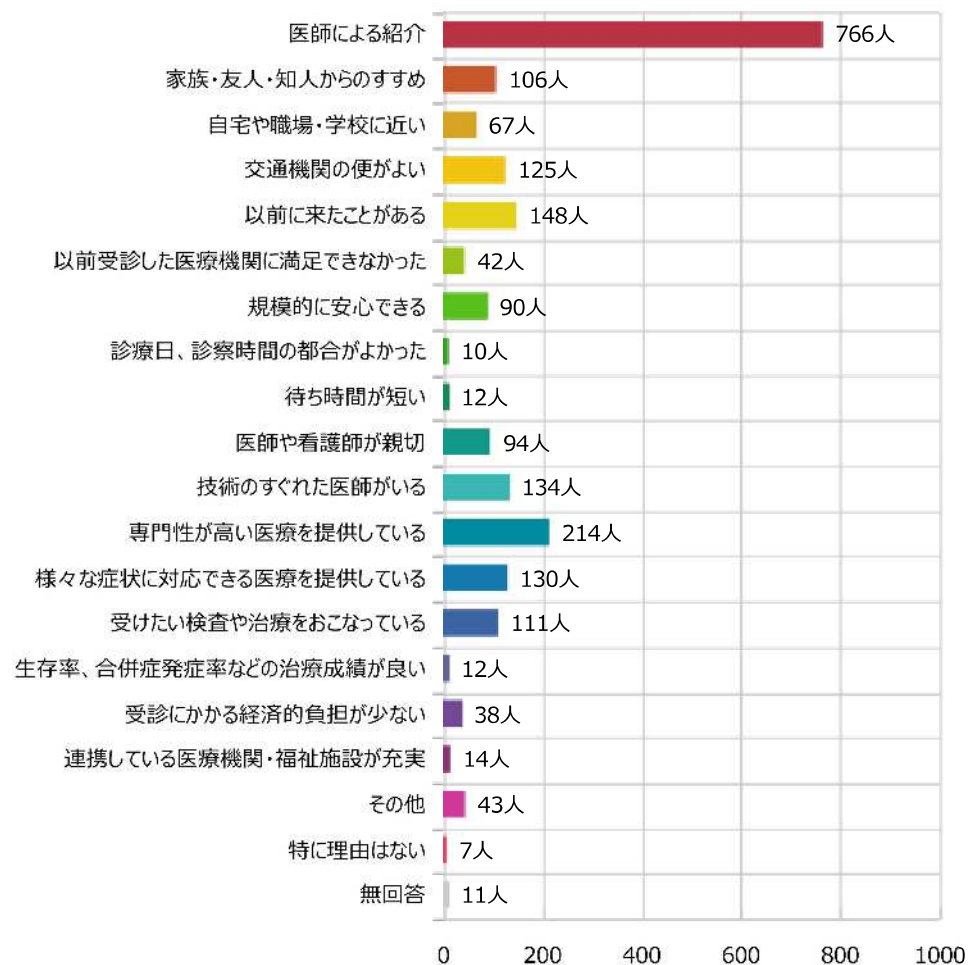


## 属性調査

### 複数 当院を選んだ理由（医系）

「医師による紹介」が 766 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」214 人、「以前に来たことがある」148 人となっています。最も少ないのは「特に理由はない」の 7 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	766
家族・友人・知人からのすすめ	106
自宅や職場・学校に近い	67
交通機関の便がよい	125
以前に来たことがある	148
以前受診した医療機関に満足できなかった	42
規模的に安心できる	90
診療日、診察時間の都合がよかった	10
待ち時間が短い	12
医師や看護師が親切	94
技術のすぐれた医師がいる	134
専門性が高い医療を提供している	214
様々な症状に対応できる医療を提供している	130
受けたい検査や治療をおこなっている	111
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	12
受診にかかる経済的負担が少ない	38
連携している医療機関・福祉施設が充実	14
その他	43
特に理由はない	7
無回答	11



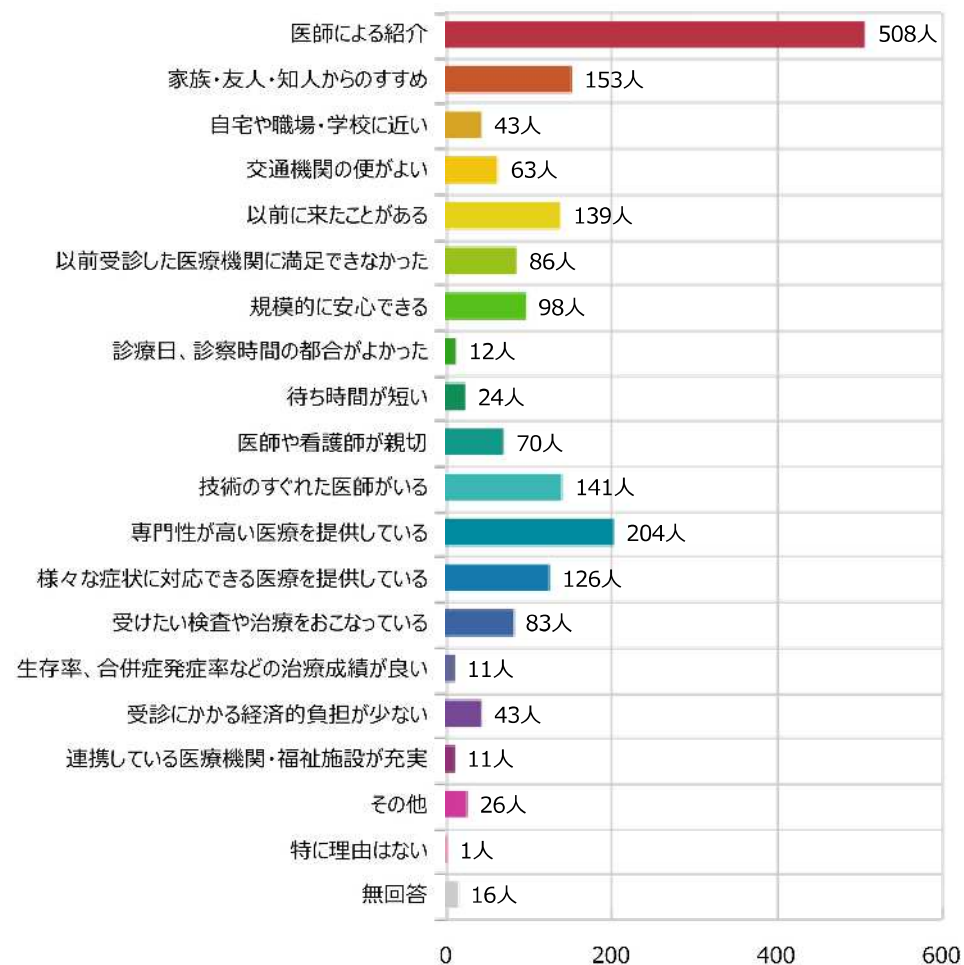


## 属性調査

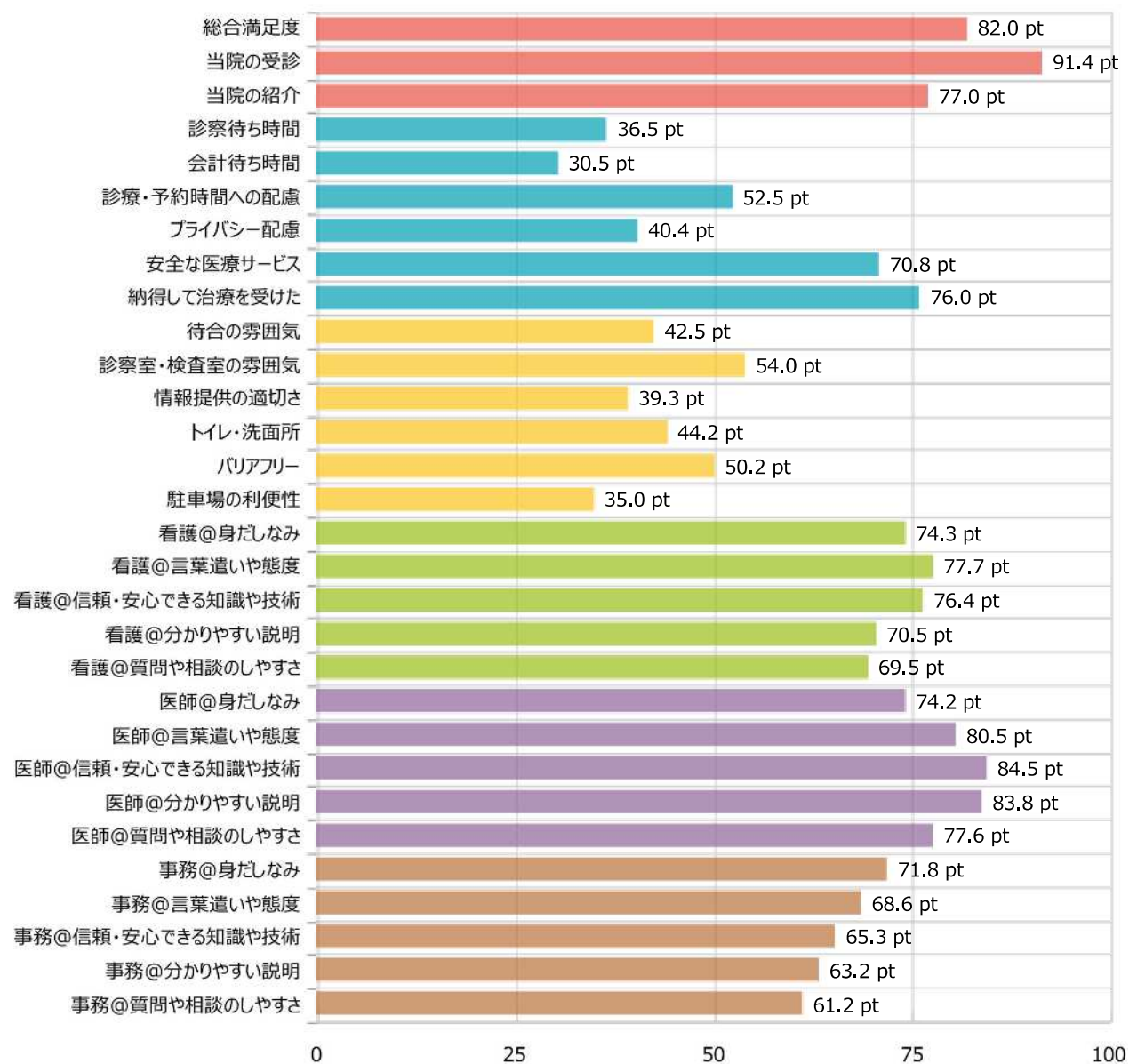
### 複数 当院を選んだ理由（歯系）

「医師による紹介」が 508 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」204 人、「家族・友人・知人からのすすめ」153 人となっています。最も少ないのは「特に理由はない」の 1 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	508
家族・友人・知人からのすすめ	153
自宅や職場・学校に近い	43
交通機関の便がよい	63
以前に来たことがある	139
以前受診した医療機関に満足できなかった	86
規模的に安心できる	98
診療日、診察時間の都合がよかった	12
待ち時間が短い	24
医師や看護師が親切	70
技術のすぐれた医師がいる	141
専門性が高い医療を提供している	204
様々な症状に対応できる医療を提供している	126
受けたい検査や治療をおこなっている	83
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	11
受診にかかる経済的負担が少ない	43
連携している医療機関・福祉施設が充実	11
その他	26
特に理由はない	1
無回答	16



## 満足度ポイント一覧（医系）



総合満足度 **82.0** 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	

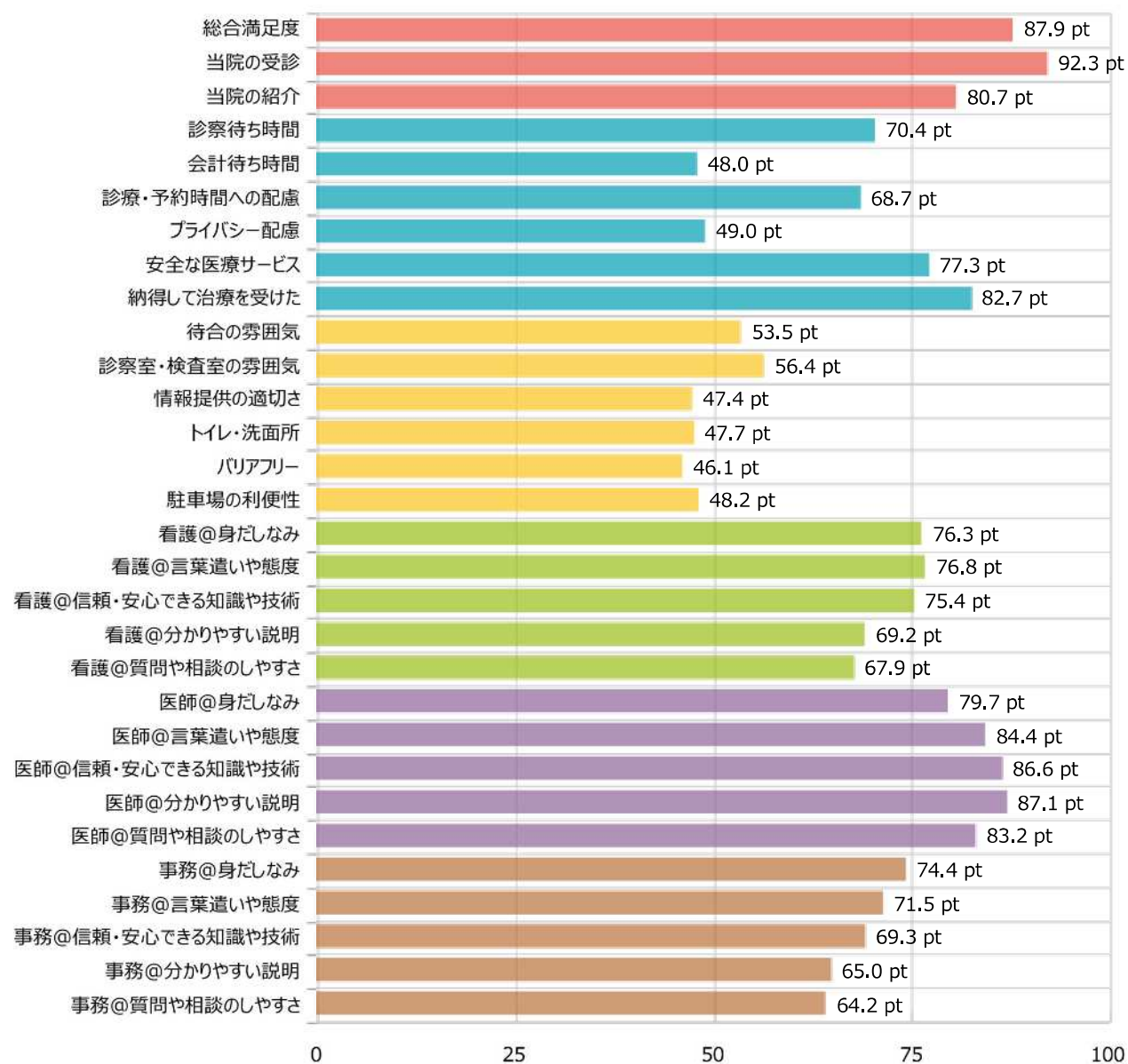
最もポイントが高いのは、「当院の受診」の 91.4 ポイントです。

次いで「医師@信頼・安心できる知識や技術」の 84.5 ポイント、「医師@分かりやすい説明」の 83.8 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 30.5 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（歯系）



総合満足度 **87.9** 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 92.3 ポイントです。  
 次いで「総合満足度」の 87.9 ポイント、「医師@分かりやすい説明」の 87.1 ポイントとなっています。  
 最もポイントが低いのは、「バリアフリー」の 46.1 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。