

2021年度 外来患者満足度調査結果

1.調査目的 医療サービスの向上
当院へのご意見を把握し、より信頼される病院づくりに役立てる

2.調査設計

- ・対象 外来患者
- ・方法 診察受付、各科外来受付にてアンケートを手渡し又は設置し、院内回収BOXにて回収
- ・期間 2021年10月18日（月）～10月22日（金）

3.サンプル数 2021年

対象	準備数	残部数	配布枚数	回収枚数	回収率
初診	250	162	88	75	85.2%
再診・予約	500	52	448	442	98.7%
計	750	214	536	517	96.5%

2020年

対象	準備数	残部数	配布枚数	回収枚数	回収率
初診	250	118	132	115	87.1%
再診・予約	500	18	482	479	99.4%
計	750	136	614	594	96.7%

■基本情報

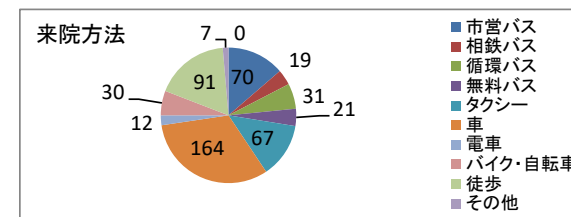
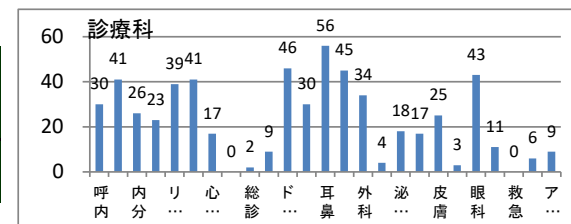
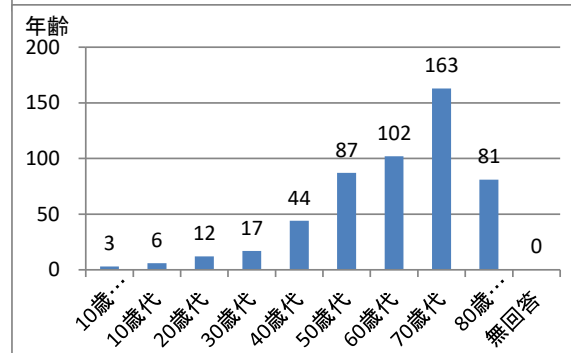
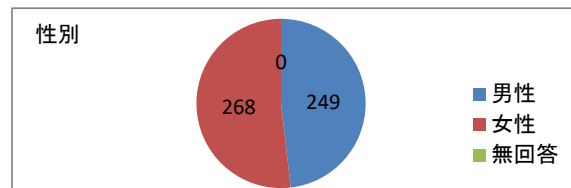
性別	男性	女性	無回答	計
初診	39	36		75
再診	210	232		442
計	249	268	0	517
	48.2	51.8	0.0	100.0

年齢	10歳未満	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	無回答	計
初診	2	1	3	5	10	13	19	9	13		75
再診	1	5	9	12	34	74	83	154	68		440
計	3	6	12	17	44	87	102	163	81	0	515
	0.6	1.2	2.3	3.3	8.5	16.9	19.8	31.7	15.7	0.0	100.0

受診科	呼内	消内	分内	腎内	リウマチ	心血内	心外	小児	総診	総合内科	ドック	脳外
初診	1	14			4	7				1		5
再診	29	27	26	23	35	34	17		2	8	46	25
計	30	41	26	23	39	41	17	0	2	9	46	30
	5.2	7.1	4.5	4.0	6.8	7.1	3.0	0.0	0.3	1.6	8.0	5.2

受診科	耳鼻	整外	外科	呼外	泌尿器	乳腺	皮膚	形成	眼科	ペイン	救急	放射線	アレルギー	計
初診	11	12	4		1		4	1	3	2		3		73
再診	45	33	30	4	17	17	21	2	40	9		3	9	502
計	56	45	34	4	18	17	25	3	43	11	0	6	9	575
	9.7	7.8	5.9	0.7	3.1	3.0	4.3	0.5	7.5	1.9	0.0	1.0	1.6	100.0

方法	市営バス	相鉄バス	循環バス	無料バス	タクシー	車	電車	バイク・自転車	徒歩	その他	無回答	計
初診	7	2	1	3	12	25	3	7	13			73
再診	63	17	30	18	55	139	9	23	78	7		439
計	70	19	31	21	67	164	12	30	91	7	0	512
	13.7	3.7	6.1	4.1	13.1	32.0	2.3	5.9	17.8	1.4	0.0	100.0



- 【Q.1】 初回来院の経緯をお教えてください
 【Q.2】 当院を選ばれた理由をお教えてください

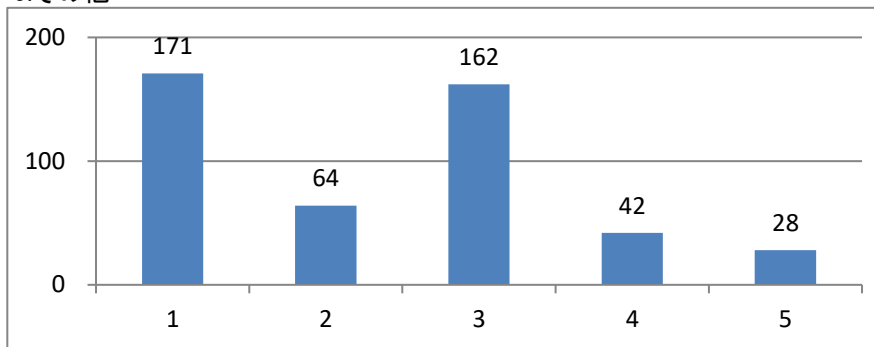
		1	2	3	4	5	計
Q.1	初診	30	7	30	1	1	69
	再診	141	57	132	41	27	398
	計	171	64	162	42	28	467
		36.6	13.7	34.7	9.0	6.0	100.0

		1	2	3	4	5
Q.2	初診	26	26	6	12	4
	再診	185	92	17	120	30
	計	211	118	23	132	34
		27.4	15.3	3.0	17.1	4.4

		6	7	8	9	10	11	計
Q.2	初診	11	8	1	3	17	2	116
	再診	78	30	13	22	62	6	655
	計	89	38	14	25	79	8	771
		11.5	4.9	1.8	3.2	10.2	1.0	100.0

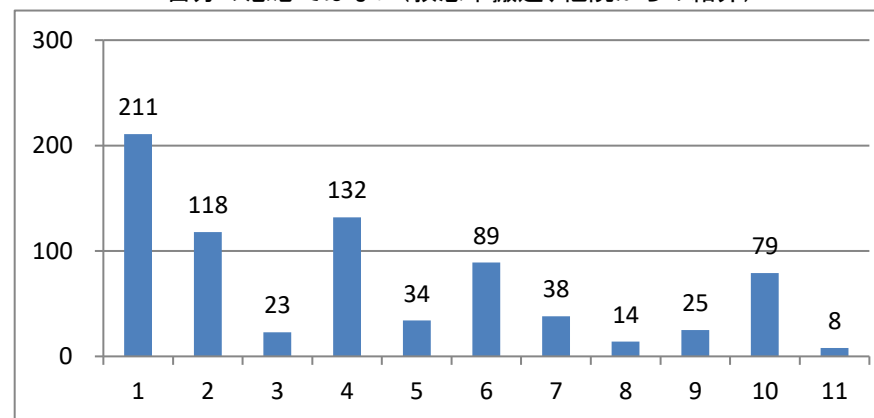
Q.1 初回来院の経緯をお教えてください

- 1.症状があつて受診した
- 2.健康診断の結果、受診(精密検査)が必要となった
- 3.かかりつけの医師(病院・診療所)から紹介された
- 4.救急車で搬送された
- 5.その他



Q.2 当院を選ばれた理由をお教えてください

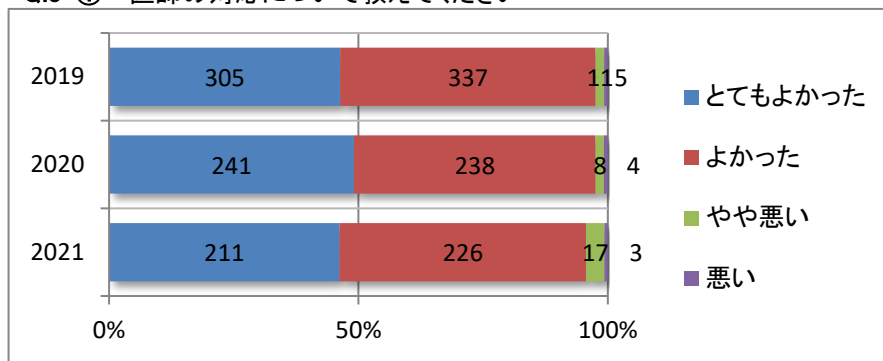
- 1.自宅に近いから
- 2.医療設備が整っているから
- 3.評判がよいから
- 4.専門の医師がいるから
- 5.職員の対応がよいから
- 6.以前からかかっているから
- 7.家族や知人のすすめで
- 8.交通の便がよいから
- 9.駐車場があるから
- 11.ホームページを見て
- 10.自分の意志ではない(救急車搬送、他院からの紹介)



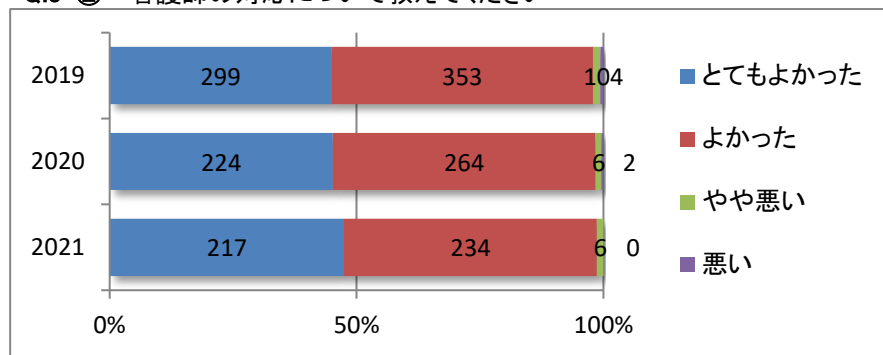
【Q.3】 職員の対応について教えてください

		1	2	3	4	計
Q.3-①	初診	24	27	3	1	55
	再診	187	199	14	2	402
	2021	211	226	17	3	457
		46.2	49.5	3.7	0.7	100.0
	2020	241	238	8	4	491
		49	48.5	1.6	0.8	100.0
Q.3-②	初診	25	31	2	0	58
	再診	192	203	4	0	399
	2021	217	234	6	0	457
		47.5	51.2	1.3	0.0	100.0
	2020	224	264	6	2	496
		45.2	53.2	1.2	0.4	100.0
Q.3-③	初診	24	28	3	1	56
	再診	148	217	10	2	377
	2021	172	245	13	3	433
		39.7	56.6	3.0	0.7	100.0
	2020	224	264	6	2	496
		45.2	53.2	1.2	0.4	100.0
	2019	229	377	18	3	627
		36.5	60.1	2.9	0.5	100.0

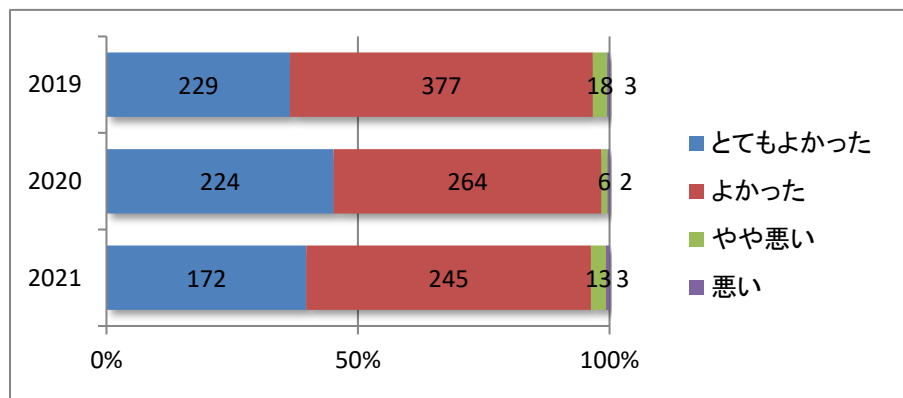
Q.3-① 医師の対応について教えてください



Q.3-② 看護師の対応について教えてください



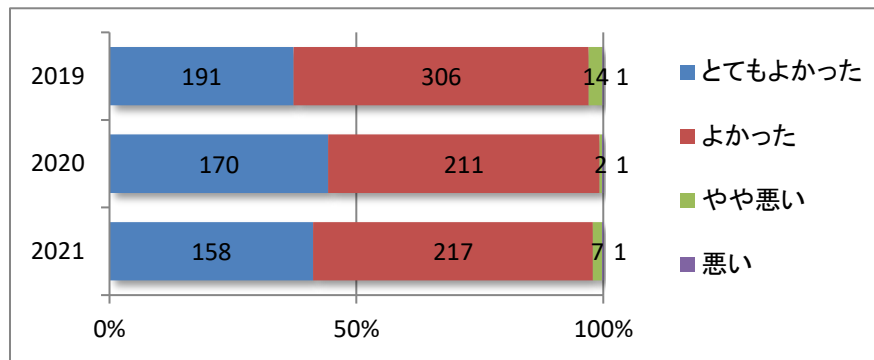
Q.3-③ 受付クラーク、診察補助員の対応について教えてください



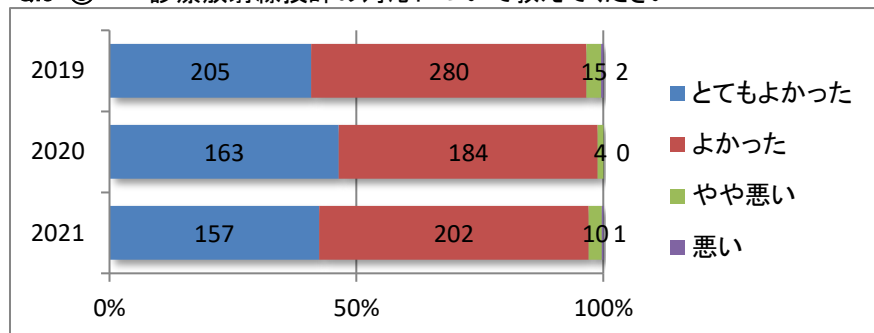
【Q.3】 職員の対応について教えてください

		1	2	3	4	計
Q.3-④	初診	13	22	0	0	35
	再診	145	195	7	1	348
	2021	158	217	7	1	383
		41.3	56.7	1.8	0.3	100.0
	2020	170	211	2	1	384
		44.3	54.9	0.5	0.3	100.0
Q.3-⑤	初診	15	26	1	0	42
	再診	142	176	9	1	328
	2021	157	202	10	1	370
		42.4	54.6	2.7	0.3	100.0
	2020	163	184	4	0	351
		46.4	52.4	1.1	0.0	100.0
Q.3-⑥	初診	3	9	0	0	12
	再診	54	77	5	2	138
	2021	57	86	5	2	150
		38.0	57.3	3.3	1.3	100.0
	2020	62	99	2	0	163
		38.0	60.7	1.2	0.0	100.0
	2019	59	117	16	1	193
		30.6	60.6	8.3	0.5	100.0

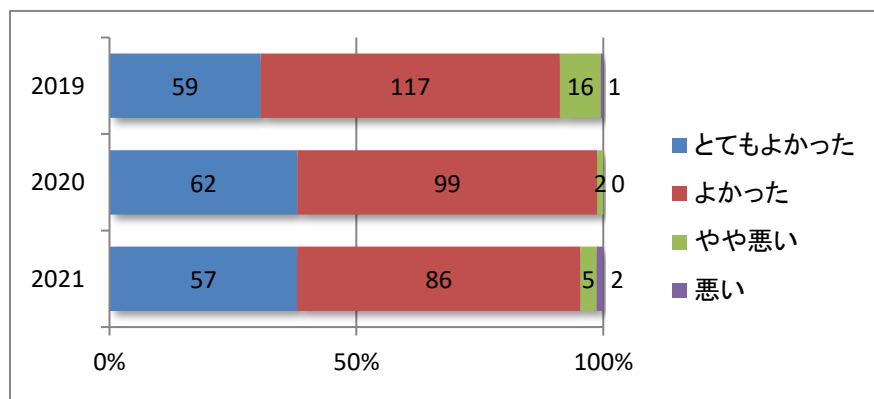
Q.3-④ 臨床検査技師の対応について教えてください



Q.3-⑤ 診療放射線技師の対応について教えてください



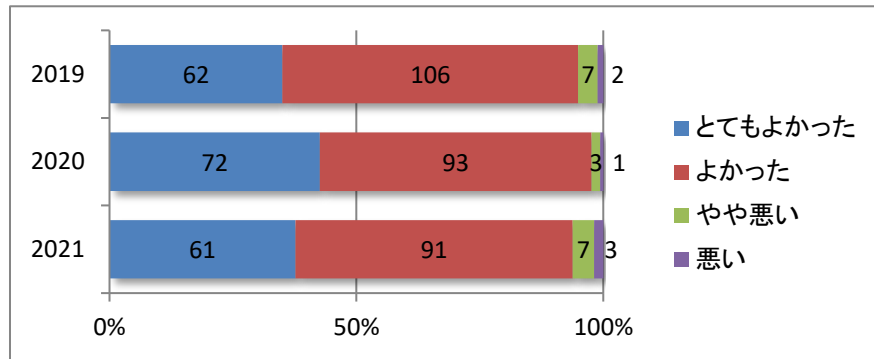
Q.3-⑥ 栄養士の対応について教えてください



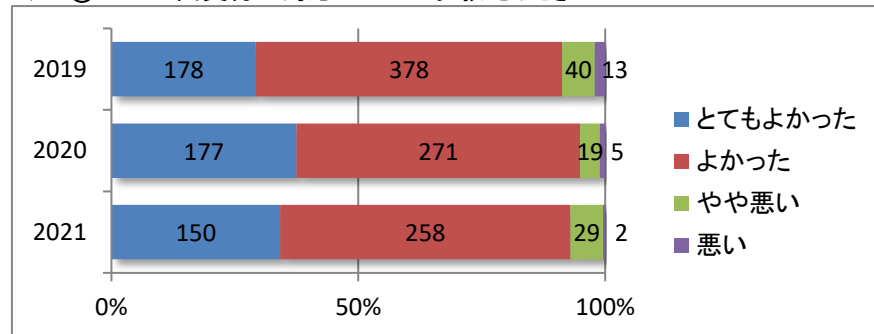
【Q.3】 職員の対応について教えてください

		1	2	3	4	計
Q.3-⑦	初診	3	10	0	0	13
	再診	58	81	7	3	149
	2021	61	91	7	3	162
		37.7	56.2	4.3	1.9	100.0
	2020	72	93	3	1	169
		42.6	55.0	1.8	0.6	100.0
Q.3-⑧	初診	19	30	6	1	56
	再診	131	228	23	1	383
	2021	150	258	29	2	439
		34.2	58.8	6.6	0.5	100.0
	2020	177	271	19	5	472
		37.5	57.4	4.0	1.1	100.0
Q.3-⑨	初診	11	23	2	0	36
	再診	75	112	18	1	206
	2021	86	135	20	1	242
		35.5	55.8	8.3	0.4	100.0
	2020	112	158	9	3	282
		39.7	56.0	3.2	1.1	100.0
Q.3-⑩	2019	95	191	19	4	309
		30.7	61.8	6.1	1.3	100.0

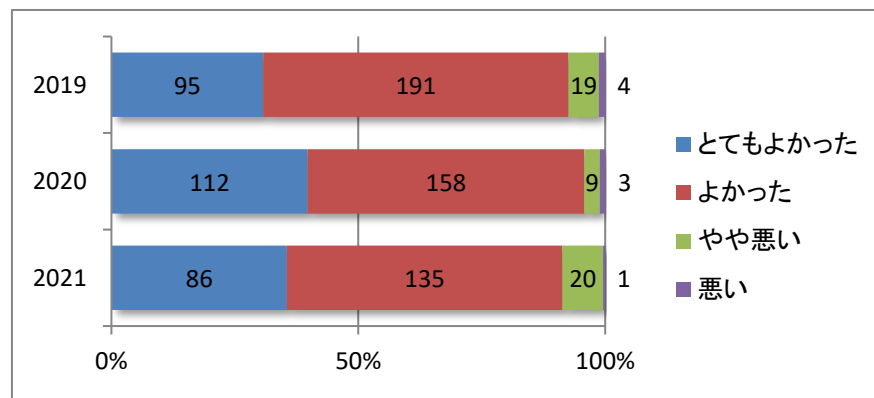
Q.3-⑦ ドック・健診科の対応について教えてください



Q.3-⑧ 正面受付の対応について教えてください



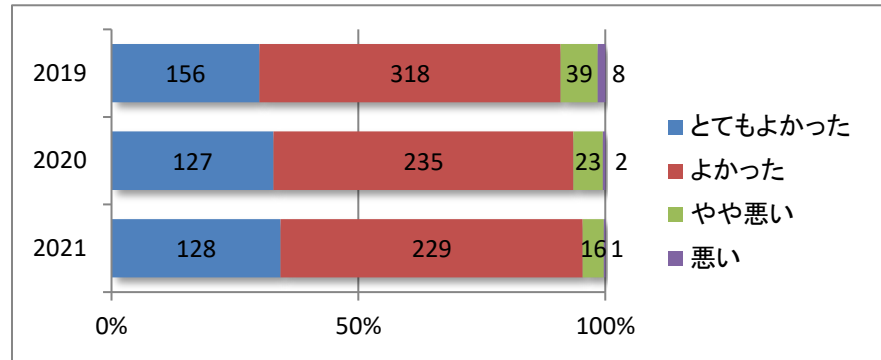
Q.3-⑨ 患者支援センターの対応について教えてください



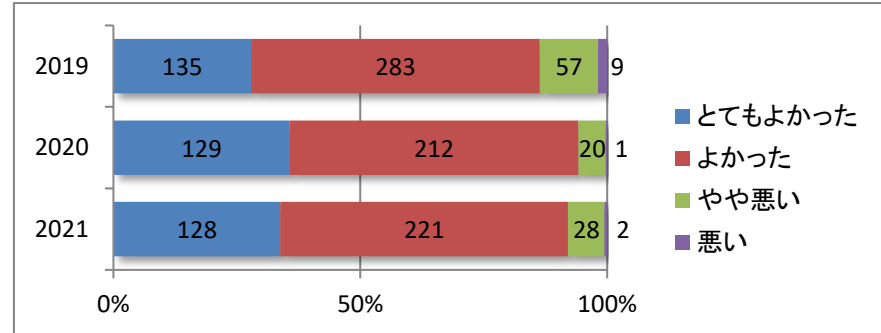
【Q.3】 職員の対応について教えてください

		1	2	3	4	計
Q.3-⑩	初診	5	17	2	0	24
	再診	123	212	14	1	350
	2021	128	229	16	1	374
		34.2	61.2	4.3	0.3	100.0
	2020	127	235	23	2	387
		32.8	60.7	5.9	0.5	100.0
Q.3-⑪	初診	9	21	2	1	33
	再診	119	200	26	1	346
	2021	128	221	28	2	379
		33.8	58.3	7.4	0.5	100.0
	2020	129	212	20	1	362
		35.6	58.6	5.5	0.3	100.0
2019		135	283	57	9	484
		27.9	58.5	11.8	1.9	100.0

Q.3-⑩ 再来受付機について教えてください



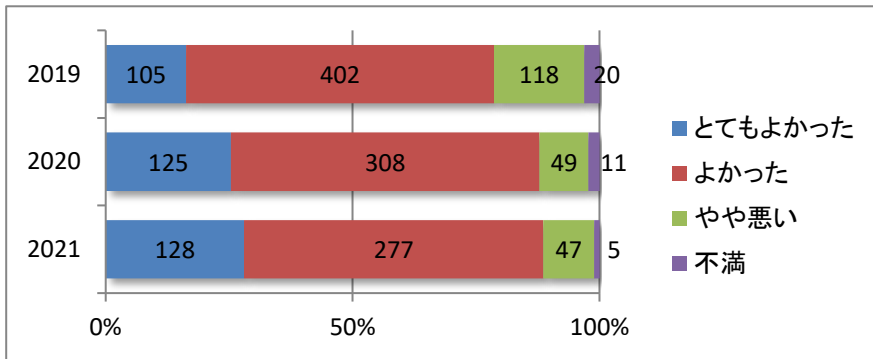
Q.3-⑪ 外来自動精算機について教えてください



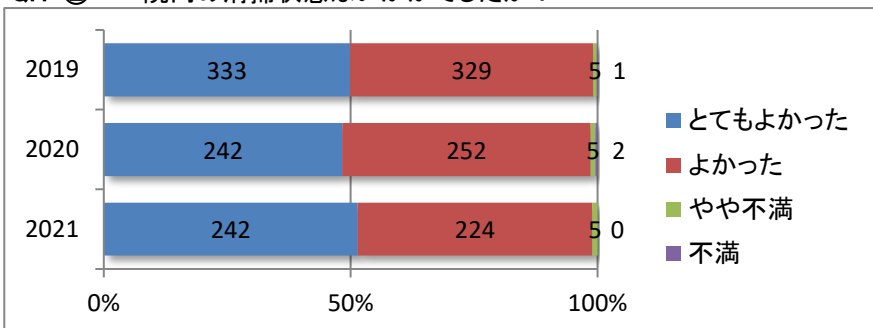
【Q.4】 当院の全体的な評価をお教えてください

		1	2	3	4	計	
Q.4-①	初診	24	29	9	2	64	
	再診	104	248	38	3	393	
	2021		128	277	47	5	457
			28.0	60.6	10.3	1.1	100.0
	2020		125	308	49	11	493
			25.4	62.5	9.9	2.2	100.0
2019		105	402	118	20	645	
		16.3	62.3	18.3	3.1	100.0	
Q.4-②	初診	39	26	1	0	66	
	再診	203	198	4	0	405	
	2021		242	224	5	0	471
			51.4	47.6	1.1	0.0	100.0
	2020		242	252	5	2	501
			48.3	50.3	1.0	0.4	100.0
2019		333	329	5	1	668	
		49.9	49.3	0.7	0.1	100.0	
Q.4-③	初診	22	30	2	1	55	
	再診	118	235	9	3	365	
	2021		140	265	11	4	420
			33.3	63.1	2.6	1.0	100.0
	2020		154	273	18	4	449
			34.3	60.8	4.0	0.9	100.0
2019		170	363	39	9	581	
		29.3	62.5	6.7	1.5	100.0	

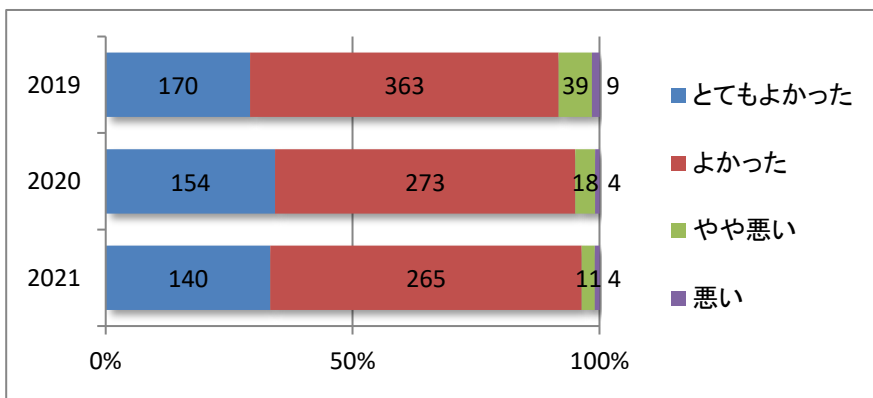
Q.4-① 院内の表示や看板などの案内は分かりやすいですか？



Q.4-② 院内の清掃状態はいかがでしたか？



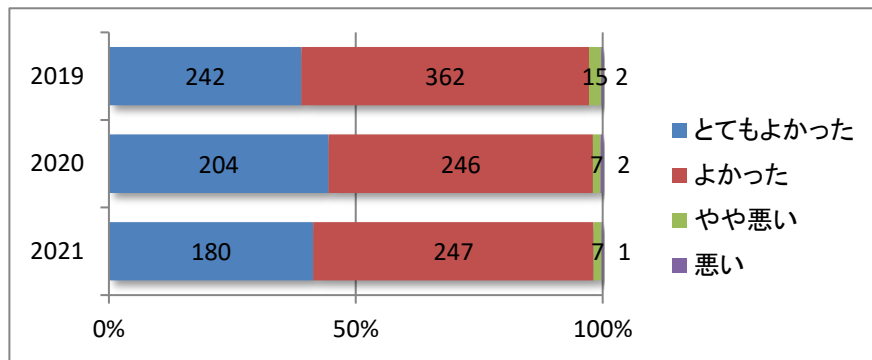
Q.4-③ 院内環境はいかがでしたか？



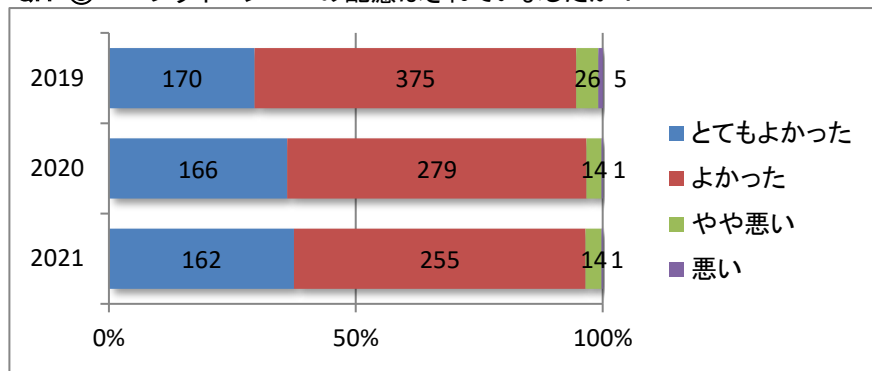
【Q.4】 当院の全体的な評価をお教えてください

		1	2	3	4	計
Q.4-④	初診	18	31	1	0	50
	再診	162	216	6	1	385
	2021	180	247	7	1	435
		41.4	56.8	1.6	0.2	100.0
	2020	204	246	7	2	459
		44.4	53.6	1.5	0.4	100.0
Q.4-⑤	初診	20	33	2	0	55
	再診	142	222	12	1	377
	2021	162	255	14	1	432
		37.5	59.0	3.2	0.2	100.0
	2020	166	279	14	1	460
		36.1	60.7	3.0	0.2	100.0
2019		242	362	15	2	621
		39.0	58.3	2.4	0.3	100.0
2019		170	375	26	5	576
		29.5	65.1	4.5	0.9	100.0

Q.4-④ 当院の診察・治療・看護はいかがでしたか？



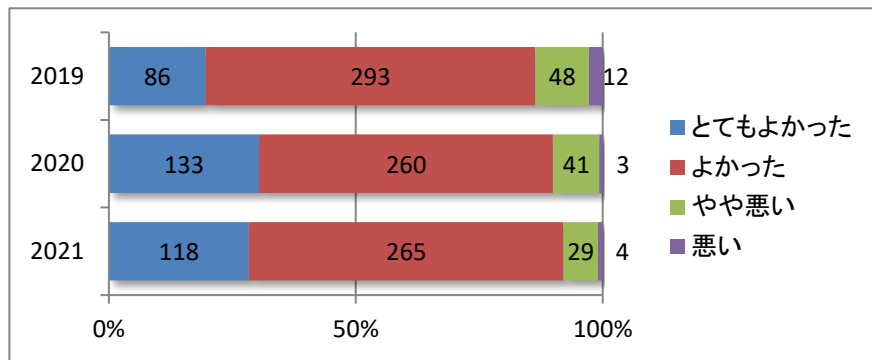
Q.4-⑤ プライバシーへの配慮はされていましたか？



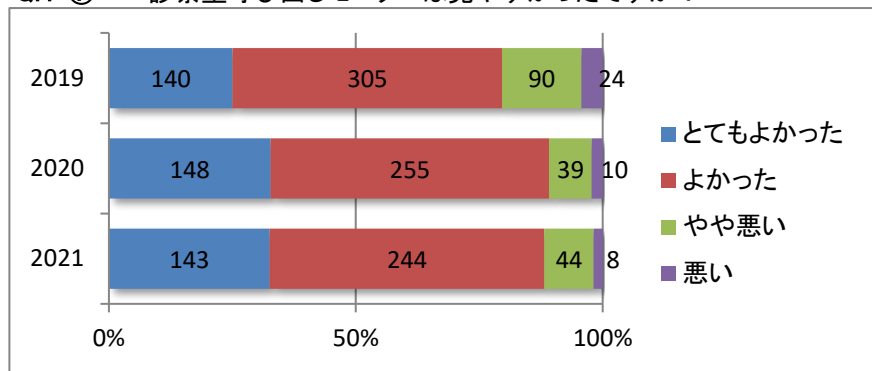
【Q.4】 当院の全体的な評価をお教えてください

		1	2	3	4	計
Q.4-⑥	初診	18	34	3	2	57
	再診	100	231	26	2	359
	2021	118	265	29	4	416
		28.4	63.7	7.0	1.0	100.0
	2020	133	260	41	3	437
		30.4	59.5	9.4	0.7	100.0
Q.4-⑦	初診	20	31	3	3	57
	再診	123	213	41	5	382
	2021	143	244	44	8	439
		32.6	55.6	10.0	1.8	100.0
	2020	148	255	39	10	452
		32.7	56.4	8.6	2.2	100.0
2019		86	293	48	12	439
		19.6	66.7	10.9	2.7	100.0
		140	305	90	24	559
	25.0	54.6	16.1	4.3	100.0	

Q.4-⑥ 「外来診療担当表」の内容は分かりやすかったですか？



Q.4-⑦ 診察室呼び出しモニターは見やすかったですか？

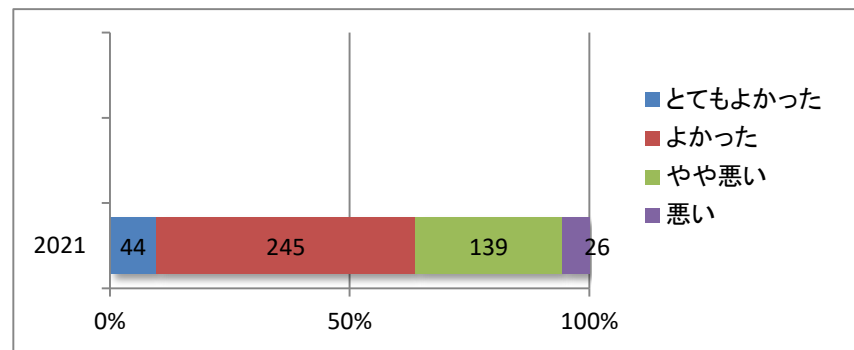


【Q.5】 診察待ち時間について

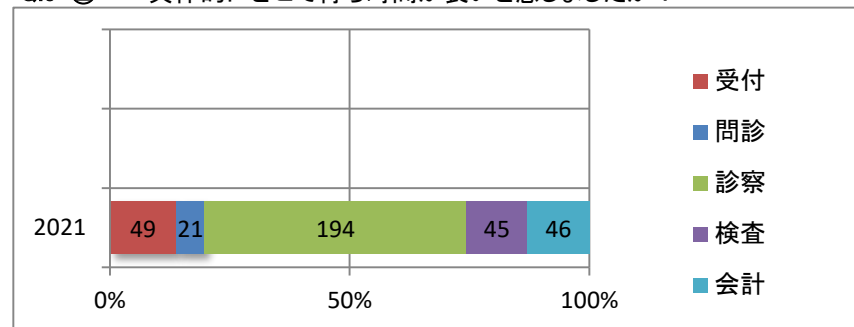
		1	2	3	4	計
Q.5-①	初診	5	34	17	8	64
	再診	39	211	122	18	390
	2021	44	245	139	26	454
		9.7	54.0	30.6	5.7	100.0

		受付	問診	診察	検査	会計	計
Q.5-②	初診	20	7	25	5	1	58
	再診	29	14	169	40	45	297
	2021	49	21	194	45	46	355
		13.8	5.9	54.6	12.7	13.0	100.0

Q.5-① 診察待ち時間についてはいかがでしたか？



Q.5-② 具体的にどこで待ち時間が長いと感じましたか？

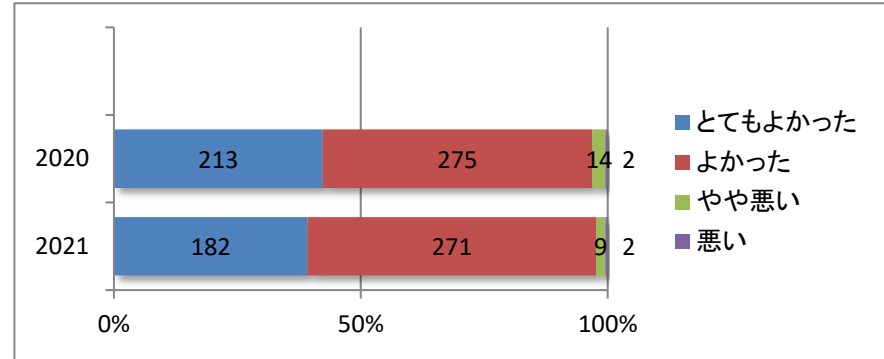


【Q.6】 当院の新型コロナウイルス感染防止対策について

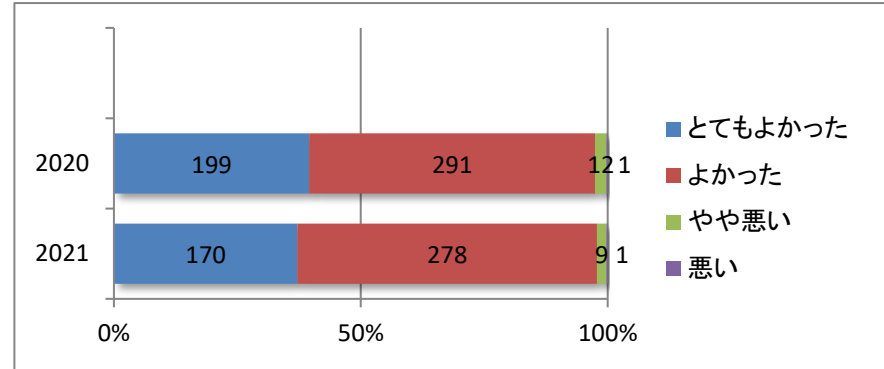
		1	2	3	4	計
Q.6-①	初診	29	34	1	1	65
	再診	153	237	8	1	399
	2021	182	271	9	2	464
		39.2	58.4	1.9	0.4	100.0
2020		213	275	14	2	504
		42.3	54.6	2.8	0.4	100.0

Q.6-②	初診	28	33	2	0	63
	再診	142	245	7	1	395
	2021	170	278	9	1	458
		37.1	60.7	2.0	0.2	100.0
2020		199	291	12	1	503
		39.6	57.9	2.4	0.2	100.0

Q.6-① 正面玄関で実施している検温と問診票による体調確認について



Q.6-② 換気や手指消毒液の設置などの院内環境面について



【Q.7-②】 総合的に当院を100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか？

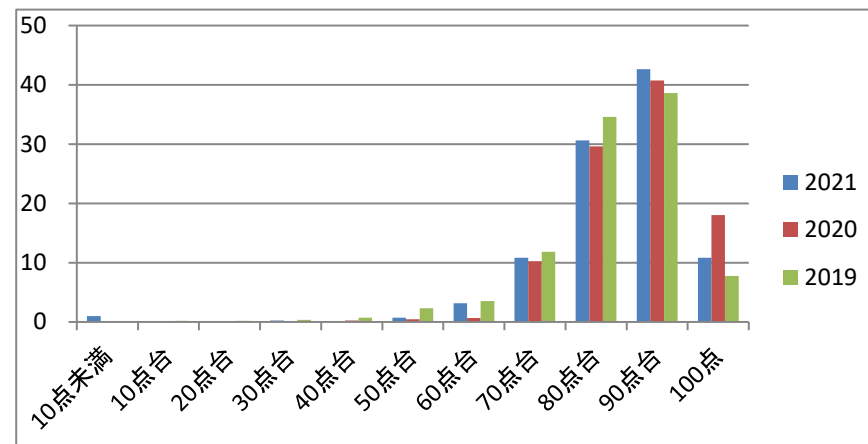
【Q.7-①】 知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われませんか？

		10点未満	10点台	20点台	30点台	40点台	50点台	
Q.7-②	初診			0	0	0	1	
	再診	4			1	0	2	
	2021		4	0	0	1	0	3
			1.0	0.0	0.0	0.2	0.0	0.7
	2020		0	0	0	0	1	2
			0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.4
2019		0	1	1	2	4	13	
		0.0	0.2	0.2	0.4	0.7	2.3	

		60点台	70点台	80点台	90点台	100点	計	
Q.7-②	初診	3	5	18	16	5	48	
	再診	10	40	109	161	40	367	
	2021		13	45	127	177	45	415
			3.1	10.8	30.6	42.7	10.8	100.0
	2020		3	46	133	183	81	449
			0.7	10.2	29.6	40.8	18.0	99.3
2019		20	67	196	219	44	567	
		3.5	11.8	34.6	38.6	7.8	100.0	

		1	2	3	4	計	
Q.7-①	初診	13	40	4	0	57	
	再診	106	259	17	0	382	
	2021		119	299	21	0	439
			27.1	68.1	4.8	0.0	100.0
	2020		158	292	27	3	480
			32.9	60.8	5.6	0.6	100.0
2019		169	407	42	3	621	
		27.2	65.5	6.8	0.5	100.0	

Q.7-② 総合的に当院を100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか？



Q.7-① 知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われませんか？

