

2022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12月12日（月）～12月16日（金）

3.サンプル数 2022年

対象	配布枚数	回収枚数	回答数	未回答	回収率	回答率
初診	250	239	87	152	95.6%	36.4%
再診・予約	500	488	484	4	97.6%	99.2%
計	750	727	571	156	96.9%	78.5%

2021年

対象	配布枚数	回収枚数	回答数	未回答	回収率	回答率
初診	250	237	75	162	94.8%	31.6%
再診・予約	500	494	442	52	98.8%	89.5%
計	750	731	517	214	97.5%	70.7%

■基本情報

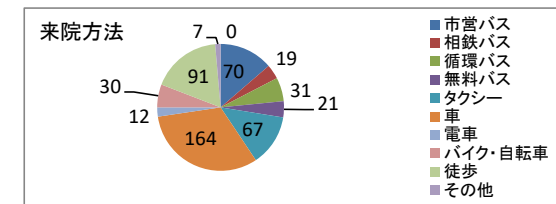
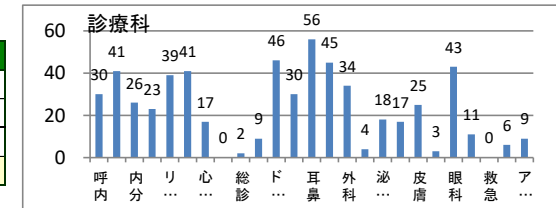
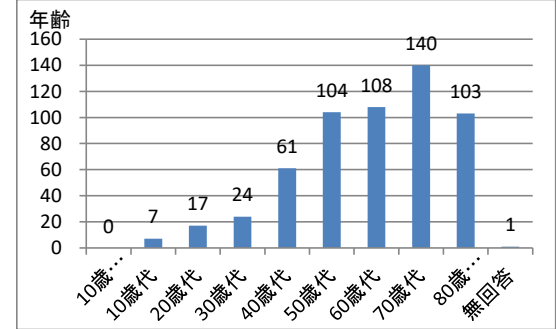
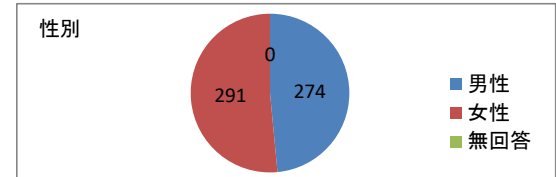
性別	男性	女性	無回答	計
初診	38	50		88
再診	236	241		477
計	274	291	0	565
	48.5	51.5	0.0	100.0

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	0	2	4	7	12	18	17	16	12		88
再診	0	5	13	17	49	86	91	124	91	1	477
計	0	7	17	24	61	104	108	140	103	1	565
	0.0	1.2	3.0	4.2	10.8	18.4	19.1	24.8	18.2	0.2	100.0

受診科	呼内	消内	分内	腎内	リウマチ	心臓内	心外	小児	総診	総合内科	ドック	脳外
初診	5	11	1	3	1	11		1			1	5
再診	24	27	31	31	20	37	12	2	3	11	45	23
計	29	38	32	34	21	48	12	3	3	11	46	28
	5.0	6.6	5.6	5.9	3.7	8.3	2.1	0.5	0.5	1.9	8.0	4.9

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	9	11	1		5	2	1	4	3	1		12	2	73
再診	80	36	21	15	26	5	10	37	27	1	1	9	7	502
計	89	47	22	15	31	7	11	41	30	2	1	21	9	575
	15.5	8.2	3.8	2.6	5.4	1.2	1.9	7.1	5.2	0.3	0.2	3.7	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

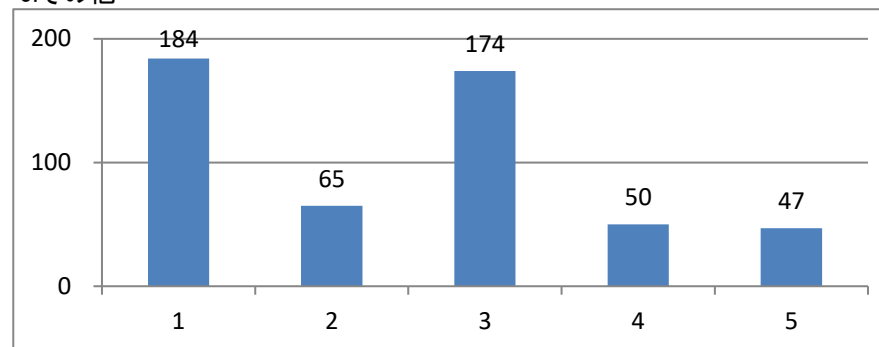
		1	2	3	4	5	計
Q.1	初診	24	14	39	0	1	78
	再診	160	51	135	50	46	442
	計	184	65	174	50	47	520
		35.4	12.5	33.5	9.6	9.0	100.0

		1	2	3	4	5	計
Q.2	初診	27	4	3	8	0	
	再診	178	51	13	53	6	
	計	205	55	16	61	6	
		40.2	10.8	3.1	12.0	1.2	

		6	7	8	9	10	11	計
Q.2	初診	5	3	0	0	19	1	70
	再診	47	17	2	2	67	4	440
	計	52	20	2	2	86	5	510
		10.2	3.9	0.4	0.4	16.9	1.0	100.0

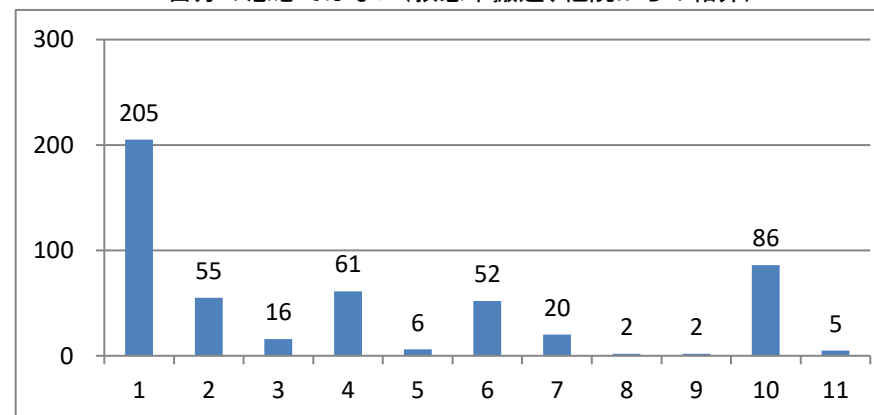
Q.1 初回来院の経緯をお教えてください

- 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

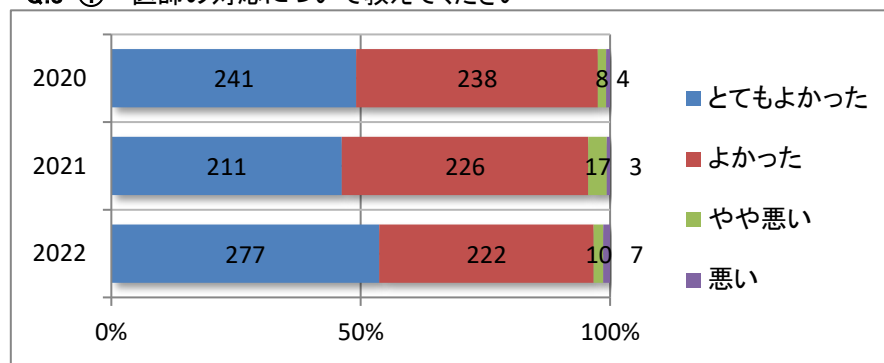
- 1.自宅に近いから
- 2.医療設備が整っているから
- 3.評判がよいから
- 4.専門の医師がいるから
- 5.職員の対応がよいから
- 6.以前からかかっているから
- 7.家族や知人のすすめで
- 8.交通の便がよいから
- 9.駐車場があるから
- 11.ホームページを見て
- 10.自分の意志ではない(救急車搬送、他院からの紹介)



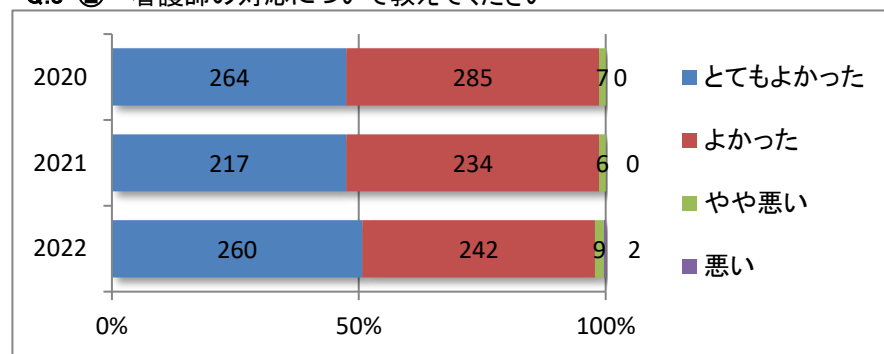
【Q.3】 職員の対応について教えてください

		1	2	3	4	計	
Q.3-①	初診	36	31	1	1	69	
	再診	241	191	9	6	447	
	2022		277	222	10	7	516
			53.7	43.0	1.9	1.4	100.0
	2021		211	226	17	3	457
			46	49.5	3.7	0.7	100.0
	2020		241	238	8	4	491
			49.1	48.5	1.6	0.8	100.0
Q.3-②	初診	37	33	1	0	71	
	再診	223	209	8	2	442	
	2022		260	242	9	2	513
			325.0	302.5	11.3	2.5	641.3
	2021		217	234	6	0	457
			47.5	51.2	1.3	0.0	100.0
	2020		264	285	7	0	556
			57.9	62.4	1.6	0.0	100.0
Q.3-③	初診	34	34	1	0	69	
	再診	164	232	15	4	405	
	2022		198	266	16	4	484
			40.9	55.0	3.3	0.8	100.0
	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

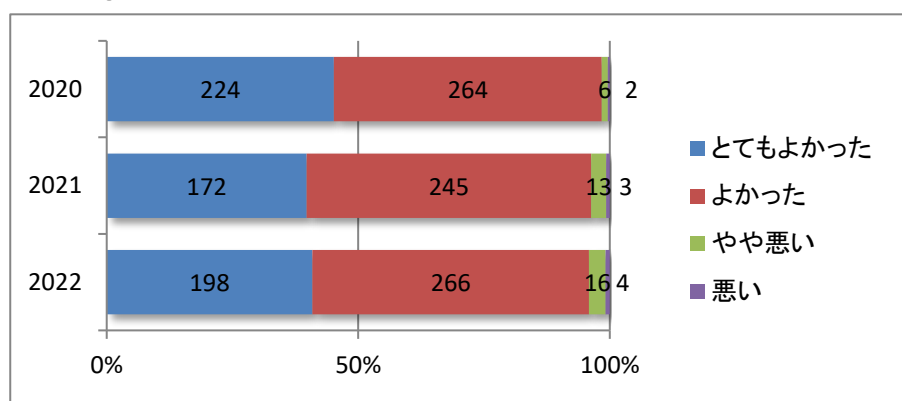
Q.3-① 医師の対応について教えてください



Q.3-② 看護師の対応について教えてください



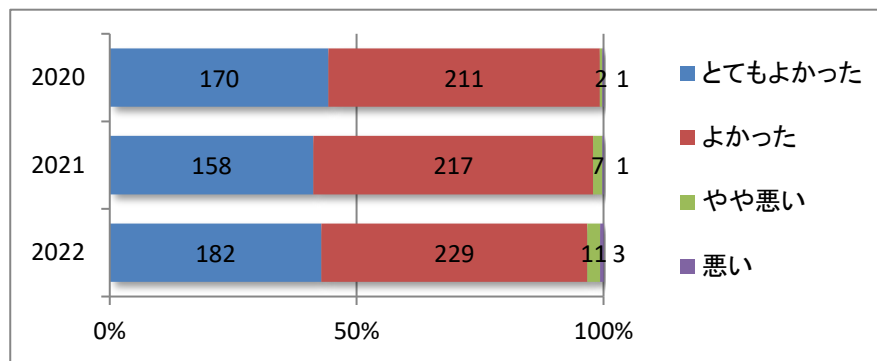
Q.3-③ 受付クラーク、診察補助員の対応について教えてください



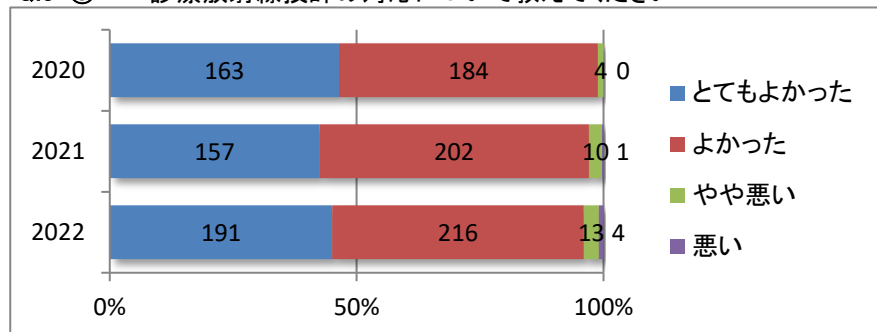
【Q.3】 職員の対応について教えてください

		1	2	3	4	計	
Q.3-④	初診	17	20	0	0	37	
	再診	165	209	11	3	388	
	2022		182	229	11	3	425
			42.8	53.9	2.6	0.7	100.0
	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	24	21	0	0	45	
	再診	167	195	13	4	379	
	2022		191	216	13	4	424
			45.0	50.9	3.1	0.9	100.0
	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	4	2	0	0	6	
	再診	65	98	15	1	179	
	2022		69	100	15	1	185
			37.3	54.1	8.1	0.5	100.0
	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	

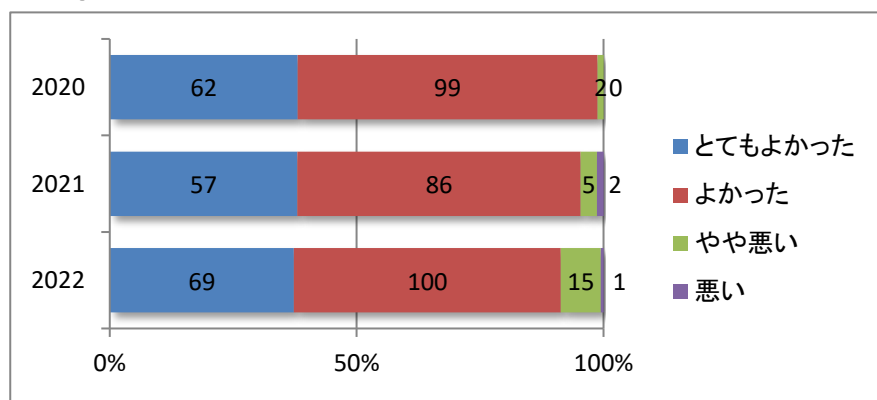
Q.3-④ 臨床検査技師の対応について教えてください



Q.3-⑤ 診療放射線技師の対応について教えてください



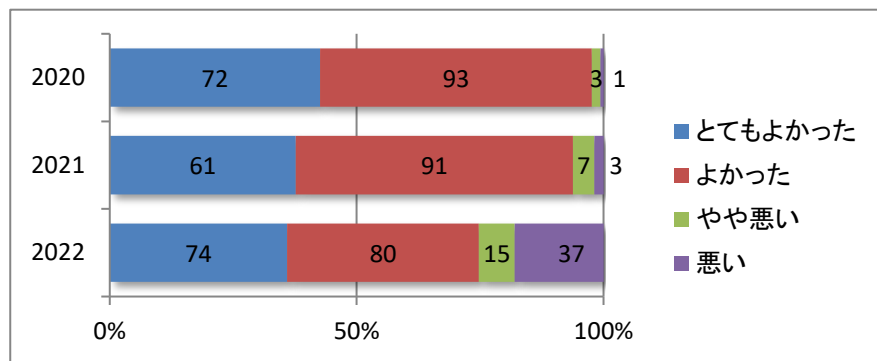
Q.3-⑥ 栄養士の対応について教えてください



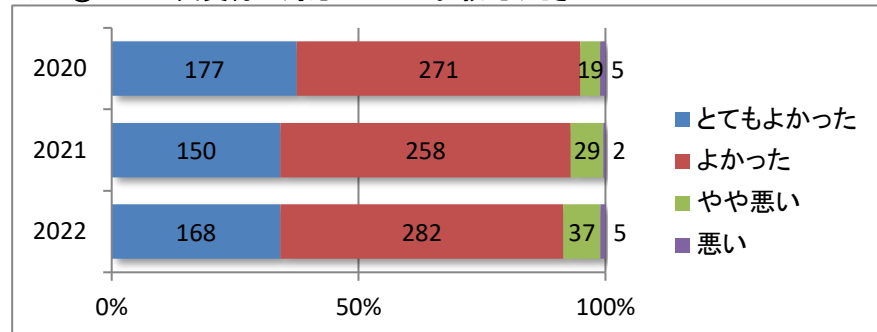
【Q.3】 職員の対応について教えてください

		1	2	3	4	計	
Q.3-⑦	初診	6	1	0	33	40	
	再診	68	79	15	4	119	
	2022		74	80	15	37	159
			46.5	50.3	9.4	23.3	129.6
	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	30	35	2	1	1	
	再診	138	247	35	4	12	
	2022		168	282	37	5	13
			1292.3	2169.2	284.6	38.5	3784.6
	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	21	24	1	2	7	
	再診	96	134	15	4	72	
	2022		117	158	16	6	79
			148.1	200.0	20.3	7.6	375.9
	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	

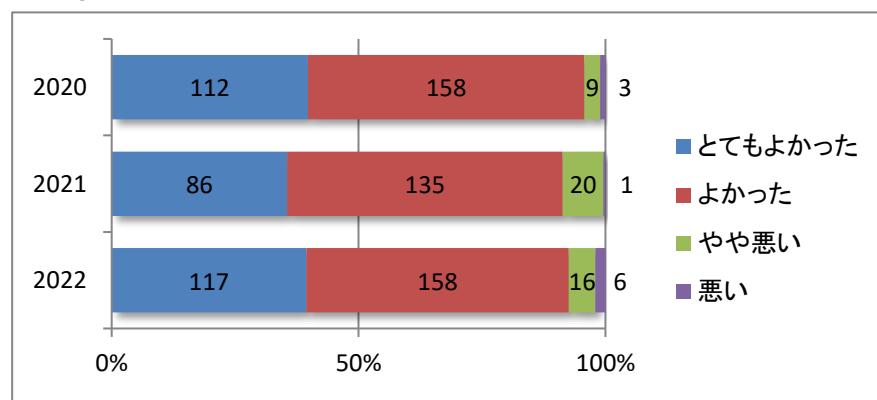
Q.3-⑦ ドック・健診科の対応について教えてください



Q.3-⑧ 正面受付の対応について教えてください



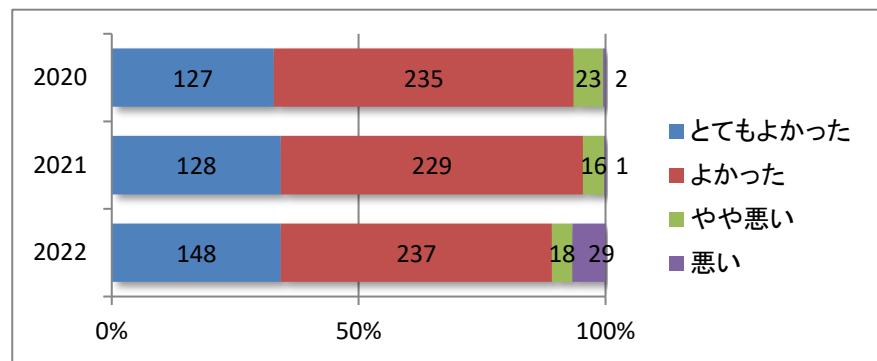
Q.3-⑨ 患者支援センターの対応について教えてください



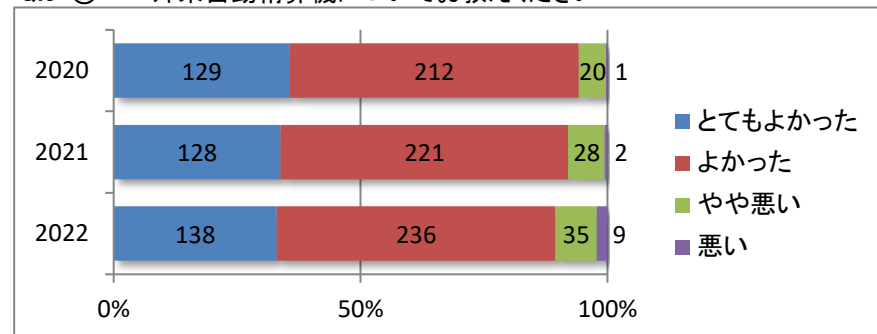
【Q.3】 職員の対応について教えてください

		1	2	3	4	計	
Q.3-⑩	初診	9	10	0	24	43	
	再診	139	227	18	5	23	
	2022		148	237	18	29	66
			224.2	359.1	27.3	43.9	654.5
	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	18	22	1	1	5	
	再診	120	214	34	8	28	
	2022		138	236	35	9	33
			418.2	715.2	106.1	27.3	1266.7
	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	

Q.3-⑩ 再来受付機について教えてください



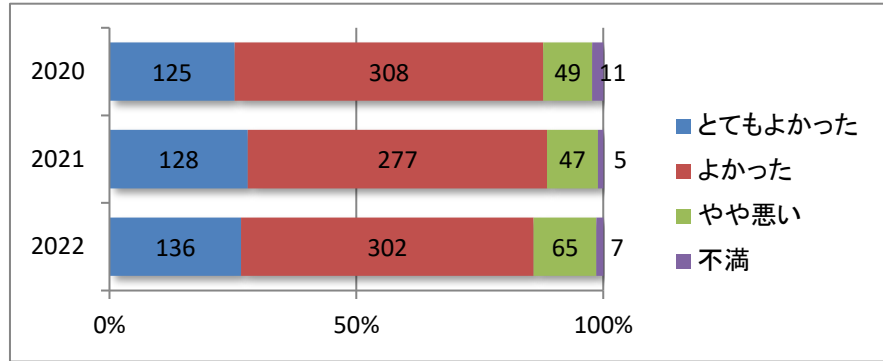
Q.3-⑪ 外来自動精算機について教えてください



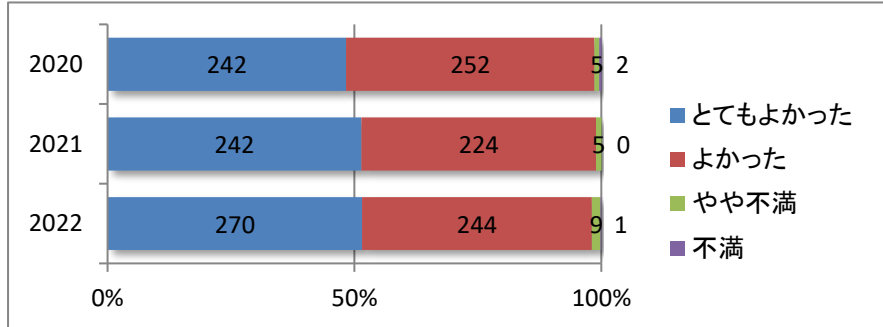
【Q.4】 当院の全体的な評価をお教えてください

		1	2	3	4	計	
Q.4-①	初診	22	41	9	1	73	
	再診	114	261	56	6	437	
	2022		136	302	65	7	510
			26.7	59.2	12.7	1.4	100.0
	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
Q.4-②	初診	46	28	1	0	75	
	再診	224	216	8	1	449	
	2022		270	244	9	1	524
			51.5	46.6	1.7	0.2	100.0
	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
Q.4-③	初診	28	34	0	2	64	
	再診	151	249	18	3	421	
	2022		179	283	18	5	485
			36.9	58.4	3.7	1.0	100.0
	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

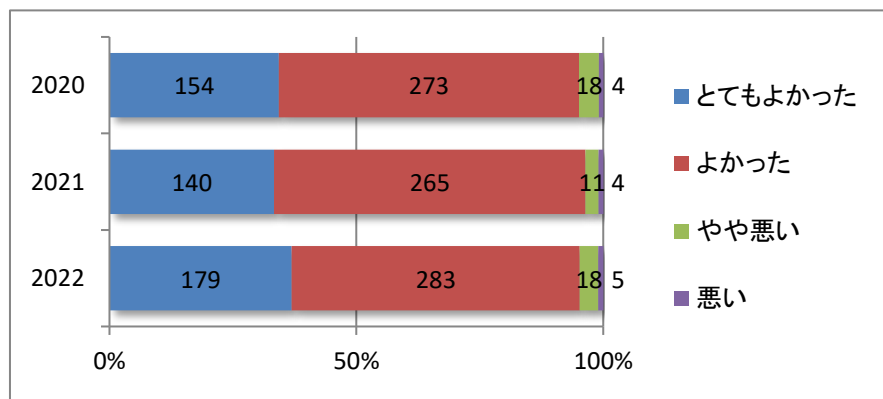
Q.4-① 院内の表示や看板などの案内は分かりやすいですか？



Q.4-② 院内の清掃状態はいかがでしたか？



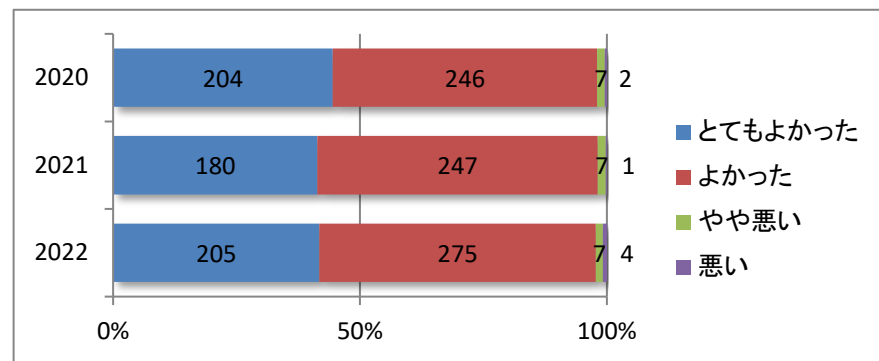
Q.4-③ 院内環境はいかがでしたか？



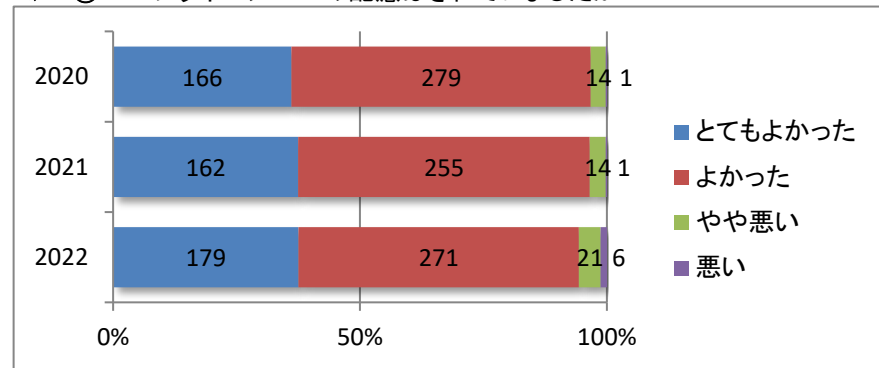
【Q.4】 当院の全体的な評価をお教えてください

		1	2	3	4	計	
Q.4-④	初診	32	28	1	0	61	
	再診	173	247	6	4	430	
	2022		205	275	7	4	491
			41.8	56.0	1.4	0.8	100.0
	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	25	37	1	1	64	
	再診	154	234	20	5	413	
	2022		179	271	21	6	477
			37.5	56.8	4.4	1.3	100.0
	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

Q.4-④ 当院の診察・治療・看護はいかがでしたか？



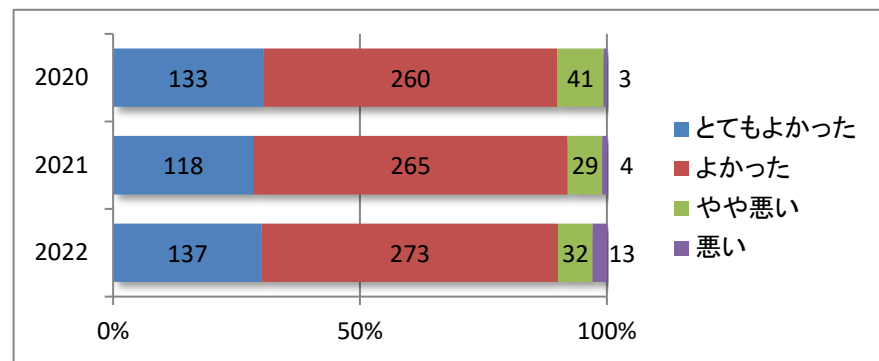
Q.4-⑤ プライバシーへの配慮はされていましたか？



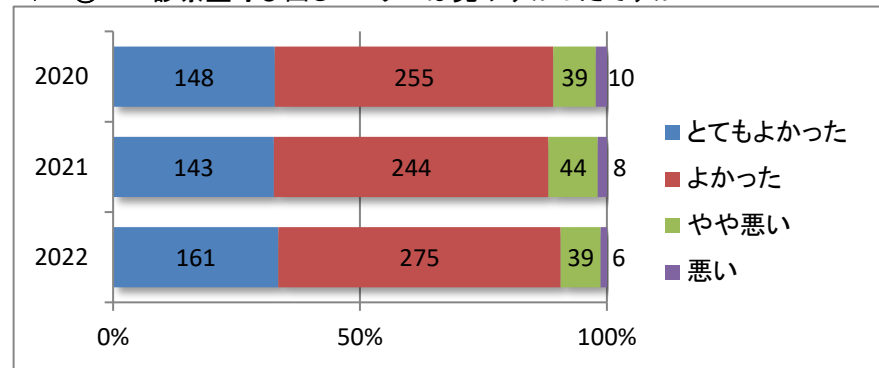
【Q.4】 当院の全体的な評価をお教えてください

		1	2	3	4	計	
Q.4-⑥	初診	20	34	3	2	59	
	再診	117	239	29	11	396	
	2022		137	273	32	13	455
			30.1	60.0	7.0	2.9	100.0
	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	23	33	9	0	65	
	再診	138	242	30	6	416	
	2022		161	275	39	6	481
			33.5	57.2	8.1	1.2	100.0
	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	

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？

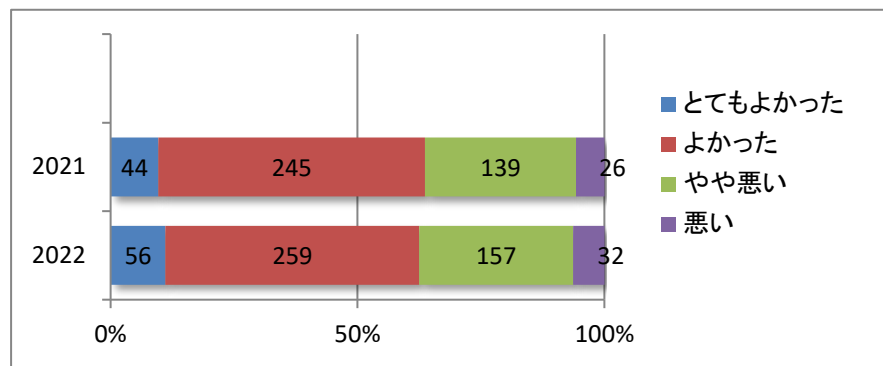


【Q.5】 診察待ち時間について

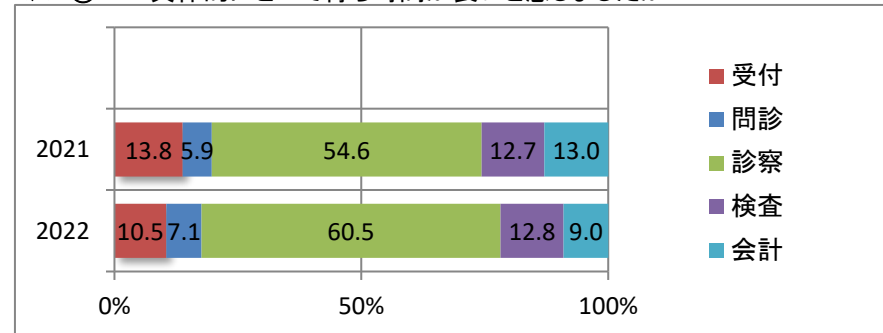
		1	2	3	4	計	
Q.5-①	初診	13	32	15	7	67	
	再診	43	227	142	25	437	
	2022		56	259	157	32	504
			11.1	51.4	31.2	6.3	100.0
	2021		44	245	139	26	454
		9.7	54.0	30.6	5.7	100.0	

		受付	問診	診察	検査	会計	計	
Q.5-②	初診	9	3	21	2	2	37	
	再診	19	16	140	32	22	229	
	2022		28	19	161	34	24	266
			10.5	7.1	60.5	12.8	9.0	100.0
	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？

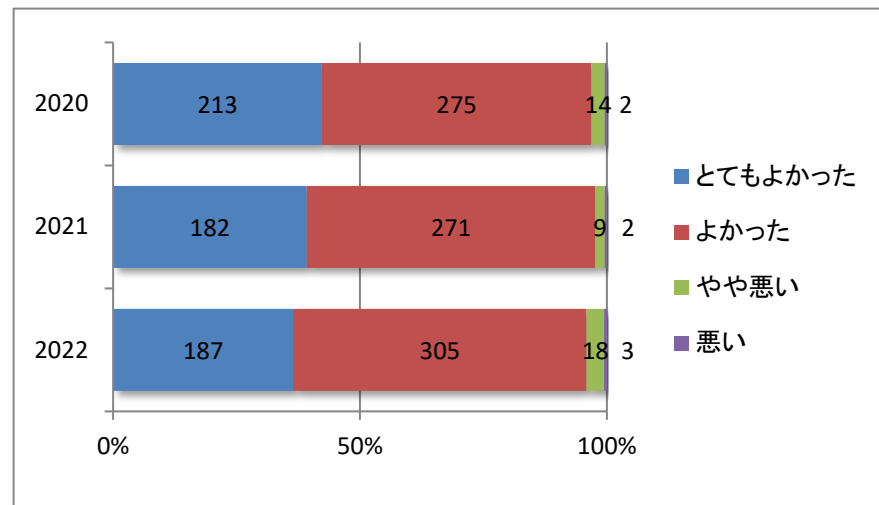


【Q.6】 当院の新型コロナウイルス感染防止対策について

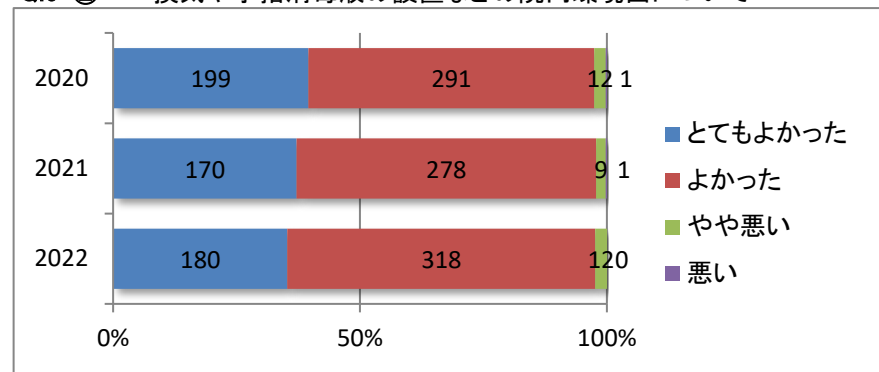
		1	2	3	4	計	
Q.6-①	初診	38	37	0	0	75	
	再診	149	268	18	3	438	
	2022		187	305	18	3	513
			36.5	59.5	3.5	0.6	100.0
	2021		182	271	9	2	464
			39.2	58.4	1.9	0.4	100.0
2020		213	275	14	2	504	
		42	55	3	0	100	

		1	2	3	4	計	
Q.6-②	初診	33	39	1	0	73	
	再診	147	279	11	0	437	
	2022		180	318	12	0	510
			35.3	62.4	2.4	0.0	100.0
	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

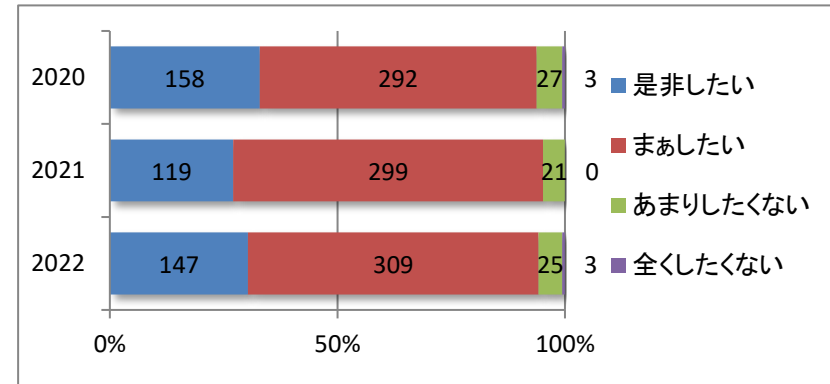


【Q.7-②】 総合的に当院を100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか？

【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？

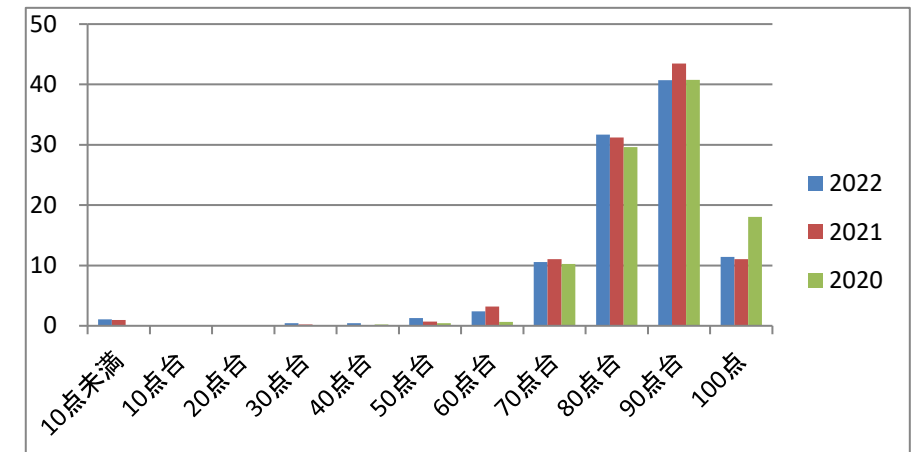
		1	2	3	4	計
Q.7-①	初診	28	36	3	0	67
	再診	119	273	22	3	417
	2022	147	309	25	3	484
		30.4	63.8	5.2	0.6	100.0
	2021	119	299	21	0	439
		27.1	68.1	4.8	0.0	100.0
2020	158	292	27	3	480	
	32.9	60.8	5.6	0.6	100.0	

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	0	1
	再診	5	0	0	1	2	5
	2022	5	0	0	2	2	6
		1.1	0.0	0.0	0.4	0.4	1.3
	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	

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？



		60点台	70点台	80点台	90点台	100点	計
Q.7-②	初診	0	9	16	22	9	58
	再診	11	40	131	167	44	406
	2022	11	49	147	189	53	464
		2.4	10.6	31.7	40.7	11.4	100.0
	2021	13	45	127	177	45	407
		3.2	11.1	31.2	43.5	11.1	100.0
2020	3	46	133	183	81	449	
	0.7	10.2	29.6	40.8	18.0	100.0	