

2024年1月4日  
外来運営会議

## 2023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 2023年12月11日（月）～12月15日（金）

3.サンプル数

2023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	227	128	99	90.8%	56.4%
再診・予約	500	496	467	29	99.2%	94.2%
計	750	723	595	128	96.4%	82.3%

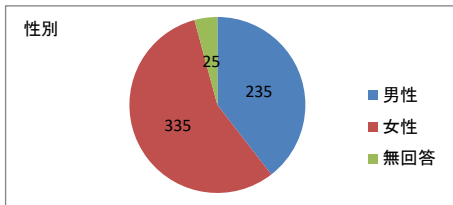
2022年

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%

■基本情報

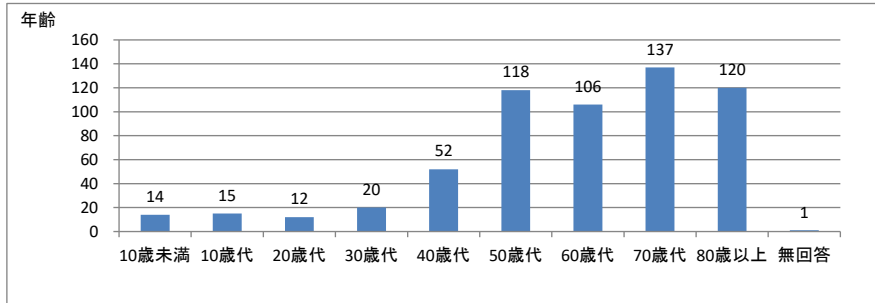
性別

性別	男性	女性	無回答	計
初診	63	128	15	206
再診	172	207	10	389
計	235	335	25	595
割合	39.5	56.3	4.2	100.0



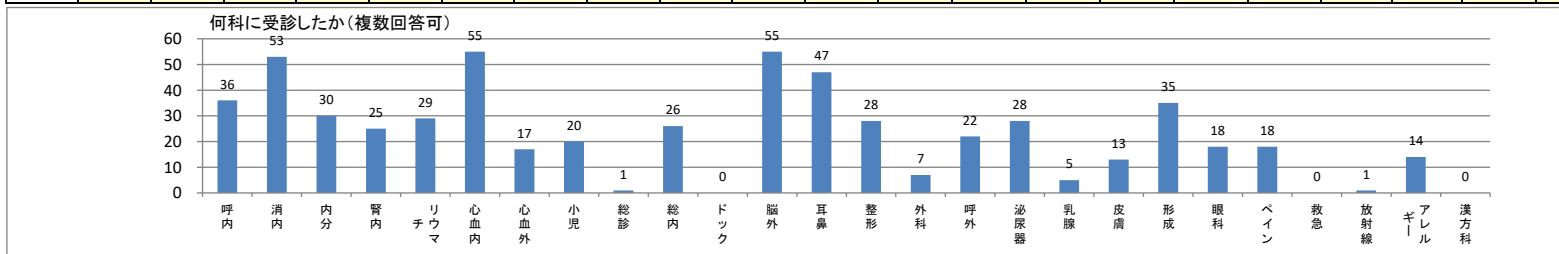
年齢

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	9	7	6	9	23	22	19	16	17	0	128
再診	5	8	6	11	29	96	87	121	103	1	467
計	14	15	12	20	52	118	106	137	120	1	595
割合	2.4	2.5	2.0	3.4	8.7	19.8	17.8	23.0	20.2	0.2	100.0



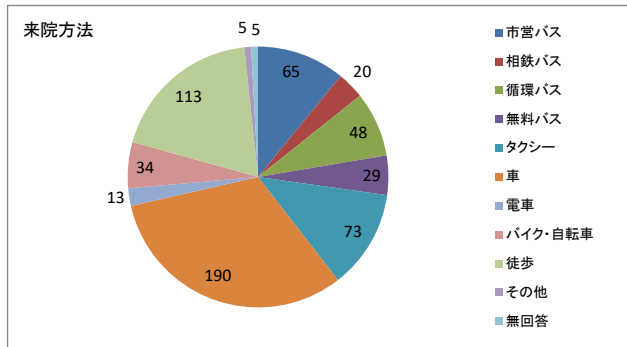
何科に受診したか(複数回答可)

受診科	呼内	消内	内分	腎内	リウマチ	心血内	心血外	小児	総診	総内	ドック	脳外	耳鼻	整形	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	漢方科	計
初診	9	16	0	2	3	19	1	10	0	17	0	6	13	4	2	4	3		4	4	1	17	0	1	1	0	137
再診	27	37	30	23	26	36	16	10	1	9	0	49	34	24	5	18	25	5	9	31	17	1	0	0	13	0	446
計	36	53	30	25	29	55	17	20	1	26	0	55	47	28	7	22	28	5	13	35	18	18	0	1	14	0	583
割合	6.2	9.1	5.1	4.3	5.0	9.4	2.9	3.4	0.2	4.5	0.0	9.4	8.1	4.8	1.2	3.8	4.8	0.9	2.2	6.0	3.1	3.1	0.0	0.2	2.4	0.0	100.0



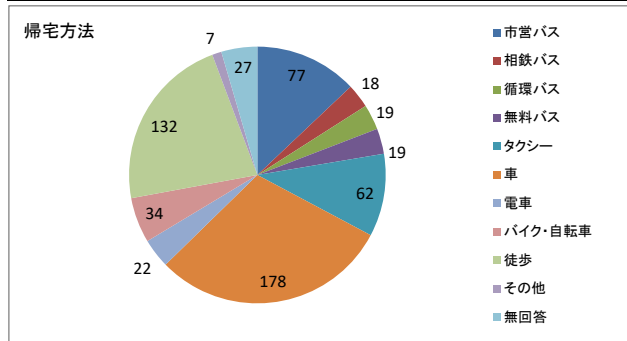
来院方法

来院方法	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	8	4	8	4	17	40	4	6	34	1	3	129
再診	57	16	40	25	56	150	9	28	79	4	2	466
計	65	20	48	29	73	190	13	34	113	5	5	595
割合	10.9	3.4	8.1	4.9	12.3	31.9	2.2	5.7	19.0	0.8	0.8	100.0



帰宅方法

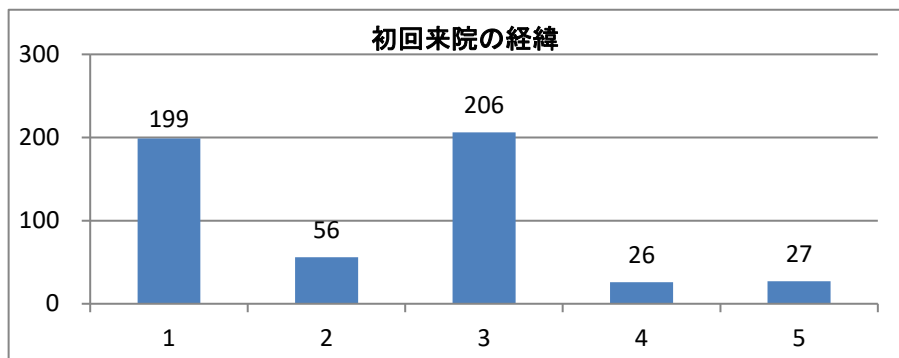
帰宅方法	市営バス	相鉄バス	循環バス	無料バス	タクシー	車	電車	バイク・自転車	徒歩	その他	無回答	計
初診	14	3	3	2	11	34	5	7	37	1	20	137
再診	63	15	16	17	51	144	17	27	95	6	7	458
計	77	18	19	19	62	178	22	34	132	7	27	595
割合	12.9	3.0	3.2	3.2	10.4	29.9	3.7	5.7	22.2	1.2	4.5	100.0



**【Q.1】 初回来院の経緯をお教えてください**

- 1.症状があって受診した      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

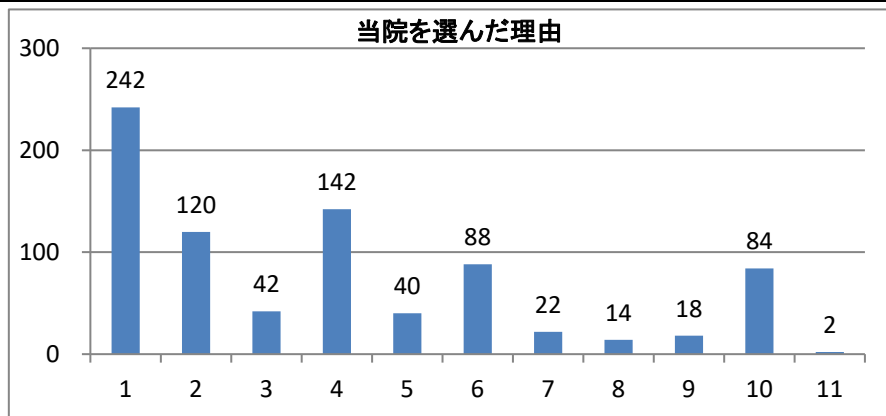
		1	2	3	4	5	計
Q.1	初診	55	10	39	2	3	109
	再診	144	46	167	24	24	405
	計	199	56	206	26	27	514
	割合	38.7	10.9	40.1	5.1	5.3	100.0



**【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  
 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  
 10.自分の意志ではない(救急車搬送、他院からの紹介)      11.ホームページを見て

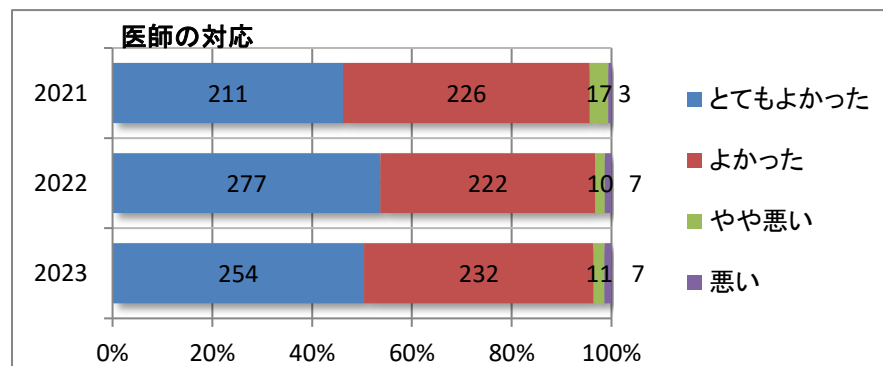
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	計
Q.2	初診	60	29	9	18	8	13	5	1	3	20	0	166
	再診	182	91	33	124	32	75	17	13	15	64	2	648
	合計	242	120	42	142	40	88	22	14	18	84	2	814
	割合	29.7	14.7	5.2	17.4	4.9	10.8	2.7	1.7	2.2	10.3	0.2	100.0



【Q.3】 職員の対応について教えてください

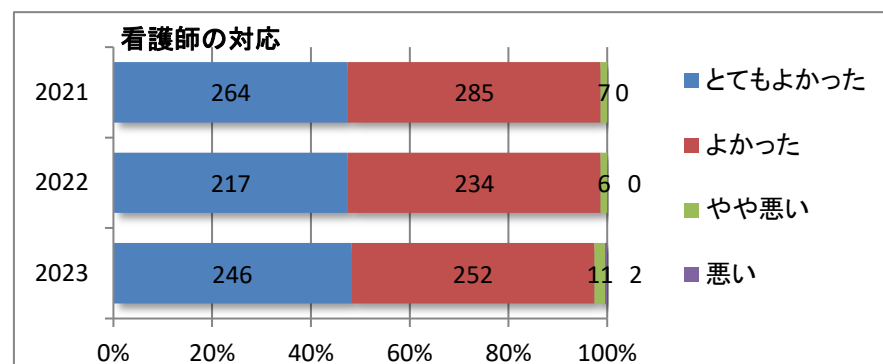
Q.3-① 医師の対応について教えてください

		1	2	3	4	計
Q.3-①	初診	42	52	4	1	99
	再診	212	180	7	6	405
	2023	254	232	11	7	504
	割合	50.4	46.0	2.2	1.4	100.0
	2022	277	222	10	7	516
	割合	53.7	43.0	1.9	1.4	100.0
	2021	211	226	17	3	457
	割合	46.2	49.5	3.7	0.7	100.0



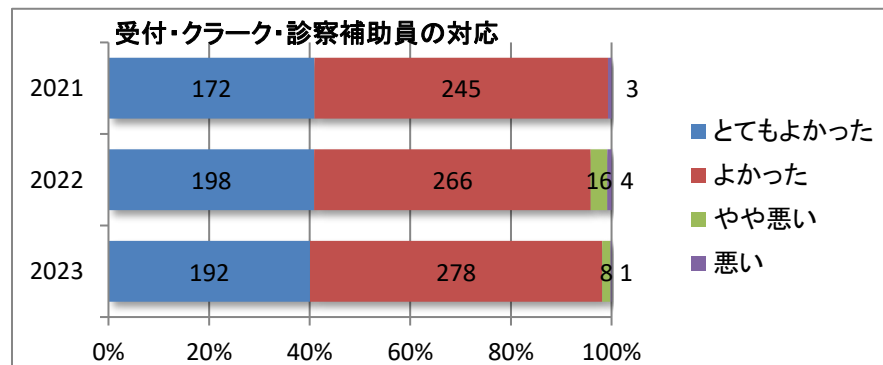
Q.3-② 看護師の対応について教えてください

		1	2	3	4	計
Q.3-②	初診	43	57	1	1	102
	再診	203	195	10	1	409
	2023	246	252	11	2	511
	割合	48.1	49.3	2.2	0.4	100.0
	2022	217	234	6	0	457
	割合	47.5	51.2	1.3	0.0	100.0
	2021	264	285	7	0	496
	割合	57.9	62.4	1.6	0.0	100.0



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

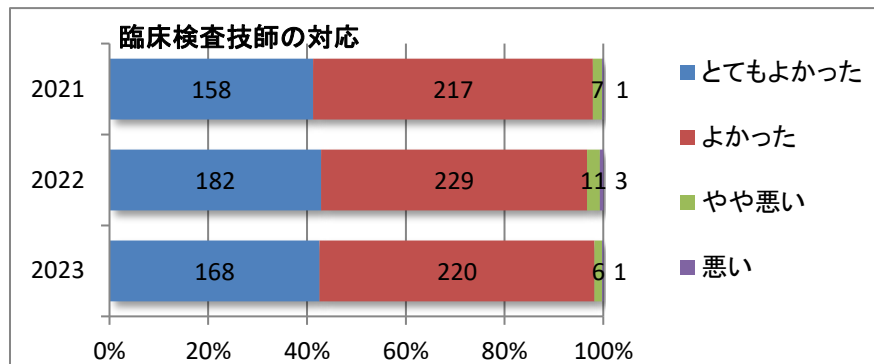
		1	2	3	4	計
Q.3-③	初診	45	46	1	1	93
	再診	147	232	7	0	386
	2023	192	278	8	1	479
	割合	40.1	58.0	1.7	0.2	100.0
	2022	198	266	16	4	484
	割合	40.9	55.0	3.3	0.8	100.0
	2021	172	245	13	3	433
	割合	39.7	56.6	3.0	0.7	100.0



【Q.3】 職員の対応について教えてください

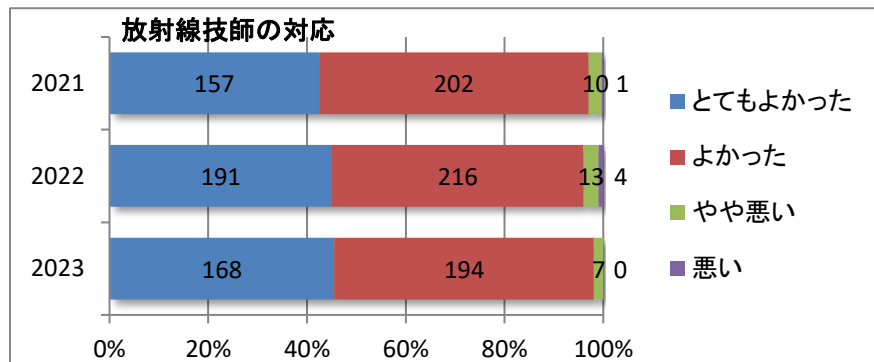
Q.3-④ 臨床検査技師の対応について教えてください

		1	2	3	4	計
Q.3-④	初診	23	23	1	0	47
	再診	145	197	5	1	348
	2023	168	220	6	1	395
	割合	42.5	55.7	1.5	0.3	100.0
	2022	182	229	11	3	425
	割合	42.8	53.9	2.6	0.7	100.0
	2021	158	217	7	1	383
	割合	41.3	56.7	1.8	0.3	100.0



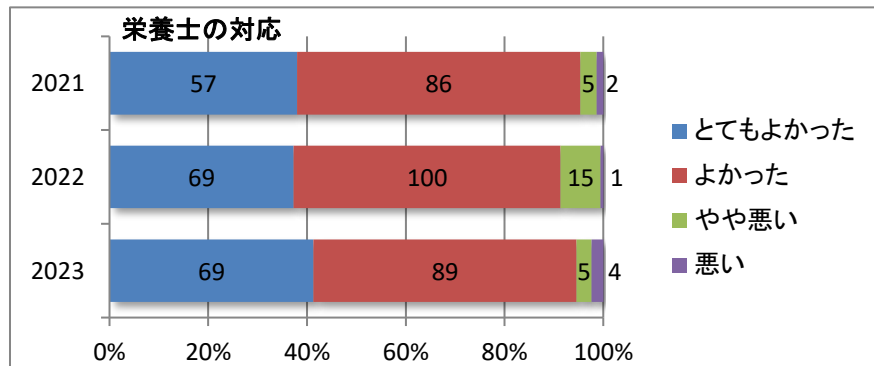
Q.3-⑤ 放射線技師の対応について教えてください

		1	2	3	4	計
Q.3-⑤	初診	30	22	1	0	53
	再診	138	172	6	0	316
	2023	168	194	7	0	369
	割合	45.5	52.6	1.9	0.0	100.0
	2022	191	216	13	4	424
	割合	45.0	50.9	3.1	0.9	100.0
	2021	157	202	10	1	370
	割合	42.4	54.6	2.7	0.3	100.0



Q.3-⑥ 栄養士の対応について教えてください

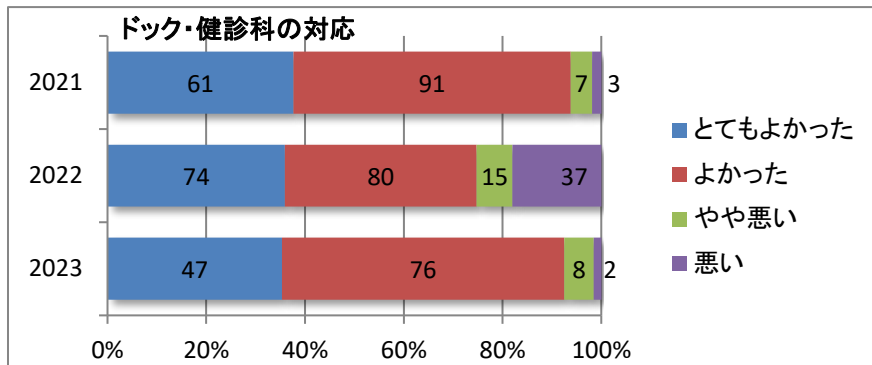
		1	2	3	4	計
Q.3-⑥	初診	3	7	1	0	11
	再診	66	82	4	4	156
	2023	69	89	5	4	167
	割合	41.3	53.3	3.0	2.4	100.0
	2022	69	100	15	1	185
	割合	37.3	54.1	8.1	0.5	100.0
	2021	57	86	5	2	150
	割合	38.0	57.3	3.3	1.3	100.0



【Q.3】 職員の対応について教えてください

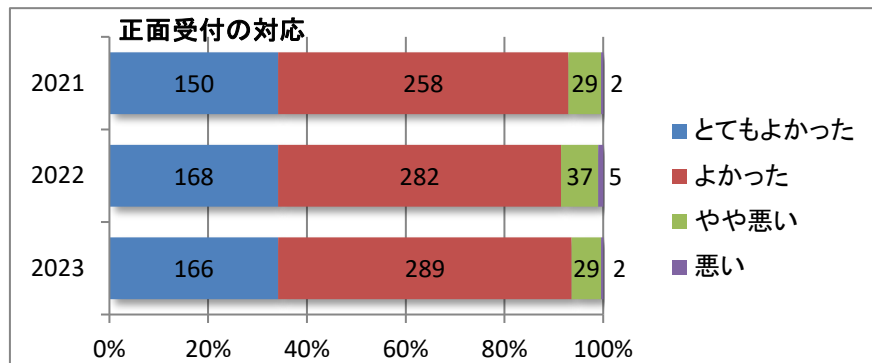
Q.3-⑦ ドック・健診科の対応について教えてください

		1	2	3	4	計
Q.3-⑦	初診	2	9	0	0	11
	再診	45	67	8	2	119
	2023	47	76	8	2	133
	割合	35.3	57.1	6.0	1.5	100.0
	2022	74	80	15	37	206
	割合	35.9	38.8	7.3	18.0	100.0
	2021	61	91	7	3	162
	割合	37.7	56.2	4.3	1.9	100.0



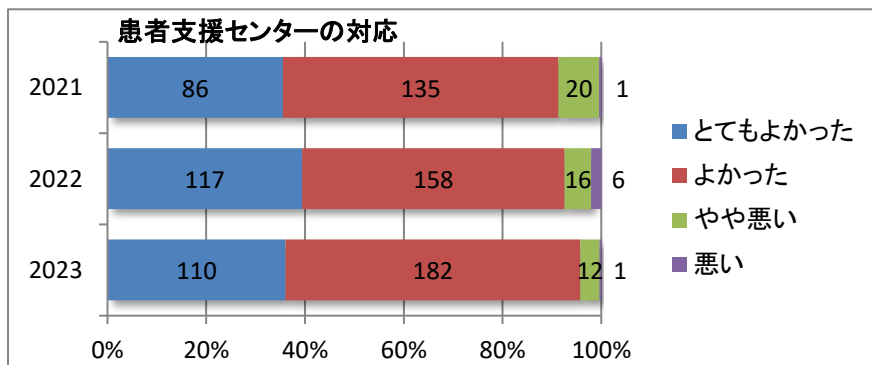
Q.3-⑧ 正面受付の対応について教えてください

		1	2	3	4	計
Q.3-⑧	初診	40	48	5	1	94
	再診	126	241	24	1	392
	2023	166	289	29	2	486
	割合	34.2	59.5	6.0	0.4	100.0
	2022	168	282	37	5	492
	割合	34.1	57.3	7.5	1.0	100.0
	2021	150	258	29	2	439
	割合	34.2	58.8	6.6	0.5	100.0



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

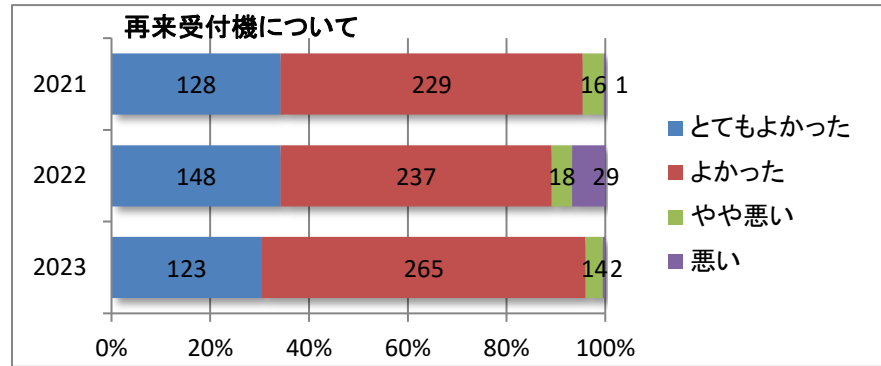
		1	2	3	4	計
Q.3-⑨	初診	27	39	2	0	68
	再診	83	143	10	1	237
	2023	110	182	12	1	305
	割合	36.1	59.7	3.9	0.3	100.0
	2022	117	158	16	6	297
	割合	39.4	53.2	5.4	2.0	100.0
	2021	86	135	20	1	242
	割合	35.5	55.8	8.3	0.4	100.0



【Q.3】 職員の対応について教えてください

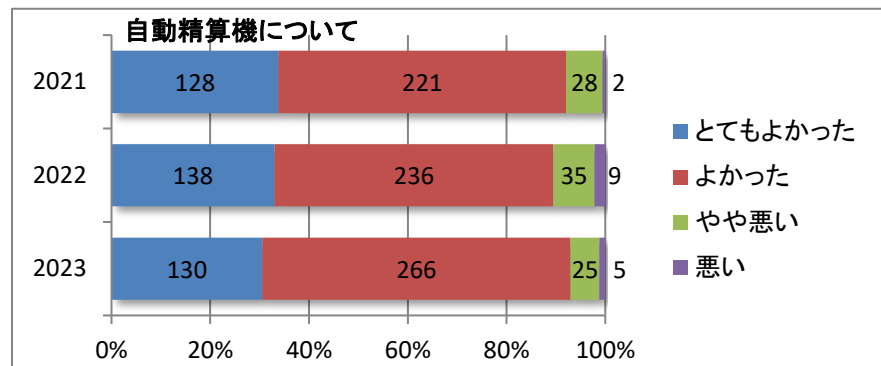
Q.3-⑩ 再来受付機について教えてください

		1	2	3	4	計
Q.3-⑩	初診	6	21	1	0	28
	再診	117	244	13	2	376
	2023	123	265	14	2	404
	割合	30.4	65.6	3.5	0.5	100.0
	2022	148	237	18	29	432
	割合	34.3	54.9	4.2	6.7	100.0
	2021	128	229	16	1	374
	割合	34.2	61.2	4.3	0.3	100.0



Q.3-⑪ 自動精算機について教えてください

		1	2	3	4	計
Q.3-⑪	初診	15	29	3	1	48
	再診	115	237	22	4	378
	2023	130	266	25	5	426
	割合	30.5	62.4	5.9	1.2	100.0
	2022	138	236	35	9	418
	割合	33.0	56.5	8.4	2.2	100.0
	2021	128	221	28	2	379
	割合	33.8	58.3	7.4	0.5	100.0

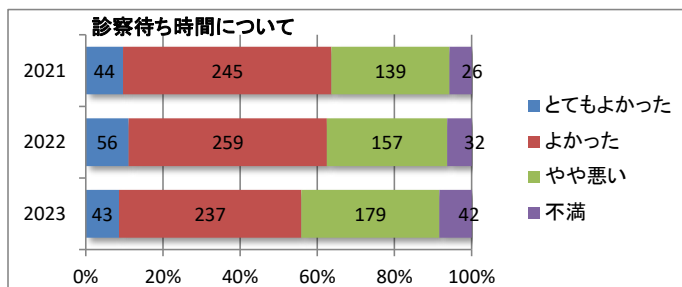




【Q.4】 診察・待ち時間表示案内について

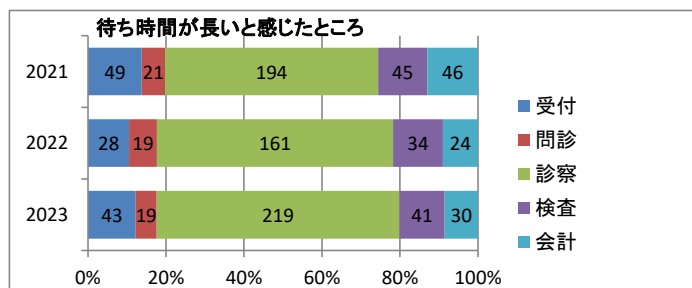
Q.4-① 診察待ち時間についてはいかがでしたか？

		1	2	3	4	計
Q.4-①	初診	13	45	25	16	99
	再診	30	192	154	26	402
	2023	43	237	179	42	501
	割合	8.6	47.3	35.7	8.4	100.0
	2022	56	259	157	32	504
	割合	11.1	51.4	31.2	6.3	100.0
	2021	44	245	139	26	454
	割合	9.7	54.0	30.6	5.7	100.0



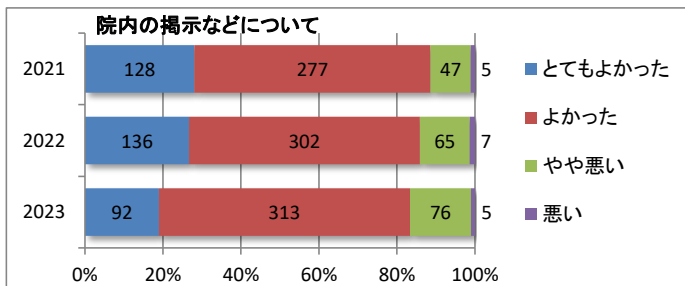
Q.4-② 具体的にどこで待ち時間が長と感じましたか？

		受付	問診	診察	検査	会計	計
Q.4-②	初診	25	1	30	6	5	67
	再診	18	18	189	35	25	285
	2023	43	19	219	41	30	352
	割合	12.2	5.4	62.2	11.6	8.5	100.0
	2022	28	19	161	34	24	266
	割合	10.5	7.1	60.5	12.8	9.0	100
	2021	49	21	194	45	46	355
	割合	13.8	5.9	54.6	12.7	13.0	100



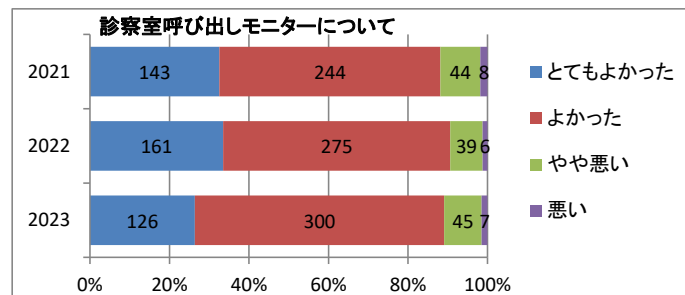
Q.4-③ 院内の表示や掲示板、看板などの案内は分かりやすかったですか？

		1	2	3	4	計
Q.4-③	初診	23	60	9	2	94
	再診	69	253	67	3	392
	2023	92	313	76	5	486
	割合	18.9	64.4	15.6	1.0	100.0
	2022	136	302	65	7	510
	割合	26.7	59.2	12.7	1.4	100.0
	2021	128	277	47	5	457
	割合	28.0	60.6	10.3	1.1	100.0



Q.4-④ 診察室呼び出しモニターは見やすかったですか？

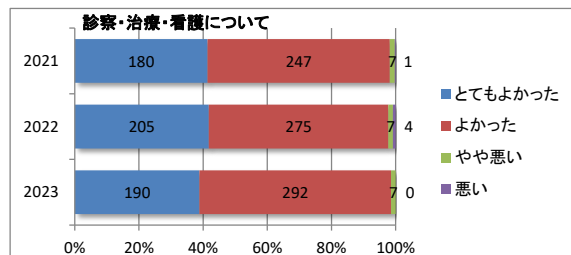
		1	2	3	4	計
Q.4-④	初診	31	47	8	5	91
	再診	95	253	37	2	387
	2023	126	300	45	7	478
	割合	26.4	62.8	9.4	1.5	100.0
	2022	161	275	39	6	481
	割合	33.5	57.2	8.1	1.2	100.0
	2021	143	244	44	8	439
	割合	32.6	55.6	10.0	1.8	100.0



【Q.5】 当院の全体的な評価をお教えください

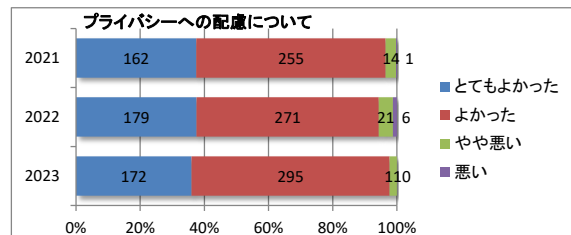
Q.5-① 当院の診察・治療・看護はいかがでしたか？

		1	2	3	4	計
Q.5-①	初診	36	52	2	0	90
	再診	154	240	5	0	399
	2023	190	292	7	0	489
	割合	38.9	59.7	1.4	0.0	100.0
	2022	205	275	7	4	491
	割合	41.8	56.0	1.4	0.8	100.0
	2021	180	247	7	1	435
	割合	41.4	56.8	1.6	0.2	100.0



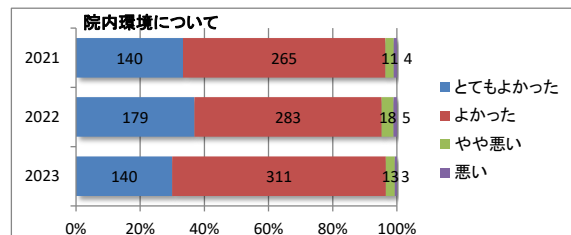
Q.5-② プライバシーへの配慮はされていきましたか？

		1	2	3	4	計
Q.5-②	初診	33	58	1	0	92
	再診	139	237	10	0	386
	2023	172	295	11	0	478
	割合	36.0	61.7	2.3	0.0	100.0
	2022	179	271	21	6	477
	割合	37.5	56.8	4.4	1.3	100.0
	2021	162	255	14	1	432
	割合	37.5	59.0	3.2	0.2	100.0



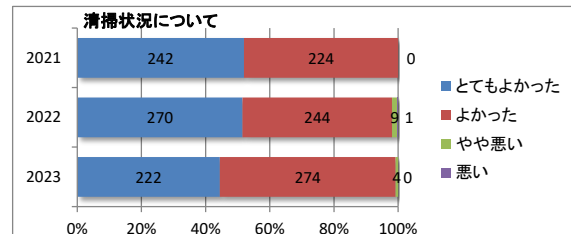
Q.5-③ 院内環境(待合室、売店、レストランなど)はいかがでしたか？

		1	2	3	4	計
Q.5-③	初診	30	57	0	2	89
	再診	110	254	13	1	378
	2023	140	311	13	3	467
	割合	30.0	66.6	2.8	0.6	100.0
	2022	179	283	18	5	485
	割合	36.9	58.4	3.7	1.0	100.0
	2021	140	265	11	4	420
	割合	33.3	63.1	2.6	1.0	100.0



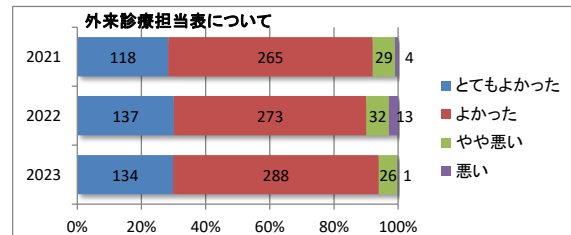
Q.5-④ 院内の清掃状況はいかがでしたか？

		1	2	3	4	計
Q.5-④	初診	48	47	0	0	95
	再診	174	227	4	0	405
	2023	222	274	4	0	500
	割合	44.4	54.8	0.8	0.0	100.0
	2022	270	244	9	1	524
	割合	51.5	46.6	1.7	0.2	100.0
	2021	242	224	5	0	471
	割合	51.4	47.6	1.1	0.0	100.0



Q.5-⑤ 「外来診療担当表」の内容は分かりやすかったですか？

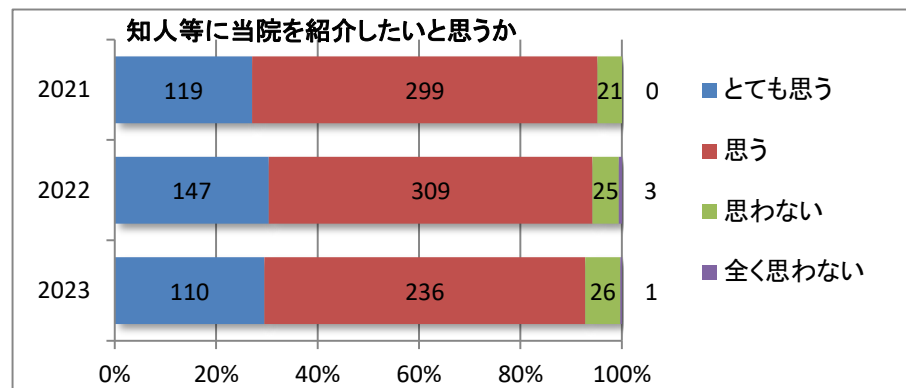
		1	2	3	4	計
Q.5-⑤	初診	23	56	3	0	82
	再診	111	232	23	1	367
	2023	134	288	26	1	449
	割合	29.8	64.1	5.8	0.2	100.0
	2022	137	273	32	13	455
	割合	30.1	60.0	7.0	2.9	100.0
	2021	118	265	29	4	416
	割合	28.4	63.7	7.0	1.0	100.0



【Q.6】 総合評価について

【Q.6-①】 知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか？

		1	2	3	4	計
Q.6-①	初診	19	49	3	0	71
	再診	91	187	23	1	302
	2023	110	236	26	1	373
	割合	29.5	63.3	7.0	0.3	100.0
	2022	147	309	25	3	484
	割合	30.4	63.8	5.2	0.6	100.0
	2021	119	299	21	0	439
	割合	27.1	68.1	4.8	0.0	100.0



Q.6-② 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？

		10点未満	10点台	20点台	30点台	40点台	50点台	60点台	70点台	80点台	90点台	100点	計
Q.6-②	初診	1	0	0	0	0	3	1	14	16	23	5	63
	再診	0	0	0	0	1	3	13	31	100	125	31	304
	2023	1	0	0	0	1	6	14	45	116	148	36	367
	割合	0.3	0.0	0.0	0.0	0.3	1.6	3.8	12.3	31.6	40.3	9.8	100.0
	2022	5	0	0	2	2	6	11	49	147	189	53	464
	割合	1.1	0.0	0.0	0.4	0.4	1.3	2.4	10.6	31.7	40.7	11.4	100.0
	2021	4	0	0	1	0	3	13	45	127	177	45	415
	割合	1.0	0.0	0.0	0.2	0.0	0.7	3.1	10.8	30.6	42.7	10.8	100.0

