

2024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 2024年12月9日(月)～12月13日(金)

3.サンプル数

2024年

対象	準備枚数	配布枚数	残部数	回答枚数	回答率
初診	250	186	64	148	59.2%
再診・予約	500	462	38	435	87.0%
計	750	648	102	583	77.7%

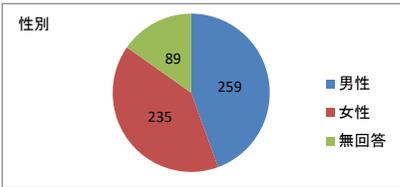
2023年

対象	準備枚数	配布枚数	残部数	回答枚数	回答率
初診	250	227	23	128	56.4%
再診・予約	500	496	4	467	94.2%
計	750	723	27	595	82.3%

■基本情報

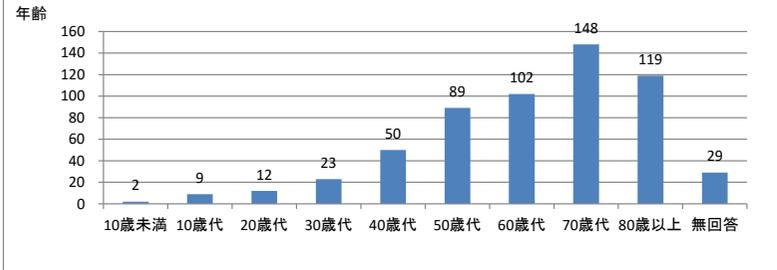
性別

性別	男性	女性	無回答	計
初診	76	72	0	148
再診	183	163	89	435
計	259	235	89	583
割合	44.4	40.3	15.3	100.0



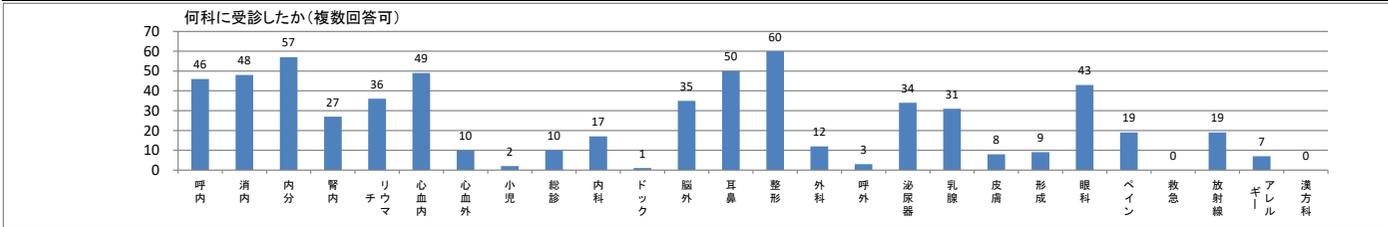
年齢

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	1	5	8	13	14	28	26	22	24	7	148
再診	1	4	4	10	36	61	76	126	95	22	435
計	2	9	12	23	50	89	102	148	119	29	583
割合	0.3	1.5	2.1	3.9	8.6	15.3	17.5	25.4	20.4	5.0	100.0



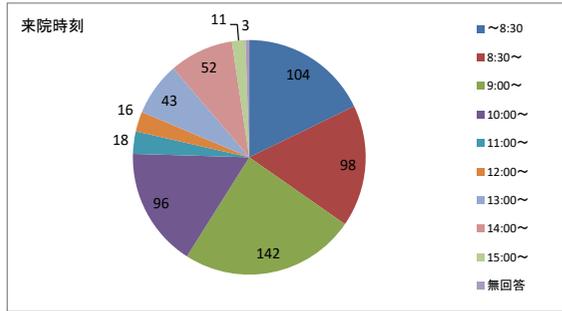
何科に受診したか(複数回答可)

受診科	呼吸内	消化内	内分	腎内	リウマチ	心臓内	心臓外	小児	総診	内科	ドック	脳外	耳鼻	整形	外科	呼吸外	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	20	20	2	3	3	9	1	2	5	6	0	3	8	24	0	0	9	1	3	3	2	2	0	19	0	0	145
再診	26	28	55	24	33	40	9	0	5	11	1	32	42	36	12	3	25	30	5	6	41	17	0	0	7	0	488
計	46	48	57	27	36	49	10	2	10	17	1	35	50	60	12	3	34	31	8	9	43	19	0	19	7	0	633
割合	7.3	7.6	9.0	4.3	5.7	7.7	1.6	0.3	1.6	2.7	0.2	5.5	7.9	9.5	1.9	0.5	5.4	4.9	1.3	1.4	6.8	3.0	0.0	3.0	1.1	0.0	100.0



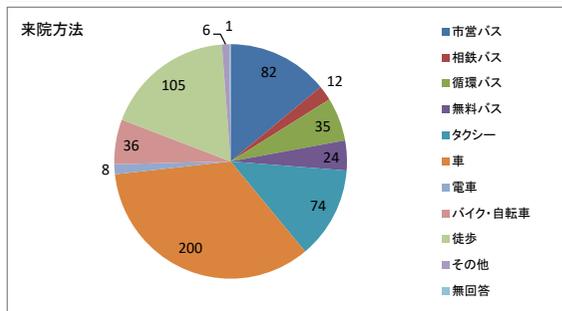
来院時刻

来院時刻	～8:30	8:30～	9:00～	10:00～	11:00～	12:00～	13:00～	14:00～	15:00～	無回答	計
初診	27	18	26	32	5	3	14	16	6	1	148
再診	77	80	116	64	13	13	29	36	5	2	435
計	104	98	142	96	18	16	43	52	11	3	583
割合	17.8	16.8	24.4	16.5	3.1	2.7	7.4	8.9	1.9	0.5	100.0



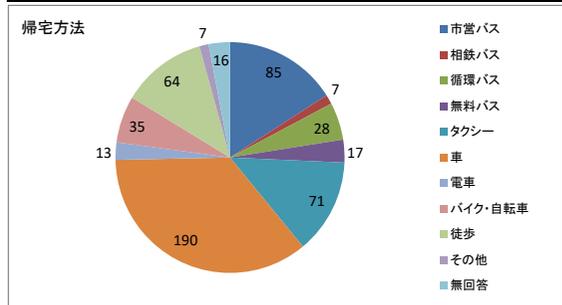
来院方法

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	10	3	5	12	23	55	3	10	25	1	1	148
再診	72	9	30	12	51	145	5	26	80	5	0	435
計	82	12	35	24	74	200	8	36	105	6	1	583
割合	14.1	2.1	6.0	4.1	12.7	34.3	1.4	6.2	18.0	1.0	0.2	100.0



帰宅方法

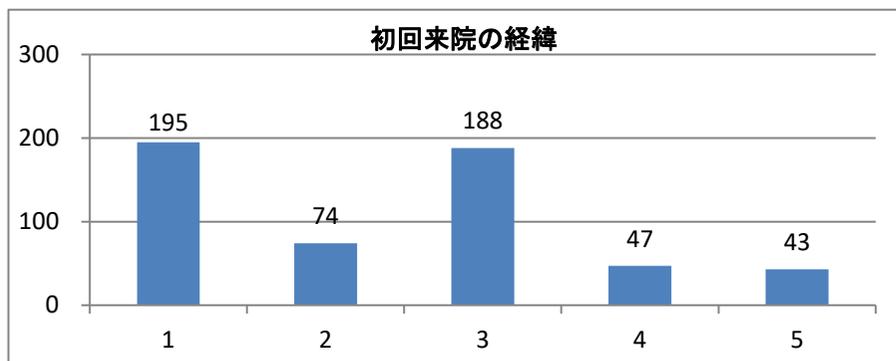
帰宅方法	市営バス	相鉄バス	循環バス	無料バス	タクシー	車	電車	バイク・自転車	徒歩	その他	無回答	計
初診	14	3	6	7	20	54	2	9	28	1	4	148
再診	71	4	22	10	51	136	11	26	36	6	12	385
計	85	7	28	17	71	190	13	35	64	7	16	533
割合	15.9	1.3	5.3	3.2	13.3	35.6	2.4	6.6	12.0	1.3	3.0	91.4



【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

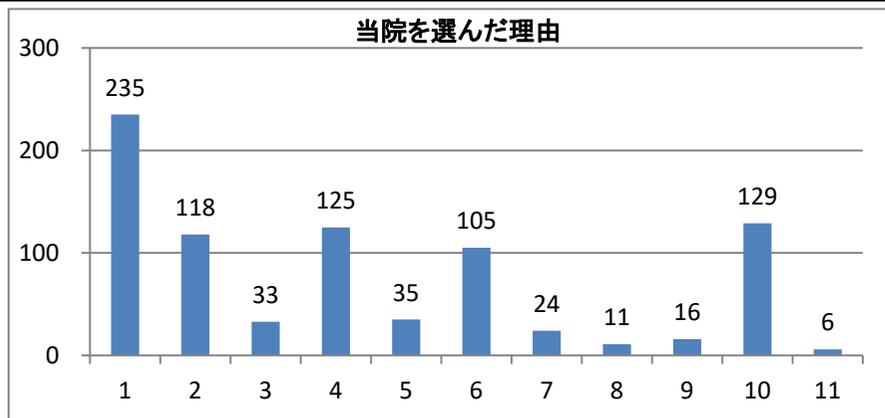
		1	2	3	4	5	計
Q.1	初診	39	30	67	1	13	150
	再診	156	44	121	46	30	397
	計	195	74	188	47	43	547
	割合	35.6	13.5	34.4	8.6	7.9	100.0



【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

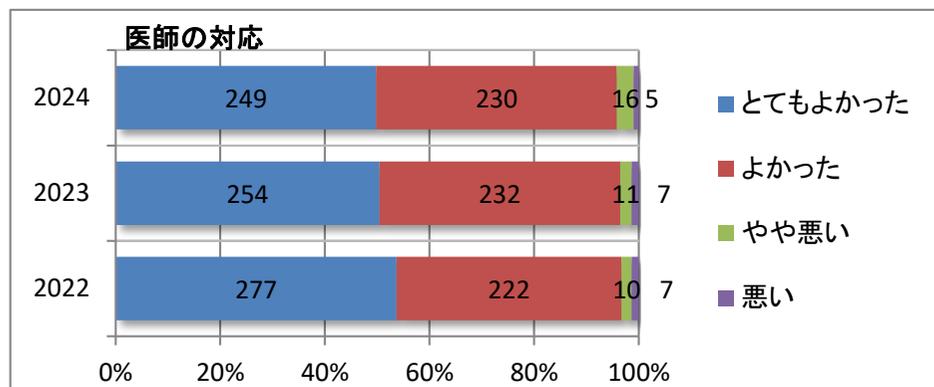
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	計
Q.2	初診	54	22	8	21	4	20	5	1	5	51	2	166
	再診	181	96	25	104	31	85	19	10	11	78	4	648
	合計	235	118	33	125	35	105	24	11	16	129	6	814
	割合	28.9	14.5	4.1	15.4	4.3	12.9	2.9	1.4	2.0	15.8	0.7	100.0



【Q.3】 職員の対応・機能について

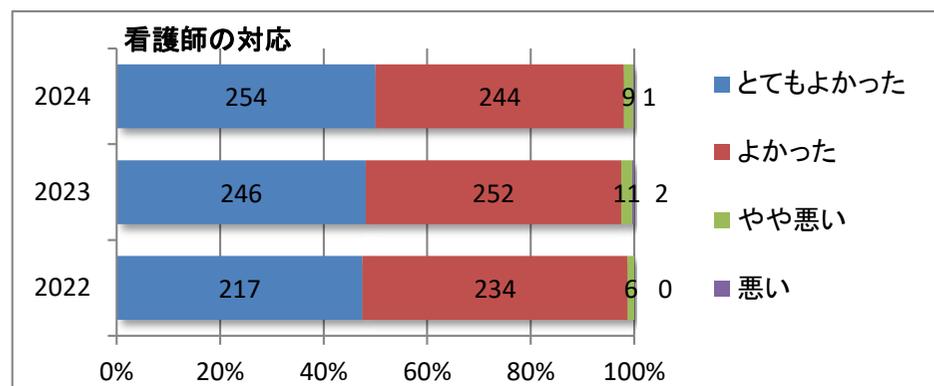
Q.3-① 医師の対応について教えてください

		1	2	3	4	計
Q.3-①	初診	46	59	3	1	109
	再診	203	171	13	4	391
	2024	249	230	16	5	500
	割合	49.8	46.0	3.2	1.0	100.0
	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



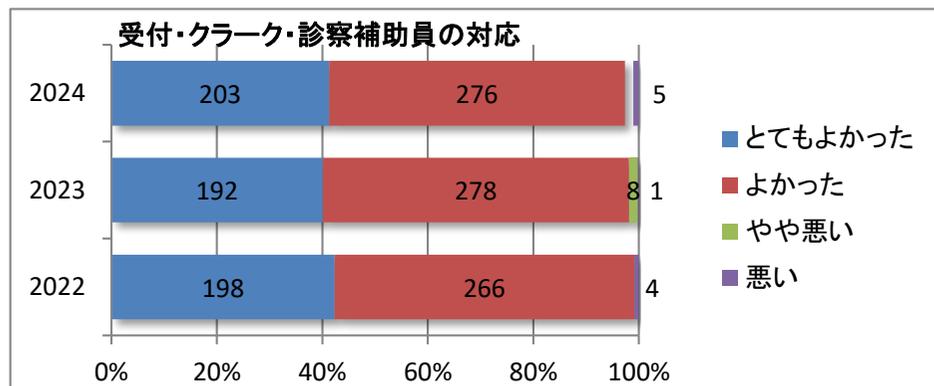
Q.3-② 看護師の対応について教えてください

		1	2	3	4	計
Q.3-②	初診	52	62	1	0	115
	再診	202	182	8	1	393
	2024	254	244	9	1	508
	割合	50.0	48.0	1.8	0.2	100.0
	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



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

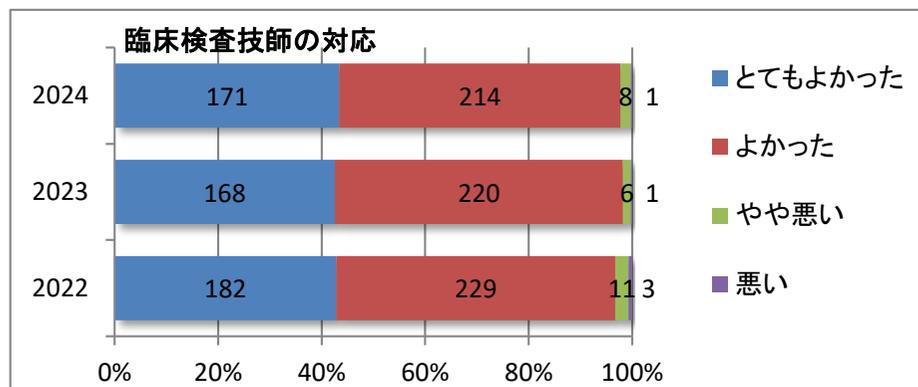
		1	2	3	4	計
Q.3-③	初診	51	62	2	0	115
	再診	152	214	6	5	377
	2024	203	276	8	5	492
	割合	41.3	56.1	1.6	1.0	100.0
	2023	192	278	8	1	479
	割合	40.1	58.0	1.7	0.2	100.0
	2022	198	266	16	4	484
	割合	40.9	55.0	3.3	0.8	100.0



【Q.3】 職員の対応・機能について

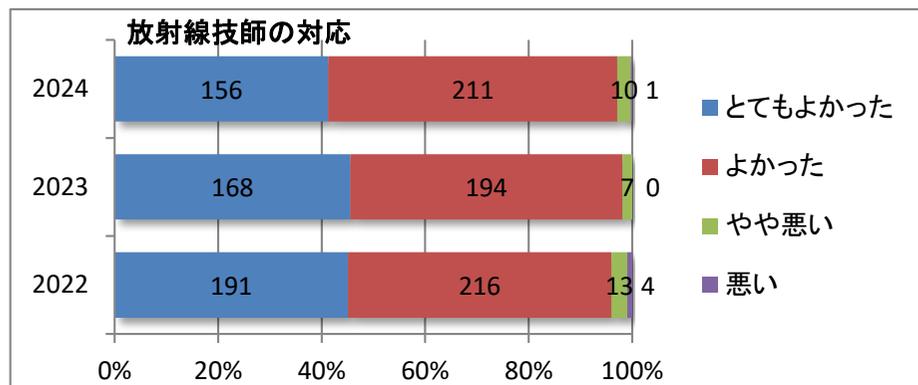
Q.3-④ 臨床検査技師の対応について教えてください

		1	2	3	4	計
Q.3-④	初診	23	33	0	0	56
	再診	148	181	8	1	338
	2024	171	214	8	1	394
	割合	43.4	54.3	2.0	0.3	100.0
	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



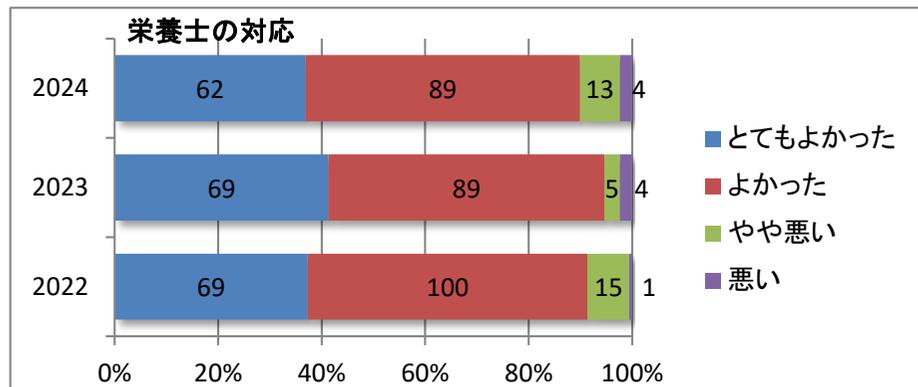
Q.3-⑤ 放射線技師の対応について教えてください

		1	2	3	4	計
Q.3-⑤	初診	29	40	0	0	69
	再診	127	171	10	1	309
	2024	156	211	10	1	378
	割合	41.3	55.8	2.6	0.3	100.0
	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



Q.3-⑥ 栄養士の対応について教えてください

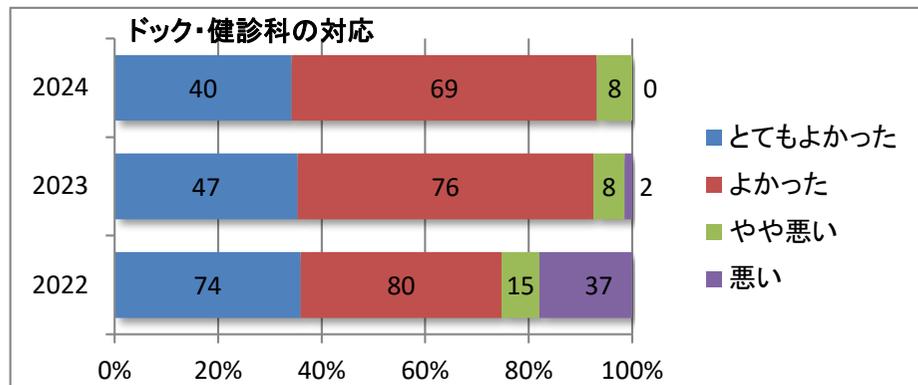
		1	2	3	4	計
Q.3-⑥	初診	5	8	0	0	13
	再診	57	81	13	4	155
	2024	62	89	13	4	168
	割合	36.9	53.0	7.7	2.4	100.0
	2023	69	89	5	4	167
	割合	41.3	53.3	3.0	2.4	100.0
	2022	69	100	15	1	185
	割合	37.3	54.1	8.1	0.5	100.0



【Q.3】 職員の対応・機能について

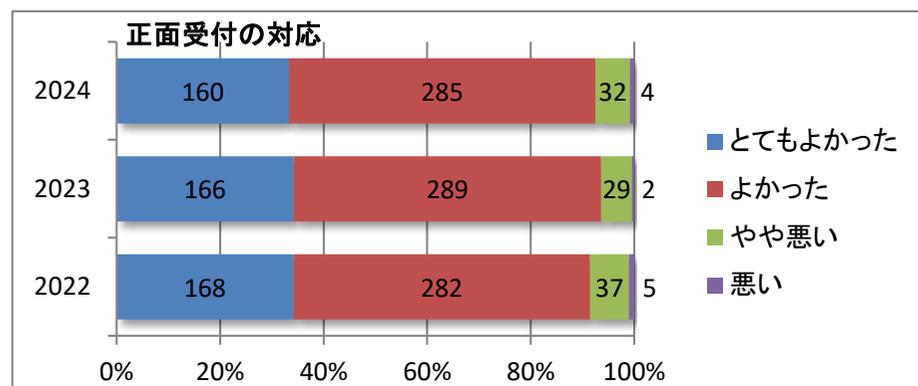
Q.3-⑦ ドック・健診科の対応について教えてください

		1	2	3	4	計
Q.3-⑦	初診	8	7	0	0	15
	再診	32	62	8	0	119
	2024	40	69	8	0	117
	割合	34.2	59.0	6.8	0.0	100.0
	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



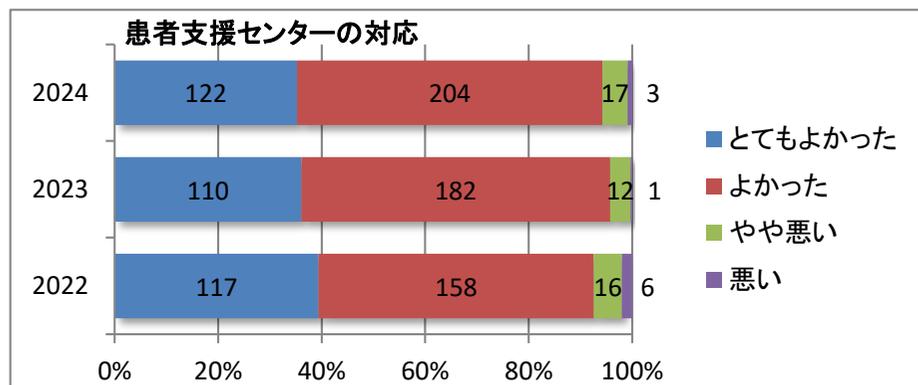
Q.3-⑧ 正面受付の対応について教えてください

		1	2	3	4	計
Q.3-⑧	初診	39	68	3	1	111
	再診	121	217	29	3	370
	2024	160	285	32	4	481
	割合	33.3	59.3	6.7	0.8	100.0
	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



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

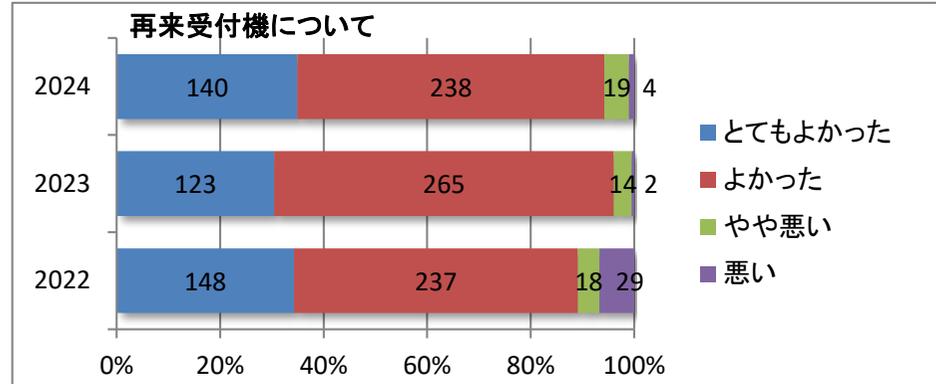
		1	2	3	4	計
Q.3-⑨	初診	39	68	3	1	111
	再診	83	136	14	2	235
	2024	122	204	17	3	346
	割合	35.3	59.0	4.9	0.9	100.0
	2023	110	182	12	1	305
	割合	36.1	59.7	3.9	0.3	100.0
	2022	117	158	16	6	297
	割合	39.4	53.2	5.4	2.0	100.0



【Q.3】 職員の対応・機能について

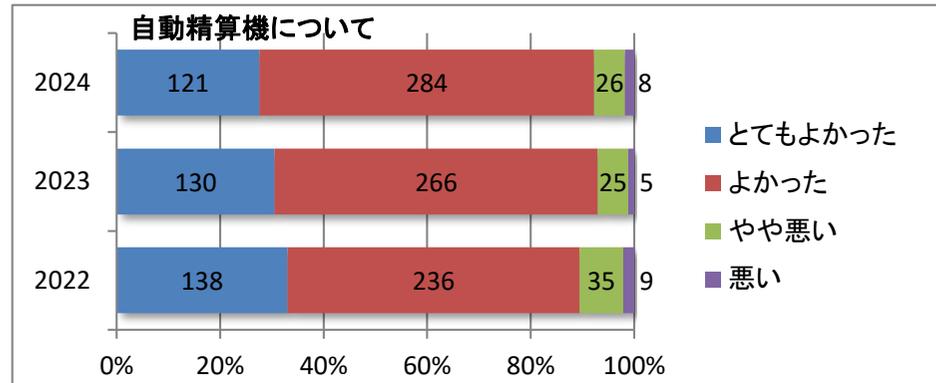
Q.3-⑩ 再来受付機について教えてください

		1	2	3	4	計
Q.3-⑩	初診	7	22	1	0	30
	再診	133	216	18	4	371
	2024	140	238	19	4	401
	割合	34.9	59.4	4.7	1.0	100.0
	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



Q.3-⑪ 自動精算機について教えてください

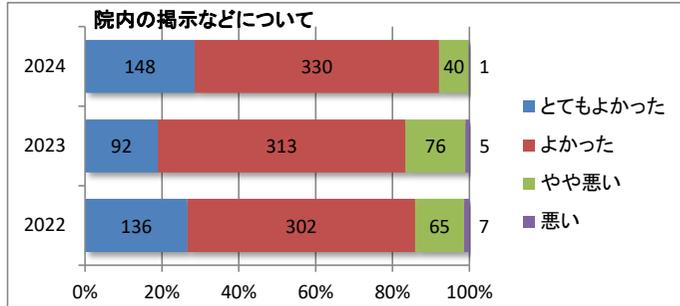
		1	2	3	4	計
Q.3-⑪	初診	15	50	2	0	67
	再診	106	234	24	8	372
	2024	121	284	26	8	439
	割合	27.6	64.7	5.9	1.8	100.0
	2023	130	266	25	5	426
	割合	30.5	62.4	5.9	1.2	100.0
	2022	138	236	35	9	418
	割合	33.0	56.5	8.4	2.2	100.0



【Q.4】 当院の全体的な評価について

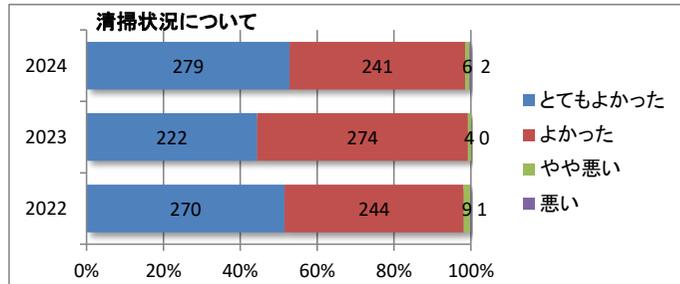
Q.4-① 院内の表示や掲示板、看板などの案内は分かりやすかったですか？

		1	2	3	4	計
Q.4-①	初診	34	79	11	0	124
	再診	114	251	29	1	395
	2024	148	330	40	1	519
	割合	28.5	63.6	7.7	0.2	100.0
	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



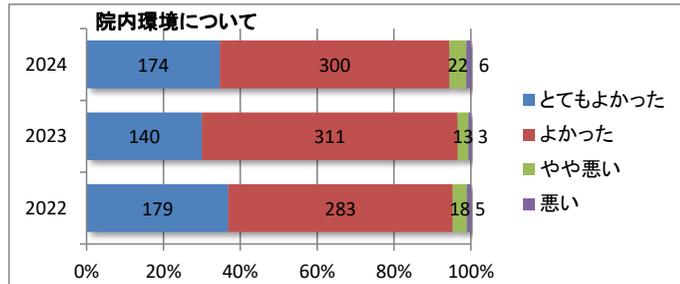
Q.4-② 院内の清掃状況はいかがでしたか？

		1	2	3	4	計
Q.4-②	初診	67	59	0	0	126
	再診	212	182	6	2	402
	2024	279	241	6	2	528
	割合	52.8	45.6	1.1	0.4	100.0
	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



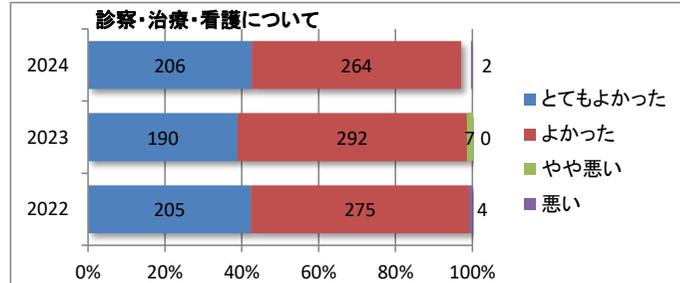
Q.4-③ 院内環境(待合室、売店など)はいかがでしたか？

		1	2	3	4	計
Q.4-③	初診	43	65	2	1	111
	再診	131	235	20	5	391
	2024	174	300	22	6	502
	割合	34.7	59.8	4.4	1.2	100.0
	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



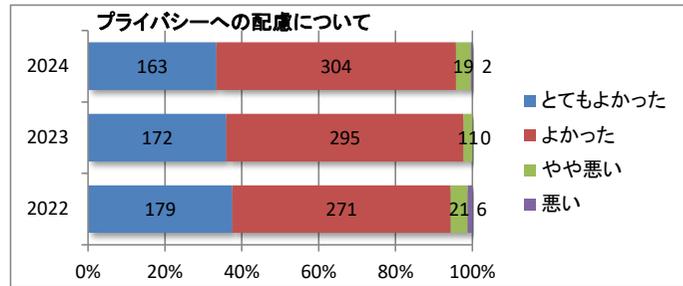
Q.4-④ 当院の診察・治療・看護はいかがでしたか？

		1	2	3	4	計
Q.4-④	初診	44	65	0	0	109
	再診	162	199	12	2	375
	2024	206	264	12	2	484
	割合	42.6	54.5	2.5	0.4	100.0
	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



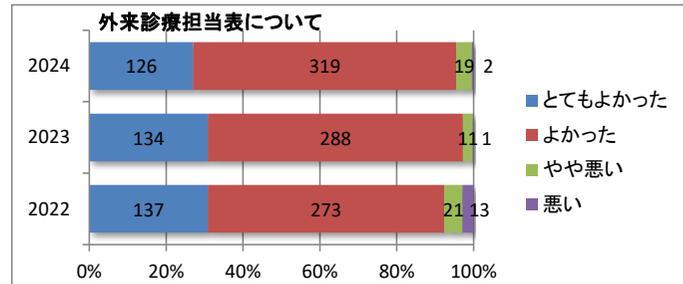
Q.4-⑤ プライバシー（秘密）への配慮はされてきましたか？

		1	2	3	4	計
Q.4-⑤	初診	36	72	3	0	111
	再診	127	232	16	2	377
	2024	163	304	19	2	488
	割合	33.4	62.3	3.9	0.4	100.0
	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



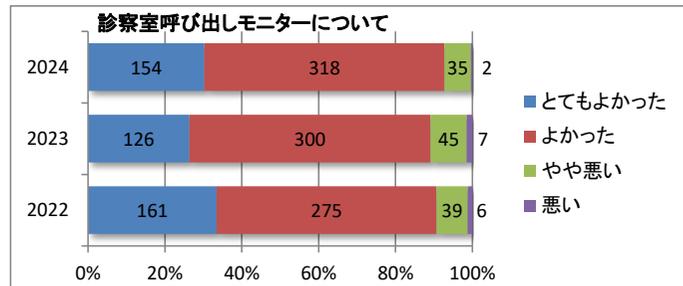
Q.4-⑥ 「外来診療担当表」の内容は分かりやすかったですか？

		1	2	3	4	計
Q.4-⑥	初診	29	73	3	1	106
	再診	97	246	22	1	366
	2024	126	319	25	2	472
	割合	25.8	65.4	5.1	0.4	96.7
	2023	134	288	26	1	449
	割合	27.6	59.3	5.3	0.2	92.4
	2022	137	273	32	13	455
	割合	30.1	60.0	7.0	2.9	100.0



Q.4-⑦ 診察室呼び出しモニターは見やすかったですか？

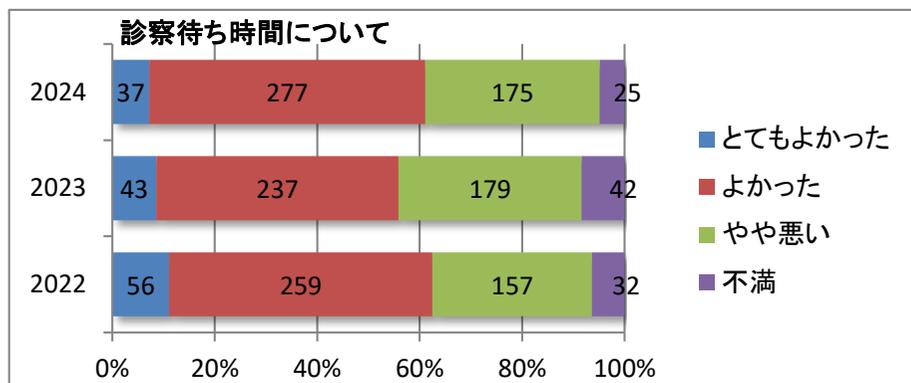
		1	2	3	4	計
Q.4-⑦	初診	34	77	7	0	118
	再診	120	241	28	2	391
	2024	154	318	35	2	509
	割合	41.1	84.8	9.3	0.5	135.7
	2023	126	300	45	7	478
	割合	33.6	80.0	12.0	1.9	127.5
	2022	161	275	39	6	481
	割合	33.5	57.2	8.1	1.2	100.0



【Q.5】 診察待ち時間について

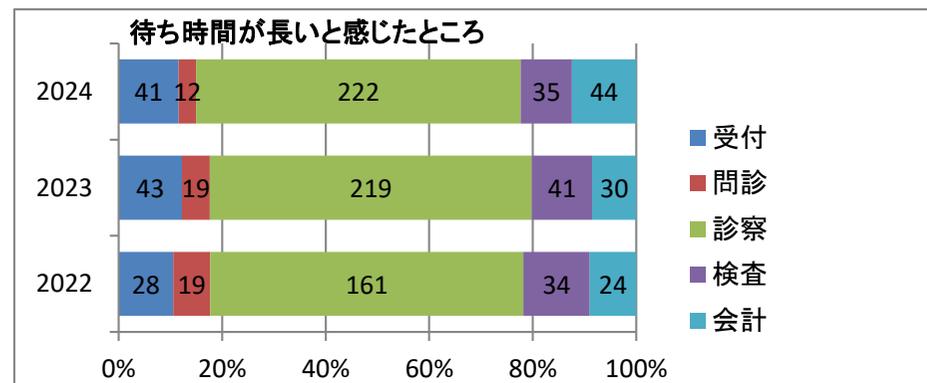
Q.5-① 診察待ち時間についてはいかがでしたか？

		1	2	3	4	計
Q.5-①	初診	15	71	31	7	124
	再診	22	206	144	18	390
	2024	37	277	175	25	514
	割合	7.2	53.9	34.0	4.9	100.0
	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



Q.5-② 具体的にどこで待ち時間が長いと感じましたか？

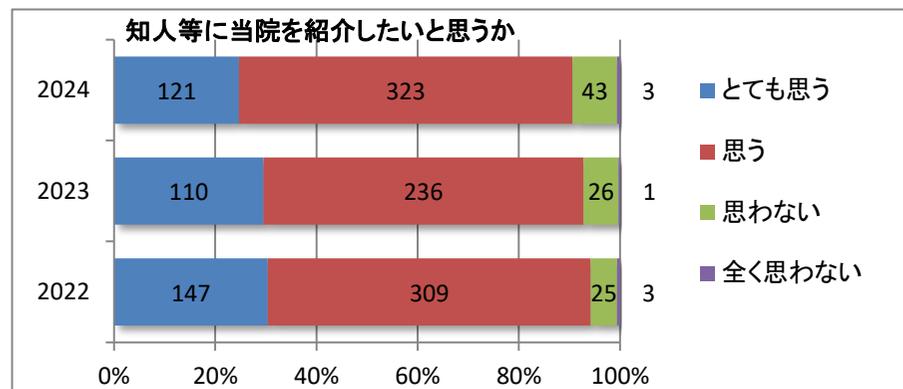
		受付	問診	診察	検査	会計	計
Q.5-②	初診	22	3	33	11	3	72
	再診	19	9	189	24	41	282
	2024	41	12	222	35	44	354
	割合	11.6	3.4	62.7	9.9	12.4	100.0
	2023	43	19	219	41	30	352
	割合	12.2	5.4	62.2	11.6	8.5	100
	2022	28	19	161	34	24	266
	割合	10.5	7.1	60.5	12.8	9.0	100



【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えますか？

		1	2	3	4	計
Q.6-①	初診	32	71	7	0	110
	再診	89	252	36	3	380
	2024	121	323	43	3	490
	割合	24.7	65.9	8.8	0.6	100.0
	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



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	0	0	0	0	0	3	2	11	32	47	9	104
	再診	1	1	1	0	1	4	7	47	150	136	28	376
	2024	1	1	1	0	1	7	9	58	182	183	37	480
	割合	0.2	0.2	0.2	0.0	0.2	1.5	1.9	12.1	37.9	38.1	7.7	100.0
	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

