

2025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 2025年12月8日(月)～12月12日(金)

3.サンプル数

2025年

対象	準備枚数	配布枚数	残部数	回答枚数	回答率
初診	250	152	98	152	100.0%
再診・予約	500	401	99	371	92.5%
計	750	553	197	523	94.6%

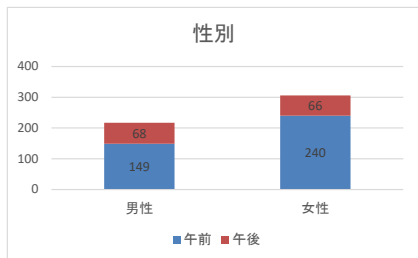
2024年

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%

■基本情報

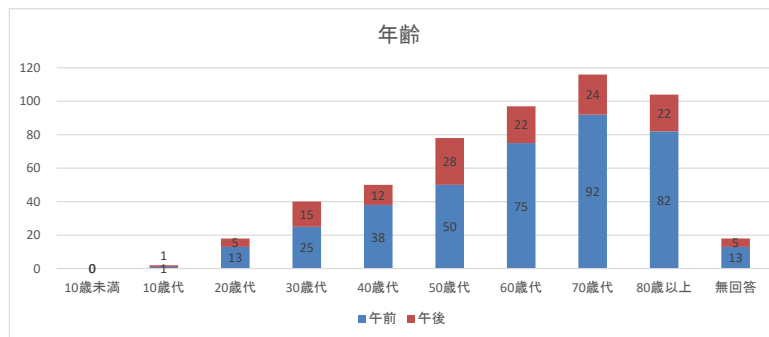
性別

性別	男性	女性	無回答	計
初診午前	49	54	0	103
再診午前	100	186	0	286
午前	149	240	0	389
初診午後	26	23	0	49
再診午後	42	43	0	85
午後	68	66	0	134
総計	217	306	0	523



年齢

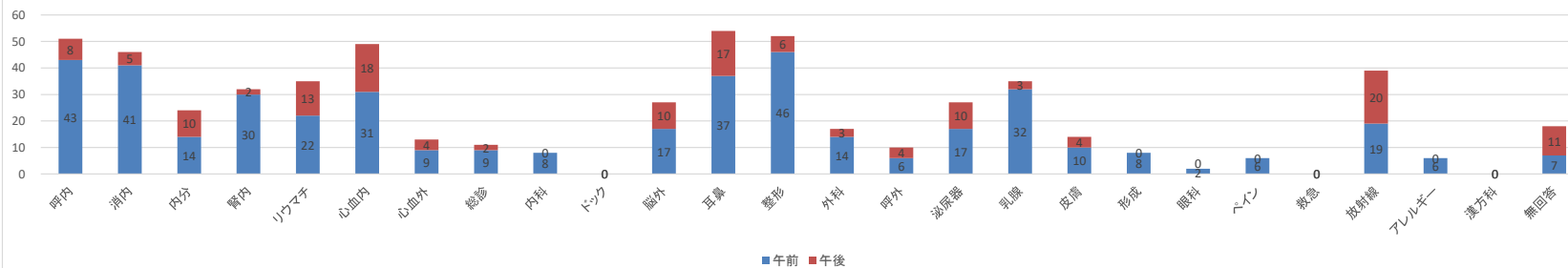
年齢	10歳未満	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	無回答	計
初診午前	0	1	9	14	12	18	17	14	16	2	103
再診午前	0	0	4	11	26	32	58	78	66	11	286
午前	0	1	13	25	38	50	75	92	82	13	389
初診午後	0	0	4	9	8	14	6	4	3	1	49
再診午後	0	1	1	6	4	14	16	20	19	4	85
午後	0	1	5	15	12	28	22	24	22	5	134
総計	0	2	18	40	50	78	97	116	104	18	523



何科に受診したか(複数回答可)

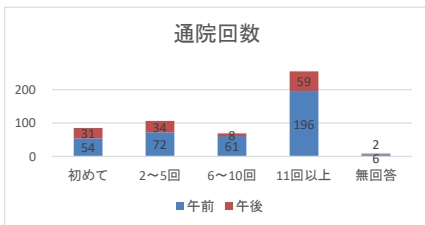
受診科	呼吸内	消内	内分	腎内	リウマチ	心血内	心血外	総診	内科	ドック	脳外	耳鼻	整形	外科	呼吸外	泌尿器	乳腺	皮膚	形成	眼科	ペイン	救急	放射線	アレルギー	漢方科	無回答	計
初診午前	19	18	0	3	1	8	1	5	4	0	5	5	16	1	1	4	1	0	0	0	0	0	17	2	0	4	115
再診午前	24	23	14	27	21	23	8	4	4	0	12	32	30	13	5	13	31	10	8	2	6	0	2	4	0	3	319
午前	43	41	14	30	22	31	9	9	8	0	17	37	46	14	6	17	32	10	8	2	6	0	19	6	0	7	434
初診午後	7	1	1	0	2	5	1	0	0	0	2	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	18	0	0	9	50
再診午後	1	4	9	2	11	13	3	2	0	0	8	16	5	3	3	10	2	4	0	0	0	0	2	0	0	2	100
午後	8	5	10	2	13	18	4	2	0	0	10	17	6	3	4	10	3	4	0	0	0	0	20	0	0	11	150
総計	51	46	24	32	35	49	13	11	8	0	27	54	52	17	10	27	35	14	8	2	6	0	39	6	0	18	584

受診科



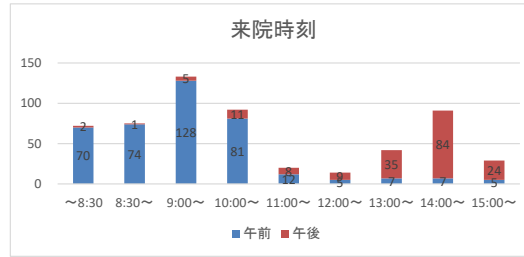
本日は何回目の通院か

通院回数	初めて	2~5回	6~10回	11回以上	無回答	計
初診午前	50	34	6	12	1	103
再診午前	4	38	55	184	5	286
午前	54	72	61	196	6	389
初診午後	30	13	2	3	1	49
再診午後	1	21	6	56	1	85
午後	31	34	8	59	2	134
総計	85	106	69	255	8	523



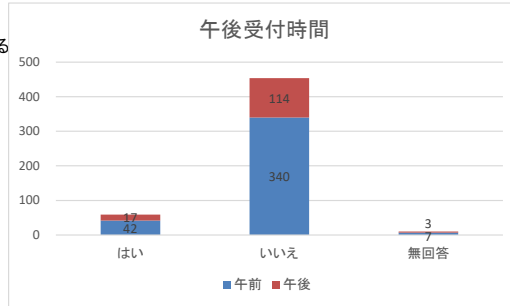
何時に来院したか

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
初診午前	18	16	29	35	4	1	0	0	0	0	103
再診午前	52	58	99	46	8	4	7	7	5	0	286
午前	70	74	128	81	12	5	7	7	5	0	389
初診午後	1	0	1	3	1	0	10	23	9	1	49
再診午後	1	1	4	8	7	9	25	61	15	1	132
午後	2	1	5	11	8	9	35	84	24	2	181
総計	72	75	133	92	20	14	42	91	29	2	570



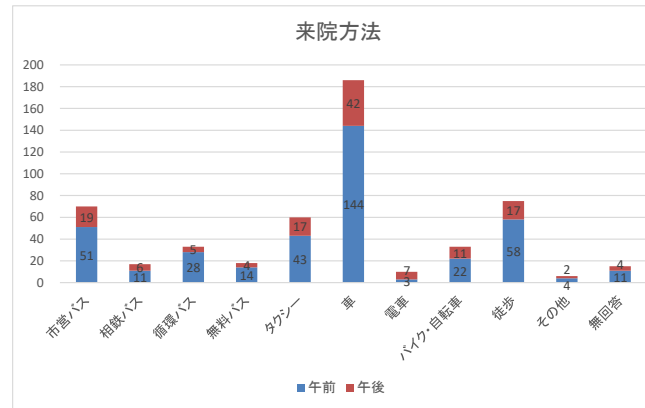
午後受付時間が16時まで延長されたことを知っている

午後受付時間	はい	いいえ	無回答	計
初診午前	8	91	4	103
再診午前	34	249	3	286
午前	42	340	7	389
初診午後	2	45	2	49
再診午後	15	69	1	85
午後	17	114	3	134
総計	59	454	10	523



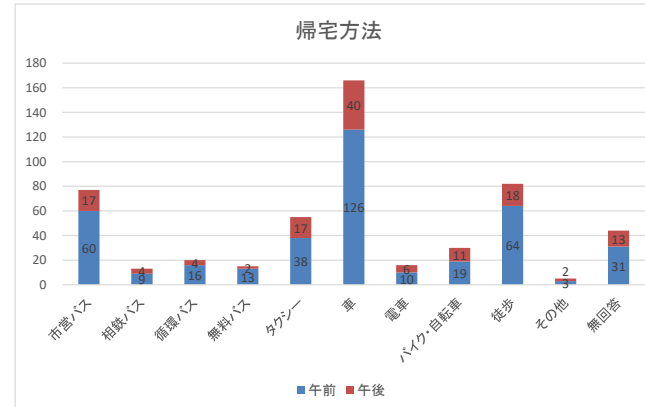
来院方法

来院方法	市営バス	市営バス相鉄バス	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
初診午前	9	4	7	3	11	41	2	3	17	1	5	103
再診午前	42	7	21	11	32	103	1	19	41	3	6	286
午前	51	11	28	14	43	144	3	22	58	4	11	389
初診午後	8	1	1	1	6	17	1	4	8	0	2	49
再診午後	11	5	4	3	11	25	6	7	9	2	2	85
午後	19	6	5	4	17	42	7	11	17	2	4	134
総計	70	17	33	18	60	186	10	33	75	6	15	523



帰宅方法

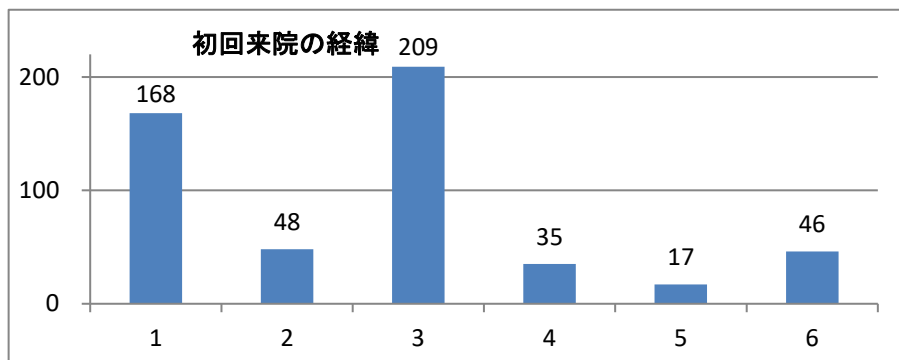
帰宅方法	市営バス	市営バス相鉄バス	相鉄バス循環バス	無料バス	タクシー	車	電車	バイク・自転車	徒歩	その他	無回答	計
初診午前	11	1	7	3	7	37	5	3	18	0	11	103
再診午前	49	8	9	10	31	89	5	16	46	3	20	286
午前	60	9	16	13	38	126	10	19	64	3	31	389
初診午後	8	0	1	0	4	16	2	3	8	0	7	49
再診午後	9	4	3	2	13	24	4	8	10	2	6	85
午後	17	4	4	2	17	40	6	11	18	2	13	134
総計	77	13	20	15	55	166	16	30	82	5	44	523



【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 6.無回答

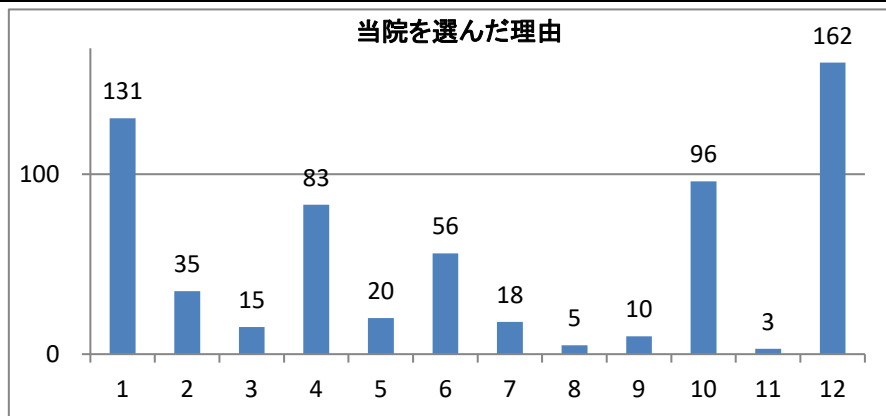
		1	2	3	4	5	6	計
Q.1	初診	15	13	77	0	7	14	126
	再診	153	35	132	35	10	32	397
	計	168	48	209	35	17	46	523
	割合	32.1	9.2	40.0	6.7	3.3	8.8	100.0



【Q.2】 当院を選ばれた理由をお教えてください(複数回答可)

- 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 12.無回答

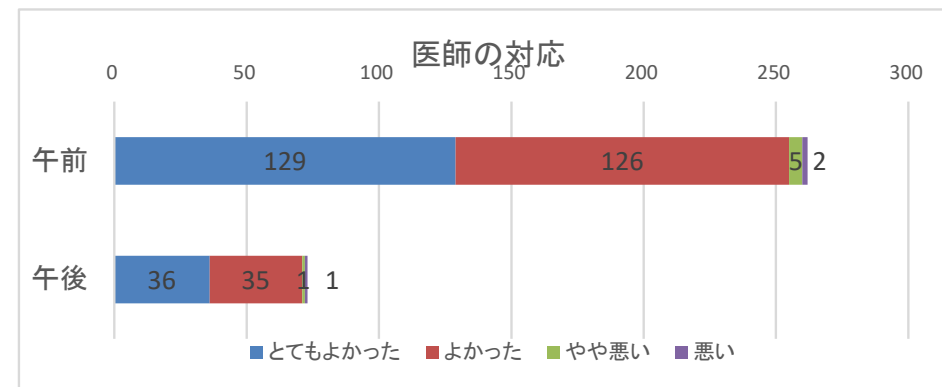
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
Q.2	初診	34	12	3	12	1	12	6	1	3	48	0	49	181
	再診	97	23	12	71	19	44	12	4	7	48	3	113	453
	合計	131	35	15	83	20	56	18	5	10	96	3	162	634
	割合	20.7	5.5	2.4	13.1	3.2	8.8	2.8	0.8	1.6	15.1	0.5	25.6	100.0



【Q.3】 職員の対応・機能について

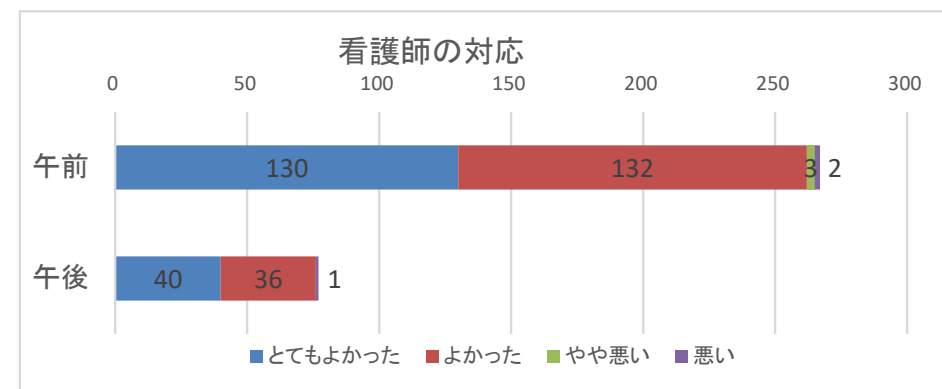
Q.3-① 医師の対応について教えてください

		とてもよかった	よかった	やや悪い	悪い	計
Q.3-①	初診午前	30	25	0	0	55
	再診午前	99	101	5	2	207
	午前	129	126	5	2	262
	初診午後	10	11	0	0	21
	再診午後	26	24	1	1	52
	午後	36	35	1	1	73
	総計	165	161	6	3	335



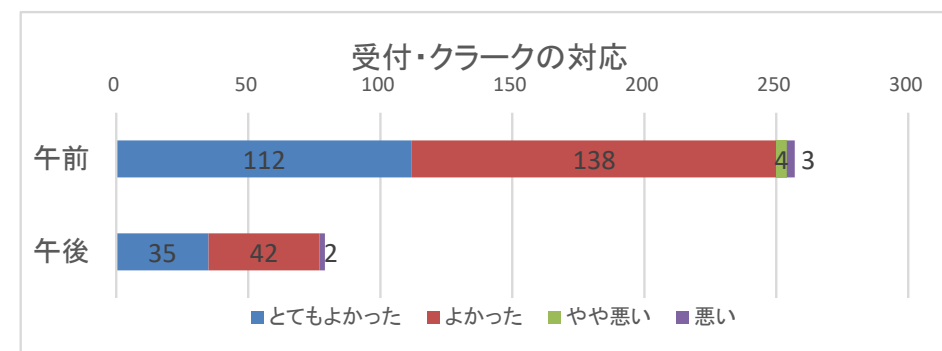
Q.3-② 看護師の対応について教えてください

		とてもよかった	よかった	やや悪い	悪い	計
Q.3-②	初診午前	25	31	1	0	57
	再診午前	105	101	2	2	210
	午前	130	132	3	2	267
	初診午後	13	12	0	0	25
	再診午後	27	24	0	1	52
	午後	40	36	0	1	77
	総計	170	168	3	3	344



Q.3-③ 受付クレーク、診察補助員の対応について教えてください

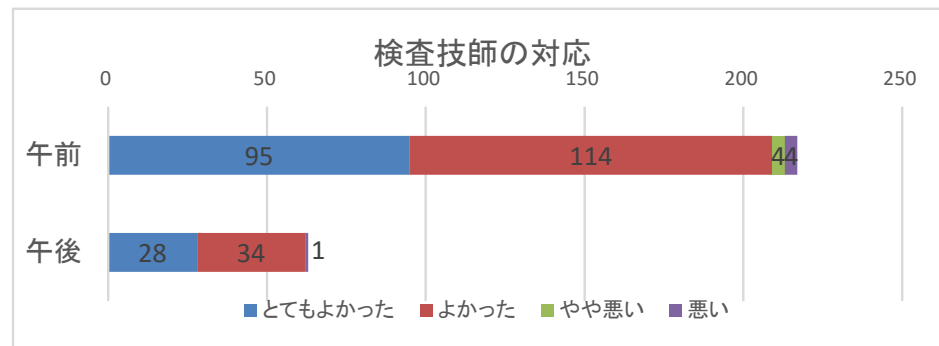
		とてもよかった	よかった	やや悪い	悪い	計
Q.3-③	初診午前	22	32	0	1	55
	再診午前	90	106	4	2	202
	午前	112	138	4	3	257
	初診午後	14	15	0	0	29
	再診午後	21	27	0	2	50
	午後	35	42	0	2	79



【Q.3】 職員の対応・機能について

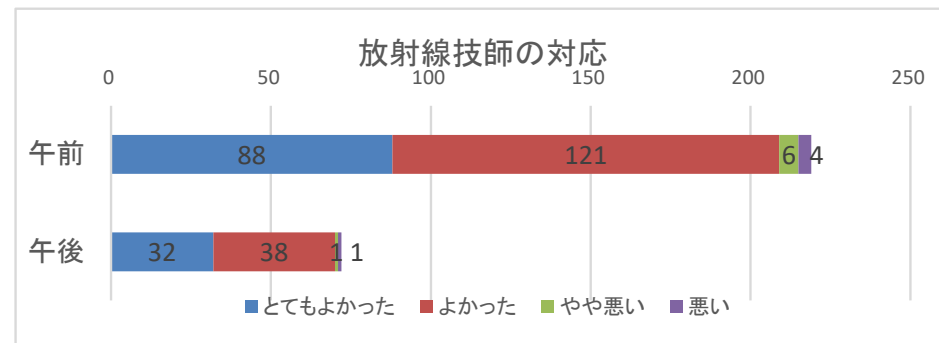
Q.3-④ 臨床検査技師の対応について教えてください

		とてもよかった	よかった	やや悪い	悪い	計
Q.3-④	初診午前	15	18	0	0	33
	再診午前	80	96	4	4	184
	午前	95	114	4	4	217
	初診午後	7	7	0	0	14
	再診午後	21	27	0	1	49
	午後	28	34	0	1	63



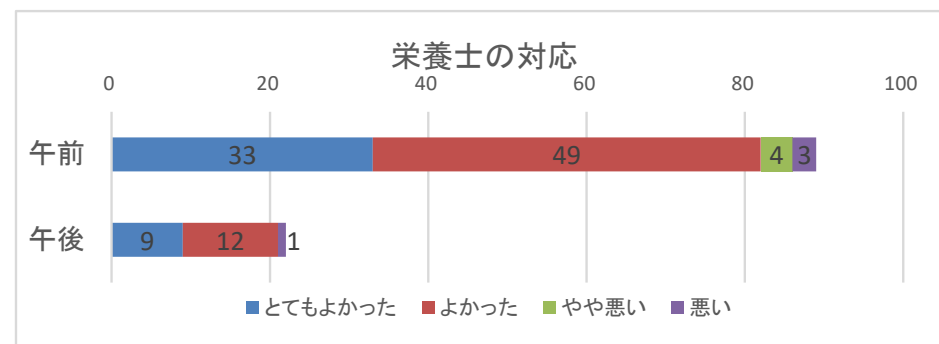
Q.3-⑤ 放射線技師の対応について教えてください

		とてもよかった	よかった	やや悪い	悪い	計
Q.3-⑤	初診午前	14	21	0	0	35
	再診午前	74	100	6	4	184
	午前	88	121	6	4	219
	初診午後	17	14	0	0	31
	再診午後	15	24	1	1	41
	午後	32	38	1	1	72



Q.3-⑥ 栄養士の対応について教えてください

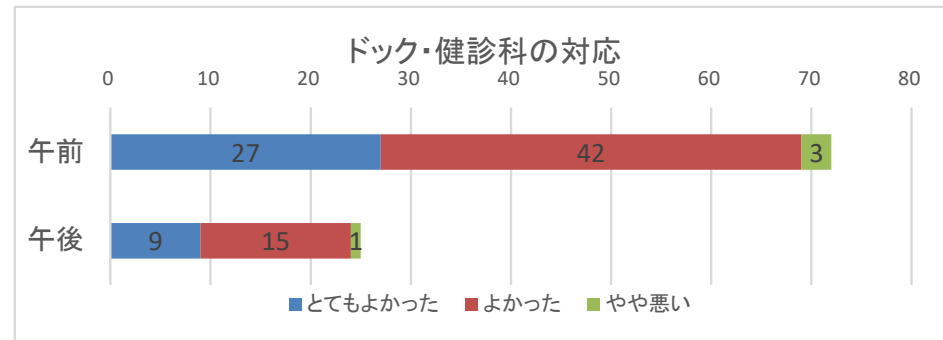
		とてもよかった	よかった	やや悪い	悪い	計
Q.3-⑥	初診午前	3	1	0	0	4
	再診午前	30	48	4	3	85
	午前	33	49	4	3	89
	初診午後	2	3	0	0	5
	再診午後	7	9	0	1	17
	午後	9	12	0	1	22



【Q.3】 職員の対応・機能について

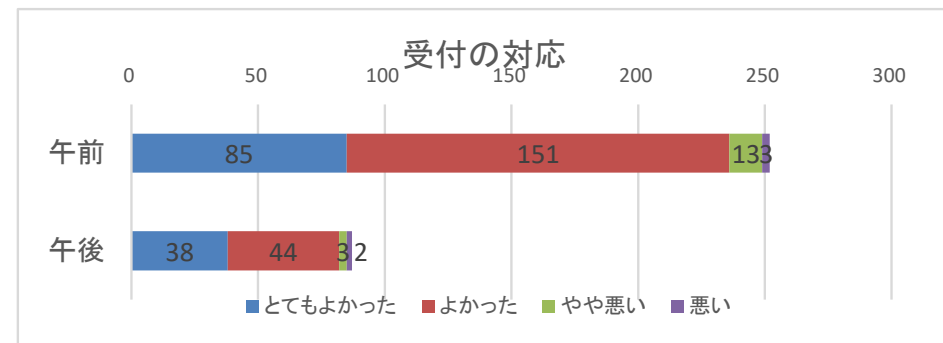
Q.3-⑦ ドック・健診科の対応について教えてください

		とてもよかった	よかった	やや悪い	悪い	計
Q.3-⑦	初診午前	3	5	0	0	8
	再診午前	24	37	3	2	66
	午前	27	42	3	2	74
	初診午後	2	4	0	0	6
	再診午後	7	11	1	1	20
	午後	9	15	1	1	26



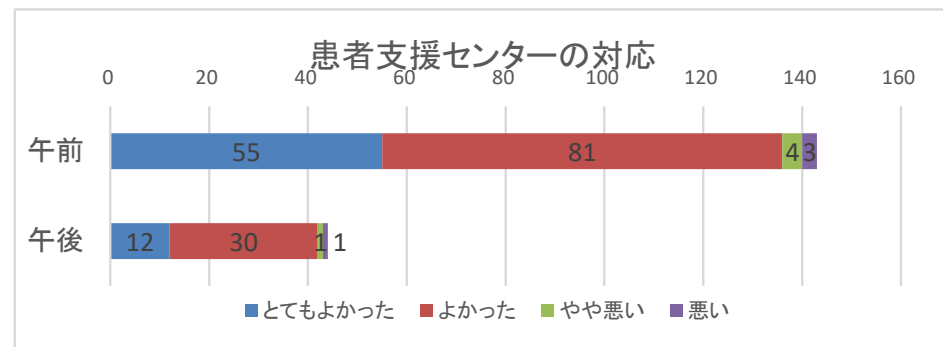
Q.3-⑧ 正面受付の対応について教えてください

		とてもよかった	よかった	やや悪い	悪い	計
Q.3-⑧	初診午前	20	34	2	0	56
	再診午前	65	117	11	3	196
	午前	85	151	13	3	252
	初診午後	21	13	0	0	34
	再診午後	17	31	3	2	53
	午後	38	44	3	2	87



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

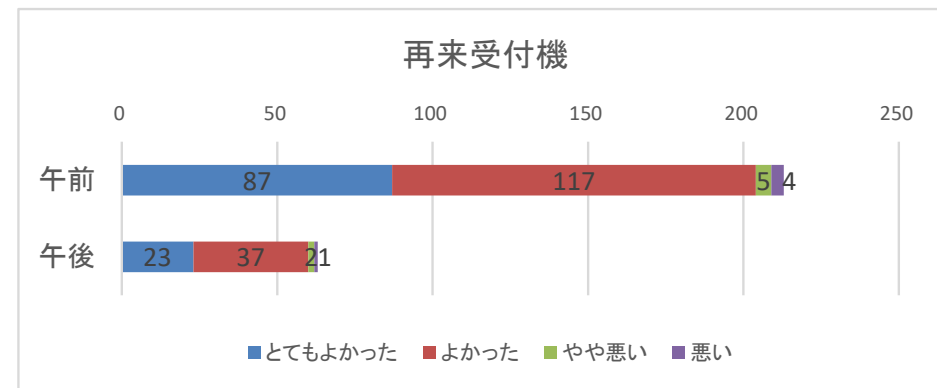
		とてもよかった	よかった	やや悪い	悪い	計
Q.3-⑨	初診午前	10	11	1	0	22
	再診午前	45	70	3	3	121
	午前	55	81	4	3	143
	初診午後	5	6	0	0	11
	再診午後	7	24	1	1	33
	午後	12	30	1	1	44



【Q.3】 職員の対応・機能について

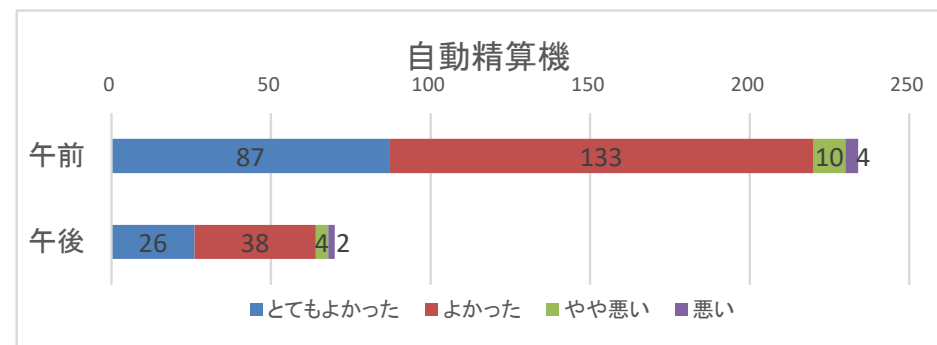
Q.3-⑩ 再来受付機について教えてください

		とてもよかった	よかった	やや悪い	悪い	計
Q.3-⑩	初診午前	6	9	0	0	15
	再診午前	81	108	5	4	198
	午前	87	117	5	4	213
	初診午後	4	5	0	0	9
	再診午後	19	32	2	1	54
	午後	23	37	2	1	63



Q.3-⑪ 自動精算機について教えてください

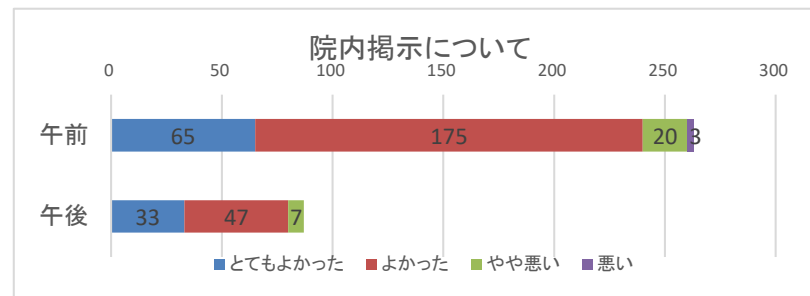
		とてもよかった	よかった	やや悪い	悪い	計
Q.3-⑪	初診午前	12	21	1	0	34
	再診午前	75	112	9	4	200
	午前	87	133	10	4	234
	初診午後	7	10	0	1	18
	再診午後	19	28	4	1	52
	午後	26	38	4	2	70



【Q.4】 当院の全体的な評価について

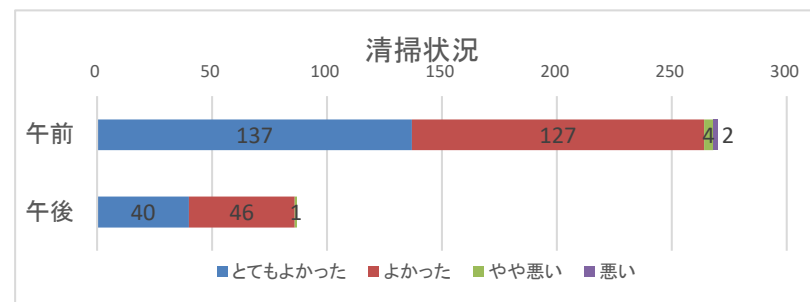
Q.4-① 院内の表示や掲示板、看板などの案内は分かりやすかったですか？

		とてもよかった	よかった	やや悪い	悪い	計
Q.4-①	初診午前	18	42	5	0	65
	再診午前	47	133	15	3	198
	午前	65	175	20	3	263
	初診午後	14	17	2	0	33
	再診午後	19	30	5	0	54
	午後	33	47	7	0	87



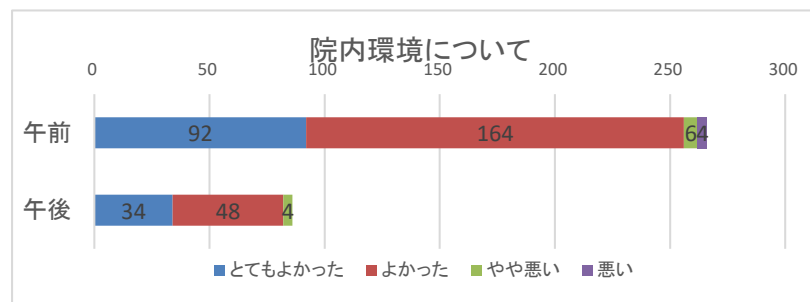
Q.4-② 院内の清掃状況はいかがでしたか？

		とてもよかった	よかった	やや悪い	悪い	計
Q.4-②	初診午前	37	29	0	0	66
	再診午前	100	98	4	2	204
	午前	137	127	4	2	270
	初診午後	19	14	0	0	33
	再診午後	21	32	1	0	54
	午後	40	46	1	0	87



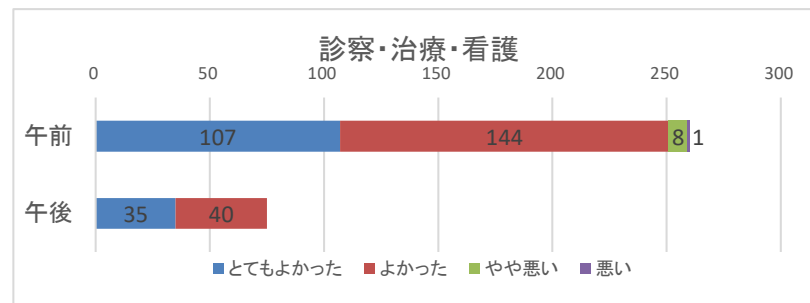
Q.4-③ 院内環境(待合室、売店など)はいかがでしたか？

		とてもよかった	よかった	やや悪い	悪い	計
Q.4-③	初診午前	28	35	0	0	63
	再診午前	64	129	6	4	203
	午前	92	164	6	4	266
	初診午後	15	18	0	0	33
	再診午後	19	30	4	0	53
	午後	34	48	4	0	86



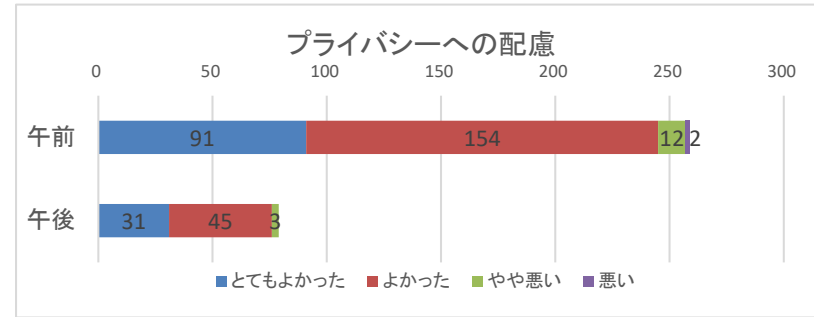
Q.4-④ 当院の診察・治療・看護はいかがでしたか？

		とてもよかった	よかった	やや悪い	悪い	計
Q.4-④	初診午前	29	30	0	0	59
	再診午前	78	114	8	1	201
	午前	107	144	8	1	260
	初診午後	10	11	0	0	21
	再診午後	25	29	0	0	54
	午後	35	40	0	0	75



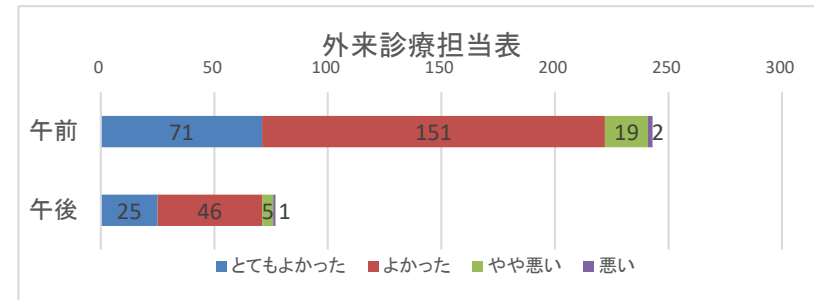
Q.4-⑤ プライバシー(秘密)への配慮はされていきましたか？

		とてもよかった	よかった	やや悪い	悪い	計
Q.4-⑤	初診午前	22	36	1	0	59
	再診午前	69	118	11	2	200
	午前	91	154	12	2	259
	初診午後	10	16	0	0	26
	再診午後	21	29	3	0	53
	午後	31	45	3	0	79



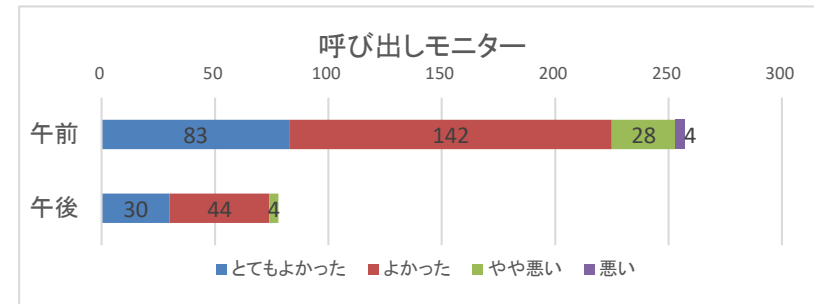
Q.4-⑥ 「外来診療担当表」の内容は分かりやすかったですか？

		とてもよかった	よかった	やや悪い	悪い	計
Q.4-⑥	初診午前	19	32	4	0	55
	再診午前	52	119	15	2	188
	午前	71	151	19	2	243
	初診午後	9	13	2	0	24
	再診午後	16	33	3	1	53
	午後	25	46	5	1	77



Q.4-⑦ 診察室呼び出しモニターは見やすかったですか？

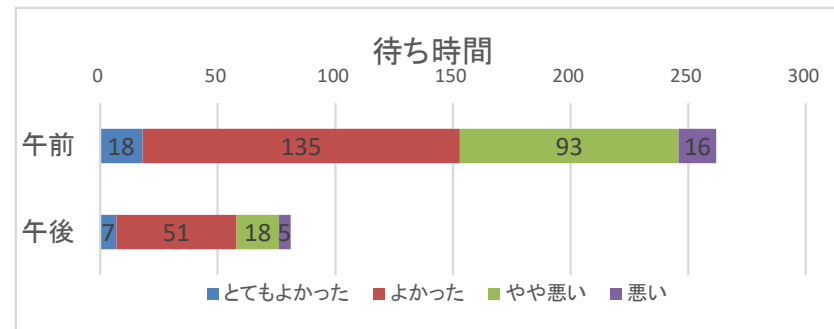
		とてもよかった	よかった	やや悪い	悪い	計
Q.4-⑦	初診午前	19	30	8	0	57
	再診午前	64	112	20	4	200
	午前	83	142	28	4	257
	初診午後	11	12	1	0	24
	再診午後	19	32	3	0	54
	午後	30	44	4	0	78



【Q.5】 診察待ち時間について

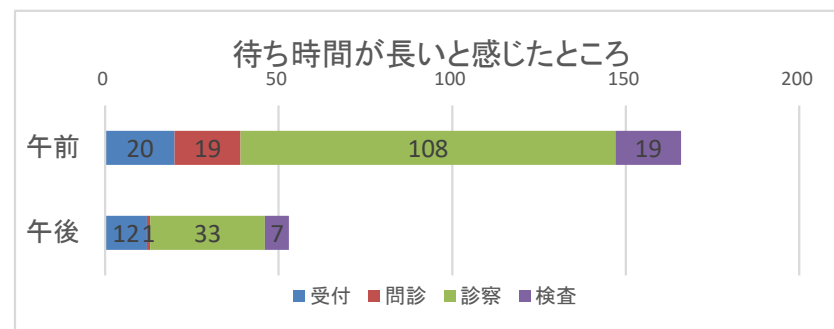
Q.5-① 診察待ち時間についてはいかがでしたか？

		とてもよかった	よかった	やや悪い	悪い	計
Q.5-①	初診午前	9	39	12	3	63
	再診午前	9	96	81	13	199
	午前	18	135	93	16	262
	初診午後	5	20	2	0	27
	再診午後	2	31	16	5	54
	午後	7	51	18	5	81



Q.5-② 具体的にどこで待ち時間が長いと感じましたか？

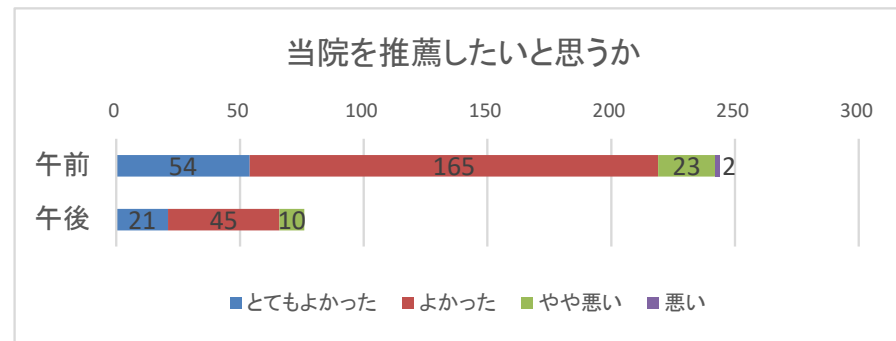
		受付	問診	診察	検査	会計	計
Q.5-②	初診午前	12	3	14	3	0	32
	再診午前	8	16	94	16	8	142
	午前	20	19	108	19	8	174
	初診午後	7	0	4	1	2	14
	再診午後	5	1	29	6	2	43
	午後	12	1	33	7	4	57



【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せんか？

		とてもよかった	よかった	やや悪い	悪い	計
Q.6-①	初診午前	16	35	4	1	56
	再診午前	38	130	19	1	188
	午前	54	165	23	2	244
	初診午後	8	15	1	0	24
	再診午後	13	30	9	0	52
	午後	21	45	10	0	76



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	初診午前	0	0	0	0	0	0	0	4	16	16	6	42
	再診午前	0	0	0	0	2	2	8	30	81	83	14	220
	午前	0	0	0	0	2	2	8	34	97	99	20	262
	初診午後	0	0	0	0	0	0	1	2	5	7	4	19
	再診午後	0	0	1	0	0	0	5	7	13	29	2	57
	午後	0	0	1	0	0	0	6	9	18	36	6	76

