

2023年度 外来満足度アンケート集計結果のまとめ

①性別

No		カウント
1	男性	211
2	女性	183

②年齢

No		カウント
1	10歳未満	13
2	10～19歳	5
3	20～29歳	12
4	30～39歳	25
5	40～49歳	45
6	50～59歳	60
7	60～69歳	66
8	70～79歳	90
9	80歳以上	80

③お住まい

No		カウント
1	台東区	250
2	墨田区	20
3	荒川区	30
4	足立区	19
5	千代田区	3
6	文京区	1
7	中央区	1
8	他23区内	36
9	23区外	5
10	他県	32

④予約

No		カウント
1	予約をした	357
2	予約をしていない	39

⑤待ち時間

No		カウント
1	15分未満	86
2	15～30分未満	86
3	30分～1時間未満	84
4	1時間～1時間30分未満	33
5	1時間30分～2時間未満	12
6	2時間～3時間未満	5
7	3時間以上	1
8	医師に診てもらっていない	25

⑥本日の受診科

No	科名	カウント
1	総合診療科	5
2	内科	26
3	血液内科	27
4	腎臓内科	13
5	脳神経内科	13
6	循環器内科	29
7	消化器内科	17
8	呼吸器内科	18
9	糖尿病・内分泌内科	38
10	リウマチ内科	0
11	外科	13
12	乳腺外科	3
13	整形外科	59
14	脳神経外科	12
15	心臓外科	1
16	血管外科	1
17	呼吸器外科	2
18	小児科	14
19	皮膚科	25
20	泌尿器科	27
21	眼科	11
22	リハビリテーション科	12
23	産婦人科	23
24	耳鼻咽喉科	32
25	救急科	1
26	放射線科	10
27	緩和ケア科	2
28	メンタルケア科	0
29	内視鏡センター	6

⑦当院を選ばれた理由をお答えください。

No		カウント
1	他の医療機関・医師からの紹介	194
2	家族・友人・知人からのすすめ	25
3	自宅や職場・学校に近い	130
4	交通の便が良い	40
5	医師や看護師が親切	48
6	技術の優れた医師がいる	24
7	医療設備が良い	27
8	その他	27

## Q1.診察までの待ち時間

## 診察待ち

No	ランク	カウント	ポイント	計	比率
5	とても満足	52	5	260	14.57%
4	満足	73	4	292	20.45%
3	普通	165	3	495	46.22%
2	やや不満	54	2	108	15.13%
1	不満	13	1	13	3.64%
平均		357	3.3	1168	100%

## Q2.検査までの待ち時間

## 検査待ち

No	ランク	カウント	ポイント	計	比率
5	とても満足	80	5	400	23.26%
4	満足	111	4	444	32.27%
3	普通	129	3	387	37.50%
2	やや不満	19	2	38	5.52%
1	不満	5	1	5	1.45%
平均		344	3.7	1274	100%

## Q3.会計までの待ち時間

## 会計待ち

No	ランク	カウント	ポイント	計	比率
5	とても満足	69	5	345	20.72%
4	満足	111	4	444	33.33%
3	普通	129	3	387	38.74%
2	やや不満	19	2	38	5.71%
1	不満	5	1	5	1.50%
平均		333	3.7	1219	100%

## Q4.医師から受けた説明の分かりやすさ

## 医師・説明

No	ランク	カウント	ポイント	計	比率
5	とても満足	125	5	625	35.21%
4	満足	145	4	580	40.85%
3	普通	75	3	225	21.13%
2	やや不満	9	2	18	2.54%
1	不満	1	1	1	0.28%
平均		355	4.1	1449	100%

## Q5.医師の言葉遣いや態度

## 医師・接遇

No	ランク	カウント	ポイント	計	比率
5	とても満足	140	5	700	38.89%
4	満足	138	4	552	38.33%
3	普通	78	3	234	21.67%
2	やや不満	3	2	6	0.83%
1	不満	1	1	1	0.28%
平均		360	4.1	1493	100%

## Q6.看護師から受けた説明の分かりやすさ

No	ランク	カウント	ポイント	計	看護師・説明 比率
5	とても満足	114	5	570	32.20%
4	満足	153	4	612	43.22%
3	普通	84	3	252	23.73%
2	やや不満	2	2	4	0.56%
1	不満	1	1	1	0.28%
平均		354	4.1	1439	100%

## Q7.看護師の言葉遣いや態度

No	ランク	カウント	ポイント	計	看護師・接遇 比率
5	とても満足	128	5	640	35.96%
4	満足	140	4	560	39.33%
3	普通	84	3	252	23.60%
2	やや不満	1	2	2	0.28%
1	不満	3	1	3	0.84%
平均		356	4.1	1457	100%

## Q8.検査スタッフから受けた説明の分かりやすさ

No	ランク	カウント	ポイント	計	コメディカル・説明 比率
5	とても満足	113	5	565	33.73%
4	満足	137	4	548	40.90%
3	普通	84	3	252	25.07%
2	やや不満	1	2	2	0.30%
1	不満	0	1	0	0.00%
平均		335	4.1	1367	100%

## Q9.検査スタッフの言葉遣いや態度

No	ランク	カウント	ポイント	計	コメディカル・接遇 比率
5	とても満足	120	5	600	35.61%
4	満足	137	4	548	40.65%
3	普通	78	3	234	23.15%
2	やや不満	2	2	4	0.59%
1	不満	0	1	0	0.00%
平均		337	4.1	1386	100%

## Q10.受付や会計についての説明の分かりやすさ

No	ランク	カウント	ポイント	計	事務・説明 比率
5	とても満足	99	5	495	27.58%
4	満足	136	4	544	37.88%
3	普通	116	3	348	32.31%
2	やや不満	8	2	16	2.23%
1	不満	0	1	0	0.00%
平均		359	3.9	1403	100%

## Q11.受付や会計職員の言葉遣いや態度

No	ランク	カウント	ポイント	計	事務・接遇 比率
5	とても満足	112	5	560	31.28%
4	満足	133	4	532	37.15%
3	普通	104	3	312	29.05%
2	やや不満	5	2	10	1.40%
1	不満	4	1	4	1.12%
平均		358	4.0	1418	100%

## Q12.医師・看護師・検査スタッフ・事務職員の身だしなみ

## 全職種・身だしなみ

No	ランク	カウント	ポイント	計	比率
5	とても満足	126	5	630	34.71%
4	満足	142	4	568	39.12%
3	普通	94	3	282	25.90%
2	やや不満	1	2	2	0.28%
1	不満	0	1	0	0.00%
平均		363	4.1	1482	100%

## Q13.待ち合いの構造・設備や清潔・快適性について

## 待ち合い・設備

No	ランク	カウント	ポイント	計	比率
5	とても満足	83	5	415	22.87%
4	満足	130	4	520	35.81%
3	普通	133	3	399	36.64%
2	やや不満	17	2	34	4.68%
1	不満	0	1	0	0.00%
平均		363	3.8	1368	100%

## Q14.トイレ・洗面所の使い心地、清潔さ

## トイレ・洗面所

No	ランク	カウント	ポイント	計	比率
5	とても満足	80	5	400	22.47%
4	満足	127	4	508	35.67%
3	普通	128	3	384	35.96%
2	やや不満	19	2	38	5.34%
1	不満	2	1	2	0.56%
平均		356	3.7	1332	100%

## Q15.正面玄関の構造・設備や清潔・快適性について

## 正面玄関

No	ランク	カウント	ポイント	計	比率
5	とても満足	85	5	425	23.55%
4	満足	129	4	516	35.73%
3	普通	138	3	414	38.23%
2	やや不満	9	2	18	2.49%
1	不満	0	1	0	0.00%
平均		361	3.8	1373	100%

## Q16.プライバシーへの配慮に対して

## プライバシー

No	ランク	カウント	ポイント	計	比率
5	とても満足	79	5	395	22.32%
4	満足	125	4	500	35.31%
3	普通	147	3	441	41.53%
2	やや不満	2	2	4	0.56%
1	不満	1	1	1	0.28%
平均		354	3.8	1341	100%

## Q17.売店・自動販売機、ATMなど設備について

## 売店・自販機・ATM

No	ランク	カウント	ポイント	計	比率
5	とても満足	55	5	275	16.47%
4	満足	89	4	356	26.65%
3	普通	159	3	477	47.60%
2	やや不満	29	2	58	8.68%
1	不満	2	1	2	0.60%
平均		334	3.5	1168	100%

## Q18.院内の案内表示について

## 案内表示

No	ランク	カウント	ポイント	計	比率
5	とても満足	59	5	295	16.76%
4	満足	115	4	460	32.67%
3	普通	171	3	513	48.58%
2	やや不満	4	2	8	1.14%
1	不満	3	1	3	0.85%
平均		352	3.6	1279	100%

## Q19.駐車場/駐輪場のスペース、利便性

## 駐車場/駐輪場

No	ランク	カウント	ポイント	計	比率
5	ある	42	5	210	13.95%
4	満足	72	4	288	23.92%
3	普通	155	3	465	51.50%
2	やや不満	26	2	52	8.64%
1	ない	6	1	6	1.99%
平均		301	3.4	1021	100%

## Q20.全体として当院に満足していますか？

## 全体満足

No	ランク	カウント	ポイント	計	比率
5	とても満足	77	5	385	21.51%
4	満足	202	4	808	56.42%
3	普通	74	3	222	20.67%
2	やや不満	4	2	8	1.12%
1	不満	1	1	1	0.28%
平均		358	4.0	1424	100%