

2024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	203
2	女性	222

②年齢

No		カウント
1	10歳未満	23
2	10～19歳	6
3	20～29歳	23
4	30～39歳	39
5	40～49歳	46
6	50～59歳	74
7	60～69歳	65
8	70～79歳	93
9	80歳以上	60

③お住まい

No		カウント
1	台東区	278
2	墨田区	15
3	荒川区	39
4	足立区	25
5	千代田区	2
6	文京区	5
7	中央区	2
8	他23区内	25
9	23区外	4
10	他県	33

④予約

No		カウント
1	予約をした	397
2	予約をしていない	30

⑤待ち時間

No		カウント
1	15分未満	104
2	15～30分未満	101
3	30分～1時間未満	96
4	1時間～1時間30分未満	35
5	1時間30分～2時間未満	13
6	2時間～3時間未満	6
7	3時間以上	1
8	医師に診てもらっていない	16

⑥本日の受診科

No	科名	カウント
1	総合診療科	2
2	内科	24
3	血液内科	19
4	腎臓内科	6
5	脳神経内科	10
6	循環器内科	16
7	消化器内科	24
8	呼吸器内科	9
9	糖尿病・内分泌内科	36
10	リウマチ内科	1
11	外科	24
12	乳腺外科	8
13	整形外科	78
14	脳神経外科	20
15	心臓外科	0
16	血管外科	0
17	呼吸器外科	1
18	小児科	25
19	皮膚科	31
20	泌尿器科	31
21	眼科	26
22	リハビリテーション科	29
23	産婦人科	29
24	耳鼻咽喉科	30
25	救急科	0
26	放射線科	11
27	緩和ケア科	1
28	メンタルケア科	2
29	内視鏡センター	17

⑦当院を選ばれた理由をお答えください。

No	理由	カウント
1	他の医療機関・医師からの紹介	201
2	家族・友人・知人からのすすめ	28
3	自宅や職場・学校に近い	164
4	交通の便が良い	47
5	医師や看護師が親切	59
6	技術の優れた医師がいる	29
7	医療設備が良い	30
8	その他	30

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	60	5	300	15.00%
4	満足	99	4	396	24.75%
3	普通	185	3	555	46.25%
2	やや不満	44	2	88	11.00%
1	不満	12	1	12	3.00%
平均		400	3.4	1351	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	86	5	430	23.12%
4	満足	124	4	496	33.33%
3	普通	150	3	450	40.32%
2	やや不満	9	2	18	2.42%
1	不満	3	1	3	0.81%
平均		372	3.8	1397	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	62	5	310	17.82%
4	満足	124	4	496	35.63%
3	普通	150	3	450	43.10%
2	やや不満	9	2	18	2.59%
1	不満	3	1	3	0.86%
平均		348	3.7	1277	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	129	5	645	32.25%
4	満足	167	4	668	41.75%
3	普通	90	3	270	22.50%
2	やや不満	9	2	18	2.25%
1	不満	5	1	5	1.25%
平均		400	4.0	1606	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	146	5	730	36.50%
4	満足	157	4	628	39.25%
3	普通	84	3	252	21.00%
2	やや不満	8	2	16	2.00%
1	不満	5	1	5	1.25%
平均		400	4.1	1631	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	122	5	610	31.12%
4	満足	171	4	684	43.62%
3	普通	97	3	291	24.74%
2	やや不満	1	2	2	0.26%
1	不満	1	1	1	0.26%
平均		392	4.1	1588	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	125	5	625	31.89%
4	満足	176	4	704	44.90%
3	普通	87	3	261	22.19%
2	やや不満	4	2	8	1.02%
1	不満	0	1	0	0.00%
平均		392	4.1	1598	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	100	5.0	500	27%
4	満足	161	4.0	644	44%
3	普通	104	3.0	312	28%
2	やや不満	1	2.0	2	0%
1	不満	0	1.0	0	0%
平均		366	4.0	1458	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	103	5.0	515	29%
4	満足	161	4.0	644	45%
3	普通	94	3.0	282	26%
2	やや不満	3	2.0	6	1%
1	不満	0	1.0	0	0%
平均		361	4.0	1447	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	106	5	530	27.04%
4	満足	141	4	564	35.97%
3	普通	134	3	402	34.18%
2	やや不満	10	2	20	2.55%
1	不満	1	1	1	0.26%
平均		392	3.9	1517	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	110	5	550	27.64%
4	満足	151	4	604	37.94%
3	普通	124	3	372	31.16%
2	やや不満	12	2	24	3.02%
1	不満	1	1	1	0.25%
平均		398	3.9	1551	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	133	5	665	33.50%
4	満足	151	4	604	38.04%
3	普通	111	3	333	27.96%
2	やや不満	2	2	4	0.50%
1	不満	0	1	0	0.00%
平均		397	4.0	1606	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	77	5	385	19.44%
4	満足	141	4	564	35.61%
3	普通	149	3	447	37.63%
2	やや不満	26	2	52	6.57%
1	不満	3	1	3	0.76%
平均		396	3.7	1451	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	62	5	310	16.02%
4	満足	134	4	536	34.63%
3	普通	160	3	480	41.34%
2	やや不満	28	2	56	7.24%
1	不満	3	1	3	0.78%
平均		387	3.6	1385	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	78	5	390	19.55%
4	満足	128	4	512	32.08%
3	普通	176	3	528	44.11%
2	やや不満	16	2	32	4.01%
1	不満	1	1	1	0.25%
平均		399	3.7	1463	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	81	5	405	20.93%
4	満足	104	4	416	26.87%
3	普通	190	3	570	49.10%
2	やや不満	12	2	24	3.10%
1	不満	0	1	0	0.00%
平均		387	3.7	1415	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	45	5	225	12.10%
4	満足	99	4	396	26.61%
3	普通	177	3	531	47.58%
2	やや不満	44	2	88	11.83%
1	不満	7	1	7	1.88%
平均		372	3.4	1247	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	15.17%
4	満足	100	4	400	25.71%
3	普通	206	3	618	52.96%
2	やや不満	23	2	46	5.91%
1	不満	1	1	1	0.26%
平均		389	3.5	1360	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	41	5	205	12.13%
4	満足	72	4	288	21.30%
3	普通	182	3	546	53.85%
2	やや不満	39	2	78	11.54%
1	ない	4	1	4	1.18%
平均		338	3.3	1121	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	80	5	400	20.15%
4	満足	213	4	852	53.65%
3	普通	90	3	270	22.67%
2	やや不満	10	2	20	2.52%
1	不満	4	1	4	1.01%
平均		397	3.9	1546	100%