

2022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	251
2	女性	238

②年齢

No		カウント
1	10歳未満	22
2	10～19歳	9
3	20～29歳	20
4	30～39歳	33
5	40～49歳	48
6	50～59歳	67
7	60～69歳	83
8	70～79歳	112
9	80歳以上	95

③お住まい

No		カウント
1	台東区	325
2	墨田区	25
3	荒川区	39
4	千代田区	4
5	文京区	6
6	中央区	1
7	他23区内	49
8	23区外	8
9	他県	34

④予約

No		カウント
1	予約をした	434
2	予約をしていない	57

⑤待ち時間

No		カウント
1	15分未満	133
2	15～30分未満	95
3	30分～1時間未満	115
4	1時間～1時間30分未満	42
5	1時間30分～2時間未満	11
6	2時間～3時間未満	2
7	3時間以上	3
8	医師に診てもらっていない	19

⑥本日の受診科

No	科名	カウント
1	総合診療科	1
2	内科	28
3	血液内科	30
4	腎臓内科	17
5	脳神経内科	17
6	循環器内科	21
7	消化器内科	24
8	呼吸器内科	10
9	糖尿病・内分泌内科	56
10	リウマチ内科	0
11	外科	14
12	乳腺外科	1
13	整形外科	59
14	脳神経外科	16
15	心臓外科	1
16	血管外科	0
17	呼吸器外科	3
18	小児科	21
19	皮膚科	51
20	泌尿器科	32
21	眼科	30
22	リハビリテーション科	12
23	産婦人科	49
24	耳鼻咽喉科	29
25	救急科	0
26	放射線科	16
27	緩和ケア科	1
28	メンタルケア科	1
29	内視鏡センター	20

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	219
2	家族・友人・知人からのすすめ	32
3	自宅や職場・学校に近い	186
4	交通の便が良い	78
5	医師や看護師が親切	84
6	技術の優れた医師がいる	40
7	医療設備が良い	48
8	その他	48

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	89	5	445	20.65%
4	満足	115	4	460	26.68%
3	普通	173	3	519	40.14%
2	やや不満	42	2	84	9.74%
1	不満	12	1	12	2.78%
平均		431	3.5	1520	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	100	5	500	25.71%
4	満足	132	4	528	33.93%
3	普通	155	3	465	39.85%
2	やや不満	8	2	16	2.06%
1	不満	2	1	2	0.51%
平均		397	3.8	1511	102.06%

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	92	5	460	23.65%
4	満足	132	4	528	33.93%
3	普通	155	3	465	39.85%
2	やや不満	8	2	16	2.06%
1	不満	2	1	2	0.51%
平均		389	3.8	1471	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	156	5	780	36.62%
4	満足	173	4	692	40.61%
3	普通	90	3	270	21.13%
2	やや不満	5	2	10	1.17%
1	不満	2	1	2	0.47%
平均		426	4.1	1754	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	176	5	880	40.27%
4	満足	164	4	656	37.53%
3	普通	91	3	273	20.82%
2	やや不満	4	2	8	0.92%
1	不満	2	1	2	0.46%
平均		437	4.2	1819	100%

Q6.看護師から受けた説明の分かりやすさ

看護師・説明

No	ランク	カウント	ポイント	計	比率
5	とても満足	151	5	755	35.95%
4	満足	162	4	648	38.57%
3	普通	102	3	306	24.29%
2	やや不満	4	2	8	0.95%
1	不満	1	1	1	0.24%
平均		420	4.1	1718	100%

Q7.看護師の言葉遣いや態度

看護師・接遇

No	ランク	カウント	ポイント	計	比率
5	とても満足	156	5	780	36.28%
4	満足	172	4	688	40.00%
3	普通	98	3	294	22.79%
2	やや不満	1	2	2	0.23%
1	不満	3	1	3	0.70%
平均		430	4.1	1767	100%

Q8.看護師の身だしなみ

看護師・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	164	5	820	37.70%
4	満足	169	4	676	38.85%
3	普通	100	3	300	22.99%
2	やや不満	1	2	2	0.23%
1	不満	1	1	1	0.23%
平均		435	4.1	1799	100%

Q9.検査スタッフから受けた説明の分かりやすさ

コメディカル・説明

No	ランク	カウント	ポイント	計	比率
5	とても満足	129	5.0	645	31%
4	満足	158	4.0	632	38%
3	普通	115	3.0	345	27%
2	やや不満	2	2.0	4	0%
1	不満	0	1.0	0	0%
平均		404	4.0	1626	96%

Q10.検査スタッフの言葉遣いや態度

コメディカル・接遇

No	ランク	カウント	ポイント	計	比率
5	とても満足	135	5.0	675	31%
4	満足	150	4.0	600	35%
3	普通	116	3.0	348	27%
2	やや不満	1	2.0	2	0%
1	不満	0	1.0	0	0%
平均		402	4.0	1625	93%

Q11.受付や会計についての説明の分かりやすさ

事務・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	30.14%
4	満足	150	4	600	35.05%
3	普通	142	3	426	33.18%
2	やや不満	6	2	12	1.40%
1	不満	1	1	1	0.23%
平均		428	3.9	1684	100%

Q12.受付や会計職員の言葉遣いや態度

事務・接客

No	ランク	カウント	ポイント	計	比率
5	とても満足	134	5	670	31.02%
4	満足	154	4	616	35.65%
3	普通	135	3	405	31.25%
2	やや不満	9	2	18	2.08%
1	不満	0	1	0	0.00%
平均		432	4.0	1709	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	100	5	500	22.94%
4	満足	146	4	584	33.49%
3	普通	169	3	507	38.76%
2	やや不満	19	2	38	4.36%
1	不満	2	1	2	0.46%
平均		436	3.7	1631	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	99	5	495	23.46%
4	満足	147	4	588	34.83%
3	普通	160	3	480	37.91%
2	やや不満	14	2	28	3.32%
1	不満	2	1	2	0.47%
平均		422	3.8	1593	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	115	5	575	26.62%
4	満足	140	4	560	32.41%
3	普通	167	3	501	38.66%
2	やや不満	10	2	20	2.31%
1	不満	0	1	0	0.00%
平均		432	3.8	1656	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	88	5	440	20.37%
4	満足	137	4	548	31.71%
3	普通	188	3	564	43.52%
2	やや不満	9	2	18	2.08%
1	不満	0	1	0	0.00%
平均		422	3.7	1570	97.69%

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	60	5	300	13.89%
4	満足	103	4	412	23.84%
3	普通	208	3	624	48.15%
2	やや不満	29	2	58	6.71%
1	不満	0	1	0	0.00%
平均		400	3.5	1394	92.59%

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	75	5	375	17.77%
4	満足	127	4	508	30.09%
3	普通	198	3	594	46.92%
2	やや不満	18	2	36	4.27%
1	不満	4	1	4	0.95%
平均		422	3.6	1517	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	56	5	280	15.95%
4	満足	81	4	324	23.08%
3	普通	174	3	522	49.57%
2	やや不満	35	2	70	9.97%
1	ない	5	1	5	1.42%
平均		351	3.4	1201	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	109	5	545	25.77%
4	満足	228	4	912	53.90%
3	普通	79	3	237	18.68%
2	やや不満	5	2	10	1.18%
1	不満	2	1	2	0.47%
平均		423	4.0	1706	100%