

2025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 | 169 |
| 2 | 女性 | 212 |

381

②年齢

| No | | カウント |
|----|--------|------|
| 1 | 10歳未満 | 4 |
| 2 | 10～19歳 | 5 |
| 3 | 20～29歳 | 13 |
| 4 | 30～39歳 | 23 |
| 5 | 40～49歳 | 30 |
| 6 | 50～59歳 | 56 |
| 7 | 60～69歳 | 80 |
| 8 | 70～79歳 | 86 |
| 9 | 80歳以上 | 89 |

386

③お住まい

| No | | カウント |
|----|-------|------|
| 1 | 台東区 | 235 |
| 2 | 墨田区 | 13 |
| 3 | 荒川区 | 35 |
| 4 | 足立区 | 24 |
| 5 | 千代田区 | 2 |
| 6 | 文京区 | 5 |
| 7 | 中央区 | 4 |
| 8 | 他23区内 | 28 |
| 9 | 23区外 | 4 |
| 10 | 他県 | 34 |

384

④予約

| No | | カウント |
|----|----------|------|
| 1 | 予約をした | 357 |
| 2 | 予約をしていない | 25 |

382

⑤待ち時間

| No | | カウント |
|----|--------------|------|
| 1 | 15分未満 | 79 |
| 2 | 15～30分未満 | 91 |
| 3 | 30分～1時間未満 | 72 |
| 4 | 1時間～1時間30分未満 | 32 |
| 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 | 5 |
| 8 | 医師に診てもらっていない | 4 |

302

⑥本日の受診科

| No | 科名 | カウント |
|----|------------|------|
| 1 | 総合診療科 | 1 |
| 2 | 内科 | 29 |
| 3 | 血液内科 | 14 |
| 4 | 腎臓内科 | 23 |
| 5 | 脳神経内科 | 22 |
| 6 | 循環器内科 | 28 |
| 7 | 消化器内科 | 17 |
| 8 | 呼吸器内科 | 18 |
| 9 | 糖尿病・内分泌内科 | 25 |
| 10 | リウマチ内科 | 3 |
| 11 | 外科 | 14 |
| 12 | 乳腺外科 | 6 |
| 13 | 整形外科 | 38 |
| 14 | 脳神経外科 | 13 |
| 15 | 心臓外科 | 2 |
| 16 | 血管外科 | 1 |
| 17 | 呼吸器外科 | 6 |
| 18 | 小児科 | 10 |
| 19 | 皮膚科 | 21 |
| 20 | 泌尿器科 | 28 |
| 21 | 眼科 | 31 |
| 22 | リハビリテーション科 | 4 |
| 23 | 産婦人科 | 29 |
| 24 | 耳鼻咽喉科 | 19 |
| 25 | 救急科 | 1 |
| 26 | 放射線科 | 15 |
| 27 | 緩和ケア科 | 3 |
| 28 | メンタルケア科 | 3 |
| 29 | 内視鏡センター | 8 |

432

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 | 208 |
| 2 | 家族・友人・知人からのすすめ | 18 |
| 3 | 自宅や職場・学校に近い | 131 |
| 4 | 交通の便が良い | 51 |
| 5 | 医師や看護師が親切 | 61 |
| 6 | 技術の優れた医師がいる | 30 |
| 7 | 医療設備が良い | 32 |
| 8 | その他 | 32 |

563

Q1.診察までの待ち時間

| No | ランク | カウント | ポイント | 計 | 診察待ち 比率 |
|----|--------|------|------|------|------------|
| 5 | とても満足 | 64 | 5 | 320 | 17.98% |
| 4 | 満足 | 94 | 4 | 376 | 26.40% |
| 3 | 普通 | 142 | 3 | 426 | 39.89% |
| 2 | やや不満 | 40 | 2 | 80 | 11.24% |
| 1 | 不満 | 16 | 1 | 16 | 4.49% |
| 0 | 評価できない | 0 | 0 | 0 | 0.00% |
| 平均 | | 356 | 3.4 | 1218 | 100% |

Q2.検査までの待ち時間

| No | ランク | カウント | ポイント | 計 | 検査待ち 比率 |
|----|--------|------|------|------|------------|
| 5 | とても満足 | 77 | 5 | 385 | 23.84% |
| 4 | 満足 | 110 | 4 | 440 | 34.06% |
| 3 | 普通 | 123 | 3 | 369 | 38.08% |
| 2 | やや不満 | 10 | 2 | 20 | 3.10% |
| 1 | 不満 | 3 | 1 | 3 | 0.93% |
| 0 | 評価できない | 21 | 0 | 0 | 6.50% |
| 平均 | | 323 | 3.8 | 1217 | 100.00% |

Q3.会計までの待ち時間

| No | ランク | カウント | ポイント | 計 | 会計待ち 比率 |
|----|--------|------|------|------|------------|
| 5 | とても満足 | 85 | 5 | 425 | 25.68% |
| 4 | 満足 | 110 | 4 | 440 | 33.23% |
| 3 | 普通 | 123 | 3 | 369 | 37.16% |
| 2 | やや不満 | 10 | 2 | 20 | 3.02% |
| 1 | 不満 | 3 | 1 | 3 | 0.91% |
| 0 | 評価できない | 21 | 0 | 0 | 6.34% |
| 平均 | | 331 | 3.8 | 1257 | 100% |

Q4.医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 | 医師・説明 比率 |
|----|--------|------|------|------|-------------|
| 5 | とても満足 | 134 | 5 | 670 | 37.96% |
| 4 | 満足 | 133 | 4 | 532 | 37.68% |
| 3 | 普通 | 71 | 3 | 213 | 20.11% |
| 2 | やや不満 | 12 | 2 | 24 | 3.40% |
| 1 | 不満 | 3 | 1 | 3 | 0.85% |
| 0 | 評価できない | 4 | 0 | 0 | 1.13% |
| 平均 | | 353 | 4.1 | 1442 | 100% |

Q5.医師の言葉遣いや態度

| No | ランク | カウント | ポイント | 計 | 医師・接遇 比率 |
|----|--------|------|------|------|-------------|
| 5 | とても満足 | 159 | 5 | 795 | 44.66% |
| 4 | 満足 | 129 | 4 | 516 | 36.24% |
| 3 | 普通 | 56 | 3 | 168 | 15.73% |
| 2 | やや不満 | 10 | 2 | 20 | 2.81% |
| 1 | 不満 | 2 | 1 | 2 | 0.56% |
| 0 | 評価できない | 3 | 0 | 0 | 0.84% |
| 平均 | | 356 | 4.2 | 1501 | 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 | 128 | 5 | 640 | 38.10% |
| 4 | 満足 | 136 | 4 | 544 | 40.48% |
| 3 | 普通 | 68 | 3 | 204 | 20.24% |
| 2 | やや不満 | 4 | 2 | 8 | 1.19% |
| 1 | 不満 | 0 | 1 | 0 | 0.00% |
| 0 | 評価できない | 17 | 0 | 0 | 5.06% |
| 平均 | | 336 | 4.2 | 1396 | 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 | 132 | 5 | 660 | 39.29% |
| 4 | 満足 | 132 | 4 | 528 | 39.29% |
| 3 | 普通 | 65 | 3 | 195 | 19.35% |
| 2 | やや不満 | 7 | 2 | 14 | 2.08% |
| 1 | 不満 | 0 | 1 | 0 | 0.00% |
| 0 | 評価できない | 16 | 0 | 0 | 4.76% |
| 平均 | | 336 | 4.2 | 1397 | 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 | 118 | 5 | 590 | 36.53% |
| 4 | 満足 | 135 | 4 | 540 | 41.80% |
| 3 | 普通 | 66 | 3 | 198 | 20.43% |
| 2 | やや不満 | 3 | 2 | 6 | 0.93% |
| 1 | 不満 | 1 | 1 | 1 | 0.31% |
| 0 | 評価できない | 24 | 0 | 0 | 7.43% |
| 平均 | | 323 | 4.1 | 1335 | 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 | 122 | 5 | 610 | 38% |
| 4 | 満足 | 127 | 4 | 508 | 39% |
| 3 | 普通 | 72 | 3 | 216 | 22% |
| 2 | やや不満 | 3 | 2 | 6 | 1% |
| 1 | 不満 | 0 | 1 | 0 | 0% |
| 0 | 評価できない | 22 | 0 | 0 | 7% |
| 平均 | | 324 | 4.1 | 1340 | 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 | 28.21% |
| 4 | 満足 | 121 | 4 | 484 | 34.47% |
| 3 | 普通 | 120 | 3 | 360 | 34.19% |
| 2 | やや不満 | 10 | 2 | 20 | 2.85% |
| 1 | 不満 | 1 | 1 | 1 | 0.28% |
| 0 | 評価できない | 5 | 0 | 0 | 1.42% |
| 平均 | | 351 | 3.9 | 1360 | 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 | 108 | 5 | 540 | 30.34% |
| 4 | 満足 | 125 | 4 | 500 | 35.11% |
| 3 | 普通 | 111 | 3 | 333 | 31.18% |
| 2 | やや不満 | 9 | 2 | 18 | 2.53% |
| 1 | 不満 | 3 | 1 | 3 | 0.84% |
| 0 | 評価できない | 3 | 0 | 0 | 0.84% |
| 平均 | | 356 | 3.9 | 1394 | 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 | 125 | 5 | 625 | 34.72% |
| 4 | 満足 | 131 | 4 | 524 | 36.39% |
| 3 | 普通 | 101 | 3 | 303 | 28.06% |
| 2 | やや不満 | 2 | 2 | 4 | 0.56% |
| 1 | 不満 | 1 | 1 | 1 | 0.28% |
| 0 | 評価できない | 0 | 0 | 0 | 0.00% |
| 平均 | | 360 | 4.0 | 1457 | 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 | 23.45% |
| 4 | 満足 | 109 | 4 | 436 | 30.79% |
| 3 | 普通 | 133 | 3 | 399 | 37.57% |
| 2 | やや不満 | 23 | 2 | 46 | 6.50% |
| 1 | 不満 | 6 | 1 | 6 | 1.69% |
| 0 | 評価できない | 3 | 0 | 0 | 0.85% |
| 平均 | | 354 | 3.7 | 1302 | 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 | 74 | 5 | 370 | 21.45% |
| 4 | 満足 | 108 | 4 | 432 | 31.30% |
| 3 | 普通 | 138 | 3 | 414 | 40.00% |
| 2 | やや不満 | 22 | 2 | 44 | 6.38% |
| 1 | 不満 | 3 | 1 | 3 | 0.87% |
| 0 | 評価できない | 14 | 0 | 0 | 4.06% |
| 平均 | | 345 | 3.7 | 1263 | 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 | 72 | 5 | 360 | 20.22% |
| 4 | 満足 | 113 | 4 | 452 | 31.74% |
| 3 | 普通 | 156 | 3 | 468 | 43.82% |
| 2 | やや不満 | 12 | 2 | 24 | 3.37% |
| 1 | 不満 | 3 | 1 | 3 | 0.84% |
| 0 | 評価できない | 2 | 0 | 0 | 0.56% |
| 平均 | | 356 | 3.7 | 1307 | 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 | 22.64% |
| 4 | 満足 | 86 | 4 | 344 | 24.64% |
| 3 | 普通 | 165 | 3 | 495 | 47.28% |
| 2 | やや不満 | 16 | 2 | 32 | 4.58% |
| 1 | 不満 | 3 | 1 | 3 | 0.86% |
| 0 | 評価できない | 9 | 0 | 0 | 2.58% |
| 平均 | | 349 | 3.6 | 1269 | 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 | 44 | 5 | 220 | 14.72% |
| 4 | 満足 | 66 | 4 | 264 | 22.07% |
| 3 | 普通 | 158 | 3 | 474 | 52.84% |
| 2 | やや不満 | 24 | 2 | 48 | 8.03% |
| 1 | 不満 | 7 | 1 | 7 | 2.34% |
| 0 | 評価できない | 44 | 0 | 0 | 14.72% |
| 平均 | | 299 | 3.4 | 1013 | 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 | 64 | 5 | 320 | 18.50% |
| 4 | 満足 | 82 | 4 | 328 | 23.70% |
| 3 | 普通 | 172 | 3 | 516 | 49.71% |
| 2 | やや不満 | 26 | 2 | 52 | 7.51% |
| 1 | 不満 | 2 | 1 | 2 | 0.58% |
| 0 | 評価できない | 5 | 0 | 0 | 1.45% |
| 平均 | | 346 | 3.5 | 1218 | 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 | とても満足 | 38 | 5 | 190 | 15.32% |
| 4 | 満足 | 39 | 4 | 156 | 15.73% |
| 3 | 普通 | 118 | 3 | 354 | 47.58% |
| 2 | やや不満 | 34 | 2 | 68 | 13.71% |
| 1 | 不満 | 19 | 1 | 19 | 7.66% |
| 0 | 評価できない | 74 | 0 | 0 | 29.84% |
| 平均 | | 248 | 3.2 | 787 | 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 | 87 | 5 | 435 | 25.44% |
| 4 | 満足 | 164 | 4 | 656 | 47.95% |
| 3 | 普通 | 74 | 3 | 222 | 21.64% |
| 2 | やや不満 | 15 | 2 | 30 | 4.39% |
| 1 | 不満 | 2 | 1 | 2 | 0.58% |
| 平均 | | 342 | 3.9 | 1345 | 100% |