

## 2024年度 外来患者満足度アンケート

	合計	2月17日	2月18日	2月19日	2月20日	2月21日	2月22日	2月25日	2月26日	2月27日	2月28日	3月1日
回答枚数	872	137	104	105	85	86	51	70	45	84	78	27
受付患者数 ※集計期間の重複者 除く	1698	284	180	185	177	174	103	123	144	133	120	75
回答率	51.4%	48.2%	57.8%	56.8%	48.0%	49.4%	49.5%	56.9%	31.3%	63.2%	65.0%	36.0%

患者情報		合計	回答率	2月17日	2月18日	2月19日	2月20日	2月21日	2月22日	2月25日	2月26日	2月27日	2月28日	3月1日
1)年齢	0～15歳	4	0.5%	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0
	16～30代以下	29	3.3%	4	2	6	1	3	3	1	0	2	5	2
	40代	36	4.1%	5	5	3	4	4	4	1	6	1	1	2
	50代	92	10.6%	14	15	10	7	3	13	6	10	10	3	1
	60代	125	14.4%	14	13	19	12	18	4	12	6	9	14	4
	70代	290	33.4%	45	36	41	28	20	14	29	17	25	30	5
	80代	250	28.8%	46	28	20	26	34	11	18	6	32	18	11
90代以上	43	4.9%	8	4	4	6	4	2	3	0	4	7	1	
2)交通手段	徒歩	54	5.8%	7	8	10	5	5	4	3	1	6	2	3
	自転車	110	11.8%	16	11	16	9	18	4	13	3	9	7	4
	自走	509	54.4%	68	68	66	44	42	28	45	34	44	50	20
	送迎	174	18.6%	34	17	22	21	17	13	7	3	22	16	2
	名鉄バス	30	3.2%	7	3	4	5	1	2	1	2	3	1	1
	地域ふれあいバス	21	2.2%	6	1	1	1	5	2	2	0	3	0	0
	タクシー	37	4.0%	12	4	0	6	4	0	3	0	6	1	1
その他	施設送迎													
3)通院状況	初めて	17	2.1%	0	1	2	2	3	1	3	0	3	2	0
	時々	167	20.8%	28	20	25	7	14	10	11	10	20	18	4
	定期通院	620	77.1%	95	80	69	67	62	37	49	34	55	50	22
4)何で知った	近所	483	64.3%	72	63	49	46	51	28	47	22	45	45	15
	他院	59	7.9%	12	5	7	9	4	3	7	2	5	4	1
	家族	103	13.7%	11	12	16	11	9	8	4	8	8	14	2
	知人	79	10.5%	12	7	13	7	5	2	2	6	9	8	8
	看板	11	1.5%	3	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0
	HP	16	2.1%	4	1	1	0	1	0	1	3	4	1	0
その他														

6)受診する診療 1074	内科	477	44.4%	67	70	48	41	47	22	57	24	41	45	15
	小児科	5	0.5%	1	2	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	外科	56	5.2%	8	3	9	4	5	0	5	3	7	10	2
	整形外科	148	13.8%	25	10	20	17	22	5	7	9	16	14	3
	眼科	96	8.9%	14	12	16	14	10	0	5	6	8	8	3
	皮膚科	109	10.1%	20	10	8	12	8	12	3	8	14	6	8
	脳神経外科	17	1.6%	2	1	2	7	0	0	1	2	2	0	0
	泌尿器科	48	4.5%	5	6	7	5	6	5	4	3	5	0	2
	リハビリテーション科	8	0.7%	4	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0
	歯科	56	5.2%	12	4	9	7	6	6	3	2	3	3	1
	発熱外来	3	0.3%	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
予防接種	0	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
健診	51	4.7%	11	7	5	3	4	6	2	3	4	5	1	

職員		合計	回答率	2月17日	2月18日	2月19日	2月20日	2月21日	2月22日	2月25日	2月26日	2月27日	2月28日	3月1日
医師 775	良い	599	77.3%	83	79	73	54	62	30	51	37	52	56	22
	やや良い	58	7.5%	15	4	4	7	6	2	3	3	9	4	1
	普通	116	15.0%	18	11	18	13	9	12	7	1	14	10	3
	やや悪い	1	0.1%	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	悪い	1	0.1%	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
歯科医師 510	良い	381	74.7%	54	48	51	32	39	20	34	22	36	34	11
	やや良い	55	10.8%	11	6	5	7	7	2	5	2	6	2	2
	普通	73	14.3%	13	8	12	8	8	4	4	1	11	3	1
	やや悪い	1	0.2%	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	悪い	0	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
看護師 617	良い	445	72.1%	61	50	54	37	47	28	40	30	39	41	18
	やや良い	48	7.8%	12	8	4	3	6	3	2	1	6	2	1
	普通	121	19.6%	24	13	13	13	12	5	11	2	15	9	4
	やや悪い	2	0.3%	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	悪い	1	0.2%	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0

薬剤師	448	良い	321	71.7%	45	41	44	27	30	12	29	22	29	32	10	
		やや良い	43	9.6%	9	5	1	2	4	3	5	1	4	6	3	
		普通	83	18.5%	21	9	9	6	9	5	5	2	11	4	2	
		やや悪い	1	0.2%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
		悪い	0	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
検査	372	良い	269	72.3%	37	31	35	23	27	10	28	16	26	28	8	
		やや良い	33	8.9%	8	2	2	2	3	1	4	1	5	4	1	
		普通	68	18.3%	15	9	10	7	6	4	4	1	7	3	2	
		やや悪い	1	0.3%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
		悪い	1	0.3%	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
放射線	104	良い	79	76.0%	12	10	6	13	5	4	10	7	8	4	0	
		やや良い	8	7.7%	1	1	1	0	2	0	3	0	0	0	0	
		普通	16	15.4%	3	4	2	0	2	2	1	0	2	0	0	
		やや悪い	1	1.0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
		悪い	0	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
リハビリ	155	良い	111	71.6%	15	10	15	14	11	9	13	9	6	7	2	
		やや良い	22	14.2%	4	3	1	5	3	2	1	0	3	0	0	
		普通	20	12.9%	3	6	2	0	1	2	2	0	2	2	0	
		やや悪い	2	1.3%	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
		悪い	0	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
歯科衛生士	149	良い	113	75.8%	18	9	19	13	10	8	12	7	6	9	2	
		やや良い	17	11.4%	3	2	0	5	2	2	1	0	2	0	0	
		普通	18	12.1%	1	8	1	2	1	2	2	0	1	0	0	
		やや悪い	0	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		悪い	1	0.7%	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
事務	603	良い	429	71.1%	59	48	57	41	38	23	34	28	40	46	15	
		やや良い	54	9.0%	12	8	8	4	5	3	2	3	6	3	0	
		普通	114	18.9%	22	15	13	16	10	6	11	4	11	4	2	
		やや悪い	5	0.8%	2	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	
		悪い	1	0.2%	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0

待ち時間		合計	回答率	2月17日	2月18日	2月19日	2月20日	2月21日	2月22日	2月25日	2月26日	2月27日	2月28日	3月1日
来院～受付	短い	247	32.8%	39	25	37	25	16	19	18	12	23	24	9
	やや短い	63	8.4%	11	9	12	4	4	3	3	2	5	9	1
	普通	393	52.1%	59	55	37	37	48	22	31	26	38	28	12
	やや長い	42	5.6%	9	3	8	4	4	2	3	0	5	3	1
	長い	9	1.2%	1	2	2	1	1	0	1	0	0	1	0
受付～診察	短い	127	17.7%	16	19	21	11	9	9	6	7	11	15	3
	やや短い	48	6.7%	5	7	9	2	5	3	4	4	1	6	2
	普通	376	52.5%	61	45	43	35	42	20	34	20	37	27	12
	やや長い	130	18.2%	25	13	15	11	10	8	7	5	19	12	5
	長い	35	4.9%	5	5	3	6	5	3	1	0	2	2	3
検査	短い	87	21.7%	14	11	13	4	7	3	8	5	8	10	4
	やや短い	26	6.5%	5	0	7	2	4	0	1	1	1	4	1
	普通	262	65.3%	45	31	30	22	27	13	21	13	32	17	11
	やや長い	22	5.5%	3	3	1	2	3	3	4	0	2	1	0
	長い	4	1.0%	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
レントゲン	短い	87	24.2%	16	10	16	5	6	3	7	4	8	9	3
	やや短い	23	6.4%	1	2	5	3	3	0	1	1	0	5	2
	普通	238	66.3%	43	29	21	19	24	14	22	11	30	17	8
	やや長い	9	2.5%	1	0	2	2	1	0	1	0	0	2	0
	長い	2	0.6%	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
診察～会計	短い	62	10.1%	7	11	10	4	2	7	3	3	7	7	1
	やや短い	55	9.0%	7	4	11	8	7	2	4	5	2	2	3
	普通	363	59.1%	58	39	42	36	29	20	29	19	35	37	19
	やや長い	104	16.9%	20	10	11	9	10	6	7	5	13	11	2
	長い	30	4.9%	6	5	6	2	7	0	1	0	2	1	0
会計～薬	短い	90	15.4%	11	11	19	8	5	7	6	2	9	9	3
	やや短い	58	9.9%	7	10	9	3	5	3	3	6	5	4	3
	普通	331	56.6%	48	42	35	29	32	22	31	19	27	31	15
	やや長い	84	14.4%	20	4	7	10	8	4	7	3	11	7	3
	長い	22	3.8%	2	3	3	4	5	1	1	1	1	1	0

設備		合計	回答率	2月17日	2月18日	2月19日	2月20日	2月21日	2月22日	2月25日	2月26日	2月27日	2月28日	3月1日	
1)駐車場	637	良い	327	51.3%	45	46	36	34	27	21	26	17	27	36	12
		やや良い	91	14.3%	13	9	14	10	9	6	9	6	7	6	2
		普通	188	29.5%	32	21	27	14	18	16	9	13	21	13	4
		やや悪い	25	3.9%	6	3	3	1	2	1	4	1	4	0	0
		悪い	6	0.9%	0	0	1	0	2	1	0	0	0	2	0
2)院内清掃	718	良い	448	62.4%	62	57	51	50	42	25	39	24	36	45	17
		やや良い	116	16.2%	21	13	15	8	9	8	7	9	13	11	2
		普通	150	20.9%	24	16	18	14	20	14	9	7	17	10	1
		やや悪い	4	0.6%	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
		悪い	0	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3)トイレ	689	良い	382	55.4%	52	49	44	41	34	26	30	22	32	40	12
		やや良い	114	16.5%	21	12	13	9	8	6	10	7	14	11	3
		普通	181	26.3%	32	22	21	18	24	13	12	9	18	8	4
		やや悪い	9	1.3%	0	1	2	0	0	0	1	1	1	2	1
		悪い	3	0.4%	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0
4)診療案内	686	良い	305	44.5%	49	39	24	33	34	19	22	15	29	32	9
		やや良い	100	14.6%	16	11	17	11	5	6	9	6	11	7	1
		普通	259	37.8%	39	26	32	25	27	20	18	14	24	26	8
		やや悪い	20	2.9%	3	7	3	0	2	0	2	2	1	0	0
		悪い	2	0.3%	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
5)案内表示	682	良い	292	42.8%	48	36	28	27	28	21	22	16	29	27	10
		やや良い	114	16.7%	20	10	18	9	10	4	11	7	12	11	2
		普通	258	37.8%	35	33	31	30	28	20	14	13	21	25	8
		やや悪い	17	2.5%	1	4	3	1	3	0	3	2	0	0	0
		悪い	1	0.1%	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
6)プライバシー	550	はい	538	97.8%	88	61	66	52	53	36	38	32	52	45	15
		いいえ	12	2.2%	3	1	4	0	0	1	0	1	1	1	0
7)Web	623	はい	121	19.4%	21	12	15	14	11	11	6	11	7	6	7
		いいえ	502	80.6%	76	62	58	49	52	35	37	21	53	47	12

総合評価		合計	回答率	2月17日	2月18日	2月19日	2月20日	2月21日	2月22日	2月25日	2月26日	2月27日	2月28日	3月1日
1)選択理由 933 ※複数回答あり	近所	407	43.6%	54	48	52	40	46	29	35	20	36	37	10
	診療科	169	18.1%	33	22	20	12	11	7	11	13	22	14	4
	医師	112	12.0%	14	14	9	7	11	9	11	8	9	14	6
	家族や知人	73	7.8%	8	6	12	7	7	4	4	5	6	8	6
	待ち時間	45	4.8%	10	4	4	1	6	2	3	1	6	5	3
	職員	88	9.4%	15	7	8	7	7	7	6	6	11	11	3
	他院	39	4.2%	6	5	4	5	4	2	5	2	2	2	2
その他														
2)治療内容 662	満足	271	40.9%	39	33	36	22	22	21	23	15	26	26	8
	やや満足	178	26.9%	31	18	21	15	20	6	13	11	21	15	7
	普通	195	29.5%	28	29	16	23	22	17	13	11	15	17	4
	やや不満	17	2.6%	4	1	4	2	3	0	3	0	0	0	0
	不満	1	0.2%	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
3)利用 688	利用する	677	98.4%	106	78	80	66	66	46	53	39	64	61	18
	利用しない	11	1.6%	2	2	2	1	1	0	1	0	0	1	1
4)勧める 564	勧める	496	87.9%	76	55	66	47	53	32	38	32	46	43	8
	勧めない	68	12.1%	13	8	8	9	3	4	7	0	5	5	6