

2023年度 外来満足度調査 結果報告

実施期間：2023/12/1 ～ 2023/12/28

対象：本院（救外含む）・分院・サテライトクリニック・透析クリニック・ファミリークリニック（訪問含む）を受診した患者

回答件数：171件

回答形式：携帯電話・スマートフォンからのweb回答

受診施設

施設	診療科														2022年度	2022年度	2021年度
	内科	外科（乳・形・呼・心）	脳外科	泌尿器科	整形外科	耳鼻咽喉科	リハ科	小児科	産婦人科	検査のみ	心療科	眼科	皮膚科	その他			
本院	1	12	3	2	13	9	4	1	6	3				1	55	31	146
分院	88										8				96	135	178
クリニック												5			5	22	9
透析															0	0	1
ファミリー	8														8	14	23
無回答	7														7	6	11
計	104	12	3	2	13	9	4	1	6	3	8	5	0	1	171	208	368

回答件数

2017年度	1972
2018年度	1559
2019年度	1858
2020年度	215
2021年度	368
2022年度	208
2023年度	171

⇒ 前年比15%減

年齢

	2023年度	構成比	2022年度	構成比
9歳以下	0	0.00%	6	2.88%
10代	1	0.58%	6	2.88%
20代	9	5.26%	4	1.92%
30代	9	5.26%	13	6.25%
40代	22	12.87%	26	12.50%
50代	47	27.49%	62	29.81%
60代	37	21.64%	48	23.08%
70代	28	16.37%	22	10.58%
80代	11	6.43%	15	7.21%
90歳以上	4	2.34%	4	1.92%
無回答	3	1.75%	2	0.96%

⇒ ホリウムゾーンは50代

性別

男性	89	52.05%
女性	81	47.37%
無回答	1	0.58%

⇒ 男女比はほぼ同じ

居住区

杉並区	114	66.67%
中野区	23	13.45%
練馬区	12	7.02%
都内	15	8.77%
他県	2	1.17%
無回答	4	2.34%

⇒ 2次医療圏内の回答が約90%

病院を何で知ったか

ホームページ	4	2.34%
友人などの紹介	1	0.58%
医療機関の紹介	48	28.07%
近所だから	41	23.98%
広告物	0	0.00%
以前からかかりつけ	44	25.73%
その他	14	8.19%
無回答	70	40.94%

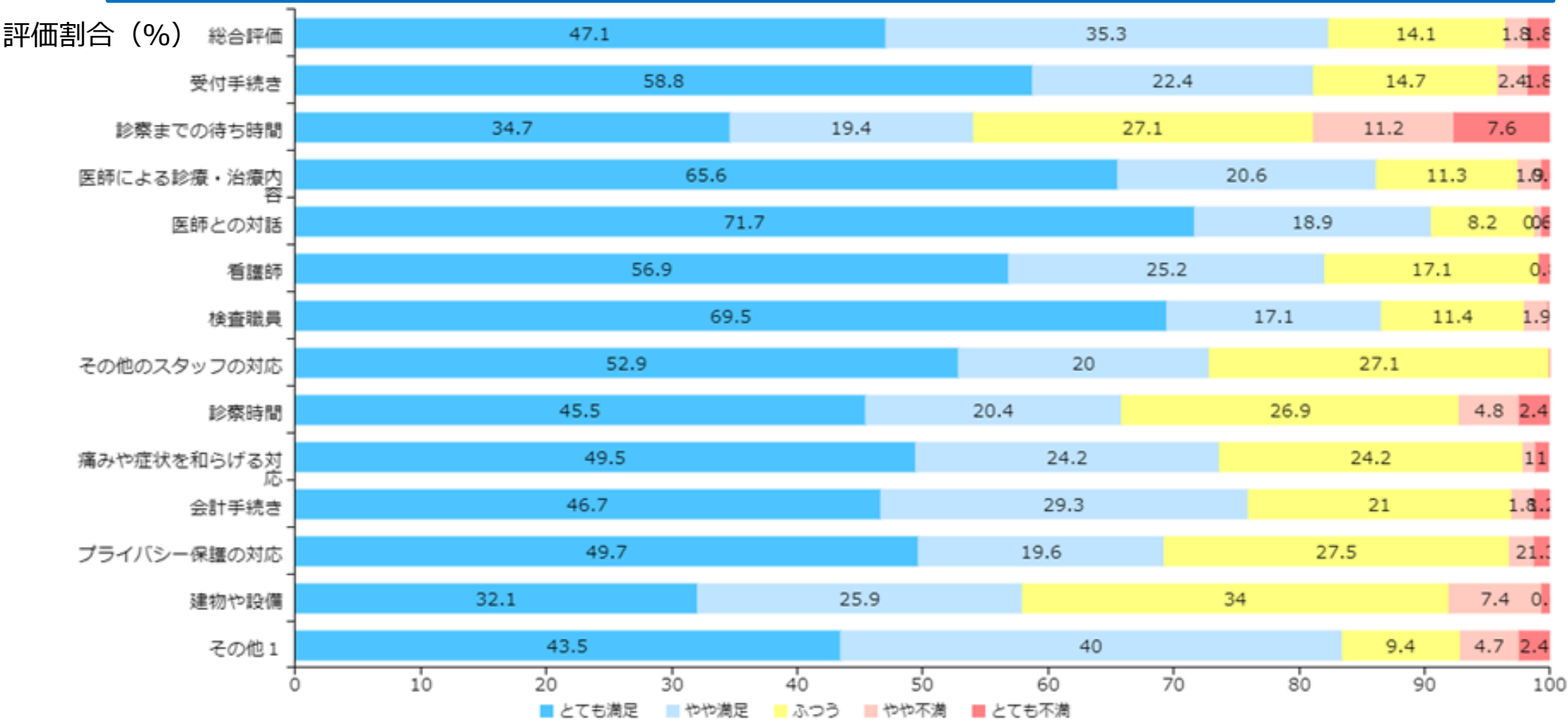
※複数回答のため合計は100%超

⇒ かかりつけ患者の回答が最も多い。
ホームページ、広告物は受診のきっかけ
にはなりにくい。

設問及び評価

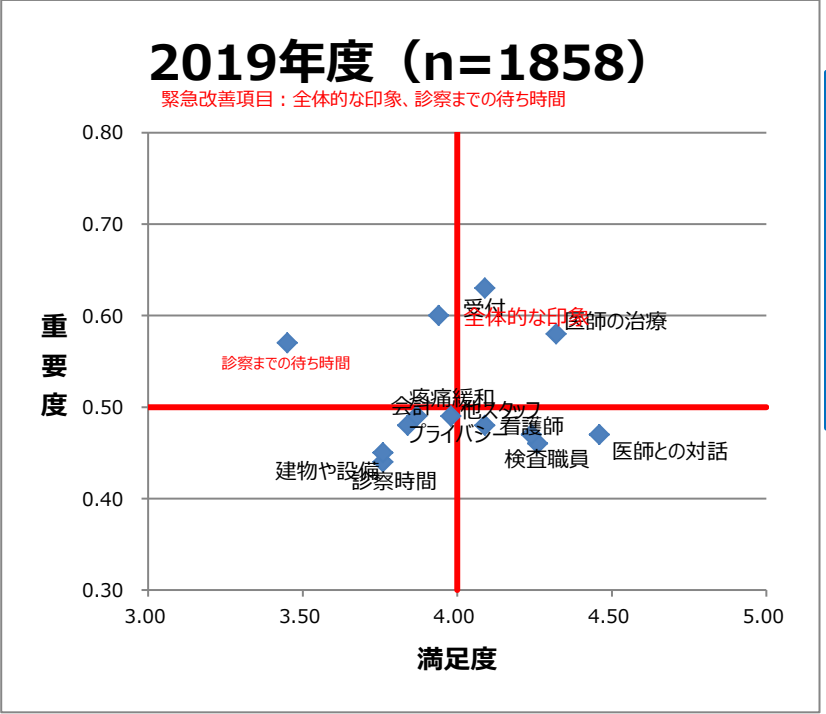
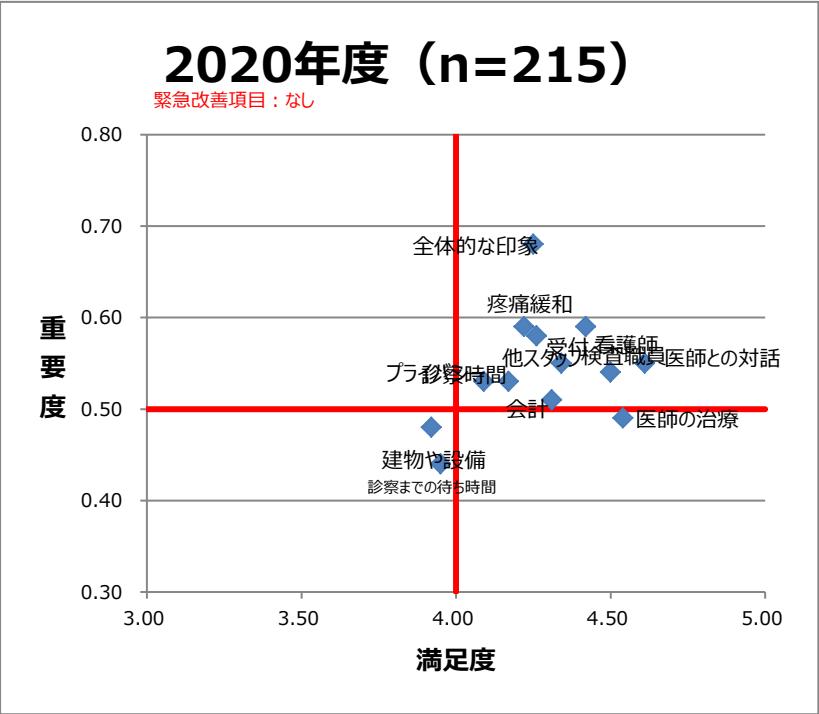
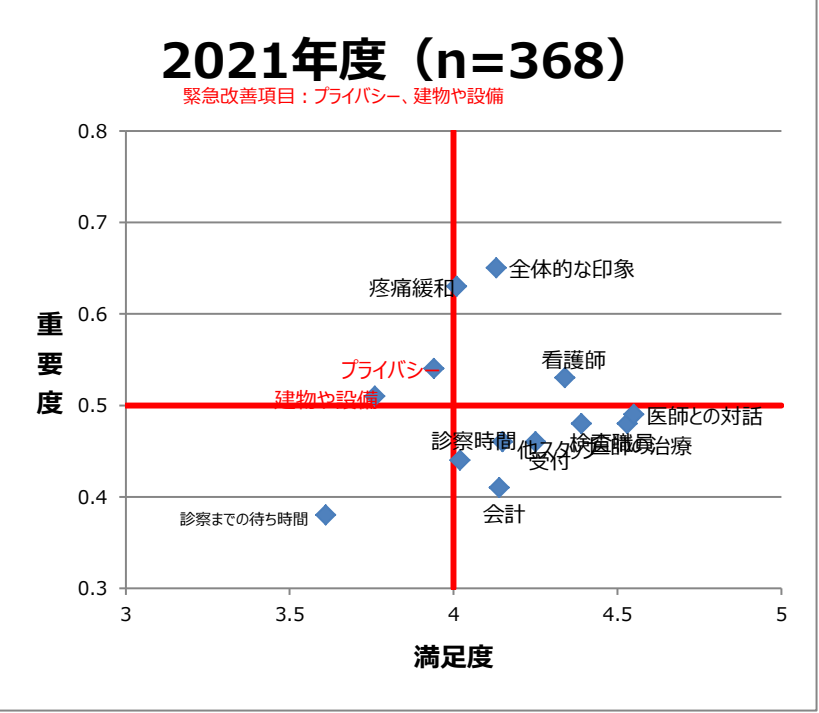
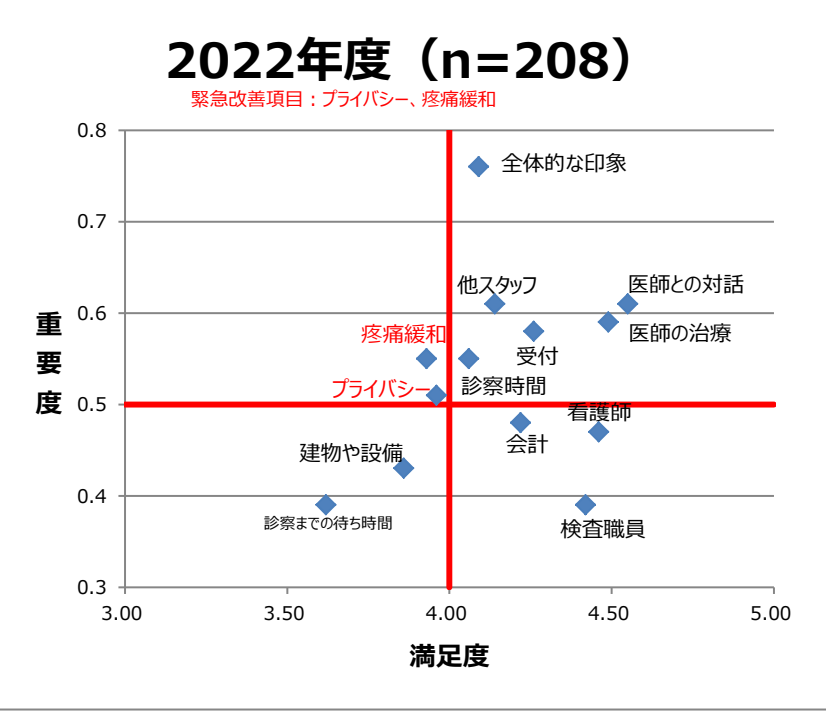
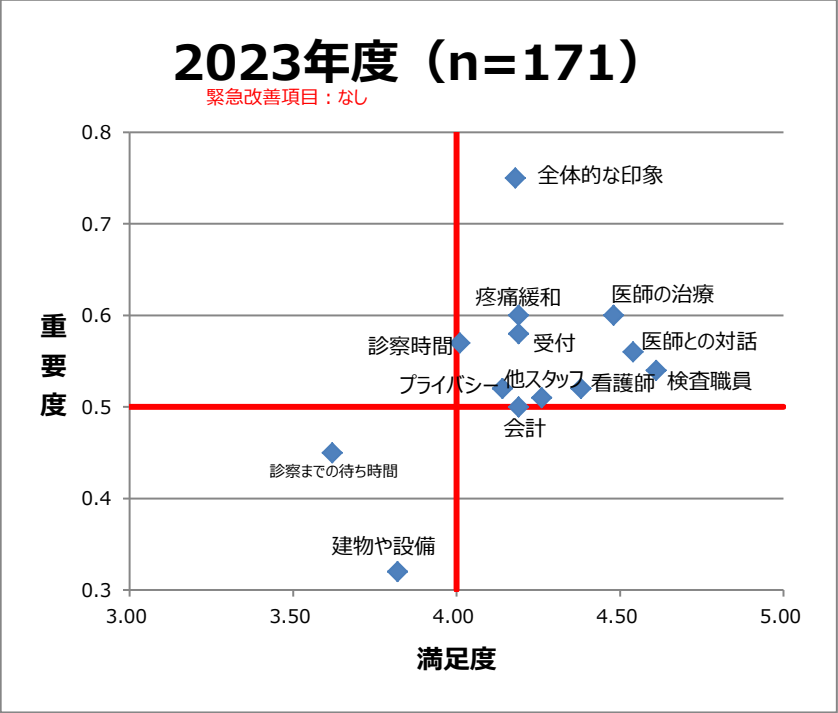
設問	評価【良(5 ← 3 → 1) 悪】					平均評価								質問内容
	5	4	3	2	1	2023年度	前回比	2022年度	2021年度	2020年度	2019年度	2018年度	2017年度	
診察までの待ち時間	59	33	47	19	13	3.62	-0.00	3.62	3.61	3.95	3.45	3.32	3.44	・受付完了から診療開始までの待ち時間の長さ
診察時間	76	34	45	9	4	4.01	-0.05	4.06	4.03	4.17	3.76	3.73	3.70	・診察開始から終了までの時間について
医師による治療・診療内容	105	33	19	3	1	4.48	-0.01	4.49	4.53	4.54	4.32	4.27	4.20	・医師の行う診療行為に対して
医師との対話	115	30	13	1	1	4.61	0.06	4.55	4.54	4.61	4.46	4.35	4.28	・医師が真摯に話を伺い丁寧な説明をしたか
その他スタッフの対応	83	31	42	0	0	4.26	0.12	4.14	4.15	4.26	4.09	3.98	3.96	・セラピスト、事務員の対応
痛みや症状をやわらげる対応	49	24	25	1	1	4.19	0.26	3.93	4.01	4.22	3.98	3.79	3.77	・症状や苦痛に適切な対応をしてくれたか
プライバシー保護の対応	76	30	43	3	2	4.14	0.18	3.96	3.94	4.09	3.87	3.73	3.71	・診察、処置の際に配慮していたか
看護師	71	31	21	0	1	4.38	-0.08	4.46	4.34	4.42	4.26	4.19	4.15	・診察前後の案内、処置及び点滴などの対応
検査職員	73	18	12	2	0	4.54	0.12	4.42	4.39	4.50	4.24	4.14	4.01	・採血、内視鏡などの検査職員の対応
受付手続き	101	38	25	4	3	4.35	0.09	4.26	4.24	4.34	4.09	4.04	3.85	・来院から受付完了までの案内や手続き
会計手続き	79	49	35	3	2	4.19	-0.03	4.22	4.14	4.31	3.84	3.70	3.67	・会計までの待ち時間及び対応について
建物や設備	53	42	55	12	1	3.82	-0.04	3.86	3.76	3.92	3.76	3.69	3.75	・待合室、通路、トイレなどが清潔であったか
外来診療の全体的な印象	74	69	16	8	4	4.18	0.09	4.09	4.13	4.25	3.94	3.79	3.69	・総合的な印象
総合評価	80	60	25	3	3	4.23	0.12	4.11	4.07	4.24	4.02	3.94	3.91	・病院を親しい方に薦められるか

⇒【痛みや症状をやわらげる対応】【プライバシー保護の対応】の評価が大きく改善。その他の項目についても大きな動きはなく【診察までの待ち時間】【建物や設備】以外の項目は平均評価が4点以上と良好である。



散布図

調査に利用した日本医療機能評価機構のシステムで算出される、質問項目別評価（ヨコ軸）を総合評価への影響力（タテ軸）とクロス採点したものである。
【第1象限：重点維持 第2象限：緊急改善 第3象限：将来改善 第4象限：現状維持】



⇒ 集計の結果、今年度の緊急改善項目は【なし】となった。昨年度の緊急改善項目であった【疼痛緩和】【プライバシー】の評価が改善され【診察までの待ち時間」と【建物や設備】以外の項目が全て重点維持項目に納まった。外来診療に関して、現時点ではとても良い状況であると考えられる。職員には引き続き恕をもった対応をお願いしたい。