

2024年度 外来患者満足度調査結果報告

実施日時：2025年 3月13日（木） 8時 30分 ～15時 00 分

対象患者：外来を受診した患者さん

回収枚数：538枚（回収率：90%）

調査方法：各受付でアンケート用紙を配布、外来4か所に設置したBOXで回収

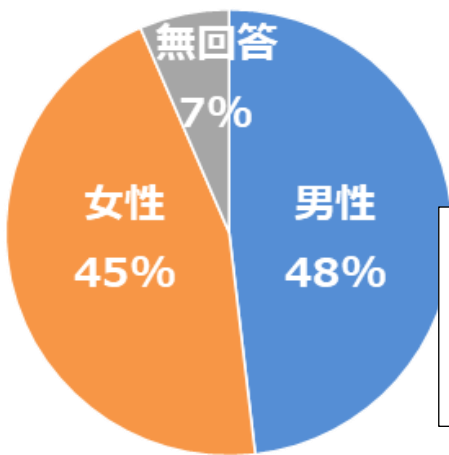
主 催：患者サービス委員会

協 力：株式会社ソラスト

1. 患者さんの情報について、お伺いします。

①性別

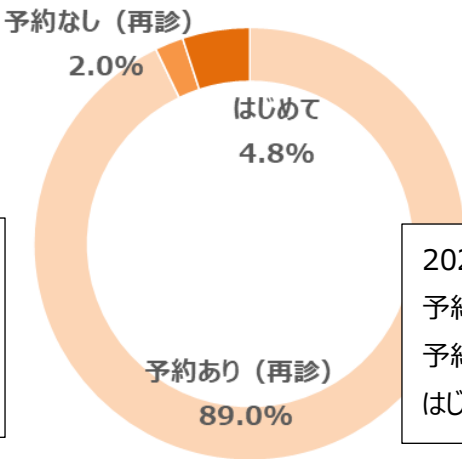
有効回答数：503



2023 年度
男性：48%
女性：49%
その他：3%

②来院理由

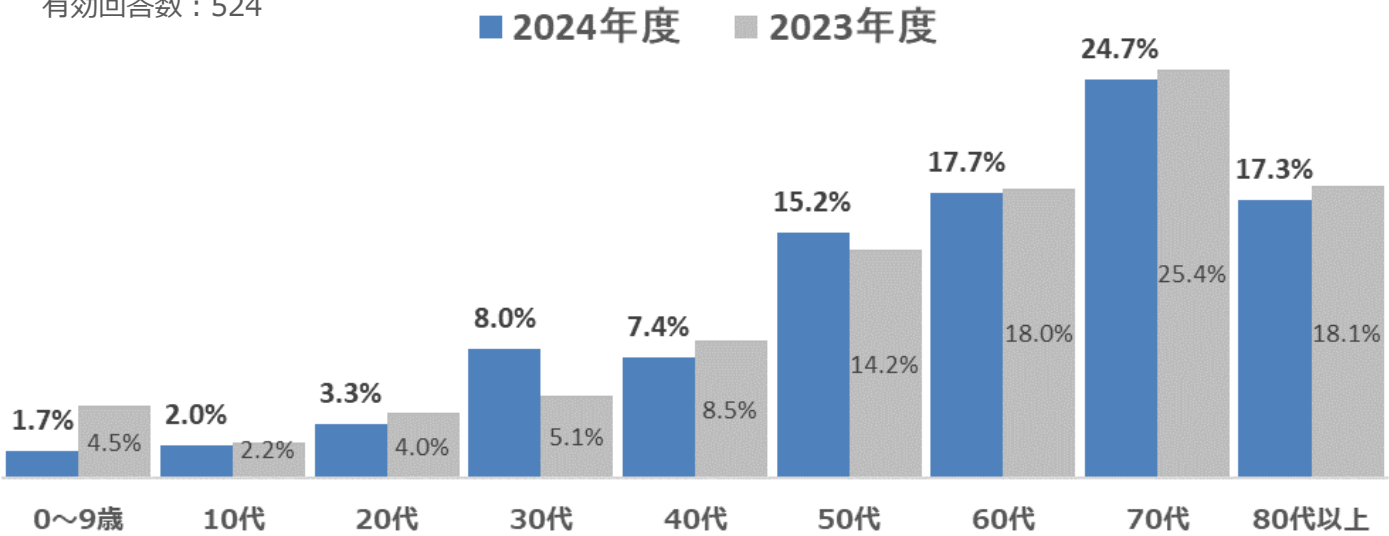
有効回答数：516



2023 年度
予約あり（再診）：94%
予約なし（再診）：2%
はじめて：4%

③年齢

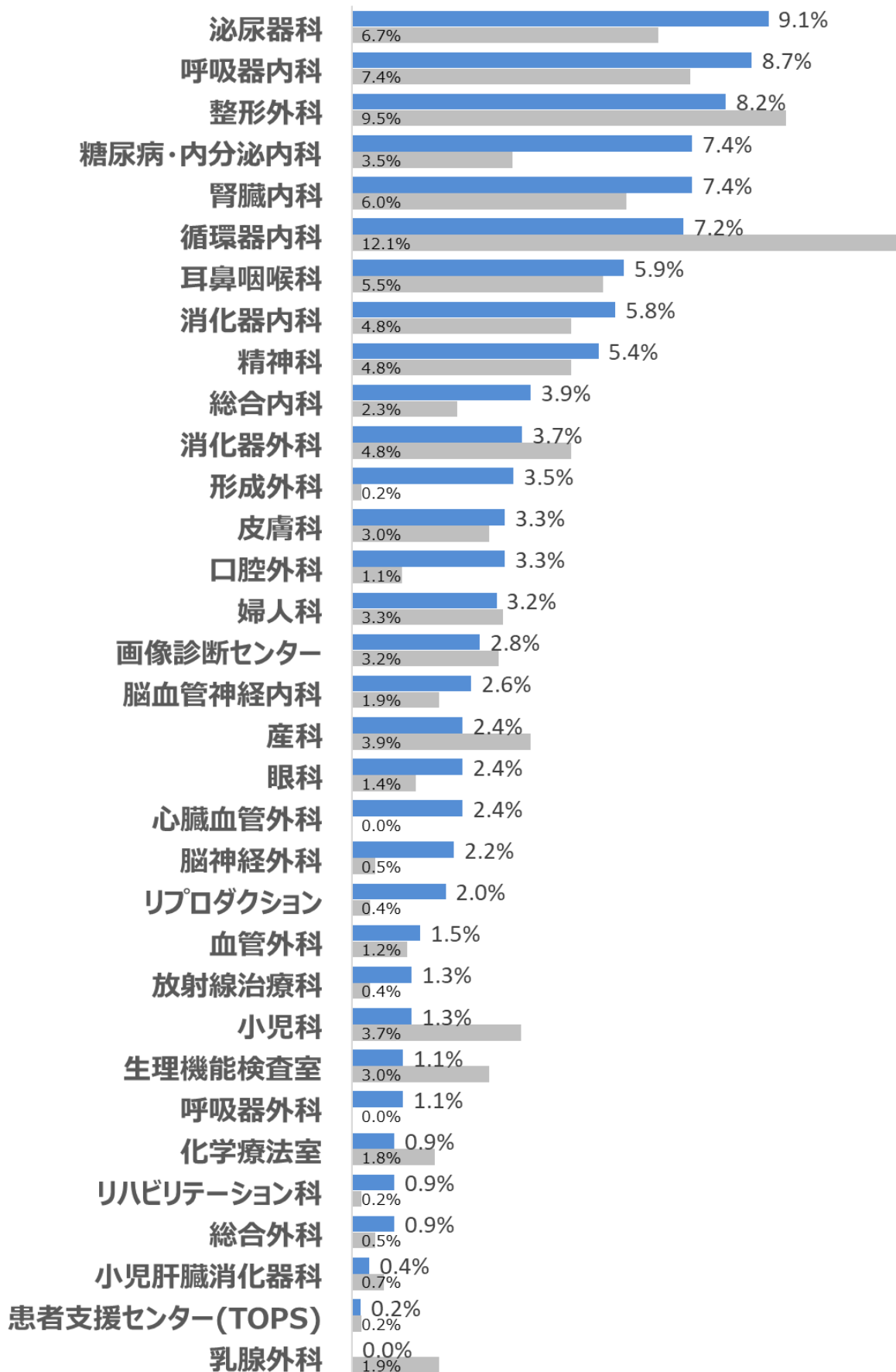
有効回答数：524



④ 受診診療科

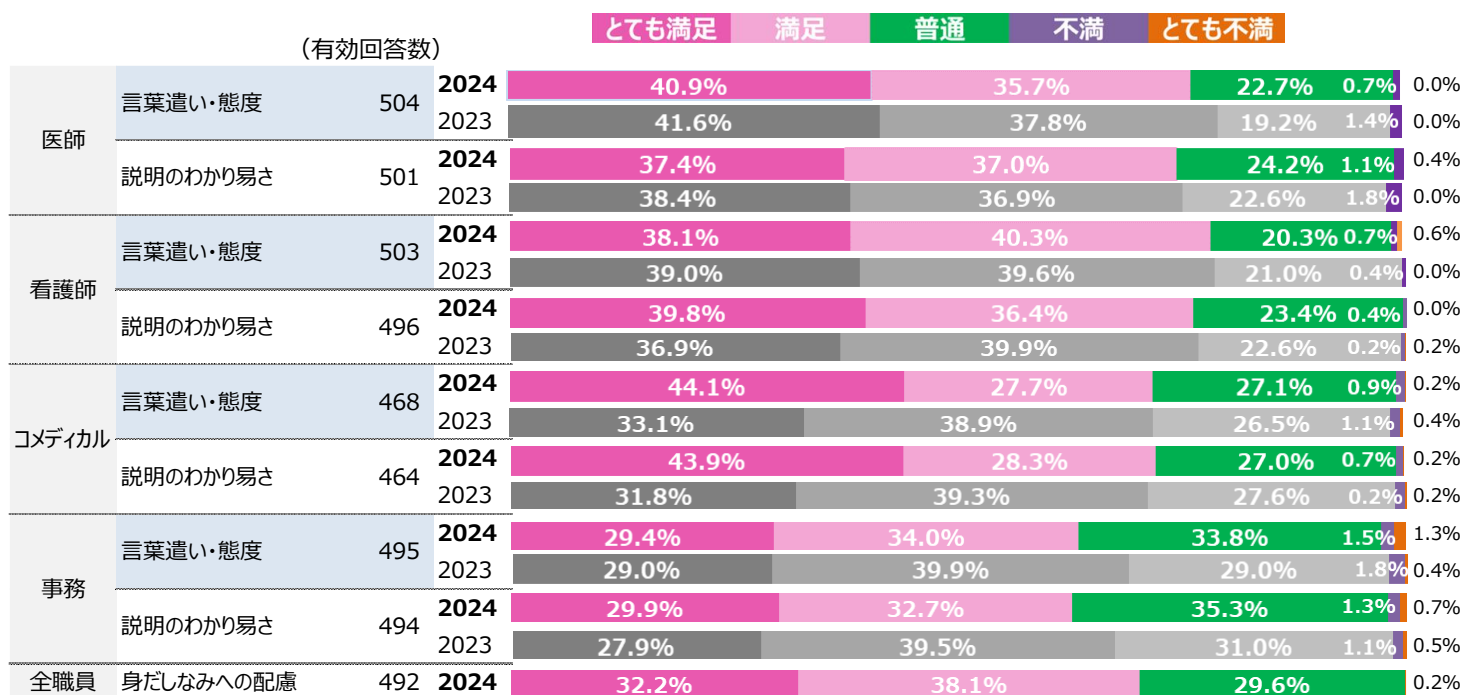
有効回答数：513（複数選択可）

■ 2024年度 ■ 2023年度



2. 職種ごとの対応、院内の雰囲気、プライバシーへの配慮について

① 接遇満足度



【各職種に対するご意見】 ● プラスなご意見 ● マイナスなご意見

医師

- 親身になって対応いただいた
- 気になる点を質問しやすい雰囲気
- 早口でわかりにくい

看護師

- 丁寧に対応してくれた
- 言葉遣い、態度が良い
- 一部心のない方がいる

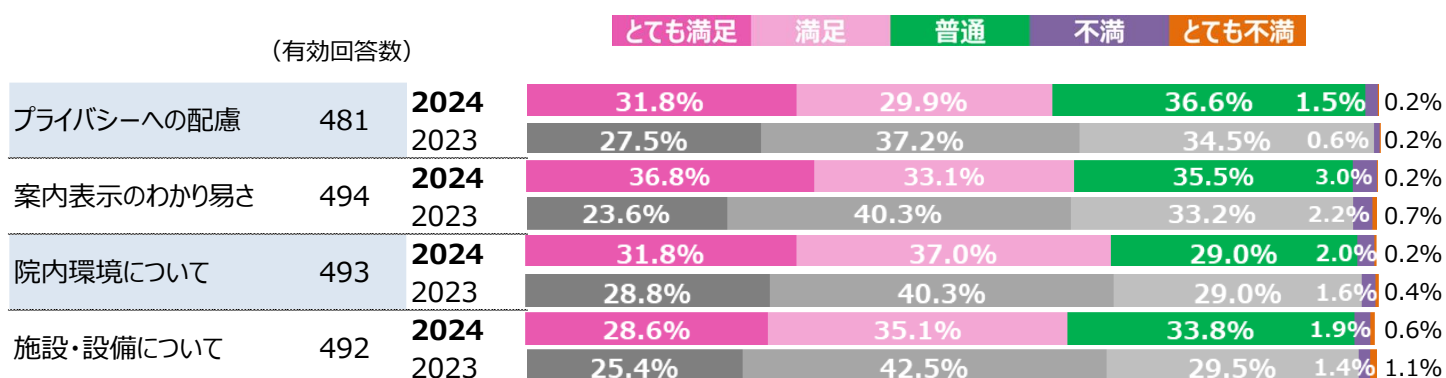
コメディカル

- わかりやすかった
- 丁寧だった
- 説明不足だった

事務職員

- 笑顔でよかった
- ゆっくり話してくれる
- たまに感じの悪い人がいる

② 施設満足度



【施設に対するご意見】 ● プラスなご意見 ● マイナスなご意見

プライバシーへの配慮

- 今後も番号で呼んでほしい
- 薬の説明はもう少し声量を落としてほしい

案内表示のわかり易さ

- モニターが小さい
- コンビニの案内をもう少しわかりやすくしてほしい

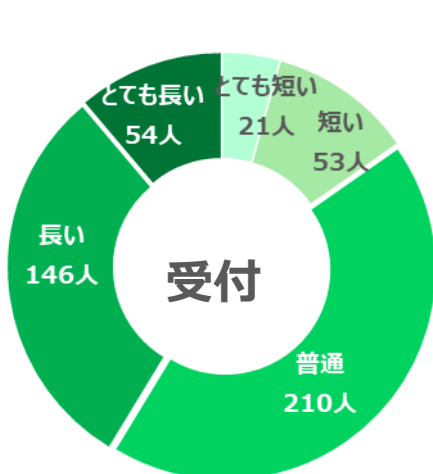
院内環境について

- Wi-Fi が便利
- 照明をもっと明るくしてほしい

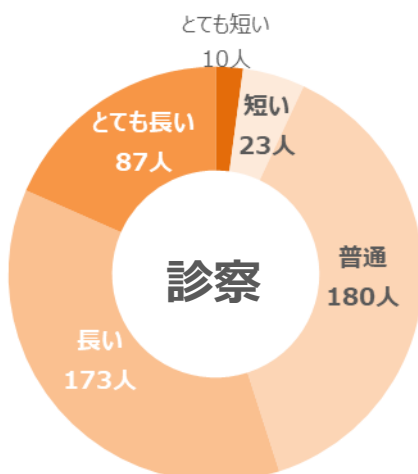
施設・設備について

- 充実している
- 混んでいて番号の部屋の前に座れない

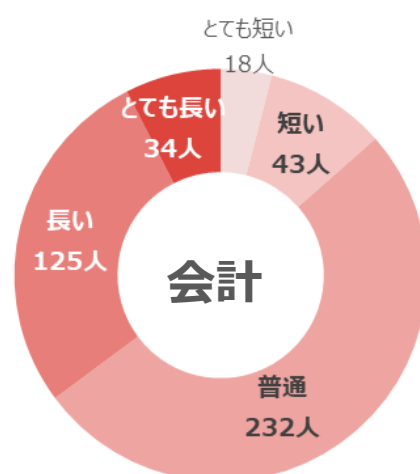
3. 各外来（診療・検査等）での待ち時間について



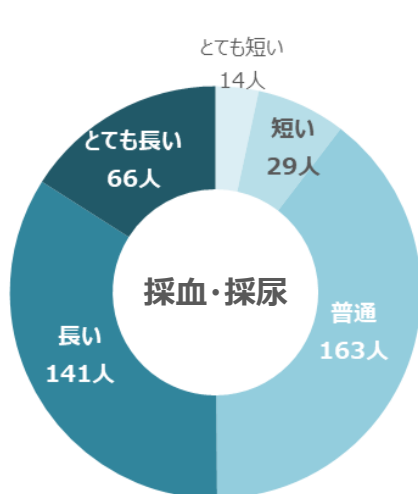
有効回答数：484



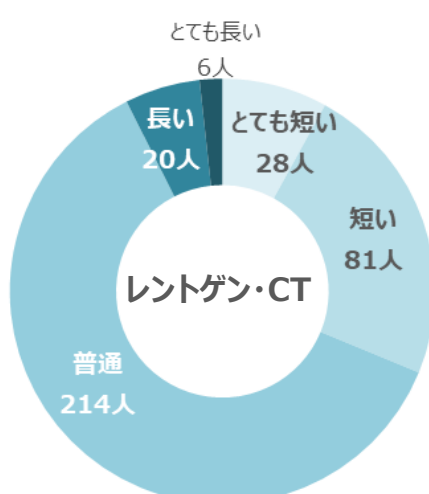
有効回答数：473



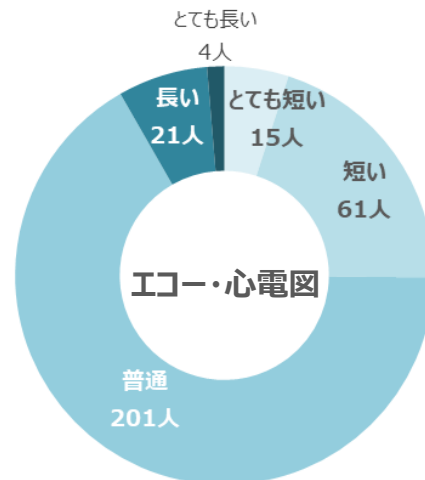
有効回答数：452



有効回答数：413

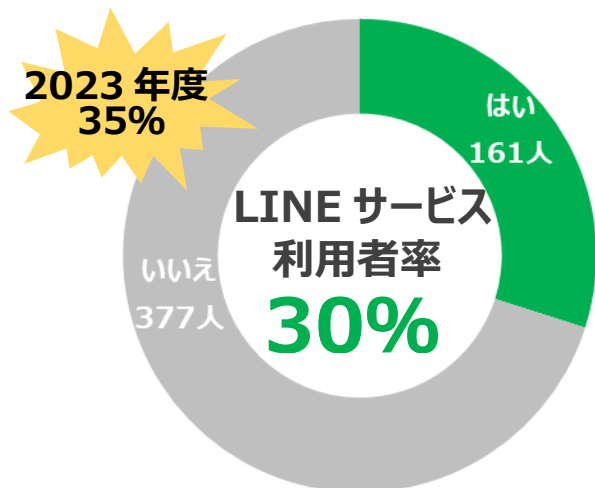


有効回答数：349

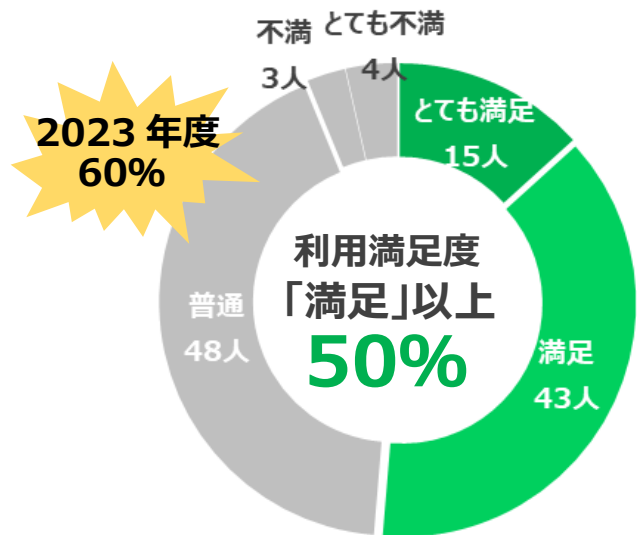


有効回答数：302

4. LINE サービスについて



有効回答数：480

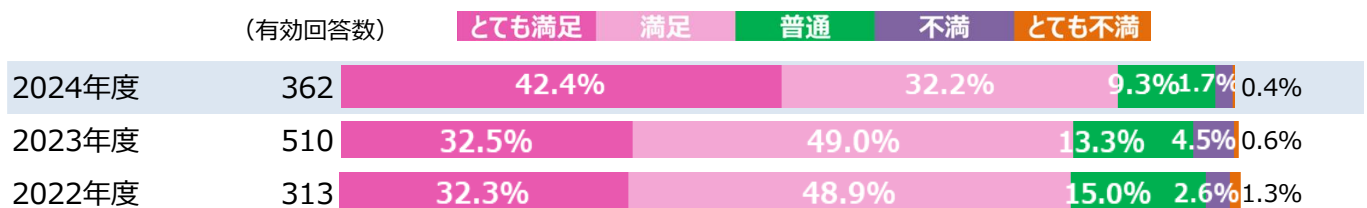


有効回答数：113

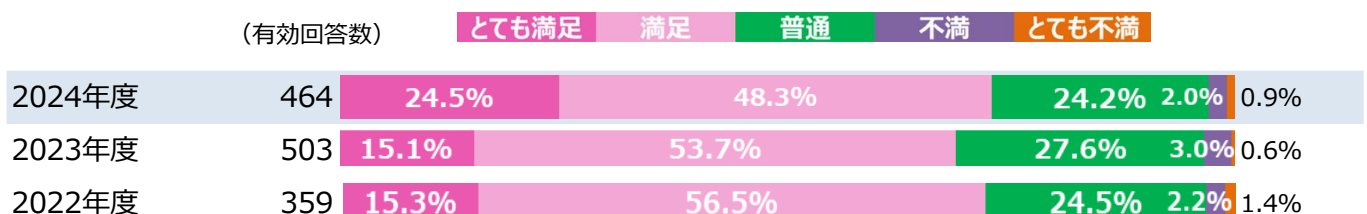
【 LINE サービスに「不満」、「とても不満」と回答された方のコメント 】

順番の連絡来るのが遅くて診察に遅れた
3回目から連絡が来なくなった
たまに分かりづらい
再確認の際何度も一からアクセスしなくてはならない
通知が止まる
しばらくがあいまい。あと何人？
近付きメールから45分後に診察
診察券と連動できてない
前日に予約確認しないと当日連絡してこない（診察呼出）が不便

5. 当院の外来診療について、全体的にご満足いただけましたか（全体満足度）



6. 当院の受診を家族や知人の親しい方にも勧めたいと思われませんか



①勧めたいと思う理由（自由記述・原文ママ）・・・74 件

接遇・対応について（43 件）

- ・説明が丁寧
- ・医師の先生やスタッフの方、皆さま感じが良いです
- ・納得いくまでよく説明していただける
- ・医師が患者の言葉に耳を傾けてくれている、寄り添ってくれていると思う
- ・私が関わった方は明るい印象の人が多かった
- ・安心してかかることができる

体制・設備について（27 件）

- ・Free Wi-fi がある
- ・近所ではかなり大きく専門的で、信頼のおける病院のため
- ・各科の専門医がそろっているので安心できる

その他（4 件）

②勧めたくないと思う理由（自由記述・原文ママ）・・・33 件

待ち時間について（8 件）

- ・待ち時間がどうしても長くなる

接遇・対応について（4 件）

- ・検査時痛みがあり言ったが何も反応がなかった
- ・担当医によっては勧められない

その他（21 件）

- ・バス便が少ない
- ・医師の交代が残念
- ・交通の便が悪い、車がない人には勧められない
- ・予約変更時が大変

7. これからの東部病院に期待されることや、ご意見等がありましたら、ご自由にお書きください。

①お褒めのお言葉・・・21 件 ※一部抜粋

(感謝・お褒め 9件)
自宅から通える範囲にしっかりした病院があるのはありがたい。
こちらで出産することができて、本当に良かったです。先生、看護師さん、スタッフの皆様、本当にありがとうございました。
大変なお仕事だと思います。ありがとうございます。安全第一で頑張ってください。
鶴見区の中核病院として頼りにしていますのでよろしくお願いいたします。
(接遇・対応について 2件)
とても安心でスタッフの皆さんが親切なのでこれからも信頼できる専門病院として活躍してほしい。
困ったときの対応、救急の受付がよかった。
(その他 10件)
病院はとてもきれいで太陽の光も入って気持ちが暗くならずいいと思います。

②ご意見、ご要望・・・73 件 ※一部抜粋

(待ち時間について 30件)
待ち時間の緩和を取り組んでほしい。
(環境・設備・清掃について 11件)
待合に絵本があると助かる。
川崎や横浜からの無料バスがあればいいと思いました。
(接遇・対応について 7件)
対応の悪い看護婦さんがいて、嫌な思いをしました。
受付の説明が分かりづらいことがある。
(その他 25件)
検査結果をもう少し早めに知りたい。

まとめ

【全体評価】

今年度の調査では、外来診療の全体満足度が過去 3 年間で質的に最も向上し、特に「とても満足」とご回答いただいた割合が大幅に増加しました。また、「不満」「とても不満」の合計は過去最少となり、日々の改善努力が評価として表れたものと考えられます。職種別では、特にコメディカルの接遇評価が大きく向上したほか、施設面でも「案内表示のわかり易さ」について高く評価されました。

【今後の課題】

一方で、最大の課題は依然として「待ち時間」であることが改めて浮き彫りになりました。自由記述でも最も多くのご意見を頂戴しており、特に「診察」と「採血・採尿」の待ち時間短縮は、最優先で取り組むべき課題です。
このほか、プライバシーへの配慮、LINE サービスの利便性向上、一部職員の接遇などに関しても改善を求めるご意見をいただきました。