

外来受診者対象満足度調査結果

2022.7.11

外来患者へのサービス向上のためアンケート調査を実施した

調査日時 脳神経小児科以外 2022年5月30日(月)～6月3日(金) 外来患者数 1,402名
 脳神経小児科のみ 6月6日(月)～6月10日(金) 外来患者数 367名

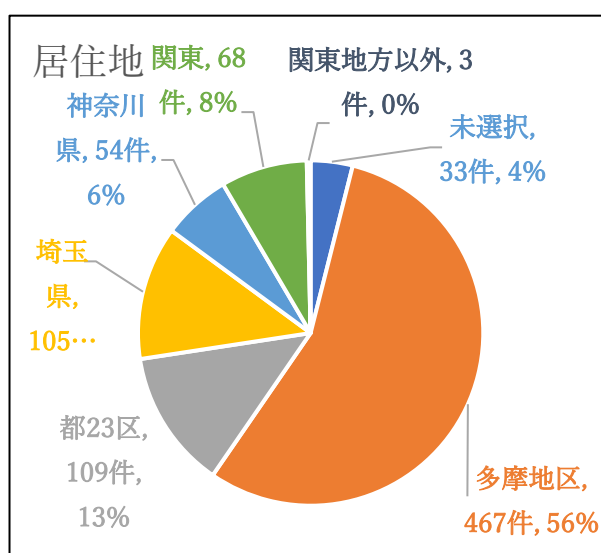
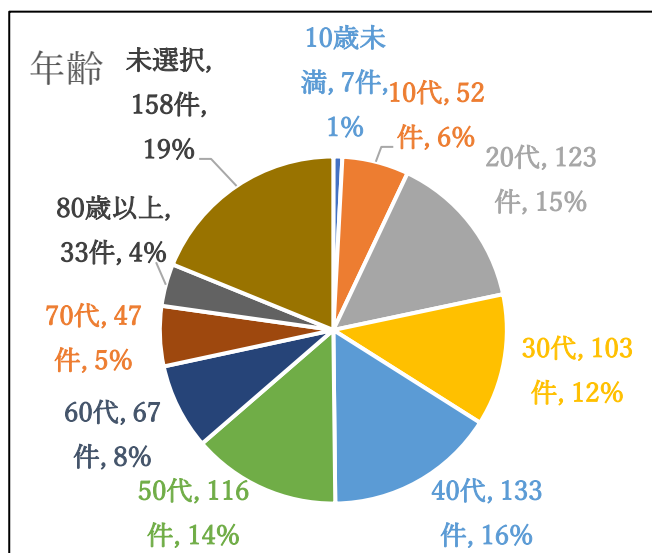
回収率 839枚(回収率47.4%)

調査方法 自記式アンケート 外来受付で配付、外来受付及び総合案内にて回収

<回答者>

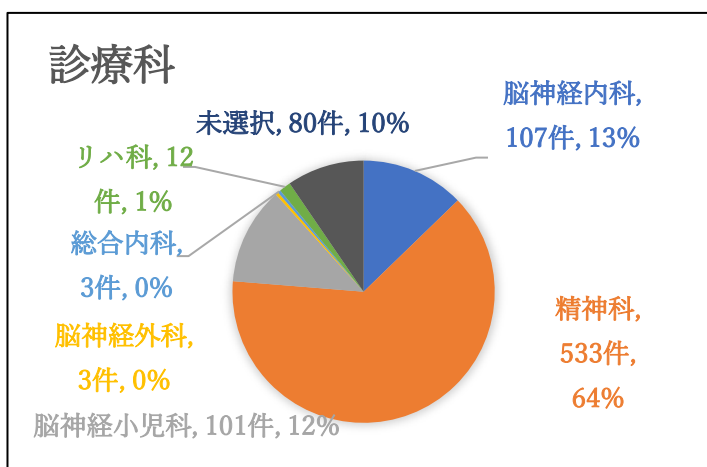
性別 男性 343名(41%) 女性 489名(58%) 未選択 7名(1%)
 年齢 10歳未満～80歳以上
 平均 44歳 (最頻値:40代)

居住地 多摩地区 467件(56%) 神奈川県 46件(7%)
 都23区 109件(13%) その他関東 68件(8%)
 埼玉県 105件(13%) 関東地方以外 3件



受診診療科

精神科 533件(64%)
 脳神経内科 107件(13%)
 脳神経小児科 101件(12%)
 リハビリ科 12件(1%)
 脳神経外科 3件
 総合内科 3件
 未選択 80件(10%)



<受診手段>

(1) 当院への交通手段

電車 390 件(47%)、 自家用車 331 件(39%)、 自転車 63 件(8%)、
徒歩 29 件(3%)、 未選択 25 件(3%)

(2) 電車利用の方:

降車駅 萩山 258 件(66%)、 新小平 110 件(28%)、 青梅街道 23 件(6%)

駅で当院の看板 見た 117 件(31%)、 見なかった 264 件(69%)

当院への巡回バスの利用 はい 24 件(6%) いいえ 374 件(94%)

巡回バスへの要望

- ・知らなかった(20 件) ・時間や乗車場所がわかるようにしてほしい(時間:2 件、場所:7 件)
- ・増便してほしい(21 件) ・車椅子で利用したい(4 件) ・手すりを付けてほしい(1 件)
- ・巡回場所を増やしてほしい(小平:3 件、国分寺:2 件、花小金井、久米川、村山団地:各 1 件)

<外来診療について>

(3) 外来棟開館時間(8時)について もっと早めてほしい(20 件 2.5%) (7 時:1 件、7:30、7:45:各 1 件)
今のままで良い (782 件 97.5%)

(5) 診察待ち時間について 不満 196 件 不満なし 611 件 平均 74.8 分 (中央値 30 分 最頻値 60 分)
・インターネットで待ち時間や順番が確認できるとよい(3 件)

(6) 診察について 不満 71 件 不満なし 743 件
・とても満足している(8 件) ・診察に時間をかけてほしい(5 件) ・担当医を変えてほしい(3 件)
・代診なら予約変更したい(2 件) ・診察時間や曜日を増やしてほしい(2 件)
・オンライン診療を行ってほしい(10 件) ・電話診療を行ってほしい(2 件)

(7) 会計について 不満 555 件 不満なし 242 件 待ち時間平均 83.8 分 (中央値 60 分、最頻値 60 分)
・特殊会計なので、時間がかかるのは仕方がない(26 件) ・自動会計機を導入してほしい(424 件)
・後払いを導入してほしい(3 件) ・QR コード決済を導入してほしい(2 件) ・自己負担なしなのに待つ

(8) 窓口担当者について 不満 32 件 不満なし 787 件
・ゆっくり説明してほしい(2 件) ・書類の手続きに不満がある(2 件) ・たらい回しにされる(1 件)

(9) 院内食堂について 不満 47 件 不満なし 335 件 利用しない 245 件
・値段が高い(16 件) ・美味しくない(16 件) ・メニューが少ない(15 件) ・座席が少ない、狭い(7 件)
・接客態度が悪い(3 件) ・配膳までしてほしい(1 件) ・子ども用の椅子がほしい(1 件)

(10) 院内売店について 不満 62 件 不満なし 450 件 利用しない 111 件
・値段が高い(13 件) ・品揃えが少ない(21 件) ・狭い(9 件) ・接客態度が悪い(2 件)
・QR 決済を導入してほしい(4 件) ・扱ってほしい商品:アイスノン、書籍、デカフェコーヒー、無添加食品

(11) 清掃について 不満 53 件 不満なし 572 件
・トイレの水盤が濡れている(11 件) ・芳香剤の臭いが不快(2 件) ・清掃員が距離を取らない(1 件)

その他のご意見、ご要望

- ・障害者トイレの数を増やしてほしい(2 件) ・電話がつながりにくい(8 件) ・予約が取りにくい(4 件)
- ・電話の受付時間を長くしてほしい(2 件) ・採血を丁寧にしてほしい ・番号の呼出音が大きすぎる
- ・診察の呼出が早口 ・診察室の声が外でも聞こえる ・院内処方できない薬が多い
- ・椅子を増やしてほしい ・投書しても回答がない ・夏になると暑い ・紹介状なしで予約したい