

2025年度 外来患者満足度調査結果

西東京中央総合病院

実施期間：2025年11月10日(月)～2025年11月15日(土)

実施対象：実施期間内の全外来患者様

実施方法：受付ファイルに予め用紙をセットし患者様へ配布
※各診療部門・検査部門にて説明

回答方法：アンケート用紙記入式
※用紙にQRコードを添付しオンラインでの回答を併用

回収方法：受付設置の回収箱にて回収

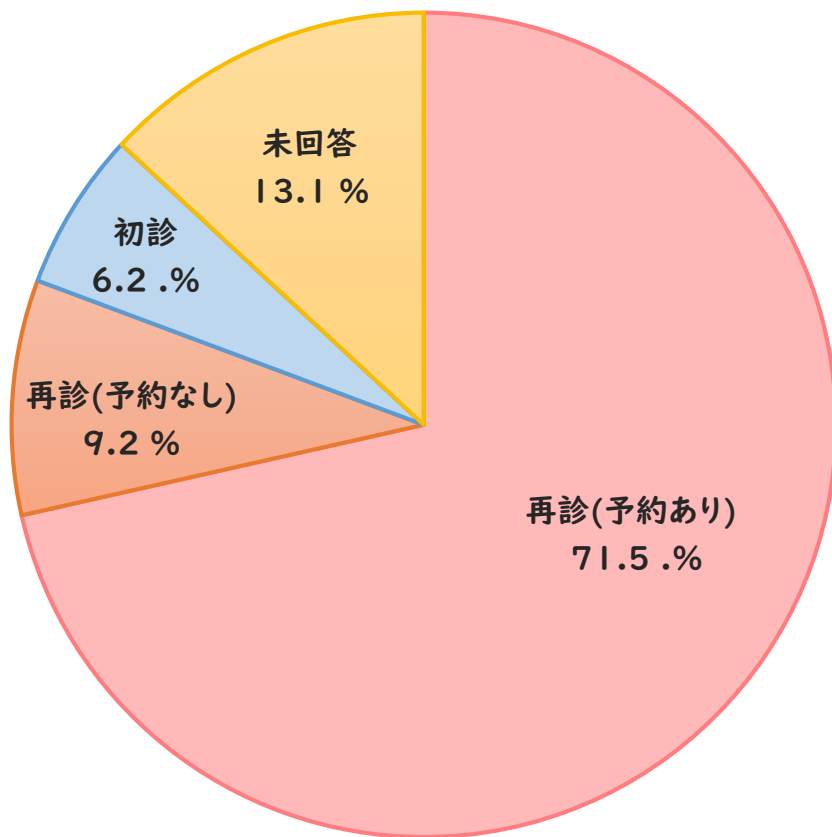
配布枚数：1,500枚

有効回収数：901枚

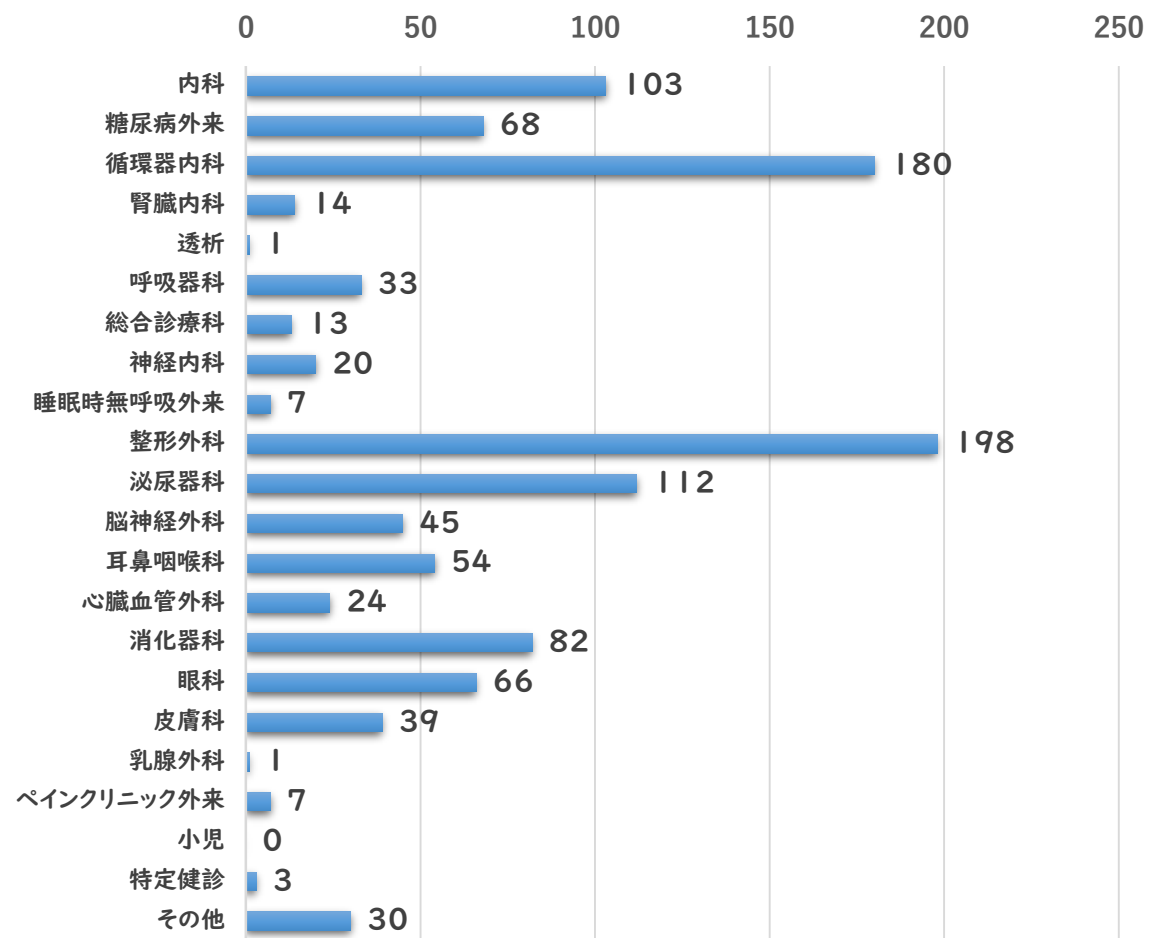
有効回収率：60.0%

➤ 患者様について

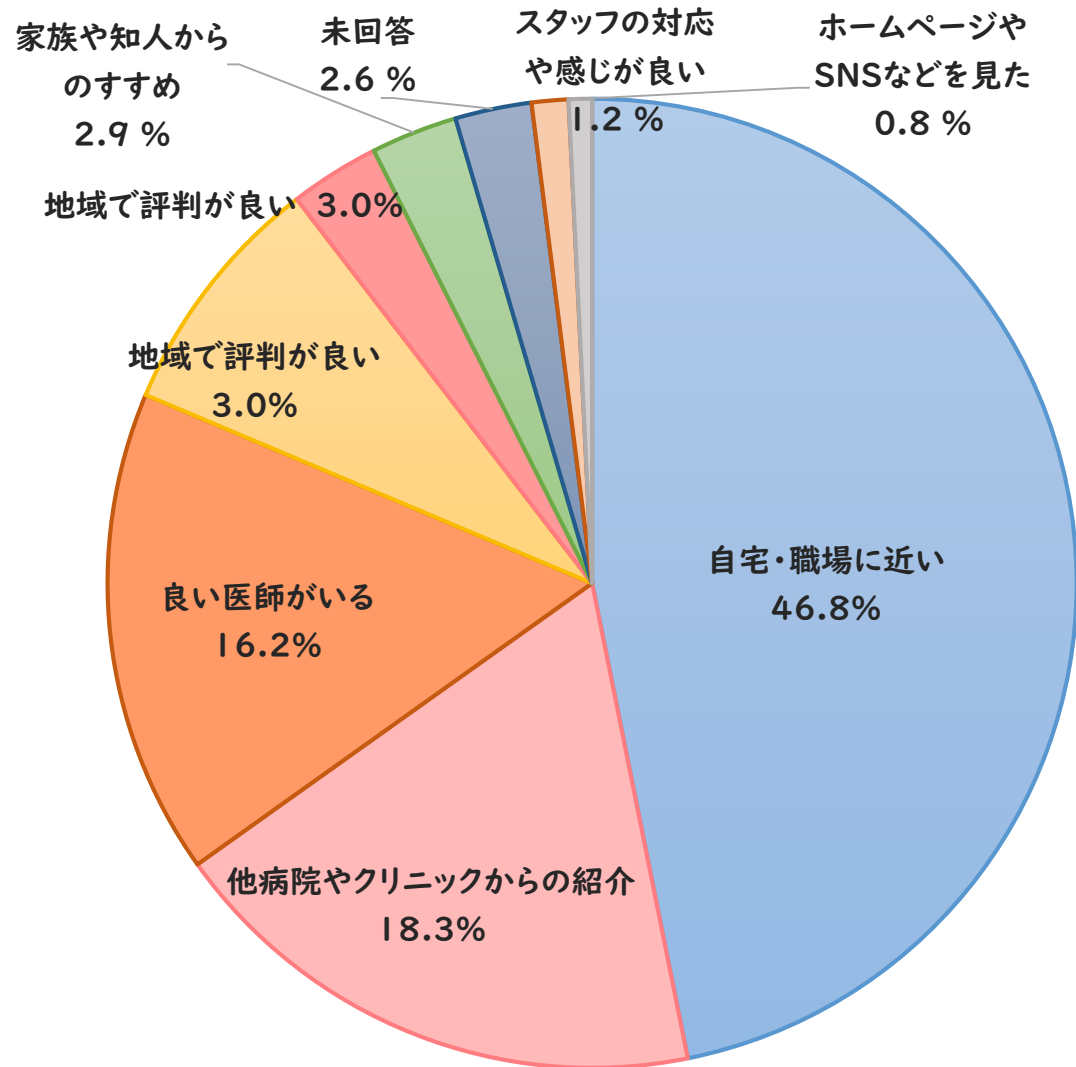
(3) 受診区分



(4) 受診診療科(検査のみを含む)



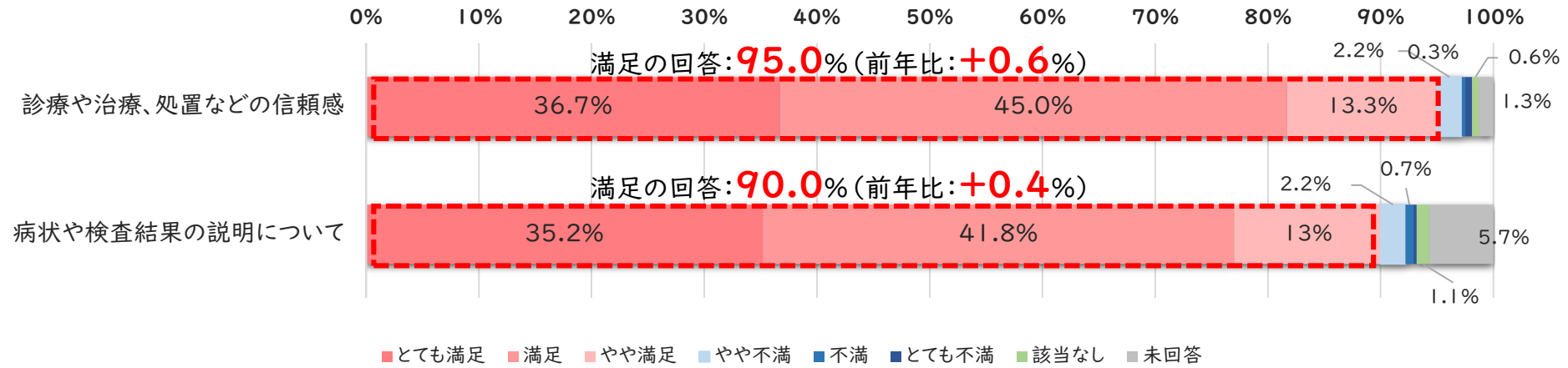
➤ 当院をお選びになった理由



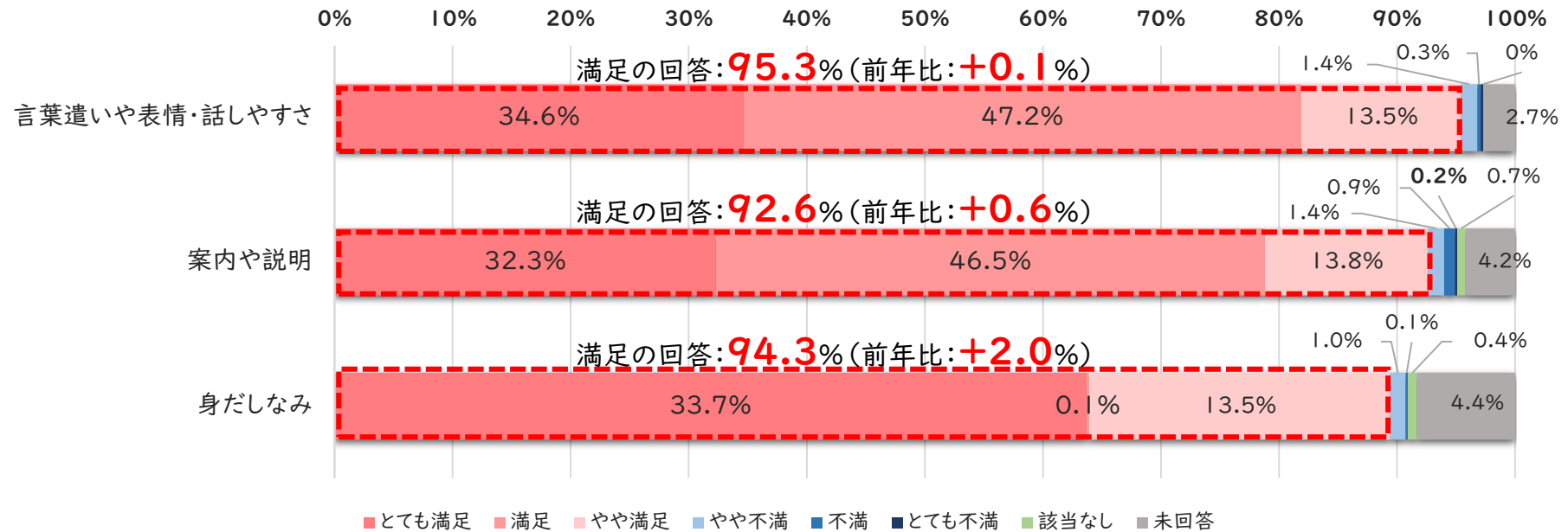
「その他」をお選びになった方の理由

- ・救急車で搬送されたため（本人または家族）
- ・過去に受診・入院しており、継続利用しているため
- ・ワクチン接種・検診のため
- ・家族・友人が通院・入院しているため
- ・入所施設から近いため
- ・診療科が多く、総合病院として信頼できるため
- ・駐車場が広く便利のため
- ・予約がWebからできて便利のため
- ・学校・職場から紹介のため

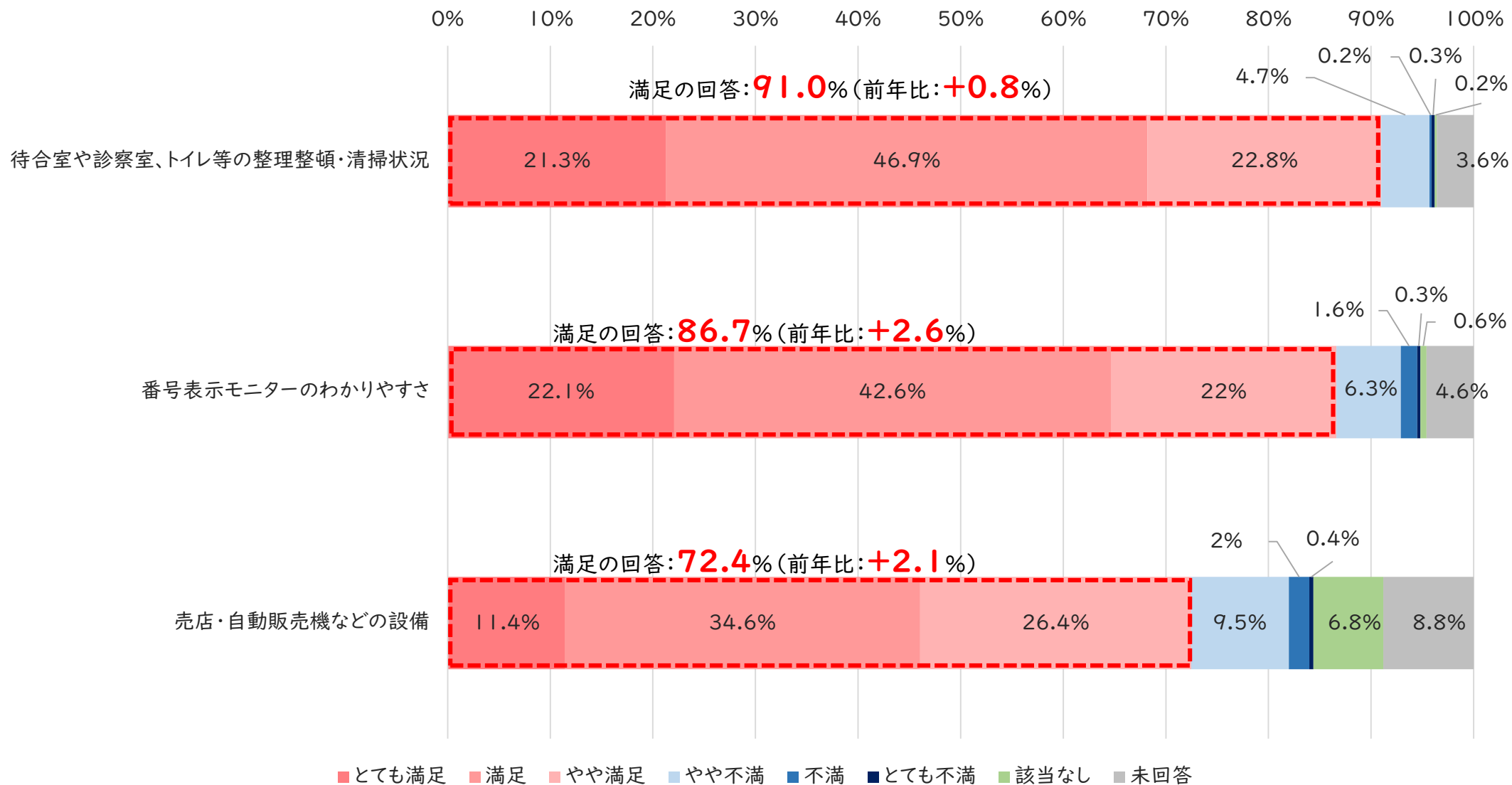
➤ 医師について



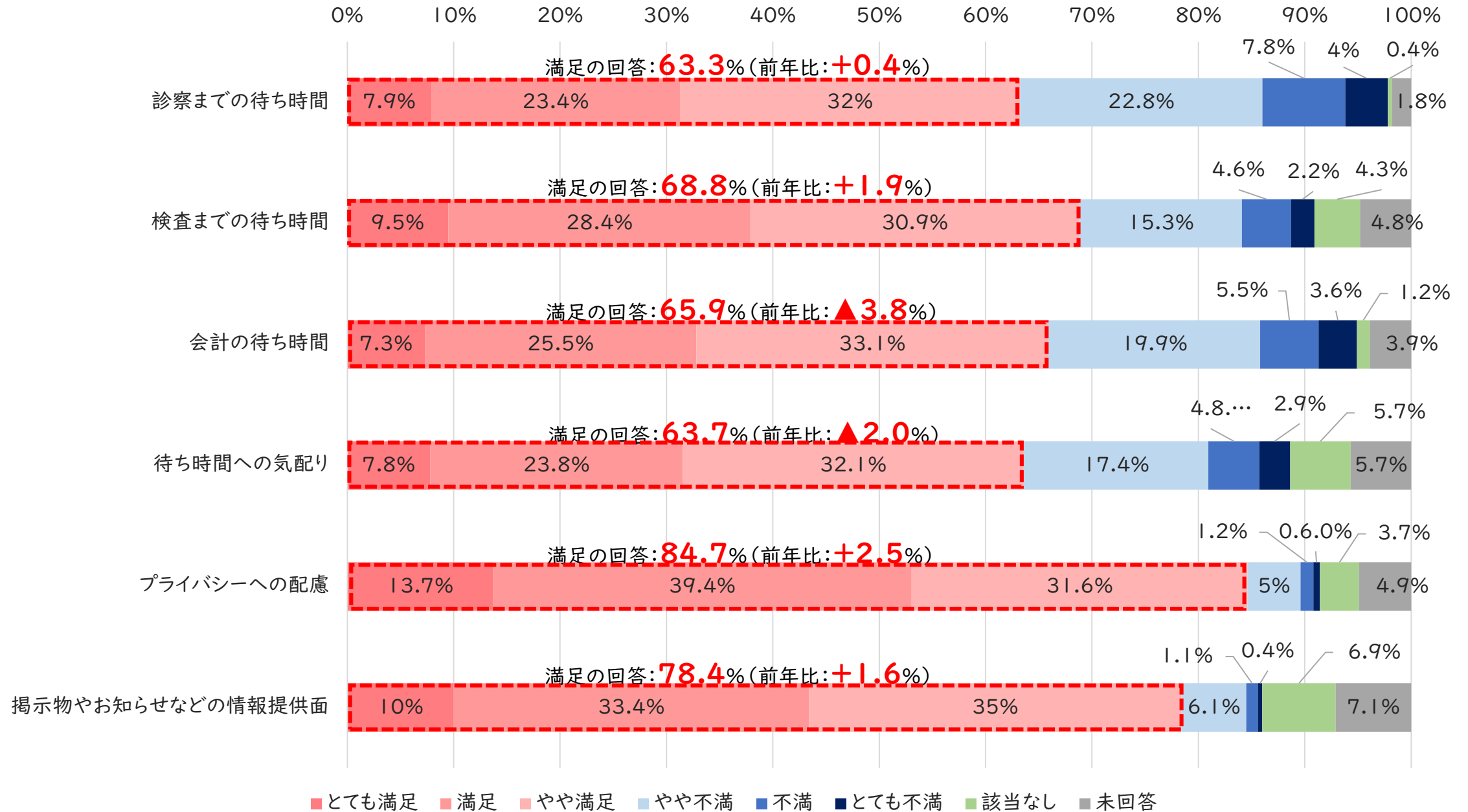
➤ 全職員について



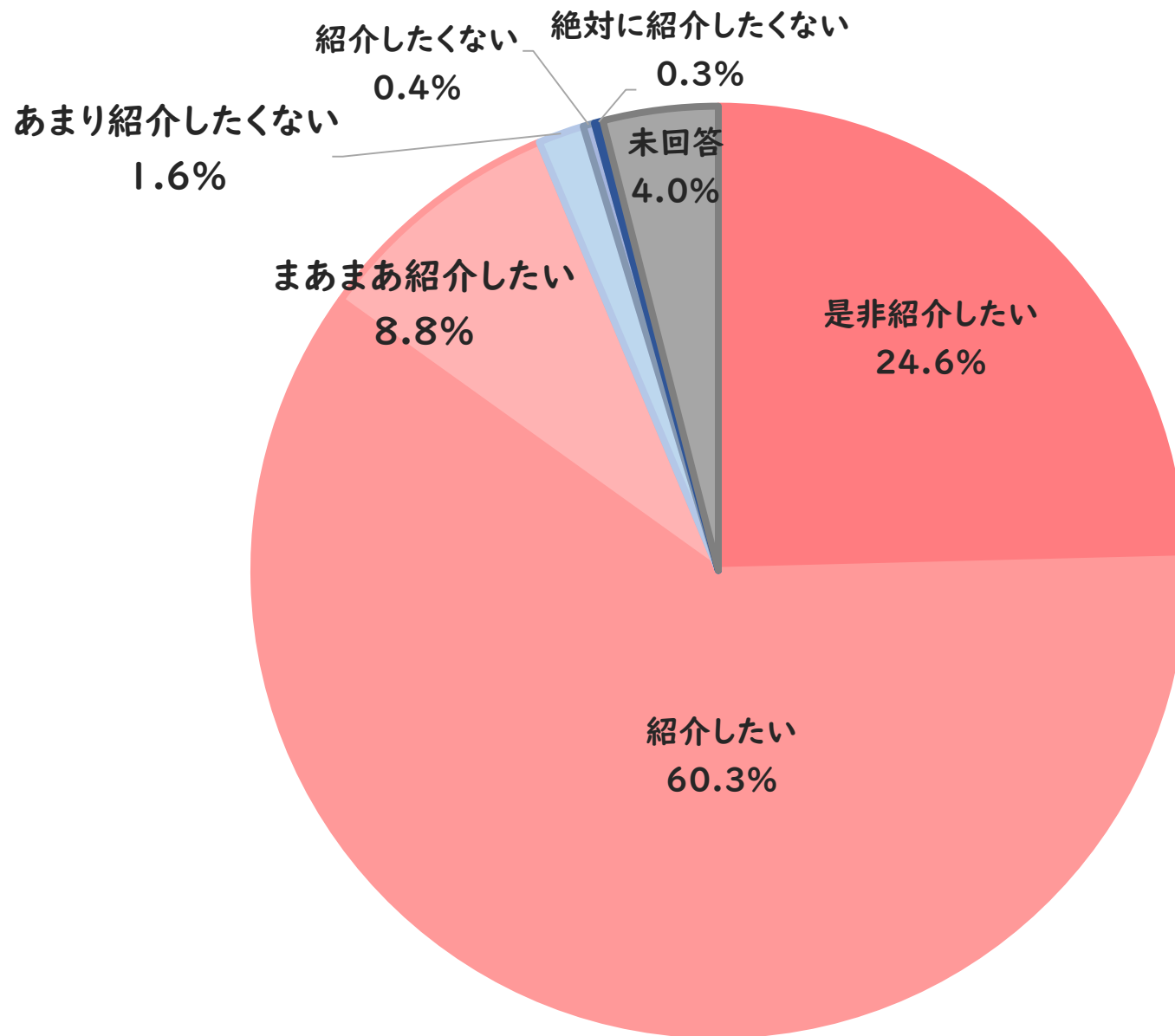
➤ 設備・環境について



➤ 医療サービスについて



➤ 当院をご家族や知人にどの程度勧めますか？



「**紹介したい**」が
93.7%
(前年比**+2.9%**)

➤ 改善のご要望をいただきました

【お褒めの言葉】

- ・以前に比べ診察、検査、会計の待ち時間等改善されていると思う
- ・他のクリニックで赤ちゃんは診られないと言われたので本当に助かった
- ・診療科が増え同じ病院で色々見ていただけるのはありがたい
- ・トイレにファイル置きが設置されてとても良いと思いました
- ・このような取り組みが前向きで評価できます
- ・地域医療を担って下さり有難いです
- ・先生や職員の誠意が感じられます
- ・診察日が増えて良かったと思う

【待ち時間・混雑関連について】

- ・予約しているのに待ち時間が長い、予約の意味がない
- ・朝の混雑をどうにか考えてほしい
- ・会計の待ち時間が長い

【設備関連について】

- ・待合の椅子・スペースを増やして欲しい
- ・内視鏡検査待合、エコー検査前の廊下がとても寒い
- ・トイレの空きか使用中か色だけでは分からない

★休憩、飲食スペースがあると良い

- ・病院にWi-Fiを入れて欲しい
- ・トイレの数を増やして欲しい
- ・建物が狭く老朽化している
- ・駐車場が不便

【運用について】

- ・受付機増設等、受付方法の改善を
- ・自動精算機を導入して欲しい
- ・診察、会計の順番表示
- ・院内の分かりやすい案内図等を設置して欲しい
- ・冬季期間の整理券を院内で配布して欲しい

★改善いたしました。

詳細については、次ページをご覧ください