

平成30年度 患者満足度調査集計結果(東病院-入院)

調査期間:平成31年3月11日~3月15日

回答者数:252人

回収率:86.3%

1.回答者

回答者	(人)
1.当病院の患者さん	213
2.患者さんの家族	16
3.その他	0
未回答	23

性別	(人)
1.男性	163
2.女性	88
未回答	1

年齢	(人)
1.10歳未満	0
2.10歳代	0
3.20歳代	5
4.30歳代	8
5.40歳代	23
6.50歳代	30
7.60歳代	88
8.70歳代	83
9.80歳代	14
10.90歳以上	0
未回答	1

総合評価	(人)
1~10点	2
11~20点	0
21~30点	1
31~40点	1
41~50点	0
51~60点	8
61~70点	16
71~80点	46
81~90点	88
91~100点	55
未回答	35

平均点	84.7
-----	------

診療科	(人)
1.頭頸部内科	13
2.頭頸部外科	22
3.形成外科	3
4.乳腺外科	10
5.乳腺・腫瘍外科	16
6.血液腫瘍科	2
7.呼吸器内科	46
8.呼吸器外科	19
9.消化管内科	36
10.消化管内視鏡科	21
11.食道外科	16
12.胃外科	9
13.大腸外科	11
14.肝胆膵内科	21
15.肝胆膵外科	9
16.泌尿器科	9
17.緩和医療科	3
18.精神腫瘍科	3
19.放射線診断科	2
20.放射線治療科	7
21.病理科	0
22.循環器内科	0
23.整形外科	0
24.脳神経外科	0
25.皮膚科	1
26.婦人科	1
27.総合内科	0
28.糖尿病内科	1
29.小児腫瘍科	1
30.リハビリテーション科	1
歯科	0
未回答	6

※複数回答あり

当院を選択した理由	(人)
1.他の医療機関からの紹介	185
2.病院の評判が良いから	42
3.医療水準が高い	82
4.近くに専門病院が無い	14
5.施設・設備が良い	23
6.以前から通院中	41
7.その他	20
未回答	0

※複数回答あり

2.病院内施設面

	有効回答数	ポイント	非常に満足	満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	わからない該当しない	未回答
建物の外観やつくり	238	3.8	29	141	62	5	1	6	8
医療機器等の設備	231	4.2	80	124	24	3	0	9	12
トイレ、洗面、給湯等の設備	246	3.6	24	132	57	30	3	0	6
売店、食堂、自動販売機	242	3.7	33	125	60	19	5	3	7
整理整頓や清掃状態	245	3.9	48	143	43	10	1	0	7
病院内の施設面全般について	240	3.8	35	139	56	9	1	1	11

3.病室環境面

	有効回答数	ポイント	非常に満足	満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	わからない該当しない	未回答
病室の居心地(清潔さ・広さなど)	238	3.9	42	135	48	11	2	2	12
ベット、寝具、ベット周り設備	237	3.8	34	140	50	13	0	2	13
冷暖房や照明	237	3.7	32	127	58	17	3	2	13
食事の内容	227	3.2	17	70	87	40	13	8	17
食事時間や起床~消灯時間	232	3.7	28	126	62	13	3	6	14
病室環境面全般について	236	3.8	32	134	61	7	2	3	13

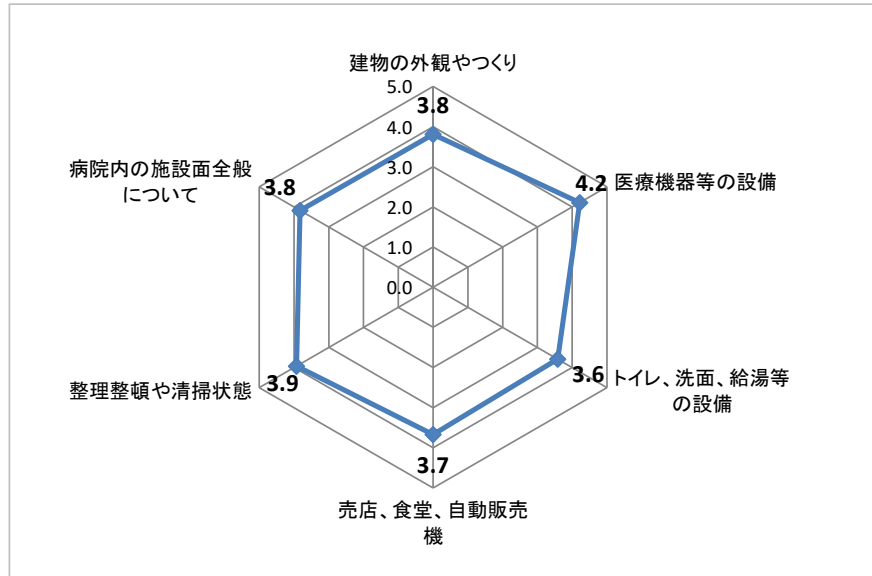
4.接遇面

	有効回答数	ポイント	非常に満足	満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	わからない該当しない	未回答
事務職員の言葉使いや態度	242	4.2	80	135	22	3	2	0	10
医師の言葉使いや態度	244	4.3	91	139	12	2	0	0	8
看護師の言葉使いや態度	244	4.3	96	127	20	1	0	1	7
薬剤師の言葉使いや態度	234	4.3	81	136	16	1	0	5	13
放射線技師の言葉使いや態度	222	4.2	79	121	20	1	1	14	16
検査技師の言葉使いや態度	229	4.2	76	130	22	1	0	13	10
プライバシーへの配慮	240	4.1	67	130	39	2	2	3	9
接遇面全般について	241	4.1	70	136	34	1	0	2	9

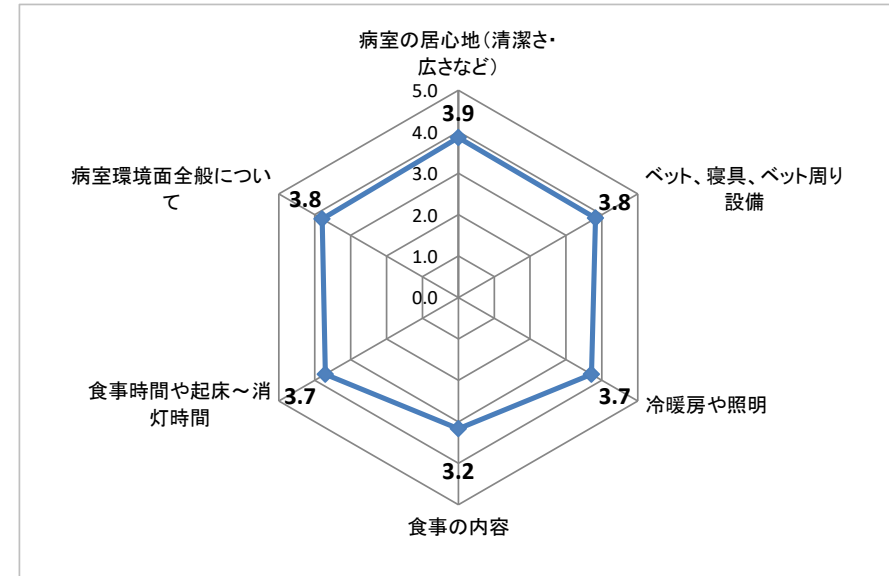
5.診療サービス面

	有効回答数	ポイント	非常に満足	満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	わからない該当しない	未回答
看護師の説明のわかりやすさ	243	4.2	75	135	32	1	0	0	9
看護師の採血や介助の手際よさ	242	4.2	81	123	35	3	0	1	9
医師への質問や相談のしやすさ	242	4.2	81	126	31	4	0	1	9
医師の病状や検査結果の説明	244	4.2	82	126	34	2	0	1	7
医師の病状に対する処置の適切	240	4.2	81	135	21	2	1	2	10
薬剤師の説明のわかりやすさ	235	4.2	71	141	22	1	0	6	11
診療のサービス全般について	239	4.2	64	152	23	0	0	1	12

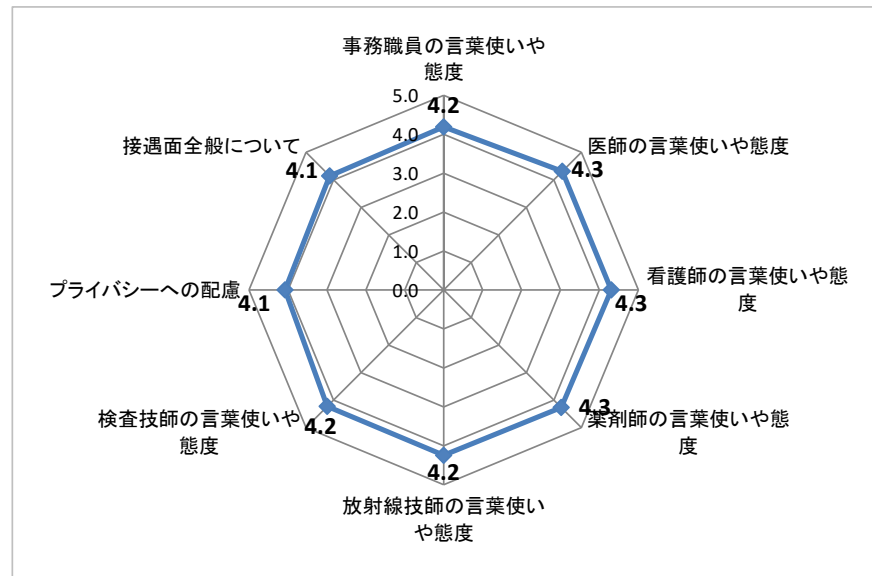
## 2. 病院内施設面



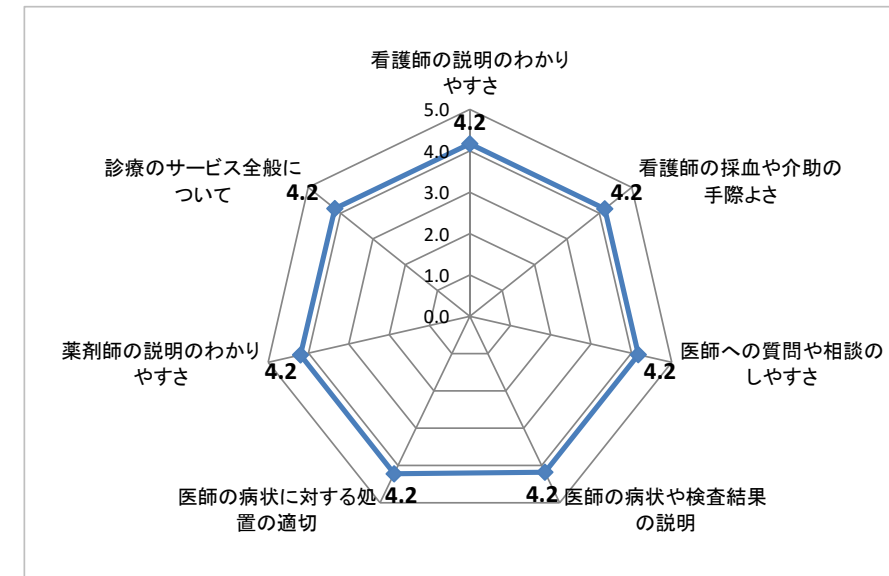
## 3. 病室環境面



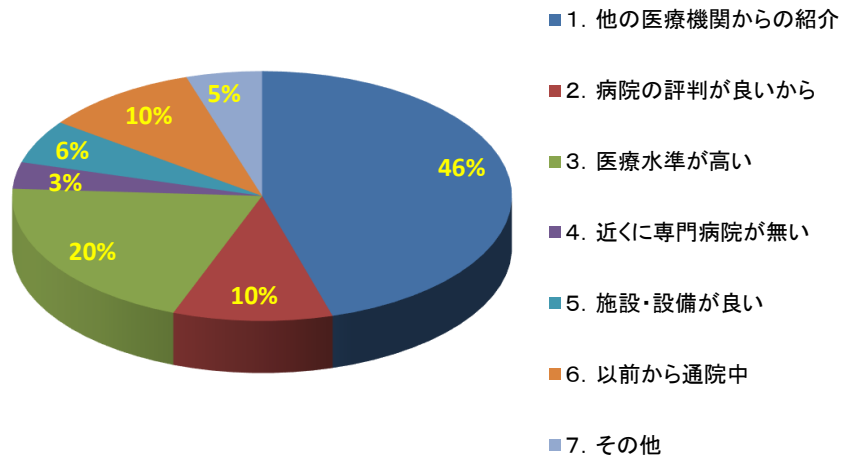
## 4. 接遇面



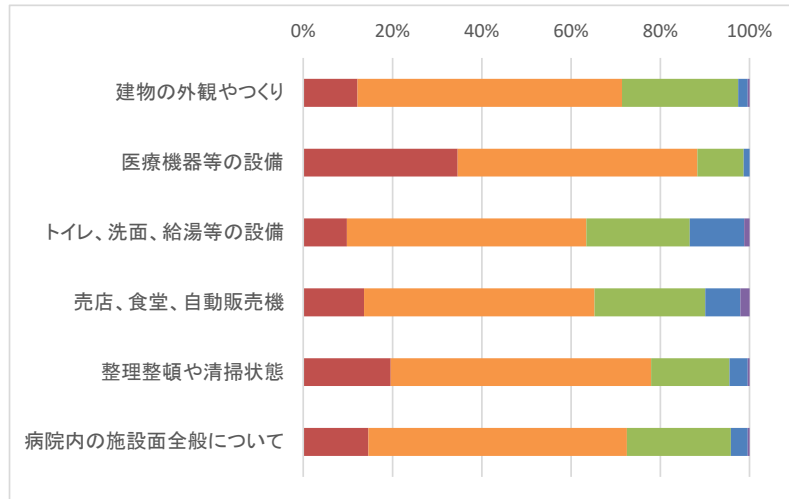
## 5. 診療サービス面



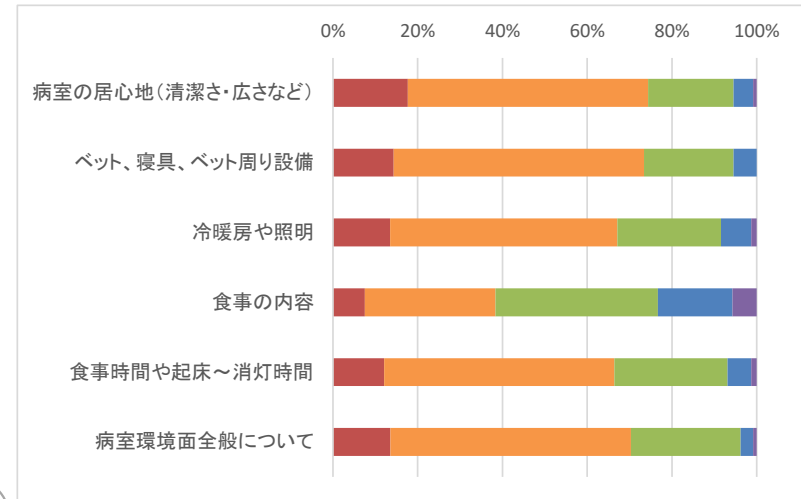
当院を選択した理由



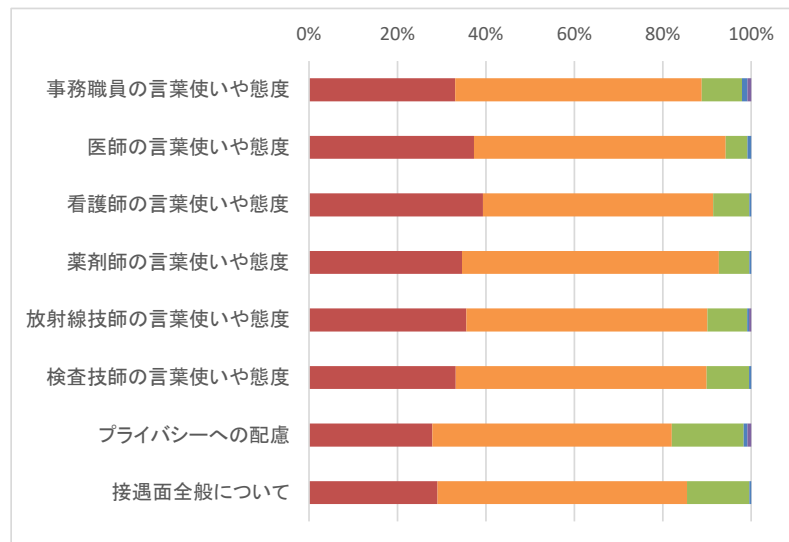
## 2. 病院内施設面



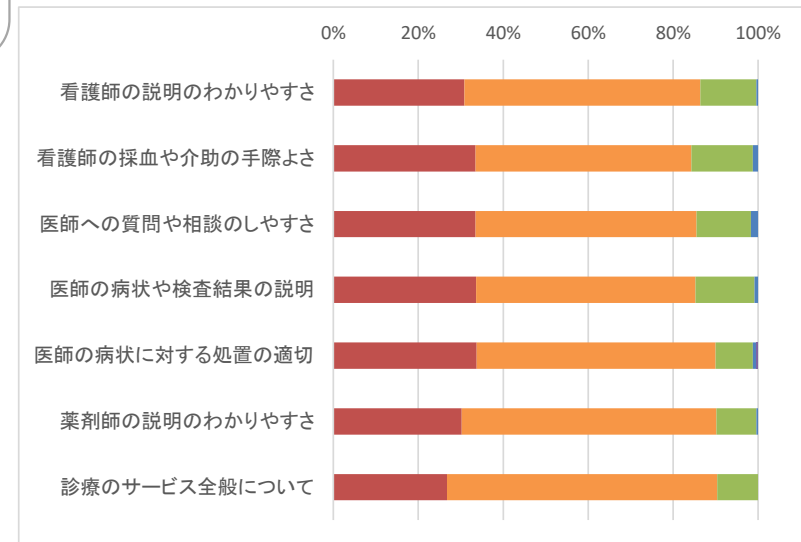
## 3. 病室環境面



## 4. 接遇面



## 5. 診療サービス面



- 非常に満足
- 満足
- どちらとも言えない
- やや不満
- 不満