

平成30年度 患者満足度調査集計結果(東病院-外来)

調査期間:平成31年3月12日、3月13日

回答者数:1,718人

回収率:66.5%

単位:人

1.回答者

回答者	(人)
1. 当病院の患者さん	1,407
2. 患者さんの家族	105
3. その他	2
未回答	204

性別	(人)
1. 男性	969
2. 女性	723
未回答	26

年齢	(人)
1. 10歳未満	0
2. 10歳代	1
3. 20歳代	5
4. 30歳代	39
5. 40歳代	137
6. 50歳代	249
7. 60歳代	482
8. 70歳代	640
9. 80歳代	138
10. 90歳以上	4
未回答	23

総合評価	(人)
0~10点	1
11~20点	1
21~30点	5
31~40点	7
41~50点	27
51~60点	62
61~70点	189
71~80点	432
81~90点	441
91~100点	175
101点以上	5
未回答	373

平均点	81.2
-----	------

診療科	(人)
1. 頭頸部内科	121
2. 頭頸部外科	141
3. 形成外科	15
4. 乳腺外科	134
5. 乳腺・腫瘍外科	196
6. 血液腫瘍科	50
7. 呼吸器内科	149
8. 呼吸器外科	95
9. 消化管内科	216
10. 消化管内視鏡科	118
11. 食道外科	41
12. 胃外科	36
13. 大腸外科	118
14. 肝胆膵内科	115
15. 肝胆膵外科	69
16. 泌尿器科	152
17. 緩和医療科	20
18. 精神腫瘍科	30
19. 放射線診断科	26
20. 放射線治療科	163
21. 病理科	1
22. 循環器内科	6
23. 整形外科	8
24. 脳神経外科	2
25. 皮膚科	7
26. 婦人科	20
27. 総合内科	2
28. 糖尿病内科	13
29. 小児腫瘍科	3
30. リハビリテーション科	6
31. 歯科	2
未回答	33

※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	1,210
2. 病院の評判が良いから	287
3. 医療水準が高い	554
4. 近くに専門病院が無い	95
5. 施設・設備が良い	186
6. 以前から通院中	174
7. その他	111
未回答	19

※複数回答あり

2.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
交通の利便さ	1,570	3.4	155	669	476	205	65	24	124
駐車場の広さや入りやすさ	1,360	3.0	58	427	402	350	123	165	193
建物の外観やつくり	1,520	3.7	111	859	501	40	9	25	173
1階ロビーの設備や雰囲気	1,583	3.8	156	978	382	57	10	6	129
各科の待合室の設備や雰囲気	1,569	3.7	121	879	481	78	10	6	143
トイレや洗面所設備	1,591	3.7	171	901	382	117	20	4	123
売店、食堂、自動販売機	1,548	3.6	126	801	480	120	21	26	144
案内看板や表示のわかりやすさ	1,587	3.5	95	788	544	150	10	3	128
清潔感	1,585	3.8	206	995	325	49	10	1	132
施設面全般について	1,563	3.8	142	971	393	50	7	18	137

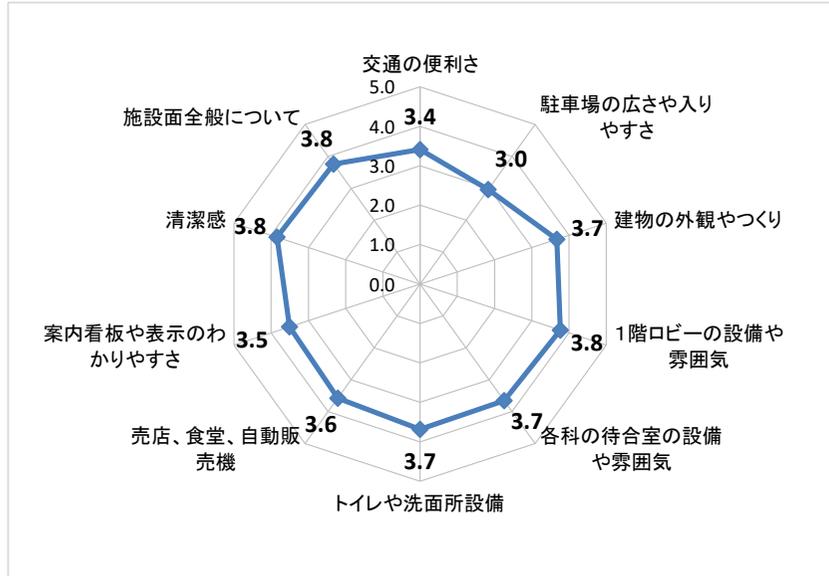
3.接遇面

	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
1階総合案内・受付・会計の対応	1,605	4.0	310	1016	232	38	9	0	113
各診療科受付の対応	1,599	3.9	296	984	266	40	13	0	119
医師の言葉使いや態度	1,603	4.1	447	922	182	39	13	0	115
看護師の言葉使いや態度	1,593	4.2	438	978	158	16	3	9	116
薬剤師の言葉使いや態度	1,319	4.1	292	824	192	10	1	190	209
放射線技師の言葉使いや態度	1,397	4.1	336	847	201	8	5	106	215
検査技師の言葉使いや態度	1,469	4.0	319	919	212	16	3	59	190
プライバシーへの配慮	1,493	3.9	264	887	317	18	7	51	174
接遇面全般について	1,520	4.0	265	974	261	13	7	18	180

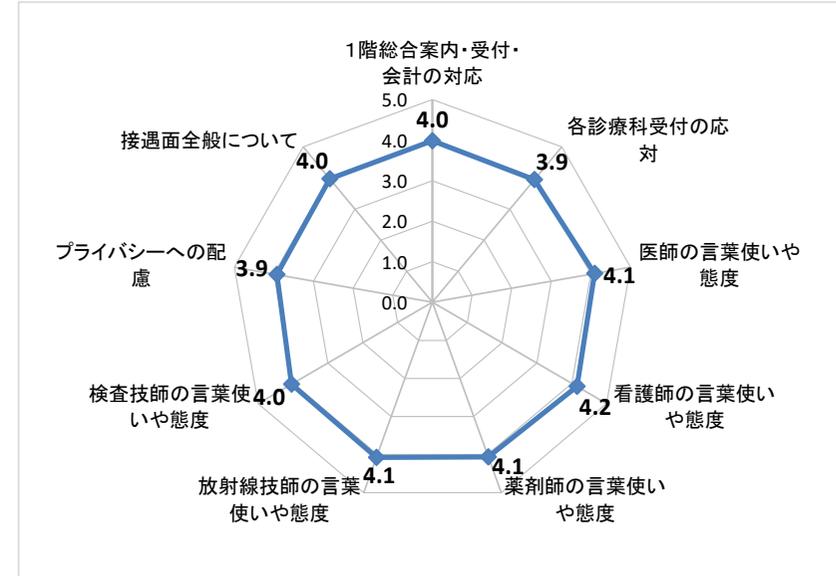
4.診療サービス面

	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
診療待ち時間	1,589	2.8	51	379	566	397	196	1	128
診療時間	1,580	3.4	107	701	582	145	45	8	130
採血までの待ち時間	1,491	3.1	87	462	526	294	122	56	171
診療後の支払いまでの待ち時間	1,582	3.7	188	879	423	73	19	2	134
看護師の説明のわかりやすさ	1,523	3.9	227	966	306	20	4	36	159
医師の病状や検査結果の説明	1,570	3.9	324	859	298	64	25	11	137
医師への質問や相談のしやすさ	1,579	3.8	291	838	338	68	44	7	132
薬剤師の説明のわかりやすさ	1,260	3.9	182	743	309	22	4	215	243
診療のサービス全般について	1,544	3.8	191	955	355	36	7	18	156

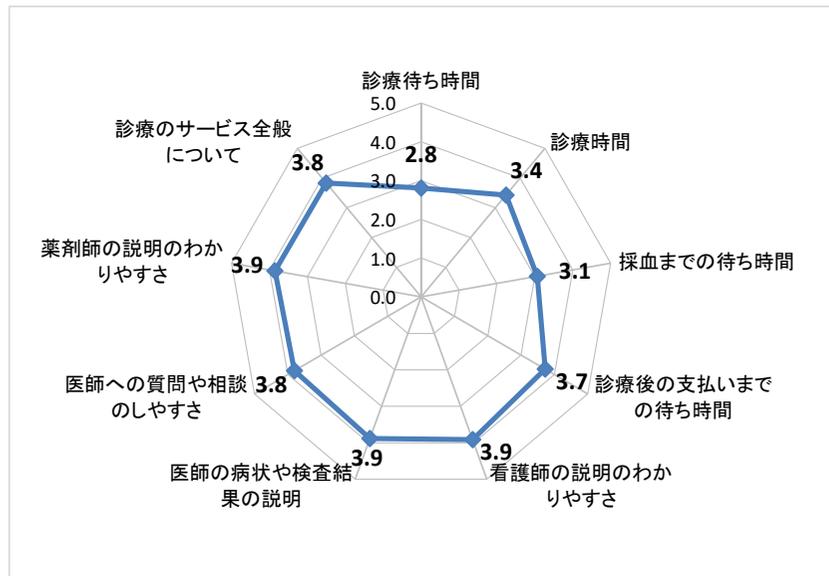
2. 施設面



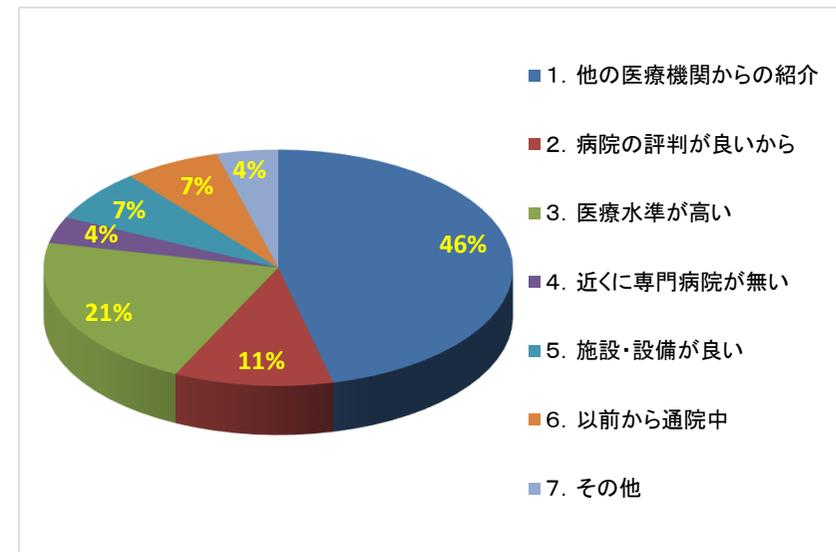
3. 接遇面



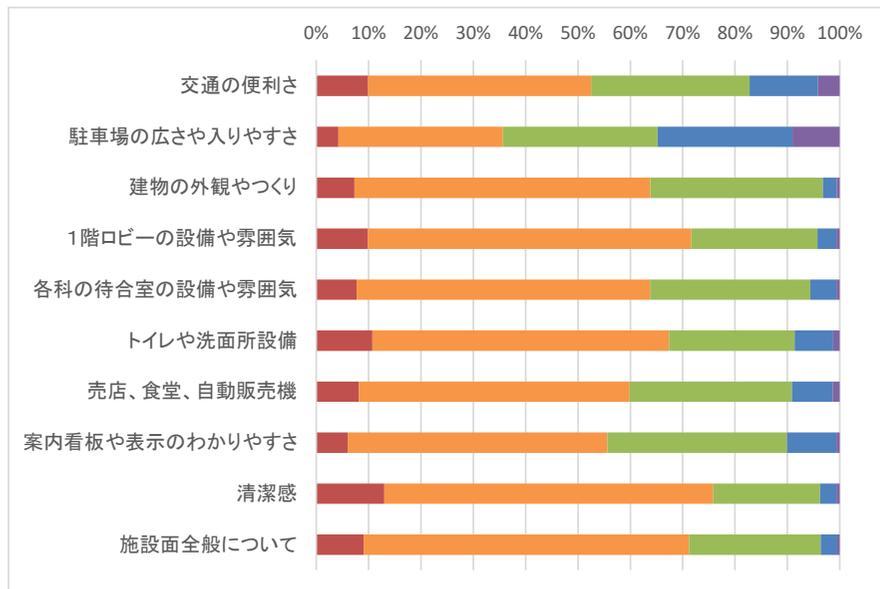
4. 診療サービス面



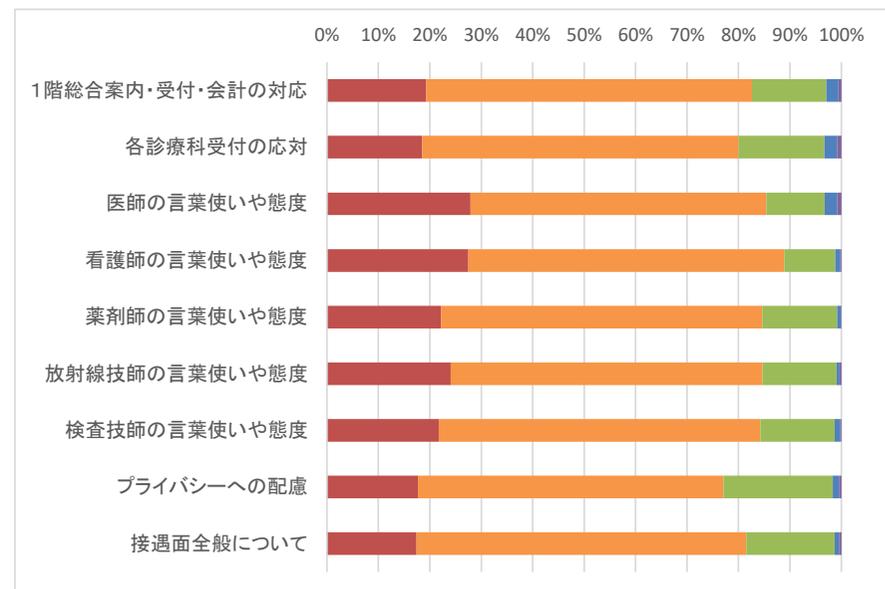
当院を選択した理由



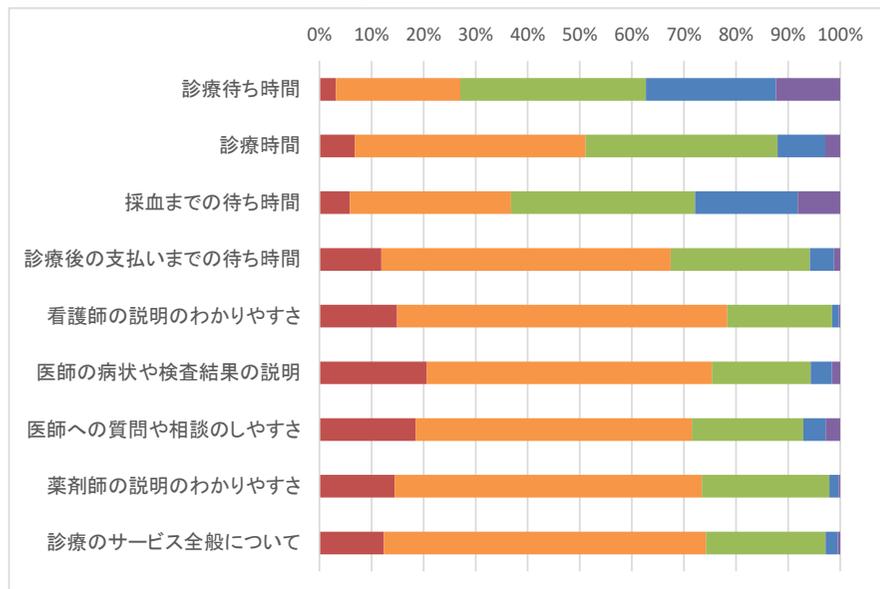
2. 施設面



3. 接遇面



4. 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