

令和3年度 患者満足度調査集計結果(東病院-外来)

調査期間: 令和4年3月15日、3月16日

回答者数: 1625人

外来

回収率: 73.9%

単位: 人

1. 回答者

| 回答者 | (人) |
|-------------|-------|
| 1. 当病院の患者さん | 1,400 |
| 2. 患者さんの家族 | 156 |
| 3. その他 | 1 |
| 未回答 | 68 |

| 性別 | (人) |
|-------|-----|
| 1. 男性 | 934 |
| 2. 女性 | 672 |
| 未回答 | 19 |

| 年齢 | (人) |
|-----------|-----|
| 1. 10歳未満 | 1 |
| 2. 10歳代 | 2 |
| 3. 20歳代 | 6 |
| 4. 30歳代 | 31 |
| 5. 40歳代 | 135 |
| 6. 50歳代 | 222 |
| 7. 60歳代 | 444 |
| 8. 70歳代 | 578 |
| 9. 80歳代 | 186 |
| 10. 90歳以上 | 8 |
| 未回答 | 12 |

| 総合評価 | (人) |
|---------|-----|
| 0~10点 | 3 |
| 11~20点 | 2 |
| 21~30点 | 1 |
| 31~40点 | 6 |
| 41~50点 | 11 |
| 51~60点 | 39 |
| 61~70点 | 143 |
| 71~80点 | 358 |
| 81~90点 | 375 |
| 91~100点 | 171 |
| 未回答 | 516 |

| | |
|-----|------|
| 平均点 | 82.1 |
|-----|------|

| 診療科 | (人) |
|----------------|-----|
| 1. 総合内科 | 8 |
| 2. 頭頸部外科 | 99 |
| 3. 頭頸部内科 | 88 |
| 4. 形成外科 | 9 |
| 5. 乳腺外科 | 157 |
| 6. 腫瘍内科 | 190 |
| 7. 呼吸器外科 | 101 |
| 8. 呼吸器内科 | 173 |
| 9. 食道外科 | 35 |
| 10. 胃外科 | 24 |
| 11. 大腸外科 | 130 |
| 12. 消化管内科 | 225 |
| 13. 消化管内視鏡科 | 74 |
| 14. 肝胆膵内科 | 64 |
| 15. 肝胆膵外科 | 96 |
| 16. 泌尿器・後腹膜腫瘍科 | 132 |
| 17. 婦人科 | 35 |
| 18. 骨軟部腫瘍科 | 2 |
| 19. リハビリテーション科 | 3 |
| 20. 血液腫瘍科 | 74 |
| 21. 小児腫瘍科 | 0 |
| 22. 歯科 | 38 |
| 23. 緩和腫瘍科 | 12 |
| 24. 精神腫瘍科 | 24 |
| 25. 放射線診断科 | 20 |
| 26. 放射線治療科 | 114 |
| 27. 病理・臨床検査科 | 0 |
| 28. 先端医療科 | 3 |
| 29. 脳神経外科 | 1 |
| 30. 糖尿病腫瘍科 | 10 |
| 31. 神経内科 | 4 |
| 32. 循環器内科 | 4 |
| 33. 皮膚科 | 11 |
| 34. 眼科 | 0 |
| 未回答 | 20 |

※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 | 1,142 |
| 2. 病院の評判が良いから | 225 |
| 3. 医療水準が高い | 513 |
| 4. 近くに専門病院が無い | 77 |
| 5. 施設・設備が良い | 166 |
| 6. 以前から通院中 | 199 |
| 7. その他 | 80 |
| 未回答 | 18 |

※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 | 1,471 | 3.5 | 201 | 637 | 423 | 155 | 55 | 11 | 143 |
| 駐車場の広さや入りやすさ | 1,302 | 3.3 | 118 | 539 | 347 | 239 | 59 | 140 | 183 |
| 建物の外観やつくり | 1,421 | 3.7 | 145 | 825 | 396 | 48 | 7 | 21 | 183 |
| 1階ロビーの設備や雰囲気 | 1,459 | 3.8 | 165 | 890 | 343 | 53 | 8 | 8 | 158 |
| 各科の待合室の設備や雰囲気 | 1,456 | 3.7 | 136 | 797 | 429 | 84 | 10 | 7 | 162 |
| トイレや洗面所設備 | 1,474 | 3.8 | 197 | 847 | 318 | 96 | 16 | 6 | 145 |
| 売店、食堂、自動販売機 | 1,444 | 3.5 | 133 | 679 | 457 | 144 | 31 | 27 | 154 |
| 案内看板や表示のわかりやすさ | 1,468 | 3.6 | 138 | 741 | 471 | 107 | 11 | 2 | 155 |
| 清潔感 | 1,474 | 3.9 | 218 | 924 | 288 | 40 | 4 | 2 | 149 |
| 施設面全般について | 1,456 | 3.8 | 170 | 904 | 335 | 44 | 3 | 9 | 159 |

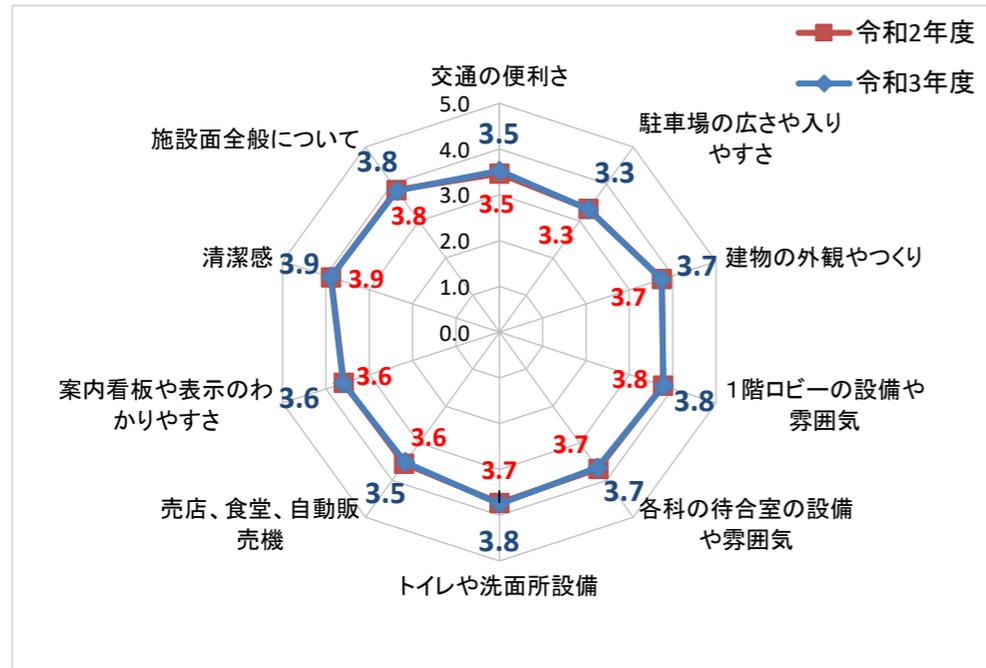
3. 接遇面

| | 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 | 1,479 | 4.0 | 296 | 902 | 236 | 37 | 8 | 1 | 145 |
| 各診療科受付の対応 | 1,477 | 4.0 | 317 | 924 | 201 | 32 | 3 | 1 | 147 |
| 医師の言葉使いや態度 | 1,477 | 4.2 | 448 | 846 | 148 | 29 | 6 | 3 | 145 |
| 看護師の言葉使いや態度 | 1,459 | 4.2 | 447 | 867 | 131 | 11 | 3 | 15 | 151 |
| 薬剤師の言葉使いや態度 | 1,230 | 4.1 | 322 | 721 | 175 | 12 | 0 | 166 | 229 |
| 放射線技師の言葉使いや態度 | 1,302 | 4.1 | 340 | 788 | 159 | 14 | 1 | 110 | 213 |
| 検査技師の言葉使いや態度 | 1,371 | 4.1 | 344 | 829 | 185 | 12 | 1 | 62 | 192 |
| プライバシーへの配慮 | 1,404 | 3.9 | 271 | 824 | 271 | 34 | 4 | 40 | 181 |
| 接遇面全般について | 1,423 | 4.0 | 278 | 903 | 221 | 16 | 5 | 17 | 185 |

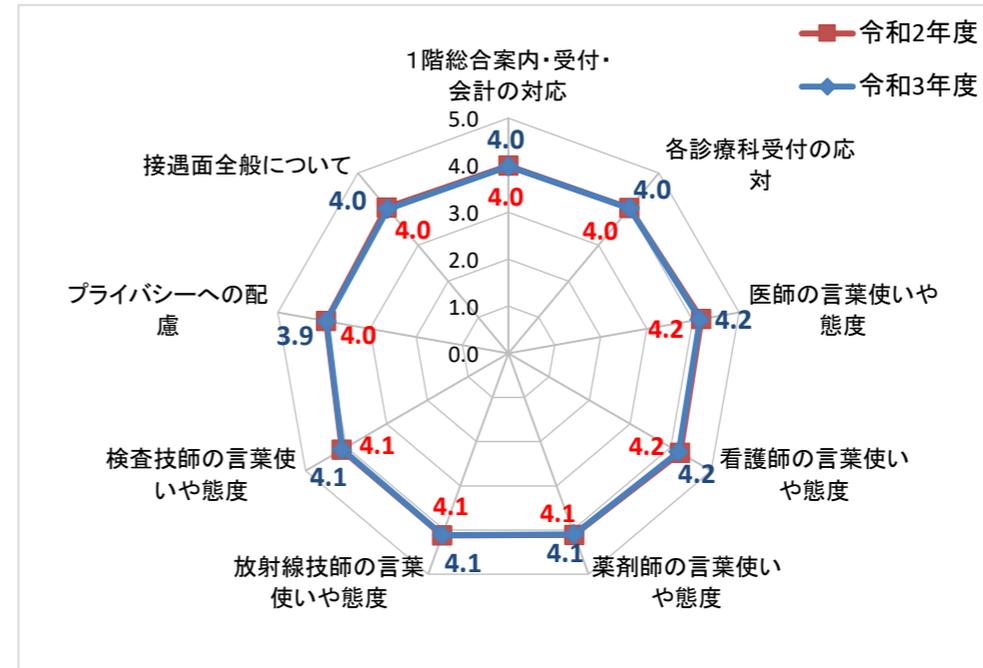
4. 診療サービス面

| | 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 | 1,476 | 2.8 | 59 | 334 | 543 | 361 | 179 | 1 | 148 |
| 診療時間 | 1,461 | 3.5 | 124 | 661 | 517 | 125 | 34 | 1 | 162 |
| 採血までの待ち時間 | 1,407 | 2.8 | 62 | 345 | 473 | 351 | 176 | 38 | 180 |
| 診療後の支払いまでの待ち時間 | 1,445 | 3.5 | 122 | 698 | 501 | 99 | 25 | 4 | 176 |
| 看護師の説明のわかりやすさ | 1,411 | 3.9 | 244 | 873 | 267 | 23 | 4 | 43 | 171 |
| 医師の病状や検査結果の説明 | 1,441 | 4.0 | 330 | 808 | 230 | 58 | 15 | 15 | 168 |
| 医師への質問や相談のしやすさ | 1,449 | 3.9 | 323 | 775 | 270 | 64 | 17 | 13 | 163 |
| 薬剤師の説明のわかりやすさ | 1,178 | 3.9 | 217 | 648 | 288 | 21 | 4 | 208 | 238 |
| 診療のサービス全般について | 1,425 | 3.9 | 221 | 868 | 301 | 29 | 6 | 15 | 185 |

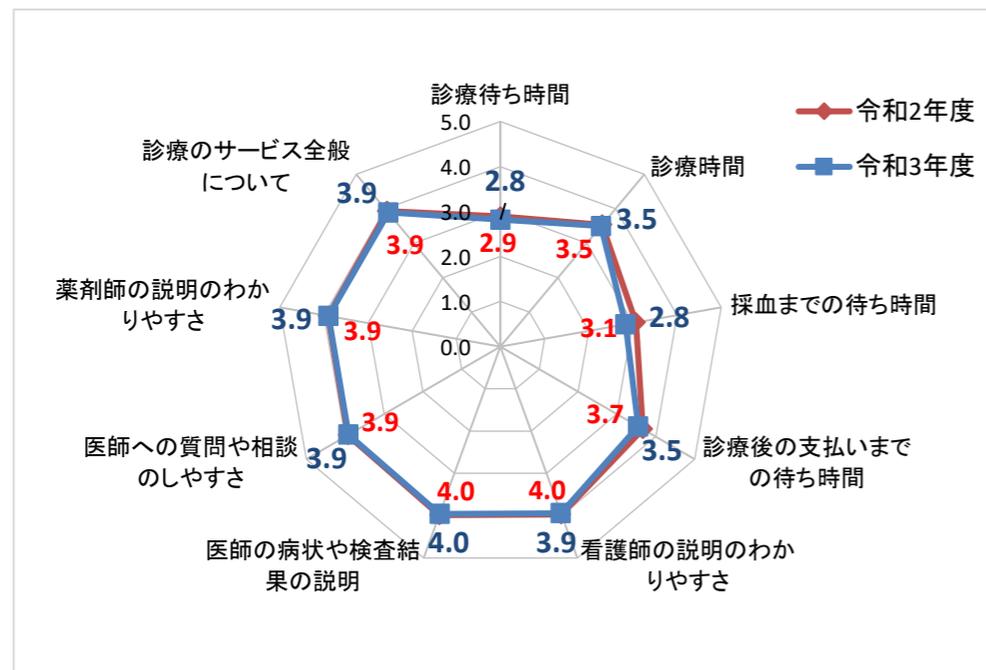
2. 施設面



3. 接遇面

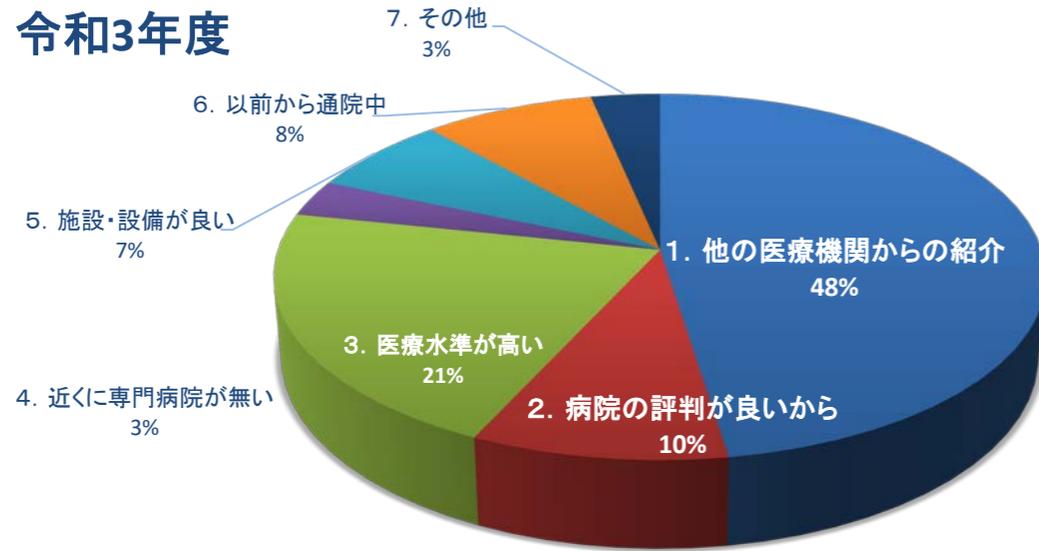


4. 診療サービス面

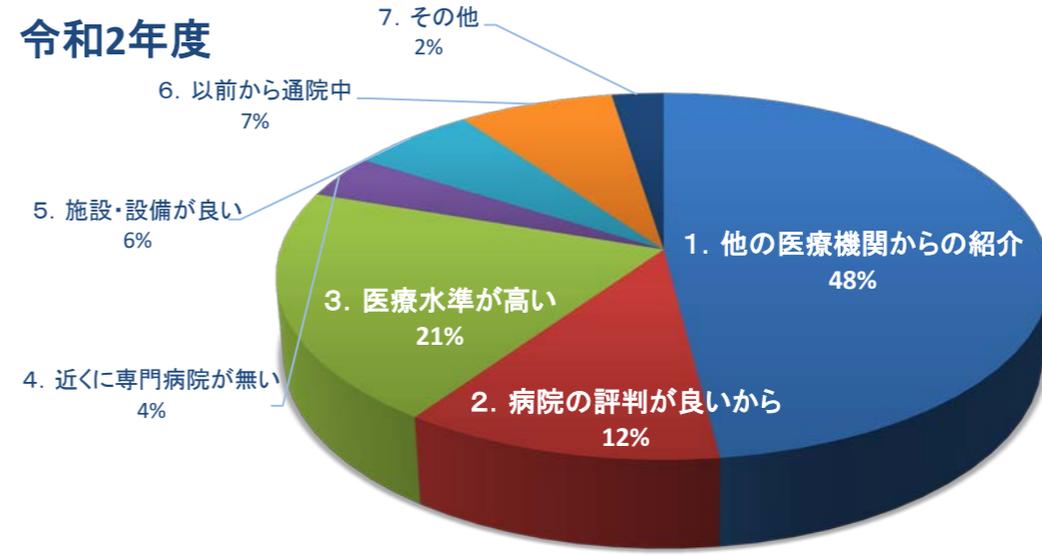


5. 当院を選択した理由

令和3年度

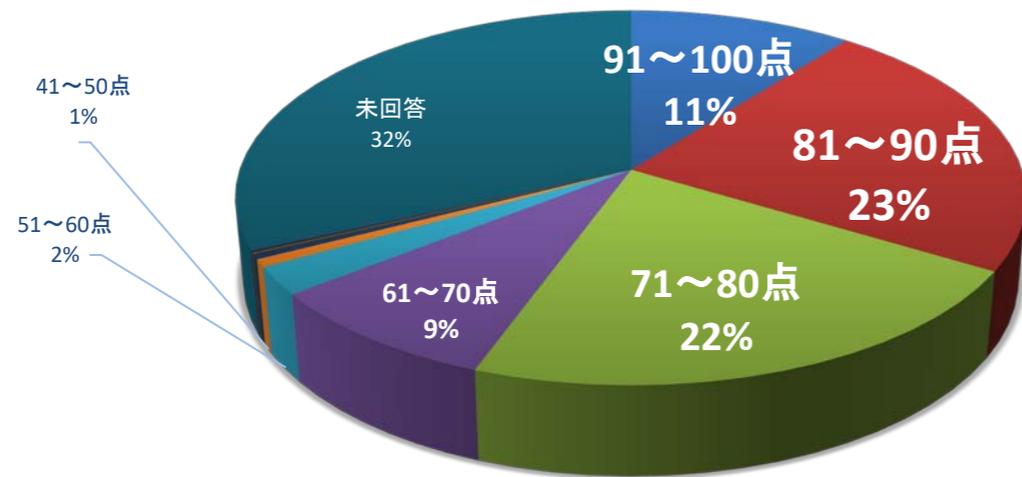


令和2年度

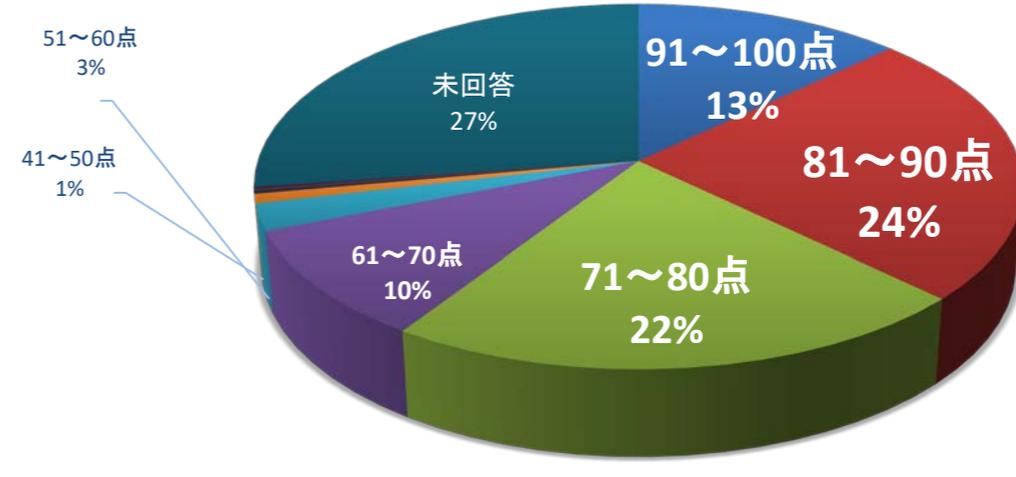


6. 総合評価

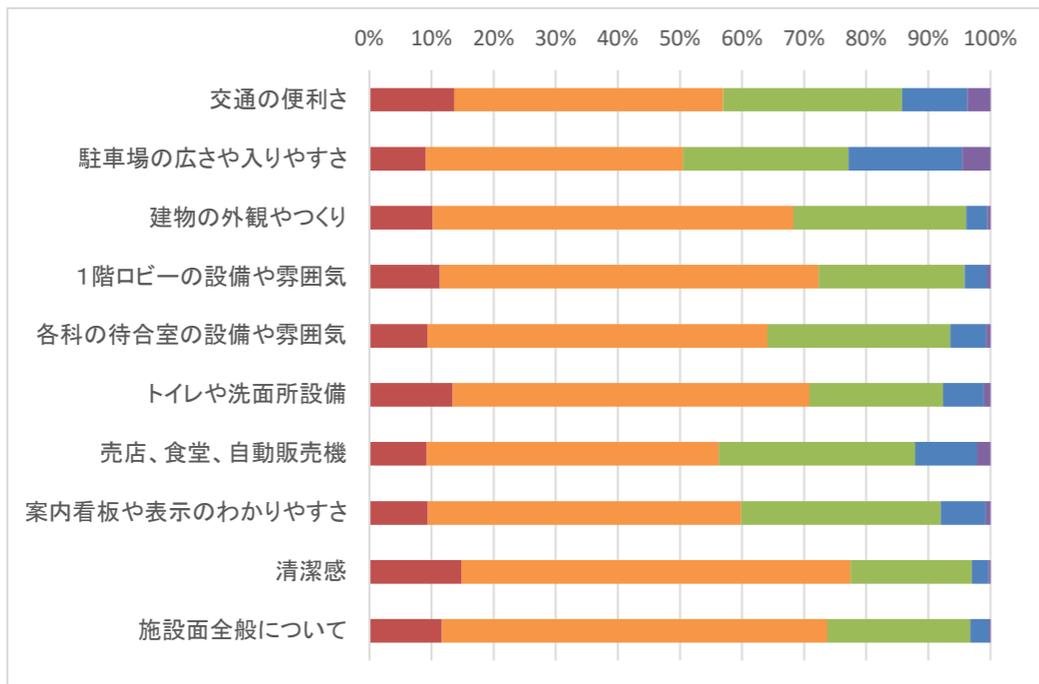
令和3年度



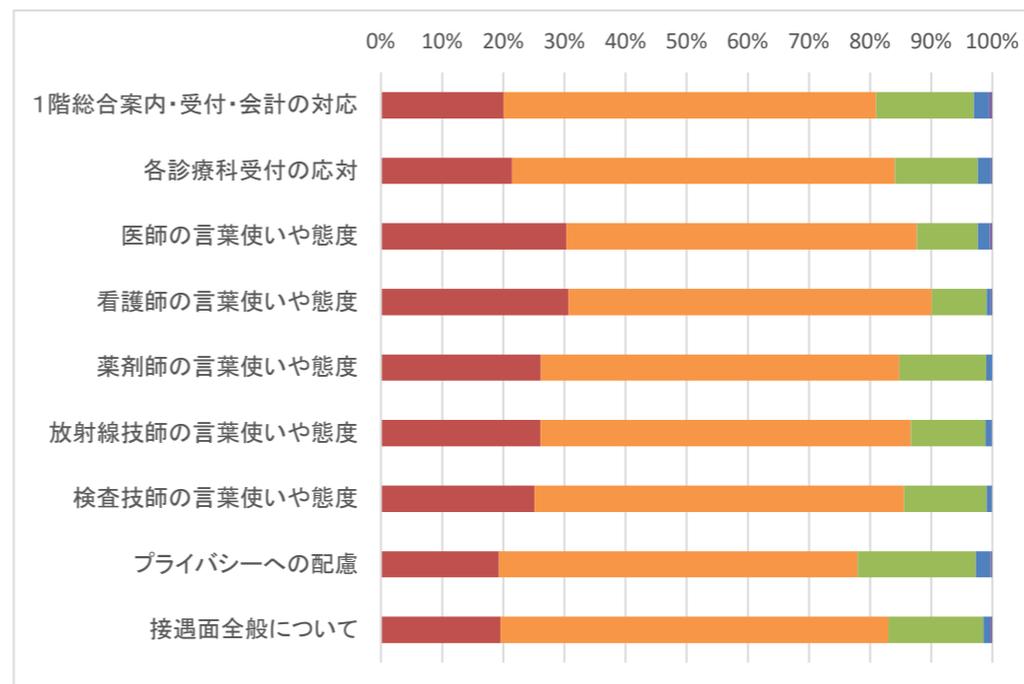
令和2年度



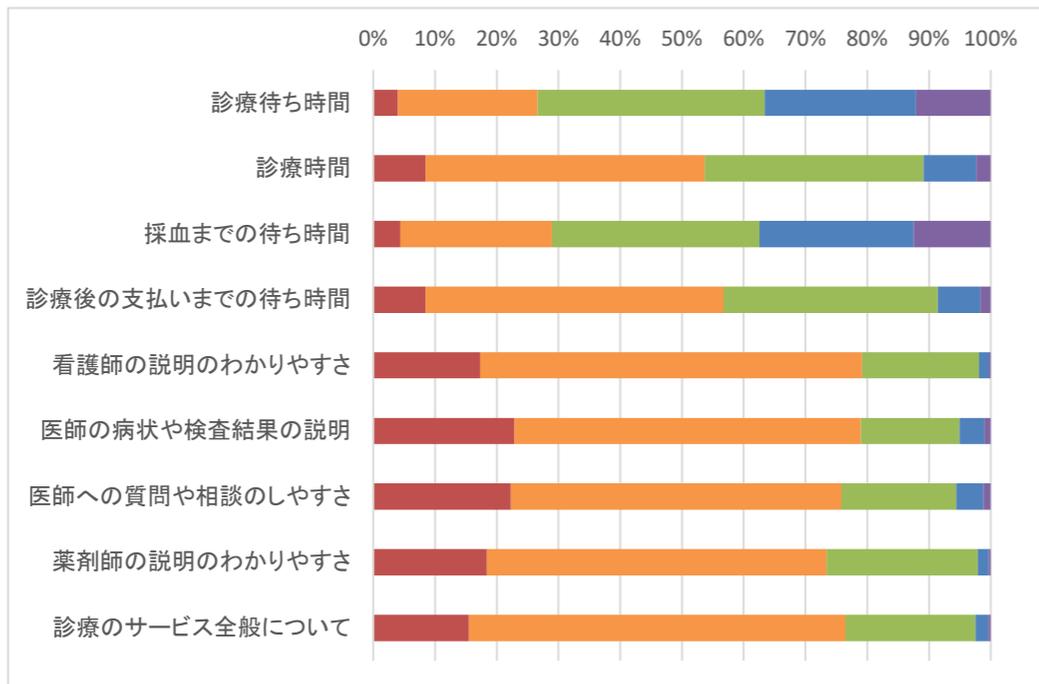
2. 施設面



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