

# 令和5年度患者満足度調査 調査報告

## I 調査期間

入院 … 中央病院 令和5年11月6日(月)～11月10日(金)

外来 … 中央病院 令和5年11月6日(月)、11月10日(金)

## II 回収件数

中央病院

入院 … 136件

外来 … 1,449件

## III アンケート集計結果

別紙のとおり

令和 6年 1月 24日 医事管理課

令和5年度 患者満足度調査集計（中央病院-入院）

調査期間 令和5年11月6日～11月10日

回答者数： 136 人

1. 回答者

回答者	(人)
1. 当病院的患者さん	124
2. 患者さんの家族	5
3. その他（	0
未回答	7

性別	(人)
1. 男	73
2. 女	63
未回答	0

年齢	(人)
1. 10歳未満	1
2. 10歳代	1
3. 20歳代	3
4. 30歳代	7
5. 40歳代	20
6. 50歳代	21
7. 60歳代	30
8. 70歳代	42
9. 80歳代	9
10. 90歳以上	0
未回答	2

総合評価	(人)
1～10点	0
11～20点	0
21～30点	0
31～40点	0
41～50点	1
51～60点	1
61～70点	6
71～80点	28
81～90点	39
91～100点	41
未回答	20
平均点	87.5

診療科	(人)
1. 脳脊髄腫瘍科	2
2. 眼腫瘍科	1
3. 頭頸部外科	4
4. 頭頸部・食道内科	12
5. 形成外科	3
6. 乳腺外科	10
7. 腫瘍内科	14
8. 呼吸器外科	6
9. 呼吸器内科	20
10. 食道外科	0
11. 胃外科	1
12. 大腸外科	8
13. 消化管内科	8
14. 消化管内視鏡科	2
15. 呼吸器内視鏡科	0
16. 肝胆膵外科	6
17. 肝胆膵内科	9
18. 泌尿器・後腹膜腫瘍科	4
19. 婦人腫瘍科	2
20. 骨軟部腫瘍・リハビリテーション科	5
21. 皮膚腫瘍科	5
22. 血液腫瘍科	8
23. 造血幹細胞移植科	1
24. 小児腫瘍科	3
25. 小児腫瘍外科	1
26. 総合内科	0
27. 歯科	3
28. 麻酔・集中治療科	0
29. 緩和医療科	0
30. 精神腫瘍科	0
31. 放射線診断科	0
32. 放射線治療科	2
33. 先端医療科	10
未回答	0

※複数回答あり

Ⅱ 当院を選んだ理由	(人)
1. 他の医療機関からの紹介	90
2. 病院の評判が良いから	19
3. 医療水準が高い	58
4. 近くに専門病院が無い	4
5. 施設・設備が良い	18
6. 以前から通院中	24
7. その他（ ）	15
未回答	0

※複数回答あり

2. 病院内施設面

単位：人

	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	132	4.0	34	70	25	1	2	2	2
医療機器等の設備	127	4.3	53	59	14	1	0	4	5
トイレ、洗面、給湯等の設備	131	3.8	28	66	22	12	3	0	5
売店、食堂、自動販売機	131	3.7	20	62	35	12	2	2	3
整理整頓や清掃状態	130	4.1	37	74	16	3	0	0	6
病院内の施設面全般について	130	4.0	26	82	18	3	1	2	4

3. 病室環境面

単位：人

	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）	135	4.1	33	84	14	4	0	0	1
ベット、寝具、ベット周り設備	132	4.0	30	75	23	3	1	0	4
冷暖房や照明	134	3.6	26	51	38	14	5	0	2
食事の内容	131	3.4	20	50	35	17	9	2	3
食事時間や起床～消灯時間	133	3.7	22	65	34	11	1	1	2
病室環境面全般について	133	3.9	25	74	29	5	0	0	3

4. 接遇面

単位：人

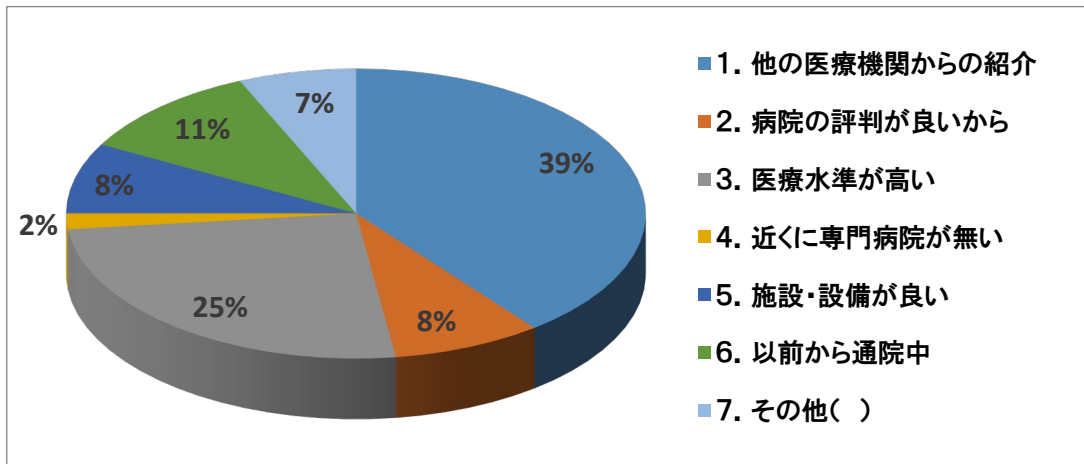
	有効 回答数	ポイント	非常に 満足	満足	どちらとも 言えない	やや不満	不満	わからない 該当しない	未回答
事務職員の言葉使いや態度	134	4.2	52	67	11	3	1	0	2
医師の言葉使いや態度	133	4.4	65	62	3	3	0	0	3
看護師の言葉使いや態度	134	4.4	65	60	7	1	1	0	2
薬剤師の言葉使いや態度	123	4.4	55	59	9	0	0	8	5
放射線技師の言葉使いや態度	103	4.3	46	47	10	0	0	17	16
検査技師の言葉使いや態度	120	4.3	49	61	9	1	0	7	9
プライバシーへの配慮	128	4.0	35	65	25	3	0	3	5
接遇面全般について	131	4.1	37	81	8	5	0	1	4

5. 診療サービス面

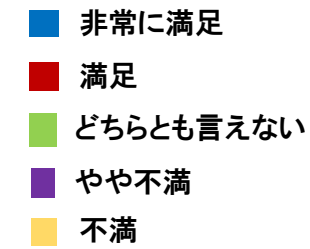
単位：人

	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	135	4.3	53	67	12	3	0	0	1
看護師の採血や介助の手際よさ	134	4.2	49	67	15	3	0	0	2
医師への質問や相談のしやすさ	133	4.3	55	61	13	4	0	0	3
医師の病状や検査結果の説明	131	4.2	55	57	13	5	1	0	5
医師の病状に対する処置の適切	130	4.3	58	59	12	1	0	2	4
薬剤師の説明のわかりやすさ	126	4.2	42	66	17	1	0	7	3
患者間違いを防ぐ対応について	135	4.3	61	60	14	0	0	0	1
診療のサービス全般について	134	4.3	47	77	10	0	0	0	2

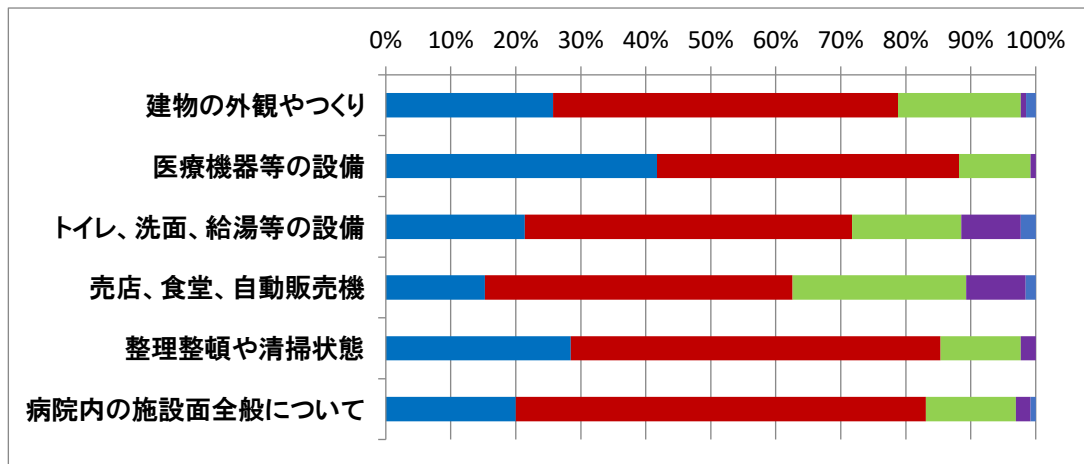
### 当院を選択した理由



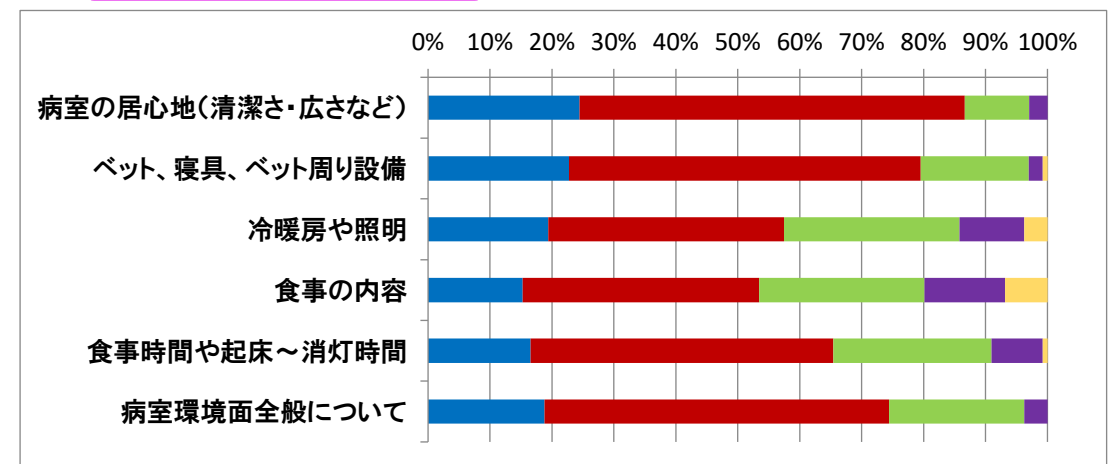
### □ 設問2~4. 凡例



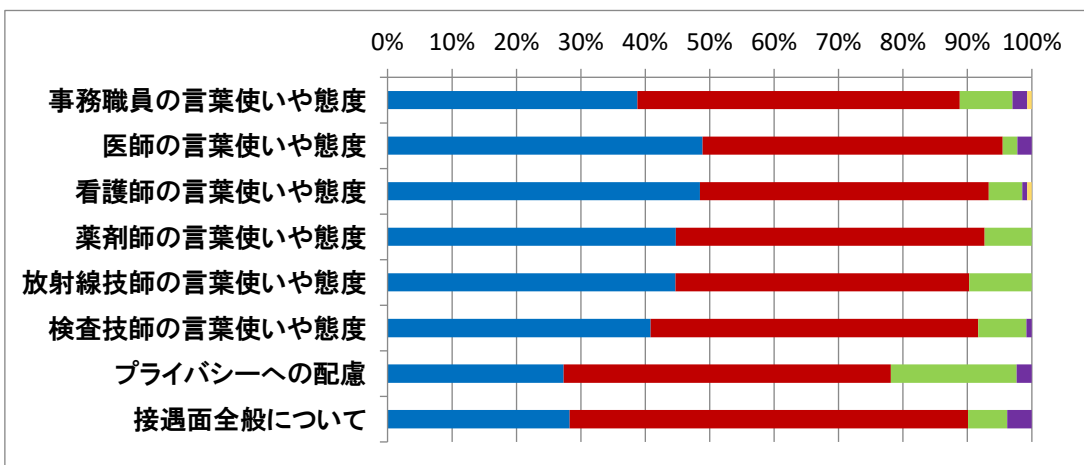
### 2. 病院内施設面



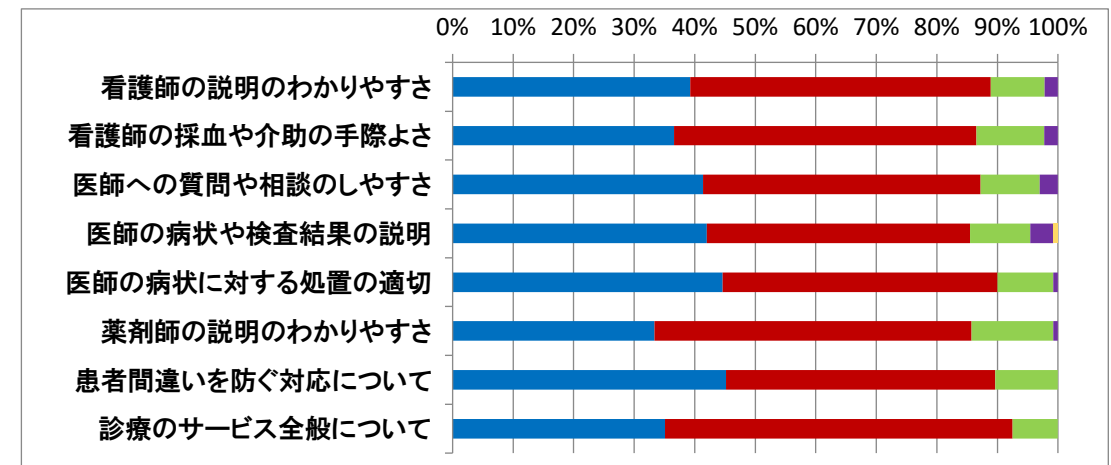
### 3. 病室環境面



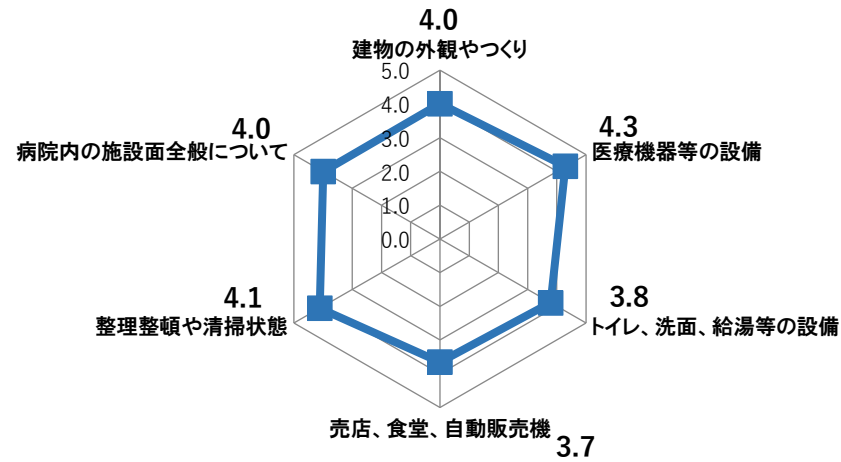
### 4. 接遇面



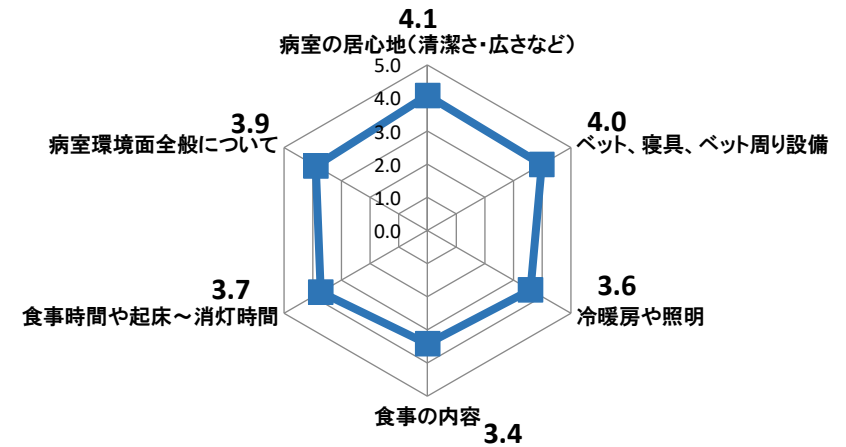
### 5. 診療サービス面



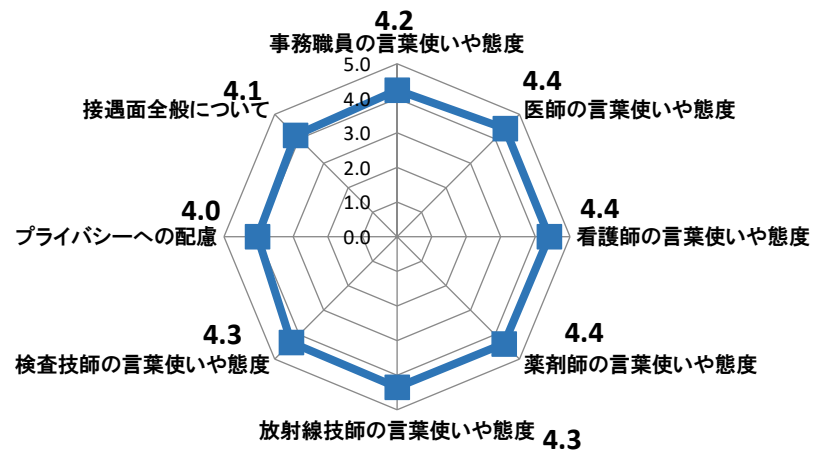
## 2. 病院内施設面



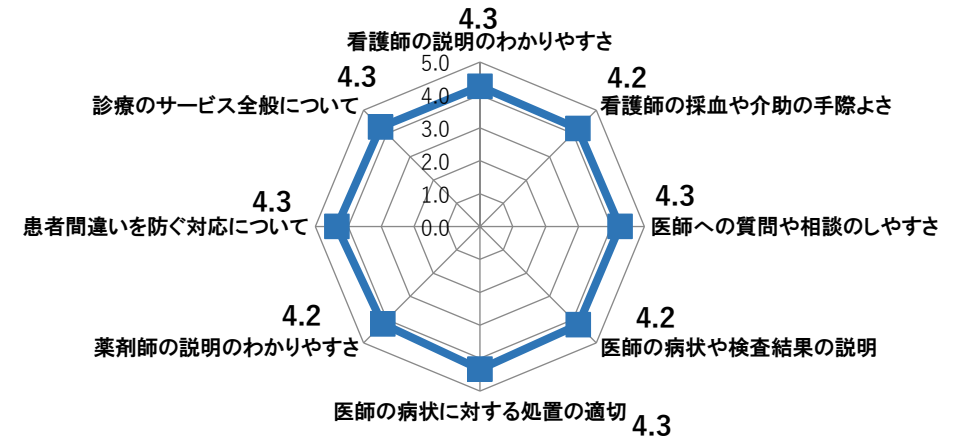
## 3. 病室環境面



## 4. 接遇面



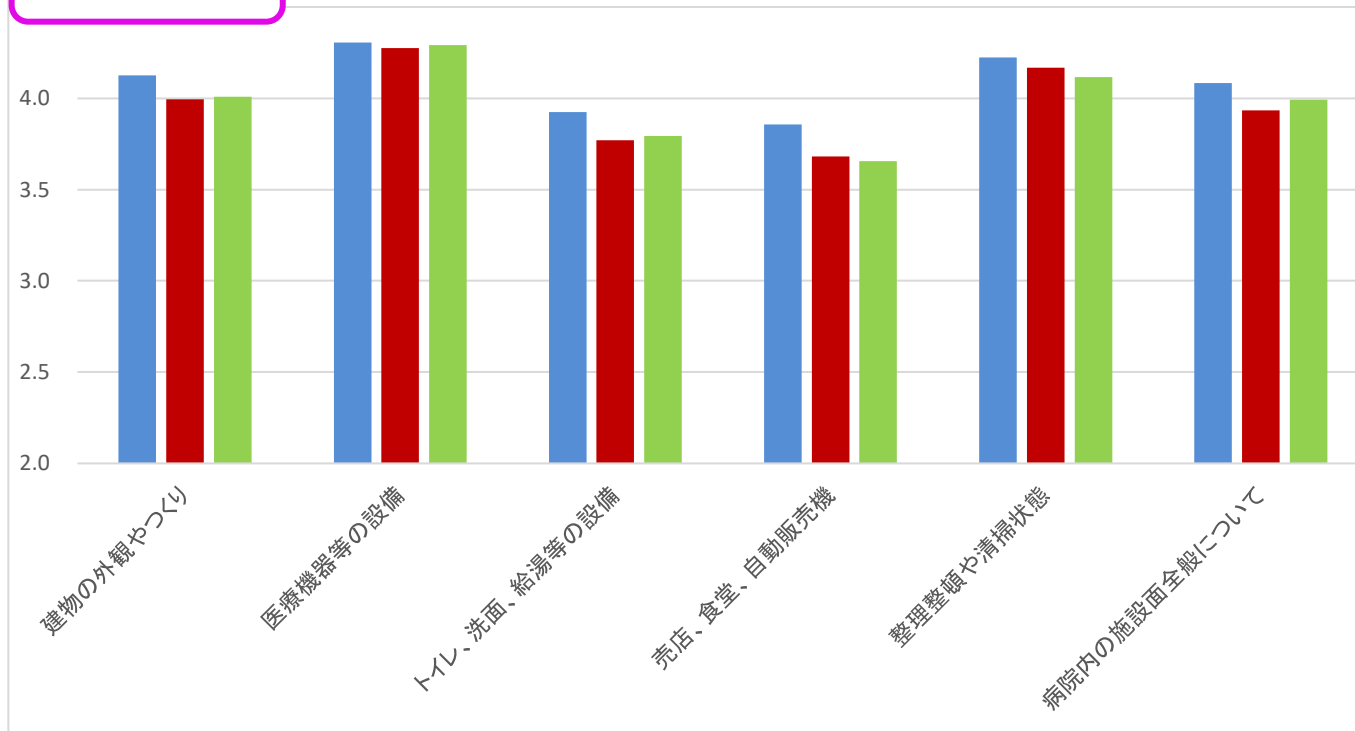
## 5. 診療サービス面



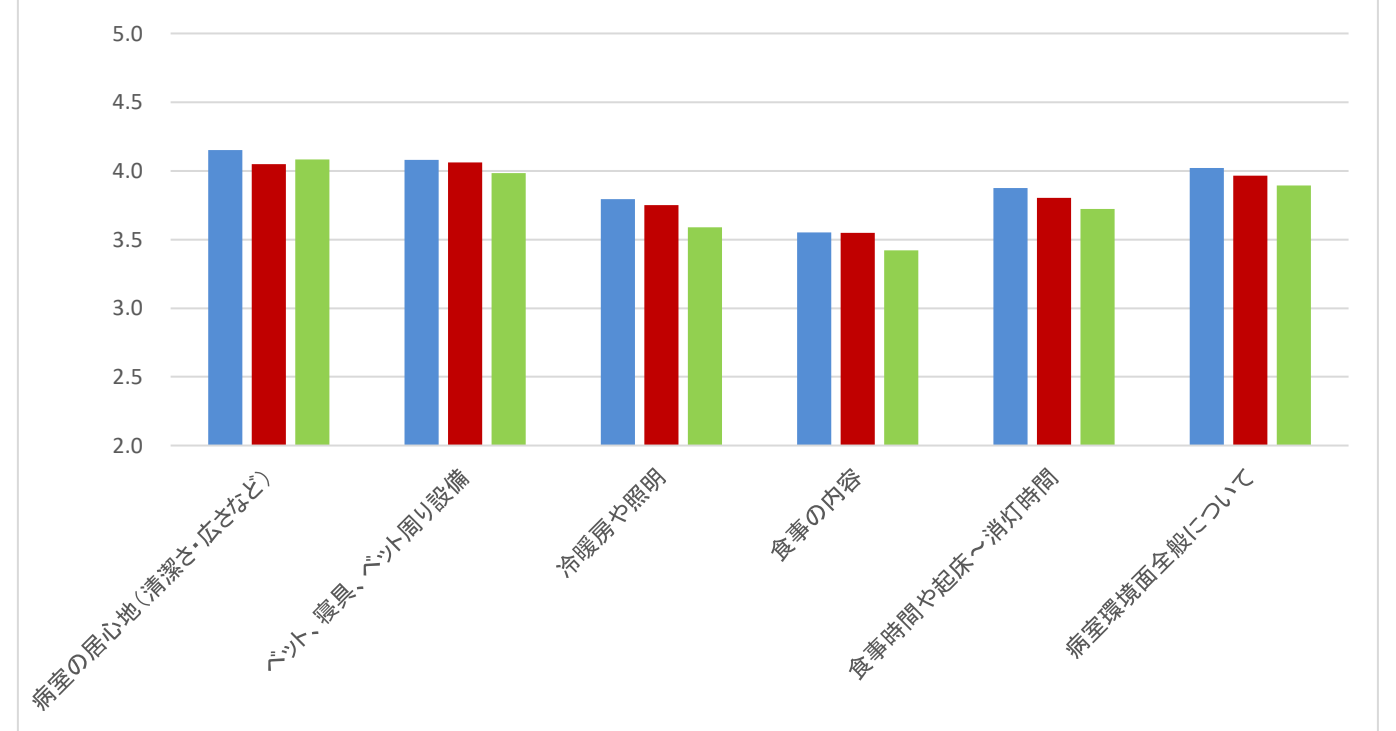
# 中央病院 3年比較

## 入院

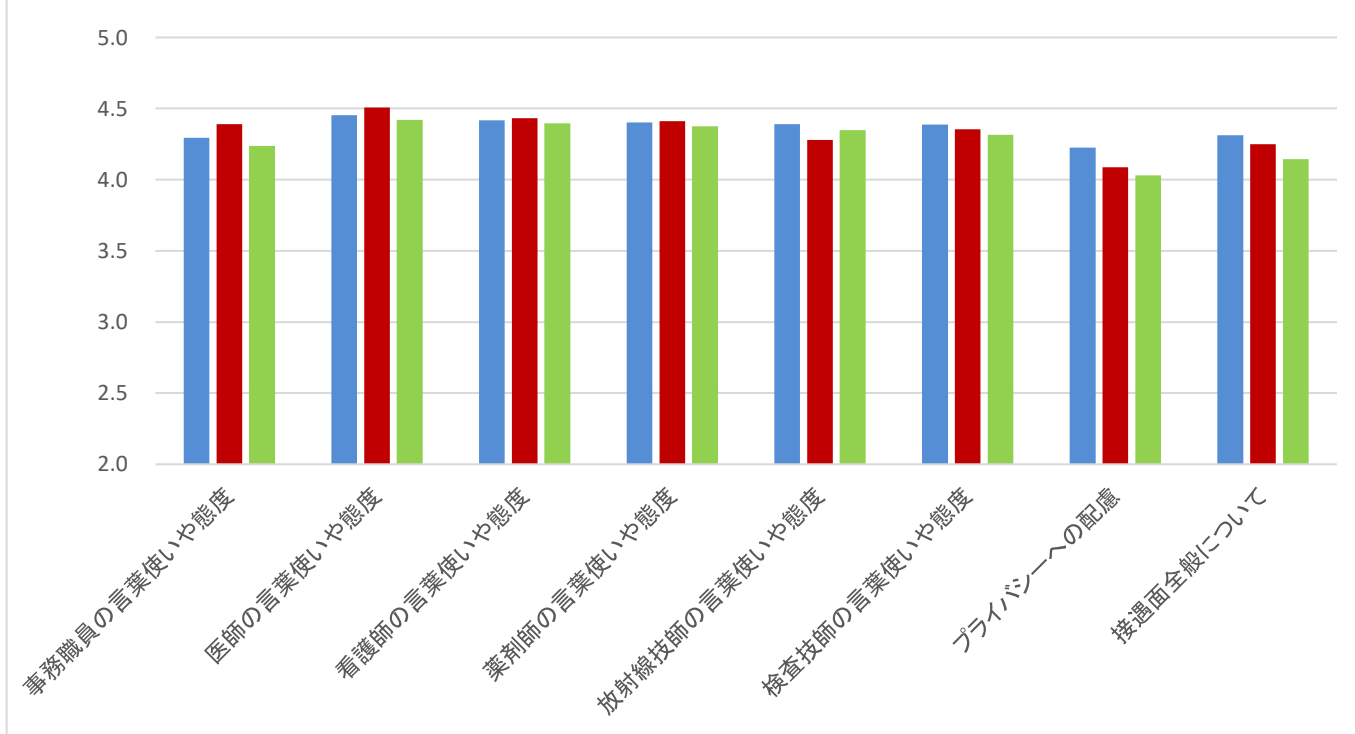
### 中央病院 1. 施設面



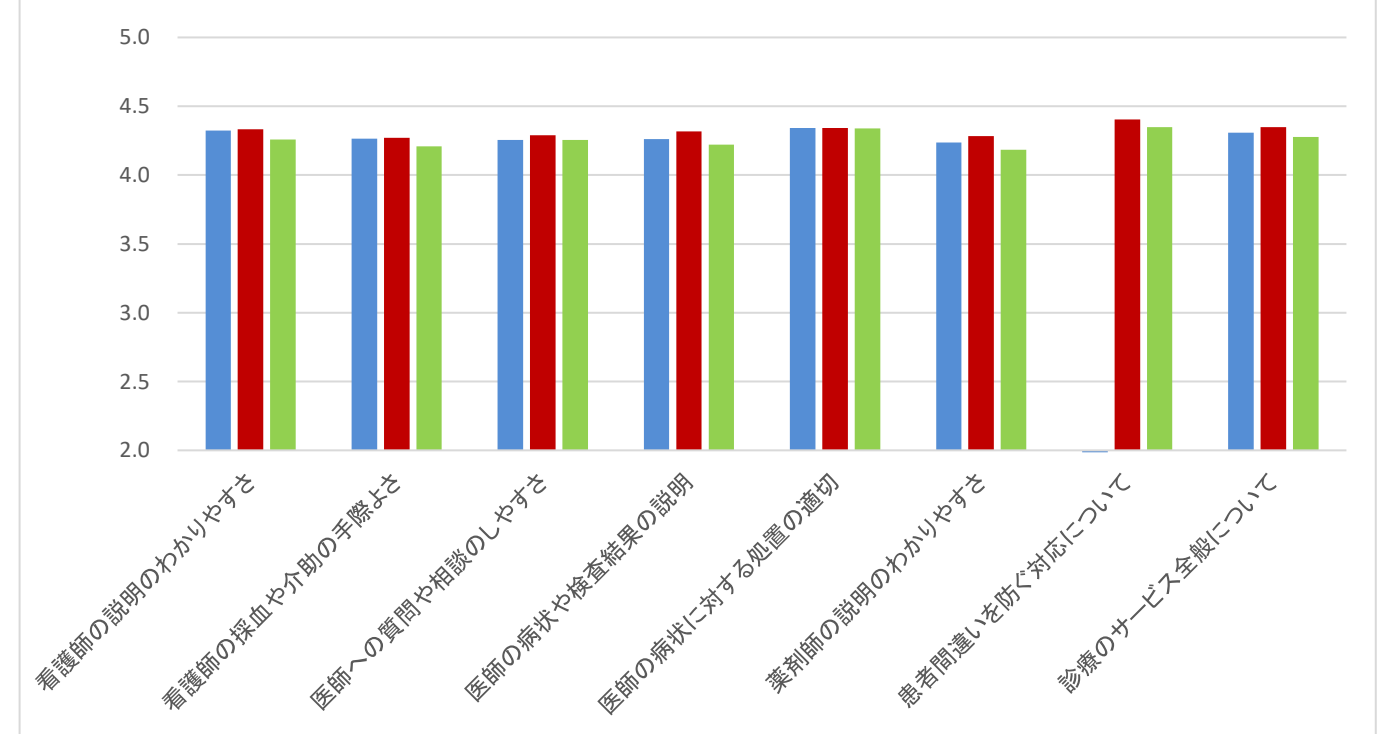
### 中央病院 2. 病院環境面



### 中央病院 3. 接遇面



### 中央病院 4. 診療サービス面



■ 令和3年度 ■ 令和4年度 ■ 令和5年度

令和5年度 患者満足度調査集計結果 (中央病院-外来)

調査日 令和5年11月6日, 11月10日  
 外来患者数 2,771人  
 回答者数 1,449人  
 回答率 52.29%

1. 回答者

回答者	(人)
1. 当病院の患者さん	1,318
2. 患者さんの家族	98
3. その他	2
未回答	31

性別	(人)
1. 男	667
2. 女	778
未回答	4

年齢	(人)
1. 10歳未満	1
2. 10歳代	5
3. 20歳代	22
4. 30歳代	63
5. 40歳代	180
6. 50歳代	328
7. 60歳代	357
8. 70歳代	370
9. 80歳代	117
10. 90歳以上	3
未回答	3

総合評価	(人)
1~10点	2
11~20点	1
21~30点	0
31~40点	6
41~50点	17
51~60点	50
61~70点	126
71~80点	308
81~90点	387
91~100点	223
未回答	329
平均点	83.18

診療科	(人)
1. 脳脊髄腫瘍科	46
2. 眼腫瘍科	21
3. 頭頸部外科	101
4. 頭頸部・食道内科	84
5. 形成外科	37
6. 乳腺外科	170
7. 腫瘍内科	190
8. 呼吸器外科	78
9. 呼吸器内科	123
10. 食道外科	31
11. 胃外科	42
12. 大腸外科	63
13. 消化管内科	97
14. 消化管内視鏡科	69
15. 呼吸器内視鏡科	7
16. 肝胆膵外科	45
17. 肝胆膵内科	94
18. 泌尿器・後腹膜腫瘍科	60
19. 婦人腫瘍科	61
20. 骨軟部腫瘍・リハビリテーション科	49
21. 皮膚腫瘍科	69
22. 血液腫瘍科	75
23. 造血幹細胞移植科	15
24. 小児腫瘍科	5
25. 小児腫瘍外科	1
26. 総合内科	14
27. 歯科	16
28. 麻酔・集中治療科	0
29. 緩和医療科	12
30. 精神腫瘍科	11
31. 放射線診断科	14
32. 放射線治療科	74
33. 先端医療科	25
未回答	13

※複数回答あり

II 当院を選んだ理由	(人)
1. 他の医療機関からの紹介	931
2. 病院の評判が良いから	219
3. 医療水準が高い	532
4. 近くに専門病院が無い	49
5. 施設・設備が良い	158
6. 以前から通院中	197
7. その他	90
未回答	12

※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	わからない評価しない	未回答
交通の便利さ	1,294	3.8	289	624	275	86	20	17	138
駐車場の広さや入りやすさ	738	3.6	118	306	217	78	19	483	228
建物の外観やつくり	1,263	3.8	192	654	372	35	10	27	159
1Fロビーの設備や雰囲気	1,314	3.6	179	618	385	112	20	3	132
各科の待合室の設備や雰囲気	1,310	3.6	162	608	397	121	22	2	137
トイレや洗面所設備	1,323	3.5	185	583	341	175	39	1	125
売店、食堂、自動販売機	1,294	3.6	166	594	359	150	25	16	139
案内看板や表示のわかりやすさ	1,312	3.7	193	680	363	63	13	2	135
清潔感	1,321	3.9	267	699	293	54	8	3	125
施設面全般について	1,296	3.8	206	713	318	47	12	14	139

3. 接遇面

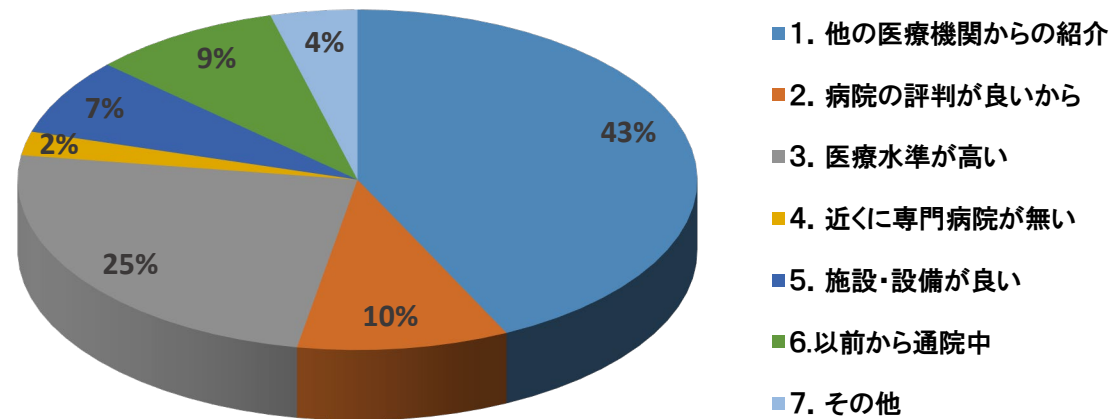
	有効回答数	ポイント	非常に満足	満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	わからない評価しない	未回答
1F総合案内・受付・会計の対応	1,325	3.8	245	685	297	78	20	2	122
各診療科受付の対応	1,325	3.9	325	692	232	61	15	0	124
医師の言葉使いや態度	1,326	4.3	528	644	121	24	9	1	122
看護師の言葉使いや態度	1,318	4.3	523	665	107	14	9	9	122
薬剤師の言葉使いや態度	1,020	4.2	354	491	160	11	4	231	198
放射線技師の言葉使いや態度	1,120	4.2	388	576	147	5	4	154	175
検査技師の言葉使いや態度	1,229	4.2	419	625	167	14	4	63	157
プライバシーへの配慮	1,278	4.0	359	651	230	28	10	30	141
接遇面全般について	1,279	4.1	352	694	213	15	5	13	157

4. 診療サービス面

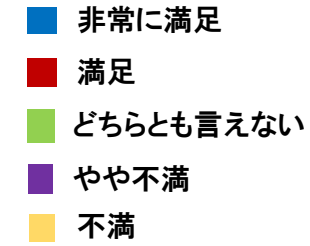
	有効回答数	ポイント	非常に満足	満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	わからない評価しない	未回答
診療待ち時間	1,317	2.8	96	289	394	341	197	4	128
診療時間	1,306	3.6	195	548	438	92	33	5	138
採血までの待ち時間	1,267	3.5	177	529	390	140	31	37	145
診療後の支払いまでの待ち時間	1,302	2.9	100	305	382	339	176	4	143
看護師の説明のわかりやすさ	1,247	3.9	293	645	267	31	11	43	159
医師の病状や検査結果の説明	1,310	4.1	435	629	195	37	14	6	133
医師への質問や相談のしやすさ	1,299	4.1	429	600	213	38	19	8	142
薬剤師の説明のわかりやすさ	946	4.0	256	442	234	10	4	279	224
患者間違いを防ぐ対応について	1,280	4.1	392	632	247	7	2	17	152
診療のサービス全般について	1,296	4.0	318	711	237	24	6	8	145

単位 人

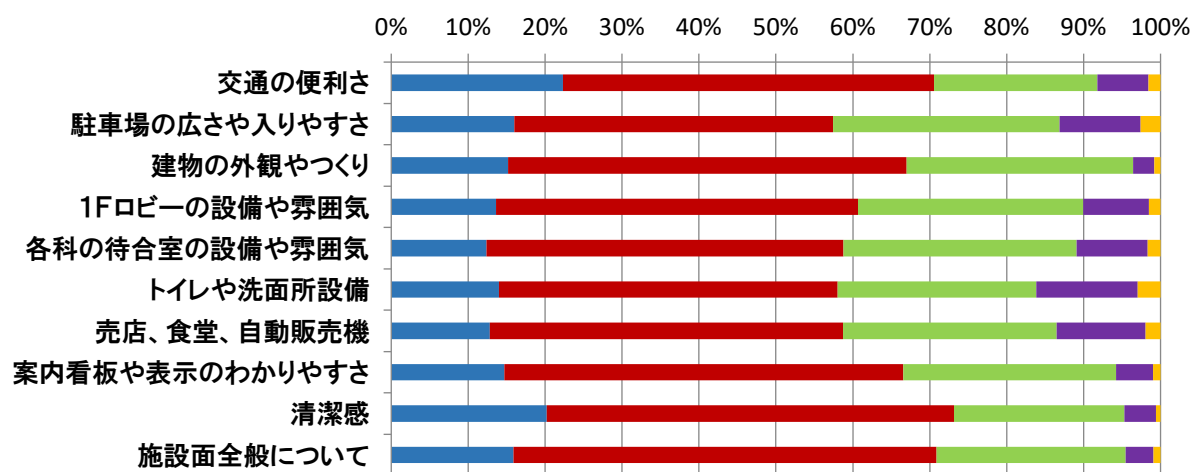
### 当院を選択した理由



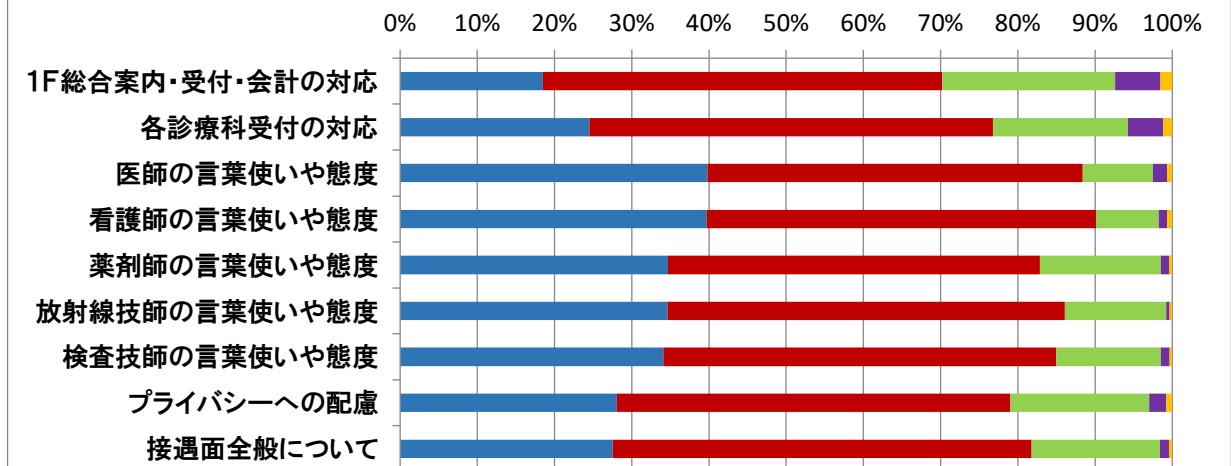
### □ 設問2~4. 凡例



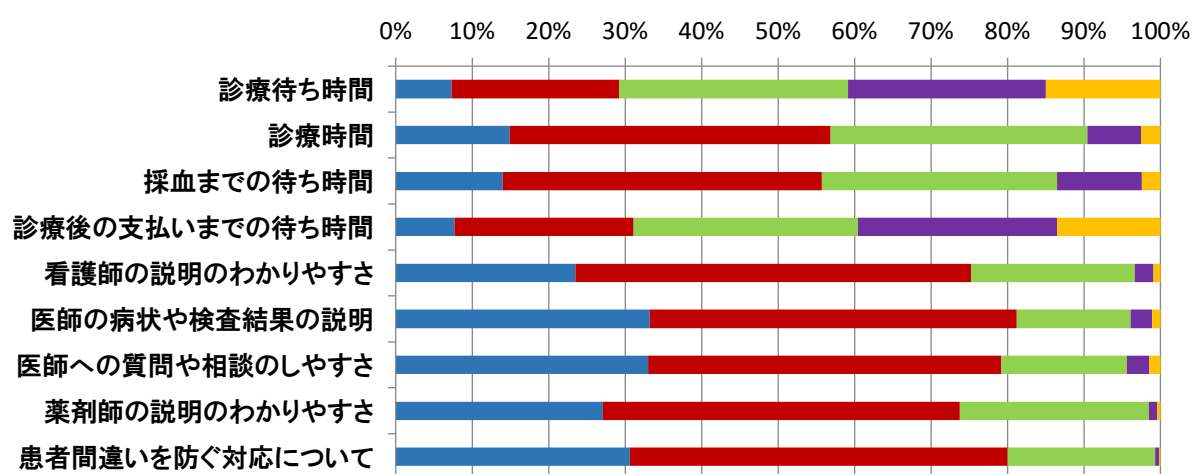
### 2. 病院内施設面



### 3. 接遇面

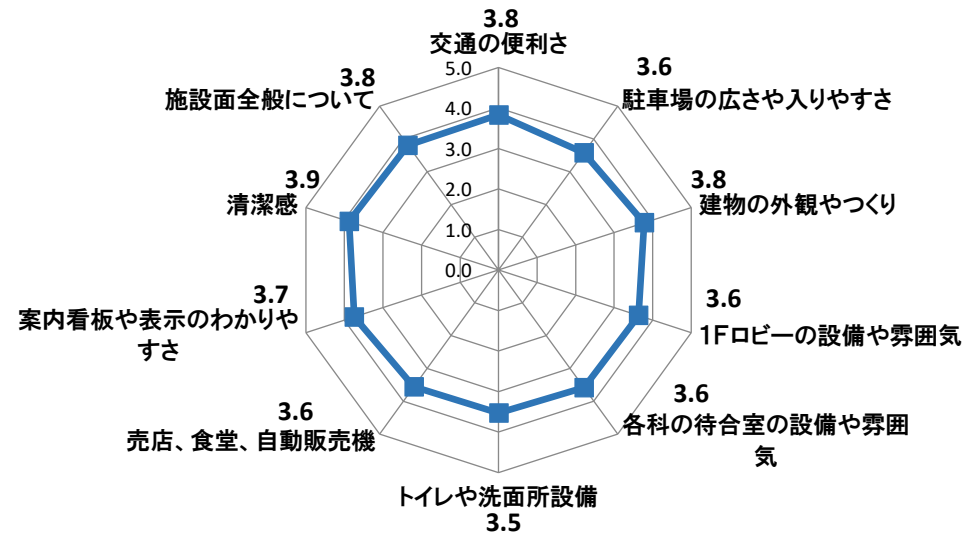


### 4. 診療サービス面

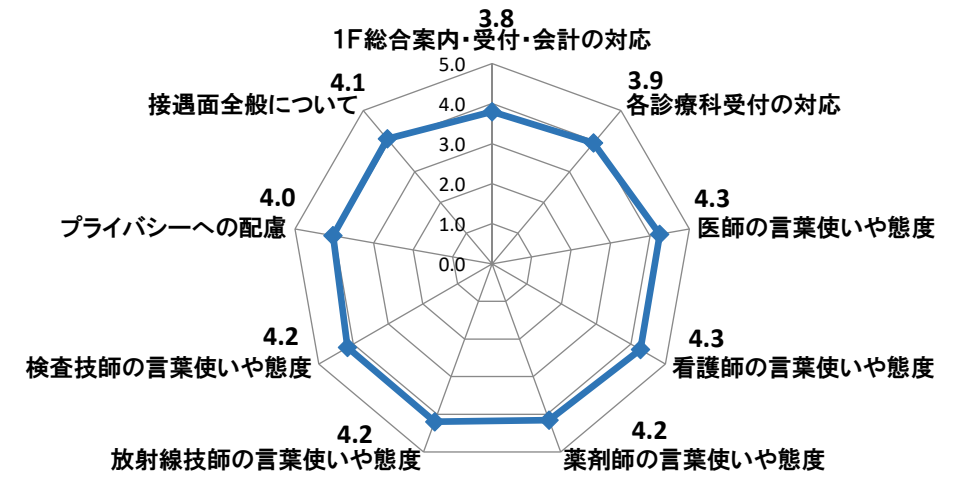




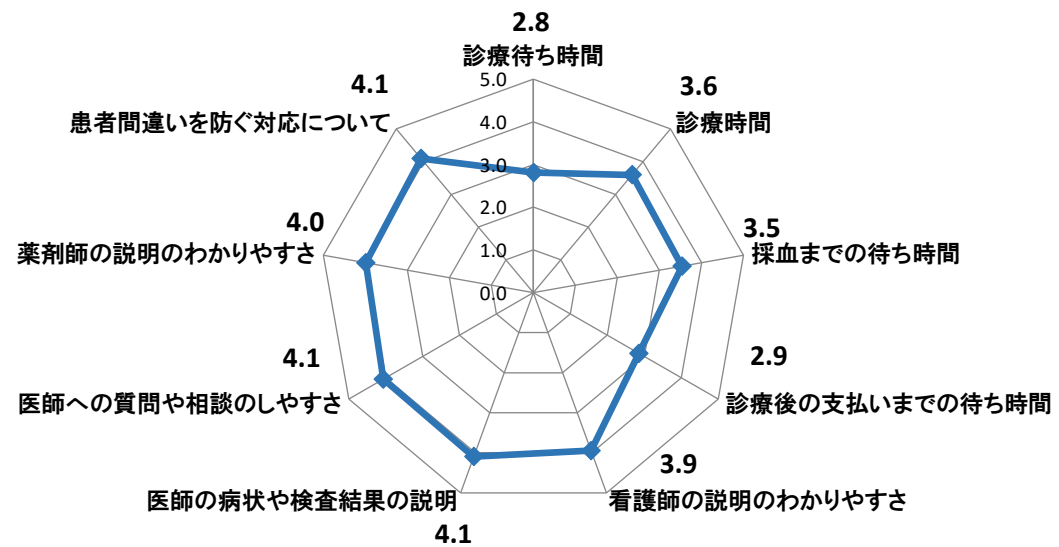
## 2. 病院内施設面



## 3. 接遇面



## 4. 診療サービス面

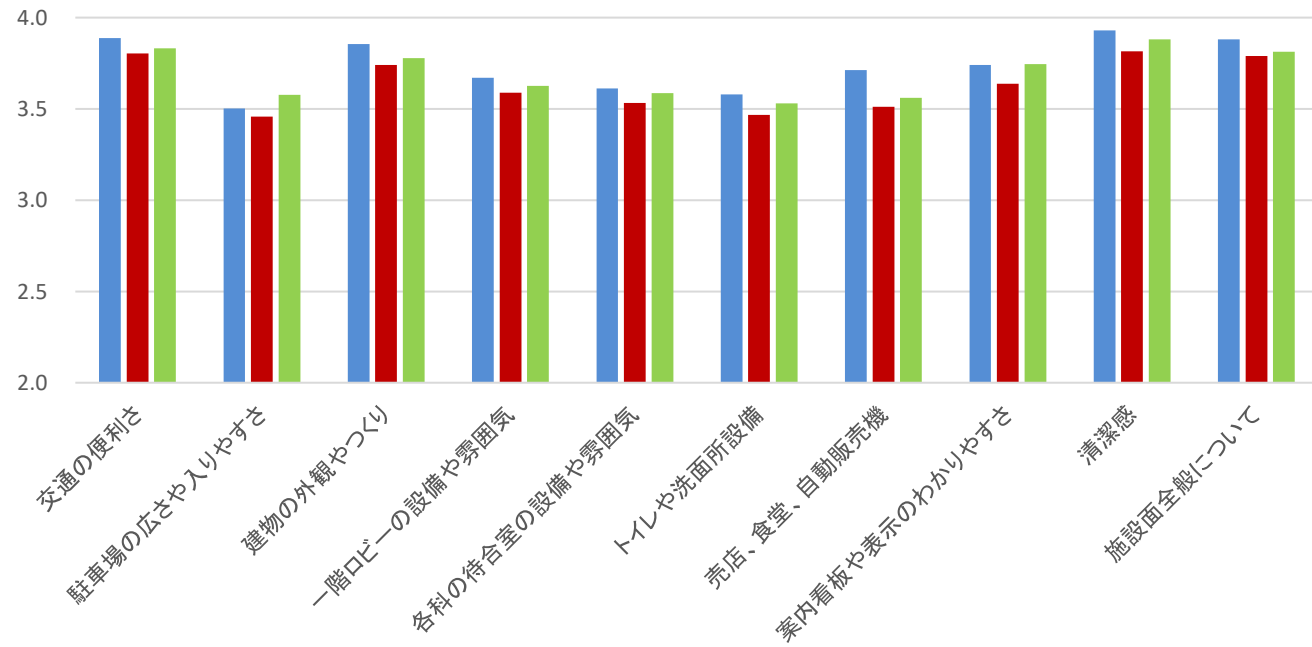




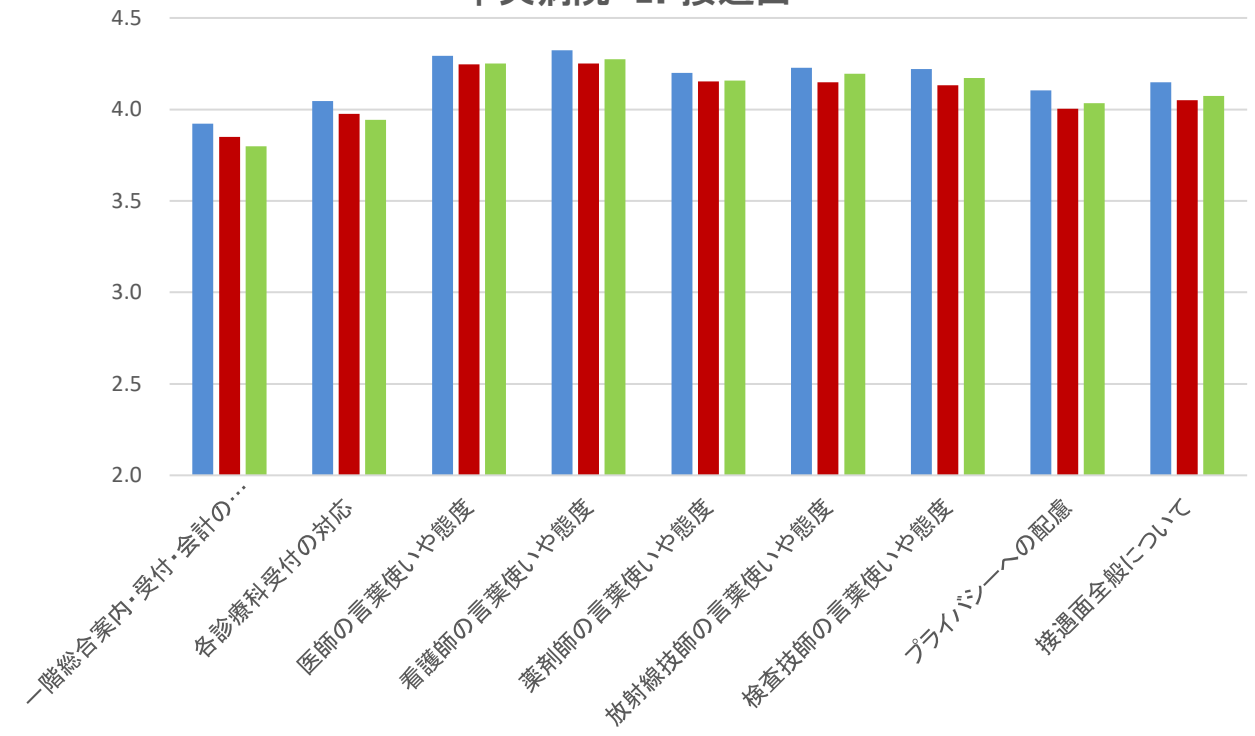
# 中央病院 3年比較

## 外来

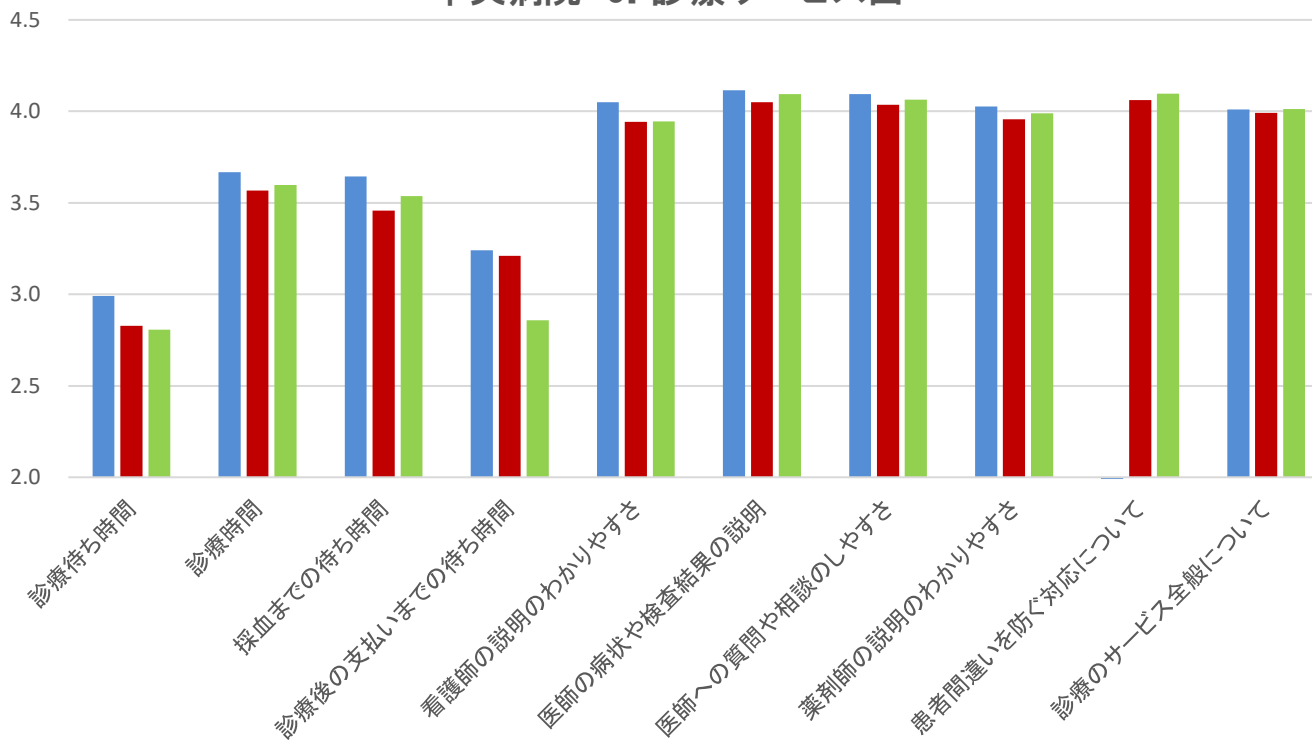
### 中央病院 1. 施設面



### 中央病院 2. 接遇面



### 中央病院 3. 診療サービス面



■ 令和3年度 ■ 令和4年度 ■ 令和5年度