

令和5年度 患者満足度調査集計結果（東病院－外来）

調査期間： R6.2.27、R6.2.28

回答件数： 1,202 件

外来

回収率： 40.8 % (回答件数/外来延患者数)

単位：人

1.回答者

回答者	(人)
1. 当病院的患者さん	1,082
2. 患者さんの家族	80
3. その他	0
未回答	26

性別	(人)
1. 男性	647
2. 女性	535
未回答	20

年齢	(人)
1. 10歳未満	2
2. 10歳代	4
3. 20歳代	3
4. 30歳代	23
5. 40歳代	104
6. 50歳代	182
7. 60歳代	299
8. 70歳代	434
9. 80歳代	134
10. 90歳以上	7
未回答	10

総合評価	(人)
0～10点	108
11～20点	270
21～30点	236
31～40点	85
41～50点	41
51～60点	9
61～70点	1
71～80点	1
81～90点	0
91～100点	2
未回答	451

平均点	82.5
-----	------

診療科	(人)
1. 総合内科	6
2. 頭頸部外科	77
3. 頭頸部内科	58
4. 形成外科	11
5. 乳腺外科	109
6. 腫瘍内科	181
7. 呼吸器外科	58
8. 呼吸器内科	100
9. 食道外科	30
10. 胃外科	16
11. 大腸外科	99
12. 消化管内科	181
13. 消化管内視鏡科	44
14. 肝胆膵内科	35
15. 肝胆膵外科	91
16. 泌尿器・後腹膜腫瘍	112
17. 婦人科	43
18. 骨軟部腫瘍科	1
19. リハビリテーション科	1
20. 血液腫瘍科	49
21. 小児腫瘍科	0
22. 歯科	17
23. 緩和腫瘍科	4
24. 精神腫瘍科	16
25. 放射線診断科	10
26. 放射線治療科	67
27. 病理・臨床検査科	0
28. 先端医療科	0
29. 脳神経外科	1
30. 糖尿病腫瘍科	9
31. 神経内科	1
32. 循環器内科	6
33. 皮膚科	9
34. 眼科	1
未回答	0

※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	888
2. 病院の評判が良いから	165
3. 医療水準が高い	353
4. 近くに専門病院が無い	62
5. 施設・設備が良い	109
6. 以前から通院中	109
7. その他	45
未回答	888

※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	1,092	3.5	130	480	340	93	49	12	130
駐車場の広さや入りやすさ	983	2.9	47	270	312	233	121	97	47
建物の外観やつくり	1,052	3.6	79	536	386	40	11	19	79
1階ロビーの設備や雰囲気	1,093	3.7	103	621	305	59	5	7	103
各科の待合室の設備や雰囲気	1,092	3.6	91	586	325	84	6	3	91
トイレや洗面所設備	1,101	3.7	122	625	265	82	7	5	122
売店、食堂、自動販売機	1,085	3.5	90	539	322	113	21	17	90
案内看板や表示のわかりやすさ	1,098	3.5	87	515	401	80	15	4	87
清潔感	1,096	3.8	139	669	244	40	4	4	139
施設面全般について	1,087	3.7	106	646	292	37	6	13	106

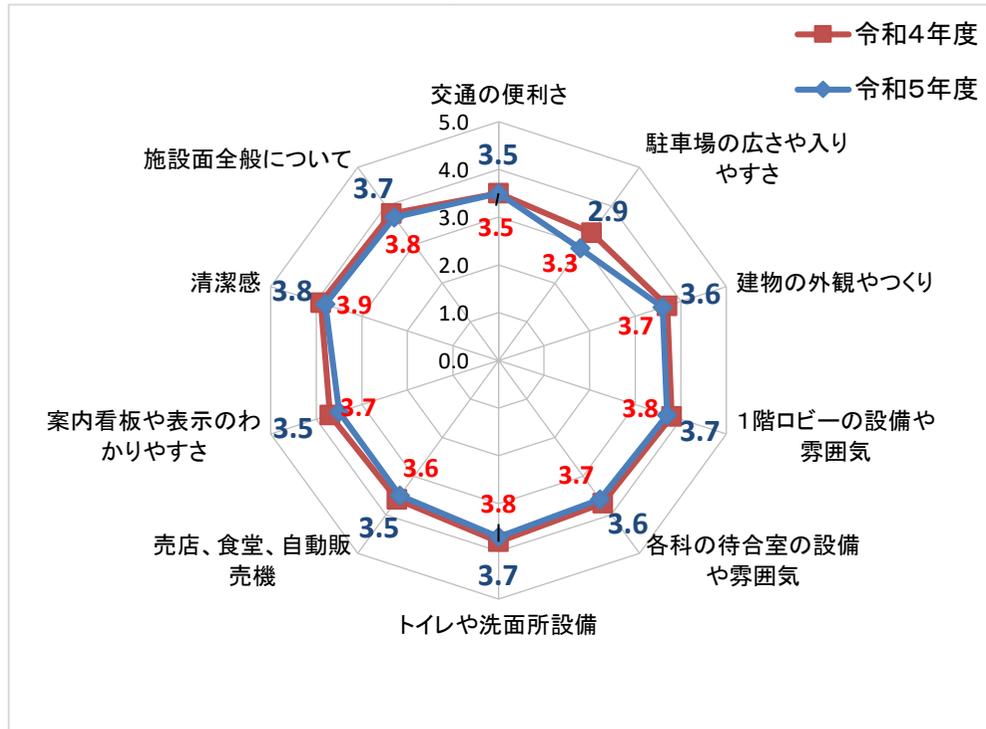
3.接遇面

	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	1,101	3.9	187	657	209	39	9	1	187
各診療科受付の対応	1,101	4.0	220	704	148	25	4	3	220
医師の言葉使いや態度	1,104	4.1	299	658	134	9	4	3	299
看護師の言葉使いや態度	1,100	4.2	318	660	110	11	1	4	318
薬剤師の言葉使いや態度	996	4.1	257	590	144	2	3	74	257
放射線技師の言葉使いや態度	968	4.1	223	614	127	3	1	82	223
検査技師の言葉使いや態度	1,031	4.1	232	650	142	6	1	46	232
プライバシーへの配慮	1,075	3.9	201	611	234	21	8	20	201
接遇面全般について	1,063	4.0	198	665	187	11	2	16	198

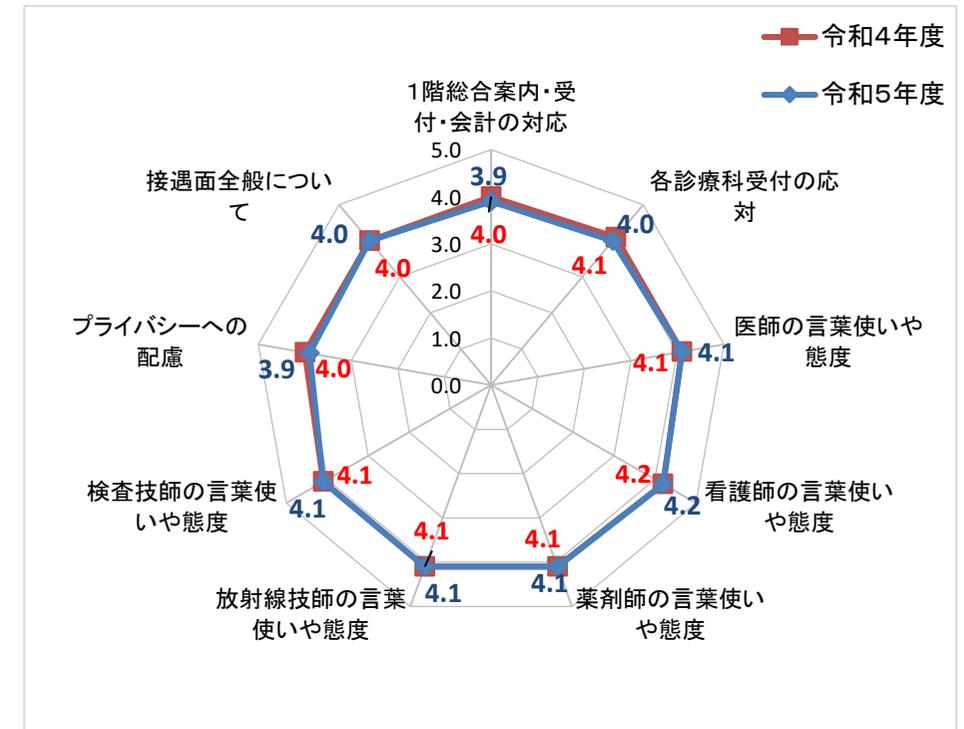
4.診療サービス面

	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	1,094	2.9	47	250	423	245	129	4	47
診療時間	1,091	3.5	81	500	392	91	27	5	81
採血までの待ち時間	1,073	3.2	72	353	418	164	66	16	72
診療後の支払いまでの待ち時間	1,077	3.6	114	488	370	89	16	5	114
看護師の説明のわかりやすさ	1,068	3.9	166	657	228	14	3	18	166
医師の病状や検査結果の説明	1,084	3.9	235	600	193	45	11	6	235
医師への質問や相談のしやすさ	1,080	3.9	224	556	238	50	12	8	224
薬剤師の説明のわかりやすさ	952	3.9	169	525	237	16	5	103	169
患者間違いを防ぐ対応について	1,079	4.0	243	606	212	14	4	10	243
診療のサービス全般について	1,080	3.9	170	672	224	11	3	6	170

## 2. 施設面

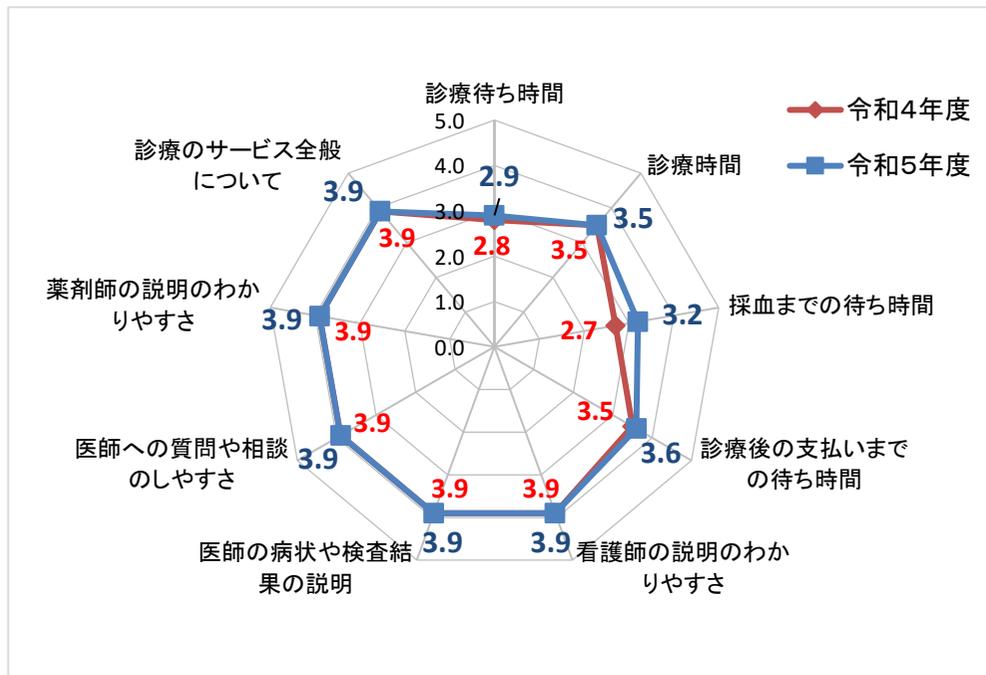


## 3. 接遇面



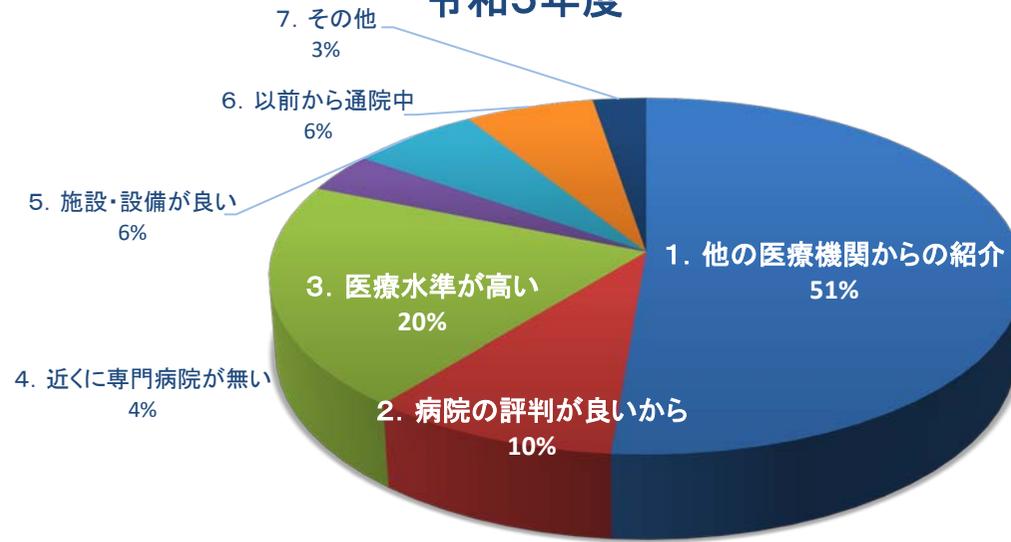
外来

## 4. 診療サービス面

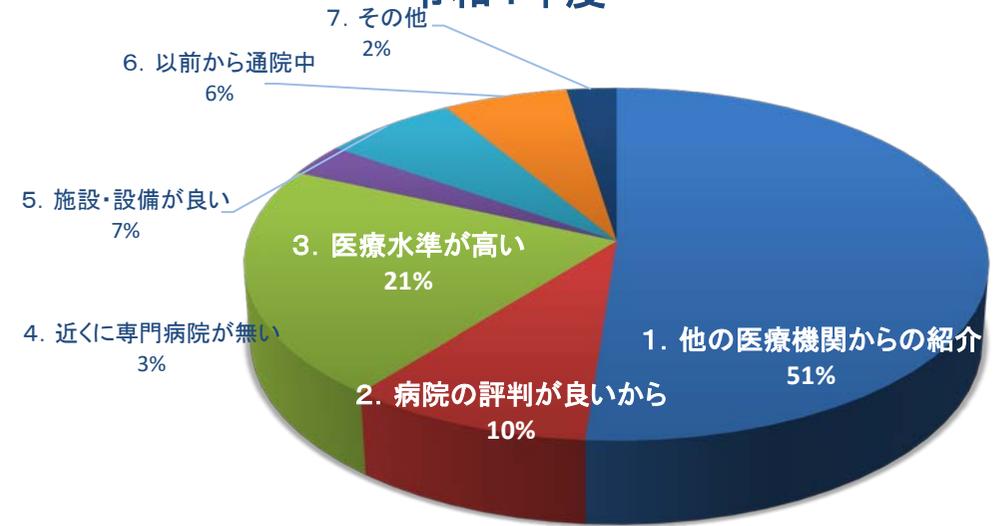


5. 三院を選抜した理由

令和5年度

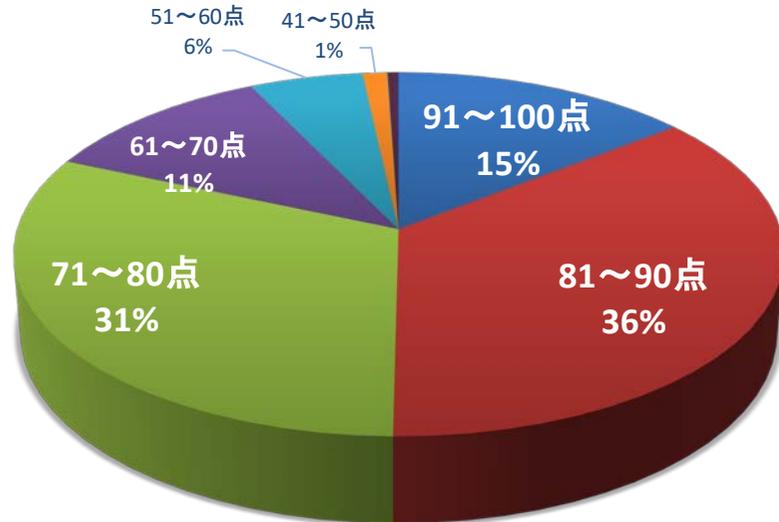


令和4年度

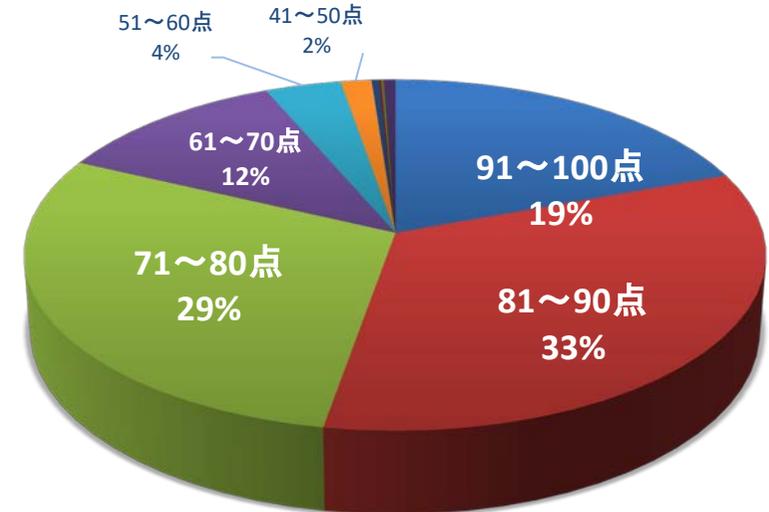


6. 総合評価

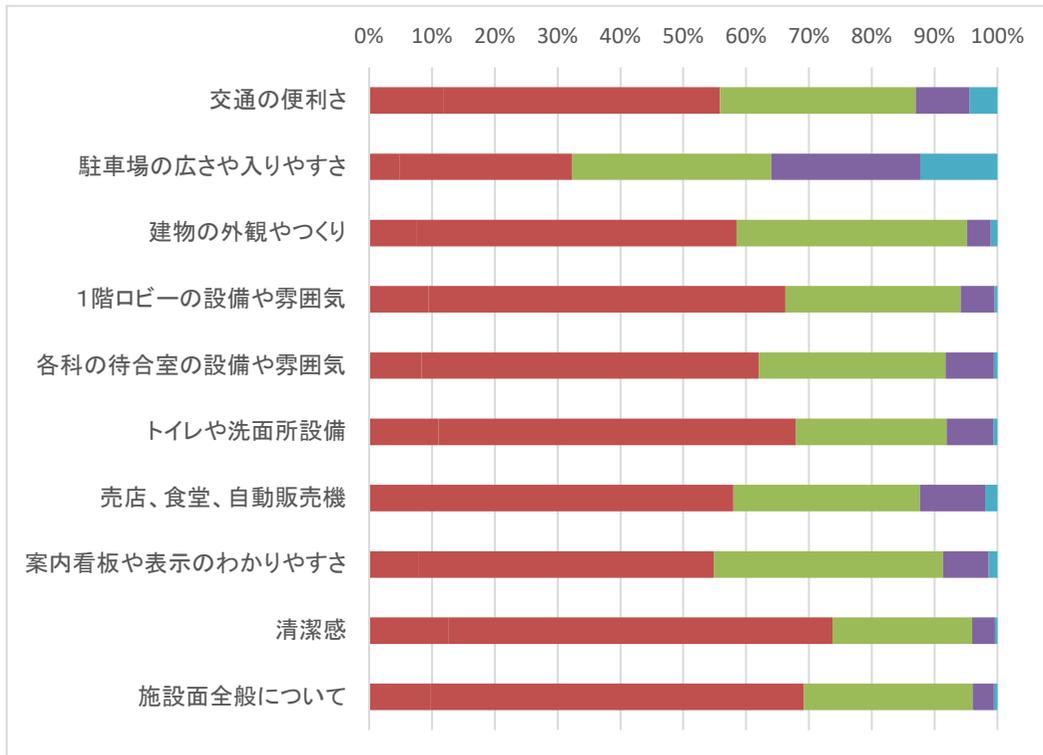
令和5年度



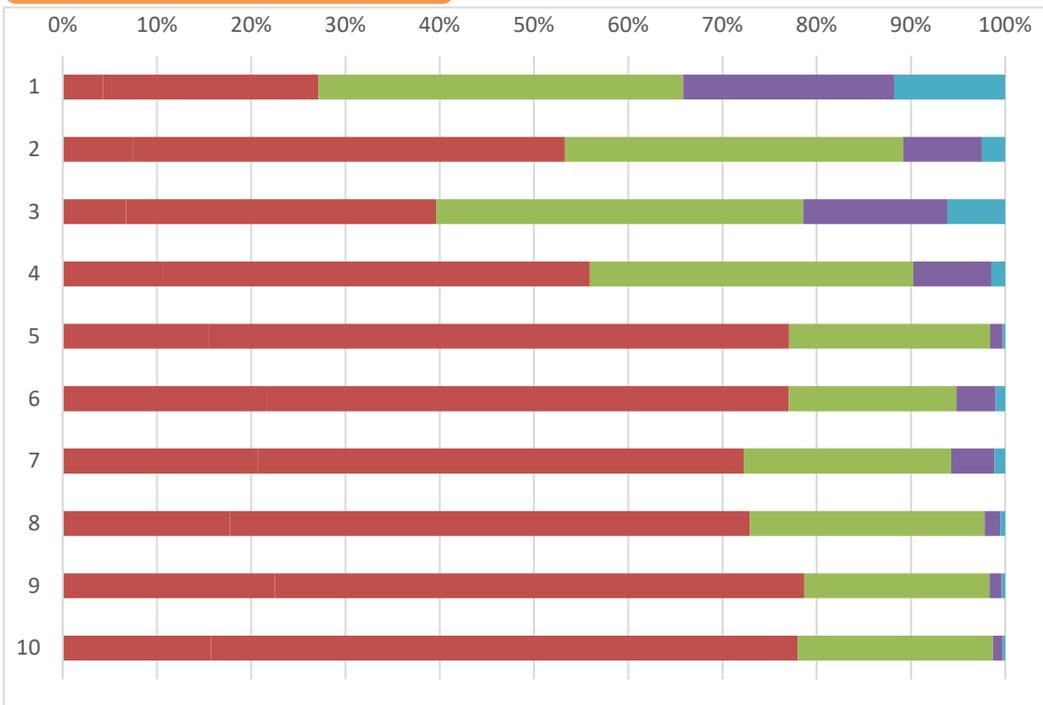
令和4年度



## 2. 施設面

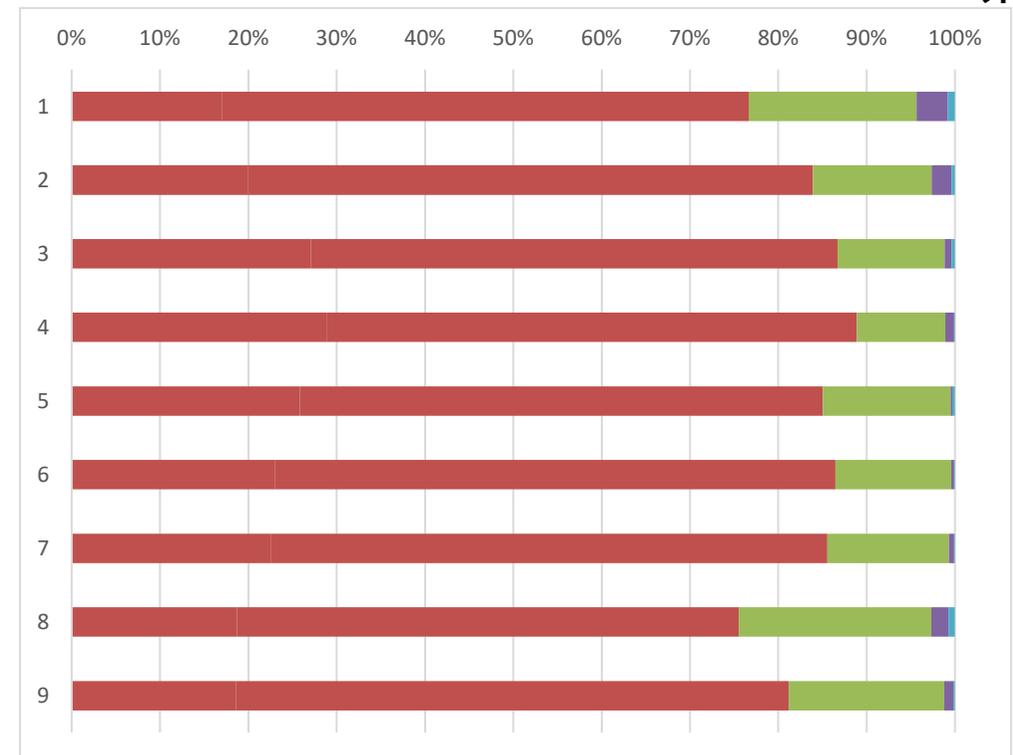


## 4. 診療サービス面



## 3. 接遇面

外来



- 非常に満足
- 満足
- どちらとも言えない
- やや不満
- 不満