

令和6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6年10月28日(月)～11月1日(金)

外来 … 中央病院 令和6年10月28日(月)、11月1日(金)

II 回収件数

中央病院

入院 … 150件

外来 … 1,517件

III アンケート集計結果

別紙のとおり

令和7年1月22日 医事管理課

1. 回答者

回答者	(人)
1. 当病院的患者さん	140
2. 患者さんの家族	7
3. その他（	1
未回答	2

性別	(人)
1. 男	64
2. 女	84
未回答	2

年齢	(人)
1. 10歳未満	2
2. 10歳代	5
3. 20歳代	5
4. 30歳代	9
5. 40歳代	17
6. 50歳代	29
7. 60歳代	37
8. 70歳代	35
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	1
21～30点	0
31～40点	1
41～50点	1
51～60点	4
61～70点	4
71～80点	19
81～90点	42
91～100点	46
未回答	32
平均点	87.4

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

※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	92
2. 病院の評判が良いから	19
3. 医療水準が高い	51
4. 近くに専門病院が無い	11
5. 施設・設備が良い	15
6. 以前から通院中	33
7. その他（ ）	13
未回答	1

※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	139	3.9	27	77	28	6	1	0	11
医療機器等の設備	133	4.3	55	61	17	0	0	4	13
トイレ、洗面、給湯等の設備	137	3.7	26	65	30	14	2	2	11
売店、食堂、自動販売機	138	3.7	21	65	38	12	2	2	10
整理整頓や清掃状態	139	4.0	36	77	18	6	2	1	10
病院内の施設面全般について	138	3.9	29	80	22	6	1	2	10

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）	141	4.0	43	67	22	7	2	0	9
ベット、寝具、ベット周り設備	142	3.9	31	73	28	9	1	0	8
冷暖房や照明	140	3.7	22	71	27	18	2	0	10
食事の内容	139	3.5	21	56	36	22	4	2	9
食事時間や起床～消灯時間	140	3.8	21	80	30	9	0	0	10
病室環境面全般について	141	4.0	29	79	30	3	0	0	9

4. 接遇面

単位：人

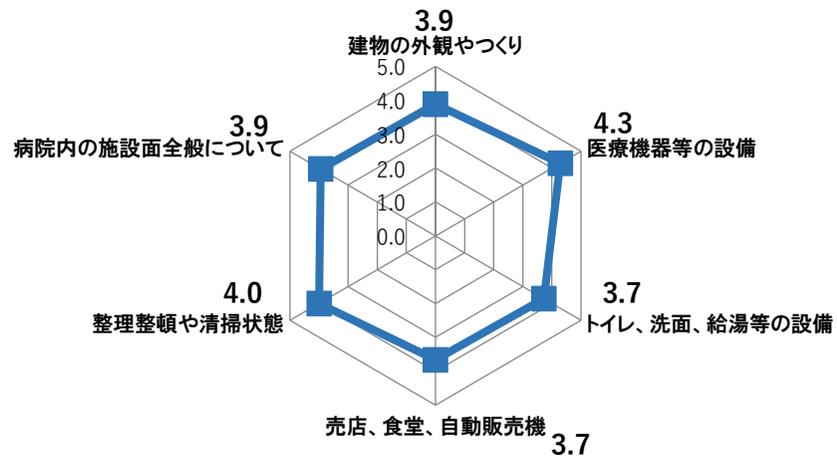
	有効 回答数	ポイント	非常に 満足	満足	どちらとも 言えない	やや不満	不満	わからない 該当しない	未回答
事務職員の言葉使いや態度	140	4.3	59	68	10	3	0	2	8
医師の言葉使いや態度	141	4.4	72	56	12	0	1	0	9
看護師の言葉使いや態度	142	4.4	72	58	10	1	1	0	8
薬剤師の言葉使いや態度	131	4.4	60	57	14	0	0	4	15
放射線技師の言葉使いや態度	111	4.3	42	55	14	0	0	20	19
検査技師の言葉使いや態度	128	4.3	54	61	13	0	0	8	14
プライバシーへの配慮	138	4.1	41	69	26	1	1	2	10
接遇面全般について	136	4.1	42	75	17	1	1	1	13

5. 診療サービス面

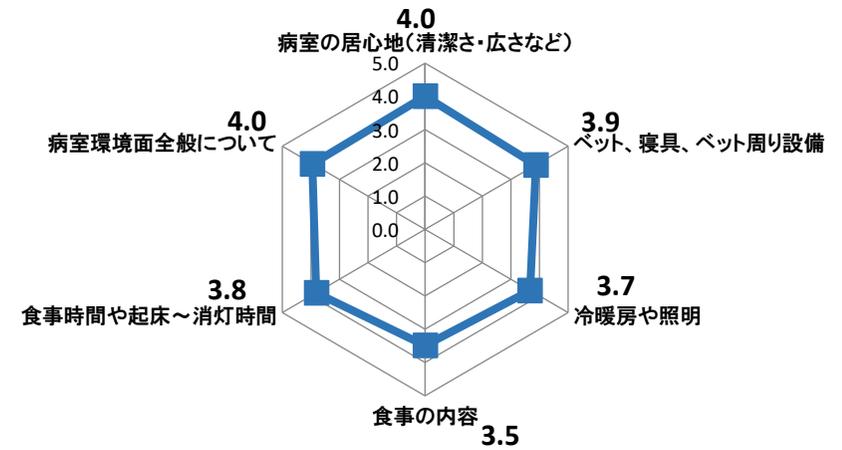
単位：人

	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	142	4.3	59	67	14	0	2	0	8
看護師の採血や介助の手際よさ	142	4.2	57	62	19	3	1	0	8
医師への質問や相談のしやすさ	141	4.3	66	60	10	4	1	0	9
医師の病状や検査結果の説明	139	4.3	64	60	12	2	1	1	10
医師の病状に対する処置の適切	136	4.3	63	59	10	3	1	3	11
薬剤師の説明のわかりやすさ	130	4.3	54	57	17	2	0	7	13
患者間違いを防ぐ対応について	139	4.3	67	52	14	3	3	2	9
診療のサービス全般について	137	4.3	52	70	14	0	1	1	12

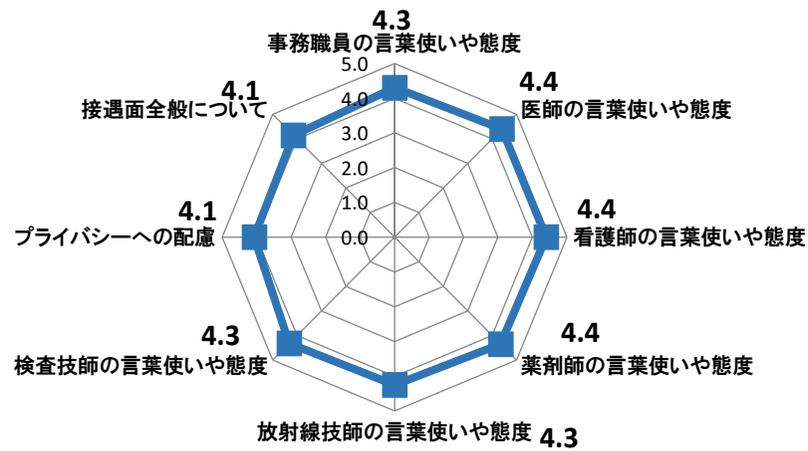
2. 病院内施設面



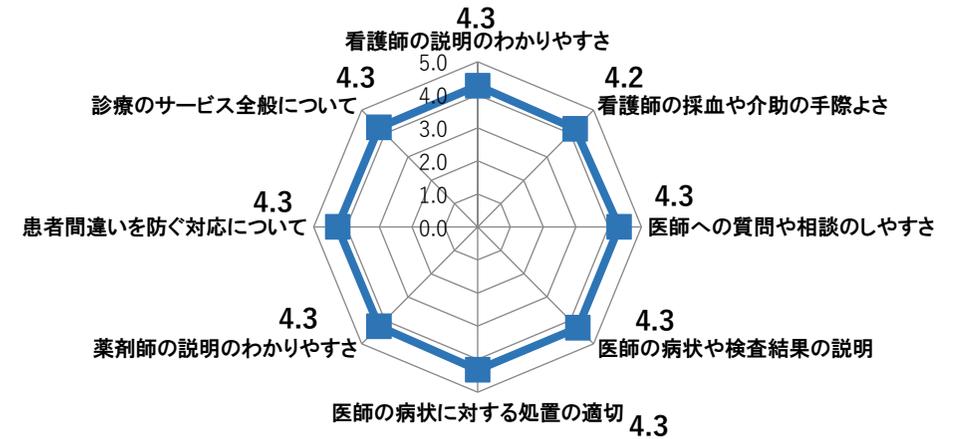
3. 病室環境面



4. 接遇面



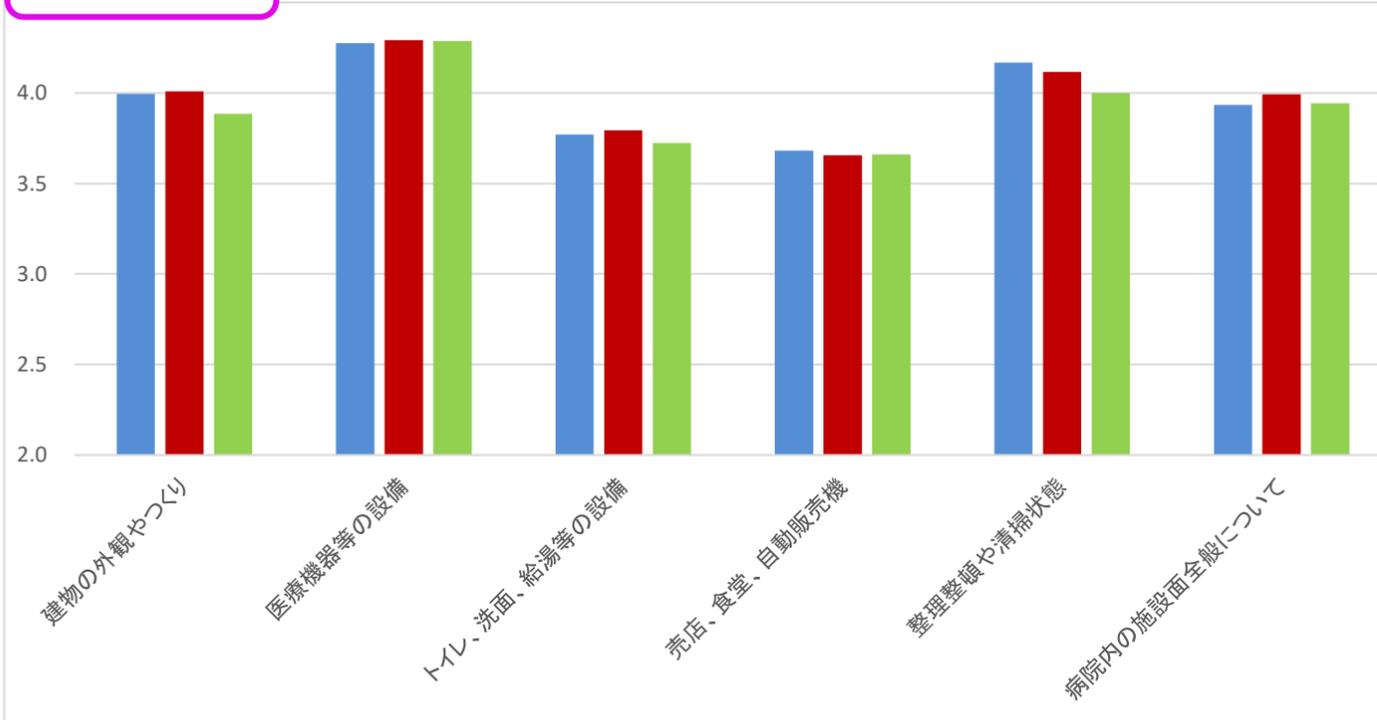
5. 診療サービス面



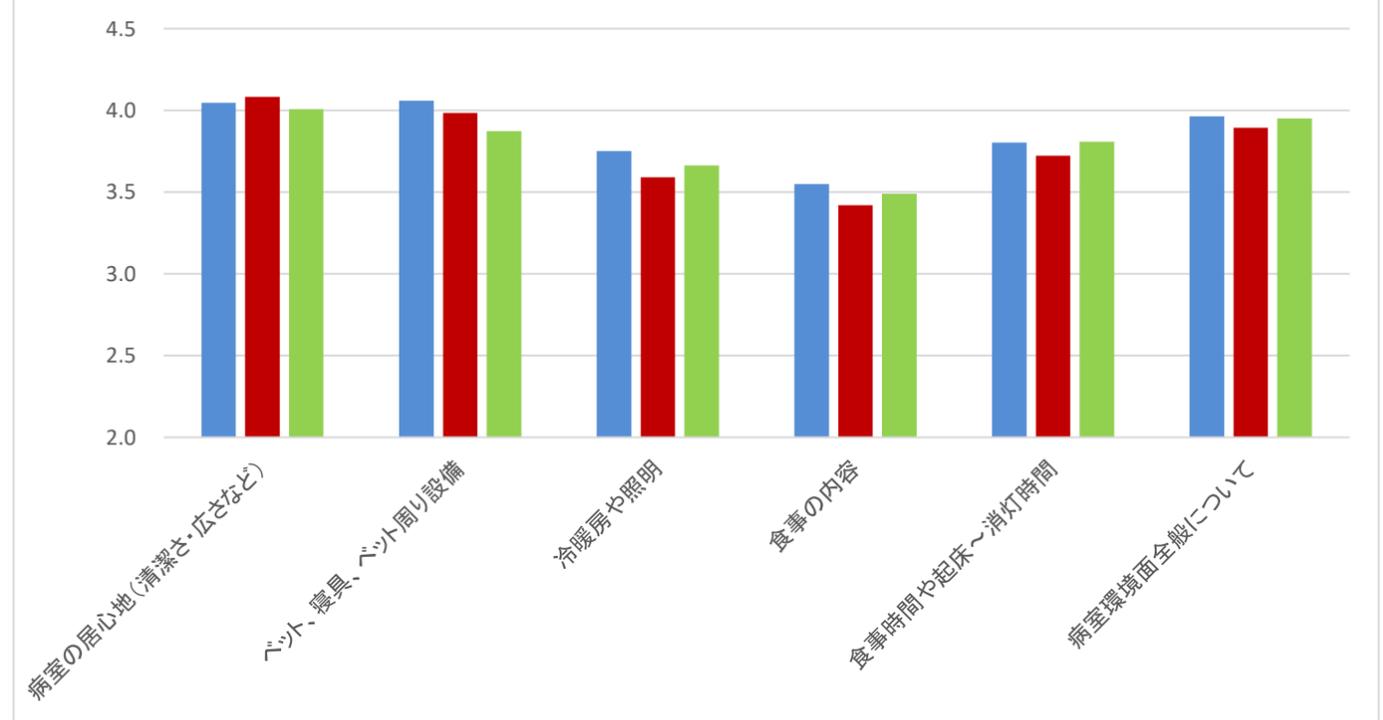
中央病院 3年比較

入院

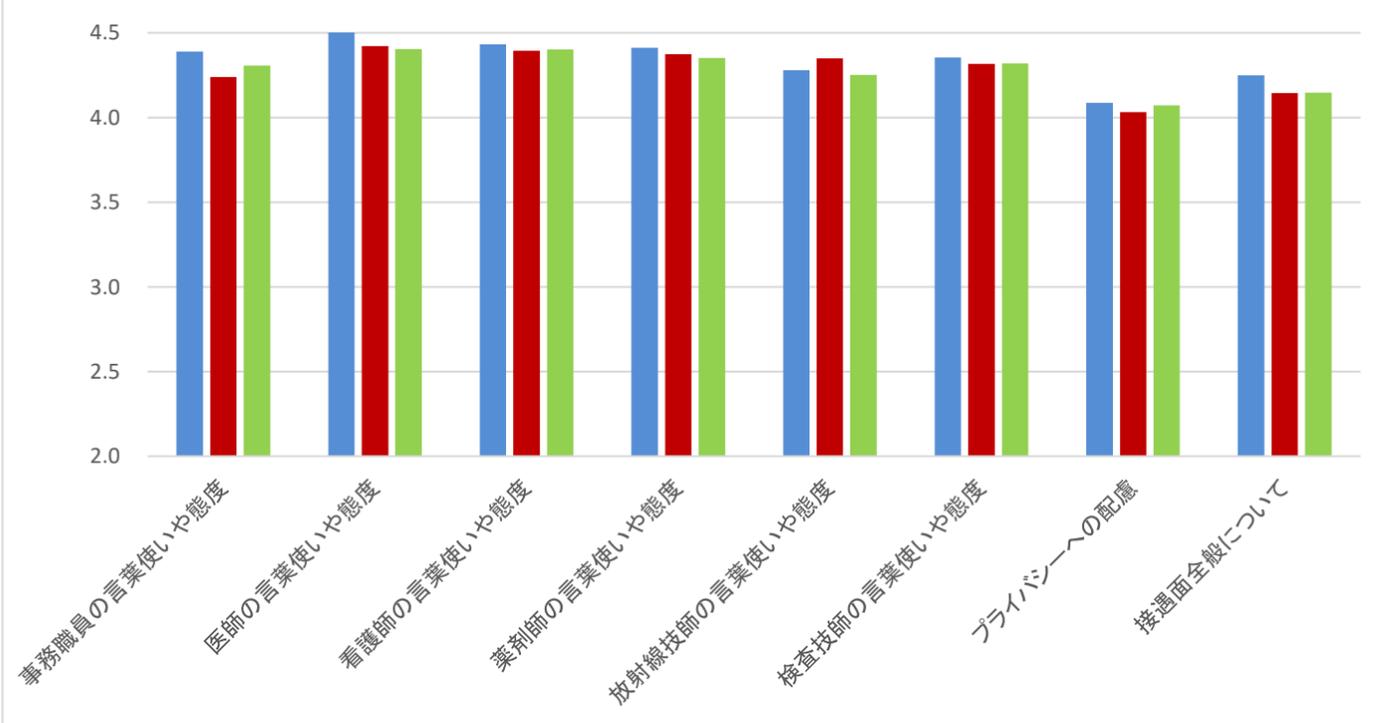
中央病院 1. 施設面



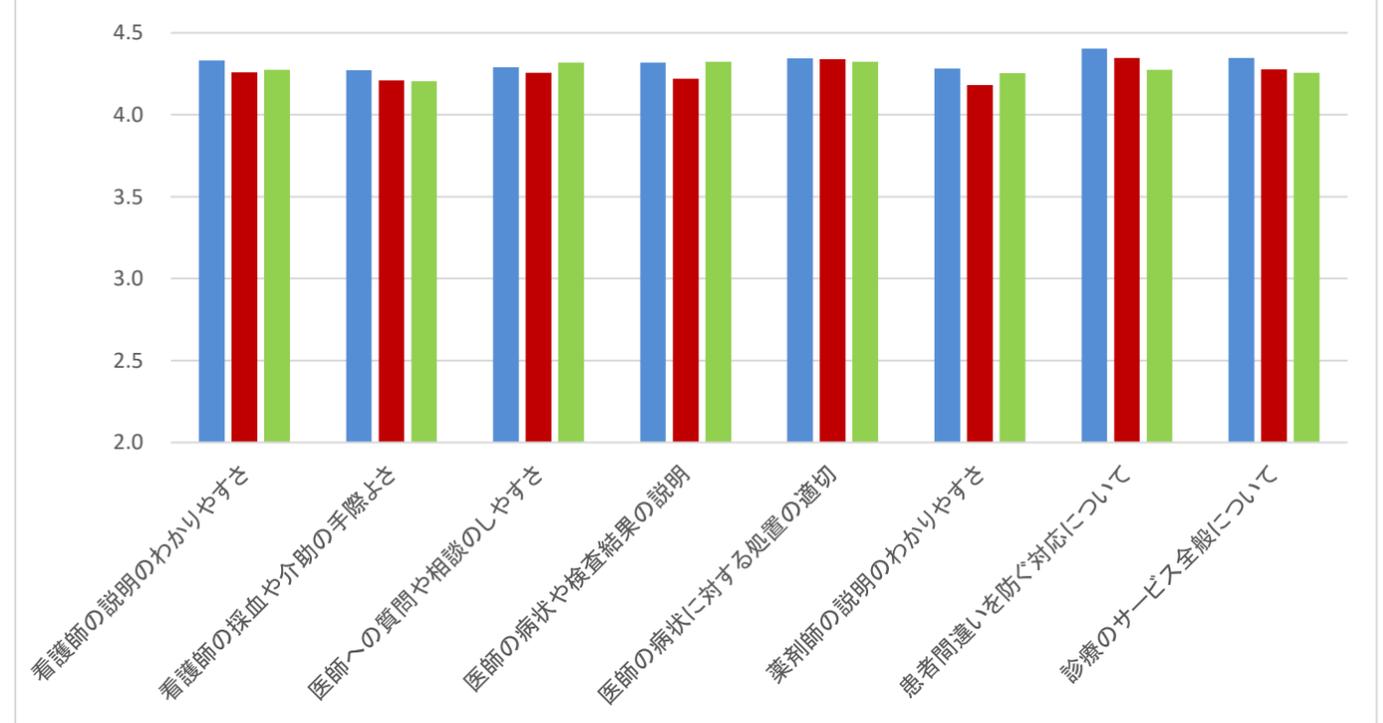
中央病院 2. 病院環境面



中央病院 3. 接遇面

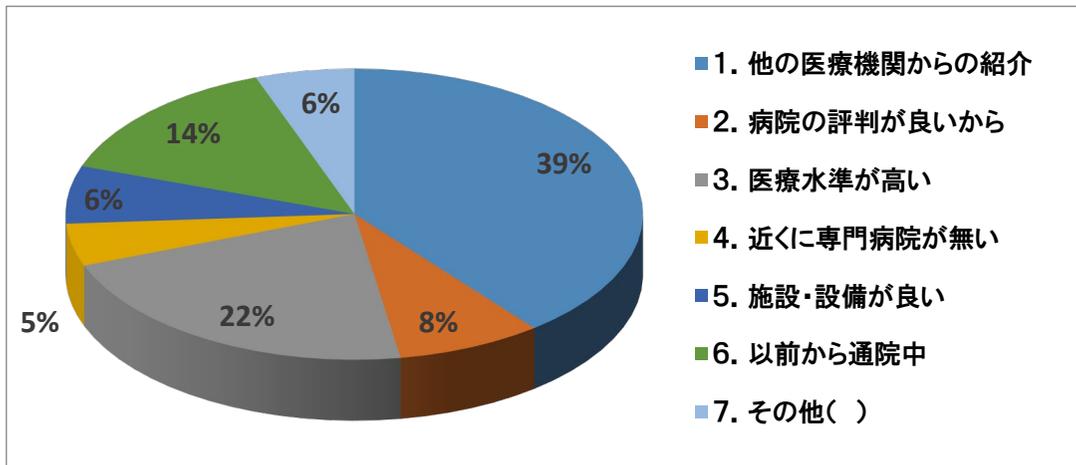


中央病院 4. 診療サービス面

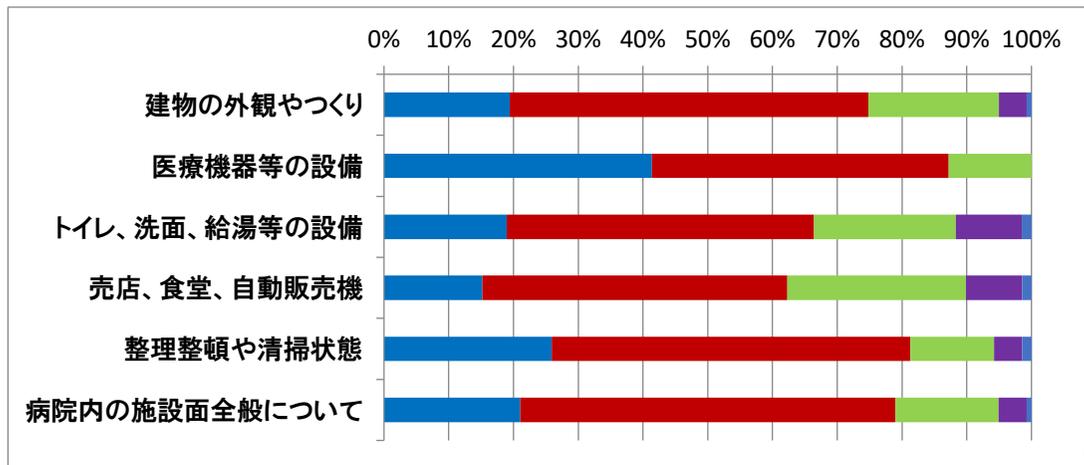


■ 令和4年度 ■ 令和5年度 ■ 令和6年度

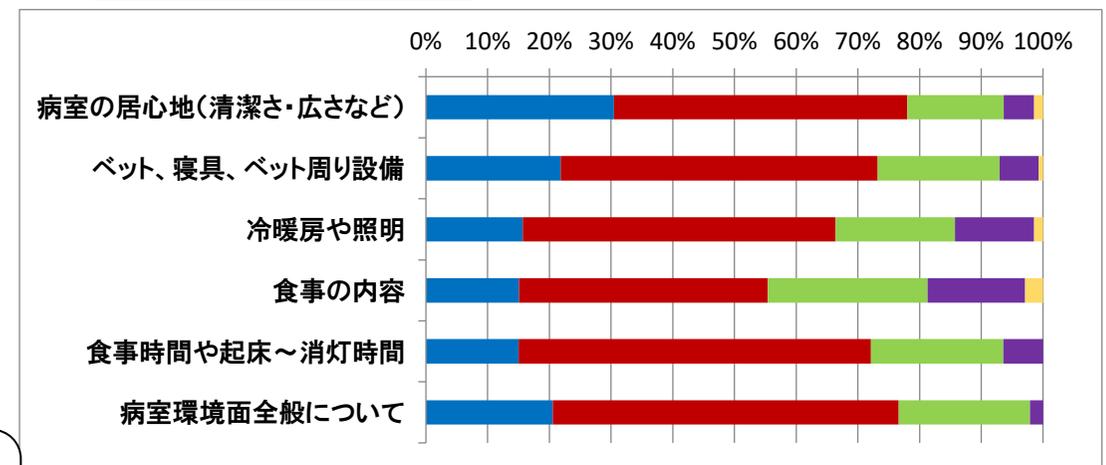
当院を選択した理由



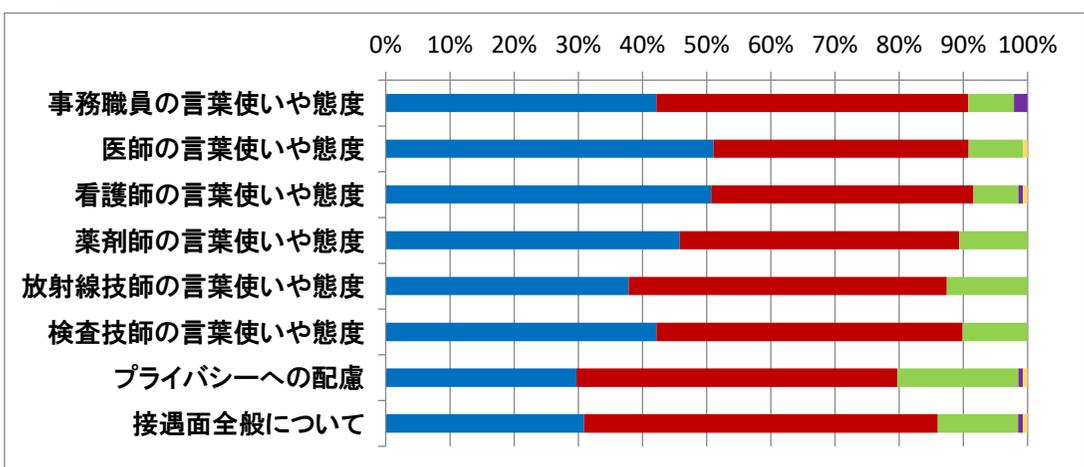
2. 病院内施設面



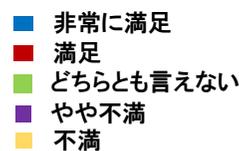
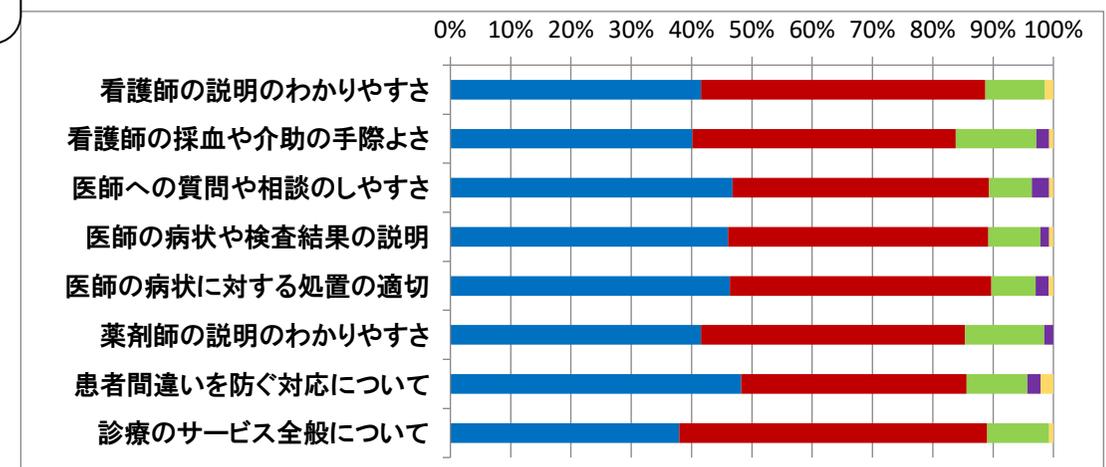
3. 病室環境面



4. 接遇面



5. 診療サービス面



令和6年度 患者満足度調査集計結果 (中央病院-外来)

調査日 令和6年10月28日, 11月1日
 外来患者数 2,860人
 回答者数 1,517人
 回答率 53.04%

1. 回答者

回答者	(人)
1. 当病院的患者さん	1,380
2. 患者さんの家族	92
3. その他	4
未回答	41

性別	(人)
1. 男	693
2. 女	814
未回答	10

年齢	(人)
1. 10歳未満	6
2. 10歳代	6
3. 20歳代	16
4. 30歳代	66
5. 40歳代	177
6. 50歳代	344
7. 60歳代	378
8. 70歳代	396
9. 80歳代	112
10. 90歳以上	6
未回答	10

総合評価	(人)
1~10点	3
11~20点	2
21~30点	1
31~40点	4
41~50点	22
51~60点	37
61~70点	165
71~80点	315
81~90点	416
91~100点	215
未回答	337
平均点	82.91

診療科	(人)
1. 脳脊髄腫瘍科	51
2. 眼腫瘍科	17
3. 頭頸部外科	119
4. 頭頸部・食道内科	75
5. 形成外科	29
6. 乳腺外科	178
7. 腫瘍内科	224
8. 呼吸器外科	100
9. 呼吸器内科	118
10. 食道外科	26
11. 胃外科	39
12. 大腸外科	87
13. 消化管内科	83
14. 消化管内視鏡科	55
15. 呼吸器内視鏡科	8
16. 肝胆膵外科	60
17. 肝胆膵内科	89
18. 泌尿器・後腹膜腫瘍科	95
19. 婦人腫瘍科	66
20. 骨軟部腫瘍・リハビリテーション科	51
21. 皮膚腫瘍科	86
22. 血液腫瘍科	68
23. 造血幹細胞移植科	17
24. 小児腫瘍科	5
25. 小児腫瘍外科	2
26. 総合内科	4
27. 歯科	20
28. 麻酔・集中治療科	2
29. 緩和医療科	9
30. 精神腫瘍科	8
31. 放射線診断科	11
32. 放射線治療科	73
33. 先端医療科	15
未回答	5

※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	992
2. 病院の評判が良いから	223
3. 医療水準が高い	522
4. 近くに専門病院が無い	61
5. 施設・設備が良い	141
6. 以前から通院中	183
7. その他	101
未回答	1

※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	1,362	3.8	254	705	290	87	26	32	123
駐車場の広さや入りやすさ	769	3.6	112	306	266	72	13	572	176
建物の外観やつくり	1,317	3.8	189	676	399	41	12	55	145
1Fロビーの設備や雰囲気	1,381	3.6	157	629	446	129	20	14	122
各科の待合室の設備や雰囲気	1,372	3.6	151	614	480	109	18	20	125
トイレや洗面所設備	1,386	3.5	162	584	423	162	55	15	115
売店、食堂、自動販売機	1,354	3.6	161	635	400	128	30	40	123
案内看板や表示のわかりやすさ	1,372	3.7	178	686	426	70	12	23	122
清潔感	1,383	3.8	225	738	356	60	4	15	119
施設面全般について	1,365	3.8	186	754	367	47	11	28	124

3. 接遇面

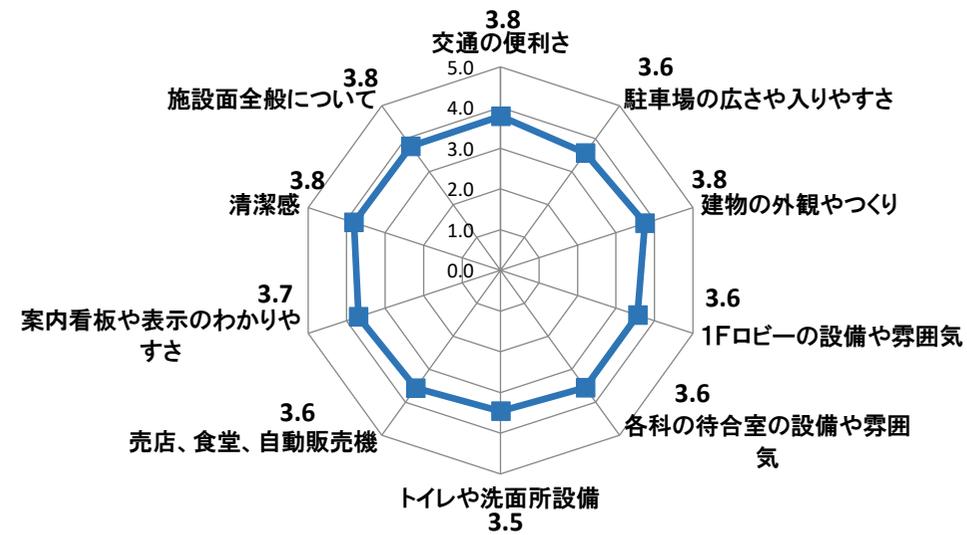
	有効回答数	ポイント	非常に満足	満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	わからない評価しない	未回答
1F総合案内・受付・会計の対応	1,377	3.7	235	703	293	111	35	19	121
各診療科受付の対応	1,382	3.9	293	780	259	42	8	14	121
医師の言葉使いや態度	1,381	4.2	515	691	144	26	5	17	119
看護師の言葉使いや態度	1,371	4.2	486	710	155	16	4	24	122
薬剤師の言葉使いや態度	1,096	4.1	325	582	177	11	1	264	156
放射線技師の言葉使いや態度	1,180	4.1	363	638	171	6	2	184	153
検査技師の言葉使いや態度	1,277	4.1	373	706	186	10	2	97	143
プライバシーへの配慮	1,332	4.0	318	692	288	27	7	56	129
接遇面全般について	1,337	4.0	309	757	244	22	5	41	139

4. 診療サービス面

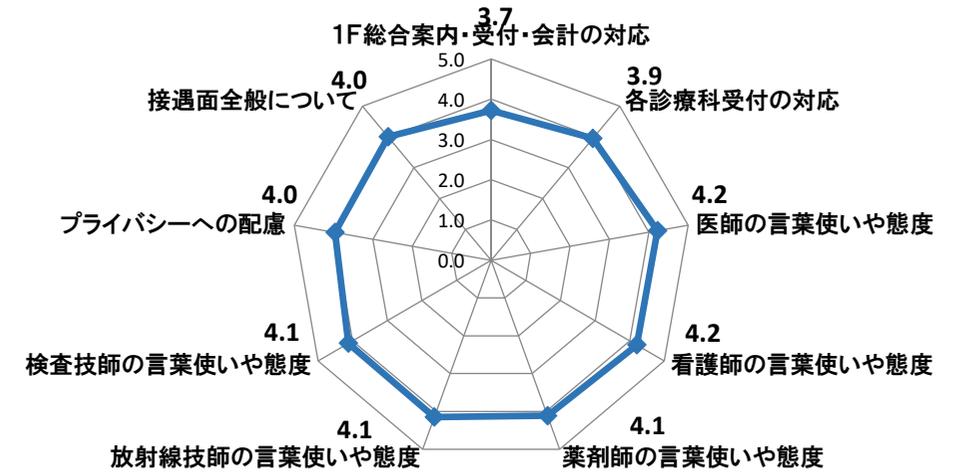
	有効回答数	ポイント	非常に満足	満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	わからない評価しない	未回答
診療待ち時間	1,382	2.8	74	299	442	348	219	18	117
診療時間	1,373	3.6	173	603	490	79	28	20	123
採血までの待ち時間	1,320	3.4	145	504	483	146	42	67	128
診療後の支払いまでの待ち時間	1,364	2.9	89	340	418	355	162	23	129
看護師の説明のわかりやすさ	1,315	3.9	277	703	307	24	4	70	131
医師の病状や検査結果の説明	1,364	4.1	410	682	227	35	10	26	127
医師への質問や相談のしやすさ	1,368	4.0	415	642	241	58	12	22	126
薬剤師の説明のわかりやすさ	1,027	3.9	233	512	266	15	1	326	164
患者間違いを防ぐ対応について	1,354	4.0	384	689	236	34	11	34	128
診療のサービス全般について	1,359	4.0	282	775	267	30	5	29	129

単位 人

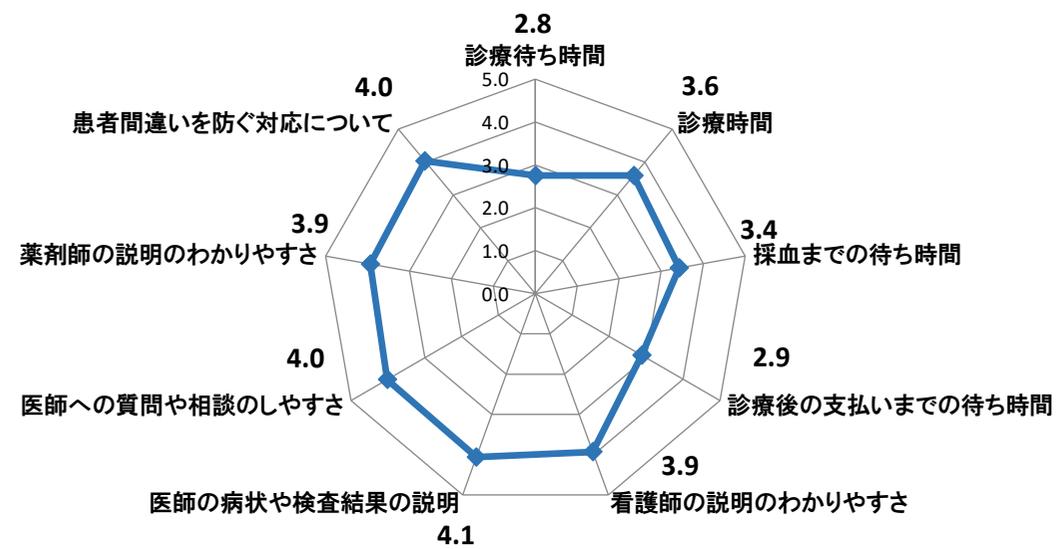
2. 病院内施設面



3. 接遇面



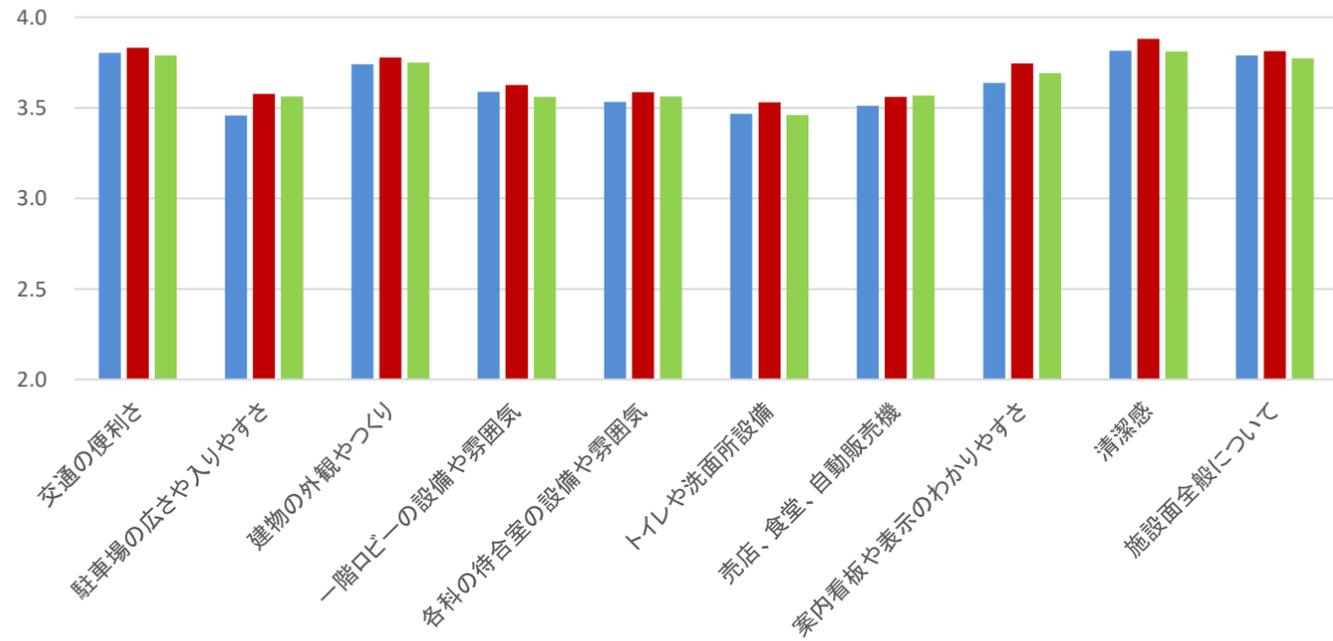
4. 診療サービス面



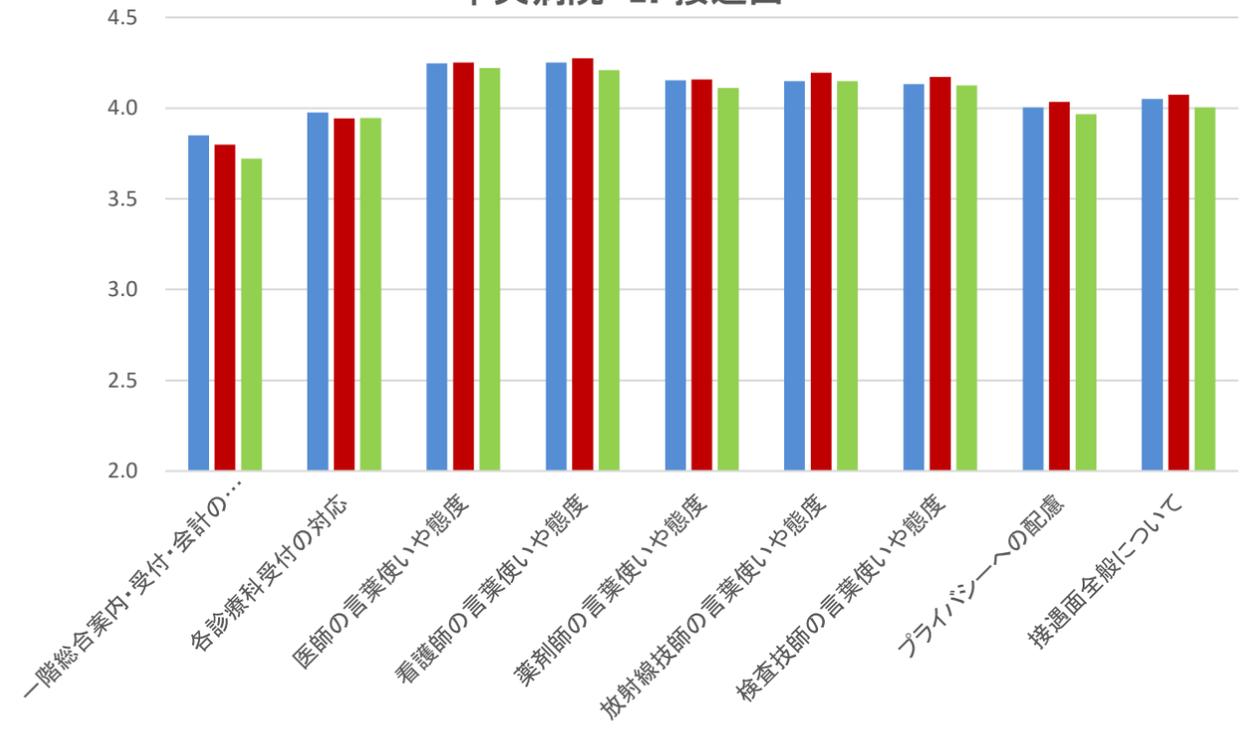
中央病院 3年比較

外来

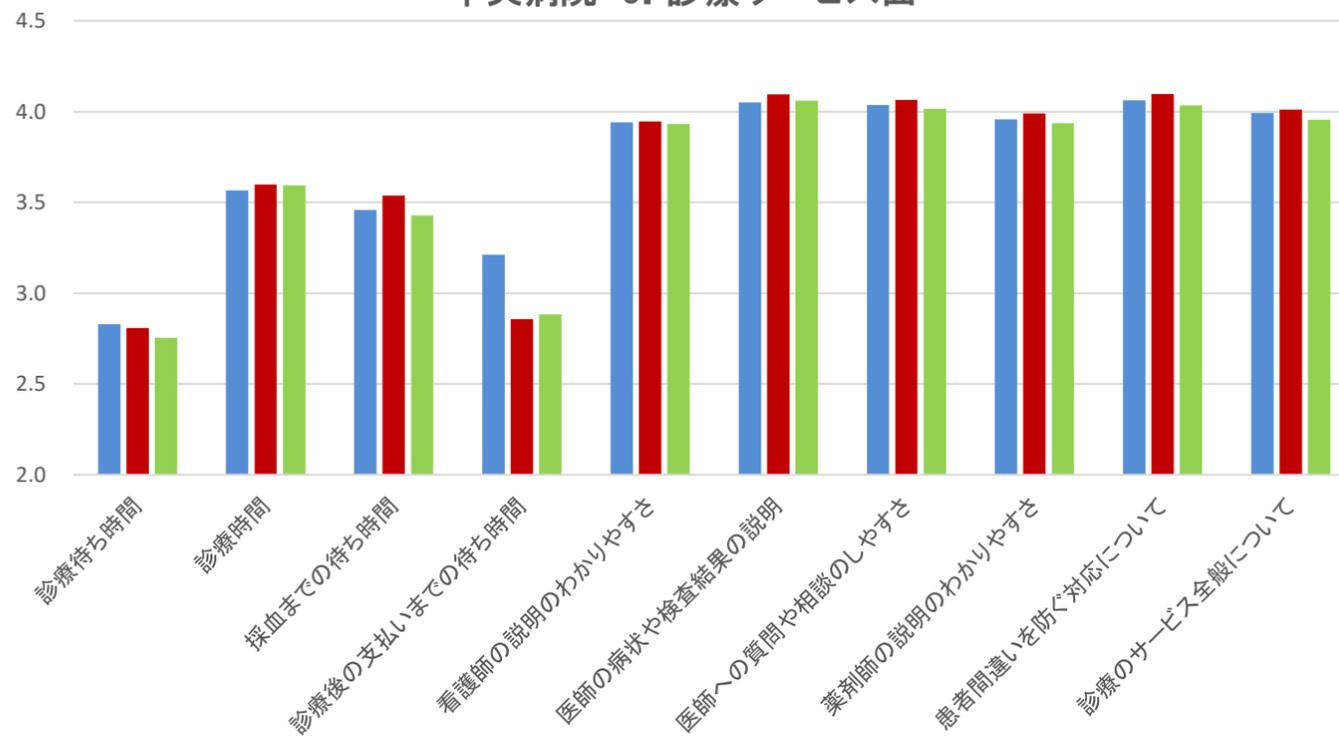
中央病院 1. 施設面



中央病院 2. 接遇面

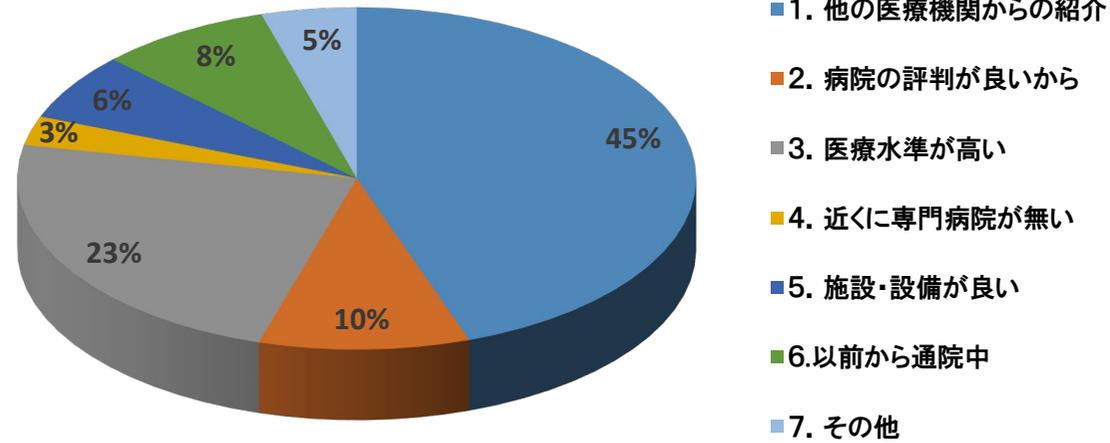


中央病院 3. 診療サービス面

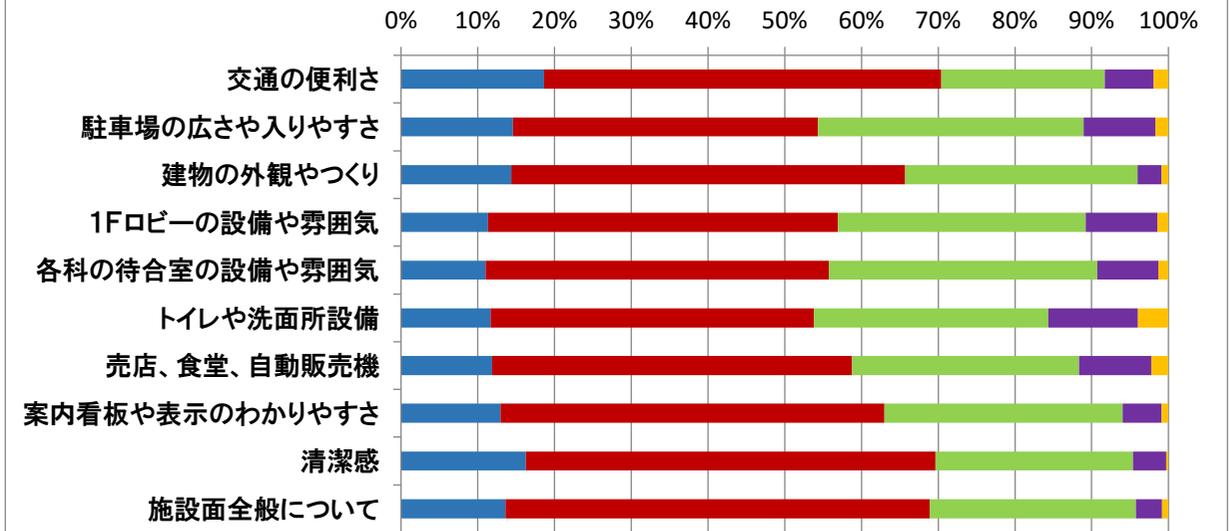


■ 令和4年度 ■ 令和5年度 ■ 令和6年度

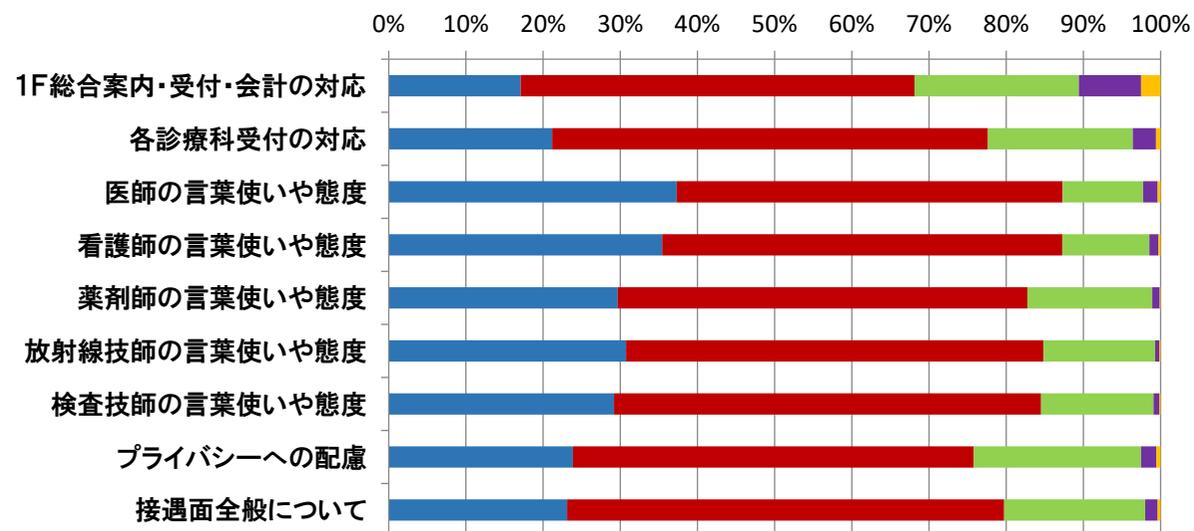
当院を選択した理由



2. 病院内施設面



3. 接遇面



4. 診療サービス面

