

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

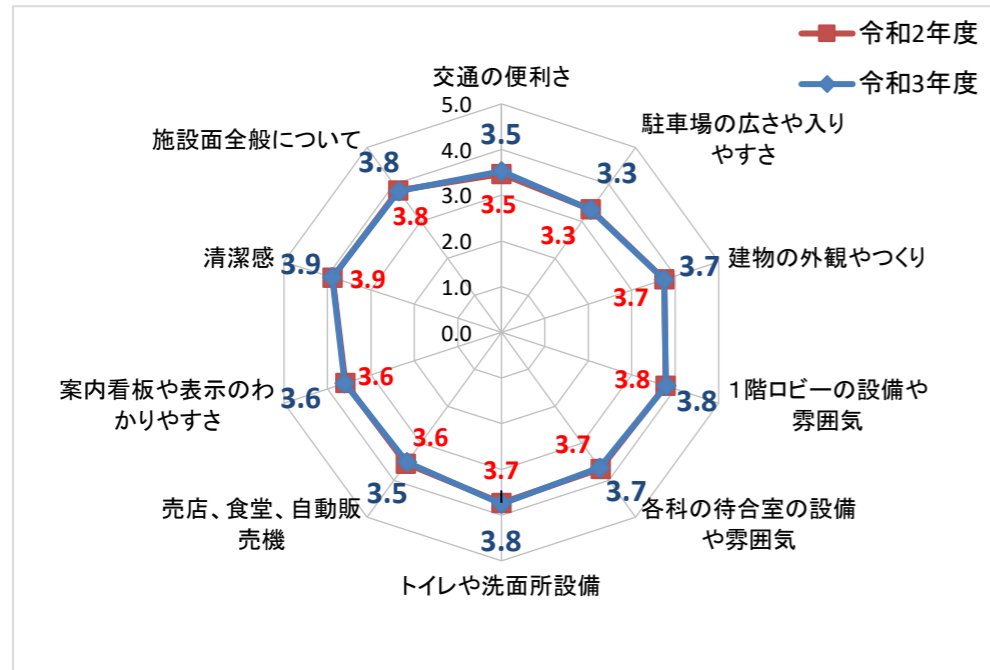
3. 接遇面

	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

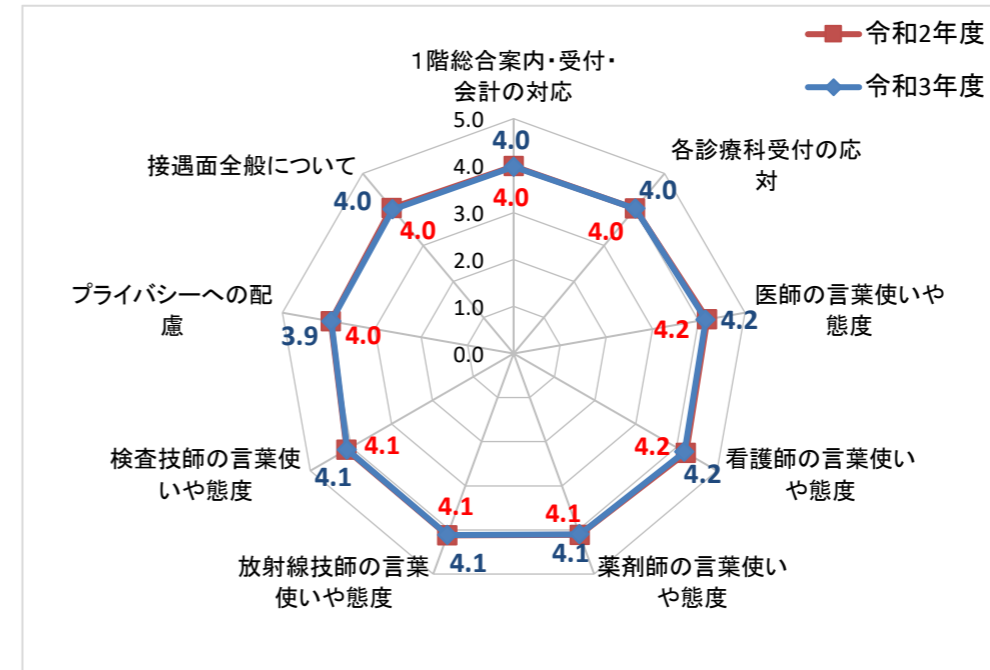
4. 診療サービス面

	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

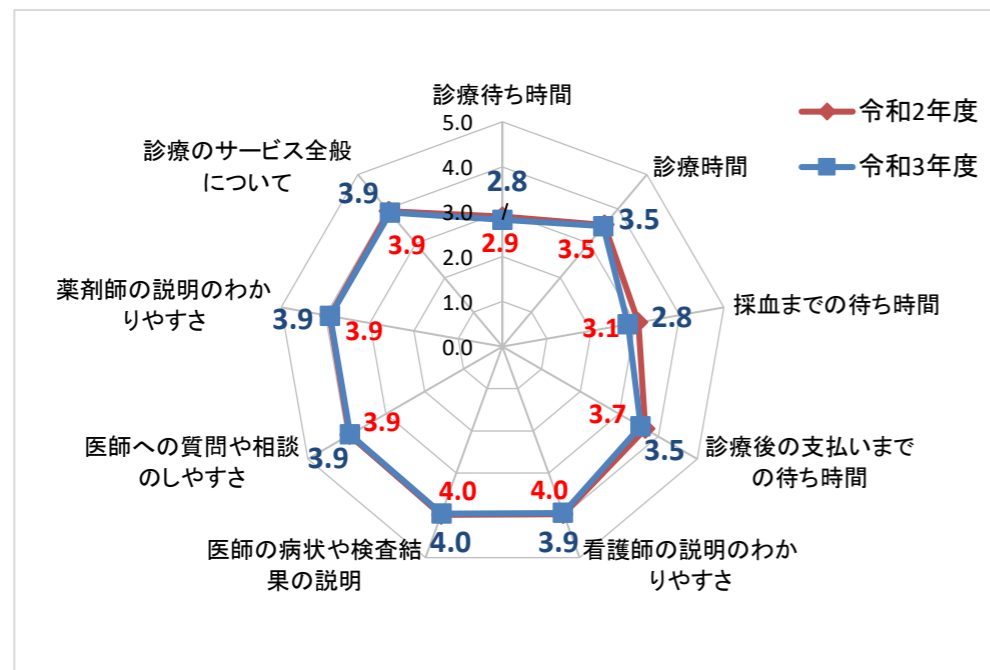
2. 施設面



3. 接遇面

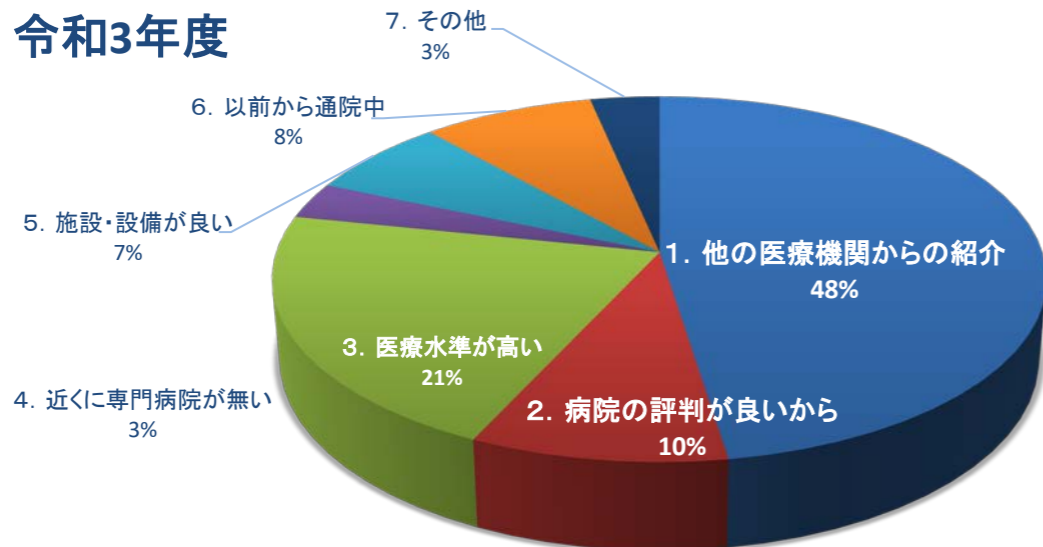


4. 診療サービス面

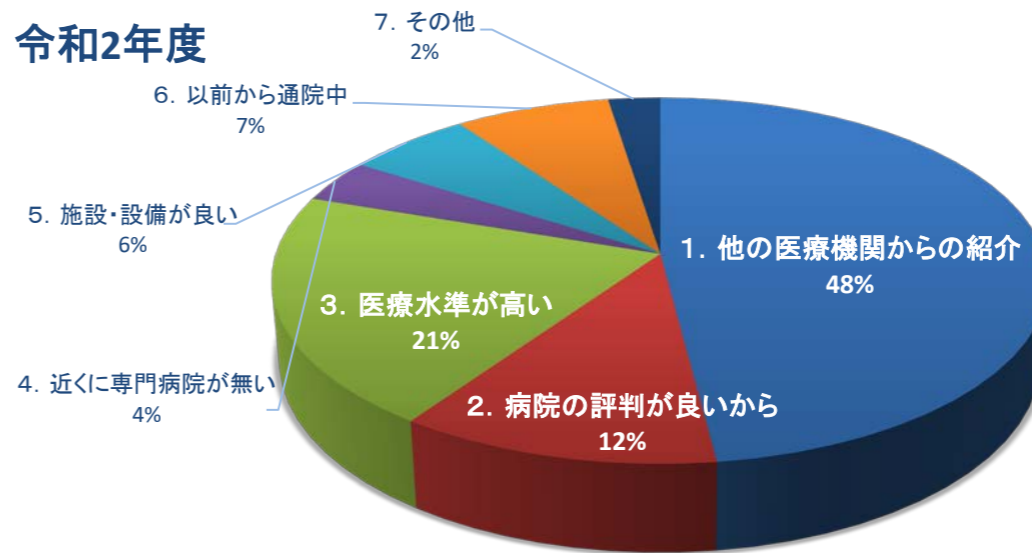


5. 当院を選択した理由

令和3年度

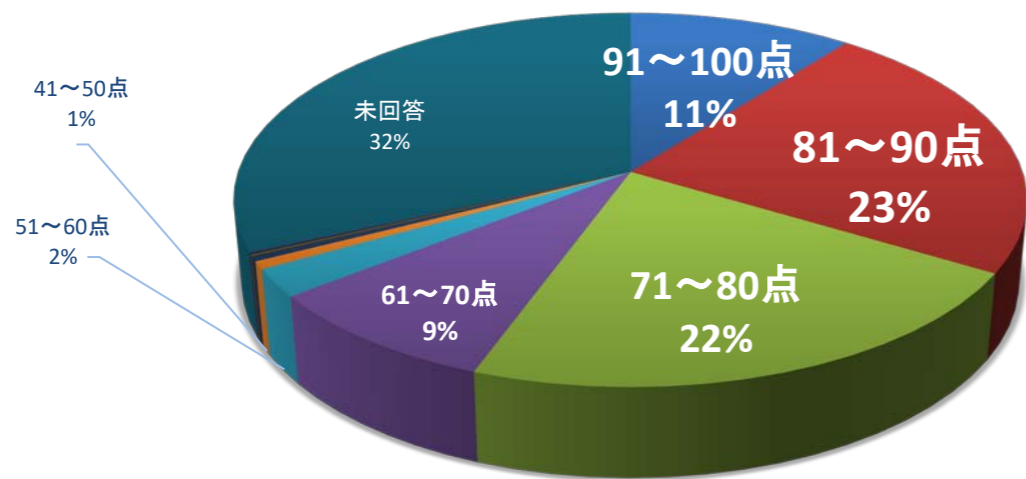


令和2年度

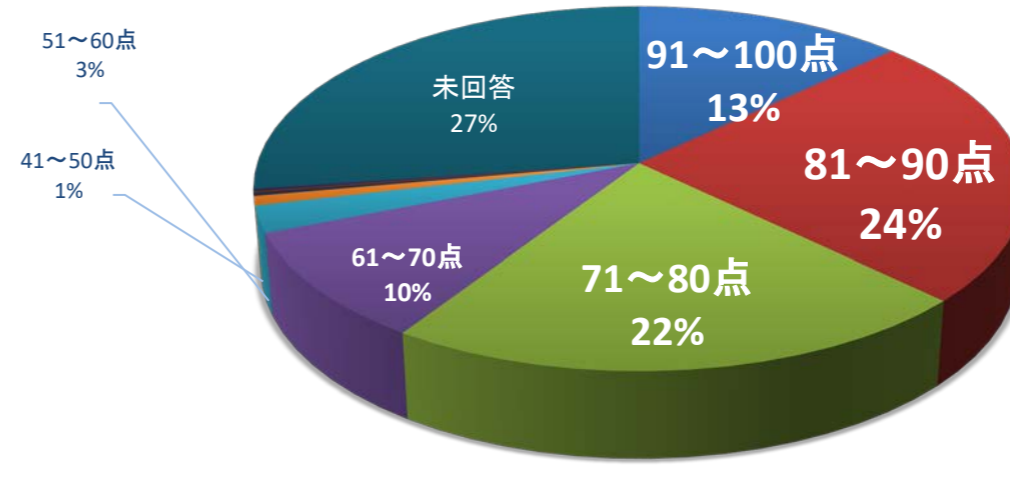


6. 総合評価

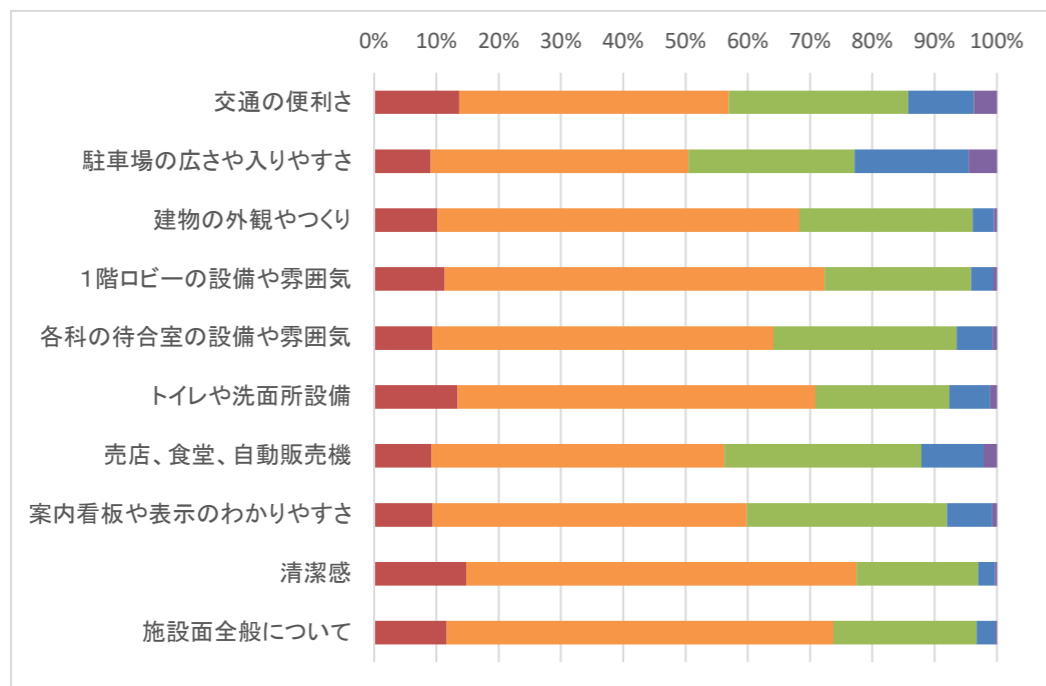
令和3年度



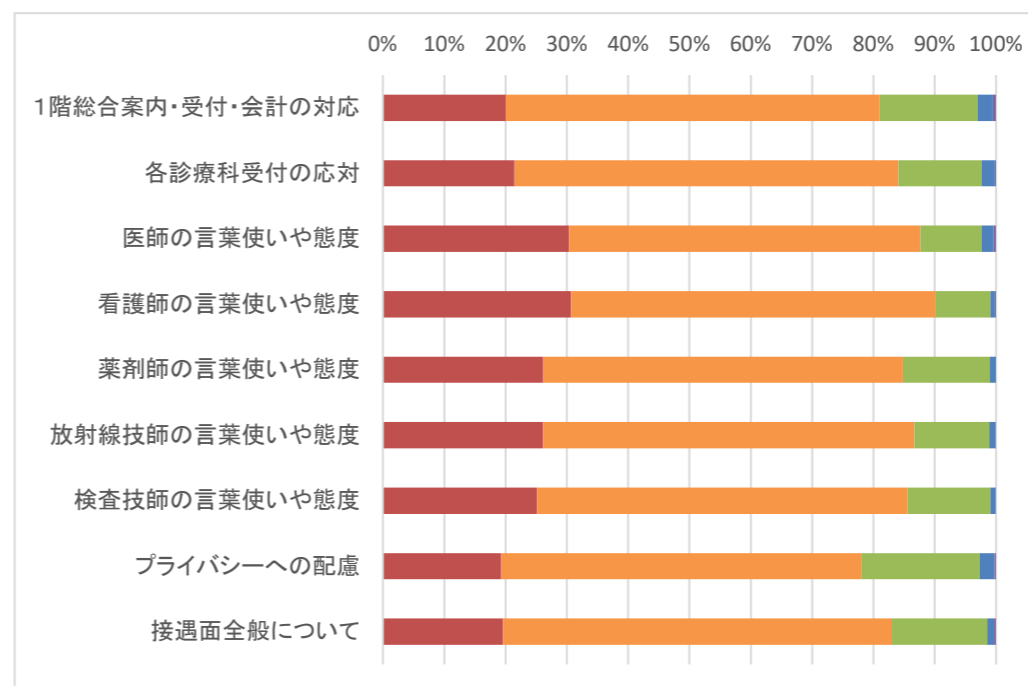
令和2年度



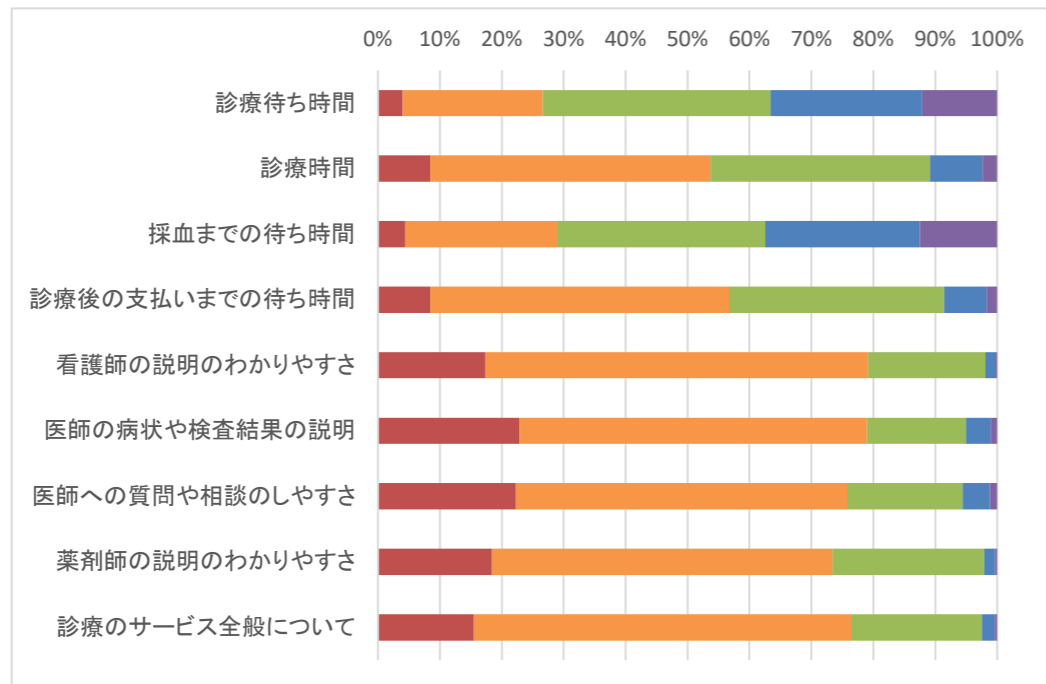
2. 施設面



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