

令和6年度 患者満足度調査集計結果（東病院－外来）

調査期間： R7.3.4、R7.3.5

回答件数： 2,258 件

回収率： 72.7 %(回答件数/外来延患者数)

外来

単位：人

1.回答者

回答者	(人)
1. 当病院的患者さん	1,570
2. 患者さんの家族	131
3. その他	1
未回答	556

性別	(人)
1. 男性	975
2. 女性	788
未回答	495

年齢	(人)
1. 10歳未満	1
2. 10歳代	4
3. 20歳代	10
4. 30歳代	23
5. 40歳代	127
6. 50歳代	281
7. 60歳代	412
8. 70歳代	675
9. 80歳代	284
10. 90歳以上	6
未回答	435

総合評価	(人)
0～10点	109
11～20点	333
21～30点	254
31～40点	111
41～50点	23
51～60点	13
61～70点	5
71～80点	2
81～90点	2
91～100点	6
未回答	1,400

平均点	82.1
-----	------

診療科	(人)
1. 総合内科	9
2. 頭頸部外科	124
3. 頭頸部内科	74
4. 形成外科	11
5. 乳腺外科	168
6. 腫瘍内科	270
7. 呼吸器外科	104
8. 呼吸器内科	166
9. 食道外科	39
10. 胃外科	17
11. 大腸外科	129
12. 消化管内科	266
13. 消化管内視鏡科	75
14. 肝胆脾内科	64
15. 肝胆脾外科	126
16. 泌尿器・後腹膜腫瘍	159
17. 婦人科	63
18. 骨軟部腫瘍科	1
19. リハビリテーション科	4
20. 血液腫瘍科	73
21. 小児腫瘍科	6
22. 歯科	27
23. 緩和腫瘍科	10
24. 精神腫瘍科	26
25. 放射線診断科	17
26. 放射線治療科	118
27. 病理・臨床検査科	1
28. 先端医療科	1
29. 脳神経外科	7
30. 糖尿病腫瘍科	13
31. 神経内科	2
32. 循環器内科	17
33. 皮膚科	10
34. 眼科	3
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	1,337
2. 病院の評判が良いから	232
3. 医療水準が高い	531
4. 近くに専門病院が無い	83
5. 施設・設備が良い	181
6. 以前から通院中	160
7. その他	68
未回答	500

※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	1,599	3.5	203	694	465	184	53	11	648
駐車場の広さや入りやすさ	1,399	3.0	96	406	396	351	150	178	681
建物の外観やつくり	1,551	3.7	156	798	535	51	11	23	684
1階ロビーの設備や雰囲気	1,600	3.7	173	913	425	79	10	1	657
各科の待合室の設備や雰囲気	1,595	3.7	162	873	456	92	12	3	660
トイレや洗面所設備	1,603	3.7	223	888	365	109	18	5	650
売店、食堂、自動販売機	1,577	3.6	154	778	476	150	19	22	659
案内看板や表示のわかりやすさ	1,595	3.6	148	842	468	126	11	4	659
清潔感	1,604	3.9	244	981	340	37	2	2	652
施設面全般について	1,591	3.8	182	972	387	47	3	9	658

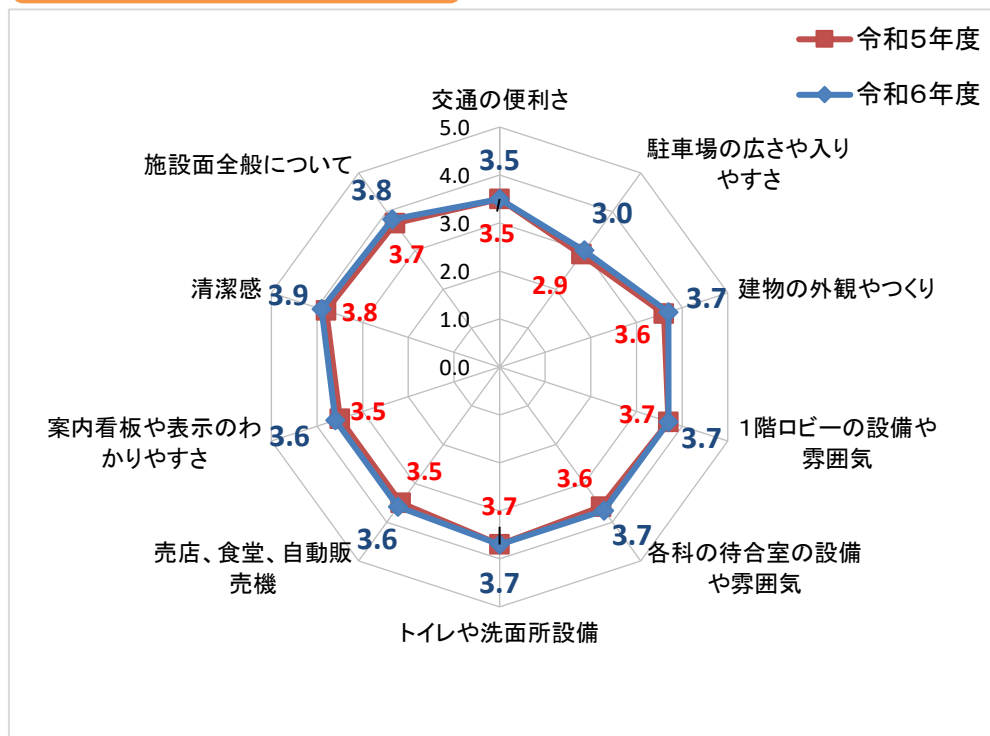
3.接遇面

	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	1,613	3.9	293	969	289	42	20	1	644
各診療科受付の応対	1,614	4.0	330	1,034	222	24	4	0	644
医師の言葉使いや態度	1,609	4.1	485	930	151	33	10	2	647
看護師の言葉使いや態度	1,601	4.2	478	942	158	19	4	12	645
薬剤師の言葉使いや態度	1,407	4.1	388	812	201	4	2	128	723
放射線技師の言葉使いや態度	1,419	4.1	358	868	178	13	2	101	738
検査技師の言葉使いや態度	1,508	4.1	365	935	192	11	5	43	707
プライバシーへの配慮	1,558	3.9	311	905	295	34	13	18	682
接遇面全般について	1,569	4.0	325	968	252	18	6	7	682

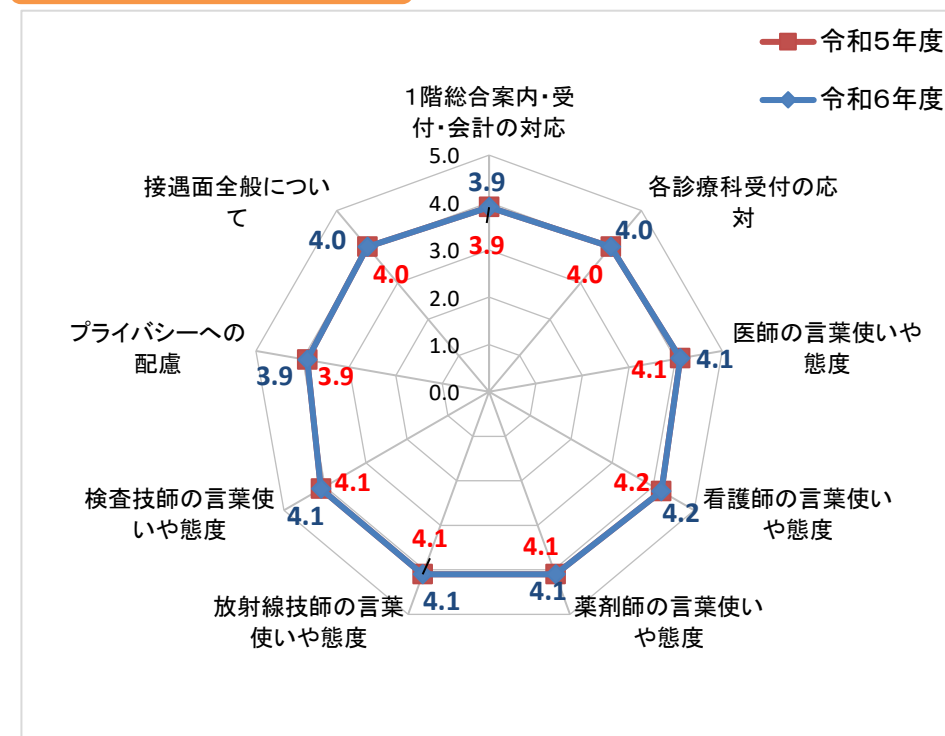
4.診療サービス面

	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	1,603	2.8	77	349	575	412	190	1	654
診療時間	1,589	3.5	145	711	568	132	33	6	663
採血までの待ち時間	1,549	3.1	88	482	566	315	98	31	678
診療後の支払いまでの待ち時間	1,577	3.6	157	747	531	115	27	4	677
看護師の説明のわかりやすさ	1,546	3.9	243	974	294	30	5	26	686
医師の病状や検査結果の説明	1,586	3.9	337	902	279	48	20	6	666
医師への質問や相談のしやすさ	1,578	3.9	335	863	300	57	23	5	675
薬剤師の説明のわかりやすさ	1,351	3.9	254	757	318	19	3	151	756
患者間違いを防ぐ対応について	1,561	4.0	339	936	244	29	13	9	688
診療のサービス全般について	1,565	3.9	250	997	297	17	4	6	687

2. 施設面

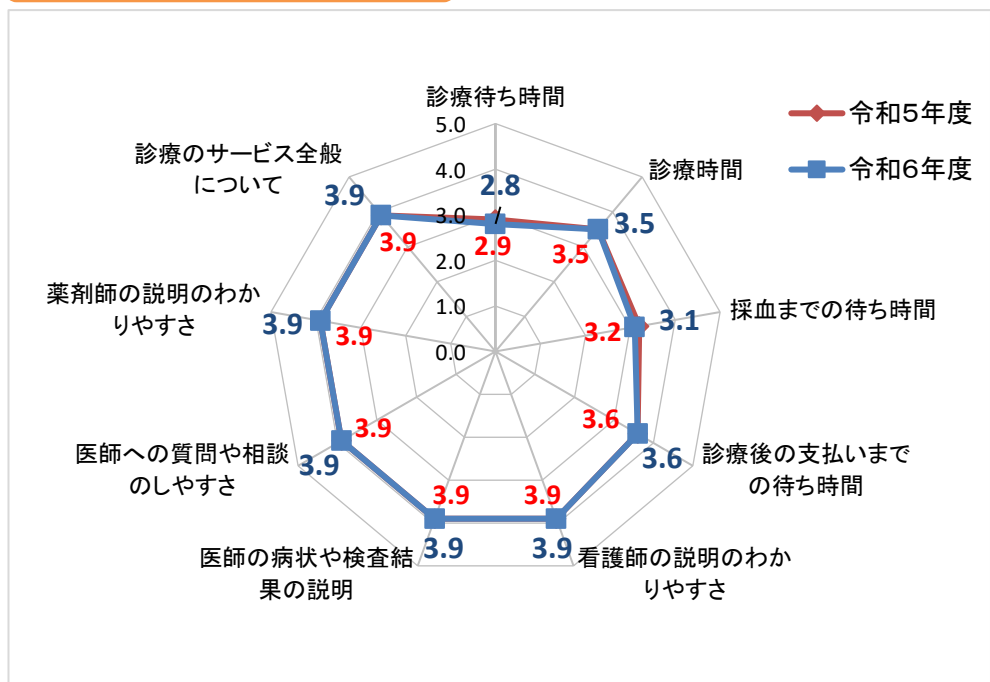


3. 接遇面



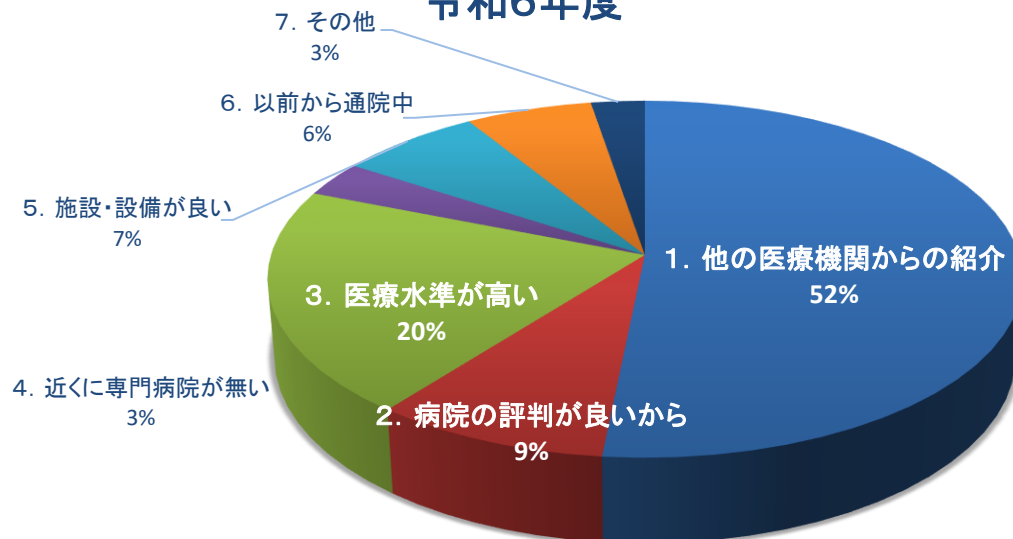
外来

4. 診療サービス面

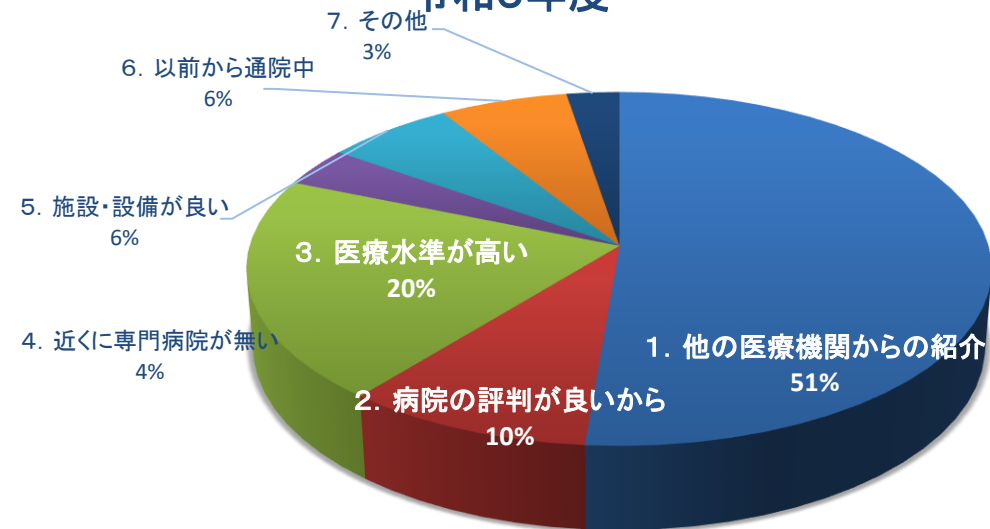


5. 当院を選択した理由

令和6年度

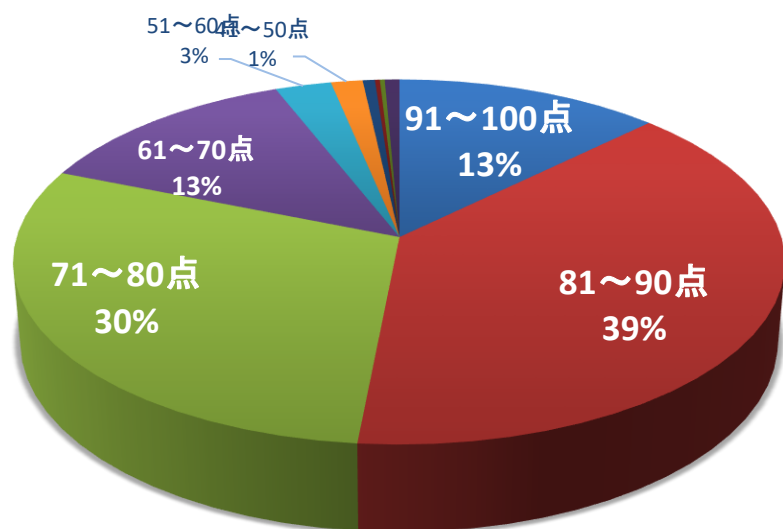


令和5年度

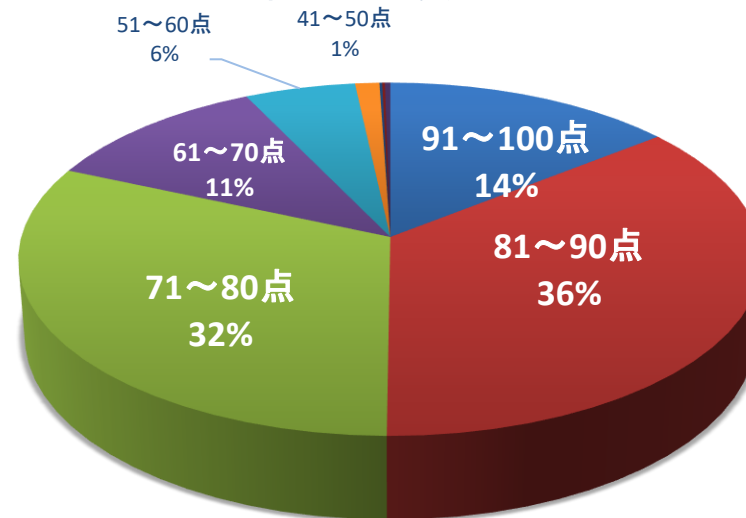


6. 総合評価

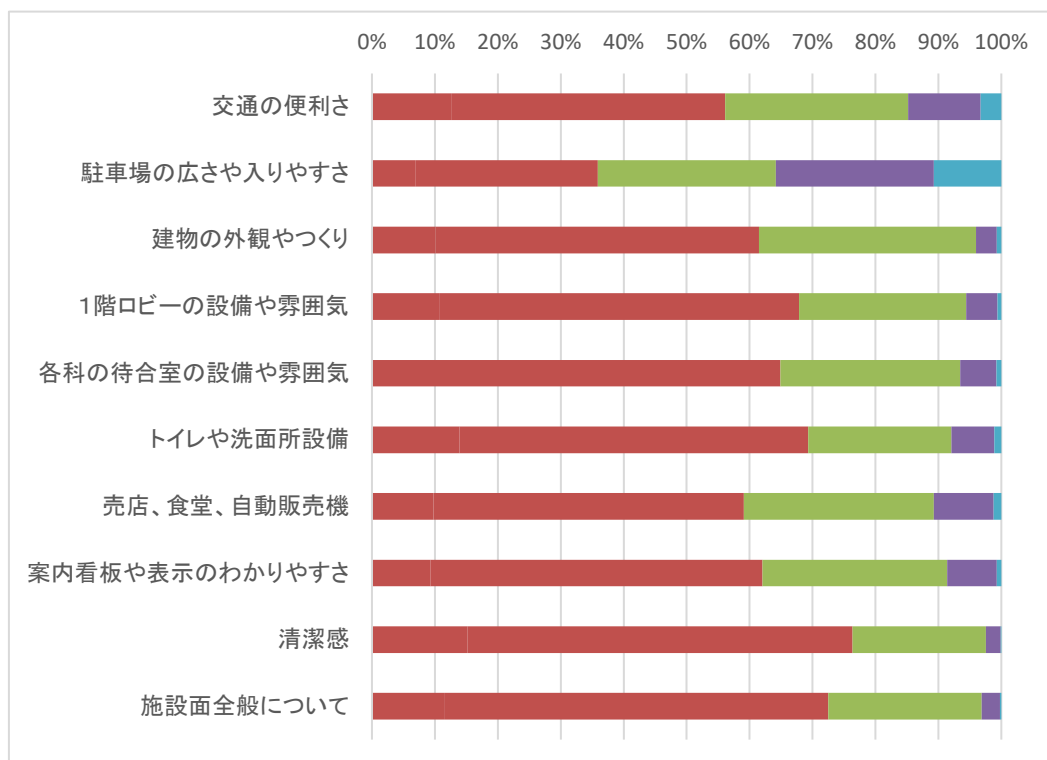
令和6年度



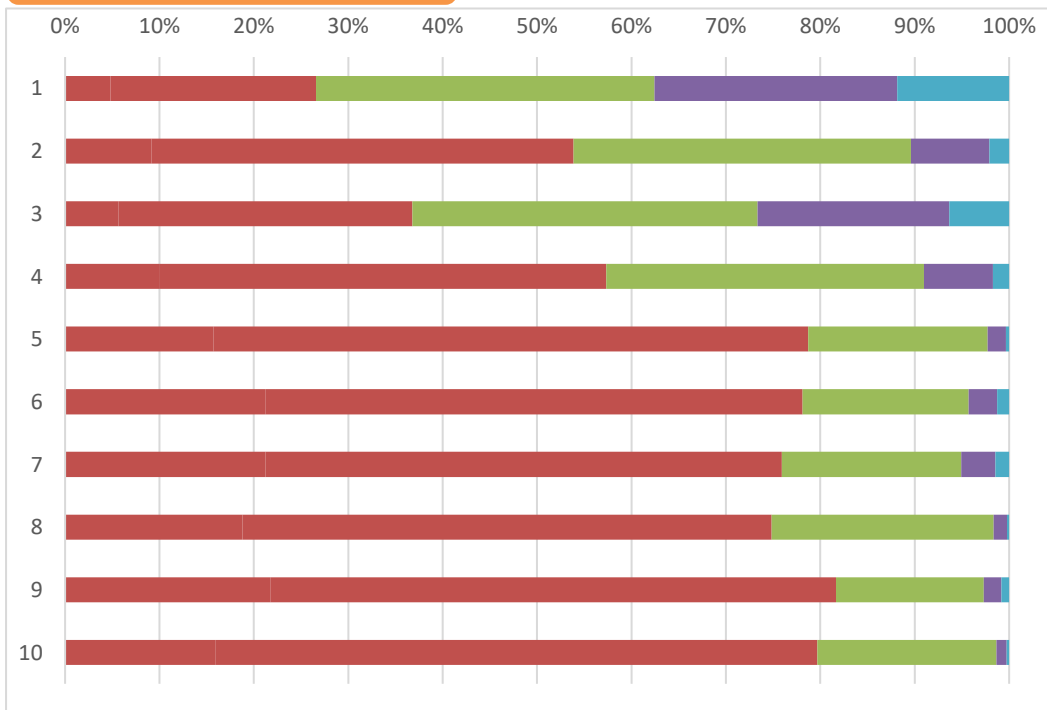
令和5年度



2. 施設面

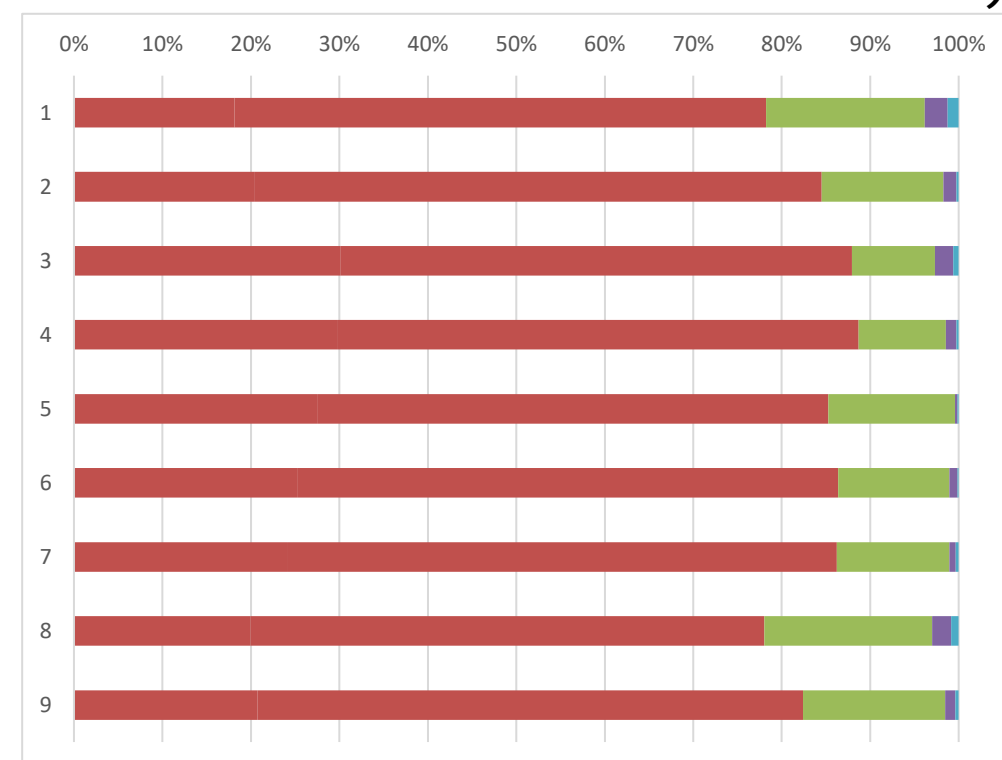


4. 診療サービス面



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