

平成29年度 患者満足度調査集計結果（東病院一外来）

調査期間：平成30年3月27日、3月28日

回答者数：1056人
回収率：42.5%

1.回答者

回答者	(人)
1. 当病院の患者さん	826
2. 患者さんの家族	89
3. その他()	0
未回答	141

性別	(人)
1. 男	552
2. 女	477
未回答	27

年齢	(人)
1. 10歳未満	5
2. 10歳代	2
3. 20歳代	2
4. 30歳代	31
5. 40歳代	91
6. 50歳代	165
7. 60歳代	339
8. 70歳代	330
9. 80歳代	70
10. 90歳以上	1
未回答	20

総合評価	(人)
1～10点	0
11～20点	0
21～30点	5
31～40点	9
41～50点	14
51～60点	30
61～70点	95
71～80点	253
81～90点	291
91～100点	160
未回答	196
平均点	82.6

診療科	(人)
1. 頭頸部内科	71
2. 頭頸部外科	90
3. 形成外科	9
4. 乳腺外科	88
5. 乳腺・腫瘍外科	95
6. 血液腫瘍科	25
7. 呼吸器内科	130
8. 呼吸器外科	47
9. 消化管内科	145
10. 消化管内視鏡科	62
11. 食道外科	16
12. 胃外科	14
13. 大腸外科	103
14. 肝胆膵内科	83
15. 肝胆膵外科	56
16. 泌尿器科	56
17. 緩和医療科	4
18. 精神腫瘍科	12
19. 放射線診断科	14
20. 放射線治療科	112
21. 病理科	0
22. 循環器内科	4
23. 整形外科	4
24. 脳神経外科	1
25. 皮膚科	3
26. 婦人科	2
27. 総合内科	0
28. 糖尿病内科	9
29. 小児腫瘍科	9
30. リハビリテーション科	9
31. 歯科	1
未回答	8

Ⅱ 当院を選んだ理由	(人)
1. 他の医療機関からの紹介	769
2. 病院の評判が良いから	198
3. 医療水準が高い	373
4. 近くに専門病院が無い	53
5. 施設・設備が良い	131
6. 以前から通院中	110
7. その他()	50

※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	単位 人
交通の利便さ	985	3.3	113	388	295	134	55	12	59	
駐車場の広さや入りやすさ	832	2.7	50	293	249	173	67	116	108	
建物の外観やつくり	968	3.6	96	536	300	27	9	18	70	
1Fロビーの設備や雰囲気	1,006	3.8	135	609	217	32	13	1	49	
各科の待合室の設備や雰囲気	997	3.7	107	558	266	56	10	0	59	
トイレや洗面所設備	1,004	3.7	149	540	222	78	15	3	49	
売店、食堂、自動販売機	986	3.6	101	521	268	75	21	12	57	
案内看板や表示のわかりやすさ	1,003	3.6	87	497	330	80	9	1	52	
清潔感	1,002	3.9	168	615	180	33	6	1	53	
施設面全般について	990	3.8	114	621	213	36	6	8	58	

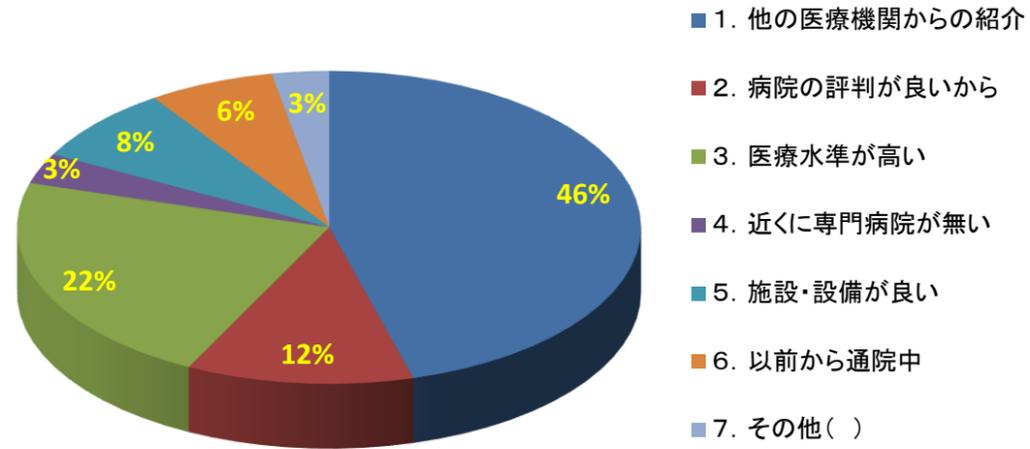
3.接遇面

	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	1,010	4.0	234	609	123	32	12	2	44
各診療科受付の対応	1,006	4.0	203	614	144	35	10	1	49
医師の言葉使いや態度	1,004	4.2	323	553	101	26	1	1	51
看護師の言葉使いや態度	989	4.1	306	567	99	13	4	9	58
薬剤師の言葉使いや態度	814	3.7	225	484	96	7	2	107	135
放射線技師の言葉使いや態度	874	3.8	241	513	109	11	0	70	112
検査技師の言葉使いや態度	899	3.9	229	546	111	10	3	53	104
プライバシーへの配慮	936	3.8	191	550	169	21	5	34	86
接遇面全般について	965	4.0	186	611	147	17	4	7	84

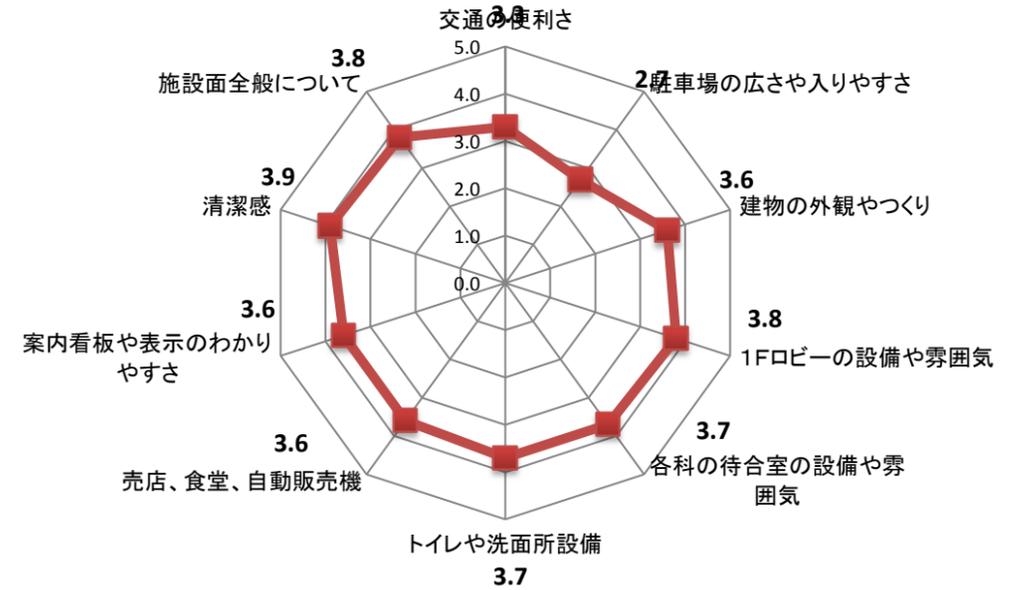
4.診療サービス面

	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	995	2.8	68	255	320	239	113	2	59
診療時間	986	3.3	95	443	330	92	26	3	67
採血までの待ち時間	930	2.8	52	252	305	203	118	40	86
診療後の支払いまでの待ち時間	990	3.8	153	545	248	38	6	3	63
看護師の説明のわかりやすさ	954	3.9	171	584	172	20	7	19	83
医師の病状や検査結果の説明	987	3.9	235	537	166	39	10	6	63
医師への質問や相談のしやすさ	987	3.9	222	510	193	48	14	4	65
薬剤師の説明のわかりやすさ	782	3.4	146	444	182	8	2	121	153
診療のサービス全般について	970	3.9	162	604	181	16	7	7	79

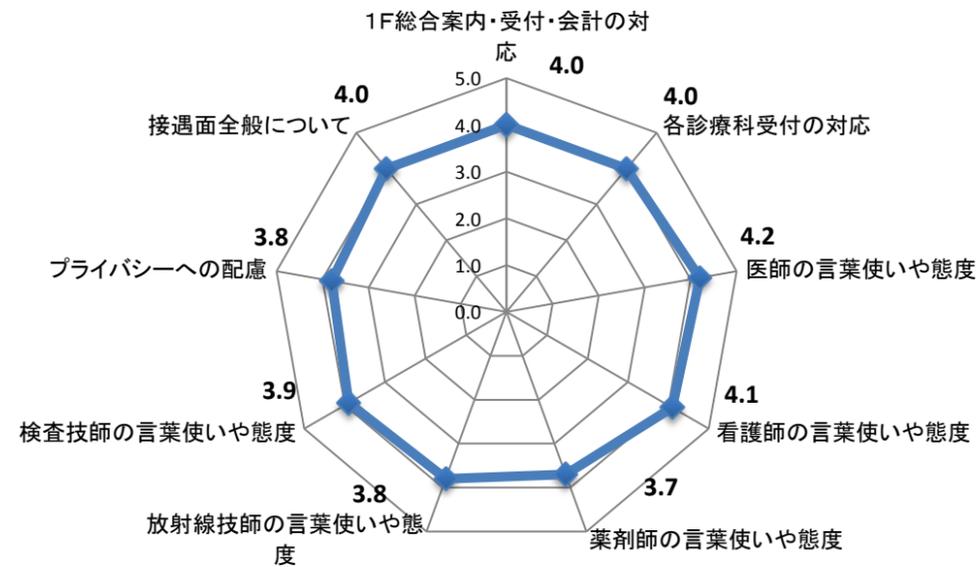
当院を選択した理由



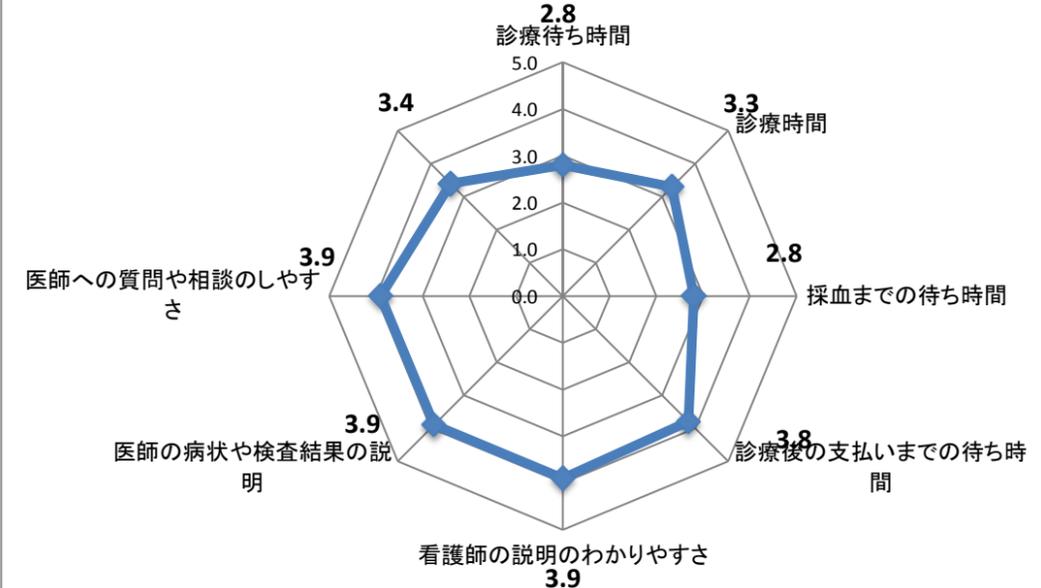
病院内施設面



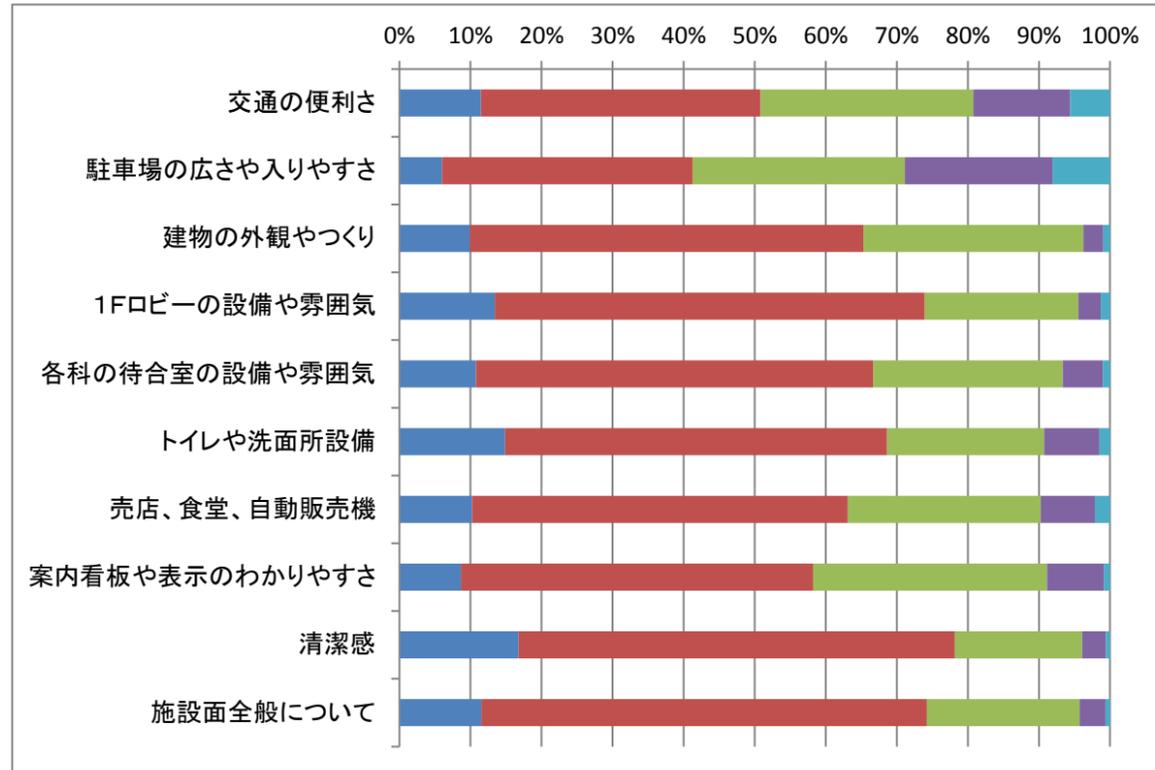
接遇面



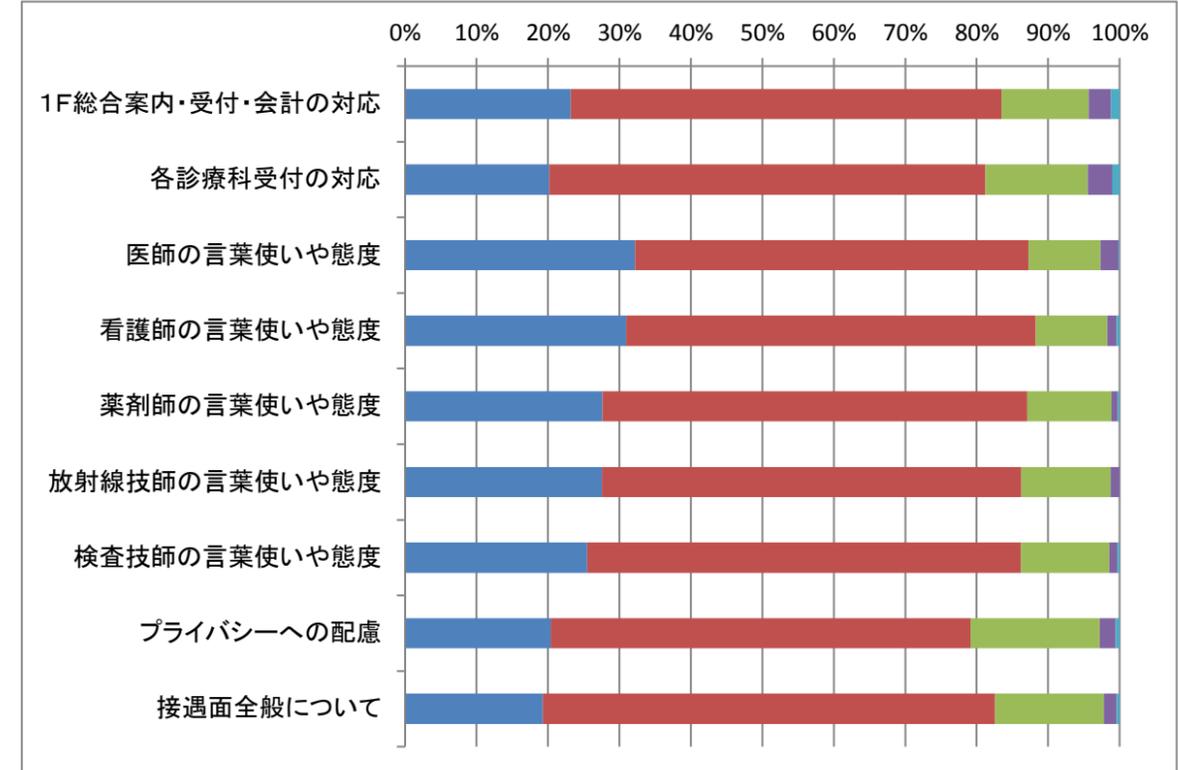
診療サービス面



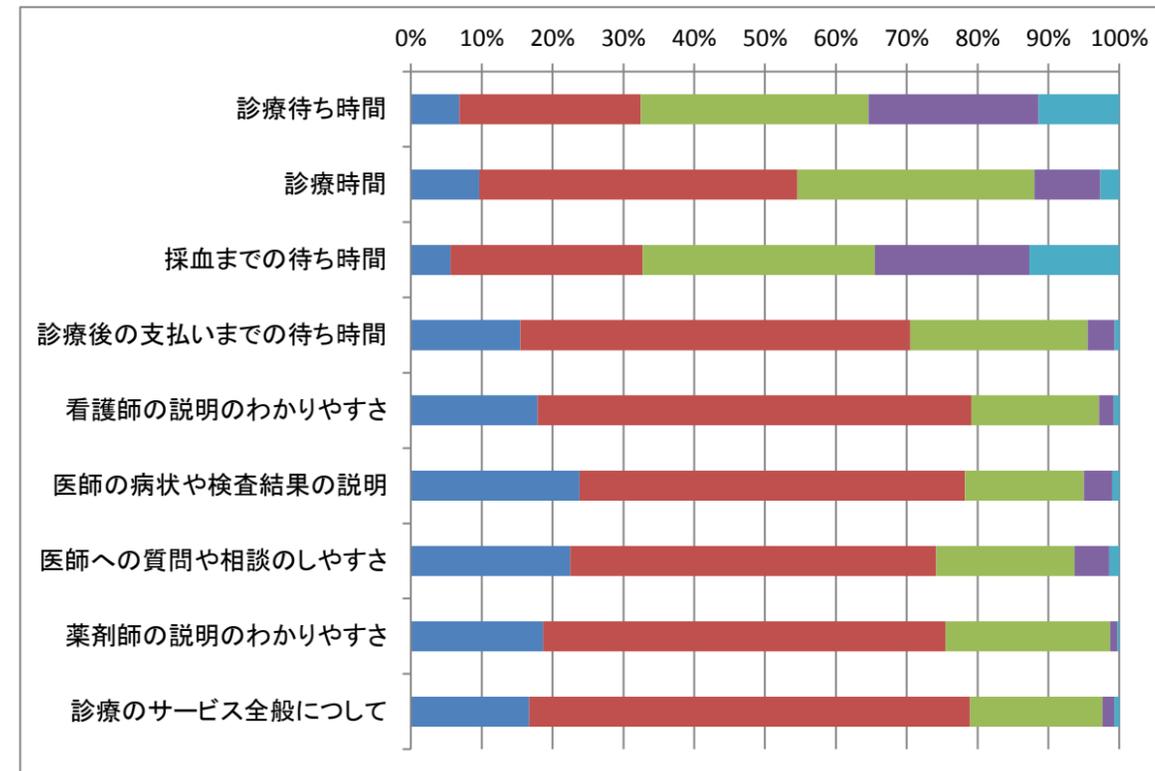
2. 病院内施設面



3. 接遇面



4. 診療サービス面



- 非常に満足
- 満足
- どちらとも言えない
- やや不満
- 不満