

令和2年度 患者満足度調査集計結果(東病院-外来)

調査期間: 令和3年3月23日、3月24日

回答者数: 1,596人

外来

回収率: 66.0%

単位: 人

1. 回答者

| 回答者         | (人)   |
|-------------|-------|
| 1. 当病院的患者さん | 1,213 |
| 2. 患者さんの家族  | 125   |
| 3. その他      | 1     |
| 未回答         | 257   |

| 性別    | (人) |
|-------|-----|
| 1. 男性 | 869 |
| 2. 女性 | 623 |
| 未回答   | 104 |

| 年齢        | (人) |
|-----------|-----|
| 1. 10歳未満  | 3   |
| 2. 10歳代   | 3   |
| 3. 20歳代   | 10  |
| 4. 30歳代   | 28  |
| 5. 40歳代   | 140 |
| 6. 50歳代   | 214 |
| 7. 60歳代   | 357 |
| 8. 70歳代   | 581 |
| 9. 80歳代   | 145 |
| 10. 90歳以上 | 2   |
| 未回答       | 113 |

| 総合評価    | (人) |
|---------|-----|
| 0~10点   | 4   |
| 11~20点  | 1   |
| 21~30点  | 2   |
| 31~40点  | 3   |
| 41~50点  | 13  |
| 51~60点  | 38  |
| 61~70点  | 155 |
| 71~80点  | 351 |
| 81~90点  | 388 |
| 91~100点 | 206 |
| 未回答     | 435 |

|     |      |
|-----|------|
| 平均点 | 82.8 |
|-----|------|

| 診療科                  | (人) |
|----------------------|-----|
| 1. 頭頸部内科             | 94  |
| 2. 頭頸部外科             | 98  |
| 3. 形成外科              | 13  |
| 4. 乳腺外科              | 146 |
| 5. 腫瘍内科              | 146 |
| 6. 血液腫瘍科             | 68  |
| 7. 呼吸器内科             | 126 |
| 8. 呼吸器外科             | 87  |
| 9. 消化管内科             | 194 |
| 10. 消化管内視鏡科          | 109 |
| 11. 食道外科             | 22  |
| 12. 胃外科              | 15  |
| 13. 大腸外科             | 108 |
| 14. 肝胆膵内科            | 123 |
| 15. 肝胆膵外科            | 59  |
| 16. 泌尿器科             | 158 |
| 17. 緩和医療科            | 18  |
| 18. 精神腫瘍科            | 18  |
| 19. 放射線診断科           | 21  |
| 20. 放射線治療科           | 117 |
| 21. 病理科              | 0   |
| 22. 循環器内科            | 3   |
| 23. 整形外科             | 7   |
| 24. 脳神経外科            | 1   |
| 25. 皮膚科              | 8   |
| 26. 婦人科              | 27  |
| 27. 総合内科             | 1   |
| 28. 糖尿病内科            | 12  |
| 29. 小児腫瘍科            | 6   |
| 30. 骨軟部腫瘍・リハビリテーション科 | 7   |
| 31. 歯科               | 22  |
| 未回答                  | 103 |

※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 | 1,097 |
| 2. 病院の評判が良いから  | 267   |
| 3. 医療水準が高い     | 470   |
| 4. 近くに専門病院が無い  | 87    |
| 5. 施設・設備が良い    | 138   |
| 6. 以前から通院中     | 170   |
| 7. その他         | 57    |
| 未回答            | 93    |

※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         | 1,368 | 3.5  | 168   | 551 | 444       | 158  | 47 | 16         | 212 |
| 駐車場の広さや入りやすさ   | 1,204 | 3.3  | 105   | 502 | 332       | 213  | 52 | 142        | 250 |
| 建物の外観やつくり      | 1,352 | 3.7  | 147   | 758 | 409       | 34   | 4  | 22         | 222 |
| 1階ロビーの設備や雰囲気   | 1,394 | 3.8  | 169   | 808 | 361       | 51   | 5  | 4          | 198 |
| 各科の待合室の設備や雰囲気  | 1,384 | 3.7  | 137   | 773 | 394       | 71   | 9  | 7          | 205 |
| トイレや洗面所設備      | 1,404 | 3.7  | 182   | 792 | 320       | 90   | 20 | 5          | 187 |
| 売店、食堂、自動販売機    | 1,356 | 3.6  | 129   | 659 | 430       | 111  | 27 | 33         | 207 |
| 案内看板や表示のわかりやすさ | 1,383 | 3.6  | 126   | 693 | 444       | 106  | 14 | 6          | 207 |
| 清潔感            | 1,395 | 3.9  | 213   | 853 | 285       | 38   | 6  | 5          | 196 |
| 施設面全般について      | 1,366 | 3.8  | 167   | 854 | 309       | 35   | 1  | 10         | 220 |

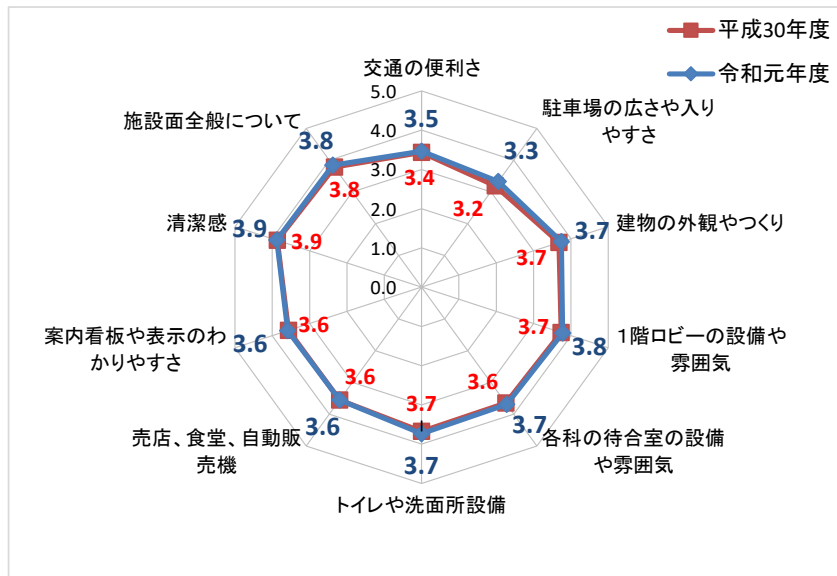
3. 接遇面

|                 | 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 | 1,390 | 4.0  | 280   | 866 | 195       | 43   | 6  | 3          | 203 |
| 各診療科受付の対応       | 1,397 | 4.0  | 304   | 865 | 194       | 27   | 7  | 1          | 198 |
| 医師の言葉使いや態度      | 1,395 | 4.2  | 439   | 807 | 124       | 19   | 6  | 4          | 197 |
| 看護師の言葉使いや態度     | 1,384 | 4.2  | 463   | 804 | 103       | 12   | 2  | 11         | 201 |
| 薬剤師の言葉使いや態度     | 1,173 | 4.1  | 319   | 685 | 156       | 9    | 4  | 138        | 285 |
| 放射線技師の言葉使いや態度   | 1,227 | 4.1  | 335   | 727 | 151       | 10   | 4  | 95         | 274 |
| 検査技師の言葉使いや態度    | 1,298 | 4.1  | 339   | 775 | 171       | 11   | 2  | 44         | 254 |
| プライバシーへの配慮      | 1,317 | 4.0  | 270   | 751 | 269       | 20   | 7  | 30         | 249 |
| 接遇面全般について       | 1,345 | 4.0  | 292   | 839 | 196       | 16   | 2  | 8          | 243 |

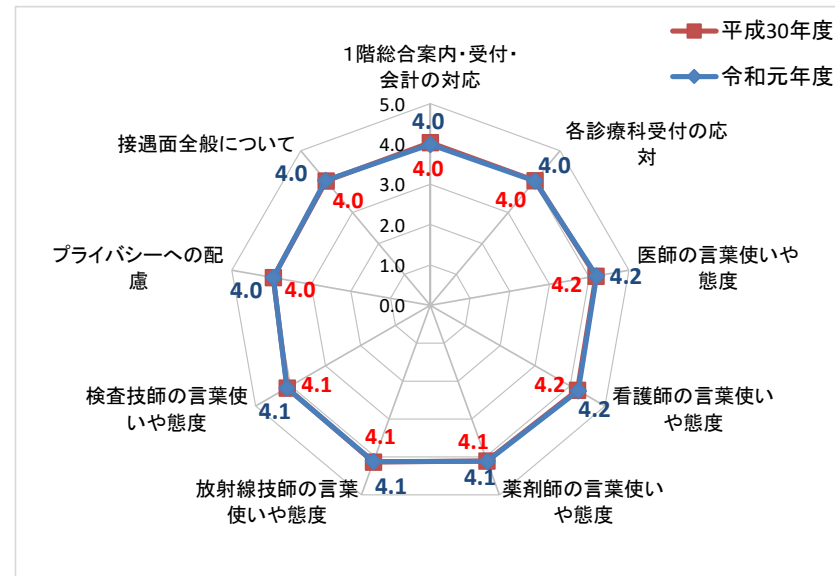
4. 診療サービス面

|                | 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         | 1,382 | 2.9  | 69    | 328 | 511       | 327  | 147 | 3          | 211 |
| 診療時間           | 1,383 | 3.5  | 141   | 622 | 480       | 111  | 29  | 5          | 208 |
| 採血までの待ち時間      | 1,324 | 3.1  | 78    | 409 | 464       | 273  | 100 | 43         | 229 |
| 診療後の支払いまでの待ち時間 | 1,369 | 3.7  | 146   | 704 | 443       | 70   | 6   | 4          | 223 |
| 看護師の説明のわかりやすさ  | 1,330 | 4.0  | 243   | 824 | 245       | 18   | 0   | 34         | 232 |
| 医師の病状や検査結果の説明  | 1,368 | 4.0  | 333   | 752 | 228       | 42   | 13  | 13         | 215 |
| 医師への質問や相談のしやすさ | 1,366 | 3.9  | 325   | 705 | 266       | 56   | 14  | 9          | 221 |
| 薬剤師の説明のわかりやすさ  | 1,121 | 3.9  | 204   | 631 | 266       | 17   | 3   | 166        | 309 |
| 診療のサービス全般について  | 1,346 | 3.9  | 227   | 825 | 270       | 19   | 5   | 15         | 235 |

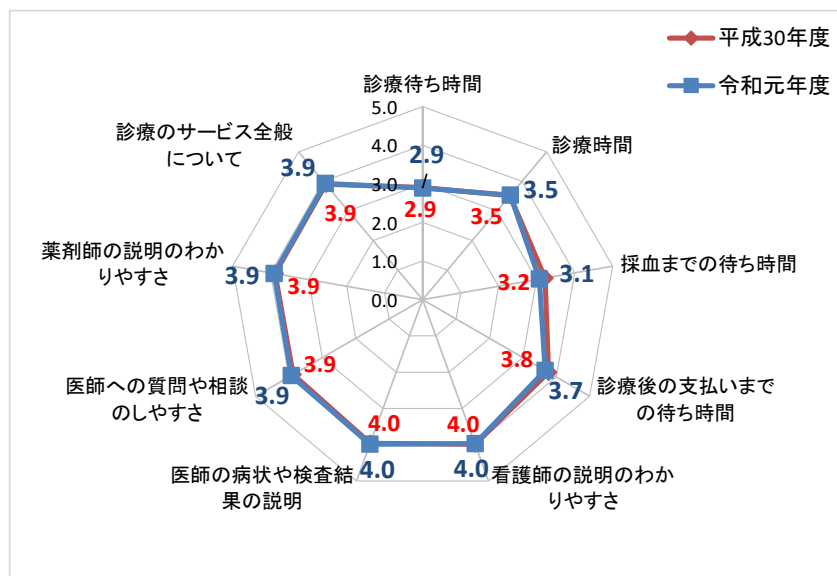
2. 施設面



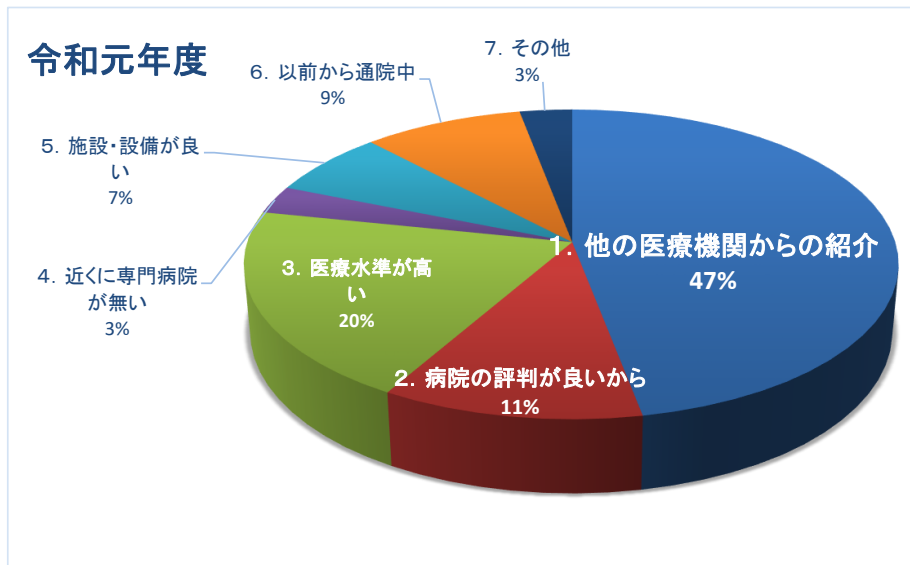
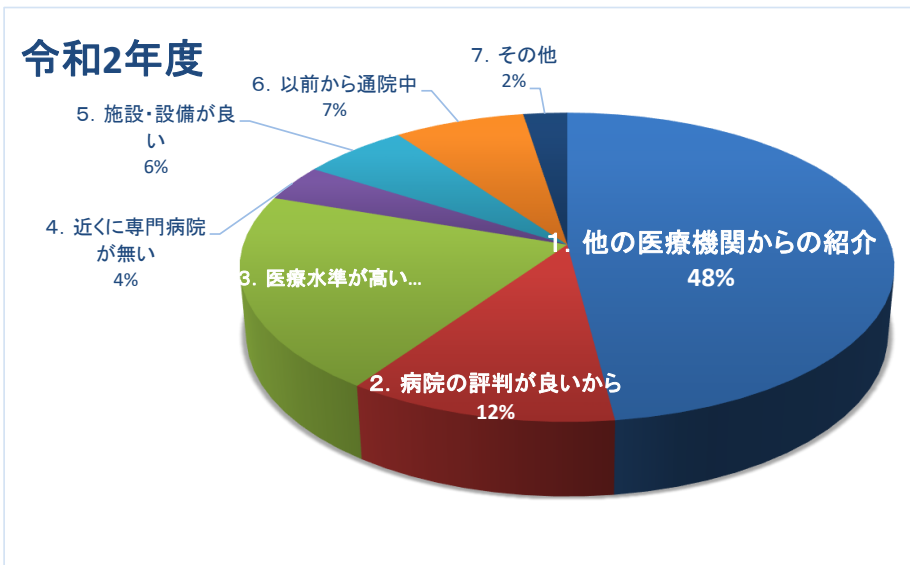
3. 接遇面



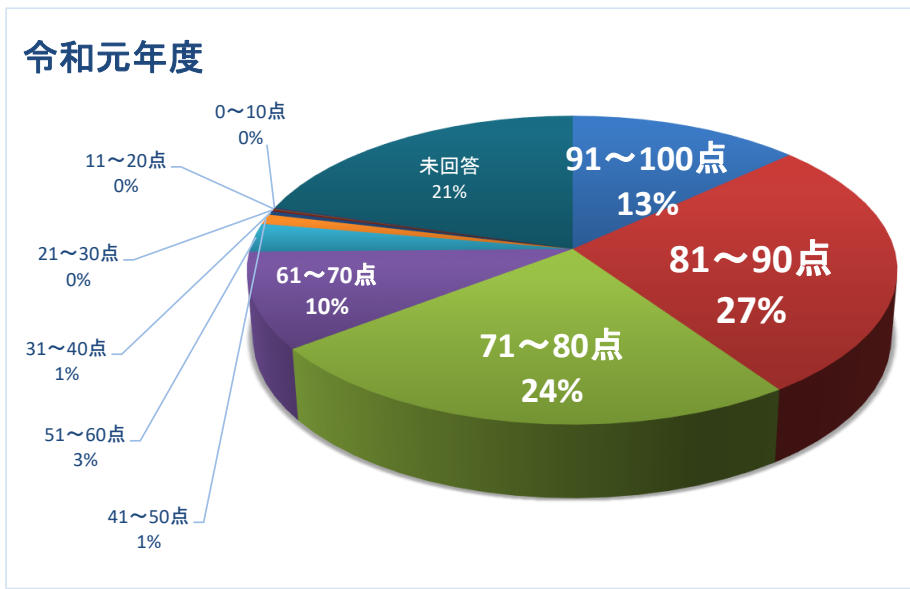
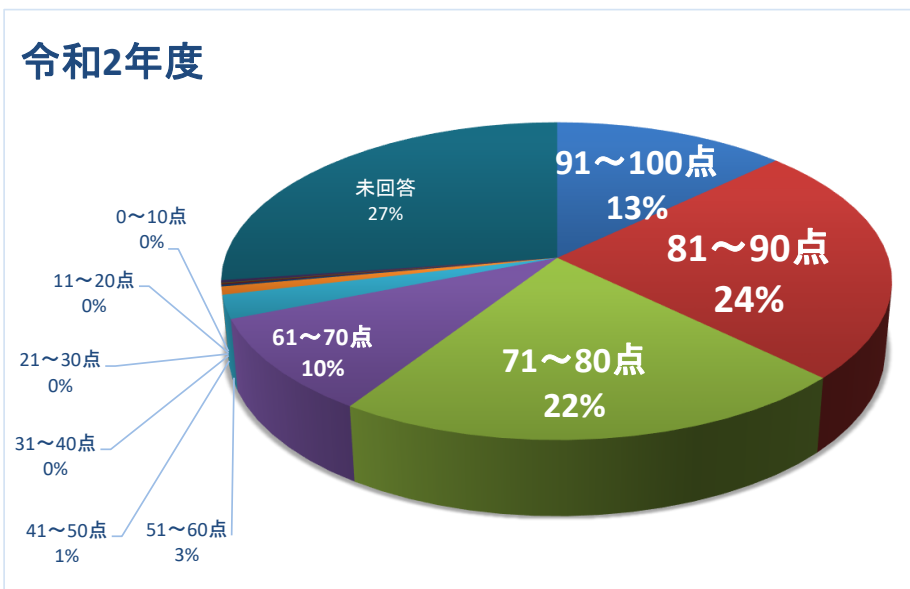
4. 診療サービス面



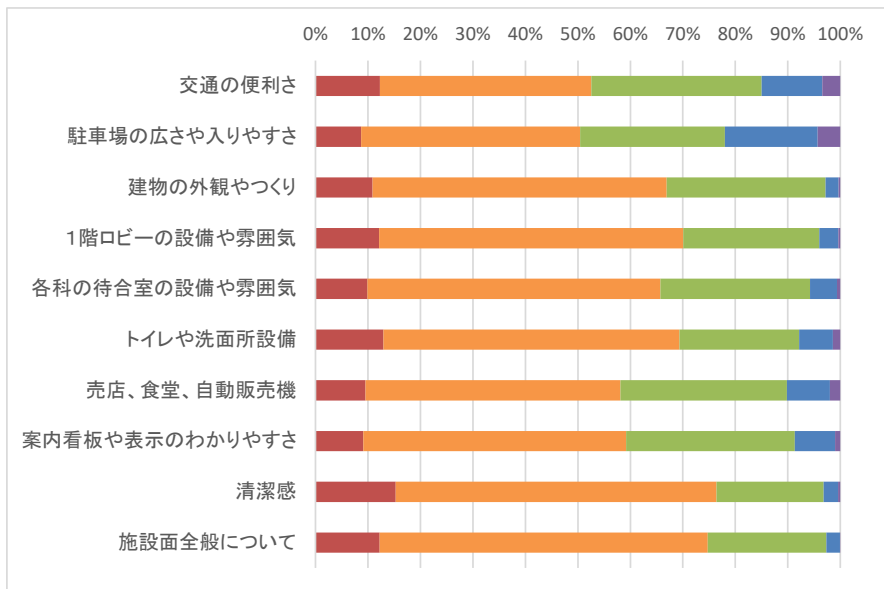
5. 当院を選択した理由



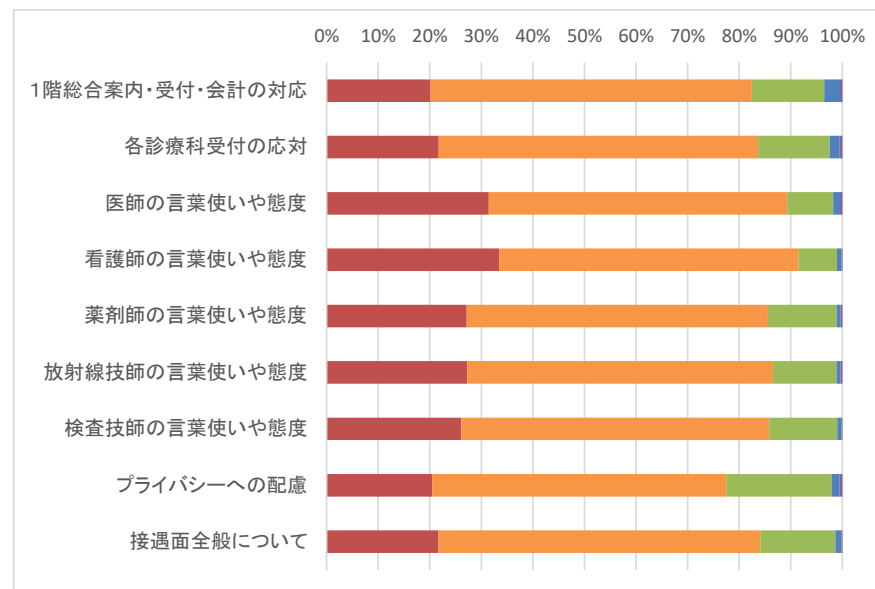
6. 総合評価



2. 施設面



3. 接遇面



4. 診療サービス面

