

令和2年度 患者満足度調査集計（中央病院-入院）

調査期間：令和2年10月26日～10月30日

回答者数：141人

1. 回答者

| 回答者         | (人) |
|-------------|-----|
| 1. 当病院の患者さん | 133 |
| 2. 患者さんの家族  | 4   |
| 3. その他（     | 1   |
| 未回答         | 3   |

| 性別   | (人) |
|------|-----|
| 1. 男 | 78  |
| 2. 女 | 61  |
| 未回答  | 2   |

| 年齢        | (人) |
|-----------|-----|
| 1. 10歳未満  | 1   |
| 2. 10歳代   | 2   |
| 3. 20歳代   | 3   |
| 4. 30歳代   | 2   |
| 5. 40歳代   | 16  |
| 6. 50歳代   | 27  |
| 7. 60歳代   | 34  |
| 8. 70歳代   | 44  |
| 9. 80歳代   | 10  |
| 10. 90歳以上 | 0   |
| 未回答       | 2   |

| 総合評価    | (人)    |
|---------|--------|
| 1～10点   | 0      |
| 11～20点  | 0      |
| 21～30点  | 0      |
| 31～40点  | 1      |
| 41～50点  | 0      |
| 51～60点  | 2      |
| 61～70点  | 4      |
| 71～80点  | 27     |
| 81～90点  | 49     |
| 91～100点 | 40     |
| 未回答     | 18     |
| 平均点     | 87.642 |

| 診療科            | (人) |
|----------------|-----|
| 1. 脳脊髄腫瘍科      | 3   |
| 2. 眼腫瘍科        | 1   |
| 3. 頭頸部腫瘍科      | 9   |
| 4. 形成外科        | 1   |
| 5. 乳腺外科        | 1   |
| 6. 乳腺・腫瘍内科     | 15  |
| 7. 呼吸器外科       | 7   |
| 8. 呼吸器内科       | 17  |
| 9. 呼吸器内視鏡科     | 0   |
| 10. 食道外科       | 5   |
| 11. 胃外科        | 3   |
| 12. 大腸外科       | 6   |
| 13. 消化管内科      | 14  |
| 14. 消化管内視鏡科    | 1   |
| 15. 肝胆膵外科      | 13  |
| 16. 肝胆膵内科      | 21  |
| 17. 泌尿器・後腹膜腫瘍科 | 2   |
| 18. 婦人腫瘍科      | 4   |
| 19. 骨軟部腫瘍科     | 5   |
| 21. 皮膚腫瘍科      | 5   |
| 22. 血液腫瘍科      | 4   |
| 23. 造血幹細胞移植科   | 2   |
| 24. 小児腫瘍科      | 6   |
| 25. 総合内科       | 0   |
| 26. 歯科         | 1   |
| 27. 麻酔科        | 0   |
| 28. 緩和医療科      | 1   |
| 29. 精神腫瘍科      | 0   |
| 30. 放射線診断科     | 0   |
| 31. 放射線治療科     | 7   |
| 32. 先端医療科      | 1   |
| 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 | 76  |
| 2. 病院の評判が良いから  | 34  |
| 3. 医療水準が高い     | 56  |
| 4. 近くに専門病院が無い  | 7   |
| 5. 施設・設備が良い    | 15  |
| 6. 以前から通院中     | 38  |
| 7. その他（ ）      | 9   |
| 未回答            | 1   |

※複数回答あり

2. 病院内施設面

単位：人

|               | 有効<br>回答数 | ポイント | 非常に<br>満足 | 満足 | どちらとも<br>言えない | やや不満 | 不満 | わからない<br>該当しない | 未回答 |
|---------------|-----------|------|-----------|----|---------------|------|----|----------------|-----|
| 建物の外観やつくり     | 134       | 4.1  | 35        | 81 | 17            | 1    | 0  | 5              | 2   |
| 医療機器等の設備      | 130       | 4.4  | 62        | 63 | 5             | 0    | 0  | 6              | 5   |
| トイレ、洗面、給湯等の設備 | 136       | 3.9  | 35        | 66 | 24            | 10   | 1  | 2              | 3   |
| 売店、食堂、自動販売機   | 133       | 3.9  | 32        | 61 | 31            | 8    | 1  | 5              | 3   |
| 整理整頓や清掃状態     | 135       | 4.3  | 52        | 71 | 9             | 3    | 0  | 3              | 3   |
| 病院内の施設面全般について | 133       | 4.1  | 34        | 83 | 14            | 2    | 0  | 5              | 3   |

3. 病室環境面

単位：人

|                  | 有効<br>回答数 | ポイント | 非常に<br>満足 | 満足 | どちらとも<br>言えない | やや不満 | 不満 | わからない<br>該当しない | 未回答 |
|------------------|-----------|------|-----------|----|---------------|------|----|----------------|-----|
| 病室の居心地（清潔さ・広さなど） | 140       | 4.2  | 43        | 79 | 16            | 1    | 1  | 0              | 1   |
| ベット、寝具、ベット周り設備   | 137       | 4.1  | 37        | 79 | 16            | 4    | 1  | 2              | 2   |
| 冷暖房や照明           | 138       | 3.8  | 27        | 73 | 27            | 9    | 2  | 1              | 2   |
| 食事の内容            | 133       | 3.4  | 21        | 43 | 46            | 13   | 10 | 4              | 4   |
| 食事時間や起床～消灯時間     | 137       | 3.8  | 21        | 75 | 34            | 2    | 5  | 2              | 2   |
| 病室環境面全般について      | 137       | 4.0  | 30        | 87 | 17            | 2    | 1  | 2              | 2   |

4. 接遇面

単位：人

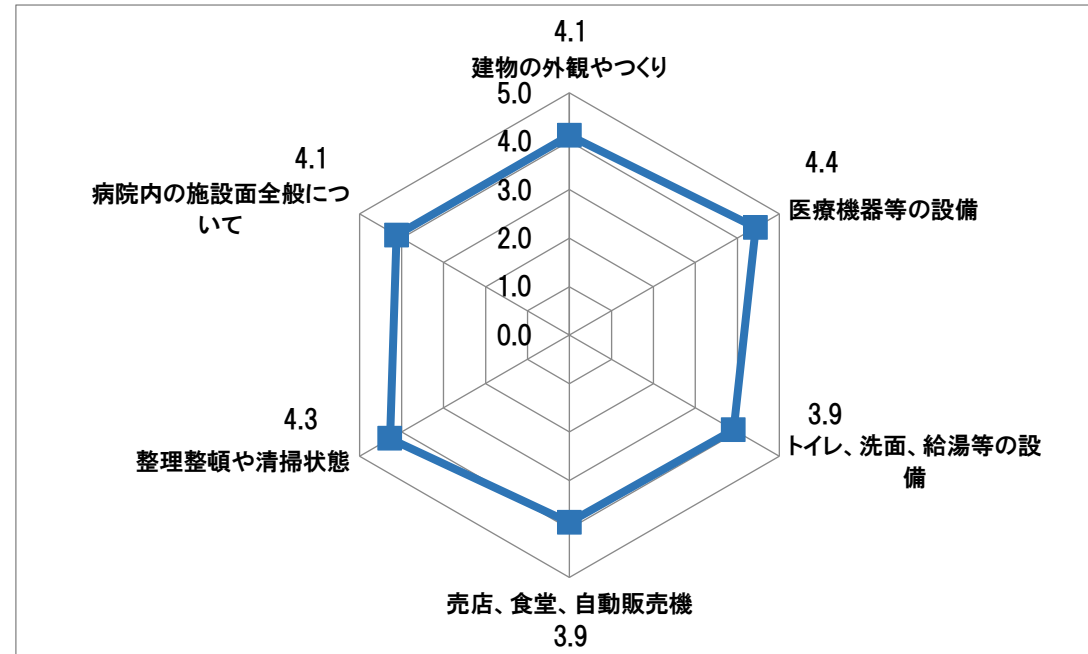
|               | 有効<br>回答数 | ポイント | 非常に<br>満足 | 満足 | どちらとも<br>言えない | やや不満 | 不満 | わからない<br>該当しない | 未回答 |
|---------------|-----------|------|-----------|----|---------------|------|----|----------------|-----|
| 事務職員の言葉使いや態度  | 136       | 4.3  | 54        | 68 | 13            | 1    | 0  | 3              | 2   |
| 医師の言葉使いや態度    | 137       | 4.5  | 72        | 60 | 5             | 0    | 0  | 3              | 1   |
| 看護師の言葉使いや態度   | 137       | 4.5  | 73        | 58 | 5             | 0    | 1  | 3              | 1   |
| 薬剤師の言葉使いや態度   | 132       | 4.4  | 66        | 58 | 7             | 1    | 0  | 6              | 3   |
| 放射線技師の言葉使いや態度 | 116       | 4.5  | 56        | 57 | 3             | 0    | 0  | 17             | 8   |
| 検査技師の言葉使いや態度  | 123       | 4.4  | 56        | 63 | 4             | 0    | 0  | 13             | 5   |
| プライバシーへの配慮    | 136       | 4.1  | 40        | 76 | 16            | 3    | 1  | 3              | 2   |
| 接遇面全般について     | 131       | 4.2  | 42        | 80 | 8             | 0    | 1  | 4              | 6   |

5. 診療サービス面

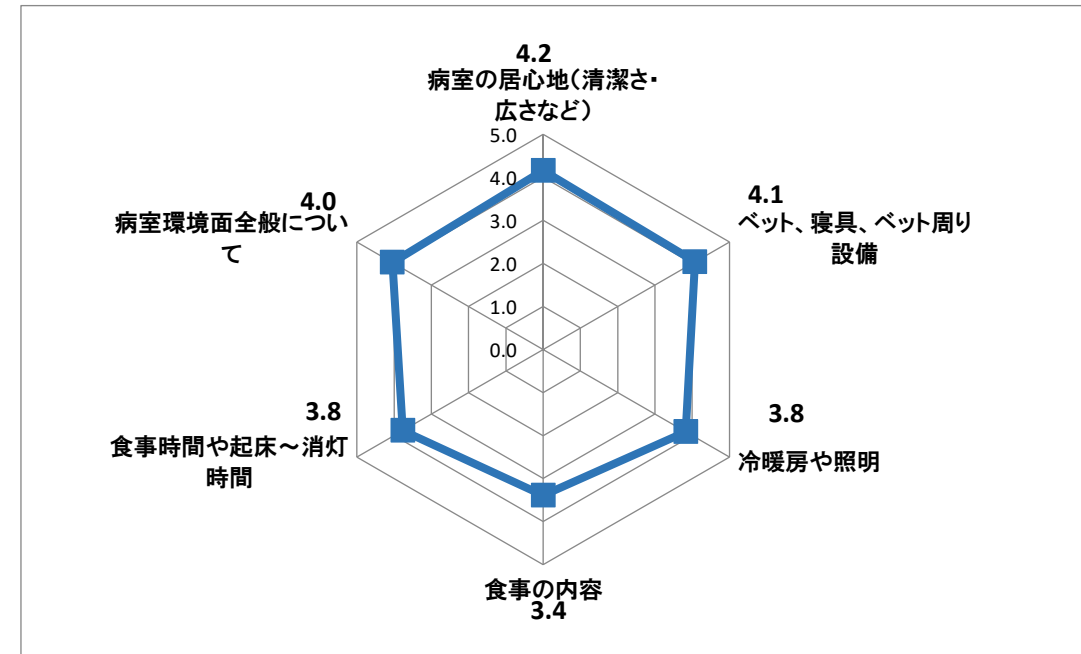
単位：人

|                | 有効<br>回答数 | ポイント | 非常に<br>満足 | 満足 | どちらとも<br>言えない | やや不満 | 不満 | わからない<br>該当しない | 未回答 |
|----------------|-----------|------|-----------|----|---------------|------|----|----------------|-----|
| 看護師の説明のわかりやすさ  | 138       | 4.3  | 62        | 64 | 10            | 2    | 0  | 1              | 2   |
| 看護師の採血や介助の手際よさ | 135       | 4.3  | 56        | 63 | 15            | 1    | 0  | 3              | 3   |
| 医師への質問や相談のしやすさ | 138       | 4.3  | 58        | 68 | 11            | 1    | 0  | 1              | 2   |
| 医師の病状や検査結果の説明  | 137       | 4.3  | 54        | 70 | 11            | 2    | 0  | 2              | 2   |
| 医師の病状に対する処置の適切 | 137       | 4.4  | 61        | 65 | 10            | 1    | 0  | 1              | 3   |
| 薬剤師の説明のわかりやすさ  | 131       | 4.3  | 48        | 74 | 8             | 1    | 0  | 7              | 3   |
| 診療のサービス全般について  | 135       | 4.3  | 51        | 79 | 3             | 2    | 0  | 1              | 5   |

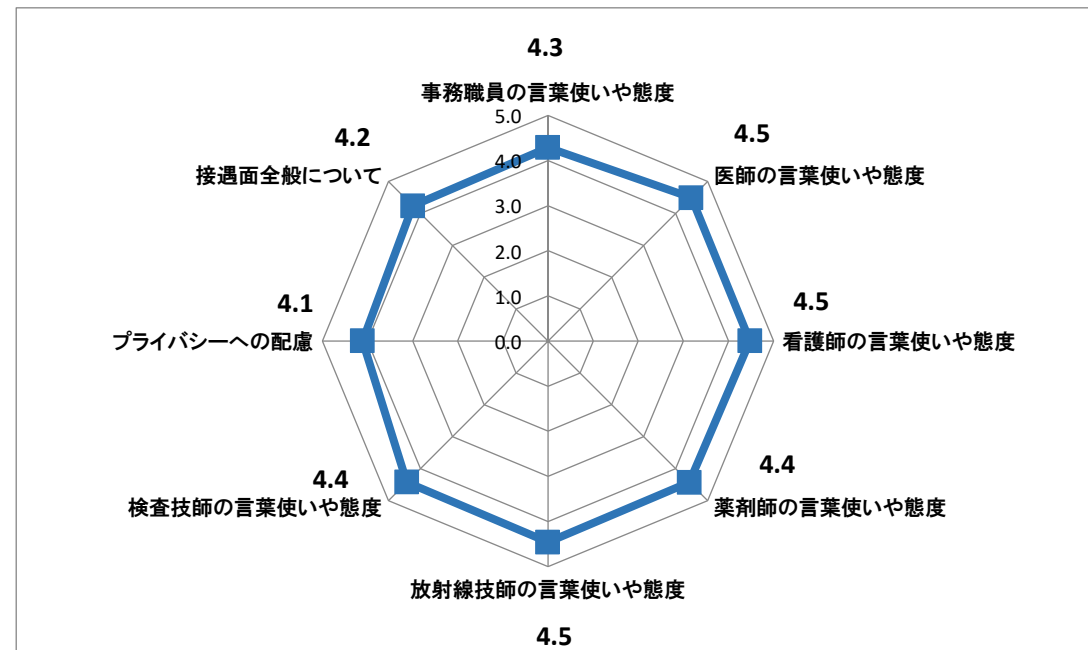
## 2. 病院内施設面



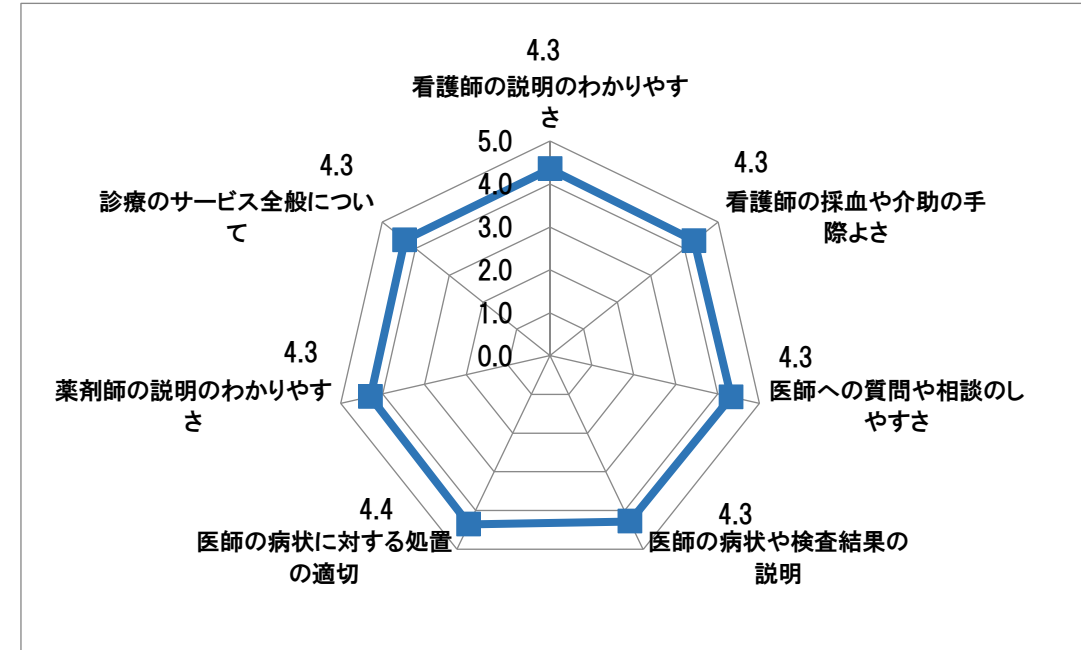
## 3. 病室環境面



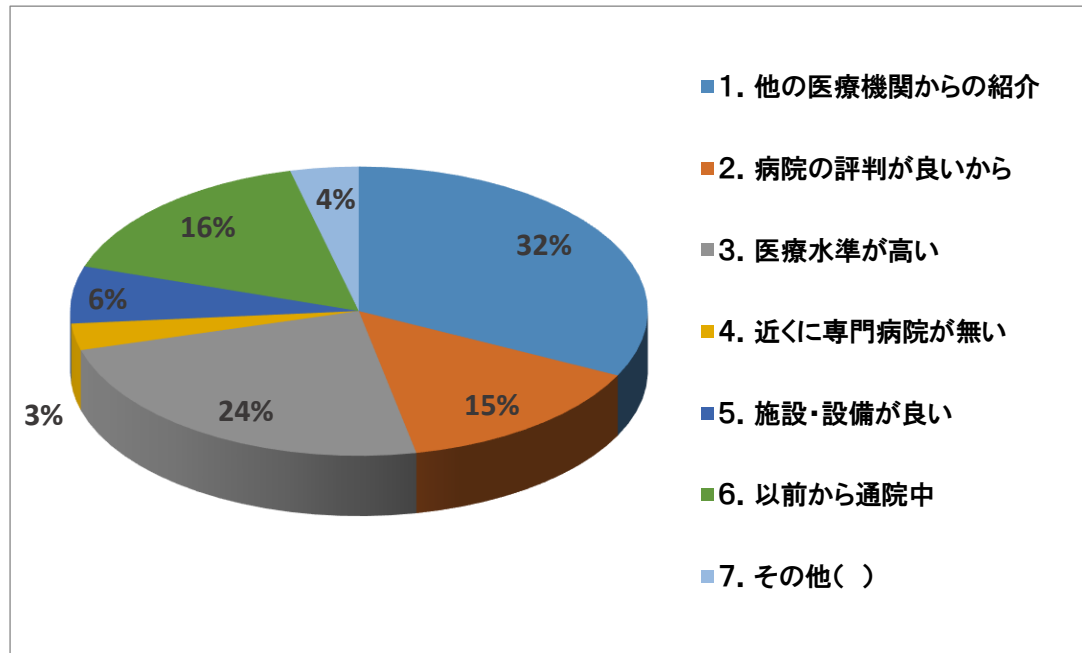
## 4. 接遇面病室環境面



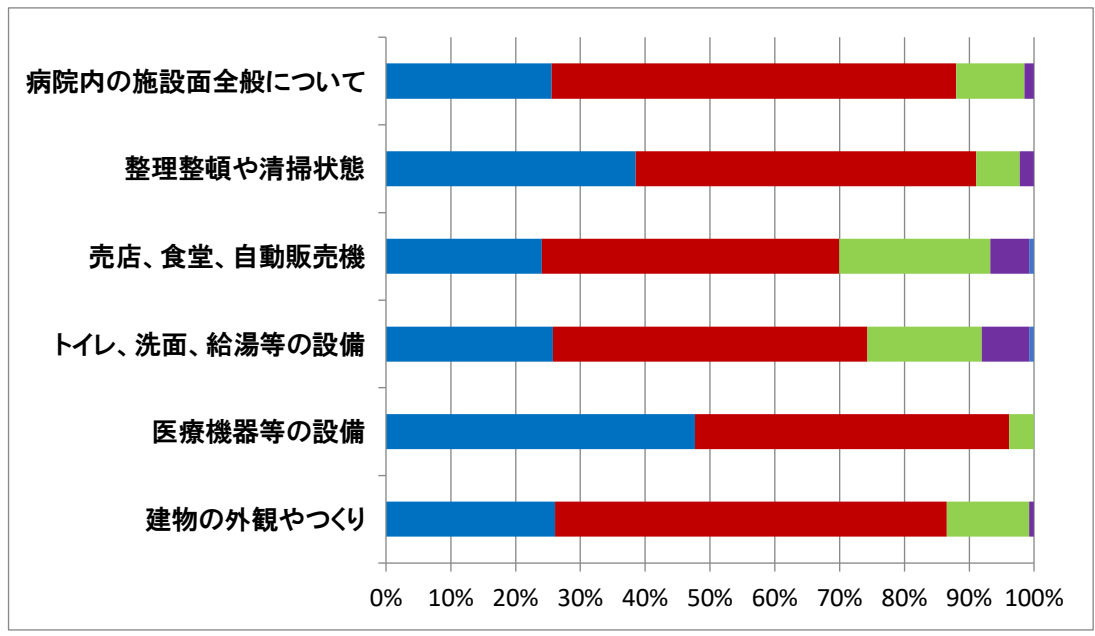
## 5. 診療サービス面



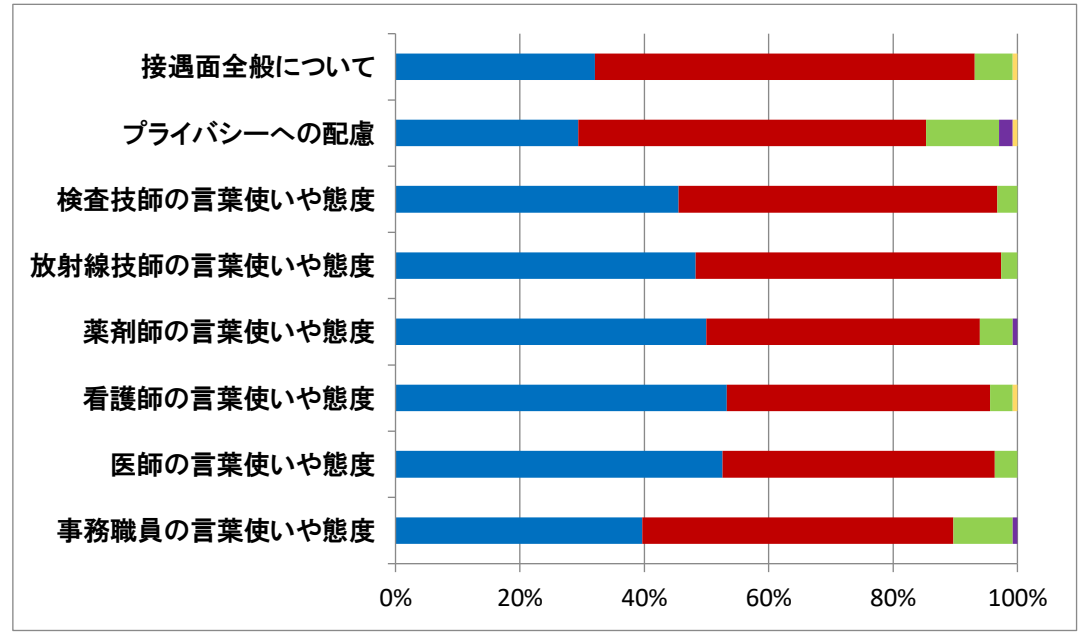
当院を選択した理由



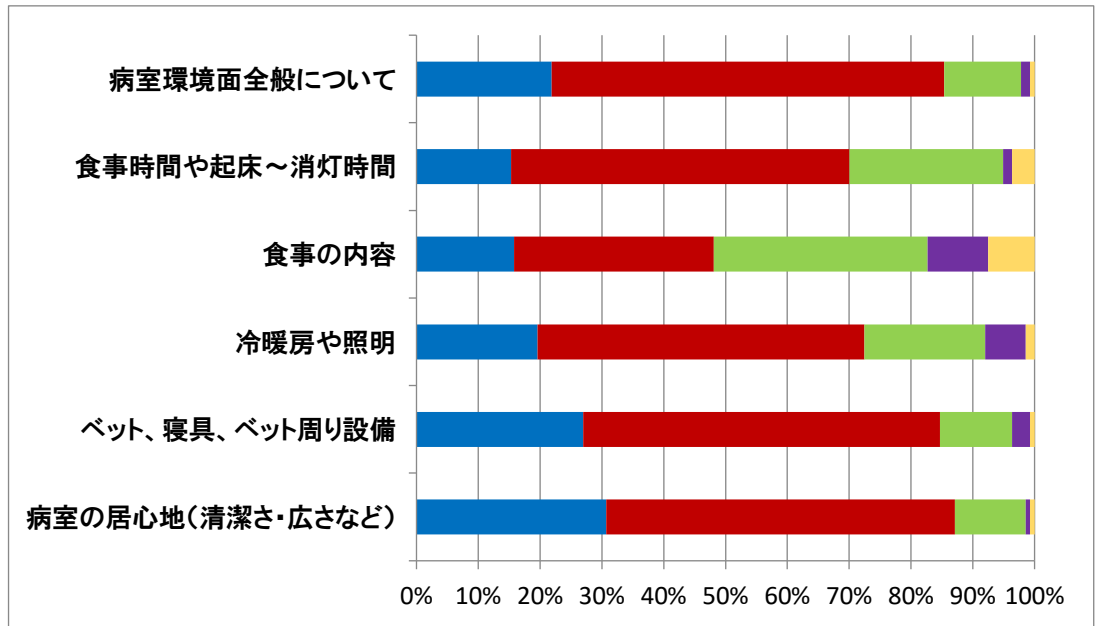
### 病院内施設面



### 接遇面



### 病室環境面



### 診療サービス面

