

令和2年度 患者満足度調査集計結果 (中央病院-外来)

調査日 令和2年10月26日 外来患者数 1,232人 回答者数 918人 回答率 75%  
 調査日 令和2年10月30日 外来患者数 1,161人 回答者数 576人 回答率 50%  
 計 1,494人

1.回答者

| 回答者         | (人)   |
|-------------|-------|
| 1. 当病院の患者さん | 1,351 |
| 2. 患者さんの家族  | 97    |
| 3. その他 ( )  | 1     |
| 未回答         | 45    |

| 性別   | (人) |
|------|-----|
| 1. 男 | 639 |
| 2. 女 | 841 |
| 未回答  | 14  |

| 年齢        | (人) |
|-----------|-----|
| 1. 10歳未満  | 0   |
| 2. 10歳代   | 2   |
| 3. 20歳代   | 20  |
| 4. 30歳代   | 69  |
| 5. 40歳代   | 228 |
| 6. 50歳代   | 303 |
| 7. 60歳代   | 378 |
| 8. 70歳代   | 398 |
| 9. 80歳代   | 83  |
| 10. 90歳以上 | 4   |
| 未回答       | 9   |

| 総合評価    | (人)     |
|---------|---------|
| 1~10点   | 2       |
| 11~20点  | 1       |
| 21~30点  | 1       |
| 31~40点  | 1       |
| 41~50点  | 10      |
| 51~60点  | 14      |
| 61~70点  | 91      |
| 71~80点  | 205     |
| 81~90点  | 331     |
| 91~100点 | 150     |
| 未回答     | 688     |
| 平均点     | 84.3055 |

| 診療科            | (人) |
|----------------|-----|
| 1. 脳脊髄腫瘍科      | 46  |
| 2. 眼腫瘍科        | 10  |
| 3. 頭頸部腫瘍科      | 126 |
| 4. 形成外科        | 31  |
| 5. 乳腺外科        | 160 |
| 6. 乳腺・腫瘍内科     | 212 |
| 7. 呼吸器外科       | 87  |
| 8. 呼吸器内科       | 143 |
| 9. 呼吸器内視鏡科     | 11  |
| 10. 食道外科       | 28  |
| 11. 胃外科        | 55  |
| 12. 大腸外科       | 66  |
| 13. 消化管内科      | 113 |
| 14. 消化管内視鏡科    | 69  |
| 15. 肝胆膵外科      | 31  |
| 16. 肝胆膵内科      | 62  |
| 17. 泌尿器・後腹膜腫瘍科 | 79  |
| 18. 婦人腫瘍科      | 66  |
| 19. 骨軟部腫瘍科     | 51  |
| 20. 皮膚腫瘍科      | 89  |
| 21. 血液腫瘍科      | 65  |
| 22. 造血幹細胞移植科   | 13  |
| 23. 小児腫瘍科      | 4   |
| 24. 総合内科       | 8   |
| 25. 歯科         | 17  |
| 26. 麻酔科        | 0   |
| 27. 緩和医療科      | 8   |
| 28. 精神腫瘍科      | 10  |
| 29. 放射線診断科     | 25  |
| 30. 放射線治療科     | 133 |
| 31. 先端医療科      | 21  |
| 未回答            | 24  |

※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 | 900 |
| 2. 病院の評判が良いから  | 255 |
| 3. 医療水準が高い     | 573 |
| 4. 近くに専門病院が無い  | 59  |
| 5. 施設・設備が良い    | 160 |
| 6. 以前から通院中     | 222 |
| 7. その他 ( )     | 86  |
| 未回答            | 10  |

※複数回答あり

2.施設面

|                | 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>評価しない | 未回答 | 単位 人 |
|----------------|-----------|------|-----------|-----|---------------|------|----|----------------|-----|------|
| 交通の便利さ         | 1,315     | 3.9  | 295       | 686 | 267           | 52   | 15 | 9              | 170 |      |
| 駐車場の広さや入りやすさ   | 808       | 3.5  | 109       | 312 | 247           | 114  | 26 | 397            | 289 |      |
| 建物の外観やつくり      | 1,257     | 3.9  | 195       | 740 | 284           | 27   | 11 | 20             | 217 |      |
| 1 F ロビーの設備や雰囲気 | 1,312     | 3.7  | 174       | 709 | 339           | 80   | 10 | 7              | 175 |      |
| 各科の待合室の設備や雰囲気  | 1,301     | 3.6  | 155       | 642 | 401           | 93   | 10 | 5              | 188 |      |
| トイレや洗面所設備      | 1,317     | 3.6  | 171       | 602 | 364           | 141  | 39 | 5              | 172 |      |
| 売店、食堂、自動販売機    | 1,275     | 3.7  | 164       | 678 | 340           | 80   | 13 | 38             | 181 |      |
| 案内看板や表示のわかりやすさ | 1,304     | 3.7  | 153       | 694 | 385           | 64   | 8  | 12             | 178 |      |
| 清潔感            | 1,318     | 3.9  | 224       | 783 | 258           | 45   | 8  | 4              | 172 |      |
| 施設面全般について      | 1,301     | 3.9  | 190       | 796 | 266           | 43   | 6  | 12             | 181 |      |

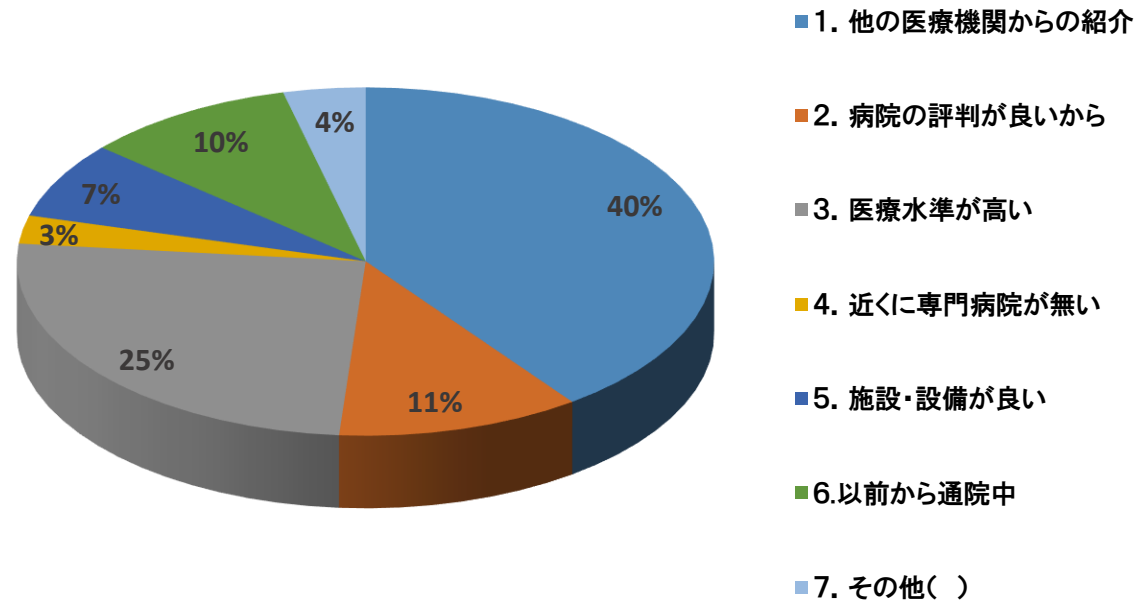
3.接遇面

|                   | 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>評価しない | 未回答 |
|-------------------|-----------|------|-----------|-----|---------------|------|----|----------------|-----|
| 1 F 総合案内・受付・会計の対応 | 1,317     | 3.9  | 247       | 751 | 253           | 55   | 11 | 5              | 172 |
| 各診療科受付の対応         | 1,317     | 4.0  | 311       | 781 | 197           | 27   | 1  | 4              | 173 |
| 医師の言葉使いや態度        | 1,320     | 4.3  | 529       | 654 | 112           | 18   | 7  | 6              | 168 |
| 看護師の言葉使いや態度       | 1,314     | 4.3  | 512       | 692 | 96            | 10   | 4  | 9              | 171 |
| 薬剤師の言葉使いや態度       | 1,045     | 4.2  | 364       | 540 | 131           | 8    | 2  | 208            | 241 |
| 放射線技師の言葉使いや態度     | 1,128     | 4.2  | 374       | 630 | 109           | 13   | 2  | 137            | 229 |
| 検査技師の言葉使いや態度      | 1,227     | 4.2  | 394       | 690 | 128           | 14   | 1  | 57             | 210 |
| プライバシーへの配慮        | 1,266     | 4.1  | 346       | 700 | 193           | 19   | 8  | 31             | 197 |
| 接遇面全般について         | 1,266     | 4.1  | 348       | 740 | 160           | 16   | 2  | 25             | 203 |

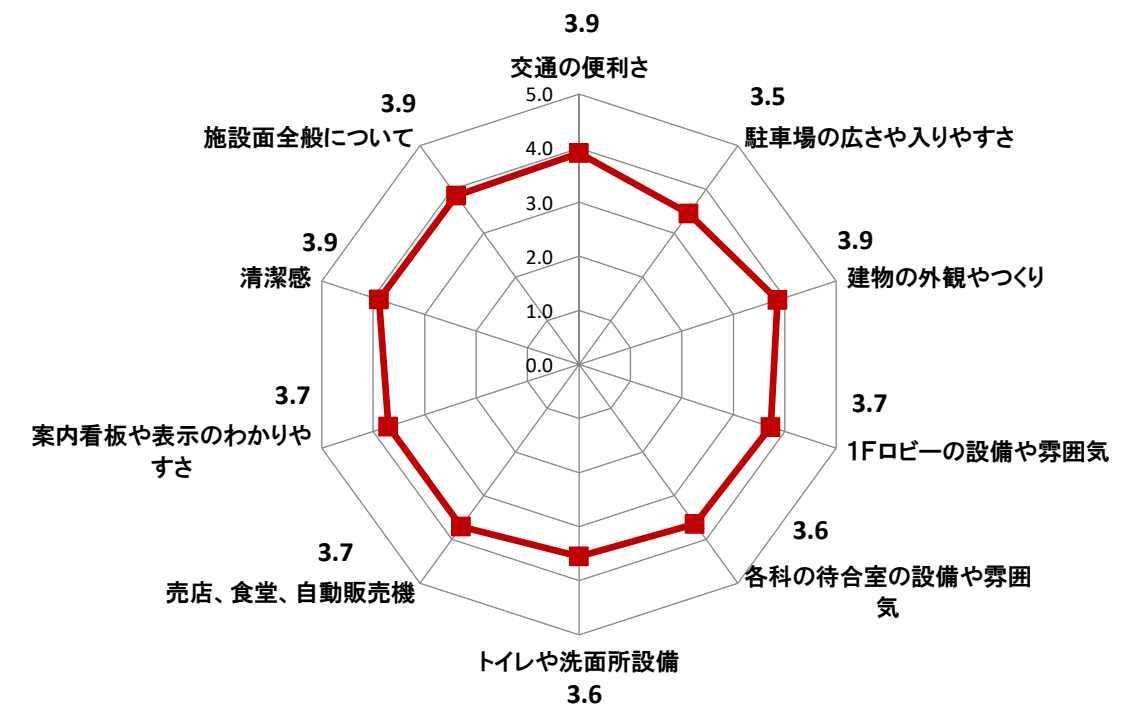
4.診療サービス面

|                | 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>評価しない | 未回答 |
|----------------|-----------|------|-----------|-----|---------------|------|-----|----------------|-----|
| 診療待ち時間         | 1,322     | 3.0  | 87        | 363 | 461           | 286  | 125 | 4              | 168 |
| 診療時間           | 1,313     | 3.7  | 168       | 675 | 383           | 70   | 17  | 4              | 177 |
| 採血までの待ち時間      | 1,270     | 3.8  | 215       | 659 | 324           | 55   | 17  | 37             | 187 |
| 診療後の支払いまでの待ち時間 | 1,308     | 3.7  | 171       | 646 | 371           | 104  | 16  | 4              | 182 |
| 看護師の説明のわかりやすさ  | 1,268     | 4.1  | 307       | 754 | 192           | 14   | 1   | 33             | 193 |
| 医師の病状や検査結果の説明  | 1,307     | 4.1  | 417       | 682 | 167           | 34   | 7   | 7              | 180 |
| 医師への質問や相談のしやすさ | 1,302     | 4.1  | 409       | 647 | 191           | 43   | 12  | 11             | 181 |
| 薬剤師の説明のわかりやすさ  | 1,002     | 4.0  | 245       | 556 | 187           | 12   | 2   | 230            | 262 |
| 診療のサービス全般について  | 1,278     | 4.0  | 280       | 767 | 211           | 14   | 6   | 16             | 200 |

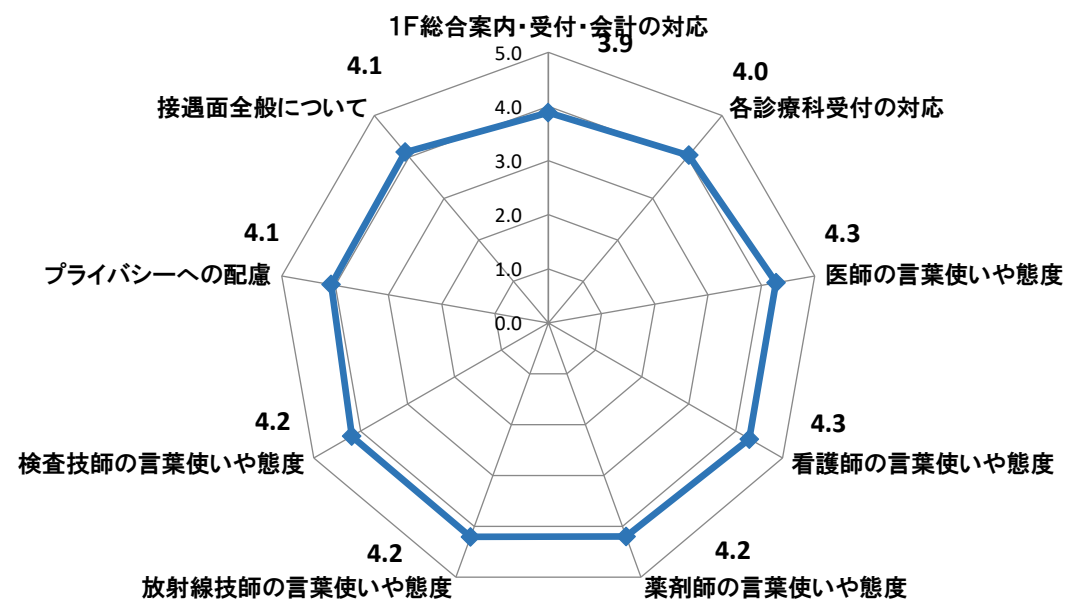
### 当院を選択した理由



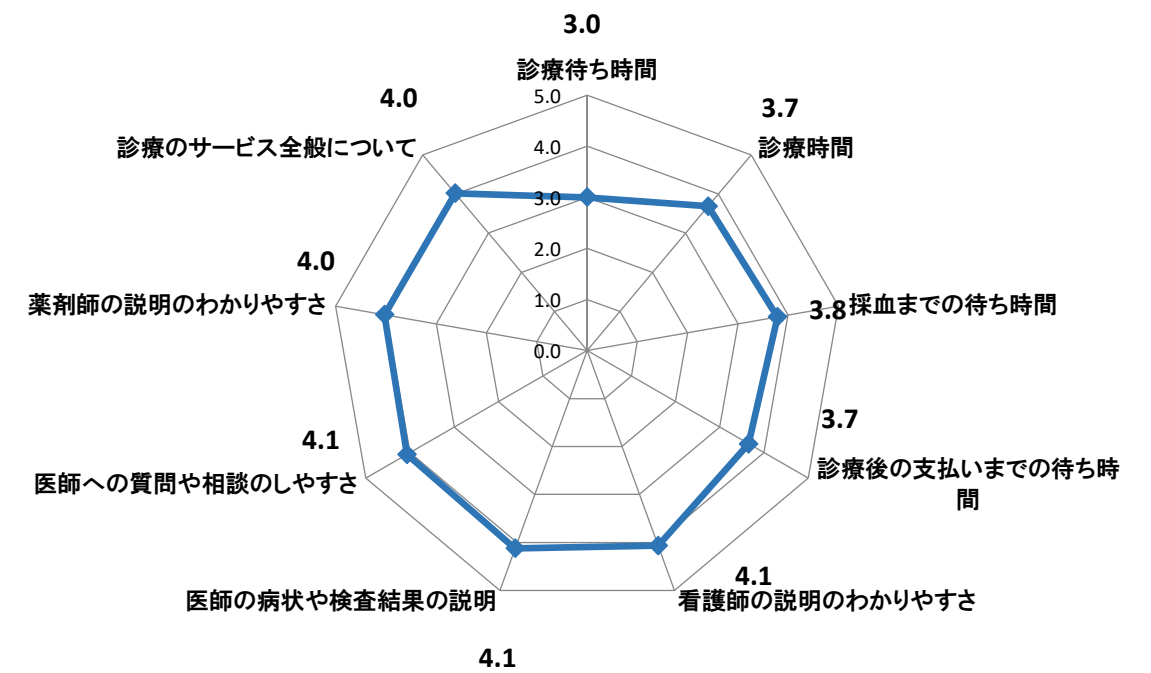
### 病院内施設面



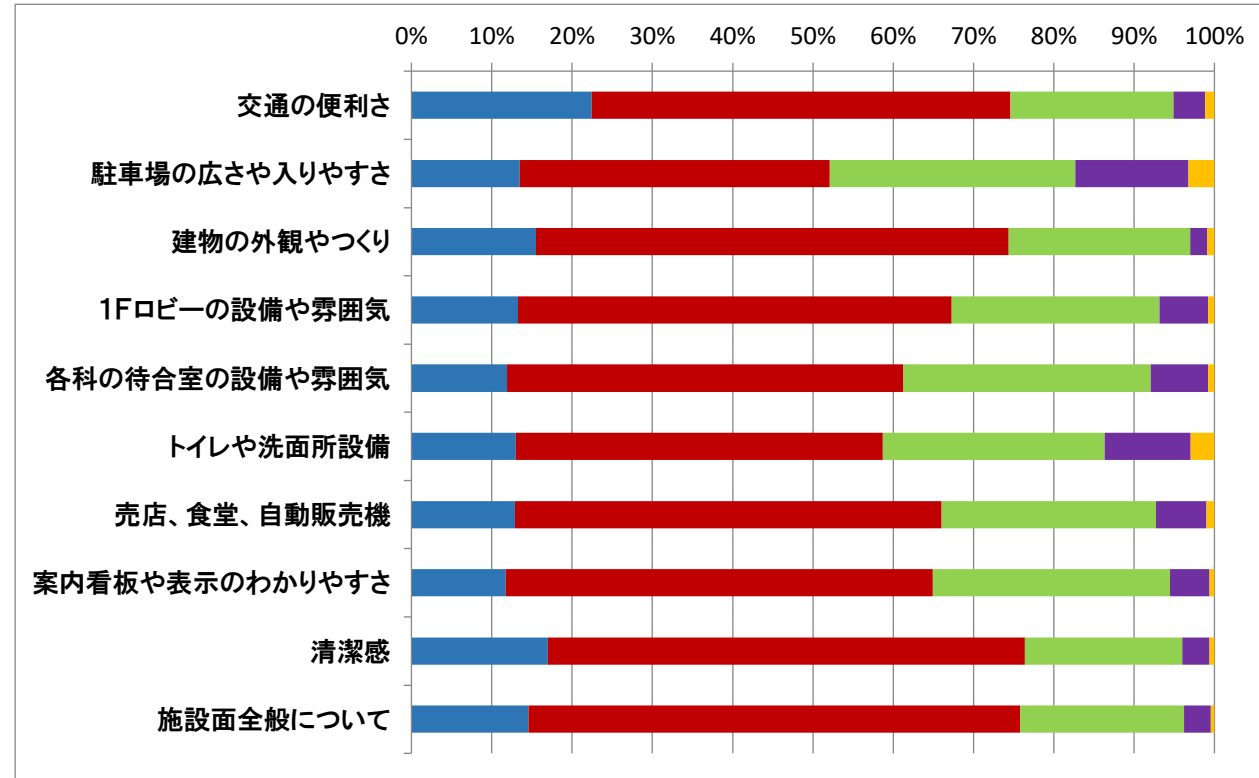
### 接遇面



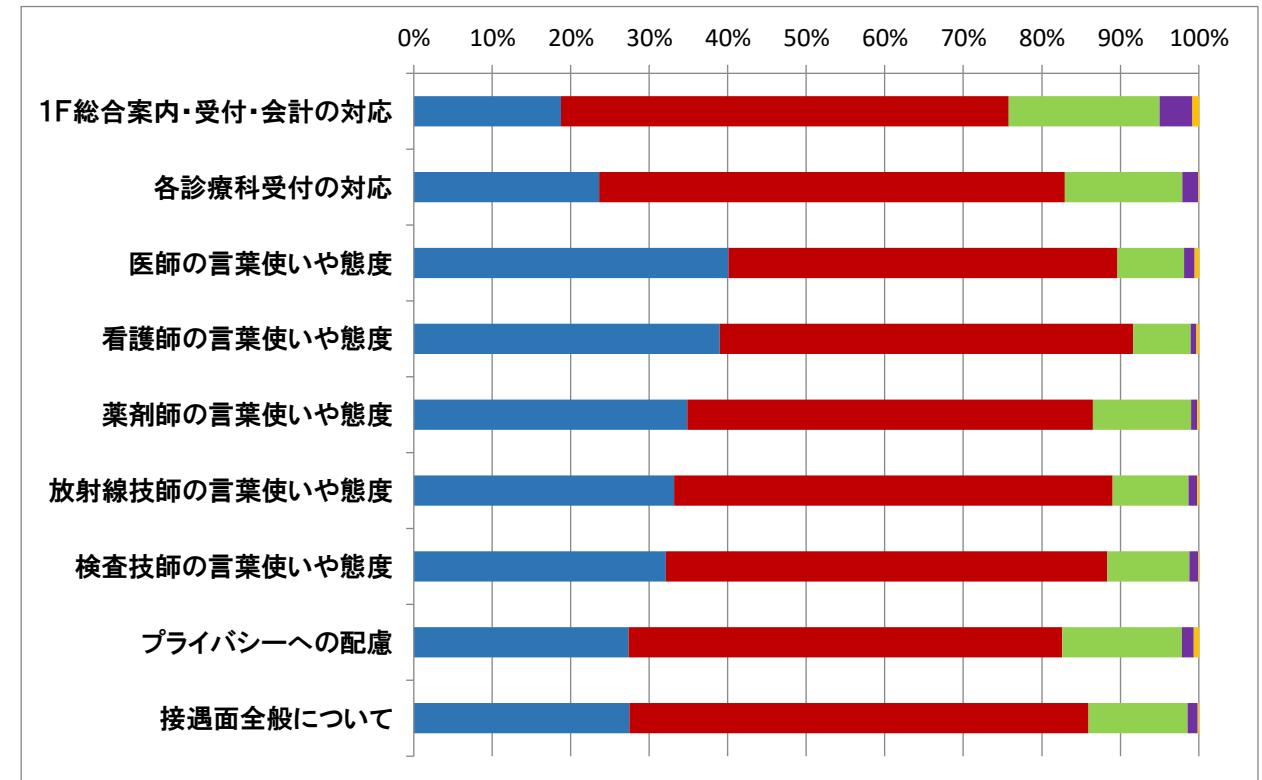
### 診療サービス面



## 2. 病院内施設面



## 3. 接遇面



## 4. 診療サービス面

