

# 令和3年度患者満足度調査 調査報告

## I 調査期間

入院 … 中央病院 令和3年10月25日(月)～10月29日(金)

外来 … 中央病院 令和3年10月25日(月)、10月29日(金)

## II 回収件数

中央病院

入院 … 189件

外来 … 10月25日 1,031件      10月29日 868件      合計 1,899件

## III アンケート集計結果

別紙のとおり

令和4年1月25日 医事管理室

令和3年度 患者満足度調査集計（中央病院-入院）

調査期間：令和3年10月25日～10月29日

回答者数：189人

1. 回答者

回答者	(人)
1. 当病院の患者さん	176
2. 患者さんの家族	7
3. その他（	1
未回答	5

性別	(人)
1. 男	103
2. 女	85
未回答	1

年齢	(人)
1. 10歳未満	1
2. 10歳代	2
3. 20歳代	7
4. 30歳代	9
5. 40歳代	16
6. 50歳代	42
7. 60歳代	49
8. 70歳代	47
9. 80歳代	12
10. 90歳以上	1
未回答	3

総合評価	(人)
1～10点	0
11～20点	1
21～30点	0
31～40点	0
41～50点	0
51～60点	2
61～70点	8
71～80点	33
81～90点	58
91～100点	63
未回答	23
平均点	88.955

診療科	(人)
1. 脳脊髄腫瘍科	6
2. 眼腫瘍科	4
3. 頭頸部腫瘍科	16
4. 形成外科	5
5. 乳腺外科	10
6. 乳腺・腫瘍内科	11
7. 呼吸器外科	11
8. 呼吸器内科	34
9. 呼吸器内視鏡科	1
10. 食道外科	7
11. 胃外科	5
12. 大腸外科	8
13. 消化管内科	10
14. 消化管内視鏡科	7
15. 肝胆膵外科	13
16. 肝胆膵内科	19
17. 泌尿器・後腹膜腫瘍科	10
18. 婦人腫瘍科	4
19. 骨軟部腫瘍科	5
21. 皮膚腫瘍科	6
22. 血液腫瘍科	5
23. 造血幹細胞移植科	2
24. 小児腫瘍科	4
25. 総合内科	0
26. 歯科	4
27. 麻酔科	1
28. 緩和医療科	2
29. 精神腫瘍科	0
30. 放射線診断科	2
31. 放射線治療科	6
32. 先端医療科	6
未回答	0

※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	118
2. 病院の評判が良いから	46
3. 医療水準が高い	92
4. 近くに専門病院が無い	10
5. 施設・設備が良い	19
6. 以前から通院中	29
7. その他（ ）	19
未回答	0

※複数回答あり

2 病院内施設面

単位：人

	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
建物の外観やつくり	182	4.1	51	104	26	1	0	3	4
医療機器等の設備	177	4.3	71	90	15	1	0	8	4
トイレ、洗面、給湯等の設備	183	3.9	47	90	33	11	2	1	5
売店、食堂、自動販売機	180	3.9	38	91	40	9	2	3	6
整理整頓や清掃状態	183	4.2	63	102	15	2	1	0	6
病院内の施設面全般について	179	4.1	47	106	21	4	1	2	8

3 病室環境面

単位：人

	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
病室の居心地（清潔さ・広さなど）	185	4.2	55	106	21	3	0	0	4
ベット、寝具、ベット周り設備	187	4.1	52	102	29	4	0	0	2
冷暖房や照明	185	3.8	36	95	38	12	4	0	4
食事の内容	185	3.6	35	73	44	25	8	1	3
食事時間や起床～消灯時間	185	3.9	40	93	43	7	2	1	3
病室環境面全般について	185	4.0	45	108	26	3	3	1	3

4 接遇面

単位：人

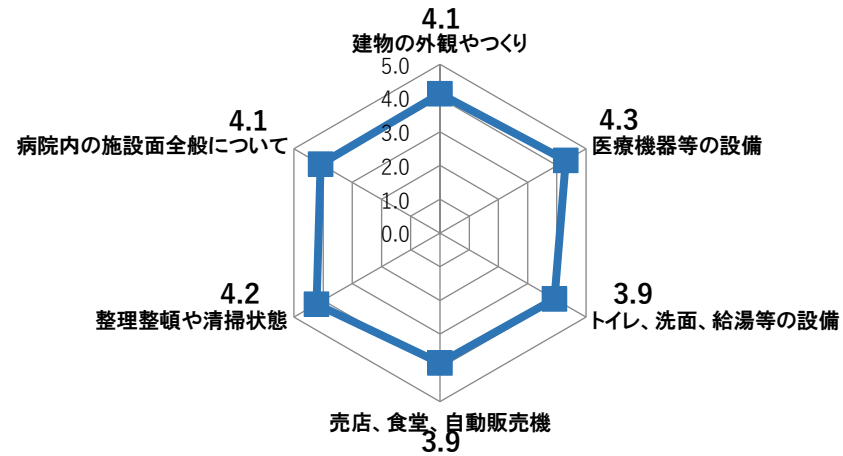
	有効 回答数	ポイント	非常に 満足	満足	どちらとも 言えない	やや不満	不満	わからない 該当しない	未回答
事務職員の言葉使いや態度	186	4.3	75	95	13	2	1	0	3
医師の言葉使いや態度	187	4.5	97	81	7	1	1	0	2
看護師の言葉使いや態度	187	4.4	90	87	9	0	1	0	2
薬剤師の言葉使いや態度	182	4.4	87	84	9	1	1	5	2
放射線技師の言葉使いや態度	164	4.4	73	84	6	0	1	13	12
検査技師の言葉使いや態度	170	4.4	75	88	6	0	1	9	10
プライバシーへの配慮	178	4.2	67	88	20	2	1	7	4
接遇面全般について	182	4.3	72	97	12	0	1	1	6

5 診療サービス面

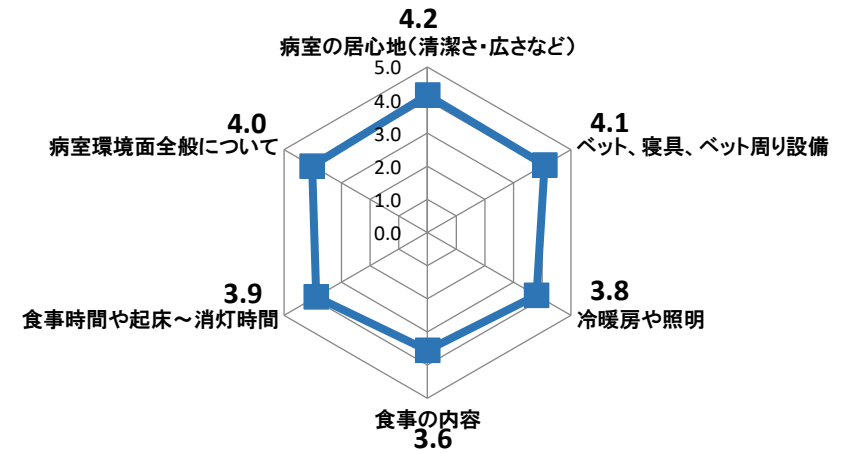
単位：人

	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
看護師の説明のわかりやすさ	186	4.3	77	94	14	0	1	0	3
看護師の採血や介助の手際よさ	186	4.3	70	99	14	2	1	0	3
医師への質問や相談のしやすさ	187	4.3	71	97	16	2	1	0	2
医師の病状や検査結果の説明	184	4.3	73	91	17	1	2	2	3
医師の病状に対する処置の適切	181	4.3	80	86	13	1	1	5	3
薬剤師の説明のわかりやすさ	178	4.2	64	96	15	2	1	7	4
診療のサービス全般について	185	4.3	70	104	10	0	1	2	2

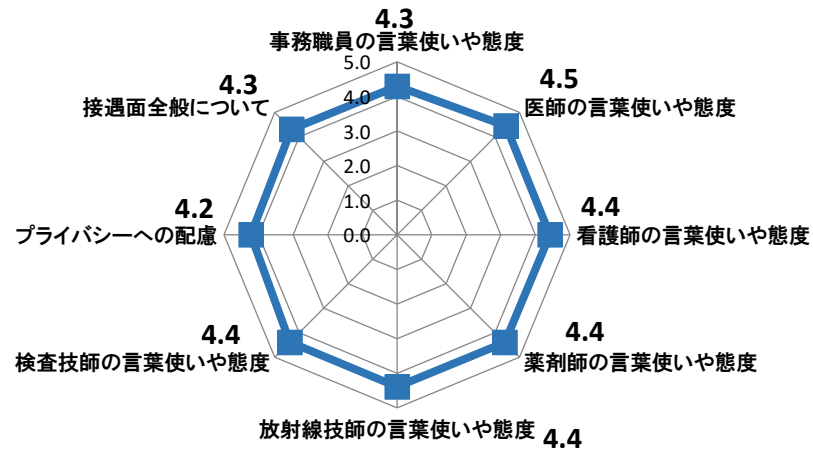
## 2. 病院内施設面



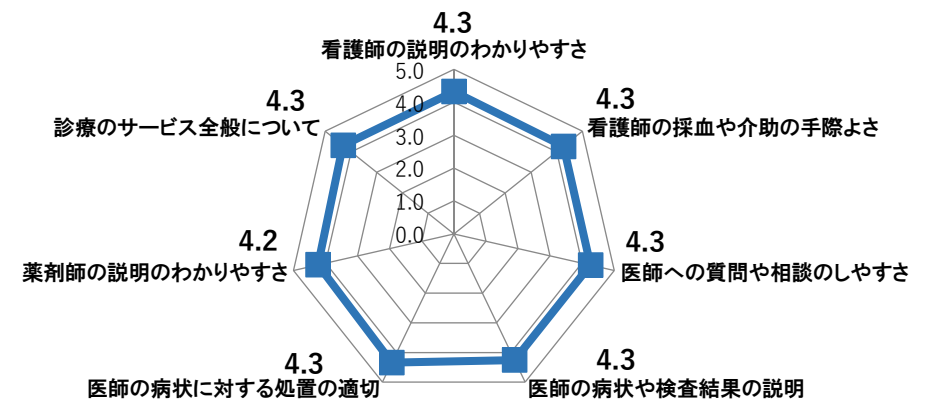
## 3. 病室環境面



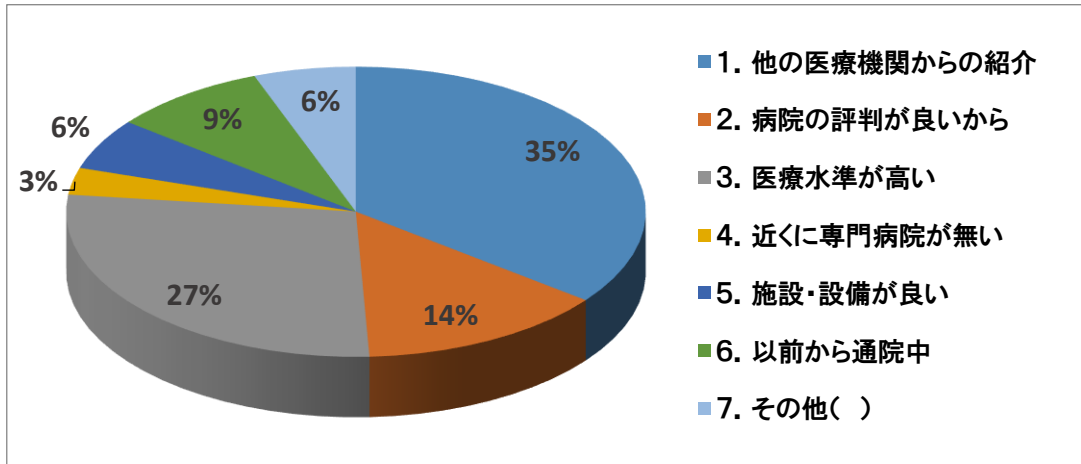
## 4. 接遇面



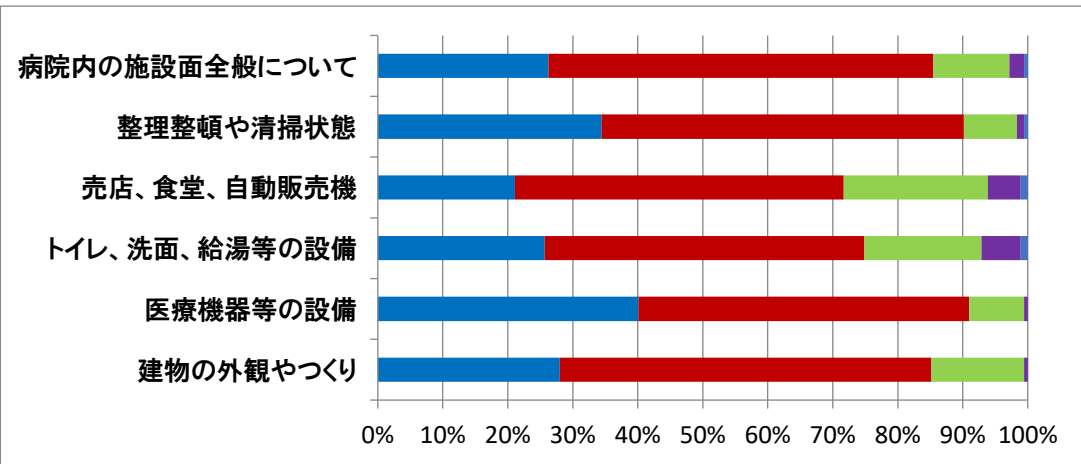
## 5. 診療サービス面



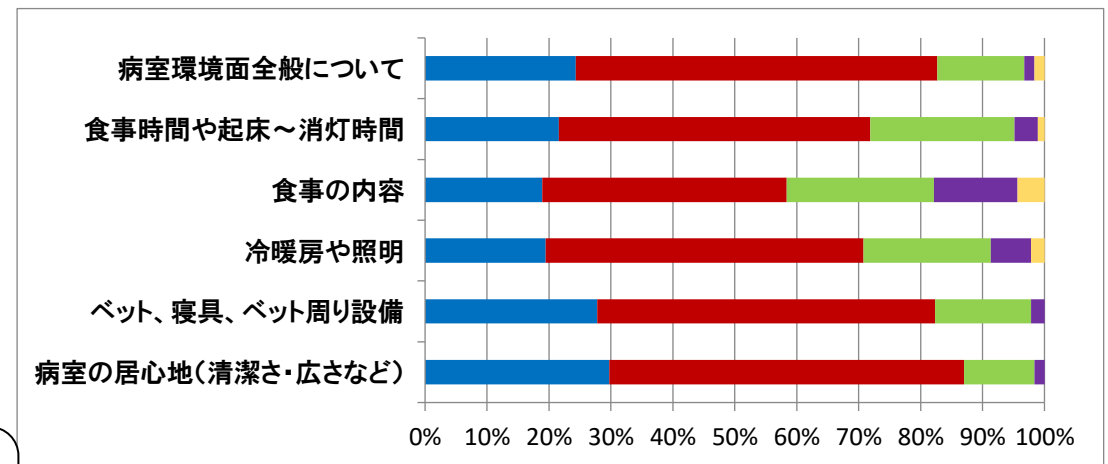
## 当院を選択した理由



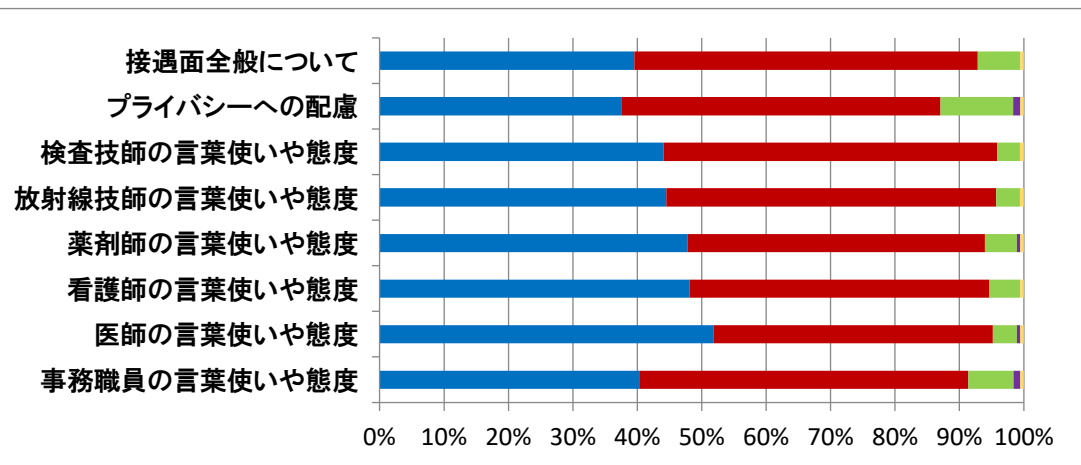
## 2. 病院内施設面



## 3. 病室環境面



## 4. 接遇面



## 5. 診療サービス面

