

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結果 (中央病院-外来)

調査日 令和3年10月25日 外来患者数 1,553人 回答者数 1,031人 回答率 66%
 調査日 令和3年10月29日 外来患者数 1,433人 回答者数 868人 回答率 61%
 計 1,899人

1. 回答者

回答者	(人)
1. 当病院の患者さん	1,689
2. 患者さんの家族	174
3. その他 ()	7
未回答	29

性別	(人)
1. 男	872
2. 女	1008
未回答	19

年齢	(人)
1. 10歳未満	2
2. 10歳代	9
3. 20歳代	32
4. 30歳代	65
5. 40歳代	241
6. 50歳代	426
7. 60歳代	483
8. 70歳代	498
9. 80歳代	129
10. 90歳以上	7
未回答	7

総合評価	(人)
1~10点	2
11~20点	0
21~30点	2
31~40点	4
41~50点	10
51~60点	31
61~70点	109
71~80点	304
81~90点	427
91~100点	202
未回答	803
平均点	84.00023

診療科	(人)
1. 脳脊髄腫瘍科	53
2. 眼腫瘍科	18
3. 頭頸部腫瘍科	184
4. 形成外科	28
5. 乳腺外科	218
6. 乳腺・腫瘍内科	145
7. 呼吸器外科	125
8. 呼吸器内科	206
9. 呼吸器内視鏡科	6
10. 食道外科	30
11. 胃外科	50
12. 大腸外科	88
13. 消化管内科	163
14. 消化管内視鏡科	71
15. 肝胆膵外科	58
16. 肝胆膵内科	108
17. 泌尿器・後腹膜腫瘍科	110
18. 婦人腫瘍科	103
19. 骨軟部腫瘍科	70
20. 皮膚腫瘍科	102
21. 血液腫瘍科	86
22. 造血幹細胞移植科	20
23. 小児腫瘍科	13
24. 総合内科	9
25. 歯科	19
26. 麻酔科	0
27. 緩和医療科	12
28. 精神腫瘍科	9
29. 放射線診断科	31
30. 放射線治療科	114
31. 先端医療科	17
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	1176
2. 病院の評判が良いから	340
3. 医療水準が高い	697
4. 近くに専門病院が無い	71
5. 施設・設備が良い	182
6. 以前から通院中	293
7. その他 ()	125
未回答	0

※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
交通の便利さ	1,683	3.9	360	883	350	73	17	20	196
駐車場の広さや入りやすさ	1,000	3.5	125	423	306	121	25	569	330
建物の外観やつくり	1,625	3.9	265	922	385	43	10	31	243
1フロビーの設備や雰囲気	1,684	3.7	228	845	454	140	17	9	206
各科の待合室の設備や雰囲気	1,687	3.6	203	811	511	141	21	8	204
トイレや洗面所設備	1,705	3.6	229	823	409	195	49	13	181
売店、食堂、自動販売機	1,637	3.7	220	857	445	99	16	49	213
案内看板や表示のわかりやすさ	1,695	3.7	223	924	441	99	8	4	200
清潔感	1,696	3.9	324	987	334	45	6	2	201
施設面全般について	1,674	3.9	243	1041	341	44	5	12	213

3. 接遇面

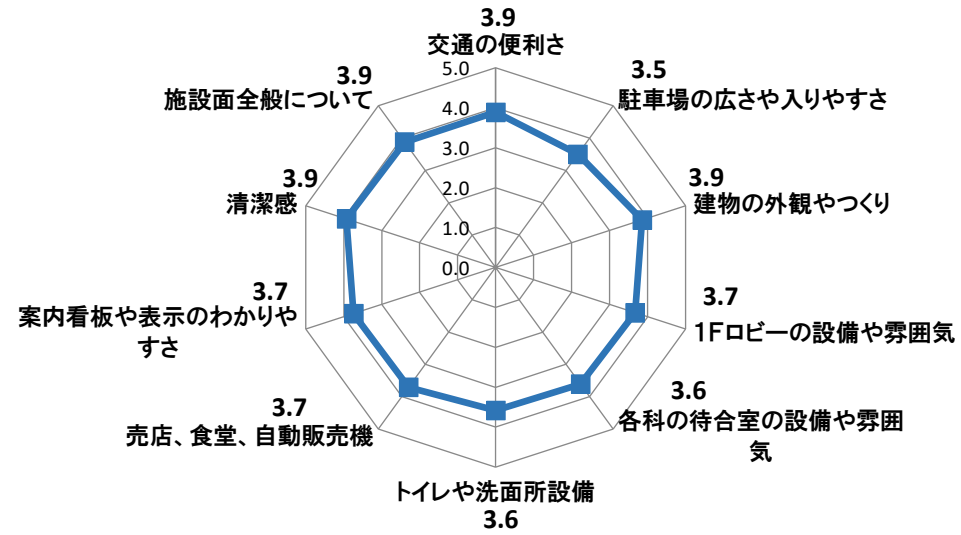
	有効 回答数	ポイント	非常に 満足	満足	どちらとも 言えない	やや不満	不満	わからない 評価しない	未回答
1F総合案内・受付・会計の対応	1,707	3.9	378	947	275	84	23	3	190
各診療科受付の対応	1,696	4.0	410	1008	231	39	8	3	200
医師の言葉使いや態度	1,700	4.3	707	823	137	28	5	5	194
看護師の言葉使いや態度	1,683	4.3	693	852	129	8	1	12	204
薬剤師の言葉使いや態度	1,281	4.2	433	679	161	8	0	320	298
放射線技師の言葉使いや態度	1,447	4.2	512	769	153	10	3	182	270
検査技師の言葉使いや態度	1,548	4.2	523	854	161	8	2	96	255
プライバシーへの配慮	1,621	4.1	466	895	230	22	8	47	231
接遇面全般について	1,625	4.1	458	962	193	12	0	33	242

4. 診療サービス面

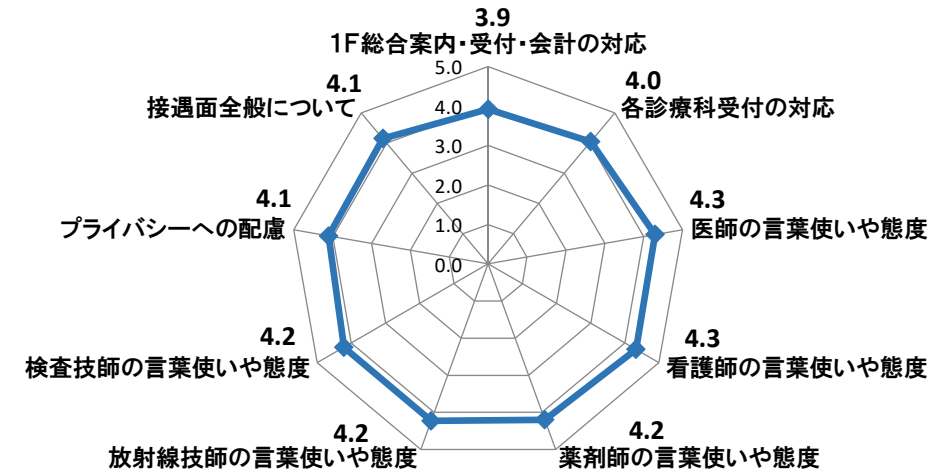
	有効 回答数	ポイント	非常に 満足	満足	どちらとも 言えない	やや不満	不満	わからない 評価しない	未回答
診療待ち時間	1,691	3.0	125	443	578	383	162	7	199
診療時間	1,682	3.7	247	790	508	112	25	10	207
採血までの待ち時間	1,598	3.6	210	764	495	104	25	78	223
診療後の支払いまでの待ち時間	1,669	3.2	151	578	563	276	101	13	216
看護師の説明のわかりやすさ	1,606	4.1	385	952	239	25	5	72	222
医師の病状や検査結果の説明	1,665	4.1	536	868	192	54	15	13	222
医師への質問や相談のしやすさ	1,672	4.1	540	834	230	53	15	13	216
薬剤師の説明のわかりやすさ	1,199	4.0	304	642	235	16	2	376	325
診療のサービス全般について	1,650	4.0	351	997	272	27	3	26	225

単位 人

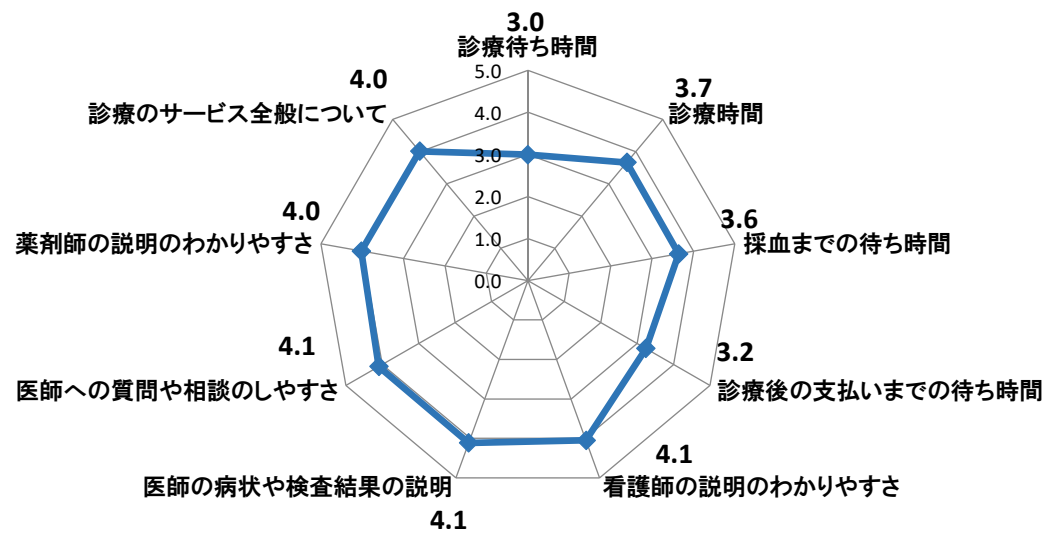
2. 病院内施設面



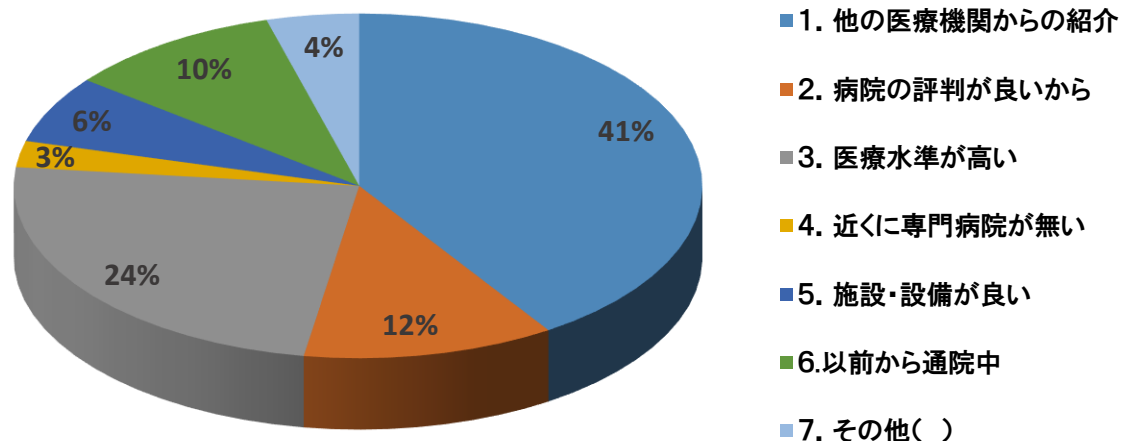
3. 接遇面



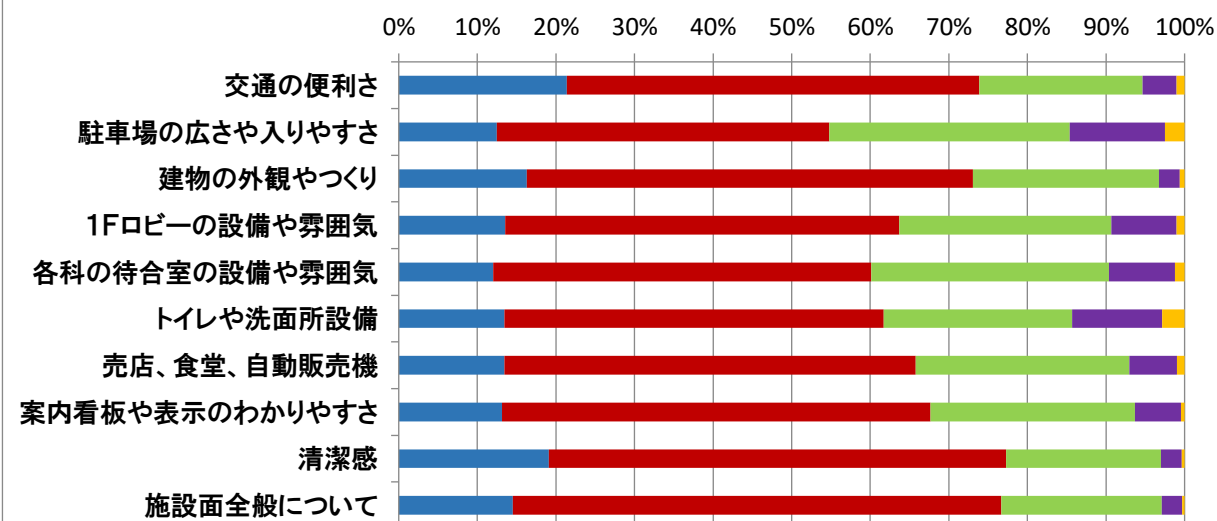
4. 診療サービス面



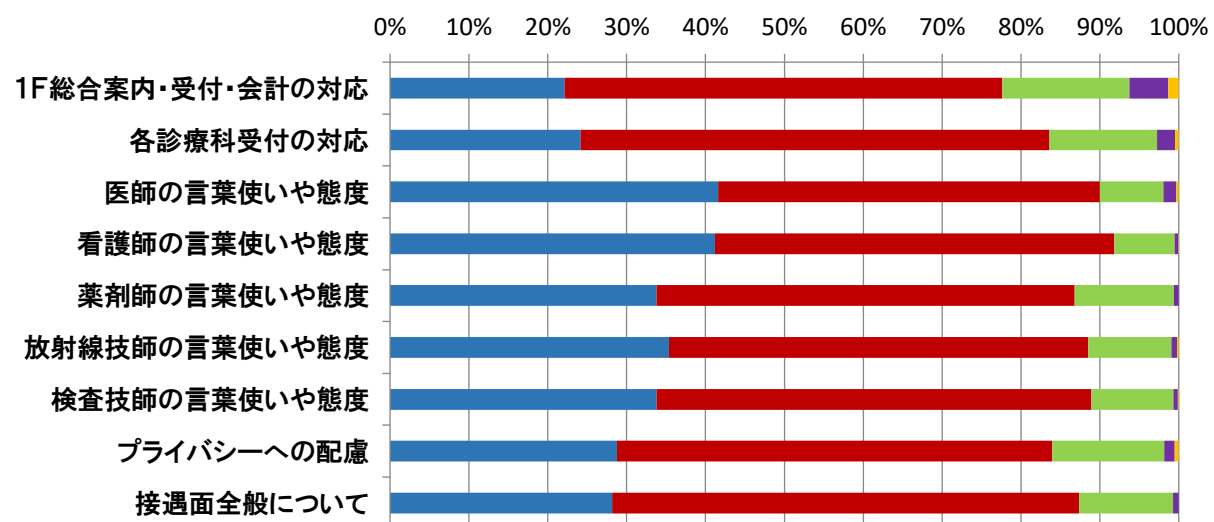
当院を選択した理由



2. 病院内施設面



3. 接遇面



4. 診療サービス面

