

平成30年度 患者満足度調査集計結果 (中央病院-外来)

調査日 平成31年3月22日 外来患者数 958人 回答者数 940人 回答率 98%
 調査日 平成31年3月25日 外来患者数 839人 回答者数 781人 回答率 93%
 計 1,721人

1.回答者

回答者	(人)
1. 当病院の患者さん	1,605
2. 患者さんの家族	112
3. その他 ()	4
未回答	84

性別	(人)
1. 男	800
2. 女	936
未回答	63

年齢	(人)
1. 10歳未満	0
2. 10歳代	9
3. 20歳代	18
4. 30歳代	82
5. 40歳代	242
6. 50歳代	163
7. 60歳代	433
8. 70歳代	454
9. 80歳代	118
10. 90歳以上	4
未回答	65

総合評価	(人)
1~10点	0
11~20点	0
21~30点	4
31~40点	5
41~50点	14
51~60点	91
61~70点	120
71~80点	183
81~90点	0
91~100点	226
未回答	762
平均点	83.98

診療科	(人)
1. 脳脊髄腫瘍科	44
2. 眼腫瘍科	9
3. 頭頸部腫瘍科	121
4. 形成外科	35
5. 乳腺外科	172
6. 乳腺・腫瘍内科	264
7. 呼吸器外科	79
8. 呼吸器内科	140
9. 呼吸器内視鏡科	10
10. 食道外科	38
11. 胃外科	96
12. 大腸外科	86
13. 消化管内科	125
14. 消化管内視鏡科	117
15. 肝胆膵外科	43
16. 肝胆膵内科	80
17. 泌尿器・後腹膜腫瘍科	91
18. 婦人腫瘍科	73
19. 骨軟部腫瘍科	65
20. リハビリテーション科	3
21. 皮膚腫瘍科	93
22. 血液腫瘍科	74
23. 造血幹細胞移植科	17
24. 小児腫瘍科	2
25. 総合内科	16
26. 歯科	16
27. 麻酔科	4
28. 緩和医療科	8
29. 精神腫瘍科	15
30. 放射線診断科	28
31. 放射線治療科	151
32. 先端医療科	15
未回答	74

※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	1078
2. 病院の評判が良いから	317
3. 医療水準が高い	656
4. 近くに専門病院が無い	73
5. 施設・設備が良い	189
6. 以前から通院中	258
7. その他 ()	127

※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	1,587	3.9	332	869	300	72	14	5	204
駐車場の広さや入りやすさ	883	3.6	117	419	258	78	11	215	699
建物の外観やつくり	1,513	3.9	251	879	324	51	8	12	272
1Fロビーの設備や雰囲気	1,592	3.8	241	867	388	83	13	0	205
各科の待合室の設備や雰囲気	1,584	3.7	197	804	440	127	16	1	212
トイレや洗面所設備	1,605	3.6	219	788	373	186	39	2	190
売店、食堂、自動販売機	1,549	3.7	195	860	395	83	16	17	231
案内看板や表示のわかりやすさ	1,594	3.7	183	871	459	65	16	2	201
清潔感	1,599	3.9	298	971	276	50	4	0	198
施設面全般について	1,581	3.9	232	991	310	41	7	3	213

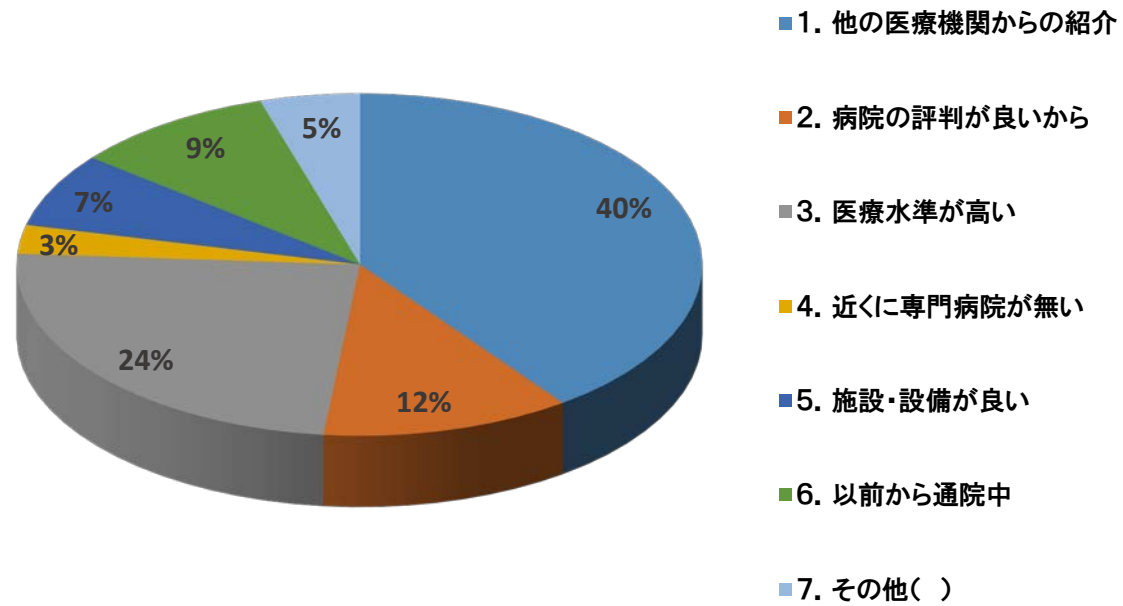
3.接遇面

	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	1,606	3.8	292	877	322	87	28	1	190
各診療科受付の対応	1,689	3.9	375	877	322	87	28	1	190
医師の言葉使いや態度	1,943	4.0	629	877	322	87	28	1	190
看護師の言葉使いや態度	1,934	4.0	620	877	322	87	28	1	190
薬剤師の言葉使いや態度	1,697	3.9	383	877	322	87	28	1	190
放射線技師の言葉使いや態度	1,740	3.9	426	877	322	87	28	1	190
検査技師の言葉使いや態度	1,734	3.9	420	877	322	87	28	1	190
プライバシーへの配慮	1,713	3.9	399	877	322	87	28	1	190
接遇面全般について	1,707	3.9	393	877	322	87	28	1	190

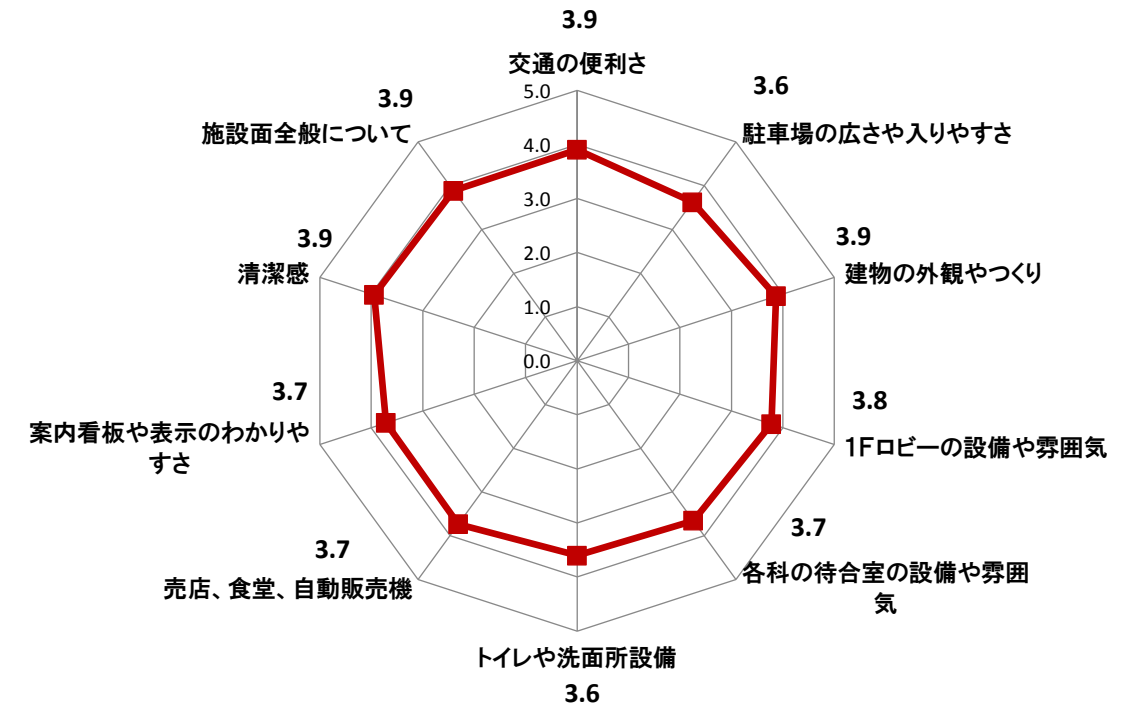
4.診療サービス面

	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	1,594	2.9	105	393	533	380	183	1	202
診療時間	1,581	3.6	199	719	517	115	31	1	215
診療後の支払いまでの待ち時間	1,573	3.2	118	523	537	303	92	1	223
看護師の説明のわかりやすさ	1,499	4.0	318	874	278	22	7	30	268
医師の病状や検査結果の説明	1,577	4.1	456	848	221	36	16	2	218
医師への質問や相談のしやすさ	1,581	4.0	454	783	275	51	18	4	212
薬剤師の説明のわかりやすさ	1,167	4.0	263	632	257	14	1	140	490
診療のサービス全般について	1,551	4.0	319	893	302	31	6	8	238

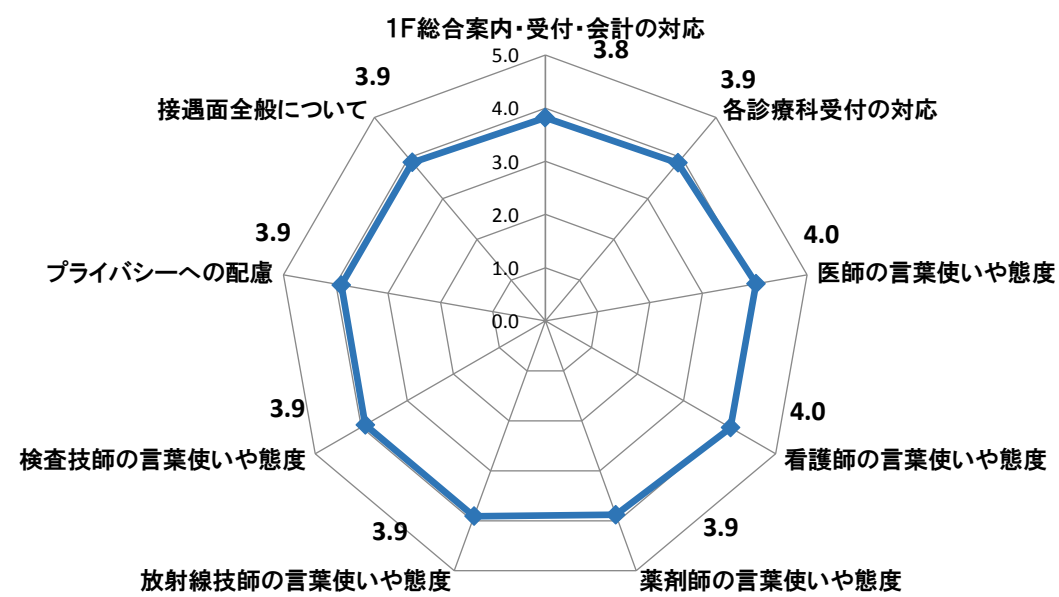
当院を選択した理由



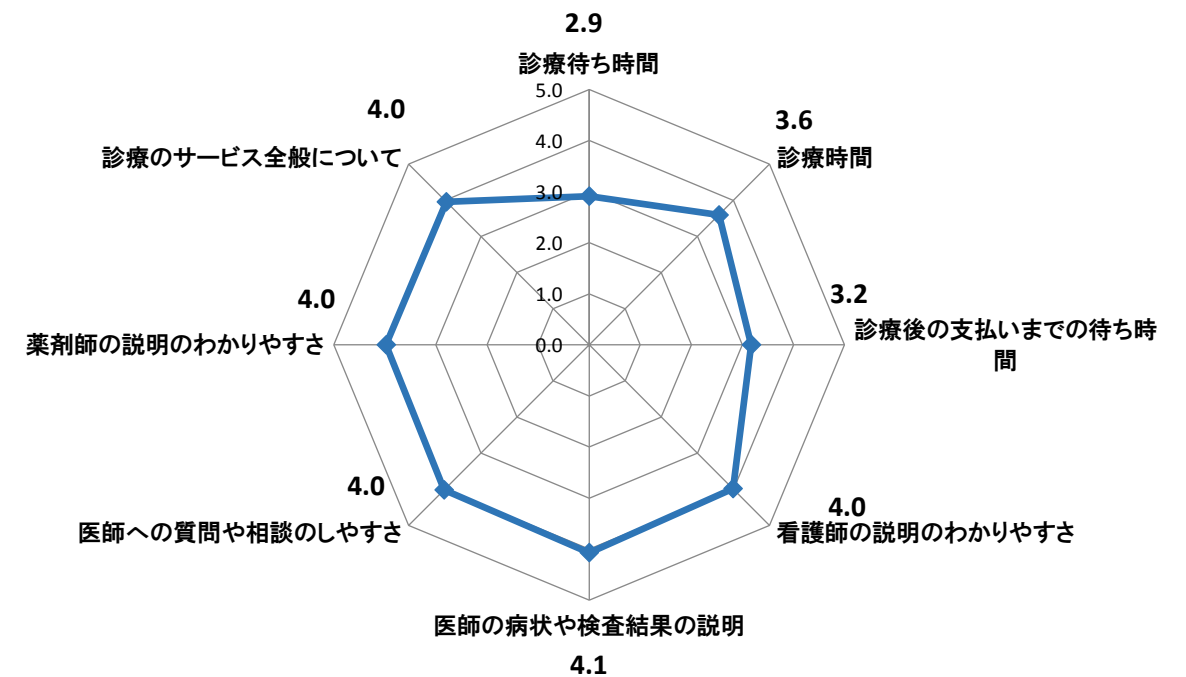
病院内施設面



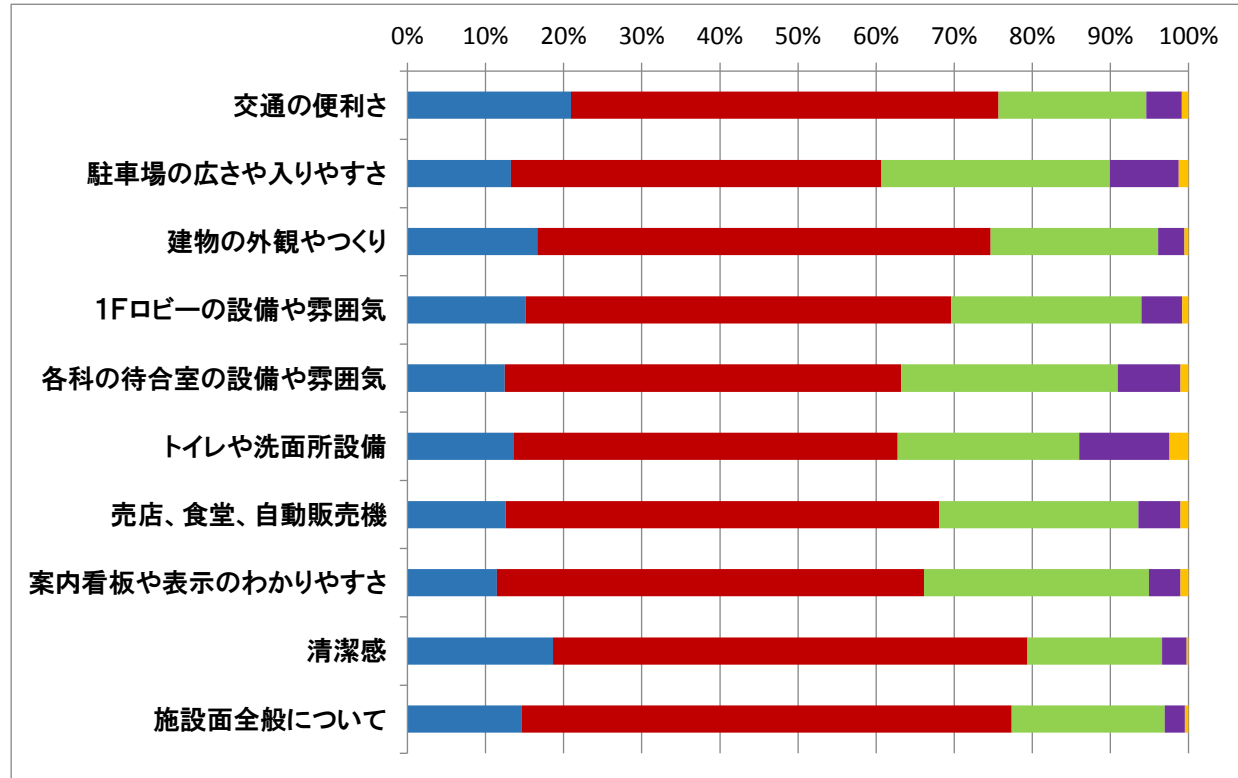
接遇面



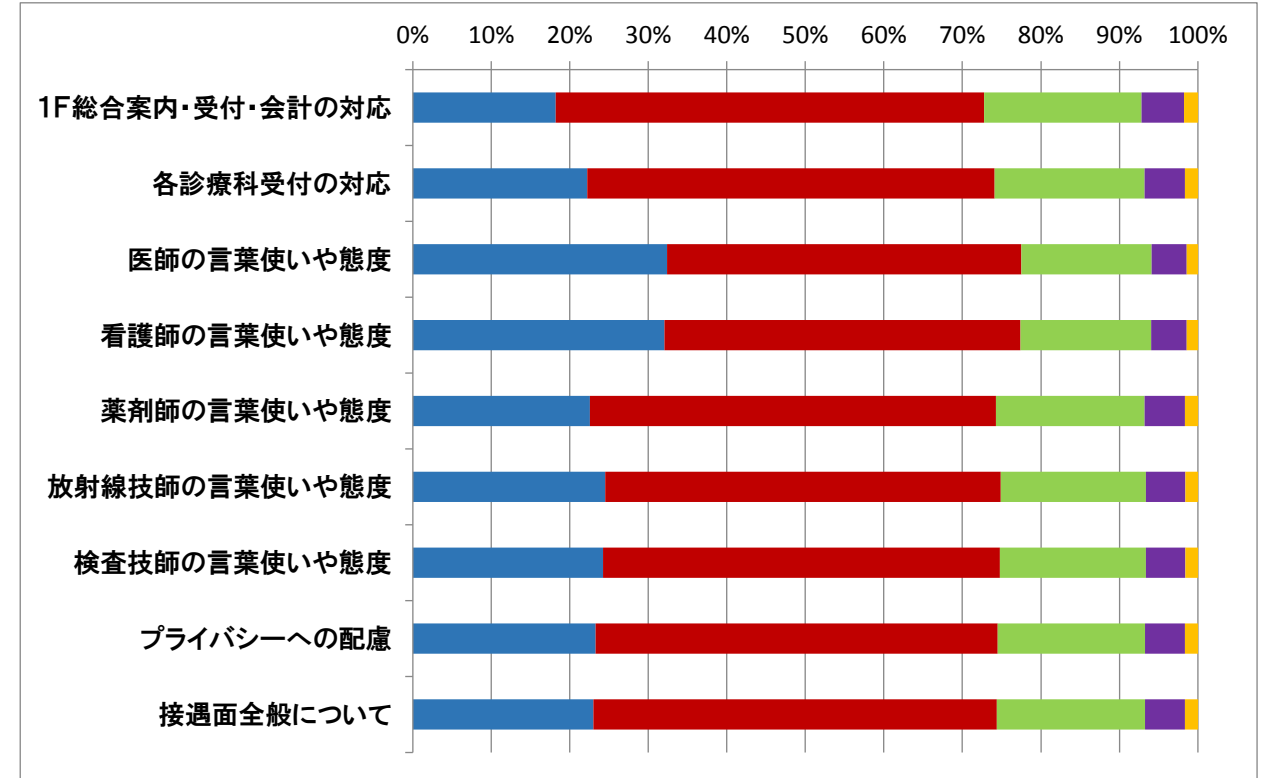
診療サービス面



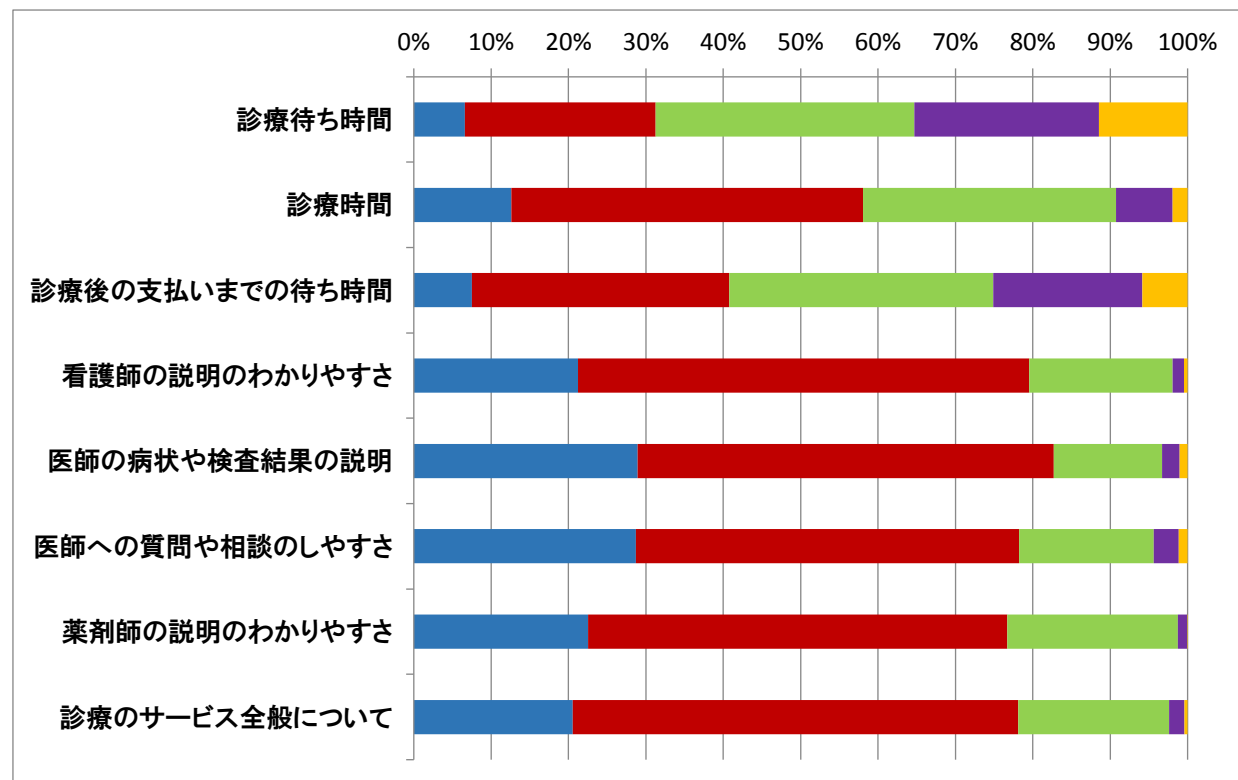
2. 病院内施設面



3. 接遇面



4. 診療サービス面



- 非常に満足
- 満足
- どちらとも言えない
- やや不満
- 不満