

令和4年度 患者満足度調査集計結果（東病院－外来）

調査期間： R5.3.27、R5.3.28

回答件数： 1,487 件

外来

回収率： 51.4 % (回答件数/外来延患者数)

単位：人

1.回答者

回答者	(人)
1. 当病院的患者さん	1,275
2. 患者さんの家族	115
3. その他	2
未回答	95

性別	(人)
1. 男性	783
2. 女性	656
未回答	48

年齢	(人)
1. 10歳未満	1
2. 10歳代	3
3. 20歳代	9
4. 30歳代	26
5. 40歳代	125
6. 50歳代	245
7. 60歳代	348
8. 70歳代	505
9. 80歳代	190
10. 90歳以上	7
未回答	28

総合評価	(人)
0～10点	166
11～20点	286
21～30点	251
31～40点	99
41～50点	32
51～60点	13
61～70点	3
71～80点	1
81～90点	1
91～100点	5
未回答	635

平均点	82.7
-----	------

診療科	(人)
1. 総合内科	3
2. 頭頸部外科	104
3. 頭頸部内科	80
4. 形成外科	22
5. 乳腺外科	120
6. 腫瘍内科	195
7. 呼吸器外科	97
8. 呼吸器内科	128
9. 食道外科	38
10. 胃外科	18
11. 大腸外科	117
12. 消化管内科	203
13. 消化管内視鏡科	58
14. 肝胆膵内科	58
15. 肝胆膵外科	92
16. 泌尿器・後腹膜腫瘍	136
17. 婦人科	45
18. 骨軟部腫瘍科	2
19. リハビリテーション科	4
20. 血液腫瘍科	49
21. 小児腫瘍科	1
22. 歯科	30
23. 緩和腫瘍科	8
24. 精神腫瘍科	16
25. 放射線診断科	25
26. 放射線治療科	99
27. 病理・臨床検査科	0
28. 先端医療科	3
29. 脳神経外科	1
30. 糖尿病腫瘍科	11
31. 神経内科	1
32. 循環器内科	4
33. 皮膚科	6
34. 眼科	0
未回答	0

※複数回答あり

当院を選択した理由	(人)
1. 他の医療機関からの紹介	1,084
2. 病院の評判が良いから	201
3. 医療水準が高い	448
4. 近くに専門病院が無い	63
5. 施設・設備が良い	140
6. 以前から通院中	130
7. その他	52
未回答	20

※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	わからない該当しない	未回答
交通の利便さ	1,297	3.5	166	558	372	145	56	9	180
駐車場の広さや入りやすさ	1,149	3.3	98	478	333	195	45	115	223
建物の外観やつくり	1,252	3.7	140	687	389	31	5	22	213
1階ロビーの設備や雰囲気	1,297	3.8	158	784	308	45	2	6	183
各科の待合室の設備や雰囲気	1,302	3.7	137	713	375	68	9	3	182
トイレや洗面所設備	1,307	3.8	189	735	292	82	9	4	176
売店、食堂、自動販売機	1,274	3.6	133	647	372	105	17	20	191
案内看板や表示のわかりやすさ	1,301	3.7	138	690	368	92	13	3	182
清潔感	1,306	3.9	215	793	269	28	1	2	176
施設面全般について	1,285	3.8	158	776	308	42	1	6	196

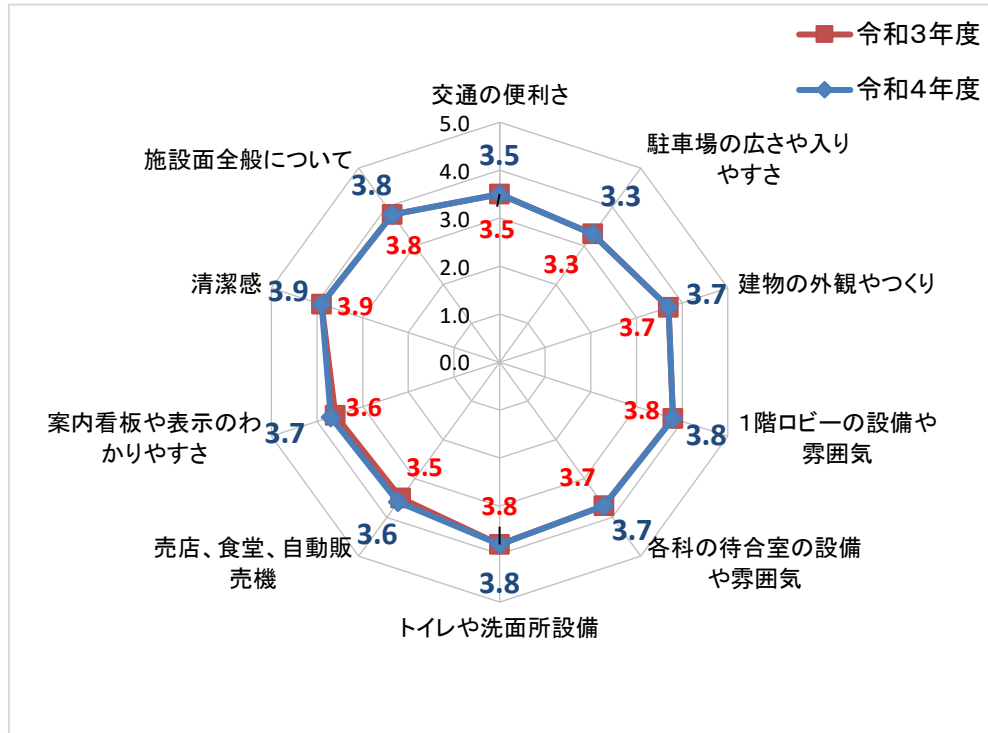
3.接遇面

	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	わからない該当しない	未回答
1階総合案内・受付・会計の対応	1,310	4.0	275	812	174	40	9	1	173
各診療科受付の対応	1,307	4.1	299	824	160	17	7	2	178
医師の言葉使いや態度	1,309	4.1	404	722	155	21	7	2	176
看護師の言葉使いや態度	1,295	4.2	403	761	118	12	1	6	186
薬剤師の言葉使いや態度	1,119	4.1	316	650	140	10	3	122	246
放射線技師の言葉使いや態度	1,162	4.1	316	693	144	6	3	77	247
検査技師の言葉使いや態度	1,215	4.1	322	738	146	7	2	36	236
プライバシーへの配慮	1,251	4.0	275	713	229	26	8	25	211
接遇面全般について	1,258	4.0	276	767	202	8	5	17	212

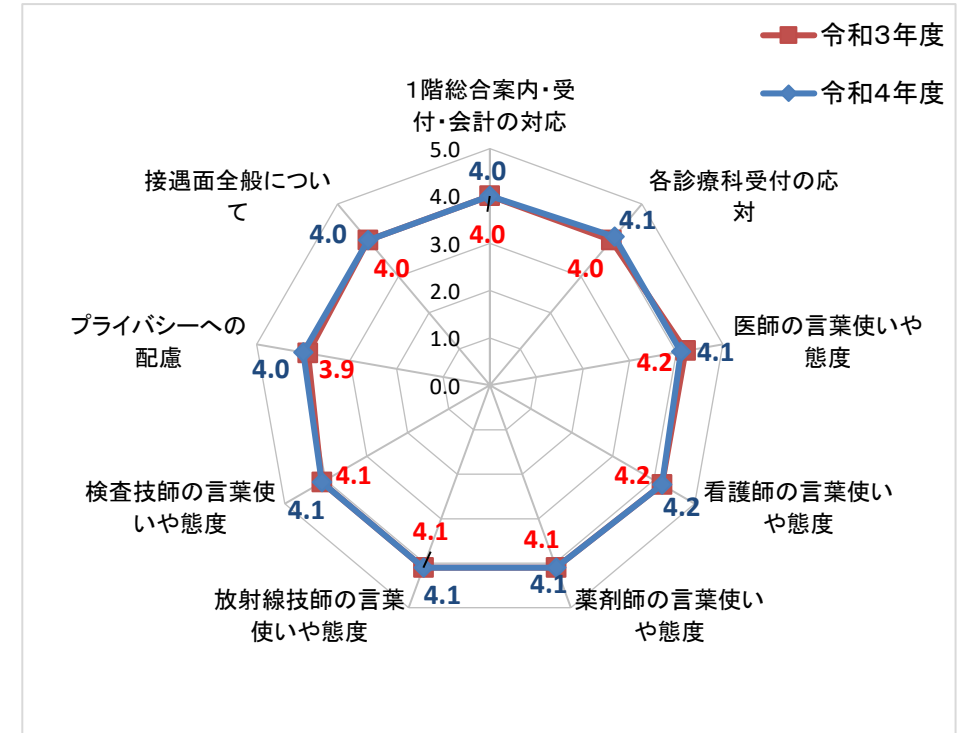
4.診療サービス面

	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	わからない該当しない	未回答
診療待ち時間	1,305	2.8	68	295	450	342	150	2	176
診療時間	1,296	3.5	146	544	473	103	30	3	182
採血までの待ち時間	1,265	2.7	55	271	392	334	213	20	197
診療後の支払いまでの待ち時間	1,283	3.5	135	568	445	109	26	3	196
看護師の説明のわかりやすさ	1,260	3.9	212	768	264	15	1	22	200
医師の病状や検査結果の説明	1,289	3.9	300	681	249	46	13	4	189
医師への質問や相談のしやすさ	1,283	3.9	280	654	278	57	14	4	196
薬剤師の説明のわかりやすさ	1,071	3.9	196	608	244	20	3	137	274
患者間違いを防ぐ対応について	1,266	4.0	312	720	208	16	10	14	203
診療のサービス全般について	1,273	3.9	222	772	260	15	4	8	202

2. 施設面

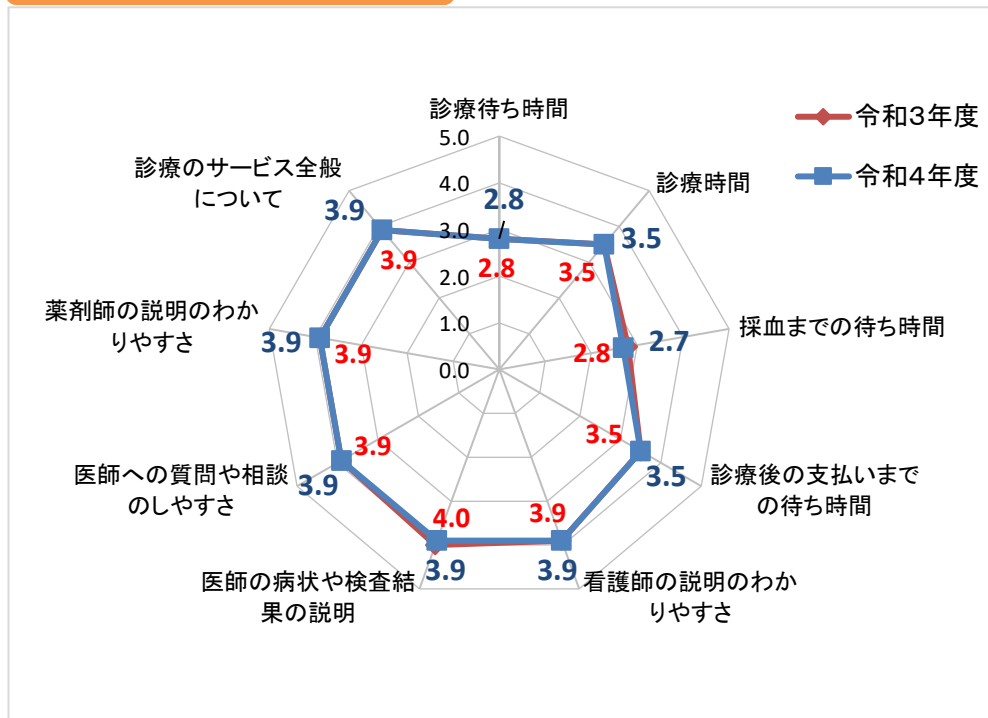


3. 接遇面

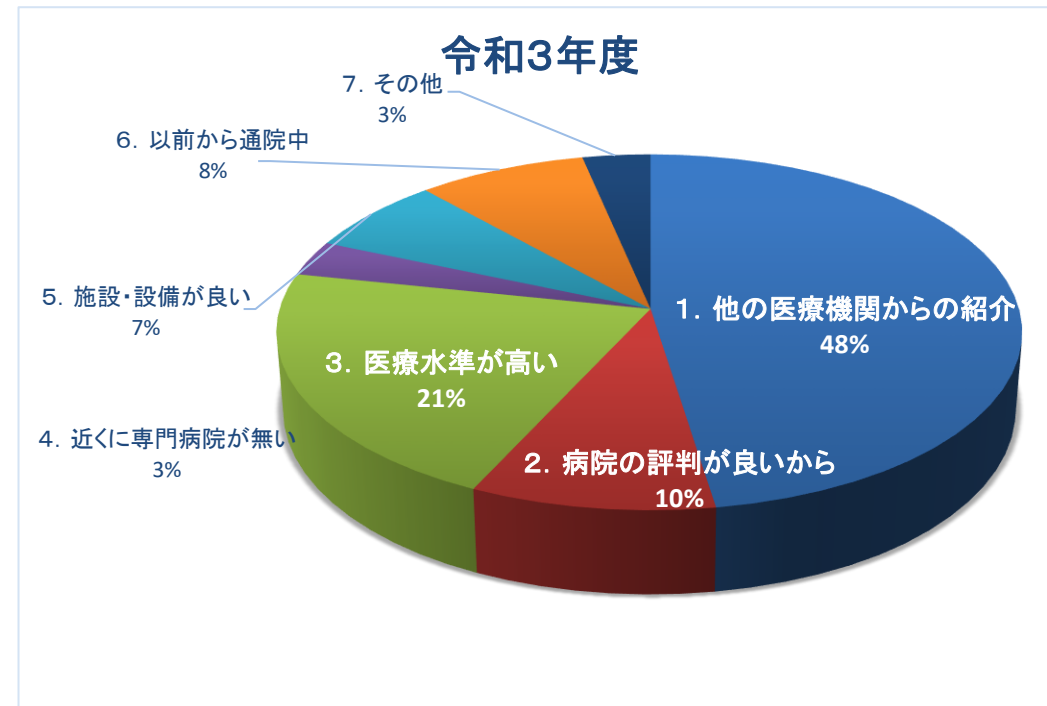
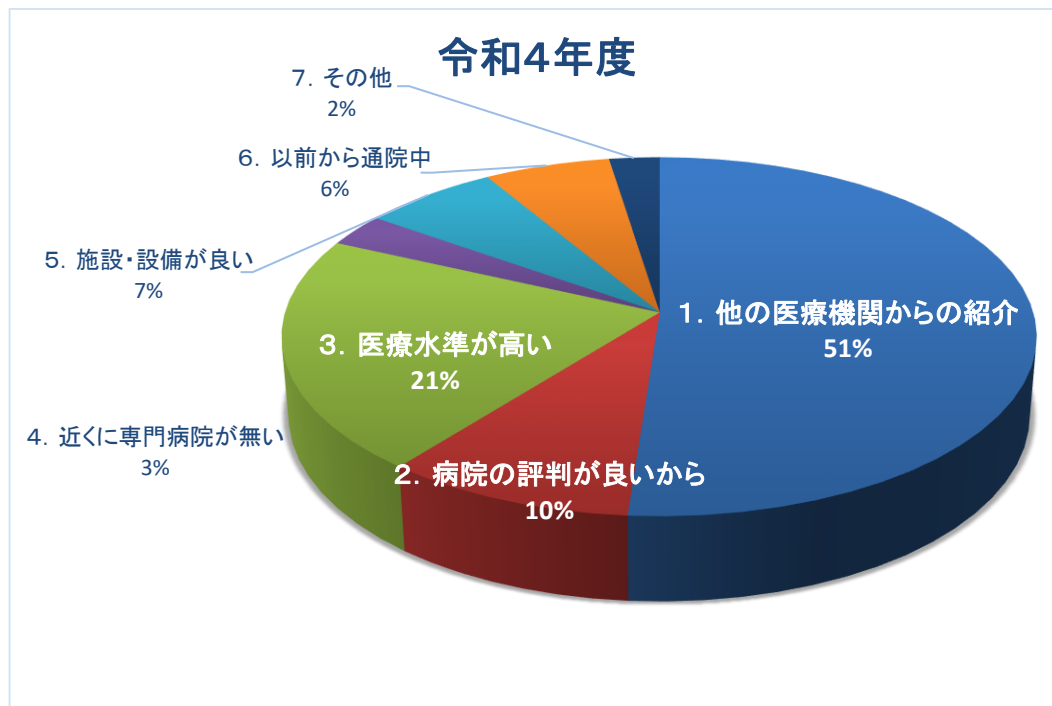


外来

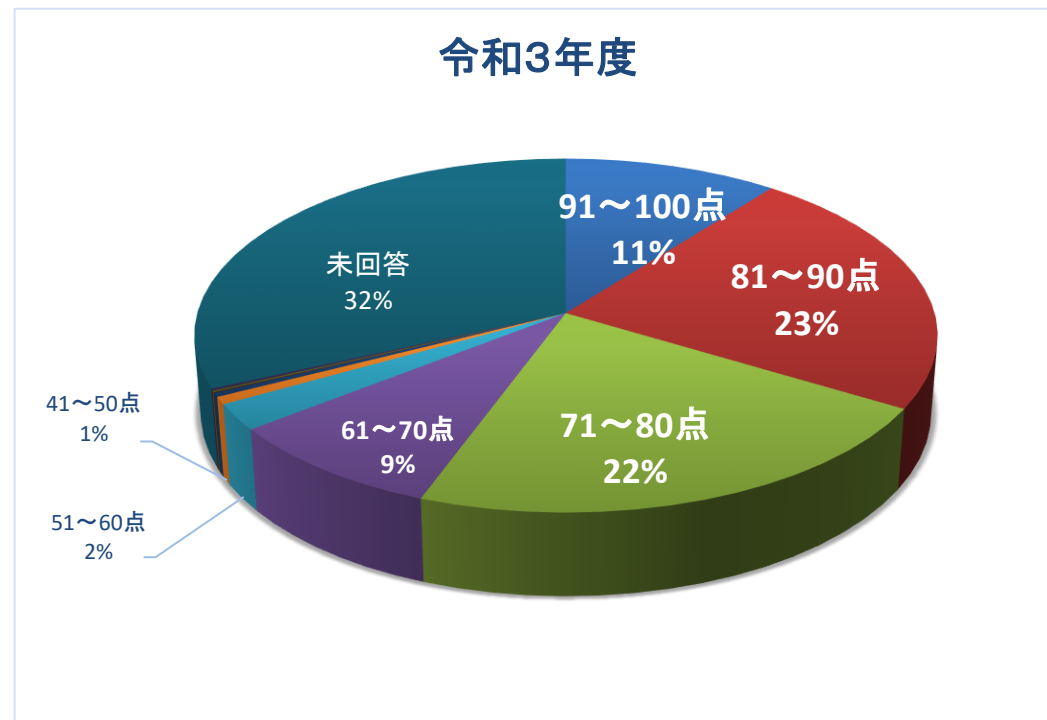
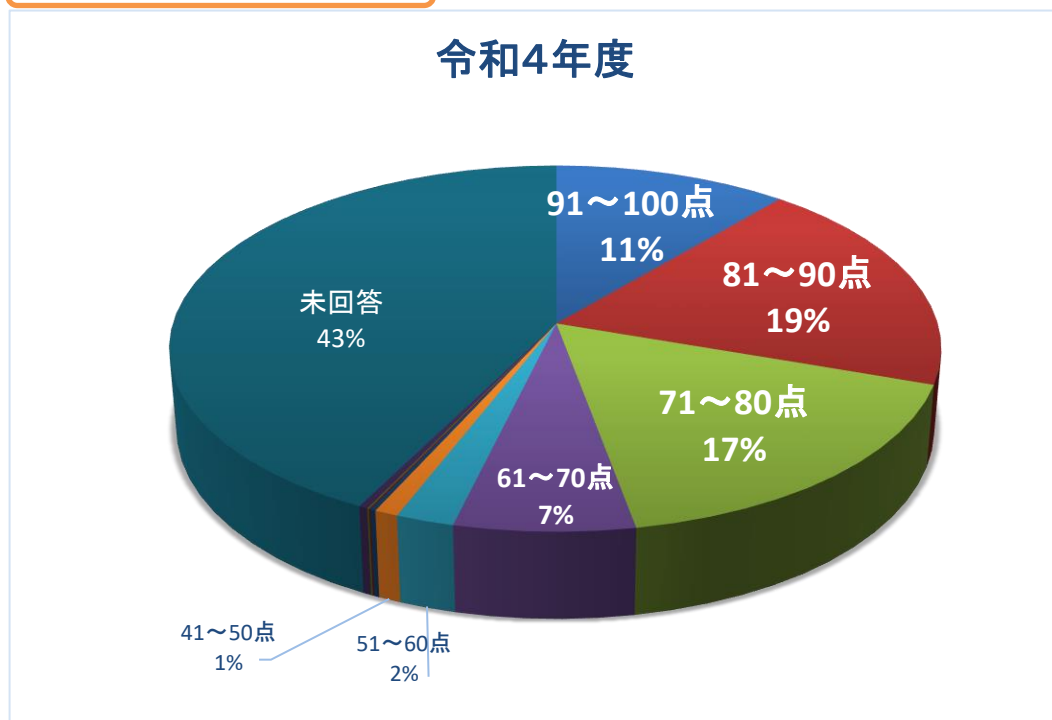
4. 診療サービス面



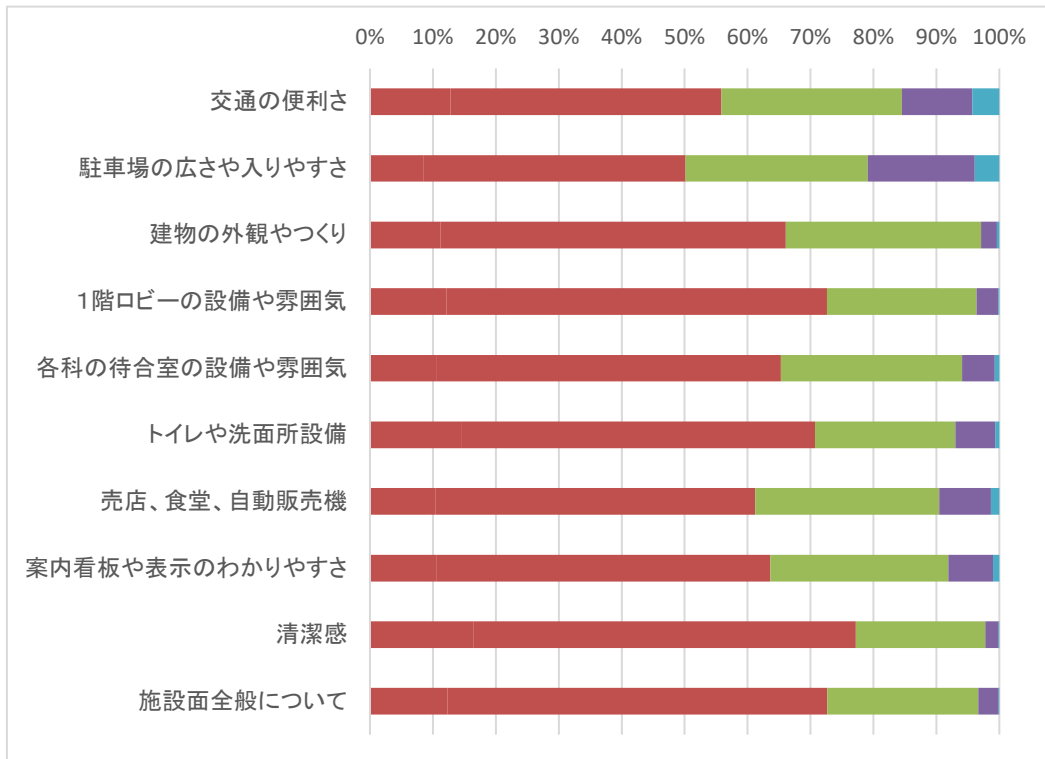
5. 当院を選択した理由



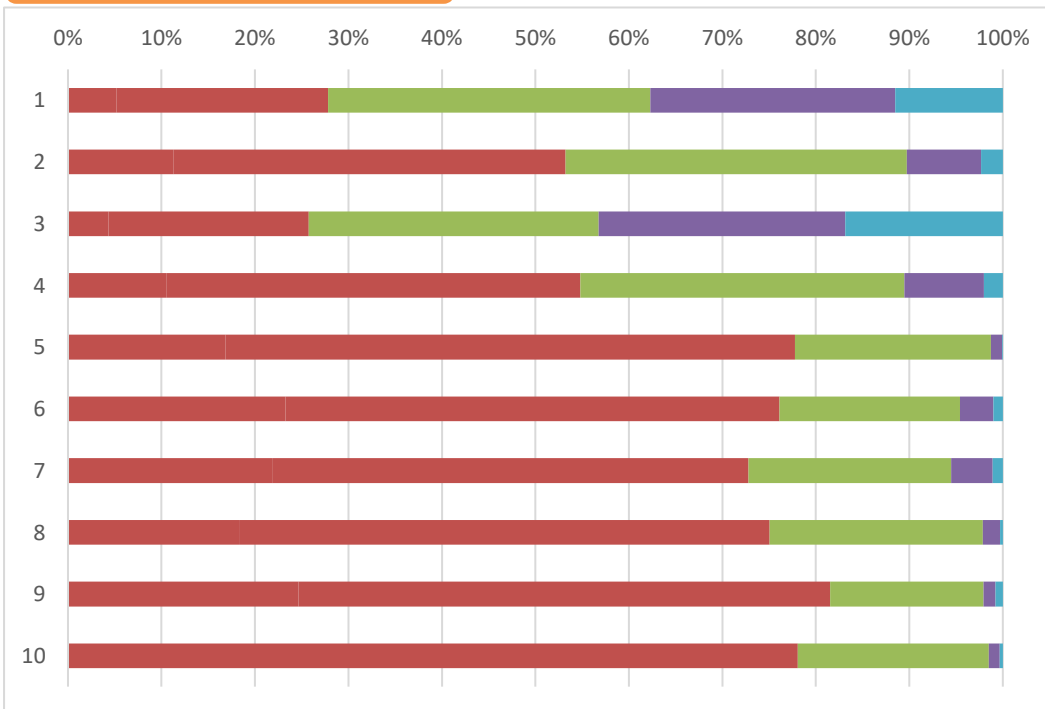
6. 総合評価



2. 施設面

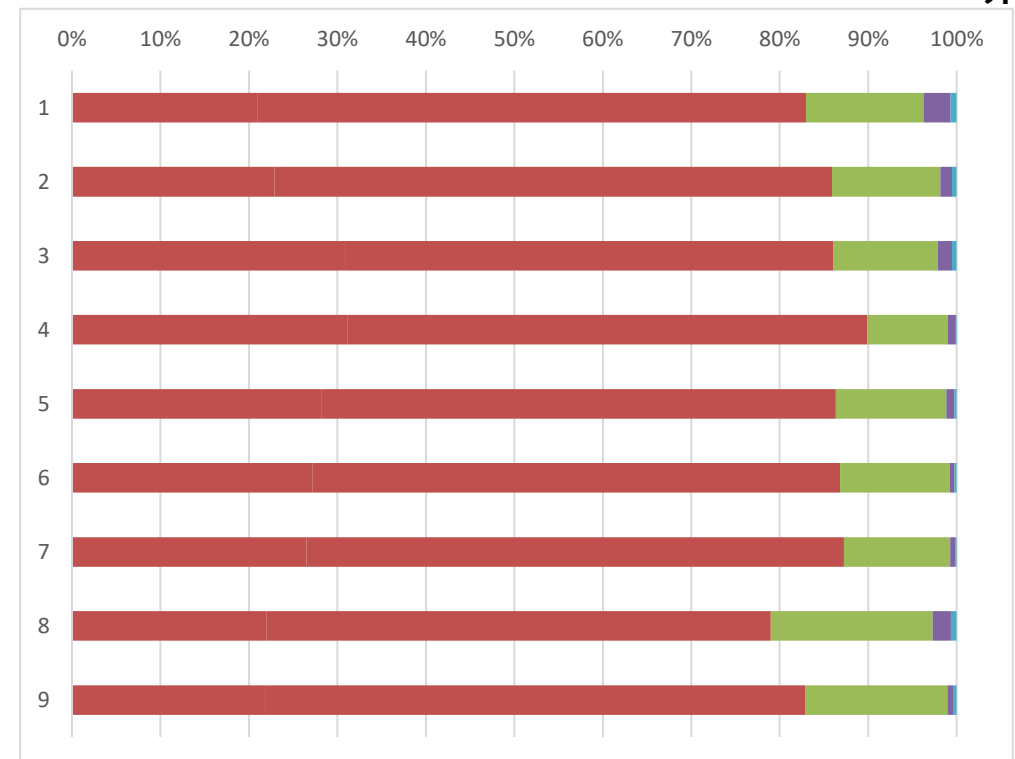


4. 診療サービス面



3. 接遇面

外来



- 非常に満足
- 満足
- どちらとも言えない
- やや不満
- 不満