

令和4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4年10月24日(月)～10月28日(金)

外来 … 中央病院 令和4年10月24日(月)、10月28日(金) 2日間

II 回収件数

中央病院

入院 … 172件

外来 … 1,770件

III アンケート集計結果

別紙のとおり

令和5年1月18日 医事管理課

1. 回答者

回答者	(人)
1. 当病院的患者さん	163
2. 患者さんの家族	3
3. その他（	0
未回答	6

性別	(人)
1. 男	89
2. 女	81
未回答	2

年齢	(人)
1. 10歳未満	1
2. 10歳代	1
3. 20歳代	4
4. 30歳代	8
5. 40歳代	19
6. 50歳代	33
7. 60歳代	45
8. 70歳代	42
9. 80歳代	16
10. 90歳以上	0
未回答	3

総合評価	(人)
1～10点	0
11～20点	1
21～30点	0
31～40点	1
41～50点	1
51～60点	1
61～70点	7
71～80点	31
81～90点	57
91～100点	57
未回答	16
平均点	88.0

診療科	(人)
1. 脳脊髄腫瘍科	8
2. 眼腫瘍科	1
3. 頭頸部外科	8
4. 頭頸部・食道内科	18
5. 形成外科	2
6. 乳腺外科	15
7. 腫瘍内科	17
8. 呼吸器外科	5
9. 呼吸器内科	14
10. 食道外科	5
11. 胃外科	1
12. 大腸外科	7
13. 消化管内科	7
14. 消化管内視鏡科	8
15. 呼吸器内視鏡科	1
16. 肝胆膵外科	7
17. 肝胆膵内科	11
18. 泌尿器・後腹膜腫瘍科	5
19. 婦人腫瘍科	4
20. 骨軟部腫瘍・リハビリテーション科	10
21. 皮膚腫瘍科	4
22. 血液腫瘍科	8
23. 造血幹細胞移植科	3
24. 小児腫瘍科	3
25. 小児腫瘍外科	0
26. 総合内科	1
27. 歯科	1
28. 麻酔・集中治療科	0
29. 緩和医療科	0
30. 精神腫瘍科	1
31. 放射線診断科	1
32. 放射線治療科	6
33. 先端医療科	8
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	113
2. 病院の評判が良いから	30
3. 医療水準が高い	62
4. 近くに専門病院が無い	4
5. 施設・設備が良い	20
6. 以前から通院中	30
7. その他（ ）	15
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	164	4.0	41	87	31	4	1	4	4
医療機器等の設備	163	4.3	60	91	10	1	1	7	2
トイレ、洗面、給湯等の設備	169	3.8	35	87	25	17	5	0	3
売店、食堂、自動販売機	169	3.7	33	66	56	11	3	1	2
整理整頓や清掃状態	167	4.2	59	83	21	2	2	0	5
病院内の施設面全般について	165	3.9	35	91	33	5	1	5	2

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）	169	4.0	46	93	23	6	1	0	3
ベット、寝具、ベット周り設備	166	4.1	47	87	27	5	0	1	5
冷暖房や照明	169	3.8	31	85	36	14	3	0	3
食事の内容	166	3.5	24	75	40	22	5	1	5
食事時間や起床～消灯時間	168	3.8	27	89	46	4	2	0	4
病室環境面全般について	168	4.0	39	92	31	4	2	0	4

4. 接遇面

単位：人

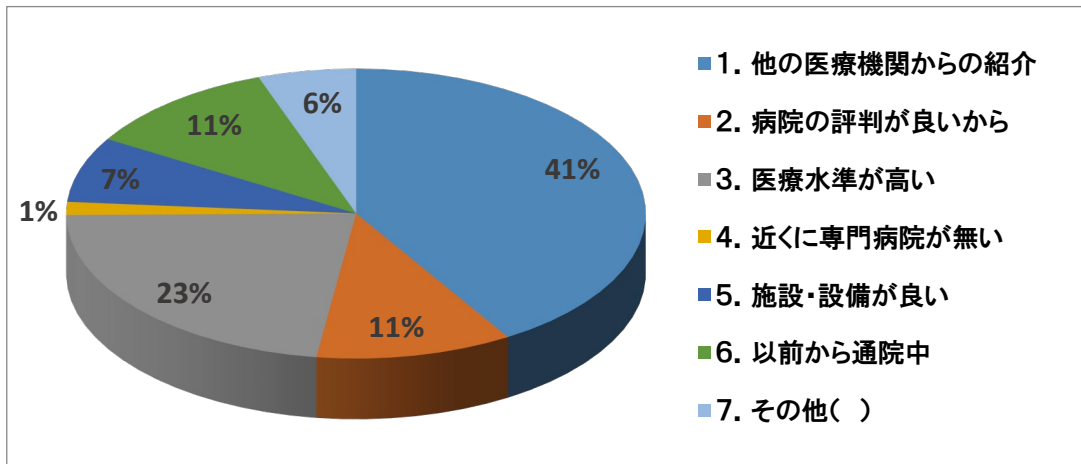
	有効 回答数	ポイント	非常に 満足	満足	どちらとも 言えない	やや不満	不満	わからない 該当しない	未回答
事務職員の言葉使いや態度	167	4.4	75	82	10	0	0	0	5
医師の言葉使いや態度	168	4.5	91	71	6	0	0	0	4
看護師の言葉使いや態度	169	4.4	87	70	10	2	0	0	3
薬剤師の言葉使いや態度	160	4.4	79	68	13	0	0	6	6
放射線技師の言葉使いや態度	136	4.3	53	71	10	1	1	18	18
検査技師の言葉使いや態度	155	4.4	68	75	11	1	0	8	9
プライバシーへの配慮	160	4.1	53	75	25	7	0	3	9
接遇面全般について	165	4.2	63	84	15	2	1	0	7

5. 診療サービス面

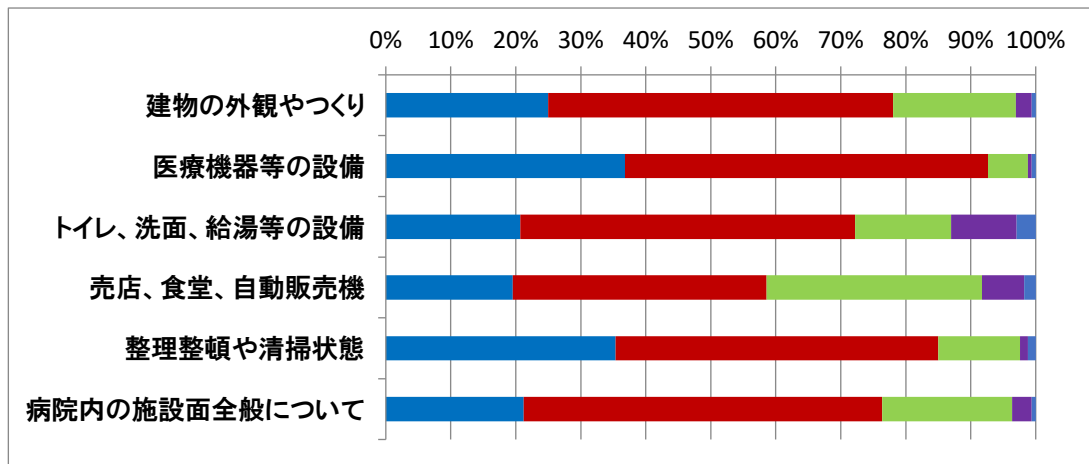
単位：人

	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	169	4.3	73	82	12	1	1	0	3
看護師の採血や介助の手際よさ	169	4.3	73	75	16	4	1	0	3
医師への質問や相談のしやすさ	169	4.3	71	76	22	0	0	0	3
医師の病状や検査結果の説明	167	4.3	75	71	20	1	0	0	5
医師の病状に対する処置の適切	166	4.3	75	75	14	2	0	3	3
薬剤師の説明のわかりやすさ	156	4.3	62	76	18	0	0	11	5
患者間違いを防ぐ対応について	168	4.4	86	66	15	0	1	0	4
診療のサービス全般について	167	4.3	73	81	12	0	1	0	5

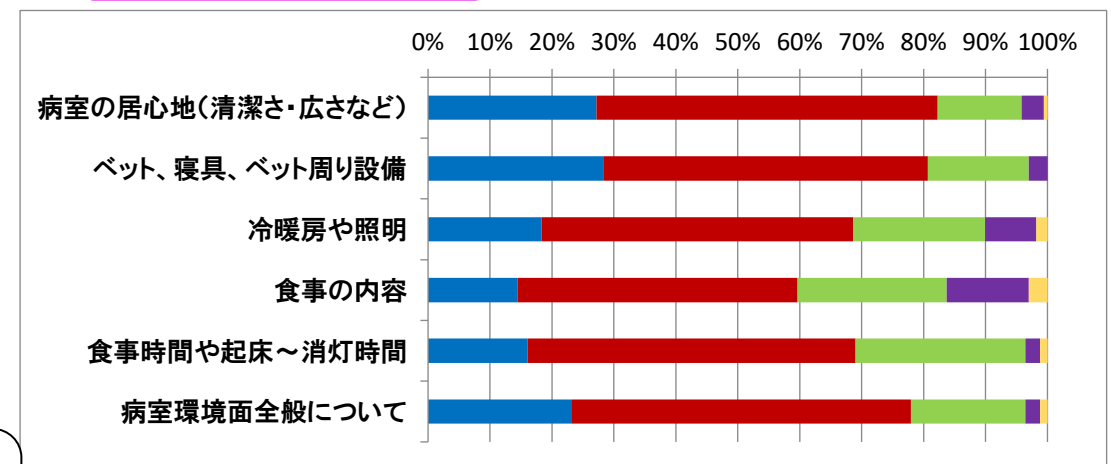
当院を選択した理由



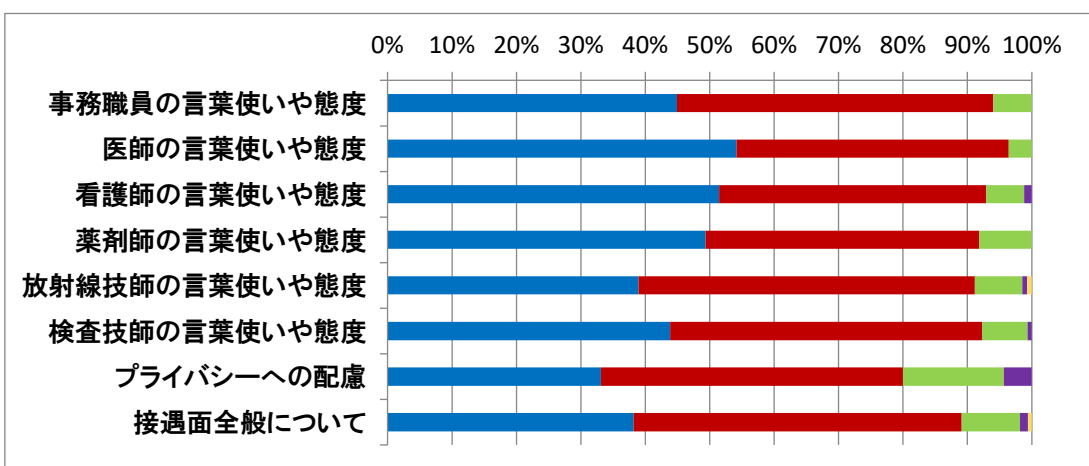
2. 病院内施設面



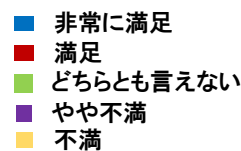
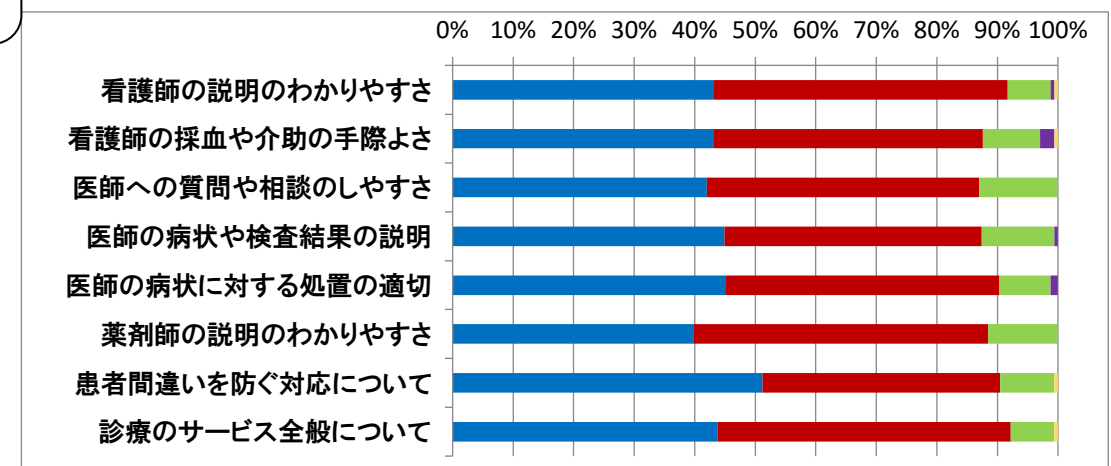
3. 病室環境面



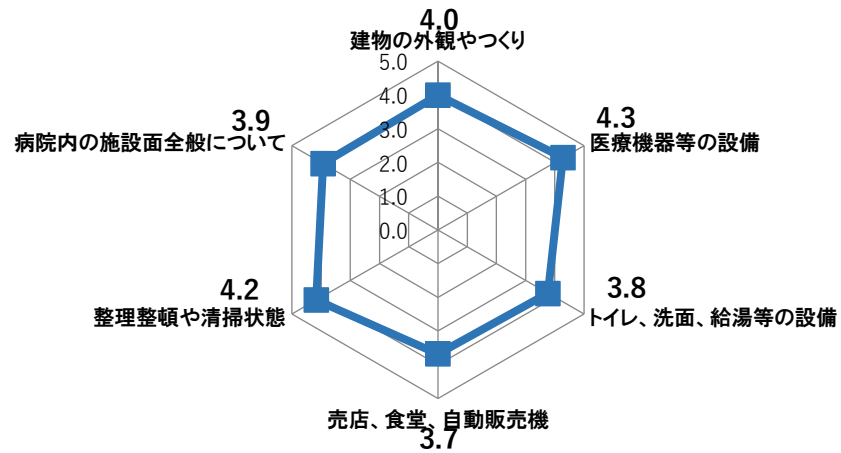
4. 接遇面



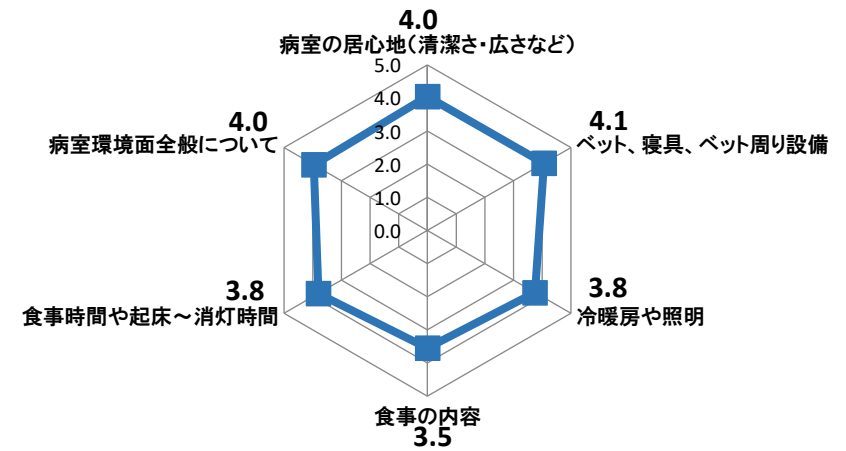
5. 診療サービス面



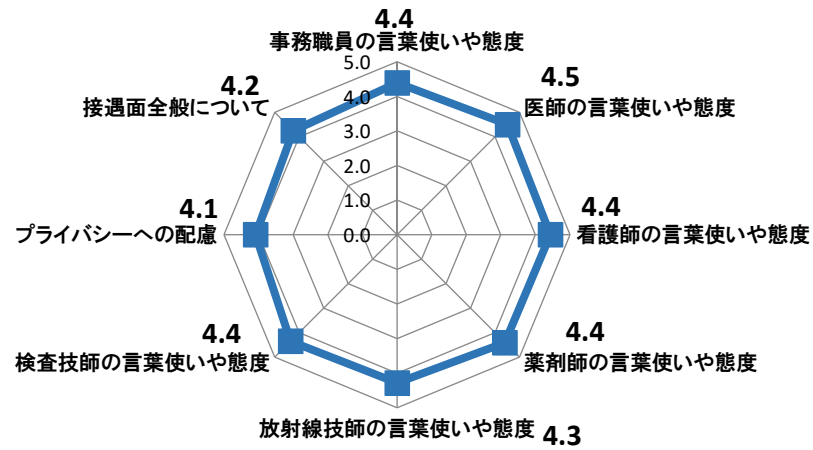
2. 病院内施設面



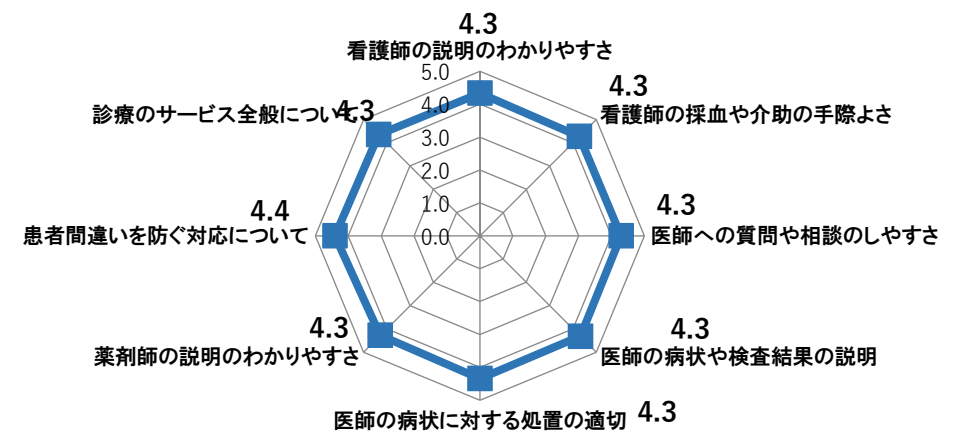
3. 病室環境面



4. 接遇面



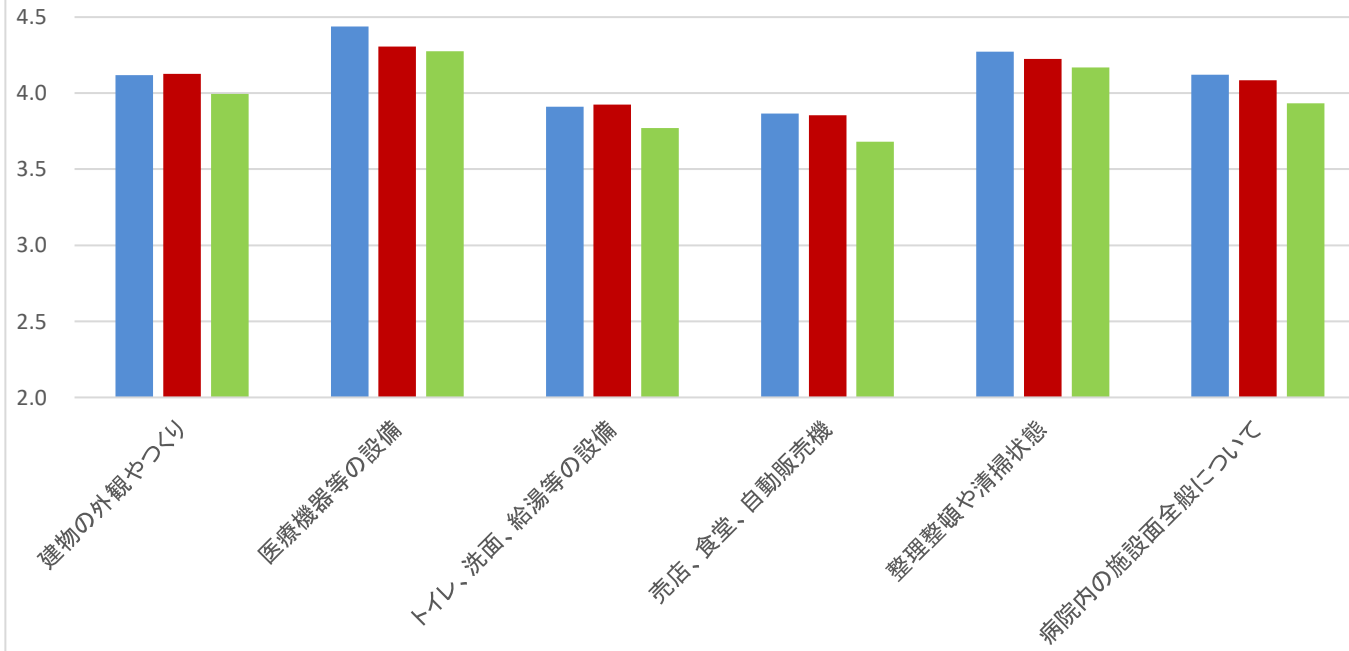
5. 診療サービス面



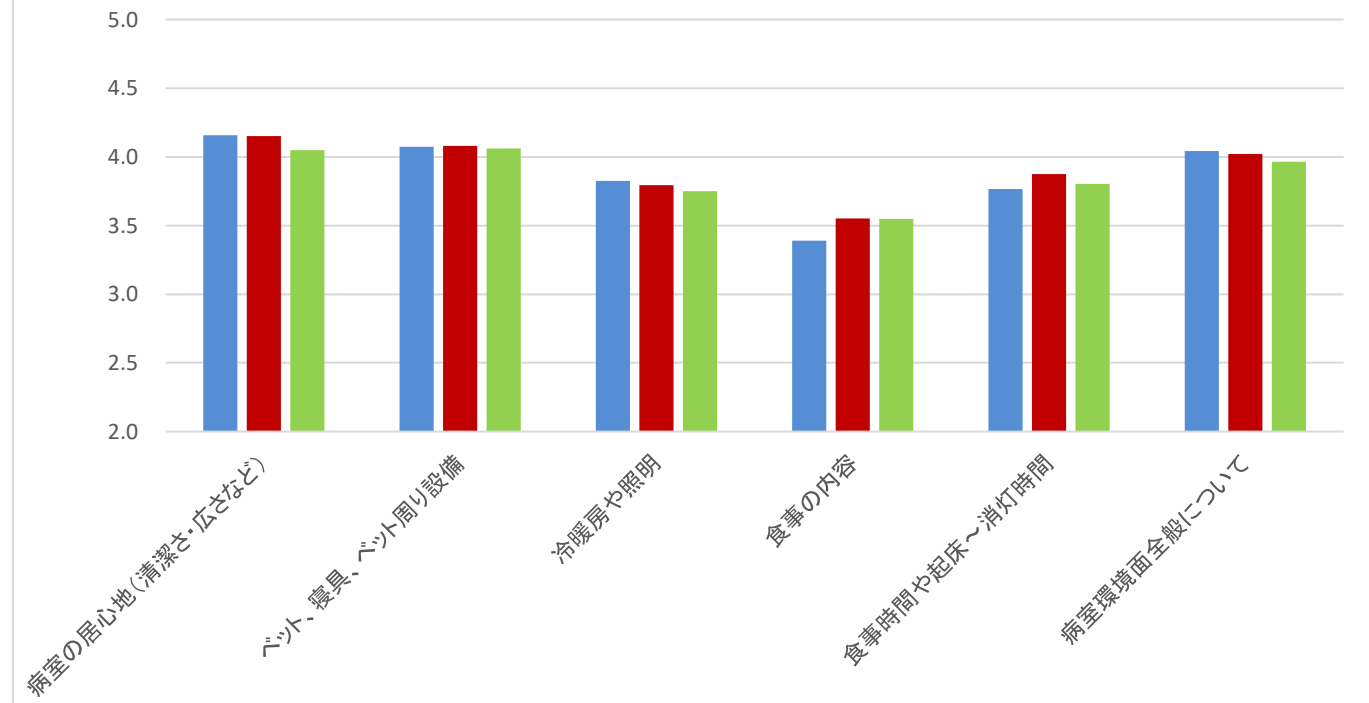
中央病院 3年比較

入院

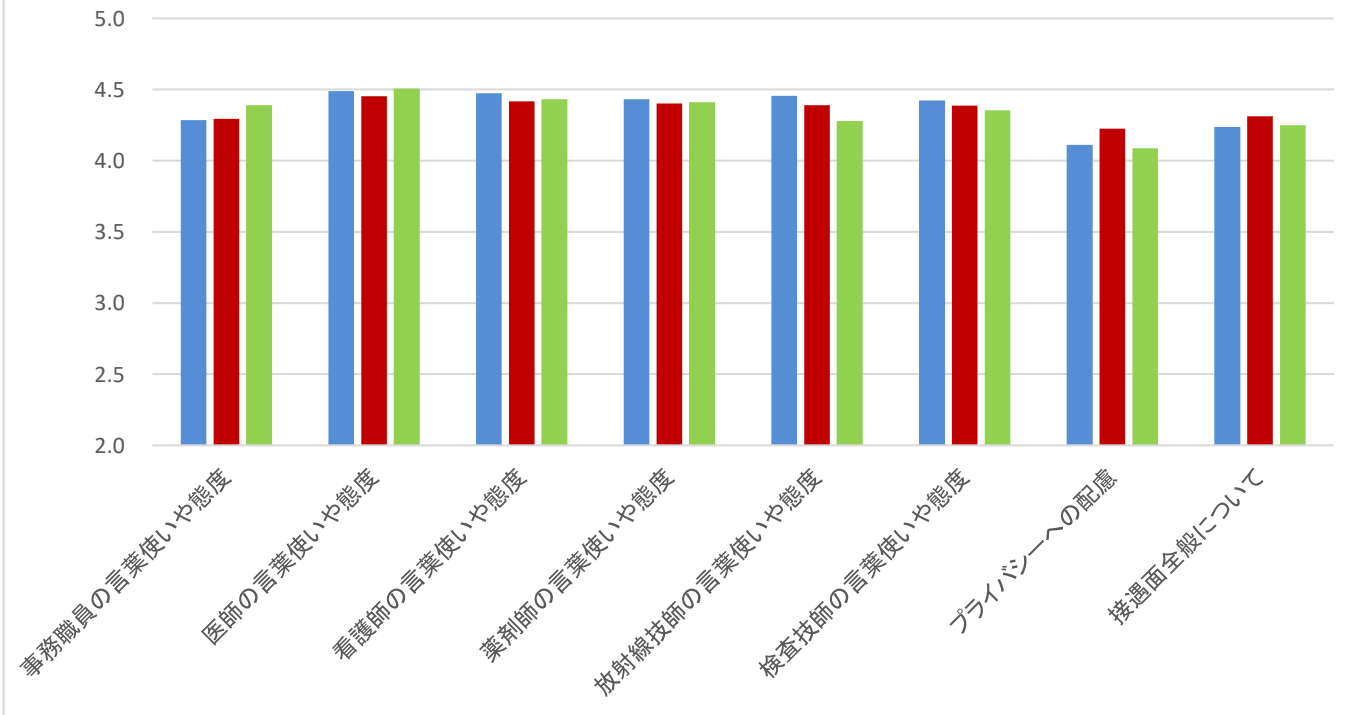
中央病院 1. 施設面



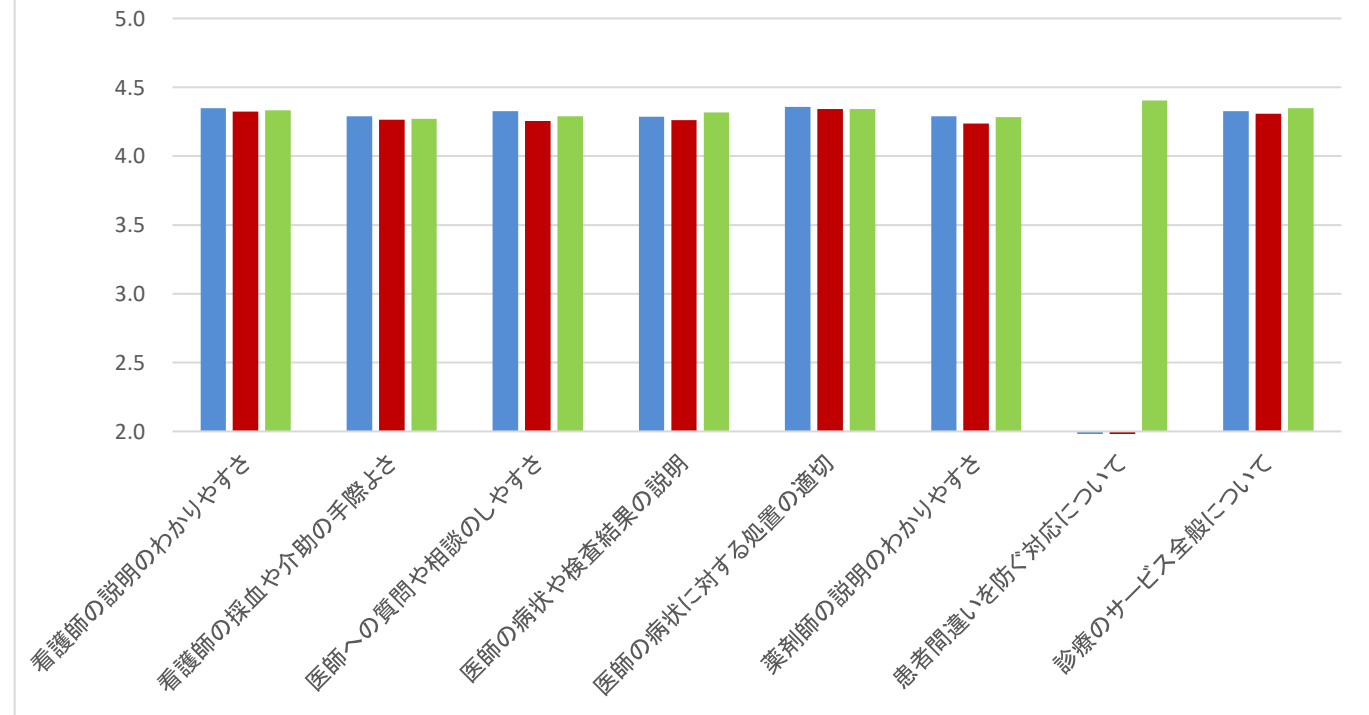
中央病院 2. 病院環境面



中央病院 3. 接遇面



中央病院 4. 診療サービス面



■ 令和2年度 ■ 令和3年度 ■ 令和4年度

令和4年度 患者満足度調査集計結果 (中央病院-外来)

調査日
令和4年10月24日, 10月28日

外来患者数
2,979人

回答者数
1,770人

回答率
59%

単位 人

1. 回答者

回答者	(人)
1. 当病院の患者さん	1,615
2. 患者さんの家族	124
3. その他 ()	2
未回答	29

性別	(人)
1. 男	761
2. 女	1004
未回答	5

年齢	(人)
1. 10歳未満	0
2. 10歳代	3
3. 20歳代	23
4. 30歳代	64
5. 40歳代	212
6. 50歳代	391
7. 60歳代	425
8. 70歳代	509
9. 80歳代	126
10. 90歳以上	6
未回答	11

総合評価	(人)
1~10点	3
11~20点	2
21~30点	3
31~40点	5
41~50点	21
51~60点	36
61~70点	153
71~80点	396
81~90点	462
91~100点	228
未回答	455
平均点	#REF!

診療科	(人)
1. 脳脊髄腫瘍科	29
2. 眼腫瘍科	23
3. 頭頸部外科	110
4. 頭頸部・食道内科	80
5. 形成外科	32
6. 乳腺外科	234
7. 腫瘍内科	248
8. 呼吸器外科	109
9. 呼吸器内科	147
10. 食道外科	29
11. 胃外科	40
12. 大腸外科	73
13. 消化管内科	113
14. 消化管内視鏡科	71
15. 呼吸器内視鏡科	7
16. 肝胆膵外科	51
17. 肝胆膵内科	102
18. 泌尿器・後腹膜腫瘍科	105
19. 婦人腫瘍科	95
20. 骨軟部腫瘍・リハビリテーション科	71
21. 皮膚腫瘍科	114
22. 血液腫瘍科	93
23. 造血幹細胞移植科	23
24. 小児腫瘍科	8
25. 小児腫瘍外科	1
26. 総合内科	4
27. 歯科	24
28. 麻酔・集中治療科	0
29. 緩和医療科	18
30. 精神腫瘍科	12
31. 放射線診断科	37
32. 放射線治療科	106
33. 先端医療科	14
未回答	6

※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	1109
2. 病院の評判が良いから	269
3. 医療水準が高い	667
4. 近くに専門病院が無い	76
5. 施設・設備が良い	191
6. 以前から通院中	235
7. その他 ()	100
未回答	7

※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	1,550	3.8	295	790	354	89	22	19	201
駐車場の広さや入りやすさ	938	3.5	114	382	291	121	30	525	307
建物の外観やつくり	1,504	3.7	214	737	510	33	10	23	243
1フロビーの設備や雰囲気	1,567	3.6	176	736	523	98	34	6	197
各科の待合室の設備や雰囲気	1,561	3.5	161	699	533	146	22	4	205
トイレや洗面所設備	1,584	3.5	176	699	446	213	50	6	180
売店、食堂、自動販売機	1,537	3.5	159	698	487	157	36	37	196
案内看板や表示のわかりやすさ	1,573	3.6	173	788	493	108	11	7	190
清潔感	1,565	3.8	252	852	390	63	8	3	202
施設面全般について	1,561	3.8	212	878	410	51	10	12	197

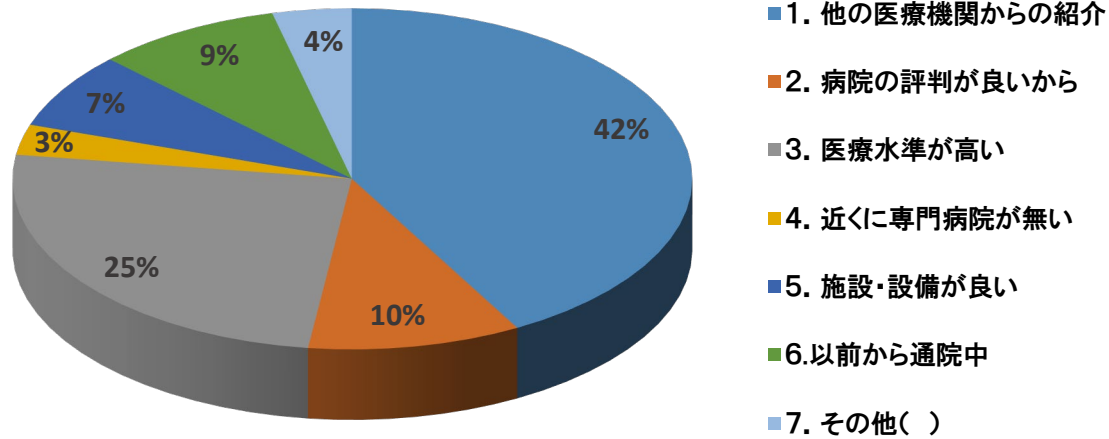
3. 接遇面

	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	1,583	3.8	299	867	318	77	22	3	184
各診療科受付の対応	1,586	4.0	351	910	269	48	8	2	182
医師の言葉使いや態度	1,591	4.2	624	776	156	29	6	0	179
看護師の言葉使いや態度	1,575	4.3	582	832	141	15	5	13	182
薬剤師の言葉使いや態度	1,205	4.2	390	624	180	8	3	290	275
放射線技師の言葉使いや態度	1,309	4.1	413	695	190	5	6	203	258
検査技師の言葉使いや態度	1,449	4.1	441	783	206	15	4	93	228
プライバシーへの配慮	1,524	4.0	403	771	311	31	8	38	208
接遇面全般について	1,528	4.0	383	858	271	12	4	25	217

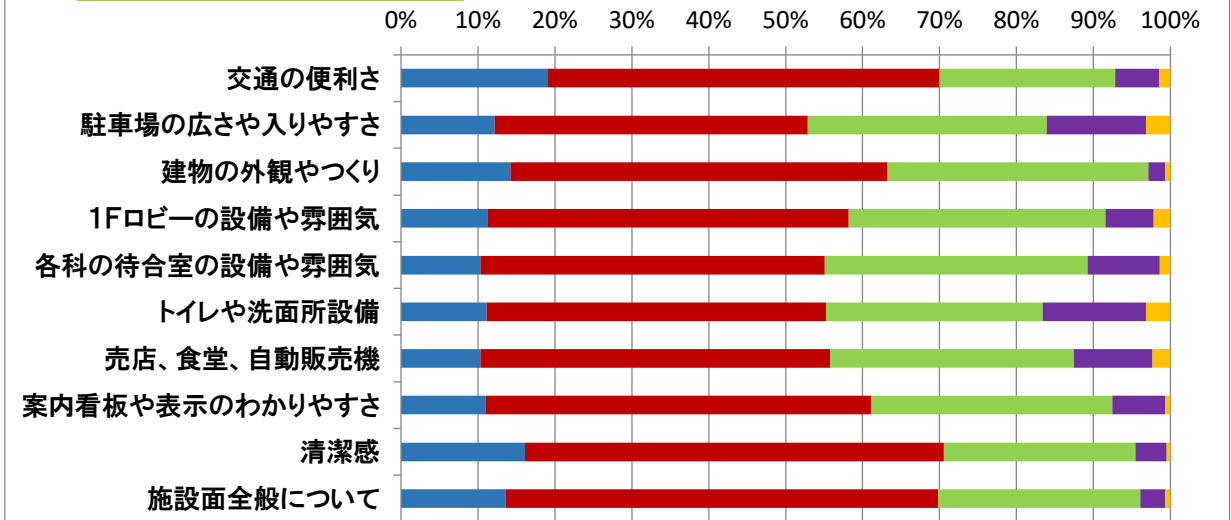
4. 診療サービス面

	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	1,586	2.8	89	377	505	403	212	0	184
診療時間	1,575	3.6	195	694	534	112	40	1	194
採血までの待ち時間	1,511	3.5	167	622	501	178	43	59	200
診療後の支払いまでの待ち時間	1,572	3.2	127	514	569	288	74	2	196
看護師の説明のわかりやすさ	1,492	3.9	295	853	311	28	5	65	213
医師の病状や検査結果の説明	1,564	4.1	455	815	226	54	14	9	197
医師への質問や相談のしやすさ	1,578	4.0	472	788	239	61	18	6	186
薬剤師の説明のわかりやすさ	1,123	4.0	264	573	263	19	4	346	301
患者間違いを防ぐ対応について	1,536	4.1	417	818	283	15	3	26	208
診療のサービス全般について	1,564	4.0	341	905	288	25	5	5	201

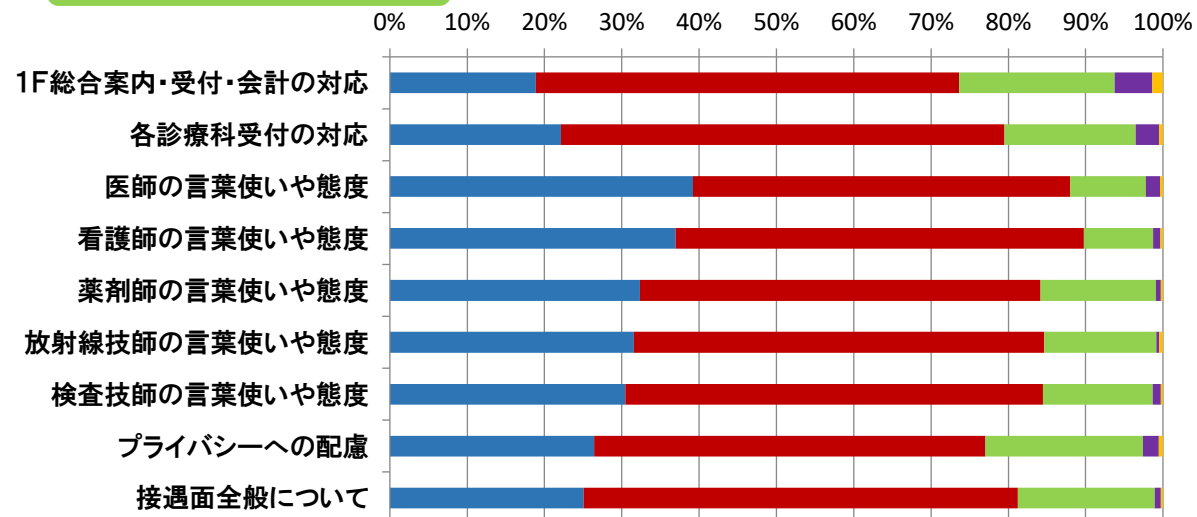
当院を選択した理由



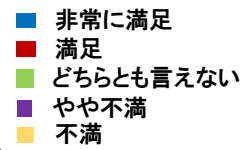
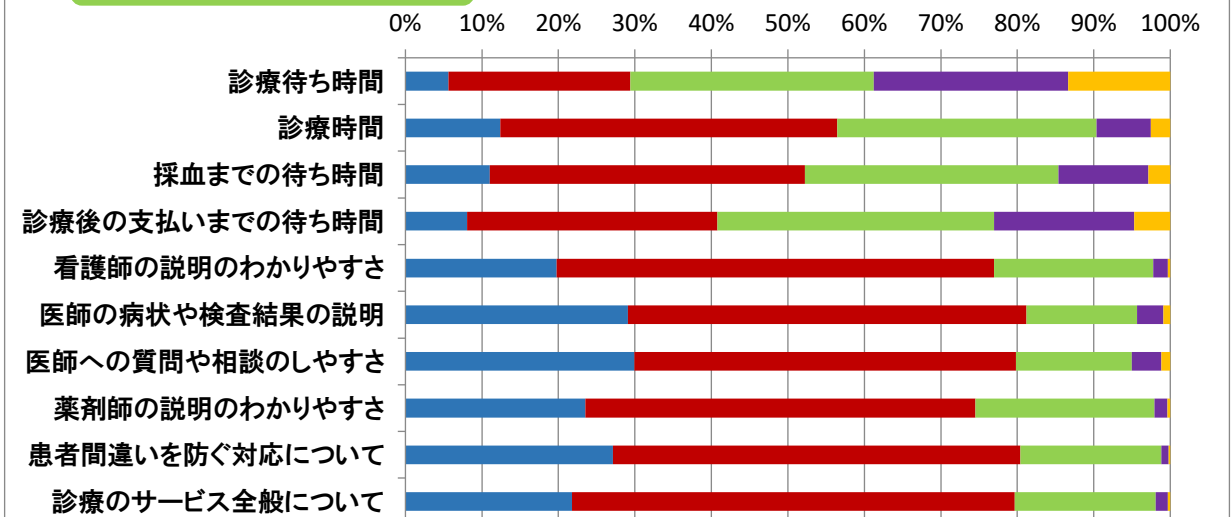
2. 病院内施設面



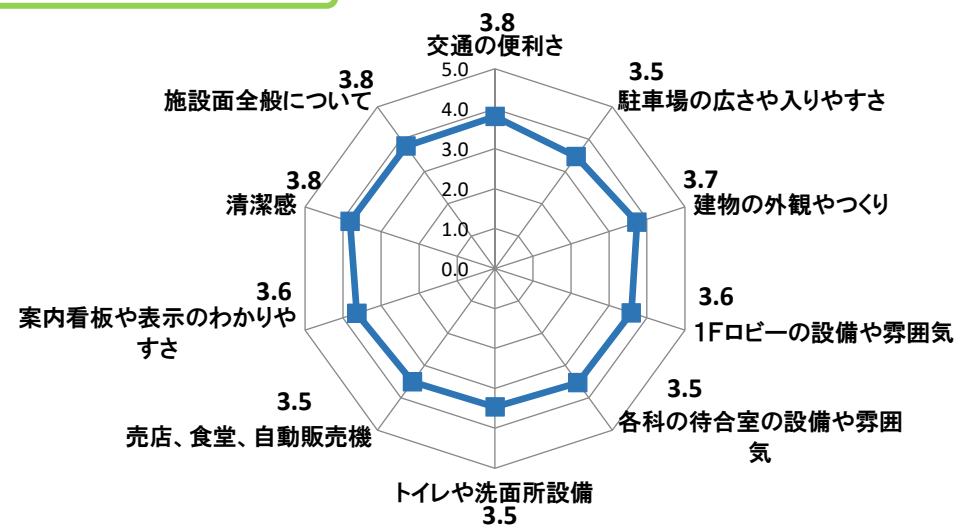
3. 接遇面



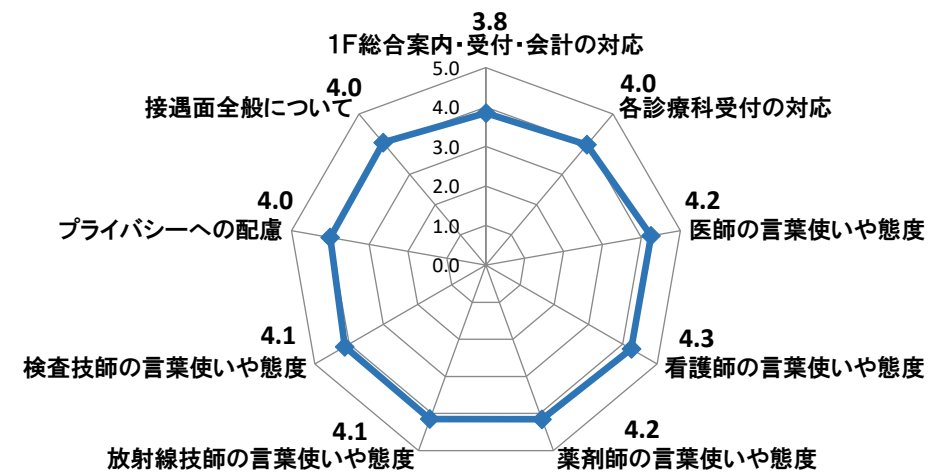
4. 診療サービス面



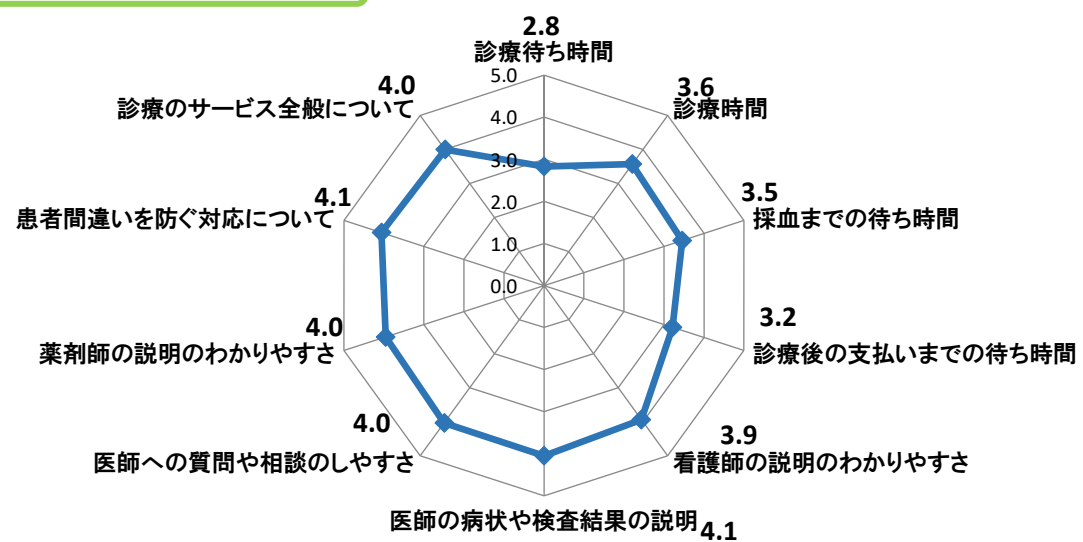
2. 病院内施設面



3. 接遇面



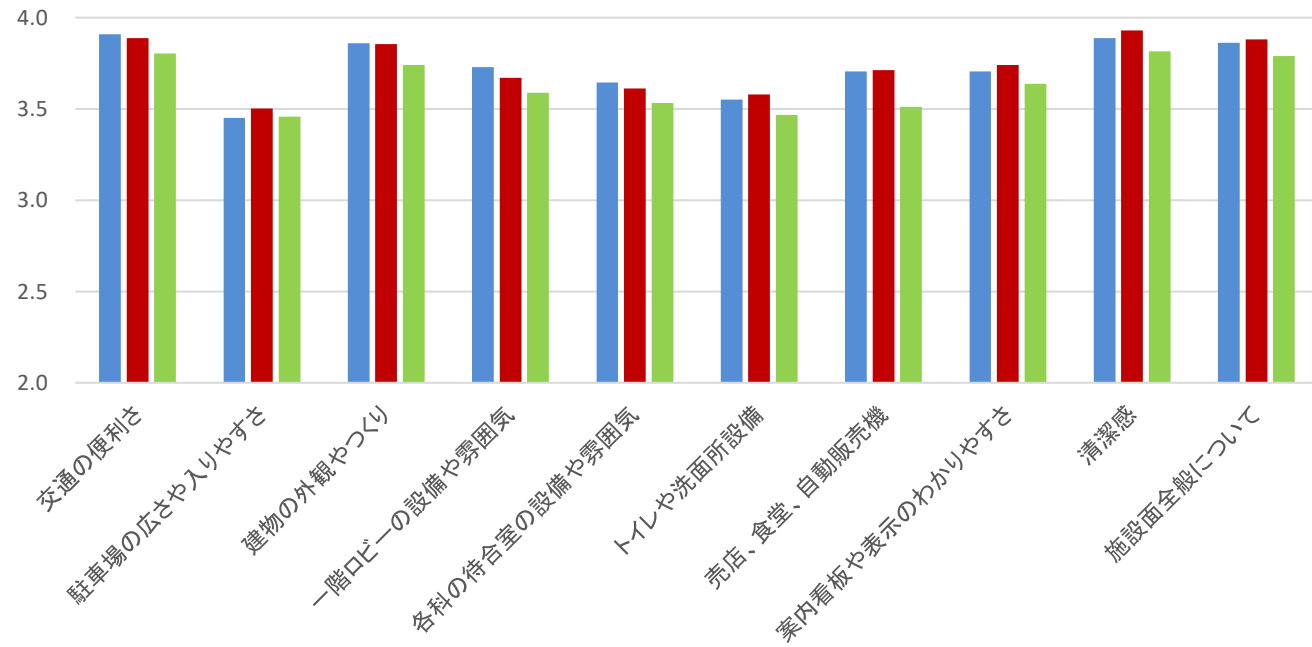
4. 診療サービス面



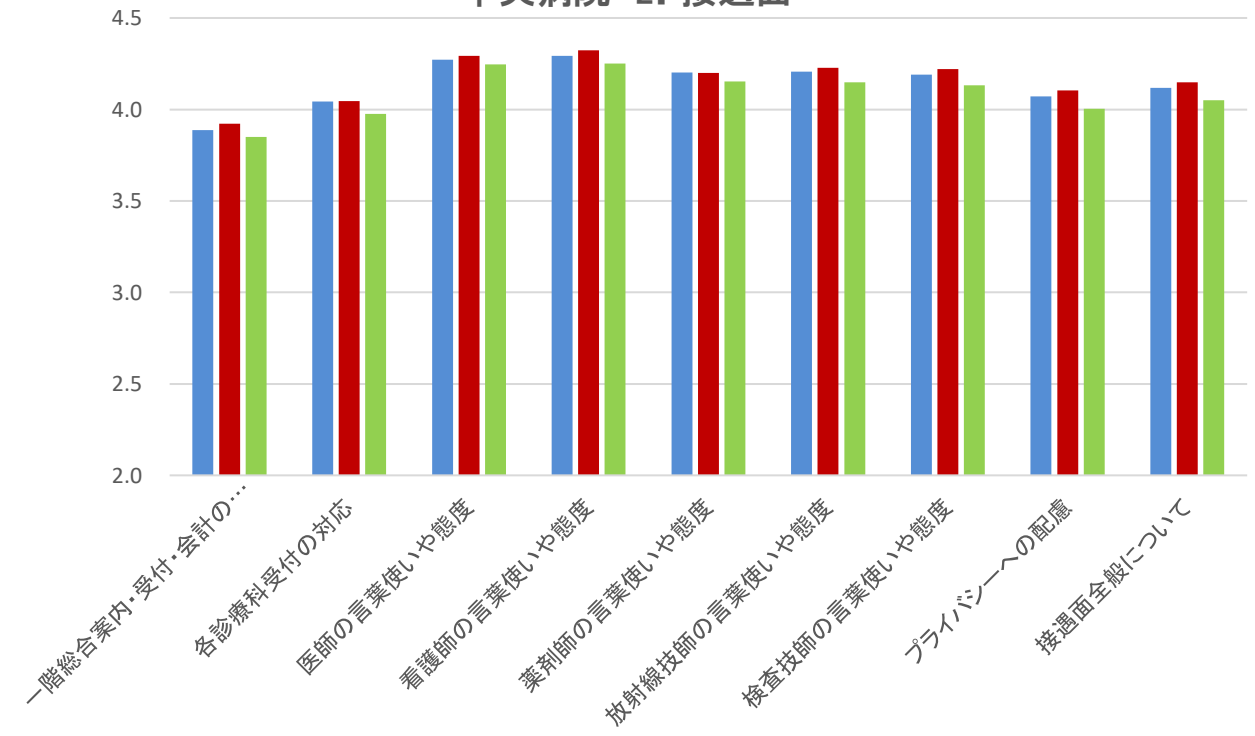
中央病院 3年比較

外来

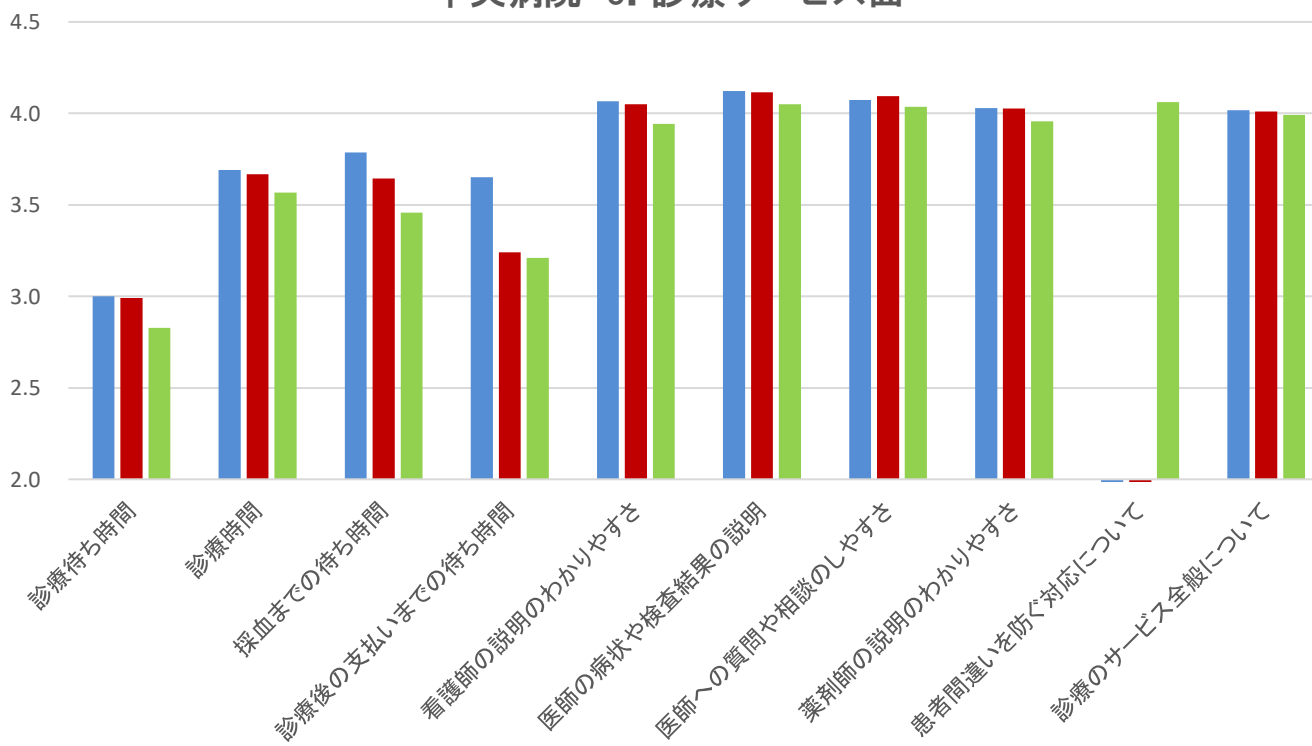
中央病院 1. 施設面



中央病院 2. 接遇面



中央病院 3. 診療サービス面



■ 令和2年度 ■ 令和3年度 ■ 令和4年度