

令和3年度 患者満足度調査結果報告(概要)

【外来】 (配布数1,500 有効回収数920 有効回収率61.3%)

カテゴリー	R3項目	R2	R3	
		平均点	平均点	R2との差
職員の応対	医師による診療・治療内容	4.09	4.15	0.06
	医師との対話	4.08	4.16	0.08
	看護師	4.20	4.21	0.01
	看護助手(ピンク・水色のユニフォーム)	4.02	4.06	0.04
	事務職員(受付・会計担当)	3.92	3.98	0.06
	検査職員(採血・エコー・心電図検査)	4.10	4.10	0.00
	リハビリ職員	4.05	3.93	▲ 0.12
	放射線技師職員(レントゲン・CT・MRIなど)	3.89	4.03	0.14
施設設備・サービス	案内表示や掲示物	3.65	3.67	0.02
	プライバシー保護の対応	3.76	3.78	0.02
	要望や苦情への対応	3.58	3.61	0.03
	清掃の状況	4.04	4.04	0.00
	病院からの情報発信(広報)	3.40	3.43	0.03
待ち時間	診察までの待ち時間	3.02	3.06	0.04
	会計の待ち時間	3.09	3.19	0.10
総合評価	総合評価 (中東遠総合医療センターを親しい方にすすめようと思いますか?)	3.98	4.05	0.07

【入院】 (配布数435 有効回収数336 有効回収率77.2%)

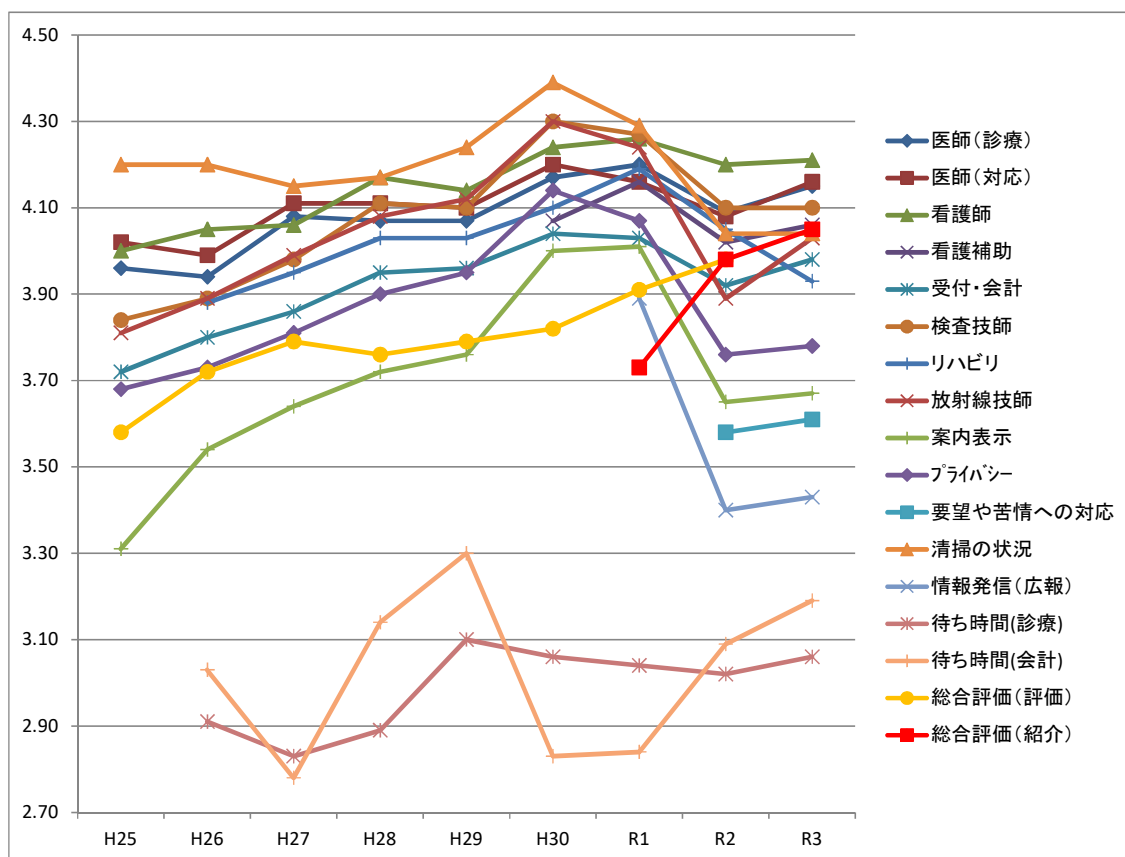
カテゴリー	R3項目	R2	R3	
		平均点	平均点	R2との差
職員の応対	医師による診療・治療内容	4.53	4.57	0.04
	医師との対話	4.46	4.50	0.04
	看護師	4.62	4.67	0.05
	看護助手(ピンク・水色のユニフォーム)	4.42	4.46	0.04
	薬剤師	4.37	4.41	0.04
	栄養士・調理師	4.26	4.35	0.09
	リハビリ職員	4.37	4.36	▲ 0.01
	検査職員(採血・エコー・心電図検査)	4.36	4.26	▲ 0.10
	放射線技師職員(レントゲン・CT・MRIなど)	4.34	4.25	▲ 0.09
	職員間の連携	4.11	4.09	▲ 0.02
入院環境・施設設備・サービス	人格や尊厳への配慮	4.34	4.31	▲ 0.03
	食事の内容	3.83	3.93	0.10
	プライバシー保護の対応	4.27	4.28	0.01
	清掃の状況	4.29	4.35	0.06
	病室・浴室・トイレなど	4.27	4.30	0.03
総合評価	総合評価 (中東遠総合医療センターを親しい方にすすめようと思いますか?)	4.42	4.47	0.05

【外来】患者満足度調査 項目別平均点の推移

項目	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3
医師(診療)	3.96	3.94	4.08	4.07	4.07	4.17	4.20	4.09	4.15
医師(対応)	4.02	3.99	4.11	4.11	4.10	4.20	4.16	4.08	4.16
看護師	4.00	4.05	4.06	4.17	4.14	4.24	4.26	4.20	4.21
看護補助						4.07	4.16	4.02	4.06
受付・会計	3.72	3.80	3.86	3.95	3.96	4.04	4.03	3.92	3.98
検査技師	3.84	3.89	3.98	4.11	4.10	4.30	4.27	4.10	4.10
リハビリ		3.88	3.95	4.03	4.03	4.10	4.19	4.05	3.93
放射線技師	3.81	3.89	3.99	4.08	4.12	4.30	4.24	3.89	4.03
案内表示	3.31	3.54	3.64	3.72	3.76	4.00	4.01	3.65	3.67
プライバシー	3.68	3.73	3.81	3.90	3.95	4.14	4.07	3.76	3.78
要望や苦情への対応								3.58	3.61
清掃の状況	4.20	4.20	4.15	4.17	4.24	4.39	4.29	4.04	4.04
情報発信(広報)							3.89	3.40	3.43
待ち時間(診療)		2.91	2.83	2.89	3.10	3.06	3.04	3.02	3.06
待ち時間(会計)		3.03	2.78	3.14	3.30	2.83	2.84	3.09	3.19
総合評価(評価)	3.58	3.72	3.79	3.76	3.79	3.82	3.91	3.98	
総合評価(紹介)							3.73	3.98	4.05

※とても満足=5、やや満足=4、ふつう=3、やや不満=2、とても不満=1

有効回収数(件)	1,296	1,398	1,151	1,078	1,100	1,058	996	973	920
有効回収率	91.1%	81.7%	78.3%	71.9%	73.3%	70.5%	66.4%	64.9%	61.3%



【入院】患者満足度調査 項目別平均点の推移

項目	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3
医師(診察)	4.49	4.53	4.47	4.52	4.46	4.54	4.56	4.53	4.57
医師(対応)	4.38	4.52	4.45	4.50	4.39	4.55	4.47	4.46	4.50
看護師	4.47	4.54	4.55	4.54	4.51	4.51	4.55	4.62	4.67
看護補助						4.50	4.47	4.42	4.46
薬剤師	4.37	4.43	4.33	4.37	4.34	4.50	4.49	4.37	4.41
管理栄養士	4.13	4.25	4.16	4.25	4.22	4.38	4.43	4.26	4.35
リハビリ	4.08	4.25	4.27	4.42	4.35	4.39	4.60	4.37	4.36
検査技師	4.18	4.26	4.26	4.32	4.27	4.41	4.45	4.36	4.26
放射線技師	4.15	4.29	4.26	4.34	4.31	4.37	4.47	4.34	4.25
職員間の連携								4.11	4.09
人格や尊厳への配慮								4.34	4.31
食事	3.85	3.87	3.93	3.84	3.80	4.09	4.10	3.83	3.93
プライバシー	3.96	4.07	4.05	4.12	4.14	4.23	4.38	4.27	4.28
清掃の状況	4.35	4.38	4.40	4.45	4.40	4.53	4.49	4.29	4.35
病室・浴室・トイレ等	4.10	4.10	4.21	4.19	4.23	4.42	4.43	4.27	4.30
総合評価(評価)	4.25	4.38	4.36	4.44	4.40	4.42	4.57	4.42	
総合評価(紹介)							4.39	4.42	4.47

※とても満足=5、やや満足=4、ふつう=3、やや不満=2、とても不満=1

有効回収数(件)	235	240	383	428	409	404	378	341	336
有効回収率	94.0%	96.0%	91.4%	95.1%	90.9%	89.8%	84.0%	79.3%	77.2%

