

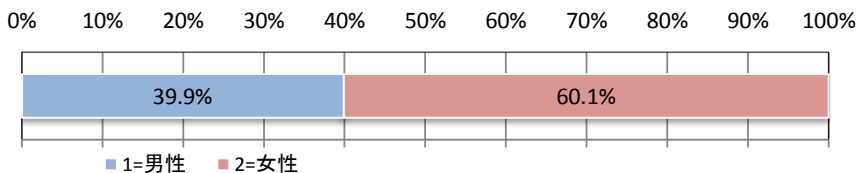
2013年度第3四半期患者満足度調査【外来】

回答者プロフィール

① 性別

n=629

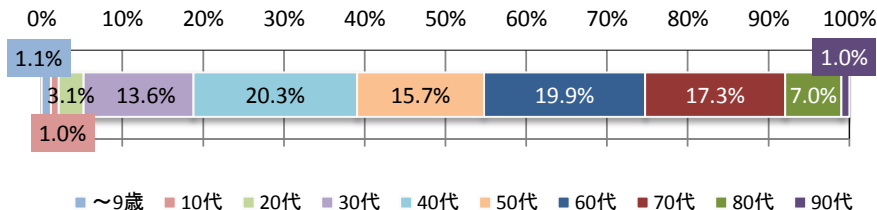
1=男性	251	39.9%
2=女性	378	60.1%



② 年齢

n=617

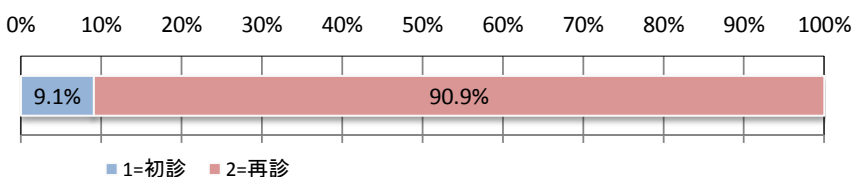
～9歳	7	1.1%
10代	6	1.0%
20代	19	3.1%
30代	84	13.6%
40代	125	20.3%
50代	97	15.7%
60代	123	19.9%
70代	107	17.3%
80代	43	7.0%
90代	6	1.0%



③ 当院への受診回数

n=606

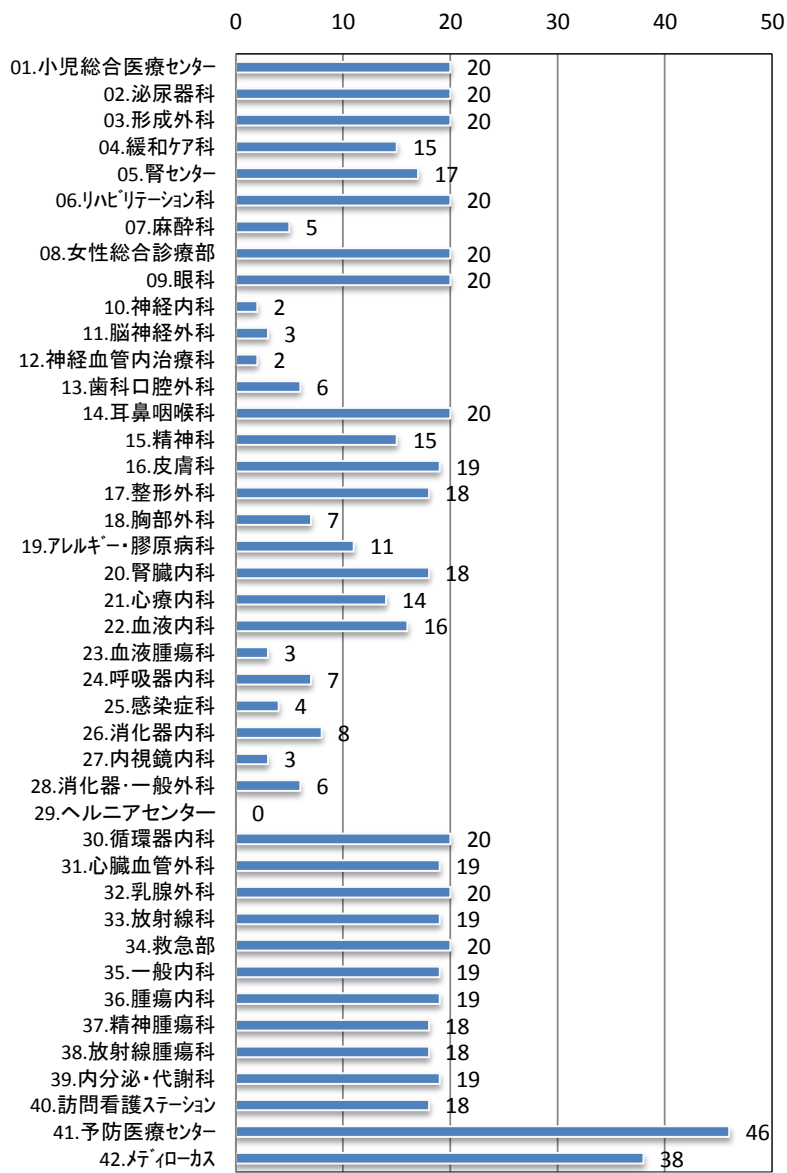
1=初診	55	9.1%
2=再診	551	90.9%



④ アンケートを受け取った科

n=632

01.小児総合医療センター	20
02.泌尿器科	20
03.形成外科	20
04.緩和ケア科	15
05.腎センター	17
06.リハビリテーション科	20
07.麻酔科	5
08.女性総合診療部	20
09.眼科	20
10.神経内科	2
11.脳神経外科	3
12.神経血管内治療科	2
13.歯科口腔外科	6
14.耳鼻咽喉科	20
15.精神科	15
16.皮膚科	19
17.整形外科	18
18.胸部外科	7
19.アレルギー・膠原病科	11
20.腎臓内科	18
21.心療内科	14
22.血液内科	16
23.血液腫瘍科	3
24.呼吸器内科	7
25.感染症科	4
26.消化器内科	8
27.内視鏡内科	3
28.消化器・一般外科	6
29.ヘルニアセンター	0
30.循環器内科	20
31.心臓血管外科	19
32.乳腺外科	20
33.放射線科	19
34.救急部	20
35.一般内科	19
36.腫瘍内科	19
37.精神腫瘍科	18
38.放射線腫瘍科	18
39.内分泌・代謝科	19
40.訪問看護ステーション	18
41.予防医療センター	46
42.メディロカス	38

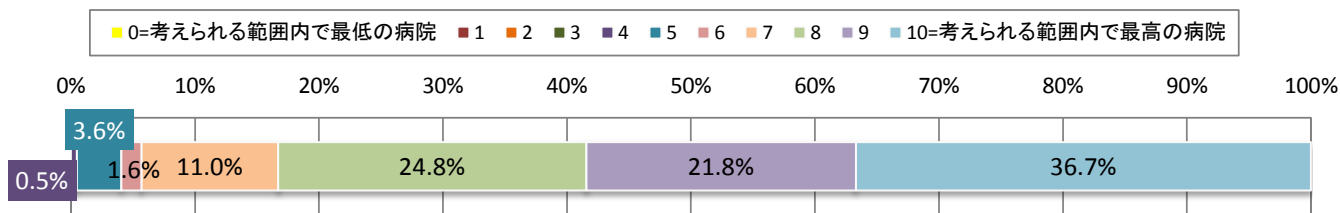


当院について総合評価

1. 「0」から「10」までのいずれかの数字を選んでください。
 「0」は考えられる範囲内で最低、「10」は考えられる範囲内で最高を示します。
 聖路加国際病院の評価は0～10のどれにあたりますか？

n=616

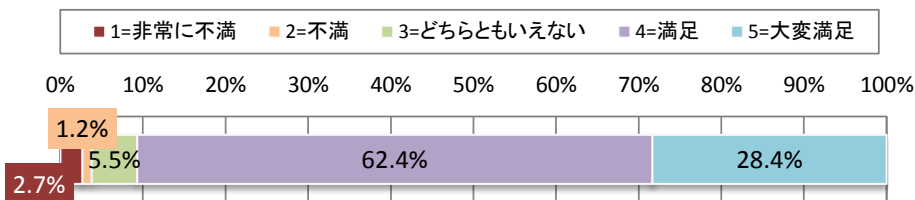
0=考えられる範囲内で最低の病院	0	0.0%
1	0	0.0%
2	0	0.0%
3	0	0.0%
4	3	0.5%
5	22	3.6%
6	10	1.6%
7	68	11.0%
8	153	24.8%
9	134	21.8%
10=考えられる範囲内で最高の病院	226	36.7%



2. 全体として当院に満足していますか？

n=603

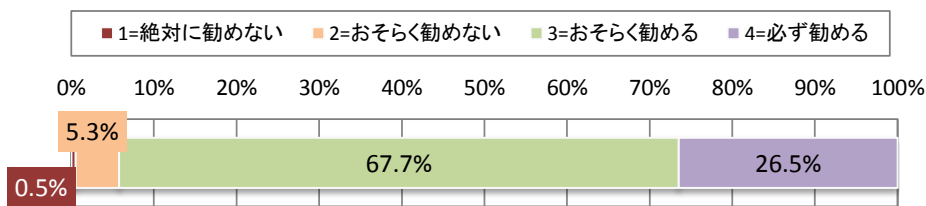
1=非常に不満	16	2.7%
2=不満	7	1.2%
3=どちらともいえない	33	5.5%
4=満足	376	62.4%
5=大変満足	171	28.4%



3. 友人やご家族に当院を勧めますか？

n=589

1=絶対に勧めない	3	0.5%
2=おそらく勧めない	31	5.3%
3=おそらく勧める	399	67.7%
4=必ず勧める	156	26.5%

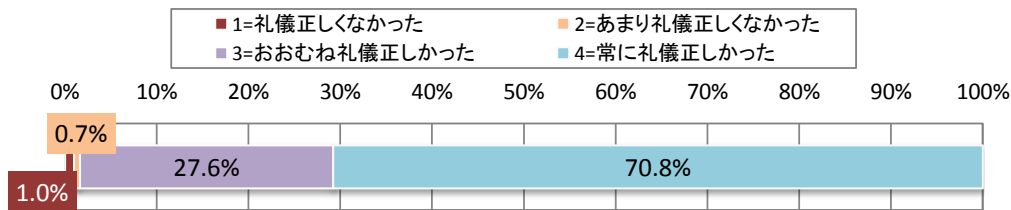


医師によるケアについて

4. 医師はあなたに敬意を払い、礼儀正しく対応しましたか？

n=602

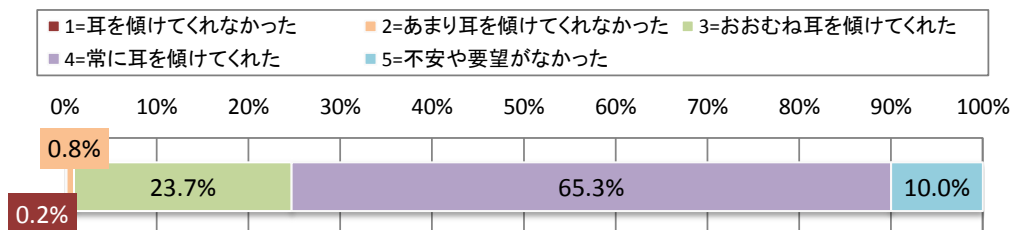
1=礼儀正しくなかった	6	1.0%
2=あまり礼儀正しくなかった	4	0.7%
3=おおむね礼儀正しかった	166	27.6%
4=常に礼儀正しかった	426	70.8%



5. 医師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか？

n=599

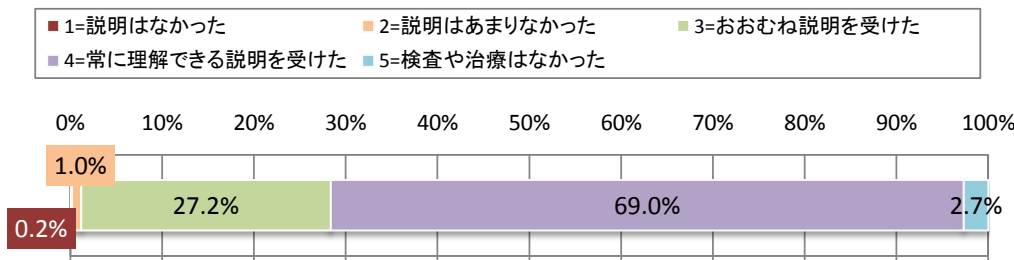
1=耳を傾けてくれなかった	1	0.2%
2=あまり耳を傾けてくれなかった	5	0.8%
3=おおむね耳を傾けてくれた	142	23.7%
4=常に耳を傾けてくれた	391	65.3%
5=不安や要望がなかった	60	10.0%



6. 検査、治療などに関して、医師はあなたが理解できるよう説明をしましたか？

n=596

1=説明はなかった	1	0.2%
2=説明はあまりなかった	6	1.0%
3=おおむね説明を受けた	162	27.2%
4=常に理解できる説明を受けた	411	69.0%
5=検査や治療はなかった	16	2.7%

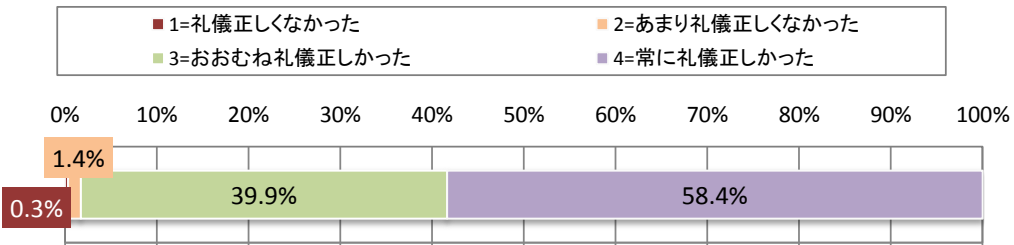


看護師によるケアについて

7. 看護師はあなたに敬意を払い、礼儀正しく対応しましたか？

n=579

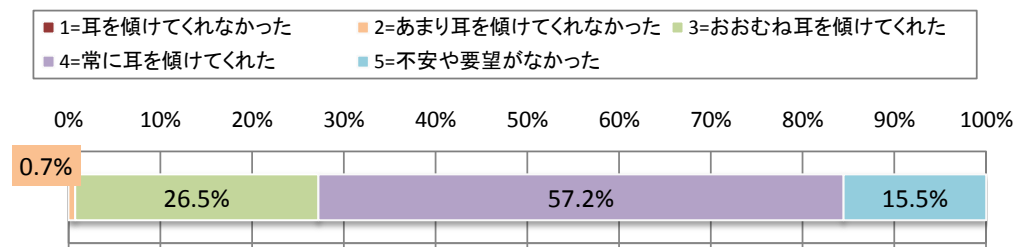
1=礼儀正しくなかった	2	0.3%
2=あまり礼儀正しくなかった	8	1.4%
3=おおむね礼儀正しかった	231	39.9%
4=常に礼儀正しかった	338	58.4%



8. 看護師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか？

n=566

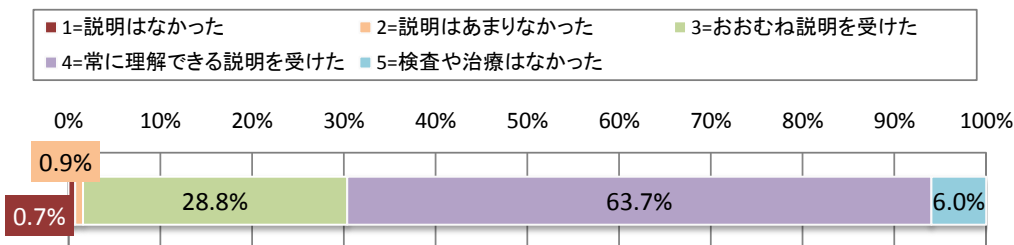
1=耳を傾けてくれなかった	0	0.0%
2=あまり耳を傾けてくれなかった	4	0.7%
3=おおむね耳を傾けてくれた	150	26.5%
4=常に耳を傾けてくれた	324	57.2%
5=不安や要望がなかった	88	15.5%



9. 検査、治療などに関して、看護師はあなたが理解できるように説明をしましたか？

n=570

1=説明はなかった	4	0.7%
2=説明はあまりなかった	5	0.9%
3=おおむね説明を受けた	164	28.8%
4=常に理解できる説明を受けた	363	63.7%
5=検査や治療はなかった	34	6.0%

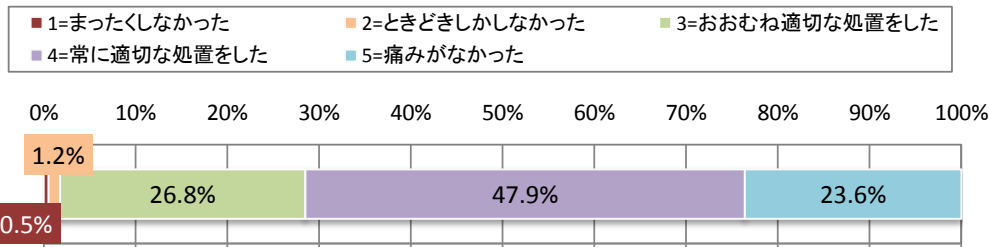


病院スタッフの対応について

10. 病院スタッフは、痛み状況にあわせて適切に処置をしましたか？

n=568

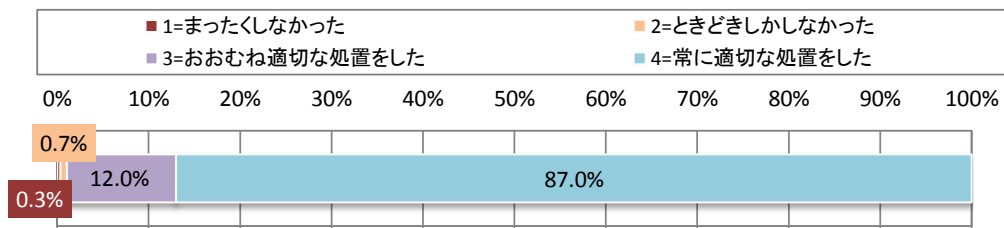
1=まったくしなかった	3	0.5%
2=ときどきしなかった	7	1.2%
3=おおむね適切な処置をした	152	26.8%
4=常に適切な処置をした	272	47.9%
5=痛みがなかった	134	23.6%



11. 病院スタッフは、診察・採血・検査・処置・投薬時などに、あなたのフルネームと生年月日を確認しましたか？

n=577

1=まったくしなかった	2	0.3%
2=ときどきしなかった	4	0.7%
3=おおむね適切な処置をした	69	12.0%
4=常に適切な処置をした	502	87.0%

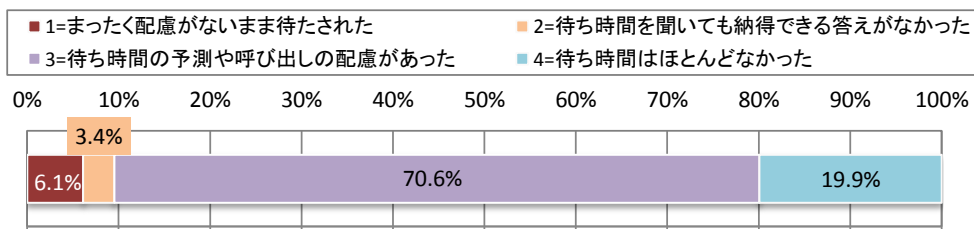


待ち時間について

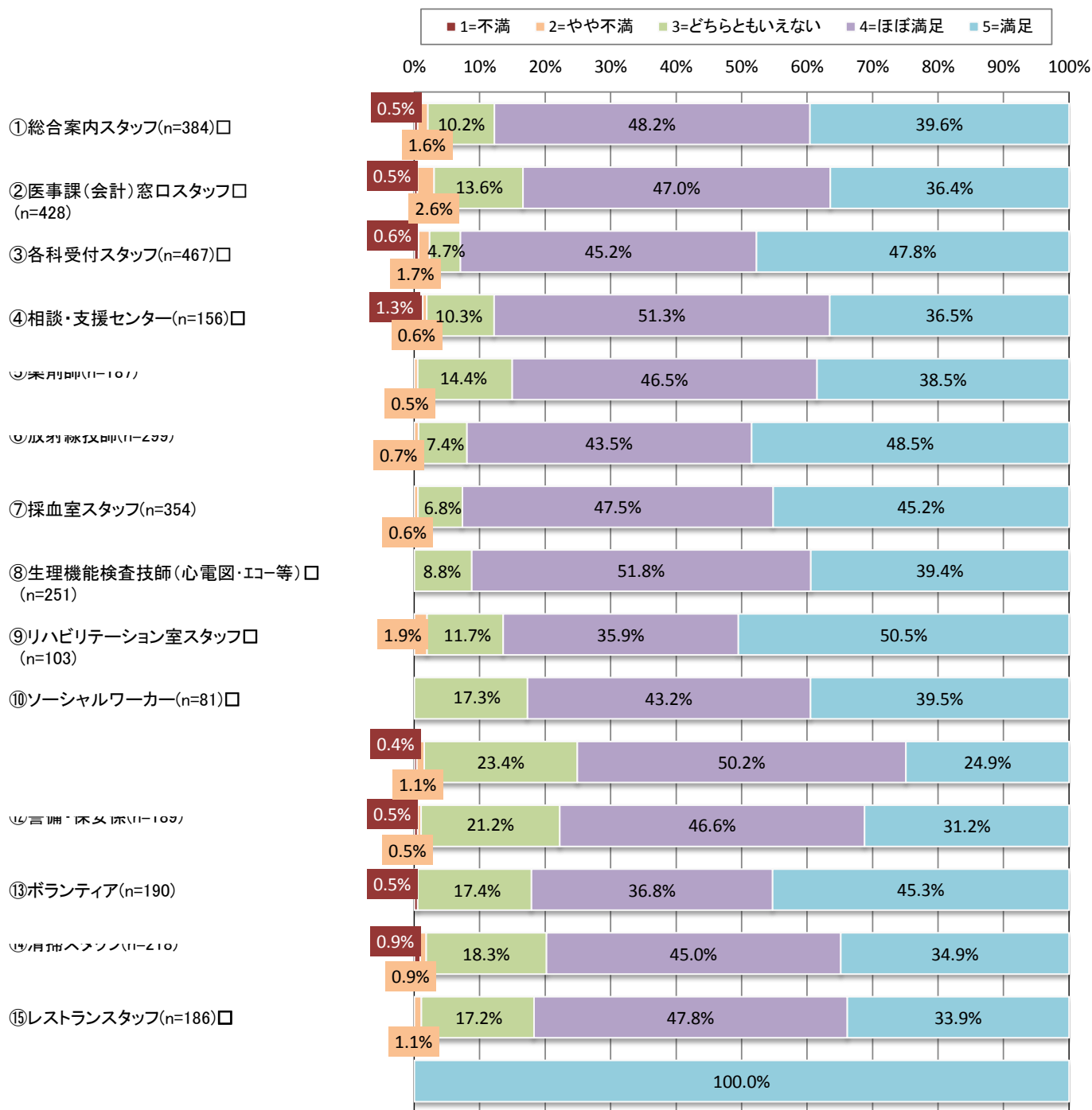
12. 職員はあなたの待ち時間について、何らかの配慮をしましたか？

n=557

1=まったく配慮がないまま待たされた	34	6.1%
2=待ち時間を聞いても納得できる答えがなかった	19	3.4%
3=待ち時間の予測や呼び出しの配慮があった	393	70.6%
4=待ち時間はほとんどなかった	111	19.9%

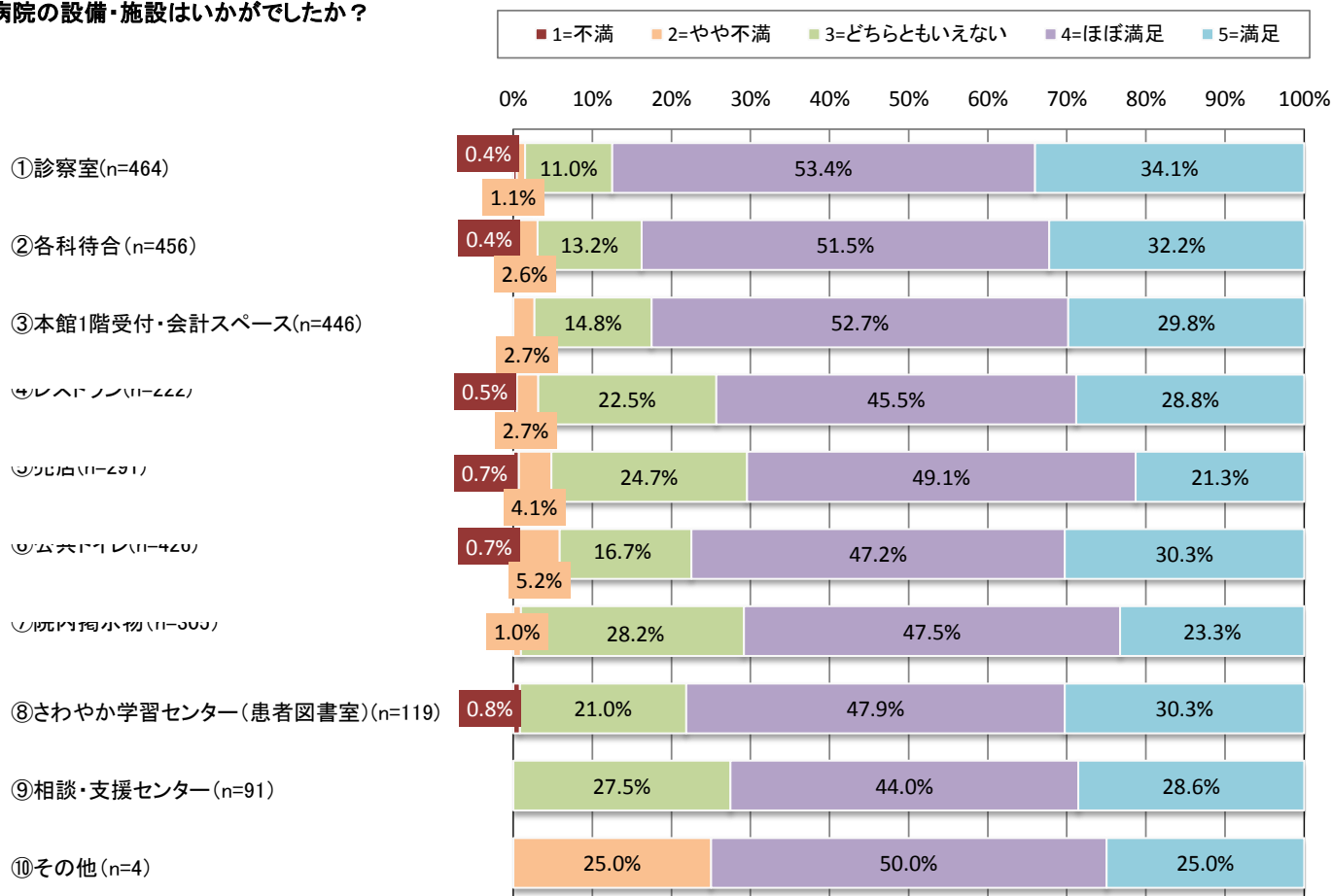


13. 下記の病院スタッフの対応には満足していますか？



⑯「その他」に記入された具体的な職種
 ■満足
 ・1Fのスターバックススタッフ

院内の設備について
14. 病院の設備・施設はいかがでしたか？

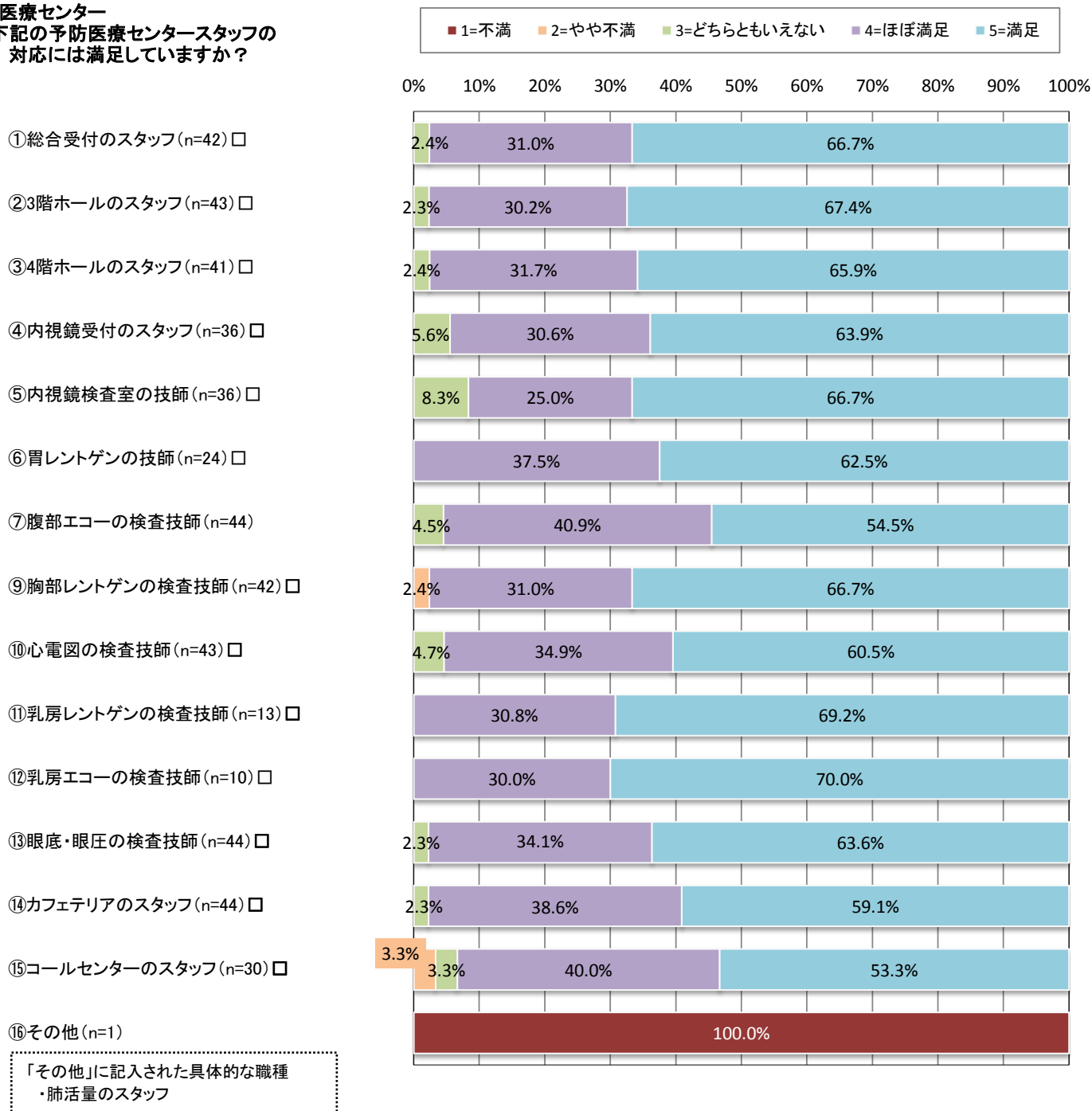


⑩「その他」に記入された具体的な設備・施設

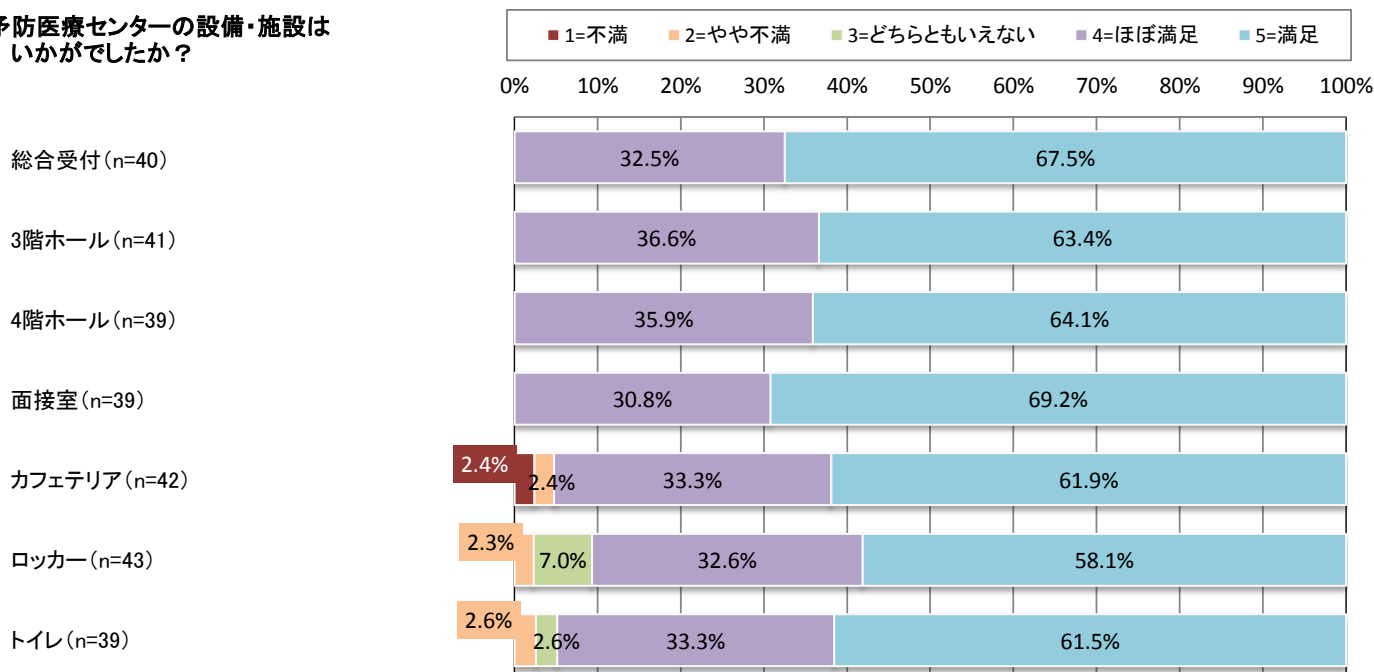
- やや不満
 - ・渡り廊下
- 満足・ほぼ満足
 - ・1FNHKのテレビ放送
 - ・1Fスターボックス
 - ・チャペル

予防医療センター

13. 下記の予防医療センタースタッフの対応には満足していますか？



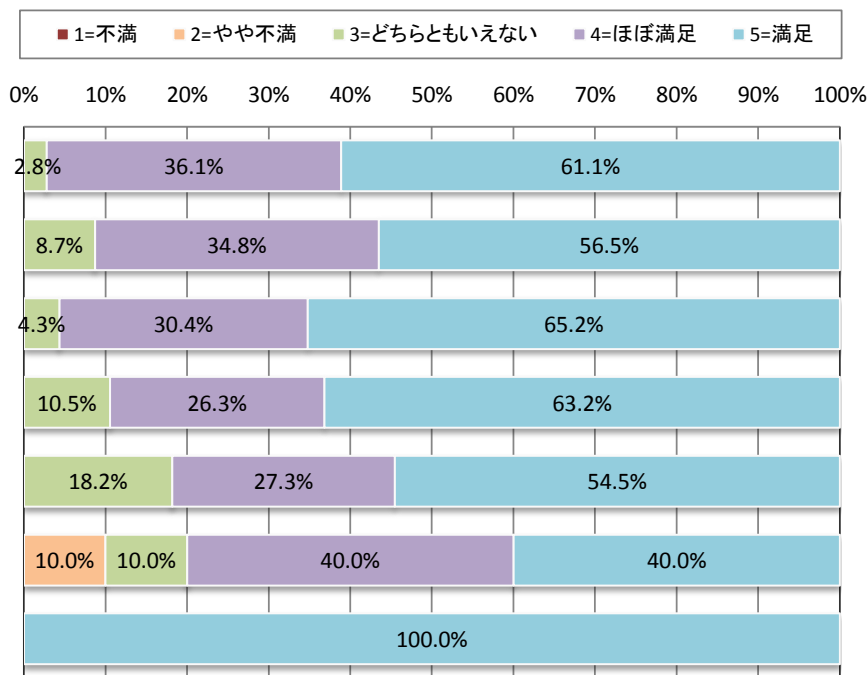
14. 予防医療センターの設備・施設はいかがでしたか？



メディローカス

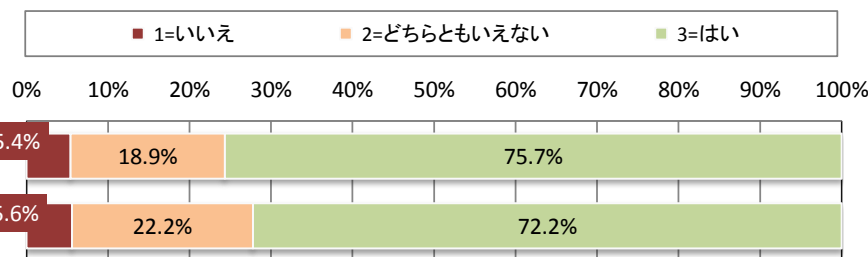
13. 下記のメディローカススタッフの対応には満足していますか？

- ①総合案内スタッフ(n=36) □
- ②内科受付スタッフ(n=23) □
- ③女性診療科受付スタッフ(n=23) □
- ④検査カウンタースタッフ(n=19) □
- ⑤放射線技師(CT、MRI、PET-CT、マンモグラフィ等)(n=11)
- ⑥臨床検査技師(採血、心電図、エコー等) □(n=10)
- ⑦その他(n=1)
「その他」に記入された具体的な職種
・医師



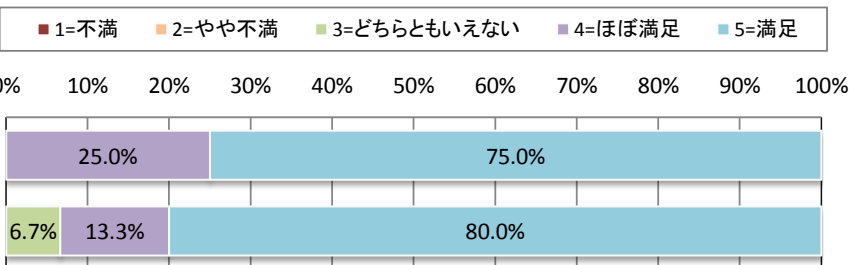
14. メディローカスの場所について

- 当診療所が入居するビル場所は分かりやすかったですか？(n=37)
- ビル内の当診療所の場所は分かりやすかったですか？(n=36)



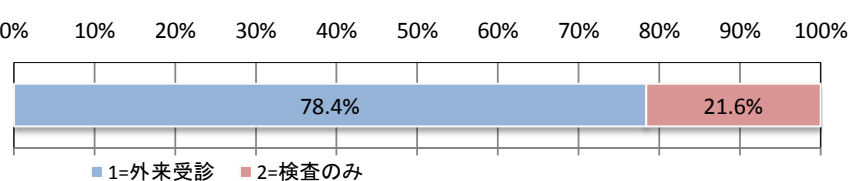
15. メディローカスの設備・施設はいかがでしたか？

- 各科待合スペース(n=36)
- トイレ(n=30)



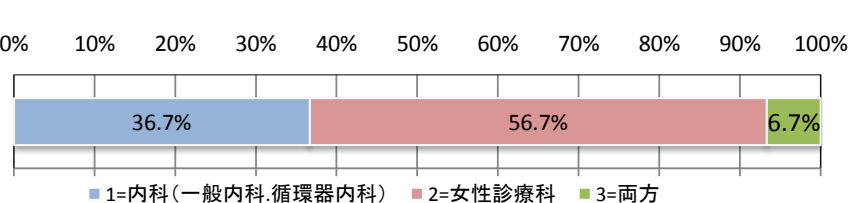
⑤ 本日の来院目的は何ですか n=37

1=外来受診	29	78.4%
2=検査のみ	8	21.6%



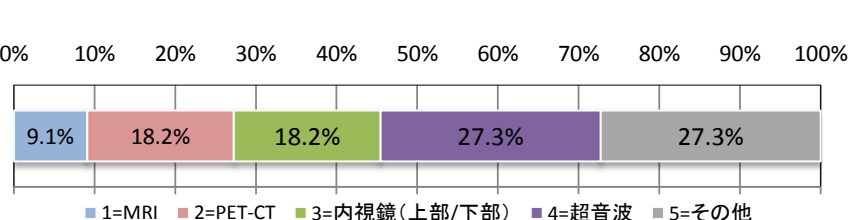
⑥ 外来受診の方にお聞きします 受診診療科は何ですか n=30

1=内科(一般内科、循環器内科)	11	36.7%
2=女性診療科	17	56.7%
3=両方	2	6.7%



⑦ 検査のみの方にお聞きします 本日受ける検査は何ですか？ n=11

1=MRI	1	9.1%
2=PET-CT	2	18.2%
3=内視鏡(上部/下部)	2	18.2%
4=超音波	3	27.3%
5=その他	3	27.3%



「その他」に記入された具体的な検査
・ポリプ切除
・子宮がん検診
・前回の検査結果を伺いに