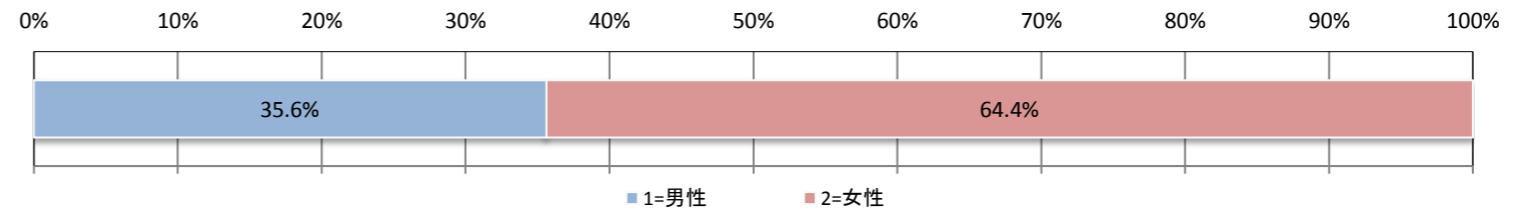


## 2018年度第4四半期患者満足度調査【外来】

### 回答者プロフィール

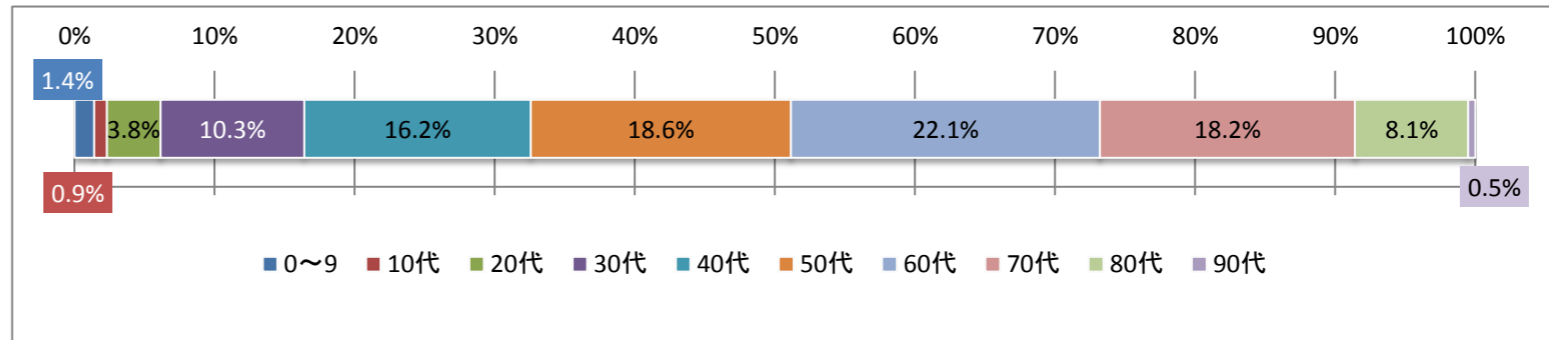
① 性別  
n=792

1=男性	282	35.6%
2=女性	510	64.4%



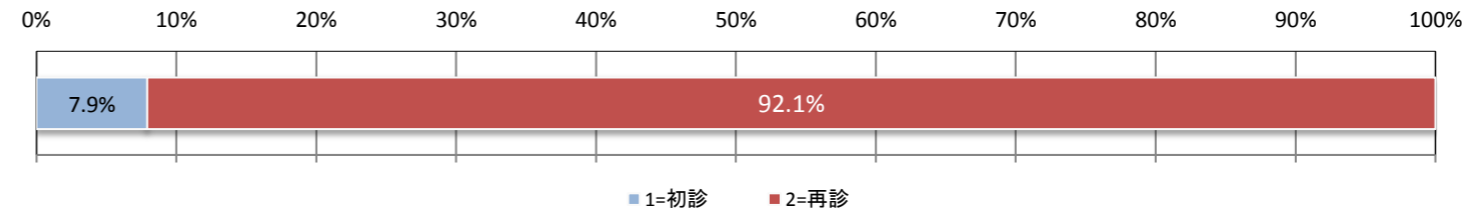
② 年齢  
n=780

0~9	11	1.4%
10代	7	0.9%
20代	30	3.8%
30代	80	10.3%
40代	126	16.2%
50代	145	18.6%
60代	172	22.1%
70代	142	18.2%
80代	63	8.1%
90代	4	0.5%



③ 当院への受診回数  
n=745

1=初診	59	7.9%
2=再診	686	92.1%

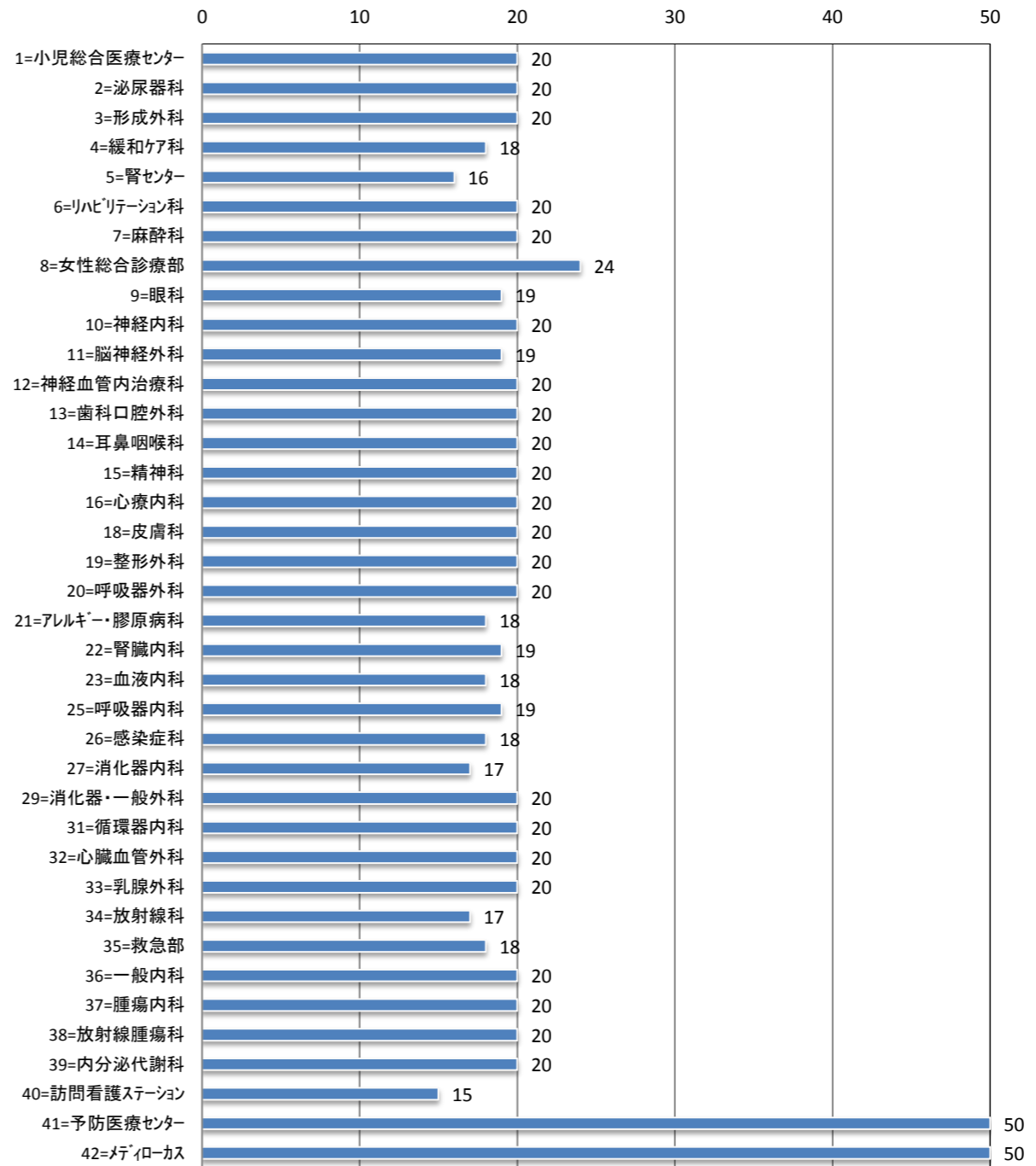


④

アンケートを受け取った科

n=795

1=小児総合医療センター	20
2=泌尿器科	20
3=形成外科	20
4=緩和ケア科	18
5=腎センター	16
6=リハビリテーション科	20
7=麻酔科	20
8=女性総合診療部	24
9=眼科	19
10=神経内科	20
11=脳神経外科	19
12=神経血管内治療科	20
13=歯科口腔外科	20
14=耳鼻咽喉科	20
15=精神科	20
16=心療内科	20
18=皮膚科	20
19=整形外科	20
20=呼吸器外科	20
21=アレルギー・膠原病科	18
22=腎臓内科	19
23=血液内科	18
25=呼吸器内科	19
26=感染症科	18
27=消化器内科	17
29=消化器・一般外科	20
31=循環器内科	20
32=心臓血管外科	20
33=乳腺外科	20
34=放射線科	17
35=救急部	18
36=一般内科	20
37=腫瘍内科	20
38=放射線腫瘍科	20
39=内分泌代謝科	20
40=訪問看護ステーション	15
41=予防医療センター	50
42=メディロカス	50



当院について総合評価

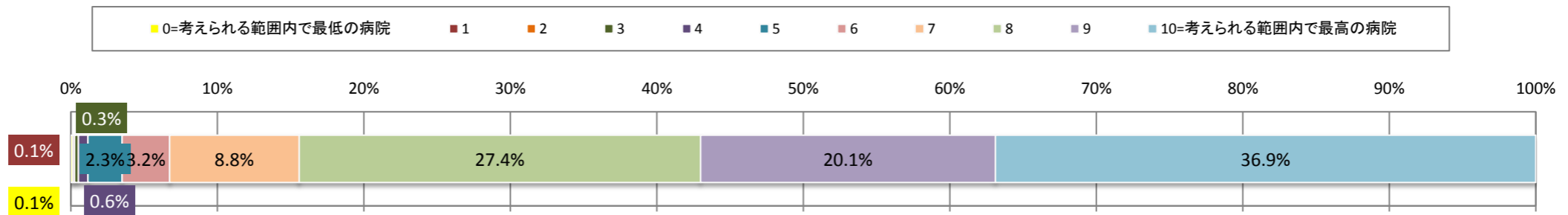
1. 「0」から「10」までのいずれかの数字を選んでください。

「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=770

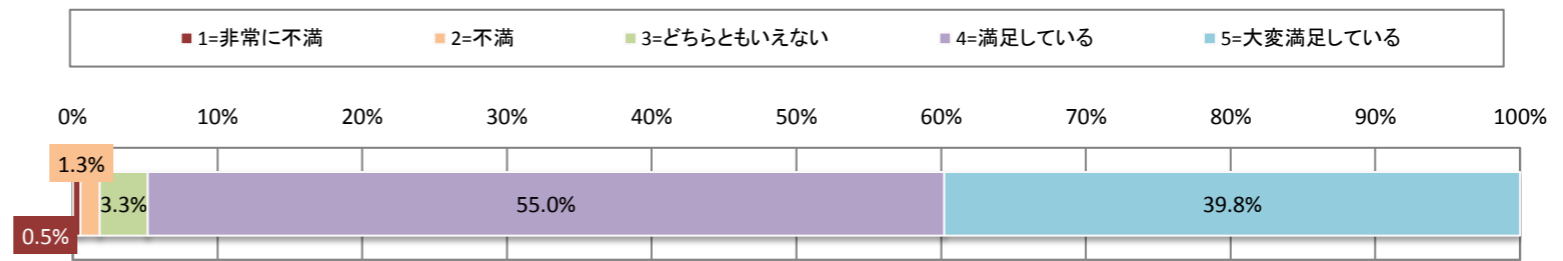
0=考えられる範囲内で最低の病院	1	0.1%
1	1	0.1%
2	0	0.0%
3	2	0.3%
4	5	0.6%
5	18	2.3%
6	25	3.2%
7	68	8.8%
8	211	27.4%
9	155	20.1%
10=考えられる範囲内で最高の病院	284	36.9%



2. 全体として当院に満足していますか？

n=754

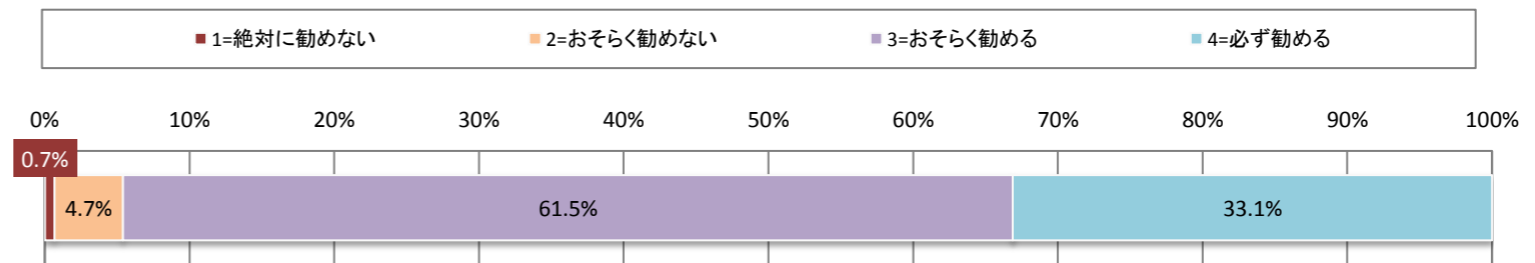
1=非常に不満	4	0.5%
2=不満	10	1.3%
3=どちらともいえない	25	3.3%
4=満足している	415	55.0%
5=大変満足している	300	39.8%



3. 友人やご家族に当院を勧めますか？

n=740

1=絶対に勧めない	5	0.7%
2=おそらく勧めない	35	4.7%
3=おそらく勧める	455	61.5%
4=必ず勧める	245	33.1%

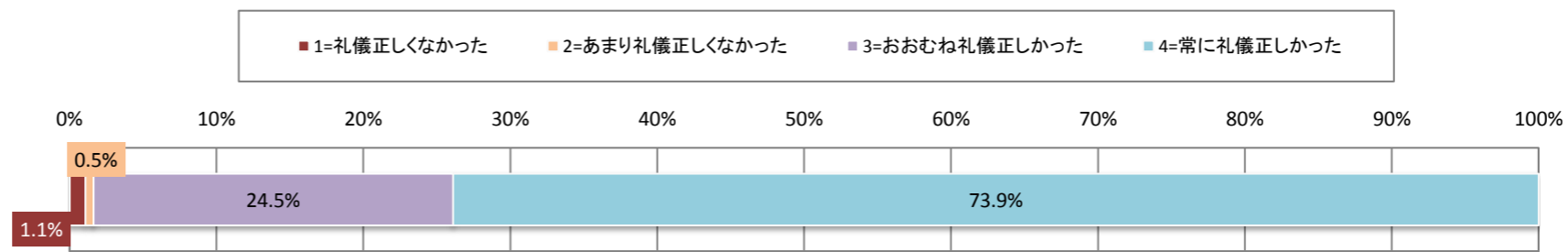


医師によるケアについて

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=739

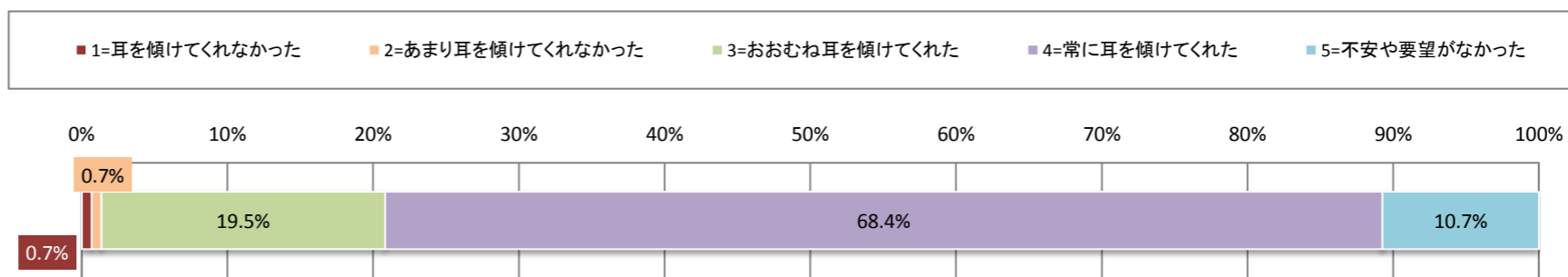
1=礼儀正しくなかった	8	1.1%
2=あまり礼儀正しくなかった	4	0.5%
3=おおむね礼儀正しかった	181	24.5%
4=常に礼儀正しかった	546	73.9%



5. 医師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか？

n=735

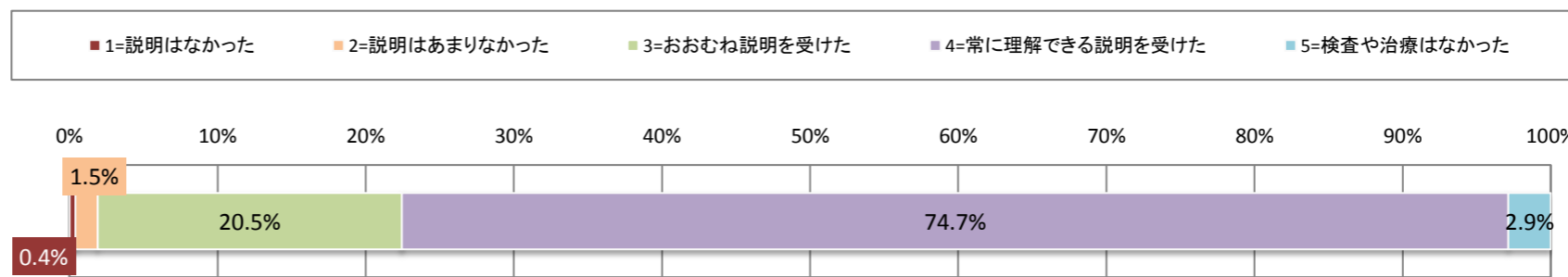
1=耳を傾けてくれなかった	5	0.7%
2=あまり耳を傾けてくれなかった	5	0.7%
3=おおむね耳を傾けてくれた	143	19.5%
4=常に耳を傾けてくれた	503	68.4%
5=不安や要望がなかった	79	10.7%



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=735

1=説明はなかった	3	0.4%
2=説明はあまりなかった	11	1.5%
3=おおむね説明を受けた	151	20.5%
4=常に理解できる説明を受けた	549	74.7%
5=検査や治療はなかった	21	2.9%

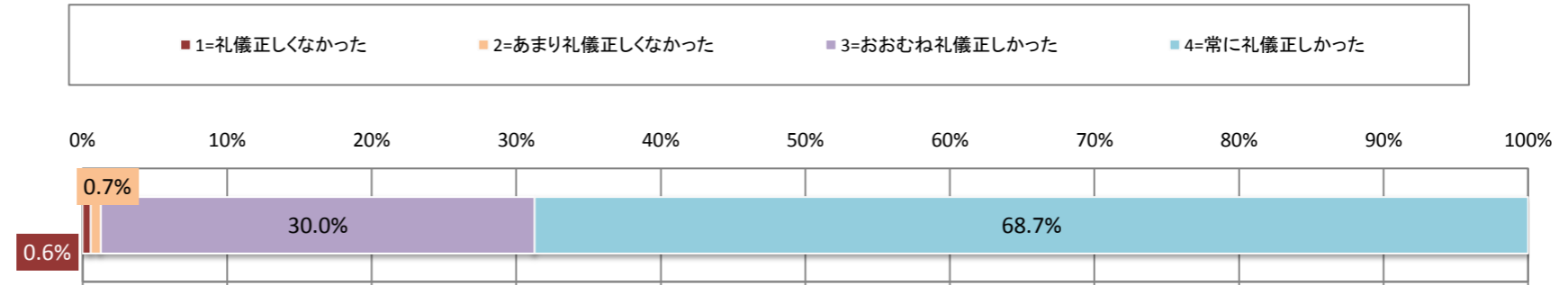


看護師によるケアについて

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=716

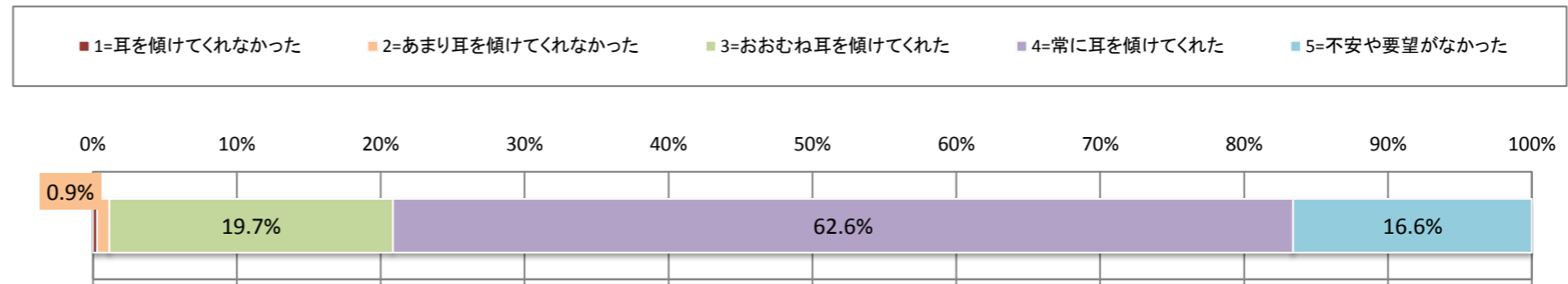
1=礼儀正しくなかった	4	0.6%
2=あまり礼儀正しくなかった	5	0.7%
3=おおむね礼儀正しかった	215	30.0%
4=常に礼儀正しかった	492	68.7%



8. 看護師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか？

n=705

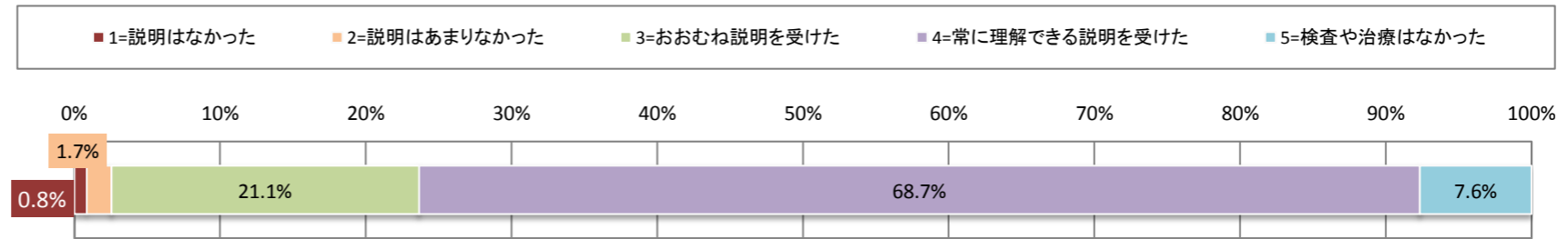
1=耳を傾けてくれなかった	2	0.3%
2=あまり耳を傾けてくれなかった	6	0.9%
3=おおむね耳を傾けてくれた	139	19.7%
4=常に耳を傾けてくれた	441	62.6%
5=不安や要望がなかった	117	16.6%



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=706

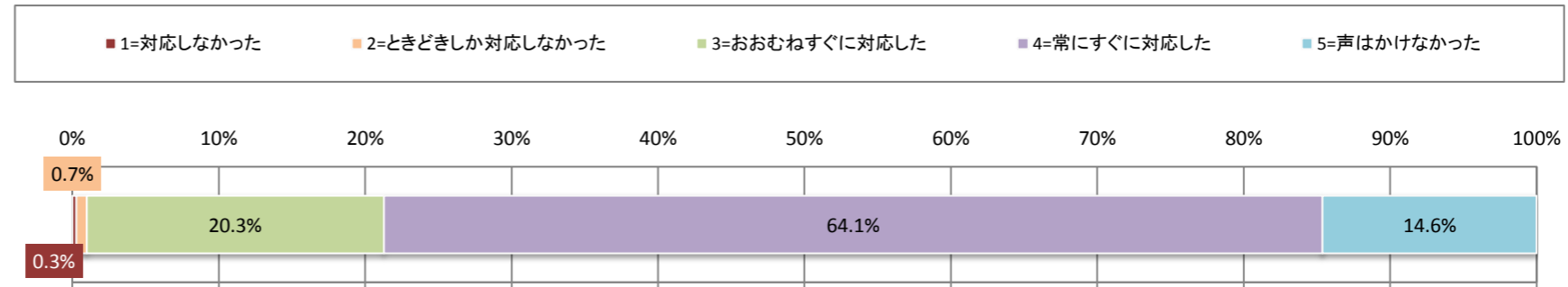
1=説明はなかった	6	0.8%
2=説明はあまりなかった	12	1.7%
3=おおむね説明を受けた	149	21.1%
4=常に理解できる説明を受けた	485	68.7%
5=検査や治療はなかった	54	7.6%



10. 看護師に声をかけたとき、看護師はすぐに対応しましたか？

n=705

1=対応しなかった	2	0.3%
2=ときどきしか対応しなかった	5	0.7%
3=おおむねすぐに対応した	143	20.3%
4=常にすぐに対応した	452	64.1%
5=声はかけなかった	103	14.6%

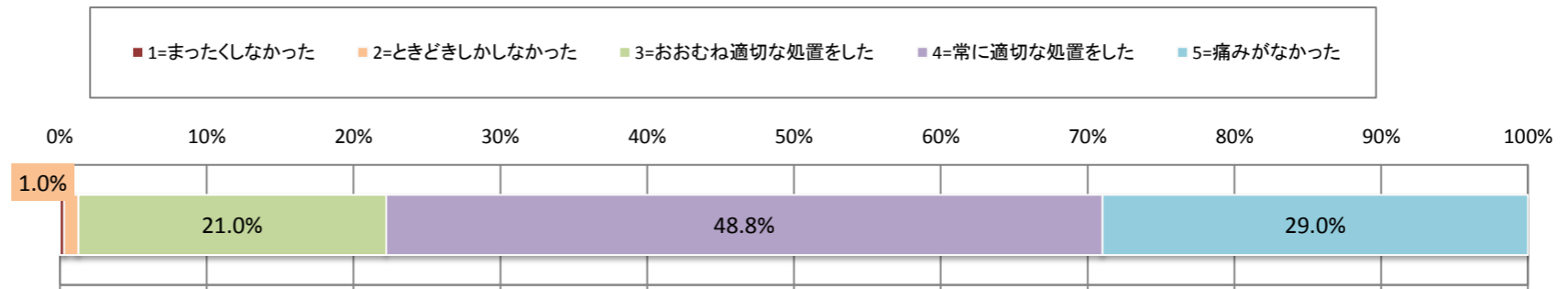


病院スタッフの対応について

11. 病院スタッフは、痛みの状況にあわせて適切に処置をしましたか？

n=711

1=まったくしなかった	2	0.3%
2=ときどきしなかった	7	1.0%
3=おおむね適切な処置をした	149	21.0%
4=常に適切な処置をした	347	48.8%
5=痛みがなかった	206	29.0%

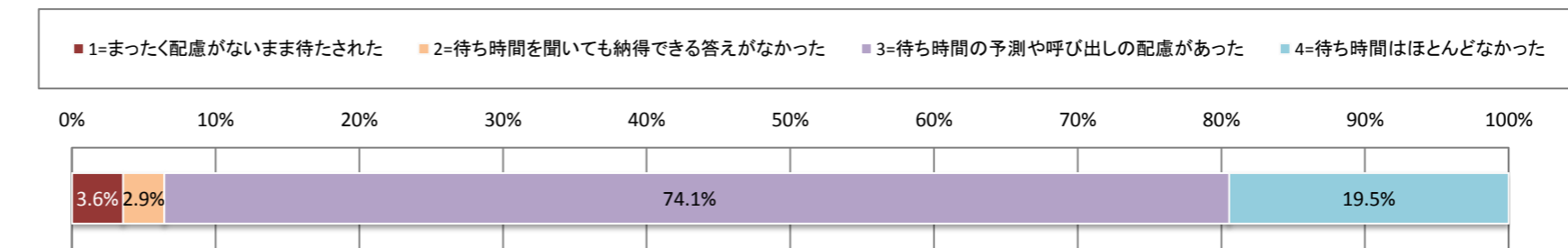


待ち時間について

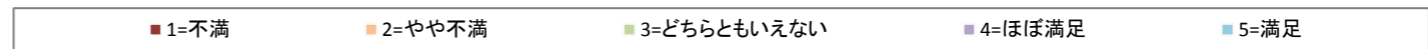
12. 職員はあなたの待ち時間について、何らかの配慮をしましたか？

n=699

1=まったく配慮がないまま待たされた	25	3.6%
2=待ち時間を聞いても納得できる答えがなかった	20	2.9%
3=待ち時間の予測や呼び出しの配慮があった	518	74.1%
4=待ち時間はほとんどなかった	136	19.5%



13. 下記の病院スタッフは礼儀正しく対応しましたか？

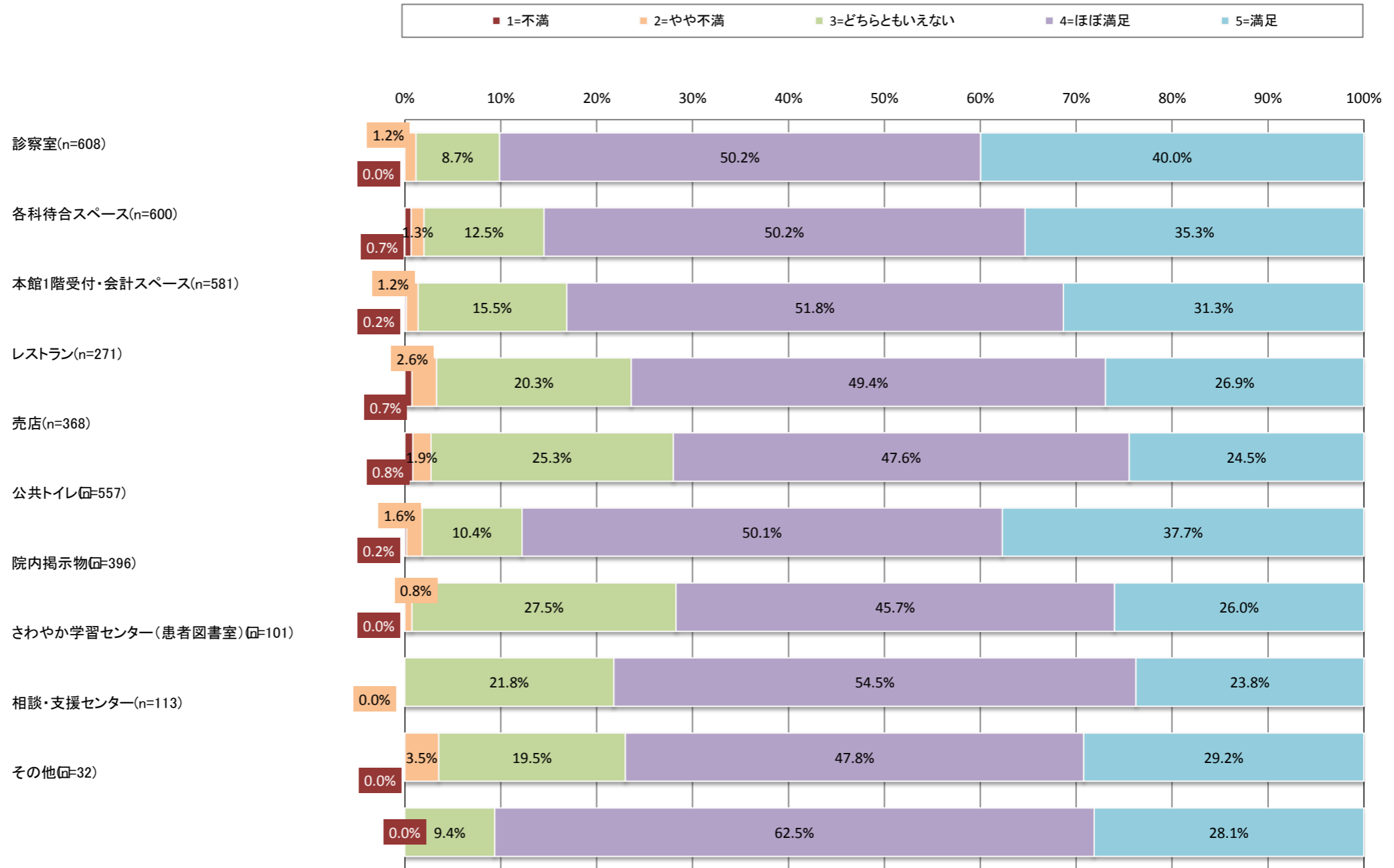


	1=不満	2=やや不満	3=どちらともいえない	4=ほぼ満足	5=満足	
①総合案内スタッフ□	0.8%	1.0%	8.8%	46.7%	42.7%	n= 490
②医事課(会計)窓口スタッフ□	0.9%	1.1%	8.8%	46.7%	42.6%	n= 559
③各科受付スタッフ□	0.2%	1.3%	7.8%	41.8%	48.9%	n= 593
④相談・支援センター□	0.5%	1.5%	12.4%	40.7%	44.8%	n= 194
⑤薬剤師□	0.8%	1.1%	10.2%	44.7%	43.2%	n= 264
⑥放射線技師□	0.3%	0.8%	6.9%	45.5%	46.6%	n= 378
⑦採血室スタッフ	0.2%	0.6%	8.1%	42.4%	48.6%	n= 479
⑧生理機能検査技師(心電図・エコー等)□	0.6%	0.6%	5.4%	46.0%	47.5%	n= 335
⑨リハビリテーション室スタッフ□	0.8%	1.7%	10.8%	40.8%	45.8%	n= 120
⑩ソーシャルワーカー□	0.0%	1.1%	22.2%	41.1%	35.6%	n= 90
⑪管理栄養士	0.0%	0.0%	13.1%	42.1%	44.8%	n= 145
⑫売店スタッフ□	0.3%	1.3%	18.2%	51.8%	28.4%	n= 313
⑬警備・保安係□	1.5%	0.5%	18.5%	45.9%	33.7%	n= 205
⑭ボランティア□	1.5%	1.0%	16.6%	44.9%	36.1%	n= 205
⑮清掃スタッフ□	1.8%	0.7%	14.8%	46.5%	36.3%	n= 284
⑯レストランスタッフ□	1.4%	0.9%	19.1%	50.5%	28.2%	n= 220
⑰その他 □	10.4%	4.2%	6.3%	43.8%	35.4%	n= 48



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？



	1=不満	2=やや不満	3=どちらとも	4=ほぼ満足	5=満足
診察室	0.0%	1.2%	8.7%	50.2%	40.0%
各科待合スペース	0.7%	1.3%	12.5%	50.2%	35.3%
本館1階受付・会計スペース	0.2%	1.2%	15.5%	51.8%	31.3%
レストラン	0.7%	2.6%	20.3%	49.4%	26.9%
売店	0.8%	1.9%	25.3%	47.6%	24.5%
公共トイレ	0.2%	1.6%	10.4%	50.1%	37.7%
院内掲示物	0.0%	0.8%	27.5%	45.7%	26.0%
さわやか学習センター(患者図書室)	0.0%	0.0%	21.8%	54.5%	23.8%
相談・支援センター	0.0%	3.5%	19.5%	47.8%	29.2%
その他	0.0%	0.0%	9.4%	62.5%	28.1%

n= 608

n= 600

n= 581

n= 271

n= 368

n= 557

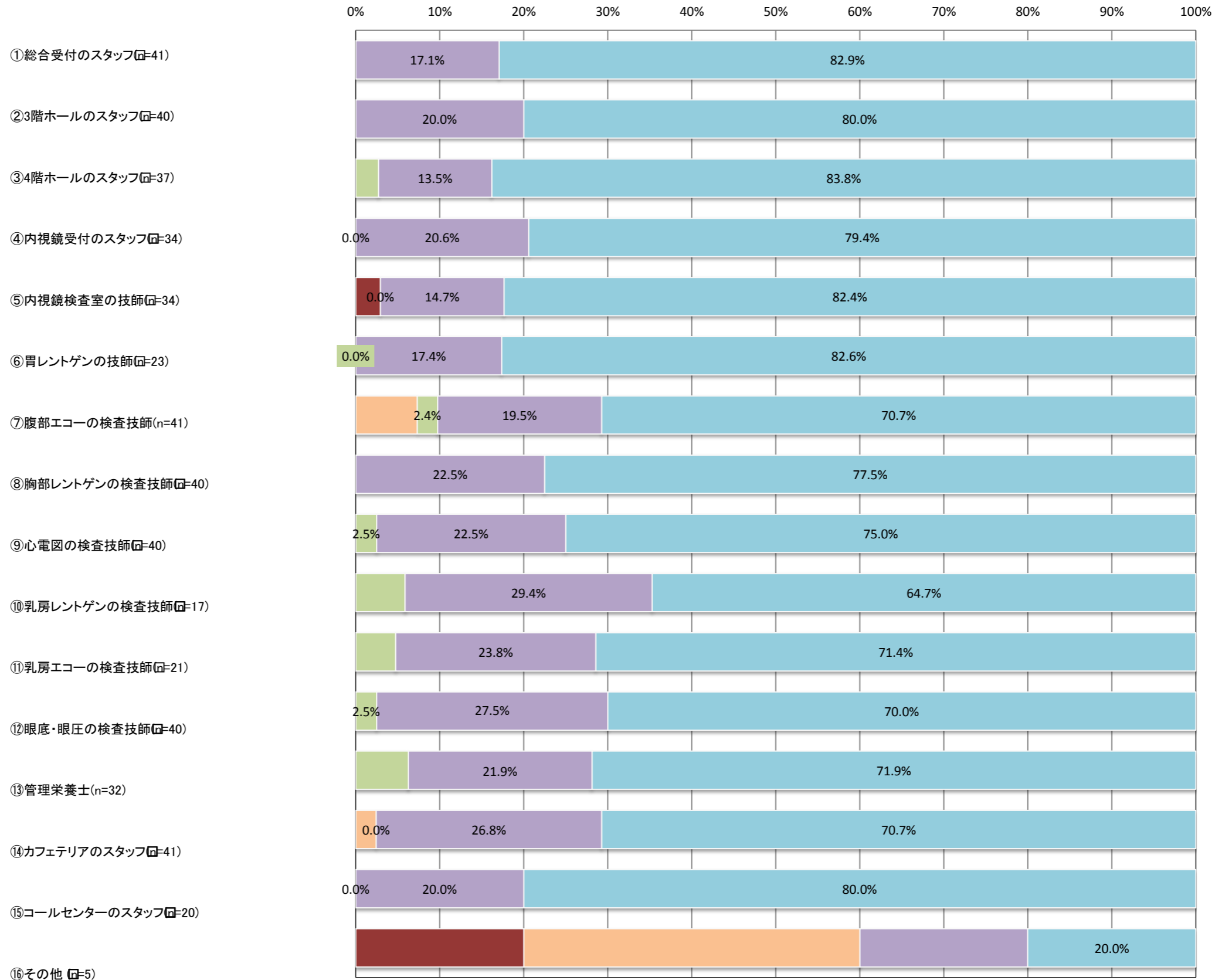
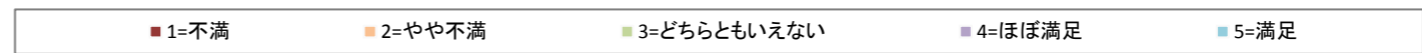
n= 396

n= 101

n= 113

n= 32

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？



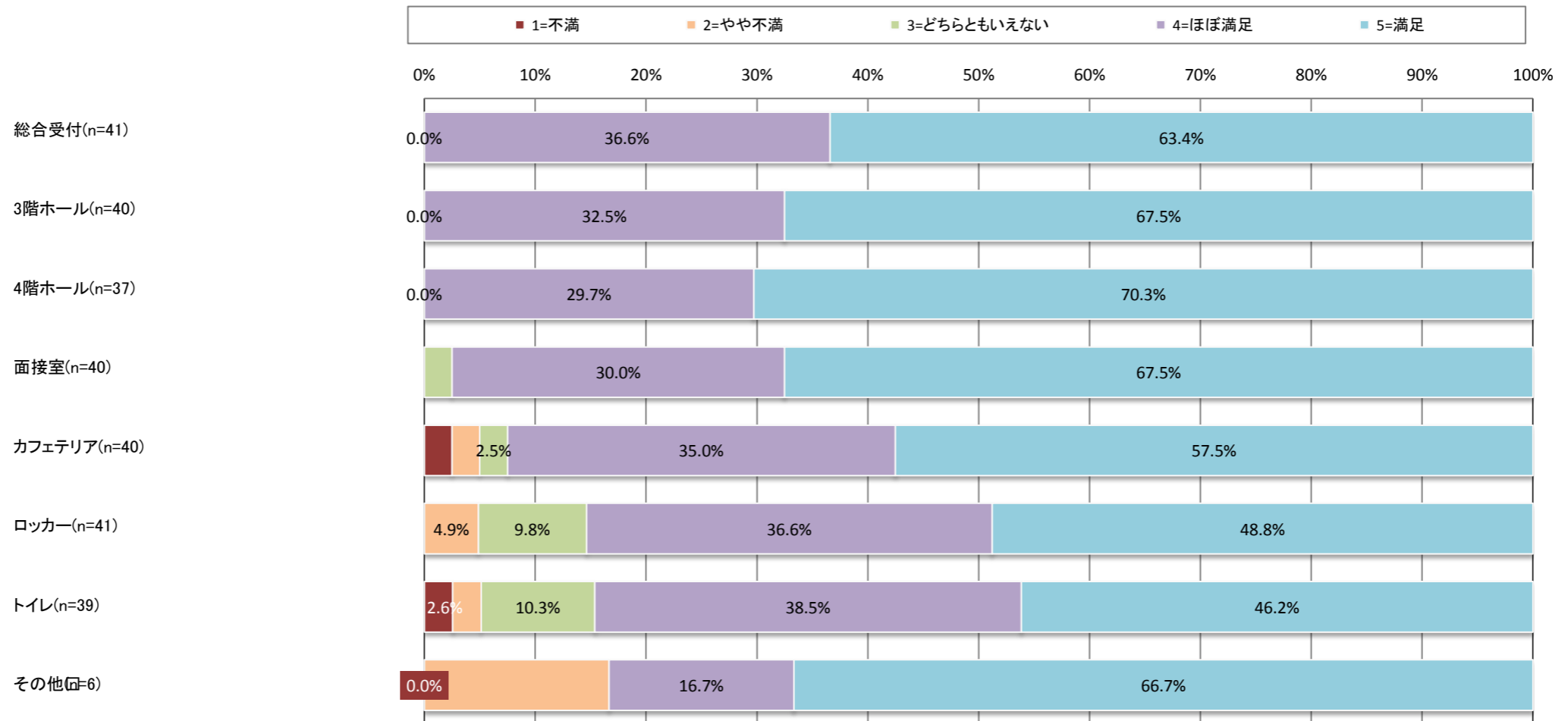
13. 下記の予防医療センタースタッフは	1=不満	2=やや不満	3=どちらとも	4=ほぼ満足	5=満足
①総合受付のスタッフ□	0.0%	0.0%	0.0%	17.1%	82.9%
②3階ホールのスタッフ□	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	80.0%
③4階ホールのスタッフ□	0.0%	0.0%	2.7%	13.5%	83.8%
④内視鏡受付のスタッフ□	0.0%	0.0%	0.0%	20.6%	79.4%
⑤内視鏡検査室の技師□	2.9%	0.0%	0.0%	14.7%	82.4%
⑥胃レントゲンの技師□	0.0%	0.0%	0.0%	17.4%	82.6%
⑦腹部エコーの検査技師	0.0%	7.3%	2.4%	19.5%	70.7%
⑧胸部レントゲンの検査技師□	0.0%	0.0%	0.0%	22.5%	77.5%
⑨心電図の検査技師□	0.0%	0.0%	2.5%	22.5%	75.0%
⑩乳房レントゲンの検査技師□	0.0%	0.0%	5.9%	29.4%	64.7%
⑪乳房エコーの検査技師□	0.0%	0.0%	4.8%	23.8%	71.4%
⑫眼底・眼圧の検査技師□	0.0%	0.0%	2.5%	27.5%	70.0%
⑬管理栄養士	0.0%	0.0%	6.3%	21.9%	71.9%
⑭カフェテリアのスタッフ□	0.0%	2.4%	0.0%	26.8%	70.7%
⑮コールセンターのスタッフ□	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	80.0%
⑯その他 □	20.0%	40.0%	0.0%	20.0%	20.0%

n= 41  
n= 40  
n= 37  
n= 34  
n= 34  
n= 23  
n= 41  
n= 40  
n= 40  
n= 17  
n= 21  
n= 40  
n= 32  
n= 41  
n= 20  
n= 5

14. 予防医療センターの設備・施設は  
いかがでしたか？

	1=不満	2=やや不満	3=どちらとも	4=ほぼ満足	5=満足
総合受付	0.0%	0.0%	0.0%	36.6%	63.4%
3階ホール	0.0%	0.0%	0.0%	32.5%	67.5%
4階ホール	0.0%	0.0%	0.0%	29.7%	70.3%
面接室	0.0%	0.0%	2.5%	30.0%	67.5%
カフェテリア	2.5%	2.5%	2.5%	35.0%	57.5%
ロッカー	0.0%	4.9%	9.8%	36.6%	48.8%
トイレ	2.6%	2.6%	10.3%	38.5%	46.2%
その他口	0.0%	16.7%	0.0%	16.7%	66.7%

n= 41  
n= 40  
n= 37  
n= 40  
n= 40  
n= 41  
n= 39  
n= 6

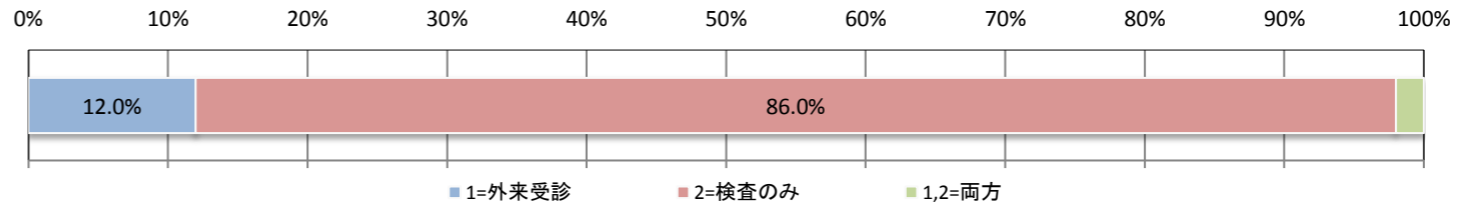


## メディロークラス

本日の来院目的は何ですか

n=50

1=外来受診	6	12.0%
2=検査のみ	43	86.0%
1,2=両方	1	2.0%

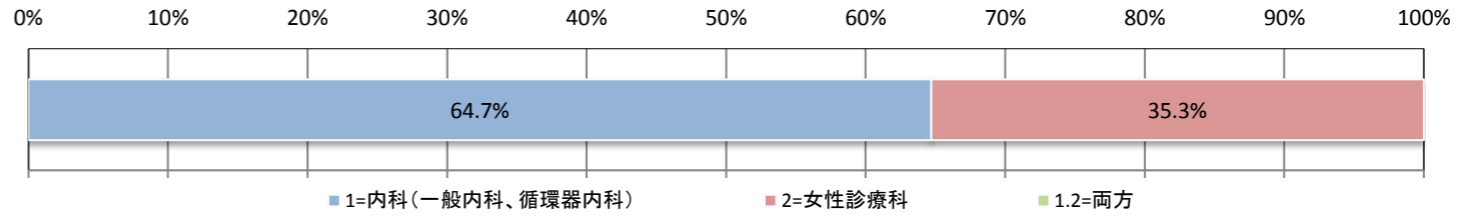


外来受診の方にお聞きます

受診診療科は何ですか

n=17

1=内科(一般内科、循環器)	11	64.7%
2=女性診療科	6	35.3%
1,2=両方	0	0.0%

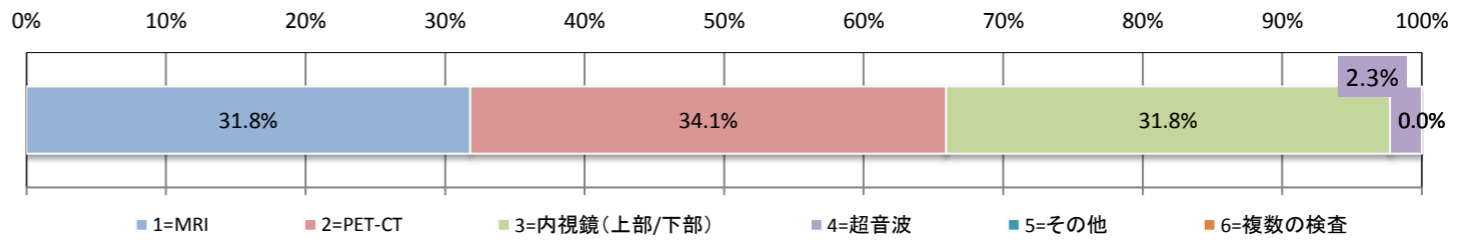


検査のみの方にお聞きます

本日受ける検査は何ですか

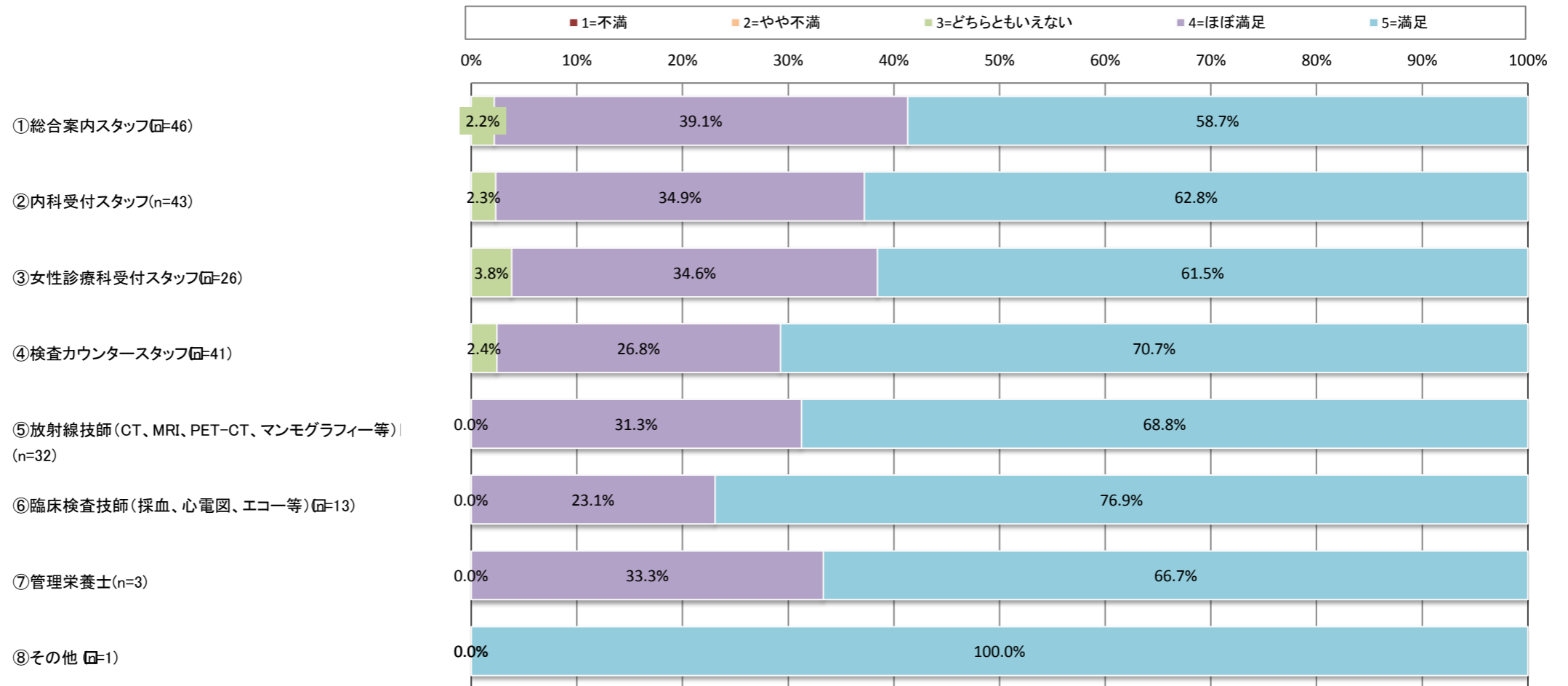
n=44

1=MRI	14	31.8%
2=PET-CT	15	34.1%
3=内視鏡(上)	14	31.8%
4=超音波	1	2.3%
5=その他	0	0.0%
6=複数の検査	0	0.0%



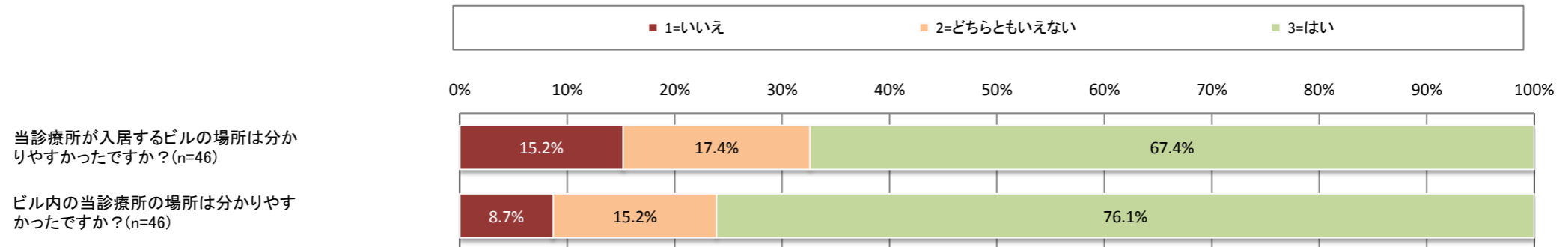
13. 下記のメディロークラススタッフの対応には満足していますか？

	1=不満	2=やや不満	3=どちらともいえない	4=ほぼ満足	5=満足	
①総合案内スタッフ□	0.0%	0.0%	2.2%	39.1%	58.7%	n= 46
②内科受付スタッフ	0.0%	0.0%	2.3%	34.9%	62.8%	n= 43
③女性診療科受付スタッフ□	0.0%	0.0%	3.8%	34.6%	61.5%	n= 26
④検査カウンタースタッフ□	0.0%	0.0%	2.4%	26.8%	70.7%	n= 41
⑤放射線技師(CT、MRI、PET-CT、マンモグラフィー等)□	0.0%	0.0%	0.0%	31.3%	68.8%	n= 32
⑥臨床検査技師(採血、心電図、エコー等)□	0.0%	0.0%	0.0%	23.1%	76.9%	n= 13
⑦管理栄養士	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	66.7%	n= 3
⑧その他 □	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	n= 1



14.メディロークスの場所について

	当診療所が入居するビルの場所は分かりやすかったですか？	ビル内の当診療所の場所は分かりやすかったですか？
1=いいえ	15.2%	8.7%
2=どちらともいえない	17.4%	15.2%
3=はい	67.4%	76.1%
n=	46	46



15. メディロークスの設備・施設は  
いかがでしたか？

	各科待合スペース	トイレ	その他口
1=不満	0.0%	0.0%	0.0%
2=やや不満	2.2%	2.3%	0.0%
3=どちらともいえない	0.0%	0.0%	0.0%
4=ほぼ満足	37.8%	37.2%	25.0%
5=満足	60.0%	60.5%	75.0%
n=	45	43	8

