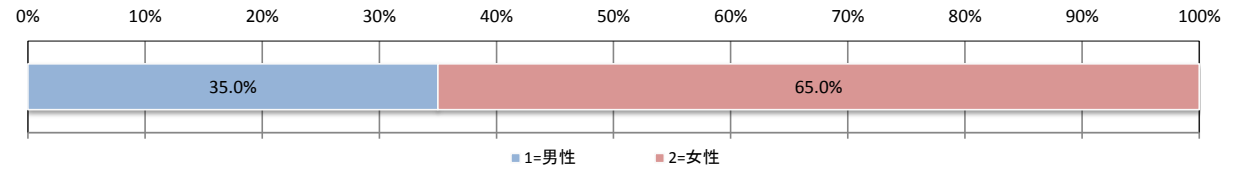


2019年度第1四半期患者満足度調査【外来】

回答者プロフィール

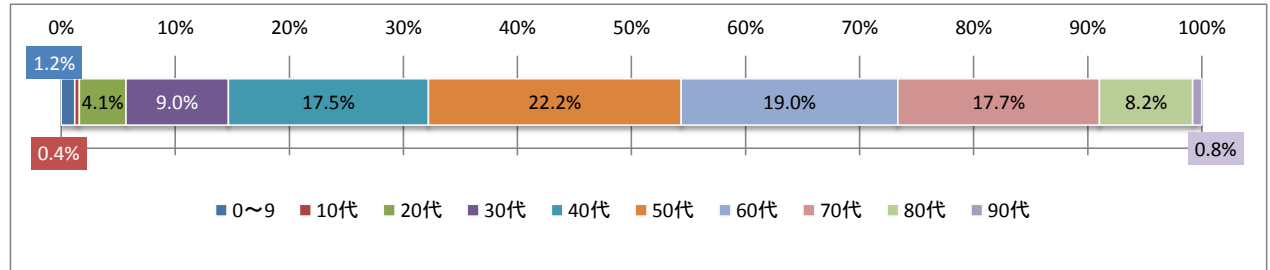
① 性別
n=777

1=男性	272	35.0%
2=女性	505	65.0%



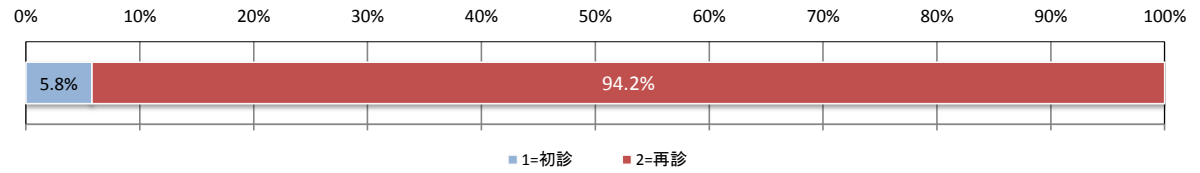
② 年齢
n=758

0～9	9	1.2%
10代	3	0.4%
20代	31	4.1%
30代	68	9.0%
40代	133	17.5%
50代	168	22.2%
60代	144	19.0%
70代	134	17.7%
80代	62	8.2%
90代	6	0.8%



③ 当院への受診回数
n=742

1=初診	43	5.8%
2=再診	699	94.2%

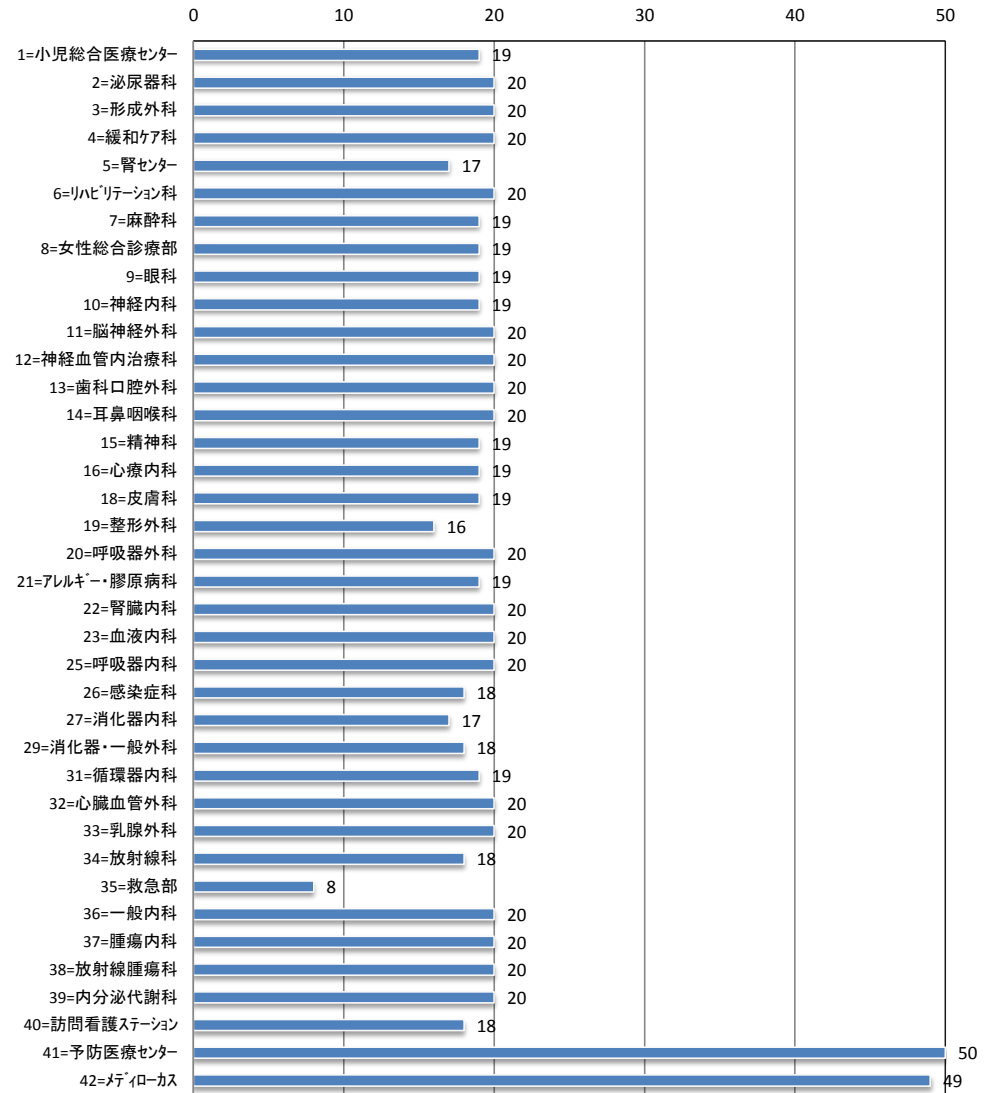


④

アンケートを受け取った科

n=779

1=小児総合医療センター	19
2=泌尿器科	20
3=形成外科	20
4=緩和ケア科	20
5=腎センター	17
6=リハビリテーション科	20
7=麻酔科	19
8=女性総合診療部	19
9=眼科	19
10=神経内科	19
11=脳神経外科	20
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	19
16=心療内科	19
18=皮膚科	19
19=整形外科	16
20=呼吸器外科	20
21=アレルギー・膠原病科	19
22=腎臓内科	20
23=血液内科	20
25=呼吸器内科	20
26=感染症科	18
27=消化器内科	17
29=消化器・一般外科	18
31=循環器内科	19
32=心臓血管外科	20
33=乳腺外科	20
34=放射線科	18
35=救急部	8
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	18
41=予防医療センター	50
42=メイロ・カス	49



当院について総合評価

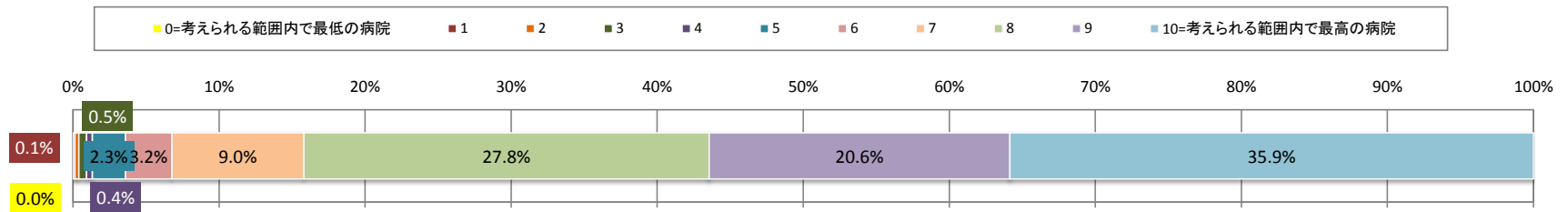
1. 「0」から「10」までのいずれかの数字を選んでください。

「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=753

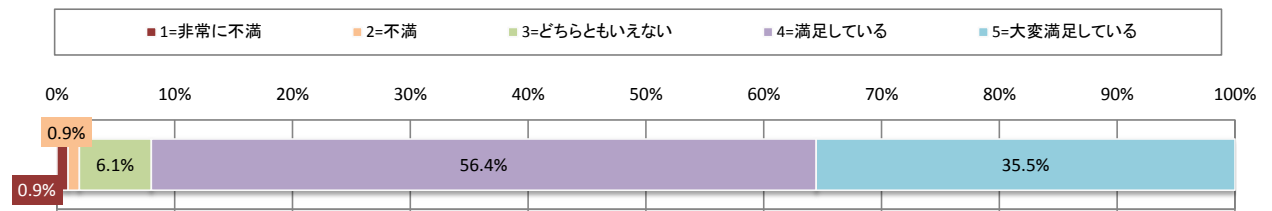
0=考えられる範囲内で最低の病院	0	0.0%
1	1	0.1%
2	2	0.3%
3	4	0.5%
4	3	0.4%
5	17	2.3%
6	24	3.2%
7	68	9.0%
8	209	27.8%
9	155	20.6%
10=考えられる範囲内で最高の病院	270	35.9%



2. 全体として当院に満足していますか？

n=737

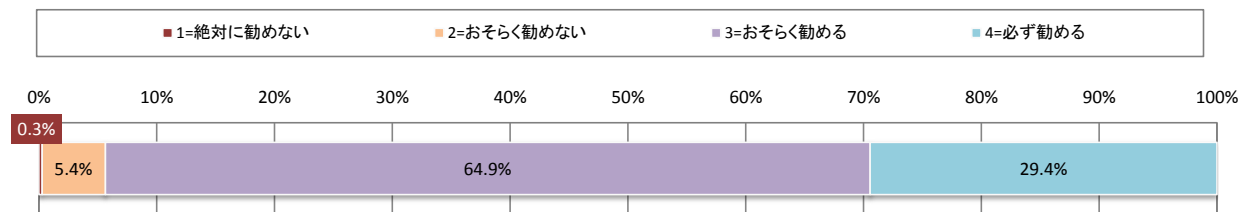
1=非常に不満	7	0.9%
2=不満	7	0.9%
3=どちらともいえない	45	6.1%
4=満足している	416	56.4%
5=大変満足している	262	35.5%



3. 友人やご家族に当院を勧めますか？

n=727

1=絶対に勧めない	2	0.3%
2=おそらく勧めない	39	5.4%
3=おそらく勧める	472	64.9%
4=必ず勧める	214	29.4%

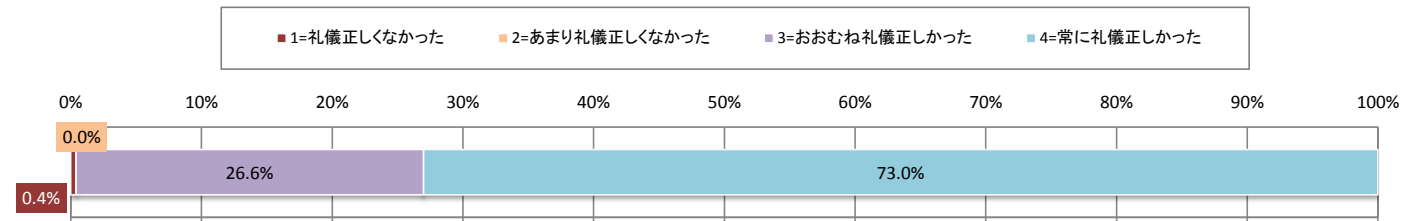


医師によるケアについて

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=730

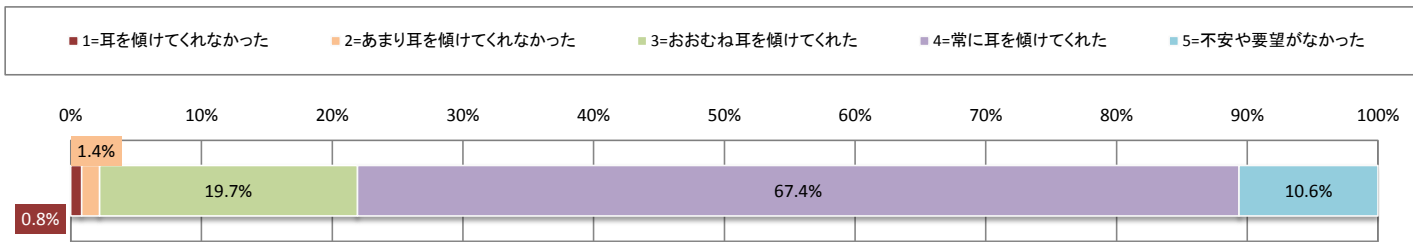
1=礼儀正しくなかった	3	0.4%
2=あまり礼儀正しくなかった	0	0.0%
3=おおむね礼儀正しかった	194	26.6%
4=常に礼儀正しかった	533	73.0%



5. 医師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか？

n=725

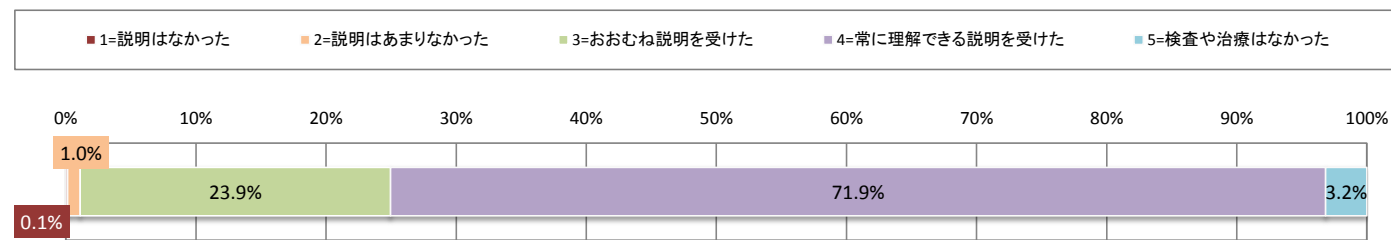
1=耳を傾けてくれなかった	6	0.8%
2=あまり耳を傾けてくれなかった	10	1.4%
3=おおむね耳を傾けてくれた	143	19.7%
4=常に耳を傾けてくれた	489	67.4%
5=不安や要望がなかった	77	10.6%



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=725

1=説明はなかった	1	0.1%
2=説明はあまりなかった	7	1.0%
3=おおむね説明を受けた	173	23.9%
4=常に理解できる説明を受けた	521	71.9%
5=検査や治療はなかった	23	3.2%

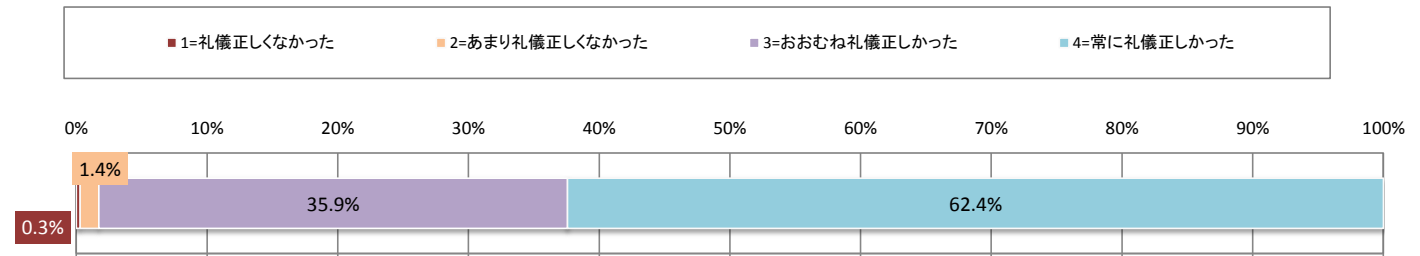


看護師によるケアについて

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=697

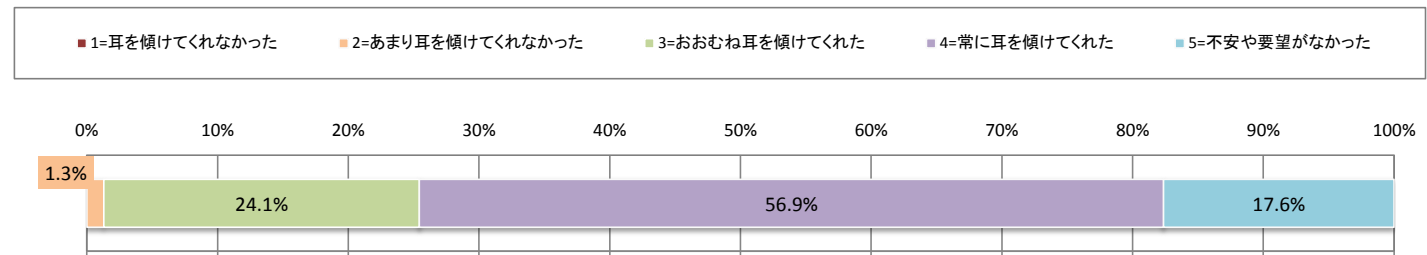
1=礼儀正しくなかった	2	0.3%
2=あまり礼儀正しくなかった	10	1.4%
3=おおむね礼儀正しかった	250	35.9%
4=常に礼儀正しかった	435	62.4%



8. 看護師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか？

n=692

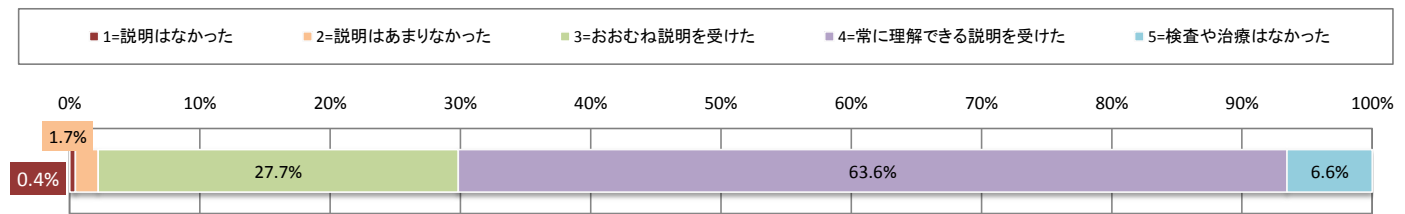
1=耳を傾けてくれなかった	0	0.0%
2=あまり耳を傾けてくれなかった	9	1.3%
3=おおむね耳を傾けてくれた	167	24.1%
4=常に耳を傾けてくれた	394	56.9%
5=不安や要望がなかった	122	17.6%



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=687

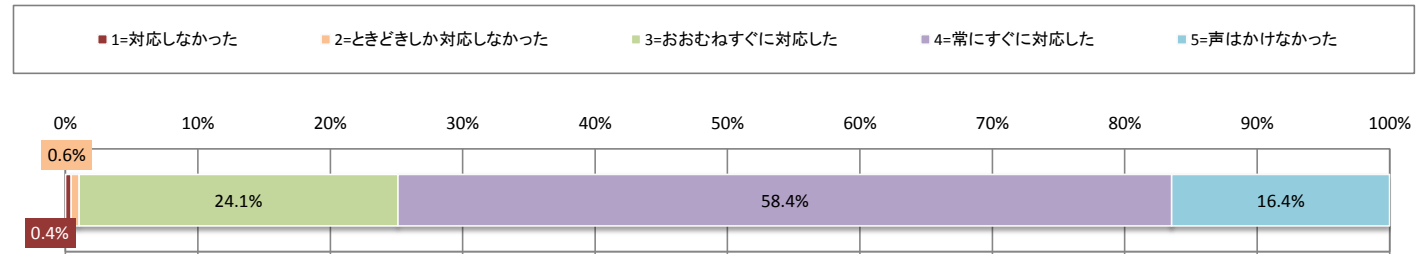
1=説明はなかった	3	0.4%
2=説明はあまりなかった	12	1.7%
3=おおむね説明を受けた	190	27.7%
4=常に理解できる説明を受けた	437	63.6%
5=検査や治療はなかった	45	6.6%



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=681

1=対応しなかった	3	0.4%
2=ときどきしか対応しなかった	4	0.6%
3=おおむねすぐに対応した	164	24.1%
4=常にすぐに対応した	398	58.4%
5=声はかけなかった	112	16.4%

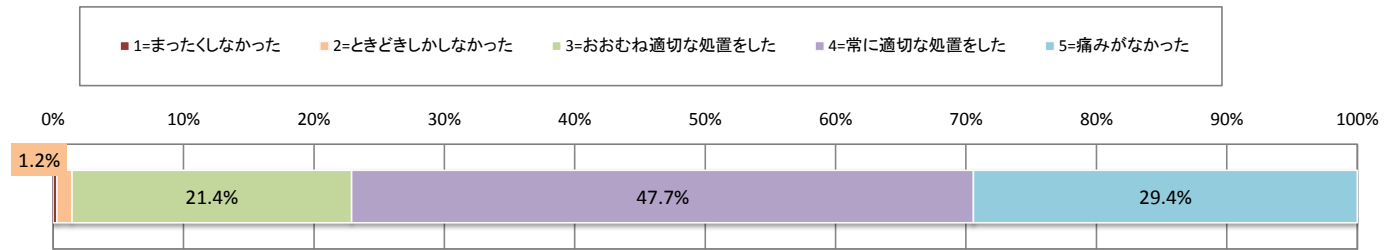


病院スタッフの対応について

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=690

1=まったくしなかった	2	0.3%
2=ときどきしかなかった	8	1.2%
3=おおむね適切な処置をした	148	21.4%
4=常に適切な処置をした	329	47.7%
5=痛みがなかった	203	29.4%

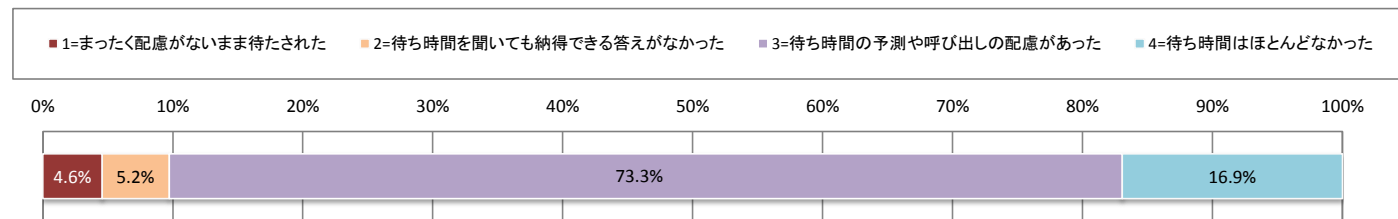


待ち時間について

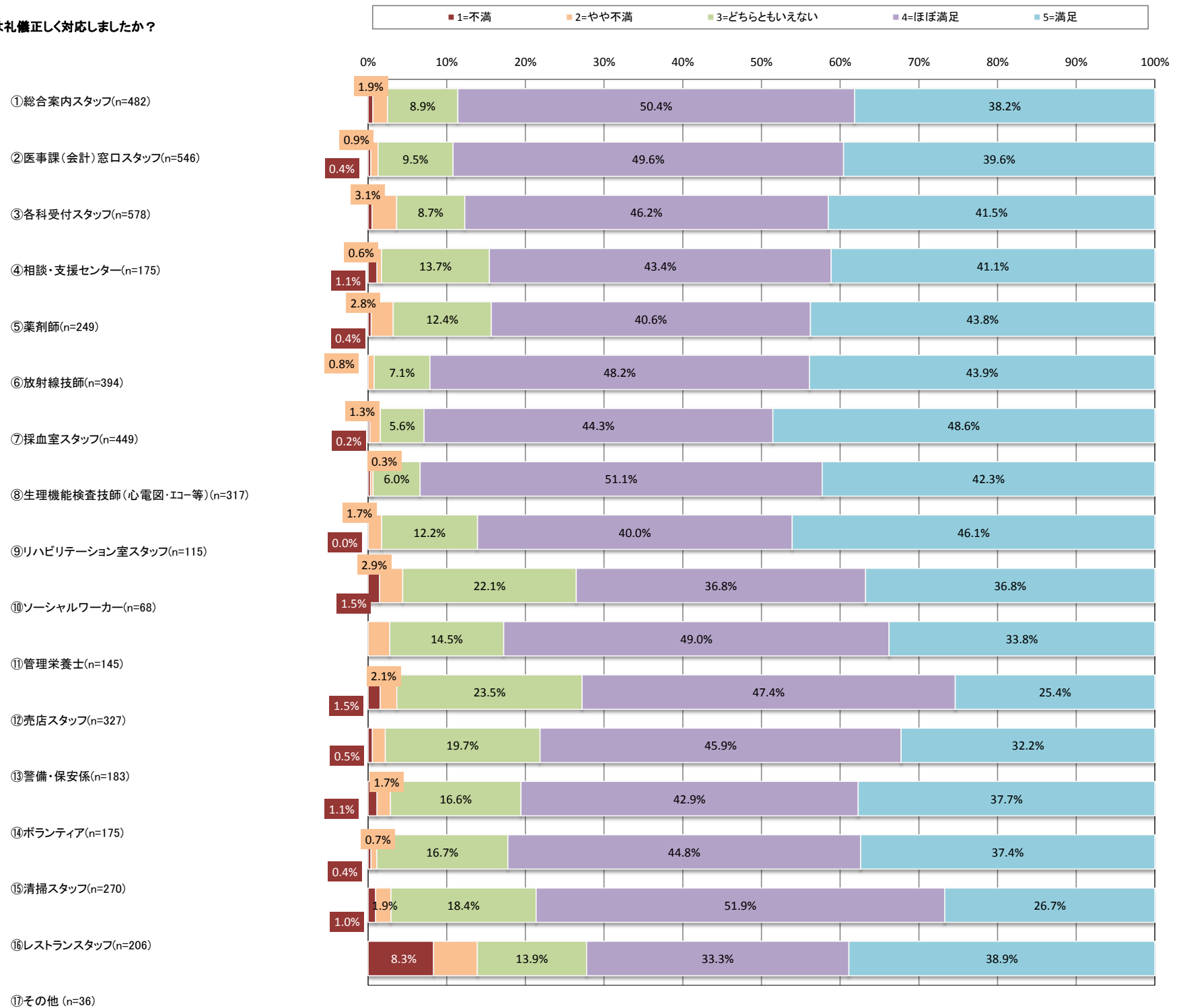
12. 職員はあなたの待ち時間について、何らかの配慮をしましたか？

n=679

1=まったく配慮がないまま待たされた	31	4.6%
2=待ち時間を聞いても納得できる答えがなかった	35	5.2%
3=待ち時間の予測や呼び出しの配慮があった	498	73.3%
4=待ち時間はほとんどなかった	115	16.9%



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	0.6%	1.9%	8.9%	50.4%	38.2%
②医事課(会計)窓口スタッフ	0.4%	0.9%	9.5%	49.6%	39.6%
③各科受付スタッフ	0.5%	3.1%	8.7%	46.2%	41.5%
④相談・支援センター	1.1%	0.6%	13.7%	43.4%	41.1%
⑤薬剤師	0.4%	2.8%	12.4%	40.6%	43.8%
⑥放射線技師	0.0%	0.8%	7.1%	48.2%	43.9%
⑦採血室スタッフ	0.2%	1.3%	5.6%	44.3%	48.6%
⑧生理機能検査技師(心電図・エコー等)	0.3%	0.3%	6.0%	51.1%	42.3%
⑨リハビリテーション室スタッフ	0.0%	1.7%	12.2%	40.0%	46.1%
⑩ソーシャルワーカー	1.5%	2.9%	22.1%	36.8%	36.8%
⑪管理栄養士	0.0%	2.8%	14.5%	49.0%	33.8%
⑫売店スタッフ	1.5%	2.1%	23.5%	47.4%	25.4%
⑬警備・保安係	0.5%	1.6%	19.7%	45.9%	32.2%
⑭ボランティア	1.1%	1.7%	16.6%	42.9%	37.7%
⑮清掃スタッフ	0.4%	0.7%	16.7%	44.8%	37.4%
⑯レストランスタッフ	1.0%	1.9%	18.4%	51.9%	26.7%
⑰その他	8.3%	5.6%	13.9%	33.3%	38.9%

n= 482

n= 546

n= 578

n= 175

n= 249

n= 394

n= 449

n= 317

n= 115

n= 68

n= 145

n= 327

n= 183

n= 175

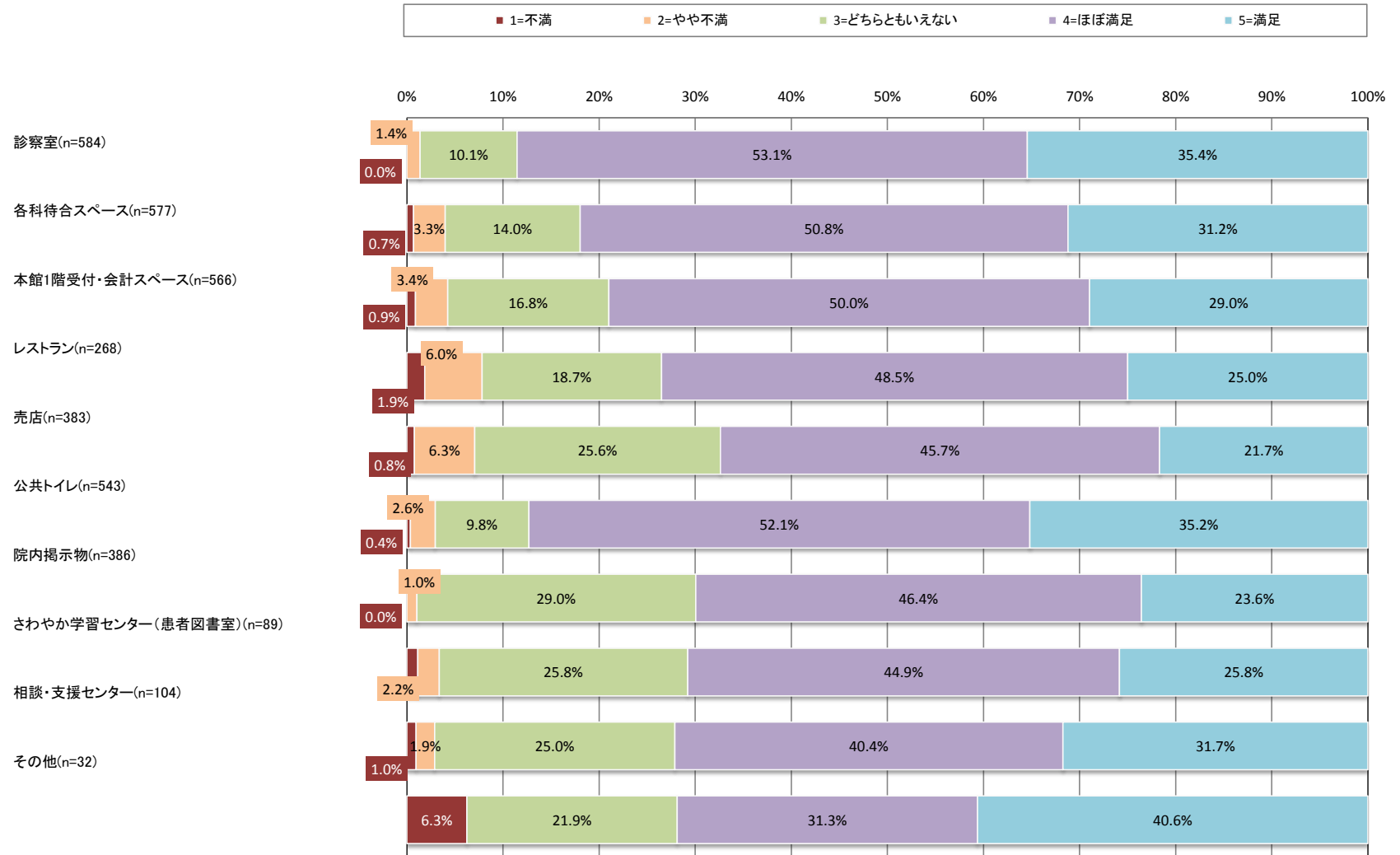
n= 270

n= 206

n= 36

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=どちらともいえない	4=ほぼ満足	5=満足
診察室	0.0%	1.4%	10.1%	53.1%	35.4%
各科待合スペース	0.7%	3.3%	14.0%	50.8%	31.2%
本館1階受付・会計スペース	0.9%	3.4%	16.8%	50.0%	29.0%
レストラン	1.9%	6.0%	18.7%	48.5%	25.0%
売店	0.8%	6.3%	25.6%	45.7%	21.7%
公共トイレ	0.4%	2.6%	9.8%	52.1%	35.2%
院内掲示物	0.0%	1.0%	29.0%	46.4%	23.6%
さわやか学習センター(患者図書室)	1.1%	2.2%	25.8%	44.9%	25.8%
相談・支援センター	1.0%	1.9%	25.0%	40.4%	31.7%
その他	6.3%	0.0%	21.9%	31.3%	40.6%

n= 584

n= 577

n= 566

n= 268

n= 383

n= 543

n= 386

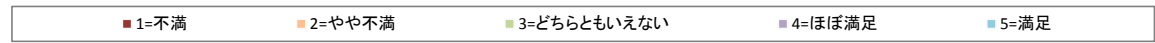
n= 89

n= 104

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=どちらともいえない	4=ほぼ満足	5=満足
①総合受付のスタッフ	0.0%	0.0%	0.0%	41.0%	59.0%
②3階ホールのスタッフ	0.0%	0.0%	0.0%	40.0%	60.0%
③4階ホールのスタッフ	0.0%	0.0%	0.0%	38.9%	61.1%
④内視鏡受付のスタッフ	0.0%	0.0%	0.0%	37.9%	62.1%
⑤内視鏡検査室の技師	3.7%	3.7%	0.0%	25.9%	66.7%
⑥胃レントゲンの技師	0.0%	0.0%	8.3%	33.3%	58.3%
⑦腹部エコーの検査技師	2.5%	0.0%	0.0%	40.0%	57.5%
⑧胸部レントゲンの検査技師	0.0%	0.0%	0.0%	39.5%	60.5%
⑨心電図の検査技師	0.0%	0.0%	0.0%	43.6%	56.4%
⑩乳房レントゲンの検査技師	0.0%	0.0%	0.0%	37.5%	62.5%
⑪乳房エコーの検査技師	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	66.7%
⑫眼底・眼圧の検査技師	0.0%	2.6%	5.3%	39.5%	52.6%
⑬管理栄養士	0.0%	0.0%	8.0%	32.0%	60.0%
⑭カフェテリアのスタッフ	0.0%	0.0%	5.0%	37.5%	57.5%
⑮コールセンターのスタッフ	0.0%	0.0%	5.3%	42.1%	52.6%
⑯その他	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%

n= 39

n= 40

n= 36

n= 29

n= 27

n= 24

n= 40

n= 38

n= 39

n= 16

n= 15

n= 38

n= 25

n= 40

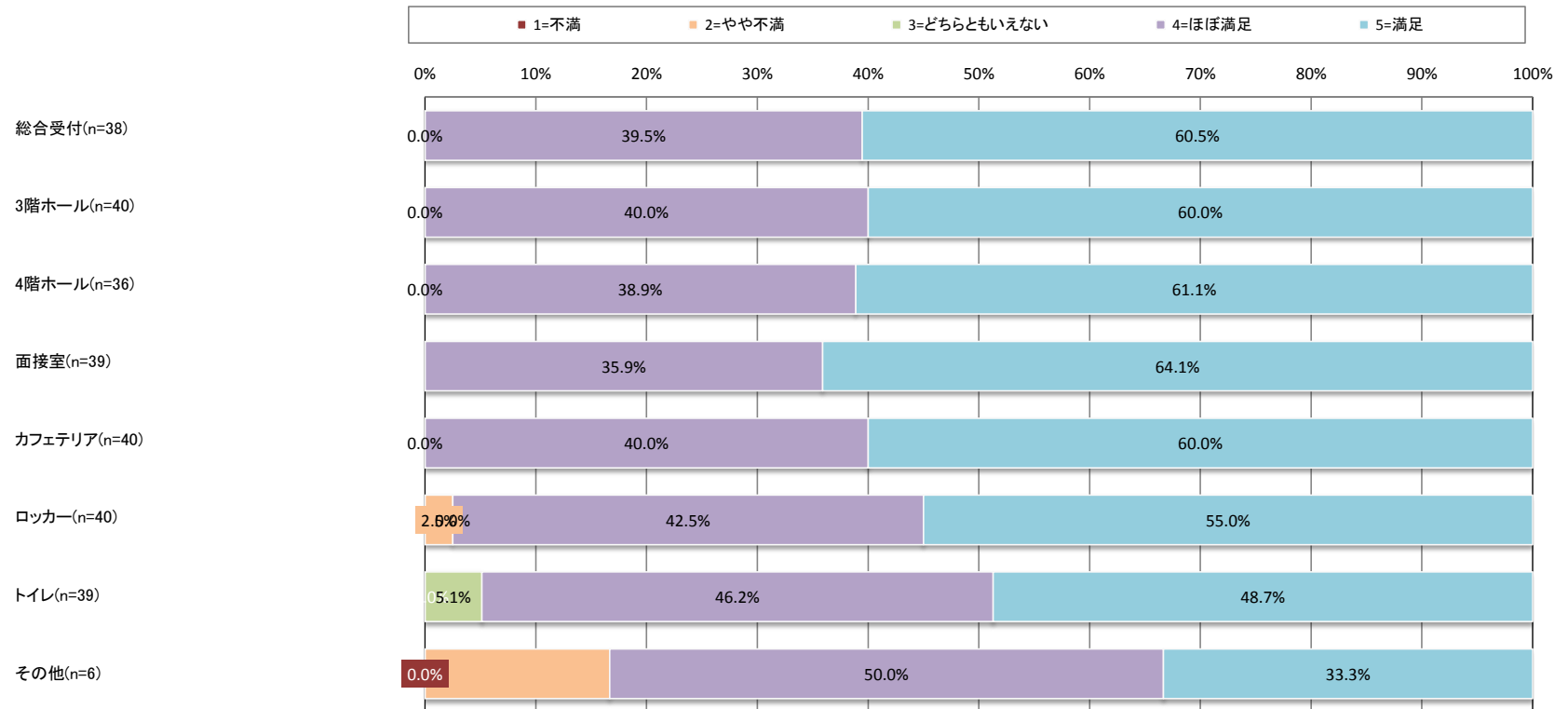
n= 19

n= 3

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%	39.5%	60.5%
3階ホール	0.0%	0.0%	0.0%	40.0%	60.0%
4階ホール	0.0%	0.0%	0.0%	38.9%	61.1%
面接室	0.0%	0.0%	0.0%	35.9%	64.1%
カフェテリア	0.0%	0.0%	0.0%	40.0%	60.0%
ロッカー	0.0%	2.5%	0.0%	42.5%	55.0%
トイレ	0.0%	0.0%	5.1%	46.2%	48.7%
その他	0.0%	16.7%	0.0%	50.0%	33.3%

n= 38
n= 40
n= 36
n= 39
n= 40
n= 40
n= 39
n= 6

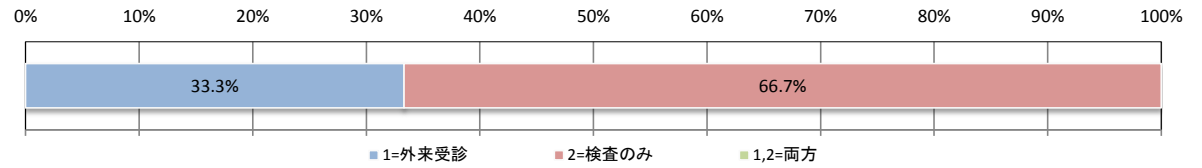


メディロークス

本日の来院目的は何ですか

n=48

1=外来受診	16	33.3%
2=検査のみ	32	66.7%
1,2=両方	0	0.0%

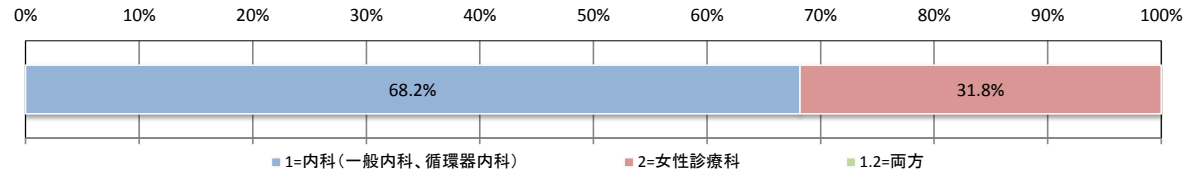


外来受診の方にお聞きます

受診診療科は何ですか

n=22

1=内科(一般内科、循環器)	15	68.2%
2=女性診療科	7	31.8%
1,2=両方	0	0.0%

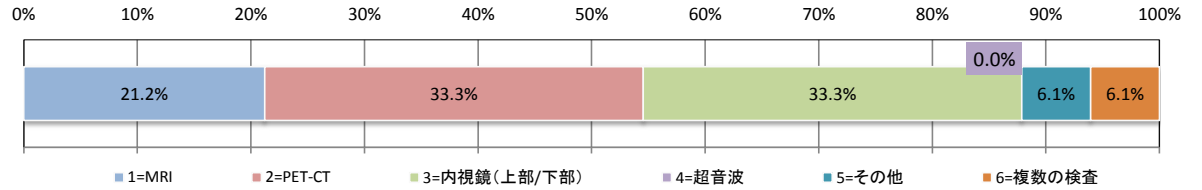


検査のみの方にお聞きます

本日受ける検査は何ですか

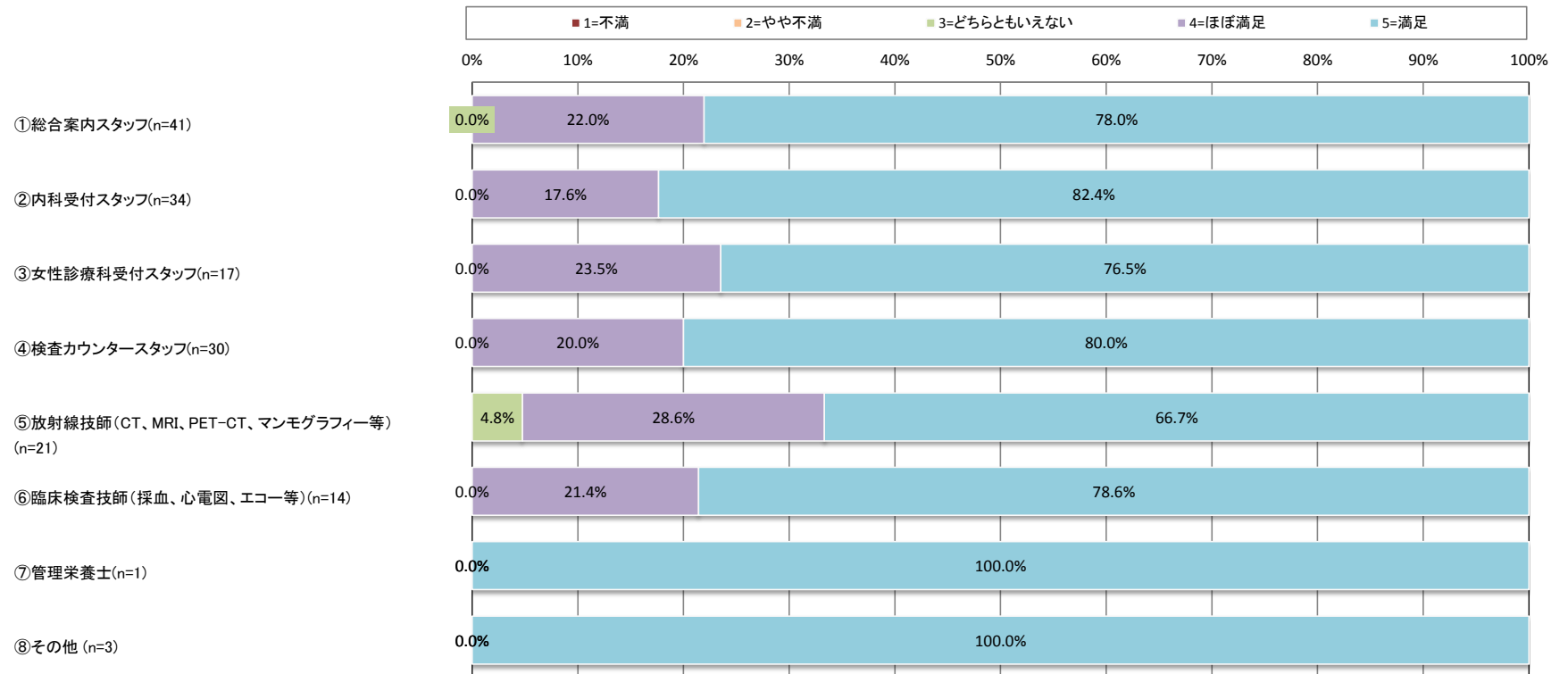
n=33

1=MRI	7	21.2%
2=PET-CT	11	33.3%
3=内視鏡(上)	11	33.3%
4=超音波	0	0.0%
5=その他	2	6.1%
6=複数の検査	2	6.1%



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%	0.0%	22.0%	78.0%	n= 41
②内科受付スタッフ	0.0%	0.0%	0.0%	17.6%	82.4%	n= 34
③女性診療科受付スタッフ	0.0%	0.0%	0.0%	23.5%	76.5%	n= 17
④検査カウンタースタッフ	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	80.0%	n= 30
⑤放射線技師 (CT、MRI、PET-CT、マンモグラフィー等)	0.0%	0.0%	4.8%	28.6%	66.7%	n= 21
⑥臨床検査技師 (採血、心電図、エコー等)	0.0%	0.0%	0.0%	21.4%	78.6%	n= 14
⑦管理栄養士	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	n= 1
⑧その他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	n= 3

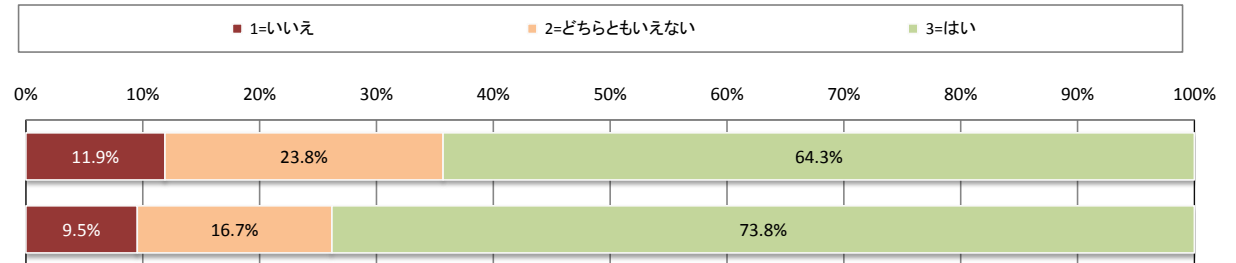


14.メディローカスの場所について

	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	11.9%	9.5%
2=どちらともいえない	23.8%	16.7%
3=はい	64.3%	73.8%
n=	42	42

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？(n=42)

ビル内の当診療所の場所は分かりやすかったですか？(n=42)



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	トイレ	その他
1=不満	0.0%	0.0%	0.0%
2=やや不満	0.0%	0.0%	0.0%
3=どちらともいえない	0.0%	0.0%	0.0%
4=ほぼ満足	29.3%	24.3%	0.0%
5=満足	70.7%	75.7%	100.0%
n=	41	37	5

各科待合スペース(n=41)

トイレ(n=37)

その他(n=5)

