

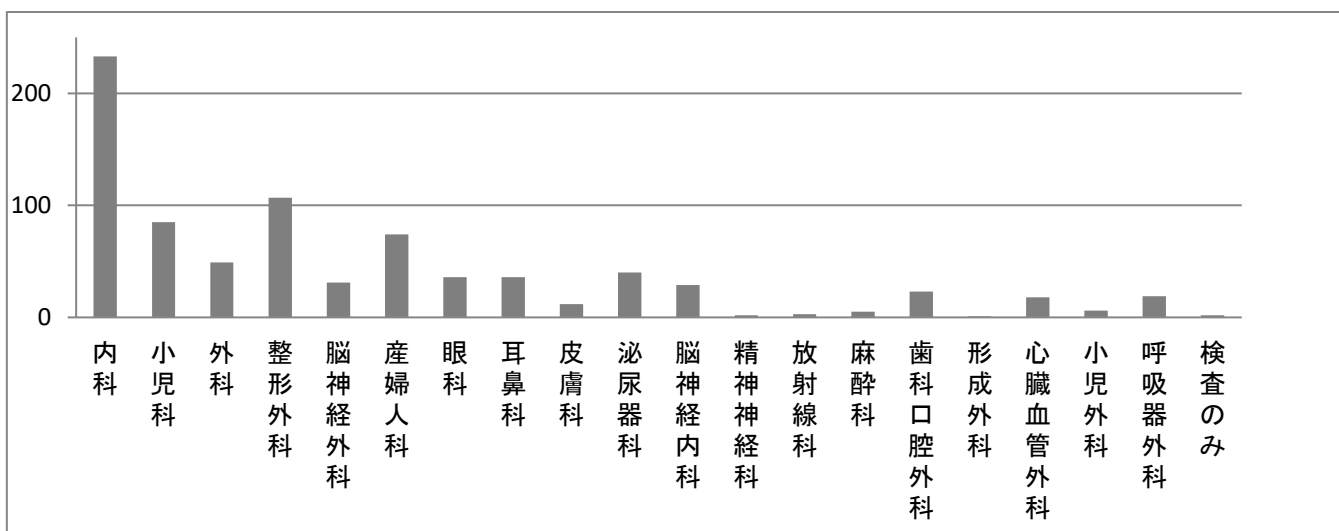
令和3年度患者満足度調査にかかる集計結果（外来）

◇実施日 令和3年11月15日（月）～19日（金）

◇アンケート回答数 809件

1 診療科別 アンケート数（複数回答者あり）

診療科	内科	小児科	外科	整形外科	脳神経外科	産婦人科	眼科	耳鼻科	皮膚科	泌尿器科	脳神経内科	精神神経科	放射線科	麻酔科	歯科口腔外科	形成外科	心臓血管外科	小児外科	呼吸器外科	検査のみ
アンケート数	233	85	49	107	31	74	36	36	12	40	29	2	3	5	23	1	18	6	19	2

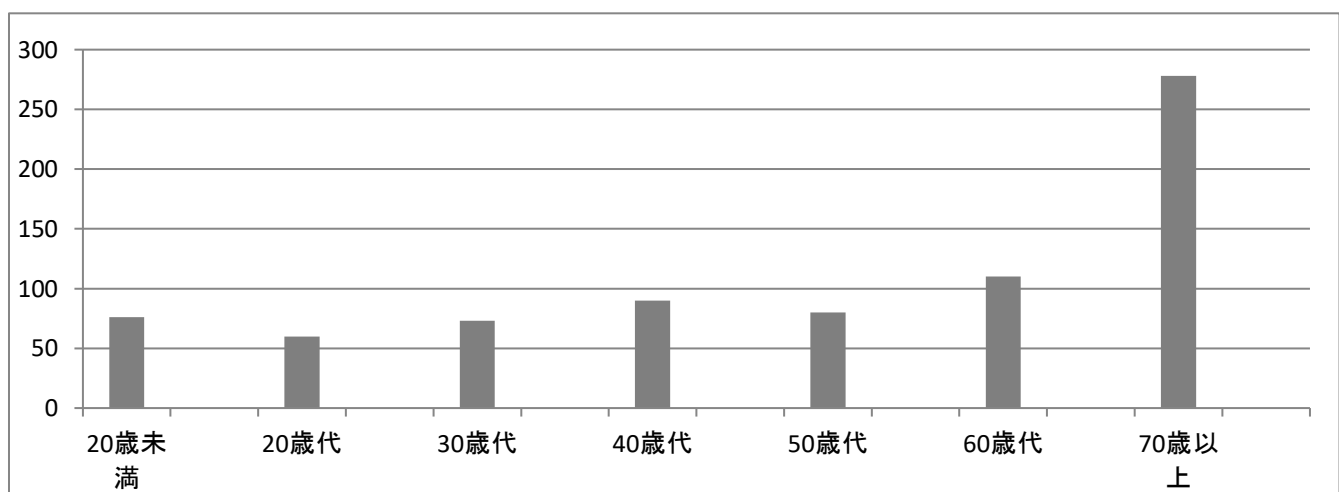


2 男女別 アンケート数

性別	男性	女性
アンケート数	317	438

3 年代別 アンケート数

年代	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
アンケート数	76	60	73	90	80	110	278

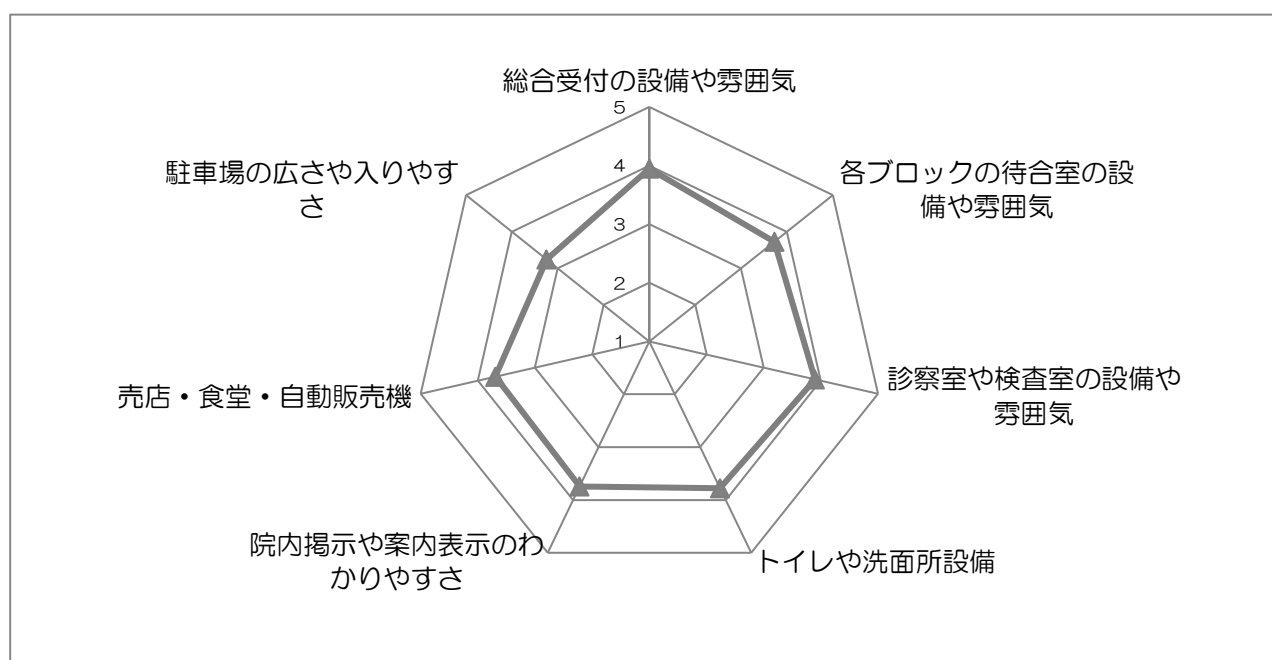
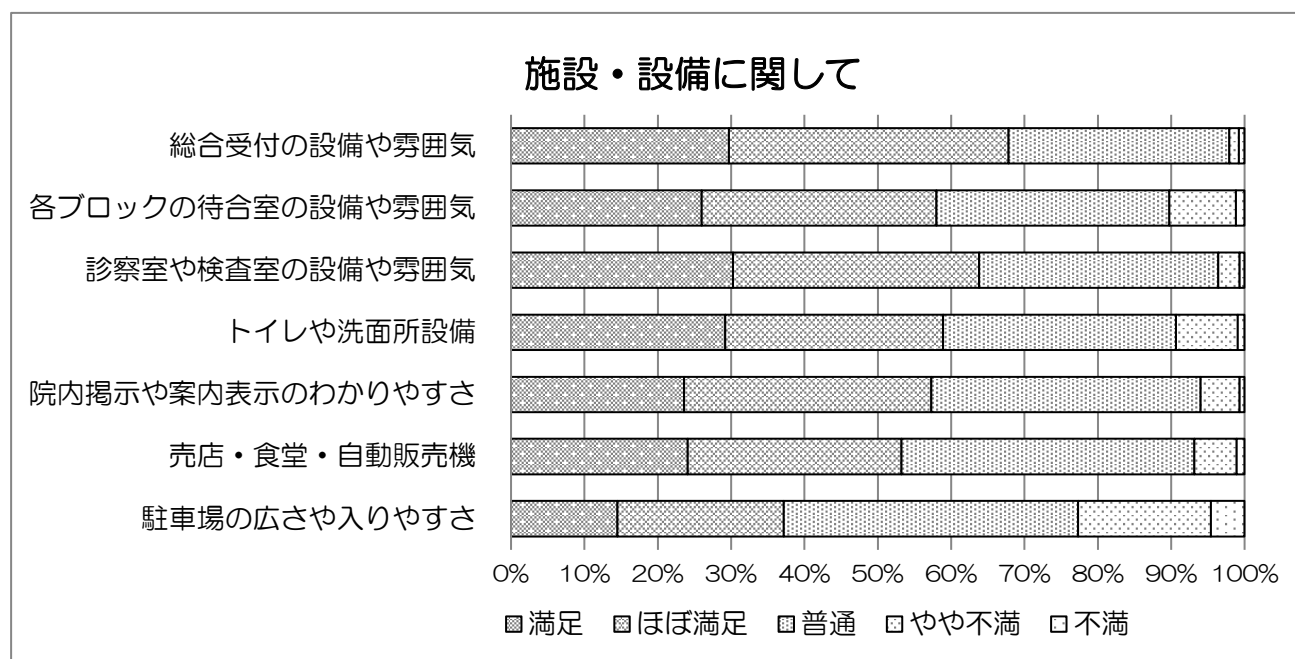


令和3年度成田赤十字病院患者満足度調査（外来）

1 施設・設備に関して

（単位：人）

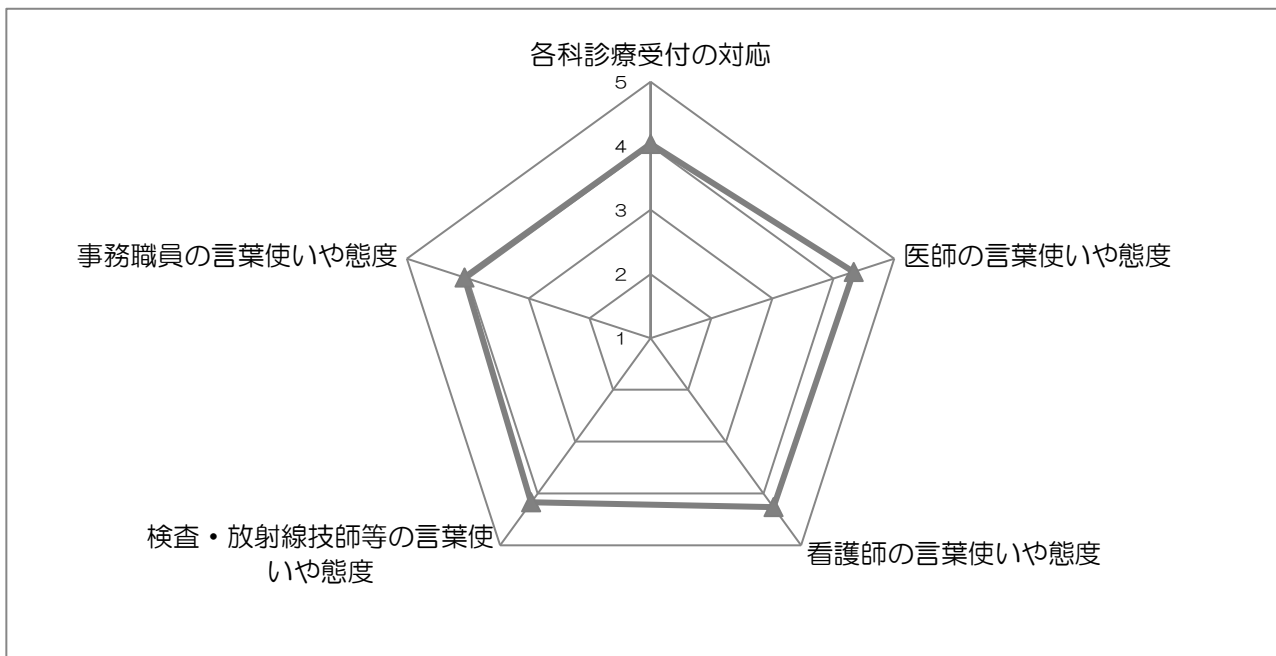
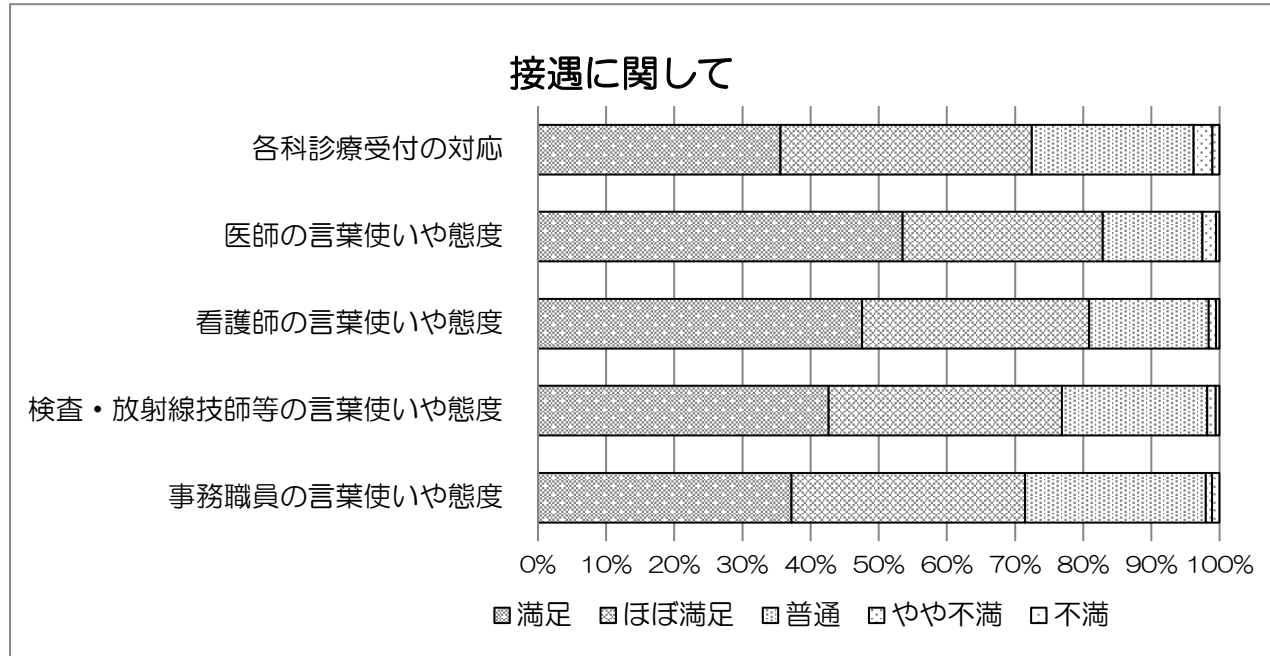
設問／評価	(5点)	(4点)	(3点)	(2点)	(1点)	回答数	平均点
	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満		
総合受付の設備や雰囲気	227	291	230	10	6	764	3.9
各ブロックの待合室の設備や雰囲気	198	244	242	69	9	762	3.7
診察室や検査室の設備や雰囲気	229	254	247	22	5	757	3.9
トイレや洗面所設備	218	222	237	63	7	747	3.8
院内掲示や案内表示のわかりやすさ	178	254	277	40	5	754	3.7
売店・食堂・自動販売機	176	213	292	42	8	731	3.7
駐車場の広さや入りやすさ	104	163	288	130	33	718	3.2



2 接遇に関して

(単位：人)

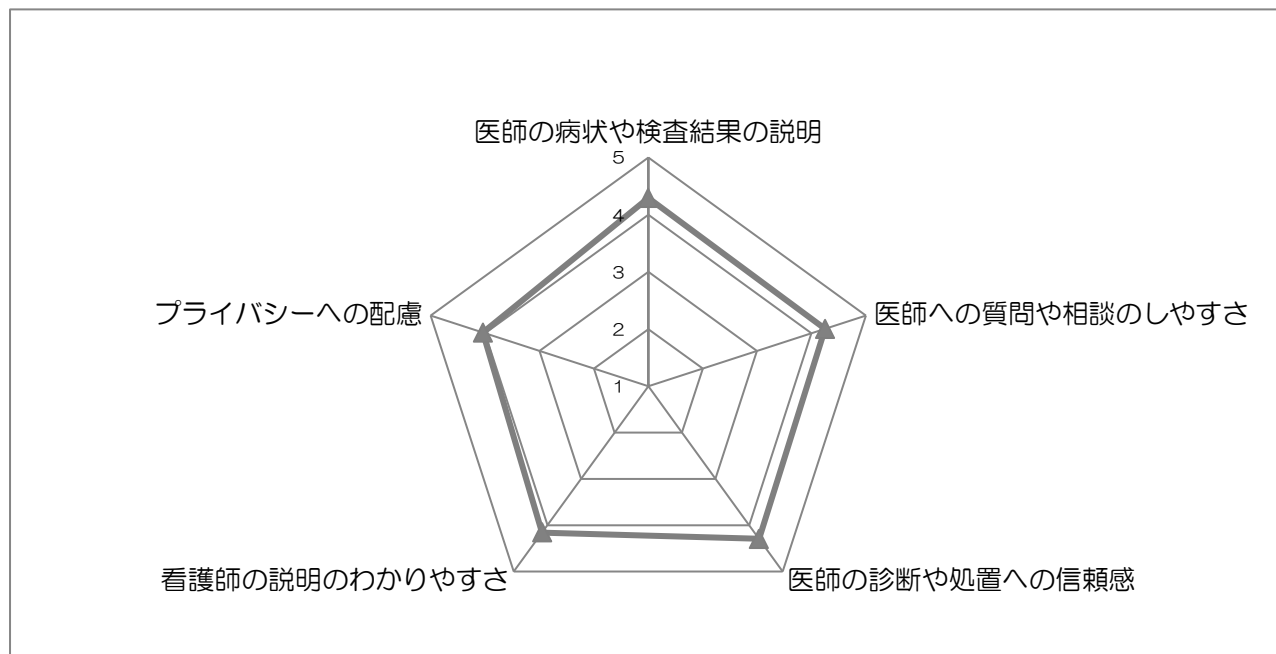
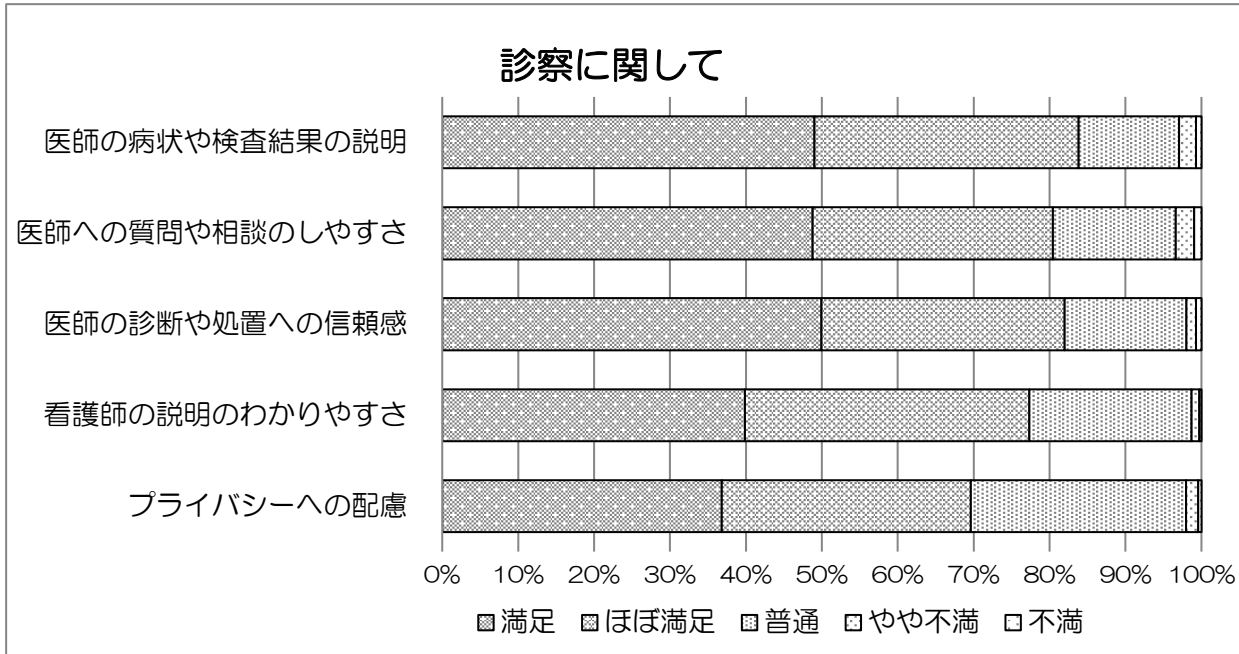
設問／評価	(5点)	(4点)	(3点)	(2点)	(1点)	回答数	平均点
	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満		
各科診療受付の対応	270	280	180	21	8	759	4.0
医師の言葉使いや態度	406	223	111	15	4	759	4.3
看護師の言葉使いや態度	358	251	132	8	4	753	4.3
検査・放射線技師等の言葉使いや態度	304	244	152	9	4	713	4.2
事務職員の言葉使いや態度	275	253	196	7	8	739	4.1



3 診察に関して

(単位：人)

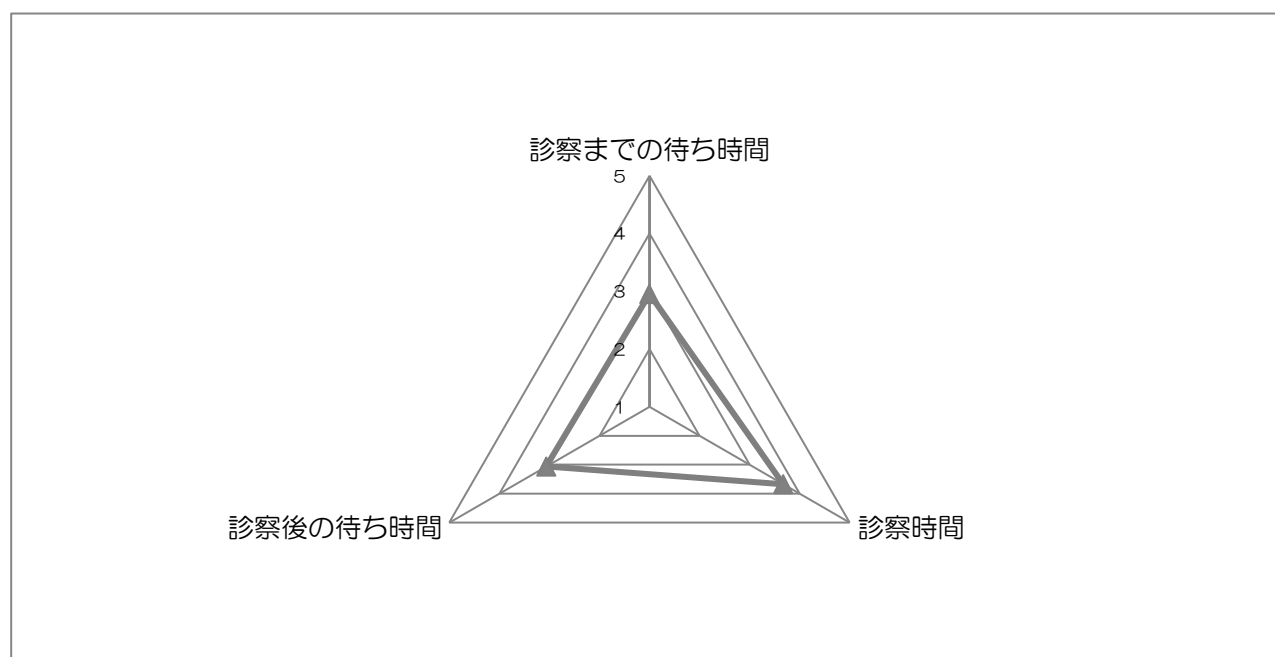
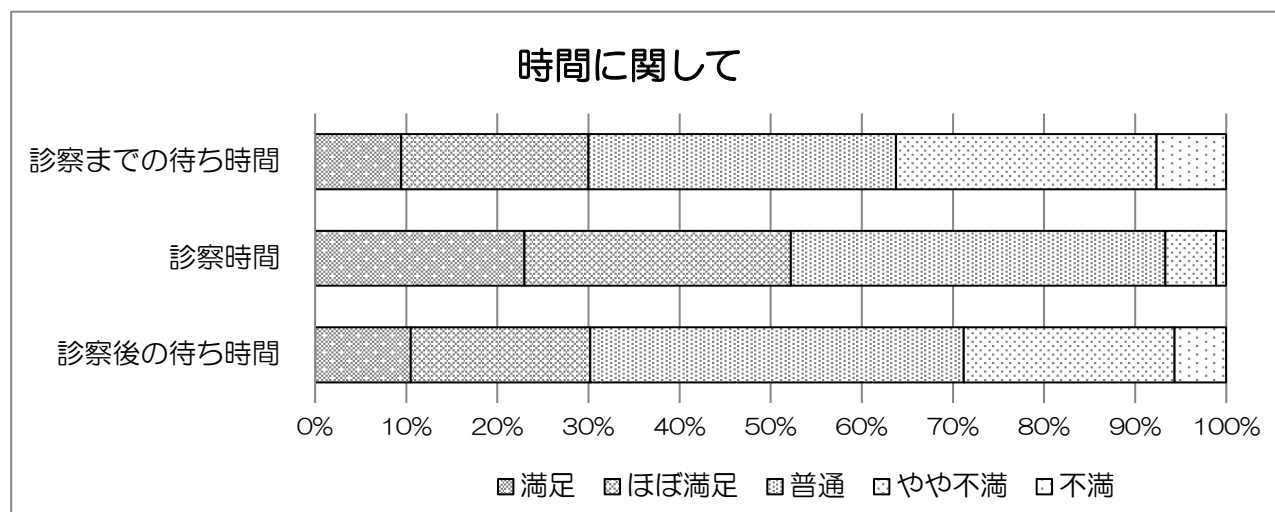
設問／評価	(5点)	(4点)	(3点)	(2点)	(1点)	回答数	平均点
	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満		
医師の病状や検査結果の説明	349	248	94	16	5	712	4.3
医師への質問や相談のしやすさ	349	226	116	17	7	715	4.2
医師の診断や処置への信頼感	355	228	114	9	5	711	4.3
看護師の説明のわかりやすさ	280	263	150	7	2	702	4.2
プライバシーへの配慮	258	230	199	11	3	701	4.0



4 時間に関して

(単位：人)

設問／評価	(5点)	(4点)	(3点)	(2点)	(1点)	回答数	平均点
	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満		
診察までの待ち時間	68	148	243	206	55	720	3.0
診察時間	165	210	295	40	8	718	3.7
診察後の待ち時間	74	139	289	163	40	705	3.1



5 来院方法

来院方法	車	電車	自転車	徒歩	バス	タクシー	バイク	回答数
	635	26	17	19	36	22	2	757
	83.9%	3.4%	2.2%	2.5%	4.8%	2.9%	0.3%	100.0%

- ・成田駅（JR・京成）からバス …4
- ・成田駅（JR・京成）からタクシー…1
- ・公津の杜駅から徒歩 …7
- ・公津の杜駅からタクシー …1
- ・八街駅からバス …1
- ・佐倉駅からタクシー …1
- ・成田湯川駅からバス …1
- ・酒々井駅から徒歩 …2
- ・下総神崎駅からバス …1
- ・不明 …7

6 当院を選んだ理由（複数回答者有）

紹介元の医療機関からの指定	389	47.2%
本人の希望	122	14.8%
家族の希望	30	3.6%
かかりつけ	121	14.7%
通院がしやすい	61	7.4%
当院を信頼している	56	6.8%
他に受診する病院がない	12	1.5%
その他	33	4.0%
回答数	824	100.0%

- ・救急受診以降継続…11
- ・職員だった
- ・専門性がある、必要な科が揃っている
- ・大きな病院安心している
- ・担当医がこちらに来たので一緒に来た
- ・入院歴がある。
- ・地元は職員が知っている人は多い等

7 今後とも当院を受診したいか

今後とも当院を受診したいか	はい	いいえ	回答数
	615	30	645
	95.3%	4.7%	100.0%

- ・遠方のため
- ・診察待ち時間が長い
- ・医師に相談しづらい
- ・システムが古い

- ・通院しやすい
- ・「日赤病院」だから。信頼しています。
- ・他病院を受診する理由がない。
- ・ほとんどすべての診療科がある、専門性がある
- ・説明が丁寧でわかりやすい
- ・かかりつけ
- ・医療設備が充実している
- ・待ち時間だけが良くなれば最高