

株式会社 日立製作所  
日立総合病院



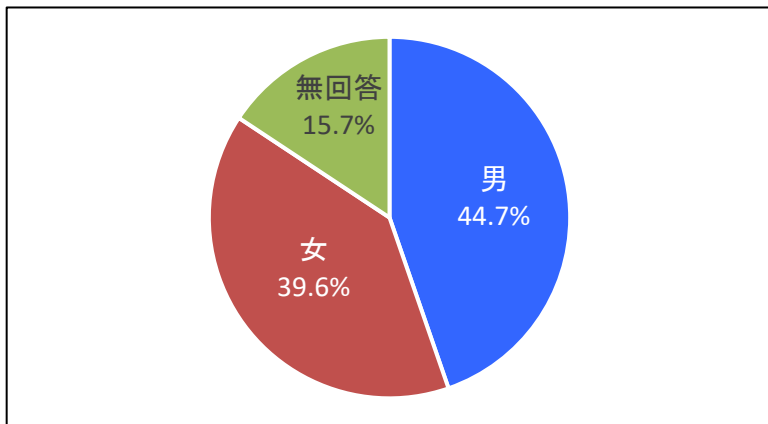
2023年度 患者満足度調査報告書  
～外来～

## 1. 調査概要

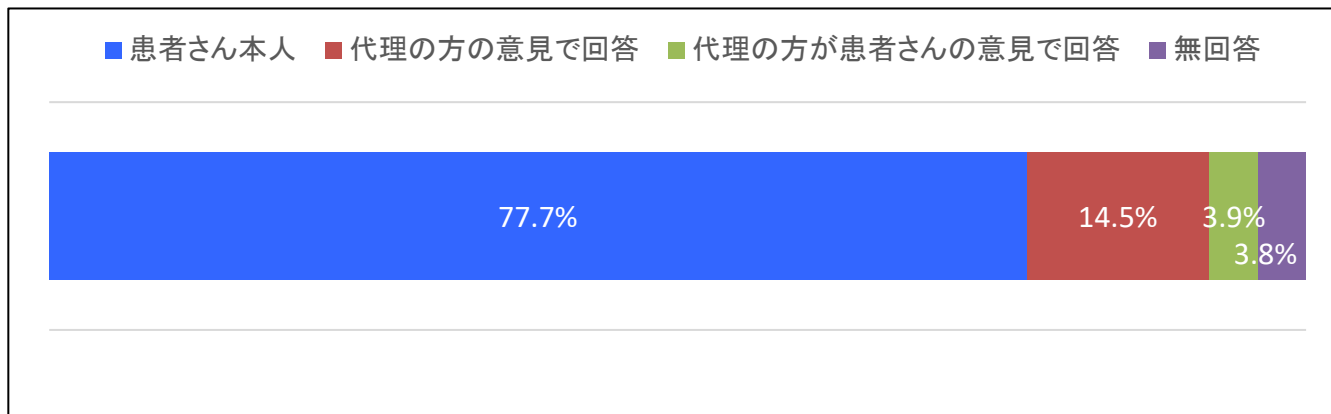
(1)調査方法	外来患者へ調査票配布。質問項目に「非常にそう思う」、「そう思う」、「あまり思わない」、「思わない」の4段階評価と自由記載欄を設けた
(2)主な調査項目	当院選択理由、来院時の交通手段、診療までの待ち時間、接遇、施設・設備、総合評価、自由意見
(3)調査期間	2023年9月11日～2023年9月15日(夜間・休日を除く)
(4)配布・回収率	回収率92.1% (配布3,000枚/回収2,763枚、内、Web回答20枚)

## 2. 調査結果

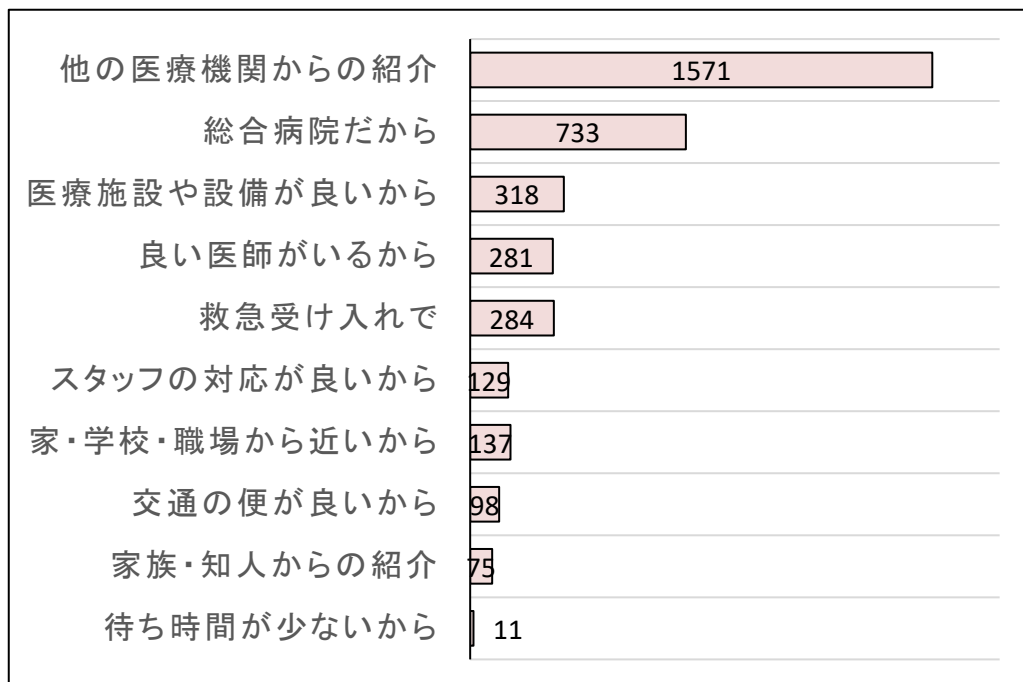
### 2.1 調査対象者の性別 n=2,763



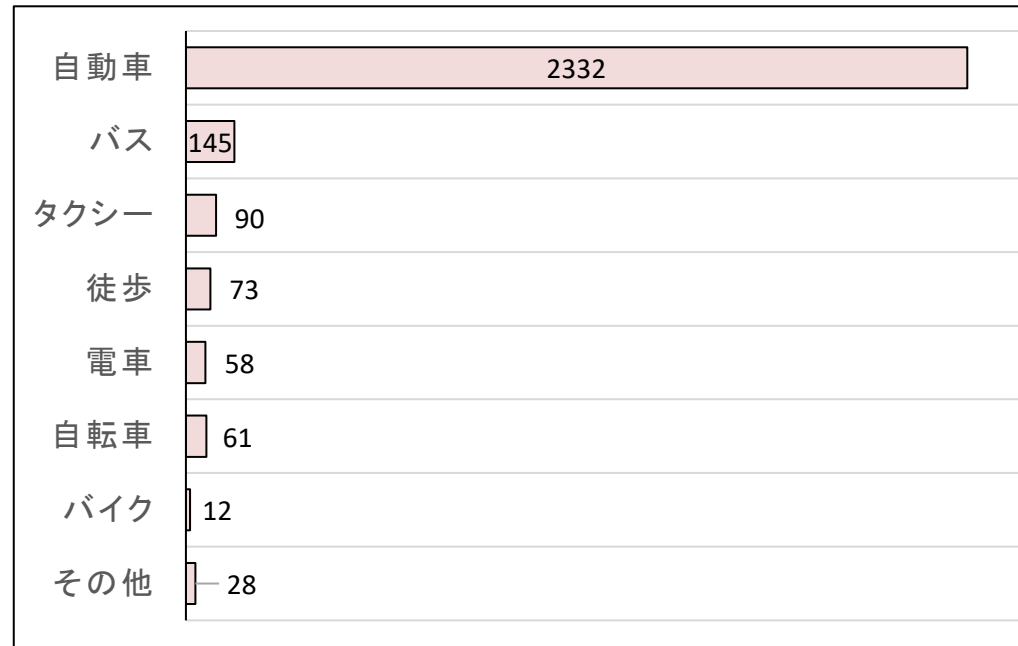
### 2.2 アンケート回答者の属性 n=2,763



### 2.3 当院選択理由(複数回答) n=3,637



### 2.4 来院時の交通手段(複数回答) n=2,801



## 2.5 接遇面(職種別に各質問毎の合計)

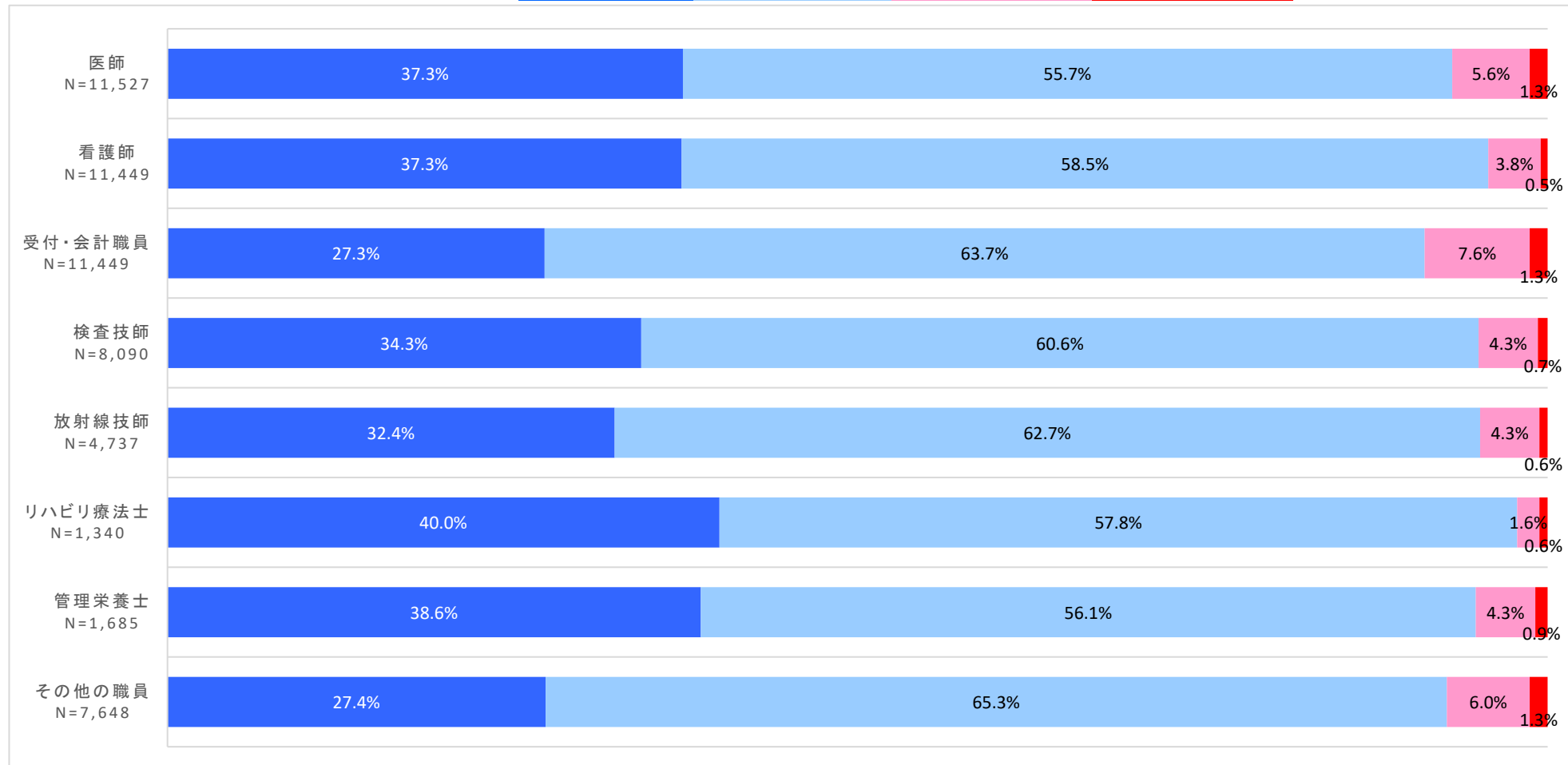
(01) 職員は、礼儀正しいと思いますか(挨拶や態度)

(02) 職員の言葉づかいは、丁寧だと思いますか

(03) 職員に質問や相談をしやすいと思いますか

(04) 職員の説明は、わかりやすいと思いますか

(05) 職員は、痛みや不安、プライバシーに配慮していたと思いますか

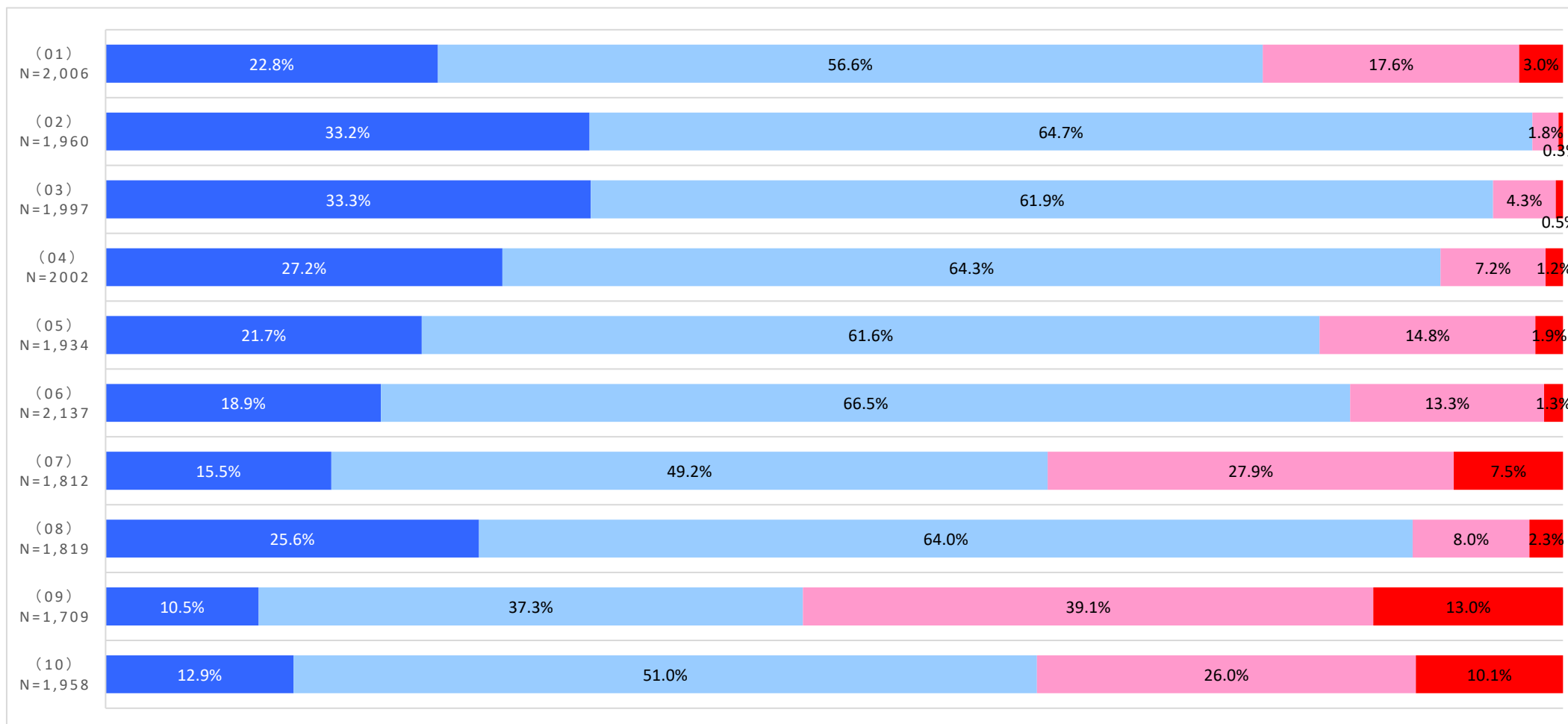


※「その他の職員」については(01)(02)のみ調査

## 2.6 施設・設備面

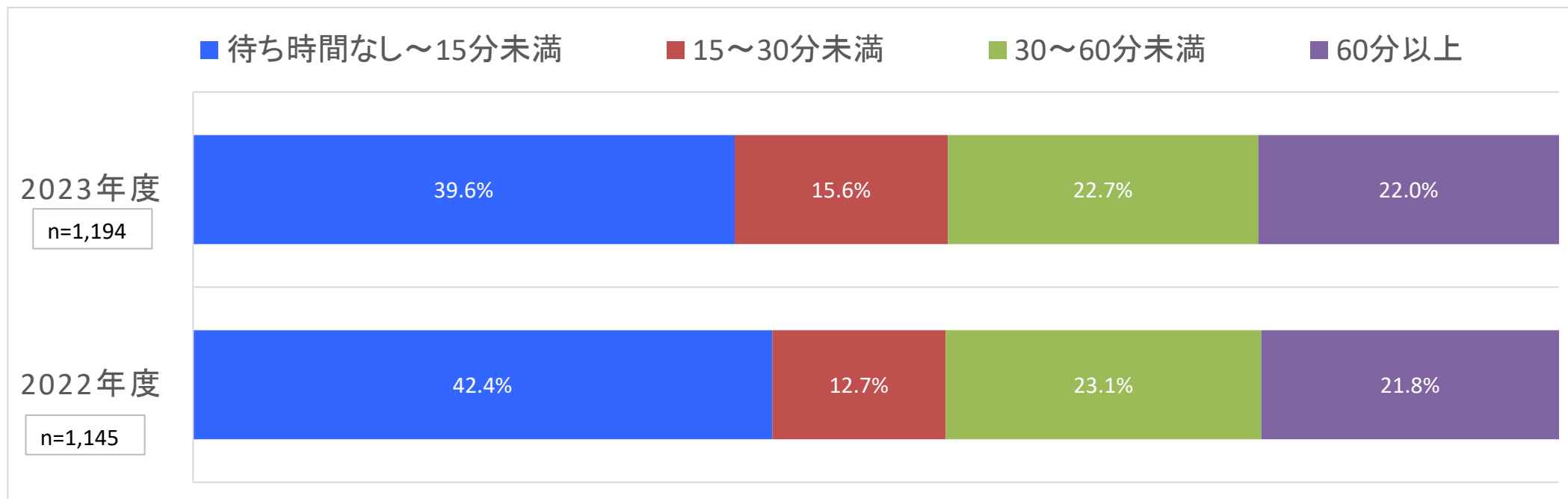
- (01) 待合の椅子は十分足りていると思いますか
- (02) 診察室は清潔で整理整頓されていると思いますか
- (03) トイレ・洗面所は利用しやすいと思いますか
- (04) 院内の空調(温度・湿度)設定は適切だと思いますか
- (05) 院内の案内表示はわかりやすいと思いますか
- (06) 病院入口(正面入口)からの案内表示は、わかりやすいと思いますか
- (07) 売店は、利用しやすい場所にあると思いますか
- (08) カフェは、利用しやすい場所にあると思いますか
- (09) レストランは、利用しやすい場所にあると思いますか
- (10) 駐車場は利用しやすいと思いますか

非常にそう思う    そう思う    あまり  
思わない    思わない

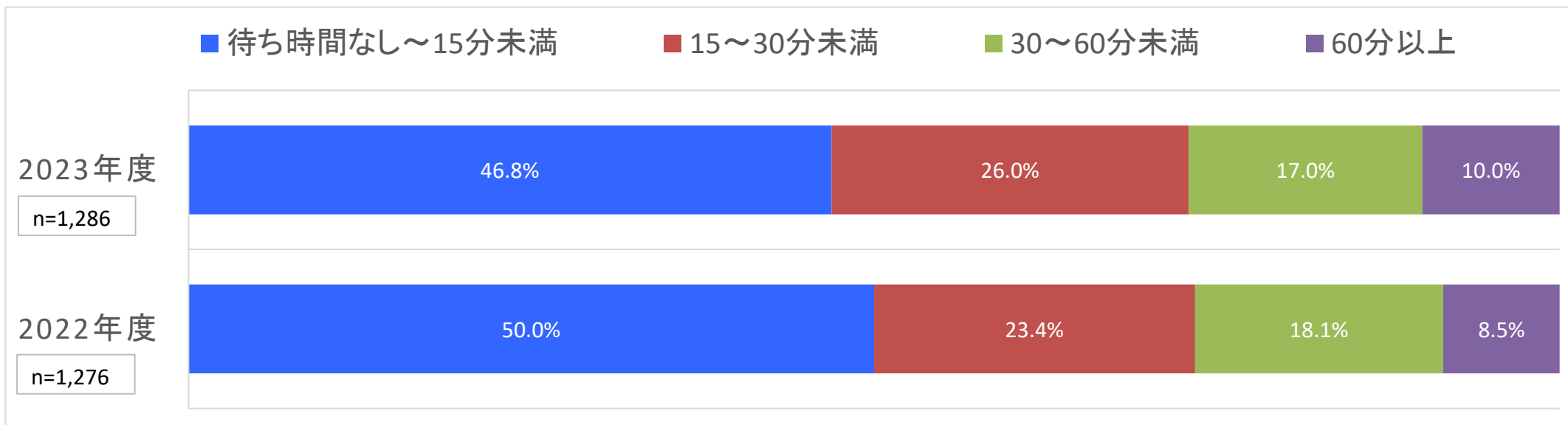


## 2.7 待ち時間

### (1) 診察までの待ち時間(予約あり)

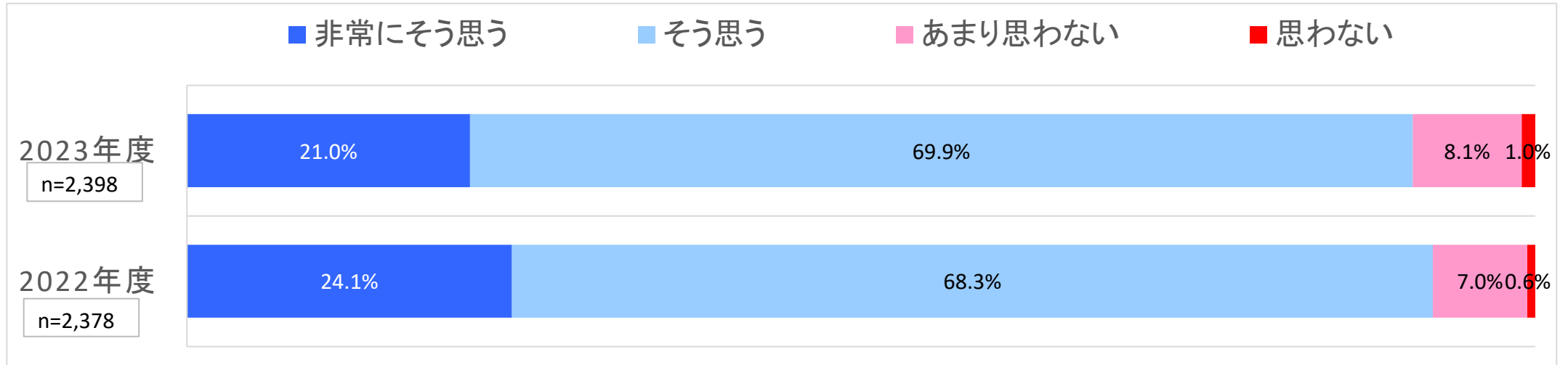


### (2) 検査までの待ち時間

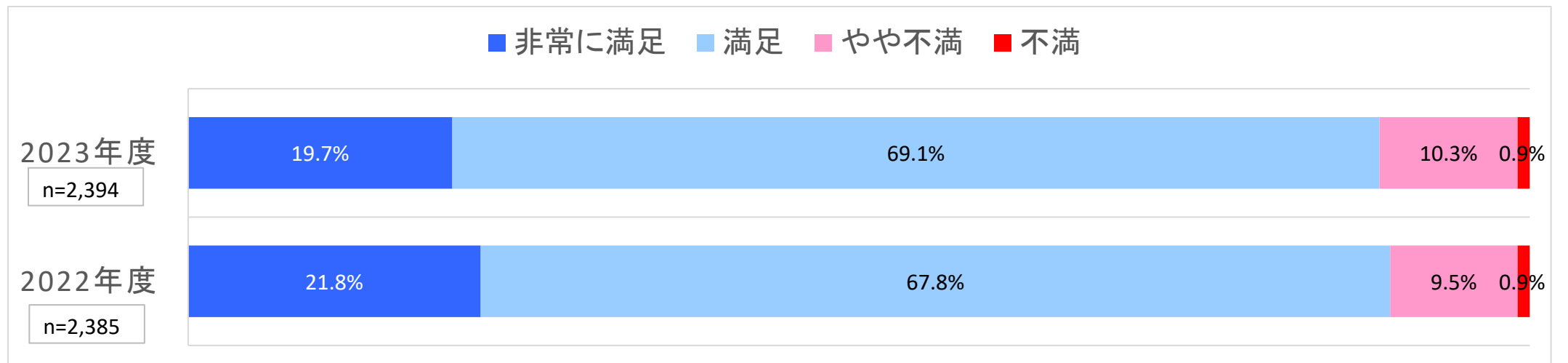


## 2.8 総合評価

### (1)ご家族や友人に当院の受診をすすめたいと思いますか



### (2)全体としてこの病院に満足していますか



## 2.9調査結果 カテゴリ別の満足率

### ●調査結果 - 満足率

各カテゴリ毎合計の「非常にそう思う」、「そう思う」と答えた回答数の割合を表示しています。

カテゴリ	満足率	満足率 (非常にそう思うのみ)
<b>総合</b> 前回 (2022年度)	89.9% (91.0%)	20.4% (22.9%)
<b>医師</b> 前回 (2022年度)	93.0% (93.2%)	37.3% (39.1%)
<b>看護師</b> 前回 (2022年度)	95.7% (95.3%)	37.3% (38.2%)
<b>受付・会計職員</b> 前回 (2022年度)	91.1% (92.1%)	27.3% (29.5%)
<b>検査技師</b> 前回 (2022年度)	94.9% (94.3%)	34.3% (34.1%)
<b>放射線技師</b> 前回 (2022年度)	95.1% (94.4%)	32.4% (34.6%)
<b>リハビリ療法士</b> 前回 (2022年度)	97.8% (95.6%)	40.0% (41.5%)
<b>管理栄養士</b> 前回 (2022年度)	94.8% (95.3%)	38.6% (38.1%)
<b>その他の職員</b> 前回 (2022年度)	92.7% (92.7%)	27.4% (29.8%)
<b>施設・設備</b> 前回 (2022年度)	81.3% (79.9%)	22.3% (21.6%)

病院全体

カテゴリ合計の平均満足率  
92.6%

