

患者満足度調査集計表

(令和3年度第2四半期:7~8月)

【入院】

(対象:R3年7月~8月退院患者) R3. 11/1現在

診療科	回答数	医師満足度	内 訳			注射処置等	プライバシー	送付数 回収率
			説明	診療:質問	退院指導			
第一内科	140	4.37	4.44	4.38	4.30	4.19	4.22	205
	82	4.31	4.40	4.38	4.14	3.86	4.22	40.0%
第二内科	99	4.32	4.36	4.36	4.24	4.14	4.36	181
	80	4.40	4.49	4.46	4.26	4.13	4.25	44.2%
第三内科	65	4.38	4.38	4.42	4.33	4.09	4.26	102
	46	4.24	4.33	4.24	4.15	4.10	4.14	45.1%
神経内科	12	4.17	4.08	4.17	4.27	4.30	4.25	27
	10	4.31	4.30	4.20	4.44	4.11	4.22	37.0%
血液・腫瘍 内科	28	4.58	4.57	4.61	4.55	4.27	4.32	47
	23	4.44	4.43	4.39	4.50	4.14	4.19	48.9%
小児科	37	4.48	4.49	4.41	4.54	4.00	4.49	77
	20	4.35	4.50	4.30	4.26	3.84	4.26	26.0%
精神科	14	3.80	3.64	3.93	3.82	4.09	3.36	42
	19	4.29	4.21	4.42	4.24	4.18	4.00	45.2%
皮膚科	28	4.61	4.71	4.57	4.56	4.33	4.31	49
	21	4.51	4.52	4.50	4.50	4.47	4.64	42.9%
第一外科	100	4.39	4.43	4.47	4.27	4.10	4.33	130
	58	4.34	4.40	4.37	4.25	4.12	4.25	44.6%
第二外科	54	4.55	4.59	4.61	4.44	4.17	4.50	90
	47	4.42	4.55	4.40	4.31	3.91	4.30	52.2%
整形外科	82	4.30	4.38	4.38	4.15	4.27	4.19	149
	70	4.36	4.43	4.37	4.27	4.11	4.31	47.0%
脳神経外科	50	4.42	4.50	4.48	4.28	4.10	4.33	76
	26	4.37	4.31	4.54	4.25	4.00	4.25	34.2%
麻酔科								0
産婦人科	158	4.39	4.49	4.46	4.23	4.26	4.29	292
	99	4.27	4.34	4.21	4.24	4.17	4.27	33.9%
泌尿器科	108	4.24	4.29	4.29	4.14	4.16	4.27	135
	75	4.35	4.47	4.38	4.21	3.93	4.31	55.6%
眼 科	167	4.44	4.45	4.52	4.36	4.36	4.35	187
	103	4.49	4.50	4.52	4.44	4.14	4.32	55.1%
頭頸部・ 耳鼻咽喉科	67	4.35	4.39	4.39	4.27	4.19	4.23	100
	36	4.37	4.42	4.44	4.24	4.30	4.33	36.0%
放射線科	30	4.37	4.33	4.53	4.26	4.26	4.33	43
	24	4.00	4.13	4.00	3.86	4.09	4.14	55.8%
歯口科	19	4.59	4.68	4.68	4.41	4.29	4.41	33
	11	4.52	4.64	4.55	4.36	4.36	4.45	33.3%
救急部	3	4.05	4.33	4.33	3.50	4.33	4.00	25
	7	4.14	4.57	4.14	3.71	4.67	4.50	28.0%
形成外科	17	4.22	4.35	4.18	4.13	3.63	3.69	34
	13	4.08	4.15	4.00	4.08	3.83	3.92	38.2%
不 明	37	4.27	4.39	4.31	4.11	3.94	4.03	
	17	4.01	4.12	4.21	3.69	4.07	4.33	
計	1,315	4.38	4.42	4.43	4.28	4.19	4.28	
	887	4.34	4.41	4.37	4.24	4.08	4.27	

病 棟	回答数	看護師 満足度	内 訳		注射 処置等	プライバシー
			説明	看護:質問		
I C U	1	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00
	1	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
N I C U	1	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00
G C U	14	4.50	4.50	4.50	3.92	4.50
	5	4.10	3.60	4.60	3.80	4.40
4 南	150	4.47	4.42	4.51	4.34	4.33
	96	4.47	4.41	4.53	4.15	4.32
5 南	82	4.32	4.36	4.28	4.07	4.40
	70	4.28	4.31	4.24	4.03	4.27
6 南	77	4.26	4.32	4.19	4.28	4.19
	67	4.36	4.37	4.35	4.11	4.30
7 南	112	4.23	4.20	4.25	4.13	4.25
	72	4.18	4.17	4.20	3.89	4.17
4 北	90	4.36	4.34	4.38	4.32	4.32
	52	4.49	4.54	4.44	4.12	4.50
5 北	133	4.28	4.31	4.24	4.18	4.28
	97	4.24	4.23	4.26	3.99	4.26
6 北	69	4.19	4.21	4.16	4.13	4.30
	41	4.28	4.29	4.28	4.00	4.27
7 北	91	4.34	4.38	4.30	4.16	4.24
	51	4.34	4.35	4.33	4.12	4.24
2 西	124	4.44	4.38	4.50	4.19	4.29
	91	4.36	4.35	4.37	4.16	4.13
3 西	11	3.73	3.73	3.73	4.09	3.36
	17	4.38	4.29	4.47	4.18	4.00
4 西	31	4.52	4.55	4.48	4.23	4.58
	20	4.10	4.05	4.15	4.05	4.30
5 西	9	4.17	4.00	4.33	4.11	4.22
	6	4.25	4.33	4.17	4.67	4.33
6 西	117	4.26	4.27	4.24	4.14	4.17
	65	4.32	4.25	4.40	4.16	4.24
7 西	50	4.46	4.40	4.51	4.27	4.39
	28	4.46	4.43	4.50	4.14	4.32
不 明	55	4.24	4.28	4.19	4.04	4.20
	35	4.13	4.06	4.20	4.09	4.31
計	1,216	4.33	4.32	4.33	4.19	4.28
	815	4.32	4.30	4.34	4.08	4.27

区 分	回 答 数	満 足 度	区 分	回 答 数	満 足 度
患者給食	1,168	3.53	駐車場	1,116	3.58
	790	3.48	診療料金	1,171	3.30
病棟・病室設備	1,181	4.09		792	3.28
	796	4.13	紹 介	1,280	4.25
病院内設備	1,178	3.97		861	4.26
	795	3.95			
売店・自販機	1,150	3.83			
	772	3.83			

※ 集計表上段は令和3年度第1四半期集計を示し、下段は令和3年度第2四半期(R3.7~8月)集計を示す。

※ 調査表中の未回答部分は、集計から除外。

※ 調査票送付患者数2,024人 調査票回答者数889人 (回収率 43.9%, R3. 11/1現在)。

(令和3年度第1四半期 調査票送付患者数2,961人 調査票回答者数1,317人 (回収率 44.5%))。

※ 満足度の算定 = 設問に対して5段階に設定された回答を満足度の高い順に5点から1点まで得点化し集計、平均点を満足度として算出。

【入院前について】 入院の予約から入院されるまでの期間に問題はありましたか。

診療科	問題は なかった	どちらとも いえない	問題が あった
第一内科	74 90.2%	6 7.3%	2 2.4%
第二内科	73 96.1%	3 3.9%	
第三内科	42 97.7%	1 2.3%	
神経内科	5 50.0%	4 40.0%	1 10.0%
血液・腫瘍 内科	20 90.9%	2 9.1%	
小児科	20 100.0%		
精神科	16 88.9%	2 11.1%	
皮膚科	19 95.0%		1 5.0%
第一外科	52 89.7%	5 8.6%	1 1.7%
第二外科	44 93.6%	2 4.3%	1 2.1%
整形外科	64 91.4%	4 5.7%	2 2.9%
脳神経外科	19 86.4%	2 9.1%	1 4.5%
麻酔科			
産婦人科	89 90.8%	7 7.1%	2 2.0%
泌尿器科	69 94.5%	4 5.5%	
眼科	94 93.1%	2 2.0%	5 5.0%
頭頸部・ 耳鼻咽喉科	32 88.9%	3 8.3%	1 2.8%
放射線科	21 87.5%		3 12.5%
歯口科	11 100.0%		
救急部	5 100.0%		
形成外科	12 92.3%	1 7.7%	
不明	13 100.0%		
計(862)	794 92.1%	48 5.6%	20 2.3%

【当院への希望】 あなたが当院に対して、特に望まれることは何ですか。
(3つ以内で選んでお答えください。)

	区 分	回答数	回答率	
当 院 へ の 希 望	1. 高度な医療の提供	781 534	24.3% 24.3%	
	2. 専門的医療の提供	591 393	18.4% 17.9%	
	3. 看護の更なる充実	203 115	6.3% 5.2%	
	4. 患者さんへの情報提供	209 145	6.5% 6.6%	
	5. 時間外診療の充実	109 68	3.4% 3.1%	
	6. 他機関との円滑な連携	155 126	4.8% 5.7%	
	7. 医療の安全管理	247 173	7.7% 7.9%	
	8. 施設、設備の整備・充実	134 99	4.2% 4.5%	
	9. 待ち時間の短縮	501 357	15.6% 16.3%	
	10. 職員の対応の向上	79 57	2.5% 2.6%	
	11. 事務手続きの簡略化	122 57	3.8% 2.6%	
	12. その他の意見	77 70	2.4% 3.2%	
	計		3,208 2,194	

そ の 他 の 意 見	各診療科の待ち時間が予定より1時間以上も待たされたり、会計も同様で、何とか短縮出来る方法を、大型病院ですから良く考えてください。
	具合が悪い時に、待ち時間が長くなると大変な時もありました。
	入院が速やかに出来ることを望む。
	診療科が違うのはわかりますが、パソコンのIDですぐ出るのに、同じ質問を何度も書くのはどうなのか？と思いました。
	長期通院をする患者へのオンライン診療の拡充(負担軽減)。
	異なる診療科への紹介がスムーズに行えるようになってほしい。
	外来受診時、ドクター1人に対して患者が2人あてがわれているようだ。クランケ側が何も知らないと思って患者のダブルフッキングしてんじゃねえよ。何のための予約時間だと思ってやがる？予約時間の意味、全くナシ！
	標準治療だけでなく、個々に合わせた柔軟な治療や先端的な知識・治療を求めます。
	証明書等のやり取りが、郵送またはオンラインで出来ると、より助かります。
	病室に出入りする全ての人をお願いしたい。病室のカーテンはきちんと閉めてほしい。
	入り口だけでなく、院内もコロナ対策してほしい。待合室がどこも狭すぎる。
	受診の際の移動経路が長く負担が大きい。待ち時間が長い。眼科は特に待合スペースが不足し通路が待合になっている。外来患者の場合、受診から帰るまでの院内の移動距離が延びきっている。院内の移動が楽にならないか。
	建物が迷路のようで分かりにくい。現在の位置が分かる表示がありますと助かります。
	窓口業務をしている者(受付・会計など)の愛想がよろしくない者の改善。
食事内容の改善、工夫。	
左側通行の表示をもっと分かりやすくしてほしい。	
工事で相当騒々しいが、果たしていつ工事が終了するのか、誰に聞いてもノーアンサー。	
アフターフォローについて、患者の不安や心配な症状や対処法を、気軽に相談や処置をしてくれる方が、先生以外にもいいと思う。外来に電話してもつながらず、予約を取るのも時間がかかって大変だったし困る。電話相談やオンライン対応出来ると助かる。	

※ 調査表中の未回答部分は、集計から除外。

※ 調査票送付患者数2,024人 調査票回答者数889人 (回収率 43.9% , R3. 11/1現在)。
(令和3年度第1四半期 調査票送付患者数2,961人 調査票回答者数1,317人 (回収率 44.5%))。