

患者満足度調査集計表

(平成30年度第4四半期)

【入院】

(対象:30年1月～30年3月退院患者) 31. 6/1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	165 123	4.37 4.39	4.44 4.46	4.31 4.40	4.35 4.31	4.03 4.14	4.13 4.26	313 39.3%
第二内科	125 118	4.42 4.40	4.48 4.48	4.47 4.38	4.30 4.34	4.15 4.13	4.25 4.23	232 50.9%
第三内科	70 68	4.38 4.27	4.38 4.24	4.40 4.26	4.35 4.32	4.11 4.10	4.14 4.10	151 45.0%
神経内科	14 19	4.17 4.25	4.50 4.32	3.93 4.21	4.08 4.24	3.46 3.82	4.00 4.29	46 41.3%
血液・腫瘍内科	24 35	4.56 4.31	4.67 4.37	4.50 4.29	4.52 4.26	4.04 4.09	4.17 4.38	74 47.3%
小児科	36 47	4.32 4.50	4.33 4.53	4.31 4.53	4.31 4.43	4.17 3.98	4.28 4.46	158 29.7%
精神科	12 20	4.20 4.42	4.25 4.50	4.25 4.45	4.09 4.31	3.73 4.25	4.18 4.19	46 43.5%
皮膚科	39 30	4.45 4.43	4.41 4.50	4.54 4.53	4.40 4.27	4.21 3.92	4.20 4.08	73 41.1%
第一外科	108 113	4.44 4.37	4.49 4.44	4.49 4.42	4.35 4.25	4.02 4.00	4.24 4.23	247 45.7%
第二外科	81 73	4.52 4.48	4.54 4.53	4.58 4.52	4.43 4.37	4.16 4.30	4.29 4.29	149 49.0%
整形外科	110 87	4.33 4.17	4.40 4.28	4.42 4.20	4.16 4.05	4.17 4.13	4.13 4.24	175 49.7%
脳神経外科	70 47	4.37 4.28	4.43 4.45	4.36 4.28	4.32 4.11	4.11 4.04	4.21 4.18	125 37.6%
麻酔科								1 0.0%
産婦人科	181 164	4.35 4.35	4.45 4.52	4.42 4.36	4.19 4.16	4.17 4.04	4.30 4.23	491 33.4%
泌尿器科	113 111	4.35 4.33	4.40 4.37	4.40 4.41	4.26 4.22	4.22 4.19	4.29 4.34	204 54.4%
眼科	183 166	4.49 4.33	4.48 4.31	4.52 4.38	4.46 4.31	4.21 4.21	4.31 4.26	297 55.9%
頭頸部・耳鼻咽喉科	60 71	4.42 4.36	4.45 4.32	4.51 4.46	4.31 4.29	4.27 4.14	4.24 4.30	150 47.3%
放射線科	34 32	4.47 4.34	4.50 4.35	4.50 4.50	4.41 4.17	4.31 3.96	4.24 4.21	54 59.3%
歯口科	25 23	4.40 4.38	4.52 4.39	4.32 4.39	4.35 4.35	4.09 4.26	4.17 4.43	70 32.9%
救急部	8 12	4.24 3.57	4.43 3.67	4.29 3.83	4.00 3.22	4.29 3.90	4.00 4.10	41 29.3%
形成外科	20 18	4.42 4.17	4.45 4.17	4.50 4.28	4.30 4.06	4.50 4.25	4.50 4.25	47 38.3%
不明	31 22	4.19 4.12	4.41 4.11	4.15 4.00	4.00 4.25	4.07 4.00	4.00 4.16	
計	1,509 1,399	4.40 4.34	4.45 4.40	4.43 4.37	4.31 4.25	4.14 4.11	4.23 4.26	

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		
1階西	155 160	4.43 4.32	4.43 4.29	4.42 4.35	4.19 4.04	4.24 4.16
2階西	12 16	4.05 4.53	4.17 4.50	3.92 4.56	3.75 4.25	4.17 4.19
3階西	34 32	4.24 4.34	4.32 4.47	4.15 4.22	4.06 3.90	4.29 4.34
4階西	116 91	4.36 4.21	4.36 4.20	4.35 4.23	4.16 4.06	4.17 4.06
6階西	123 121	4.45 4.36	4.42 4.31	4.48 4.41	4.26 4.11	4.29 4.25
7階西	25 38	4.48 4.47	4.52 4.45	4.44 4.50	4.04 4.16	4.12 4.42
I C U	1 1	5.00 4.00	5.00 4.00	5.00 4.00	4.00 4.00	4.00 3.00
N I C U	2 7	4.75 4.21	4.50 4.43	5.00 4.00	5.00 4.43	5.00 4.57
G C U	11 16	4.27 4.47	4.27 4.44	4.27 4.50	4.50 4.07	4.18 4.56
4階南	143 146	4.43 4.39	4.36 4.36	4.49 4.42	4.20 4.19	4.28 4.23
5階南	108 105	4.38 4.41	4.35 4.39	4.41 4.43	4.15 4.28	4.25 4.33
6階南	104 82	4.28 4.33	4.27 4.33	4.29 4.33	4.16 4.16	4.13 4.27
7階南	128 86	4.28 4.40	4.24 4.37	4.31 4.42	4.02 4.15	4.16 4.30
4階北	83 66	4.34 4.46	4.33 4.47	4.34 4.45	4.18 3.95	4.39 4.42
5階北	144 134	4.37 4.38	4.33 4.39	4.41 4.38	4.21 4.20	4.33 4.32
6階北	79 57	4.31 4.30	4.29 4.33	4.32 4.27	4.03 3.96	4.18 4.23
7階北	74 83	4.38 4.25	4.31 4.28	4.45 4.22	3.95 4.00	4.19 4.23
不明	64 48	4.24 4.20	4.28 4.29	4.20 4.10	4.08 4.06	4.08 4.10
計	1,406 1,289	4.36 4.35	4.34 4.34	4.38 4.36	4.14 4.11	4.23 4.26

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	1,364	3.62	駐車場	1,340	3.56
病棟・病室設備	1,245	3.58	診療料金	1,370	3.31
病院内設備	1,390	3.94	紹介	1,244	3.22
売店・自販機	1,267	3.92		1,472	4.29
	1,377	3.91		1,372	4.20
	1,266	3.91			
	1,353	3.82			
	1,237	3.84			

※ 集計表上段は平成30年度第3四半期集計を示し、下段は平成30年度第4四半期(H30.1～3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3,144人 調査票回答者数1,401人 (回収率 44.6%, 31. 6/1現在)。

(平成30年度第3四半期 調査票送付患者数3,325人 調査票回答者数1,510人 (回収率 45.4%))。

※ 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	111 92.5%	7 5.8%	2 1.7%
第二内科	102 95.3%	2 1.9%	3 2.8%
第三内科	54 81.8%	7 10.6%	5 7.6%
神経内科	16 88.9%	1 5.6%	1 5.6%
血液・腫瘍内科	28 82.4%	4 11.8%	2 5.9%
小児科	39 90.7%	1 2.3%	3 7.0%
精神科	19 95.0%	1 5.0%	
皮膚科	23 88.5%	3 11.5%	
第一外科	103 92.0%	6 5.4%	3 2.7%
第二外科	69 97.2%	2 2.8%	
整形外科	77 90.6%	6 7.1%	2 2.4%
脳神経外科	43 97.7%	1 2.3%	
麻酔科			
産婦人科	153 95.0%	5 3.1%	3 1.9%
泌尿器科	103 94.5%	6 5.5%	
眼科	148 90.2%	12 7.3%	4 2.4%
頭頸部・耳鼻咽喉科	67 94.4%	3 4.2%	1 1.4%
放射線科	31 96.9%		1 3.1%
歯口科	22 95.7%	1 4.3%	
救急部	9 90.0%	1 10.0%	
形成外科	15 83.3%	2 11.1%	1 5.6%
不明	14 82.4%	3 17.6%	
計(1,351)	1,246 92.2%	74 5.5%	31 2.3%

※ 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3,144人 調査票回答者数1,401人（回収率 44.6% , 31.6/1現在）。
 （平成30年度第3四半期 調査票送付患者数3,325人 調査票回答者数1,510人（回収率 45.4%））。

病棟	問題はなかった	どちらともいえない	問題があった
1 西	160 95.2%	4 2.4%	4 2.4%
2 西	19 95.0%	1 5.0%	
3 西	28 87.5%	1 3.1%	3 9.4%
4 西	77 81.9%	10 10.6%	7 7.4%
6 西	126 93.3%	9 6.7%	
7 西	32 84.2%	4 10.5%	2 5.3%
I C U	1 100.0%		
N I C U	4 80.0%	1 20.0%	
G C U	15 93.8%		1 6.3%
4 南	138 90.2%	11 7.2%	4 2.6%
5 南	105 98.1%	2 1.9%	
6 南	81 91.0%	6 6.7%	2 2.2%
7 南	90 95.7%	2 2.1%	2 2.1%
4 北	61 95.3%	2 3.1%	1 1.6%
5 北	134 95.0%	7 5.0%	
6 北	55 94.8%	2 3.4%	1 1.7%
7 北	75 89.3%	6 7.1%	3 3.6%
不明	45 86.5%	6 11.5%	1 1.9%
計(1,351)	1,246 92.2%	74 5.5%	31 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	856	23.1%
	2. 専門的医療の提供	843	24.4%
	3. 看護の更なる充実	645	17.4%
	4. 患者さんへの情報提供	593	17.1%
	5. 時間外診療の充実	198	5.4%
	6. 他機関との円滑な連携	163	4.7%
	7. 医療の安全管理	187	5.1%
	8. 施設、設備の整備・充実	193	5.6%
	9. 待ち時間の短縮	145	3.9%
	10. 職員の対応の向上	141	4.1%
その他	11. 事務手続きの簡略化	216	5.8%
	12. その他の意見	202	5.8%
		126	3.6%
		67	1.8%
		49	1.4%
計		3,699	
		3,459	

その他の意見	とにかく診察に時間がかかる。それだけで疲れてしまう。
	一般外来の間口を広げ、いつでも診察が受けられるようにしてもらいたい。紹介状なし、直接来院。
	先端のがん治療法(サイバーナイフ)の設置を早くしてください。
	院内の感染症に対する更なる対応。
	効率重視の対応には問題あり(一部の看護師、医療システム全般)。
	外来時にMRIの予約が取り難い旨の説明を受けた。是非設備の充実に力を入れていただけると有難い。
	普通の処置等、ありきたりなことの技術向上。
	先端医療と共に代替療法の提案、相談が出来る仕組み。医療スタッフの明るい振る舞いは、患者に安心、希望を与え、治療に対する積極的な姿勢につながると思います。笑顔でのご対応を希望いたします。
	医師のプライドを捨て、経験の少ない病気では、患者のために専門的な他病院へ紹介する勇気が必要。
	声掛けしやすいナースステーション(医師・看護師)を望む。帰る際「お世話になりました」とナースステーションに声を掛けましたが、皆さん忙しい感じで誰も返事がなく、挨拶も出来ませんでした。
	スタッフの方々が働きやすい環境であることが、患者により質の高い医療を提供できることに繋がると思う。
	待ち時間の改善(会計含め)。診療料金の見直し。
	駐車料金の無料化。JR常永駅から病院までのバス等の設置・充実。
	入院中、誰でも参加できる健康や病気に関する教室・セミナーの案内がほしい。自分の病気に関わる人は案内があるが、違う病気の人には知る術がない。通路などへの掲示で構わない。
	清掃担当者の教育が必要。産科外来・お会計手続きの待遇。
	食事のメニューの充実(入院中の楽しみの一つでもあるので)。
申請書類(診断書等)の納期厳守と引き取り時間帯の延長。17時15分以降。休日など。	
電話に出られなかった時は、必ず留守電に所属とお名前を残していただきたいこと。	
出入り口の時間帯が分かりにくい。面会者用通路の開閉時間、面会時間の5分前には開けてはいかが？	
授乳室のスペースが2部屋とは少なすぎ。乳児健診などの日だけでも、授乳できる場所を設置してほしい。	
安眠の確保。同室の入院者のいびき。	
各部署で病院の理念・目標が十分に活かされていて非常に良かったです。	
医師・看護師が今まで以上に休暇を取りやすくする環境整備。	
認知症患者だけの病棟があると良い。院内が広すぎて場所が分かりづらい。	
親切に対応していただきました。可能なら時間外も充実してほしい。	