

患者満足度調査集計表

(令和元年度第1四半期)

(対象:31年4月～元年6月退院患者) 元. 9/1現在

【入院】

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	123	4.39	4.46	4.40	4.31	4.14	4.26	288
	122	4.35	4.43	4.36	4.27	3.94	4.25	42.4%
第二内科	118	4.40	4.48	4.38	4.34	4.13	4.23	236
	112	4.51	4.61	4.50	4.41	3.99	4.28	47.5%
第三内科	68	4.27	4.24	4.26	4.32	4.10	4.10	166
	59	4.24	4.37	4.20	4.13	3.76	3.91	35.5%
神経内科	19	4.26	4.32	4.21	4.24	3.82	4.29	49
	22	4.03	4.05	3.95	4.10	4.00	4.05	44.9%
血液・腫瘍内科	35	4.31	4.37	4.29	4.26	4.09	4.38	65
	29	4.24	4.31	4.21	4.21	3.93	4.21	44.6%
小児科	47	4.50	4.53	4.53	4.43	3.98	4.46	138
	35	4.60	4.63	4.51	4.65	4.09	4.50	25.4%
精神科	20	4.42	4.50	4.45	4.31	4.25	4.19	44
	20	4.22	4.20	4.20	4.25	3.90	3.45	45.5%
皮膚科	30	4.43	4.50	4.53	4.27	3.92	4.08	75
	29	4.45	4.41	4.48	4.45	3.69	4.17	38.7%
第一外科	113	4.37	4.44	4.42	4.25	4.00	4.23	238
	103	4.42	4.50	4.43	4.34	4.03	4.28	43.3%
第二外科	73	4.47	4.53	4.52	4.37	4.30	4.29	152
	79	4.40	4.45	4.46	4.30	4.18	4.27	52.0%
整形外科	87	4.18	4.28	4.20	4.05	4.13	4.24	142
	69	4.42	4.48	4.52	4.27	4.15	4.24	48.6%
脳神経外科	47	4.28	4.45	4.28	4.11	4.04	4.18	131
	64	4.33	4.35	4.44	4.19	3.93	4.24	48.9%
麻酔科								0
産婦人科	164	4.35	4.52	4.36	4.16	4.04	4.23	527
	180	4.30	4.37	4.35	4.19	4.05	4.23	34.2%
泌尿器科	111	4.33	4.37	4.41	4.22	4.19	4.34	218
	99	4.24	4.34	4.20	4.19	4.08	4.19	45.4%
眼科	166	4.33	4.31	4.38	4.31	4.21	4.26	305
	161	4.37	4.39	4.42	4.29	4.14	4.29	52.8%
頭頸部・耳鼻咽喉科	71	4.36	4.32	4.46	4.29	4.14	4.30	153
	72	4.45	4.50	4.44	4.42	4.24	4.12	47.1%
放射線科	32	4.34	4.35	4.50	4.17	3.96	4.21	54
	27	4.36	4.41	4.44	4.23	4.15	4.12	50.0%
歯科	23	4.38	4.39	4.39	4.35	4.26	4.43	62
	25	4.49	4.52	4.52	4.42	4.33	4.25	40.3%
救急部	12	3.57	3.67	3.83	3.22	3.90	4.10	50
	14	3.75	3.64	3.79	3.83	4.17	4.08	28.0%
形成外科	18	4.17	4.17	4.28	4.06	4.25	4.25	41
	12	4.26	4.33	4.25	4.18	4.00	4.27	29.3%
不明	22	4.12	4.11	4.00	4.25	4.00	4.16	
	21	4.12	4.26	4.17	3.94	3.63	4.05	
計	1,399	4.34	4.40	4.37	4.25	4.11	4.26	
	1,354	4.35	4.41	4.37	4.27	4.04	4.21	

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	160	4.32	4.29	4.35	4.04	4.16
	134	4.32	4.28	4.37	4.15	4.16
2階西	16	4.53	4.50	4.56	4.25	4.19
	20	3.93	3.95	3.90	3.90	3.45
3階西	32	4.35	4.47	4.22	3.90	4.34
	26	4.37	4.31	4.42	4.15	4.46
4階西	91	4.22	4.20	4.23	4.06	4.06
	105	4.24	4.21	4.28	3.79	4.03
6階西	121	4.36	4.31	4.41	4.11	4.25
	127	4.33	4.36	4.30	4.12	4.14
7階西	38	4.48	4.45	4.50	4.16	4.42
	32	4.38	4.28	4.47	3.97	4.25
I C U	1	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
	1	3.50	3.00	4.00	4.00	3.00
N I C U	7	4.22	4.43	4.00	4.43	4.57
	5	4.10	3.80	4.40	3.25	4.20
G C U	16	4.47	4.44	4.50	4.07	4.56
	9	4.83	4.78	4.89	4.22	4.67
4階南	146	4.39	4.36	4.42	4.19	4.23
	130	4.42	4.42	4.43	4.13	4.28
5階南	105	4.41	4.39	4.43	4.28	4.33
	106	4.36	4.36	4.37	4.07	4.25
6階南	82	4.33	4.33	4.33	4.16	4.27
	70	4.35	4.34	4.36	4.13	4.27
7階南	86	4.40	4.37	4.42	4.15	4.30
	94	4.28	4.33	4.23	3.96	4.24
4階北	66	4.46	4.47	4.45	3.95	4.42
	95	4.24	4.24	4.24	3.99	4.26
5階北	134	4.39	4.39	4.38	4.20	4.32
	134	4.35	4.38	4.33	4.08	4.25
6階北	57	4.30	4.33	4.27	3.96	4.23
	76	4.18	4.21	4.15	3.88	4.18
7階北	83	4.25	4.28	4.22	4.00	4.23
	67	4.32	4.35	4.29	4.00	4.32
不明	48	4.20	4.29	4.10	4.06	4.10
	44	4.30	4.30	4.30	4.11	4.27
計	1,289	4.35	4.34	4.36	4.11	4.26
	1,275	4.31	4.31	4.32	4.04	4.21

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	1,245	3.58	駐車場	1,221	3.51
	1,232	3.53	診療料金	1,244	3.22
病棟・病室設備	1,267	3.92		1,225	3.26
	1,254	3.91	紹介	1,372	4.20
病院内設備	1,266	3.91		1,322	4.22
	1,247	3.88			
売店・自販機	1,237	3.84			
	1,222	3.84			

※ 集計表上段は平成30年度第4四半期集計を示し、下段は令和元年度第1四半期(H31.4~6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3,134人 調査票回答者数1,355人 (回収率 43.2%, 31.9/1現在)。

(平成30年度第4四半期 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%))。

※ 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	109 92.4%	6 5.1%	3 2.5%
第二内科	100 99.0%		1 1.0%
第三内科	47 83.9%	7 12.5%	2 3.6%
神経内科	17 81.0%	3 14.3%	1 4.8%
血液・腫瘍内科	24 85.7%	3 10.7%	1 3.6%
小児科	30 96.8%	1 3.2%	
精神科	18 94.7%	1 5.3%	
皮膚科	26 89.7%	1 3.4%	2 6.9%
第一外科	89 88.1%	10 9.9%	2 2.0%
第二外科	75 97.4%	2 2.6%	
整形外科	64 94.1%	3 4.4%	1 1.5%
脳神経外科	57 95.0%	3 5.0%	
麻酔科			
産婦人科	162 92.0%	11 6.3%	3 1.7%
泌尿器科	89 93.7%	4 4.2%	2 2.1%
眼科	144 89.4%	10 6.2%	7 4.3%
頭頸部・耳鼻咽喉科	63 91.3%	3 4.3%	3 4.3%
放射線科	25 92.6%	2 7.4%	
歯口科	24 96.0%	1 4.0%	
救急部	5 71.4%	1 14.3%	1 14.3%
形成外科	12 100.0%		
不明	17 100.0%		
計 (1,298)	1,197 92.2%	72 5.5%	29 2.2%

※ 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3,134人 調査票回答者数1,355人 (回収率 43.2% , 31.9/1現在)。
 (平成30年度第4四半期 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%))。

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	129 92.1%	7 5.0%	4 2.9%
2 西	18 94.7%	1 5.3%	
3 西	26 100.0%		
4 西	95 89.6%	7 6.6%	4 3.8%
6 西	118 92.9%	5 3.9%	4 3.1%
7 西	26 83.9%	3 9.7%	2 6.5%
I C U		1 100.0%	
N I C U	3 100.0%		
G C U	8 88.9%	1 11.1%	
4 南	127 89.4%	8 5.6%	7 4.9%
5 南	109 97.3%	2 1.8%	1 0.9%
6 南	69 93.2%	4 5.4%	1 1.4%
7 南	90 92.8%	5 5.2%	2 2.1%
4 北	88 91.7%	8 8.3%	
5 北	123 95.3%	4 3.1%	2 1.6%
6 北	71 93.4%	5 6.6%	
7 北	59 85.5%	8 11.6%	2 2.9%
不明	38 92.7%	3 7.3%	
計 (1,298)	1,197 92.2%	72 5.5%	29 2.2%

【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	843 795	24.4% 23.3%
	2. 専門的医療の提供	593 591	17.1% 17.3%
	3. 看護の更なる充実	163 185	4.7% 5.4%
	4. 患者さんへの情報提供	193 223	5.6% 6.5%
	5. 時間外診療の充実	141 127	4.1% 3.7%
	6. 他機関との円滑な連携	202 185	5.8% 5.4%
	7. 医療の安全管理	324 275	9.4% 8.0%
	8. 施設、設備の整備・充実	187 212	5.4% 6.2%
	9. 待ち時間の短縮	559 554	16.2% 16.2%
	10. 職員の対応の向上	79 96	2.3% 2.8%
11. 事務手続きの簡略化	126 116	3.6% 3.4%	
12. その他の意見	49 60	1.4% 1.8%	
計		3,459 3,419	

そ の 他 の 意 見	診療科間の連携をもっとしてほしい。病気を診る、その科だけでなく、全身、人間個としての対応を。大学病院内での科を越えた連携が、必要に応じて日頃の診察で増えると有難いと思います。
	予約した時間に行っても1時間以上待たされる。
	医師への相談手順(誰に、どのように)。アフターケアに期待します。
	手術や検査などの待機日数の短縮。
	病院の先生方、病気を治していただくだけでなく、患者さんやそのご家族の「心」にも配慮して寄り添ってほしい。
	家族や患者への緩和ケア、中央病院と同じような専門的教育を受けた看護師の在駐。相談窓口の設置。
	誠実な看護。看護師には非常に親切にいただきました。
	自身の担当以外の患者さんにも挨拶をした方が良くと思う。
	「おはよう」の挨拶。朝の挨拶をしてほしい。
	施設の老朽化のため、古く暗い。狭い。特に暑い・寒い日には冷暖房を使用してほしい。
入院中、野外散歩する所があると良い。図書館もほしい。	
授乳室、おむつ替え台を増やしてほしい。デイルームの狭さ。	
病棟への表示の明確さ。敷地案内図がほしい。	
患者同士のマナー向上。院内のパトロール(警戒警備、不審者、マナー違反者対応)要員を増強し、この部分の業務を医師・看護師・職員から切り離し、より良い医療業務に専念出来る環境及び安全・安心な病院の構築につなげられれば良いと考えます。トラベルメーカー、クレマー、非常識人間等は今後増殖しても減ることはないと思います。	
電話の対応が良くない。指定した科とは違う科に電話を回されたことがある。教育をし直した方がいいと思う。	
通路の歩行上のルールがあるのか不明ですが、ストレッチャーや車椅子、掃除する人、団体で歩く人等、右側通行ですか？全体的に病人が通行している時に危ないと感じることが多い気がする。	
駐車場の拡張。駐車場から病院入口まで屋根を付けてほしい。入退院時、迎えがない場合は、車を置かせてほしい。	
休日に来院した時、休日の出入口と普通の日の時間外入口があることを知らなかった。分かり易い案内を。	
聴覚障害者への適切な対応。	
食事内容等の充実を希望。選択を増やすなど。眼科の患者に骨付きの魚は食べづらい。	
会計前の④計算の混雑解消を考えてください。	
診断書等、期日の短縮。	
甲府駅からの交通手段。バスが少ない。最寄りの駅からの送迎バスの運行をしてほしい。	