

患者満足度調査集計表

(令和元年度第2四半期)

【入院】

(対象:元年7月～元年9月退院患者) 元. 12/1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	122 127	4.35 4.36	4.43 4.39	4.36 4.42	4.27 4.26	3.94 3.91	4.25 4.14	321 39.6%
第二内科	112 120	4.51 4.34	4.61 4.42	4.50 4.42	4.41 4.20	3.99 3.93	4.28 4.25	259 46.3%
第三内科	59 69	4.23 4.33	4.37 4.46	4.20 4.29	4.13 4.24	3.76 3.90	3.91 3.78	130 53.1%
神経内科	22 25	4.03 4.10	4.05 4.16	3.95 3.96	4.10 4.18	4.00 3.91	4.05 4.04	57 43.9%
血液・腫瘍内科	29 24	4.24 4.24	4.31 4.21	4.21 4.25	4.21 4.26	3.93 4.04	4.21 4.17	81 29.6%
小児科	35 44	4.60 4.66	4.63 4.66	4.51 4.59	4.65 4.72	4.09 4.46	4.50 4.51	150 29.3%
精神科	20 20	4.22 4.03	4.20 4.15	4.20 4.00	4.25 3.94	3.90 3.94	3.45 4.00	46 43.5%
皮膚科	29 36	4.45 4.29	4.41 4.28	4.48 4.37	4.45 4.23	3.69 3.84	4.17 3.97	78 46.2%
第一外科	103 100	4.42 4.38	4.50 4.51	4.43 4.43	4.34 4.20	4.03 3.90	4.28 4.22	217 46.1%
第二外科	79 85	4.40 4.50	4.45 4.56	4.46 4.56	4.30 4.37	4.18 4.10	4.27 4.26	145 58.6%
整形外科	69 106	4.42 4.45	4.48 4.52	4.52 4.53	4.27 4.31	4.15 4.12	4.24 4.28	195 54.4%
脳神経外科	64 56	4.33 4.29	4.35 4.40	4.44 4.43	4.19 4.04	3.93 4.17	4.24 4.25	135 41.5%
麻酔科								1 0.0%
産婦人科	180 171	4.30 4.33	4.37 4.35	4.35 4.37	4.19 4.28	4.05 4.17	4.23 4.26	521 32.8%
泌尿器科	99 93	4.24 4.24	4.34 4.37	4.20 4.28	4.19 4.08	4.08 4.02	4.19 4.20	216 43.1%
眼科	162 176	4.36 4.46	4.38 4.49	4.42 4.47	4.29 4.43	4.14 4.27	4.28 4.43	326 54.0%
頭頸部・耳鼻咽喉科	72 61	4.45 4.38	4.50 4.50	4.44 4.40	4.42 4.24	4.24 4.11	4.12 4.22	154 39.6%
放射線科	27 29	4.36 4.44	4.41 4.48	4.44 4.45	4.23 4.40	4.15 4.08	4.12 4.19	60 48.3%
歯口科	26 25	4.49 4.39	4.54 4.40	4.54 4.44	4.40 4.32	4.32 4.28	4.24 4.32	69 36.2%
救急部	14 9	3.75 4.17	3.64 4.11	3.79 4.11	3.83 4.29	4.17 4.29	4.08 4.13	42 21.4%
形成外科	12 22	4.25 4.09	4.33 4.23	4.25 4.00	4.18 4.05	4.00 3.90	4.27 4.00	56 39.3%
不明	21 17	4.12 4.34	4.26 4.53	4.17 4.43	3.94 4.06	3.63 4.06	4.05 4.13	
計	1,356 1,415	4.35 4.37	4.41 4.43	4.38 4.40	4.27 4.27	4.04 4.07	4.21 4.23	

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	135 144	4.33 4.39	4.28 4.38	4.37 4.39	4.15 4.07	4.16 4.19
2階西	20 16	3.93 4.03	3.95 4.06	3.90 4.00	3.90 3.94	3.45 4.00
3階西	26 31	4.37 4.53	4.31 4.55	4.42 4.52	4.15 4.27	4.46 4.48
4階西	105 103	4.25 4.24	4.21 4.25	4.28 4.22	3.79 3.96	4.03 3.92
6階西	127 118	4.33 4.30	4.36 4.30	4.30 4.30	4.12 4.02	4.14 4.09
7階西	32 33	4.38 4.32	4.28 4.33	4.47 4.30	3.97 4.09	4.25 4.24
ICU	1 4	3.50 4.50	3.00 4.33	4.00 4.67	4.00 3.67	3.00 4.00
NICU	5 1	4.10 5.00	3.80 5.00	4.40 5.00	3.25 5.00	4.20 5.00
GPU	9 14	4.84 4.50	4.78 4.64	4.89 4.36	4.22 4.71	4.67 4.57
4階南	130 163	4.43 4.51	4.42 4.49	4.43 4.53	4.13 4.27	4.28 4.43
5階南	106 104	4.37 4.25	4.36 4.25	4.37 4.24	4.07 4.11	4.25 4.23
6階南	71 102	4.36 4.33	4.34 4.31	4.37 4.35	4.13 4.09	4.27 4.28
7階南	94 80	4.28 4.28	4.33 4.25	4.23 4.30	3.96 3.84	4.24 4.18
4階北	95 80	4.24 4.25	4.24 4.25	4.24 4.24	3.99 4.24	4.26 4.38
5階北	134 126	4.36 4.33	4.38 4.34	4.33 4.31	4.08 3.97	4.25 4.25
6階北	76 71	4.18 4.27	4.21 4.34	4.15 4.21	3.88 4.06	4.18 4.18
7階北	67 69	4.32 4.24	4.35 4.26	4.29 4.22	4.00 4.04	4.32 4.23
不明	44 41	4.30 4.16	4.30 4.02	4.30 4.29	4.11 3.92	4.27 4.18
計	1,277 1,300	4.32 4.32	4.31 4.32	4.32 4.32	4.04 4.07	4.21 4.23

区 分	回 答 数	満 足 度	区 分	回 答 数	満 足 度
患者給食	1,234 1,249	3.53 3.59	駐車場	1,198 1,235	3.46 3.48
病棟・病室設備	1,256 1,277	3.91 3.90	診療料金	1,227 1,248	3.26 3.24
病院内設備	1,249 1,278	3.88 3.93	紹介	1,324 1,385	4.22 4.24
売店・自販機	1,224 1,241	3.84 3.83			

※ 集計表上段は令和元年度第1四半期集計を示し、下段は令和元年度第2四半期 (R元. 7~9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3,259人 調査票回答者数1,415人 (回収率 43.4%, 元. 12/1現在)。
 (令和元年度第1四半期 調査票送付患者数3,134人 調査票回答者数1,357人 (回収率 43.3%))。
 ※ 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がありましたか。

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 90.1%	10 8.3%	2 1.7%
第二内科	106 93.8%	5 4.4%	2 1.8%
第三内科	60 90.9%	4 6.1%	2 3.0%
神経内科	21 84.0%	2 8.0%	2 8.0%
血液・腫瘍内科	19 86.4%	3 13.6%	
小児科	42 100.0%		
精神科	18 94.7%	1 5.3%	
皮膚科	33 94.3%	2 5.7%	
第一外科	90 90.0%	10 10.0%	
第二外科	80 97.6%	2 2.4%	
整形外科	93 88.6%	10 9.5%	2 1.9%
脳神経外科	48 96.0%	2 4.0%	
麻酔科			
産婦人科	158 93.5%	9 5.3%	2 1.2%
泌尿器科	86 93.5%	4 4.3%	2 2.2%
眼科	152 88.9%	13 7.6%	6 3.5%
頭頸部・耳鼻咽喉科	54 91.5%	4 6.8%	1 1.7%
放射線科	25 89.3%	3 10.7%	
歯口科	22 88.0%	1 4.0%	2 8.0%
救急部	5 100.0%		
形成外科	21 95.5%	1 4.5%	
不明	14 100.0%		
計 (1,365)	1,256 92.0%	86 6.3%	23 1.7%

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	138 90.2%	12 7.8%	3 2.0%
2 西	17 94.4%	1 5.6%	
3 西	30 100.0%		
4 西	107 92.2%	6 5.2%	3 2.6%
6 西	119 94.4%	6 4.8%	1 0.8%
7 西	28 87.5%	3 9.4%	1 3.1%
I C U	2 100.0%		
N I C U			
G C U	15 100.0%		
4 南	154 89.0%	13 7.5%	6 3.5%
5 南	105 97.2%	3 2.8%	
6 南	98 89.1%	10 9.1%	2 1.8%
7 南	76 86.4%	10 11.4%	2 2.3%
4 北	76 95.0%	2 2.5%	2 2.5%
5 北	126 94.0%	6 4.5%	2 1.5%
6 北	62 93.9%	3 4.5%	1 1.5%
7 北	68 89.5%	8 10.5%	
不明	35 92.1%	3 7.9%	
計 (1,365)	1,256 92.0%	86 6.3%	23 1.7%

【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	796	23.2%
		849	23.9%
	2. 専門的医療の提供	592	17.3%
		587	16.5%
	3. 看護の更なる充実	186	5.4%
		219	6.2%
	4. 患者さんへの情報提供	223	6.5%
		228	6.4%
	5. 時間外診療の充実	127	3.7%
		131	3.7%
その他	6. 他機関との円滑な連携	186	5.4%
		202	5.7%
	7. 医療の安全管理	276	8.1%
		299	8.4%
	8. 施設、設備の整備・充実	212	6.2%
		196	5.5%
	9. 待ち時間の短縮	555	16.2%
		561	15.8%
	10. 職員の対応の向上	96	2.8%
		99	2.8%
11. 事務手続きの簡略化	116	3.4%	
	109	3.1%	
12. その他の意見	60	1.8%	
	75	2.1%	
計		3,425	
		3,555	

その他	お医者様の専門性も大切ですが、総合力も兼ねてほしい。
	他科の診察をお願いしました。スムーズに治療していただきました。連携が良く出来ていて有難い。
	他の科も受診したかったのだが、外の医院に行くように言われた。
	医師の不在時、研修医でもいいので診察してもらえると安心。患者第一に、他科との連携をスムーズに。各科(医師同士)の連携、協力体制。受診のたびに先生が違い、不安になった(手術前)。
	心のケアがまるで出来ていない。身体のケアに伴い、心のケアも一緒にしてほしい。大きな病気、乳がん、がんなどは特に必要だと思います。ヨーロッパ、アメリカでは必須ですよ！もっと相談や心のケアをしていただけるような施設や場所、カウンセリングなどを作ってほしい。
	看護師さんが少なく、忙しそうで気の毒でした。
	予約をするのが大変だ。予約を変更するのに何度電話をしたことか。こんなに困難な予約変更には驚く。患者をバカにしているのか。余りにも酷い。予約変更はこちらにも欠点があるが対応が余りにも酷すぎる。
	小児科外来について、他の患者さんの待合を bypass して診察を受けられる場所への移動をすべきではないか。都心の病院は感染を防ぐための意識が高い！子供は国の宝です。
	個室の増設と低料金の検討(1日5,000円以内)。個室のテレビの位置が悪い。見づらい。
	中核病院としての役割・使命を果たす為には、他機関との連携も必要と思います。一人ひとりが満足感を得られることにより、他の人に紹介もするし、したくなります。不安を抱えての通院・入院なので、共有したコミュニケーションも大切だと思います。今後も地域医療の中核的役割を果たしてください。期待しています。
土日の退院時、カートを元に戻してとありますが、あまりにも遠くないでしょうか。	
守秘義務の徹底。個人情報外部に漏れた。	
待ち時間が長すぎる。CT、RIなどの検査の待ち日数が長すぎる。他機関の空いている病院との連携を積極的にしてほしい。	
産科が高いので改善してほしい。食事内容を見直してほしい。薬の確認が出来ていなかった。	
職場に提出する証明書など、入院期間中もしくは退院日にほしい。	
検査室を1ヶ所に集めてほしい。時間外の出入口が違うので迷う人がいた。	
院外の草木の手入れ。除草をして美化を保ってほしい。	
食事内容の充実。メニューの工夫。	
駐車場の無料化。駐車場から病院玄関まで屋根の設置。甲府駅から送迎バスを出してほしい。	

※ 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3,259人 調査票回答者数1,415人 (回収率 43.4% , 31. 12/1現在)。
(令和元年度第1四半期 調査票送付患者数3,134人 調査票回答者数1,357人 (回収率 43.3%))。