

患者満足度調査集計表

(令和元年度第3四半期)

【入院】

(対象:1年10月~1年12月退院患者) 2. 3/1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	127	4.36	4.39	4.42	4.26	3.91	4.14	331
	152	4.35	4.42	4.35	4.29	3.97	4.13	45.9%
第二内科	120	4.35	4.42	4.42	4.20	3.93	4.25	258
	127	4.46	4.55	4.43	4.42	3.97	4.19	49.2%
第三内科	69	4.33	4.46	4.29	4.24	3.90	3.78	159
	67	4.26	4.34	4.18	4.25	3.83	4.02	42.1%
神経内科	25	4.10	4.16	3.96	4.18	3.91	4.04	50
	22	4.02	4.00	4.14	3.91	4.05	4.18	44.0%
血液・腫瘍内科	24	4.24	4.21	4.25	4.26	4.04	4.17	65
	22	4.40	4.36	4.38	4.44	4.05	4.32	33.8%
小児科	44	4.66	4.66	4.59	4.72	4.46	4.51	141
	32	4.40	4.47	4.47	4.26	4.07	4.26	22.7%
精神科	20	4.03	4.15	4.00	3.94	3.94	4.00	46
	14	4.02	4.21	3.86	4.00	3.62	3.25	30.4%
皮膚科	36	4.29	4.28	4.37	4.23	3.84	3.97	66
	32	4.29	4.41	4.28	4.19	4.11	4.15	48.5%
第一外科	100	4.38	4.51	4.43	4.20	3.90	4.22	244
	124	4.50	4.52	4.55	4.44	4.21	4.33	50.8%
第二外科	85	4.50	4.56	4.56	4.37	4.10	4.26	152
	81	4.46	4.53	4.46	4.38	4.19	4.27	53.3%
整形外科	106	4.45	4.52	4.53	4.31	4.12	4.28	202
	109	4.41	4.52	4.43	4.27	4.29	4.36	54.0%
脳神経外科	56	4.29	4.40	4.43	4.04	4.17	4.25	148
	65	4.49	4.53	4.58	4.35	4.27	4.12	43.9%
麻酔科								0
産婦人科	171	4.33	4.35	4.37	4.28	4.17	4.26	521
	163	4.20	4.33	4.23	4.06	3.98	4.19	31.3%
泌尿器科	93	4.24	4.37	4.28	4.08	4.02	4.20	249
	128	4.26	4.27	4.28	4.24	4.10	4.20	51.4%
眼科	176	4.46	4.49	4.47	4.43	4.27	4.43	291
	149	4.39	4.41	4.48	4.28	4.14	4.31	51.2%
頭頸部・耳鼻咽喉科	61	4.38	4.50	4.40	4.24	4.11	4.22	159
	78	4.27	4.32	4.25	4.25	4.07	3.93	49.1%
放射線科	29	4.44	4.48	4.45	4.40	4.08	4.19	65
	30	4.35	4.23	4.50	4.31	4.17	4.03	46.2%
歯口科	25	4.39	4.40	4.44	4.32	4.28	4.32	48
	24	4.45	4.50	4.50	4.35	4.25	4.45	50.0%
救急部	9	4.17	4.11	4.11	4.29	4.29	4.13	42
	10	3.98	4.20	4.00	3.75	4.13	4.25	23.8%
形成外科	22	4.09	4.23	4.00	4.05	3.90	4.00	50
	21	4.27	4.29	4.24	4.28	4.11	4.11	42.0%
不明	17	4.34	4.53	4.43	4.06	4.06	4.13	
	23	3.95	4.00	4.15	3.71	3.67	3.79	
計	1,415	4.37	4.43	4.40	4.27	4.07	4.23	
	1,473	4.34	4.41	4.37	4.26	4.08	4.19	

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	144	4.39	4.38	4.39	4.07	4.19
	140	4.42	4.40	4.45	4.09	4.20
2階西	16	4.03	4.06	4.00	3.94	4.00
	13	3.81	3.85	3.77	3.62	3.25
3階西	31	4.54	4.55	4.52	4.27	4.48
	24	4.31	4.33	4.29	3.91	4.08
4階西	103	4.24	4.25	4.22	3.96	3.92
	94	4.21	4.22	4.19	3.90	4.05
6階西	118	4.30	4.30	4.30	4.02	4.09
	135	4.29	4.31	4.28	4.05	4.02
7階西	33	4.32	4.33	4.30	4.09	4.24
	33	4.45	4.45	4.45	4.16	4.36
ICU	4	4.50	4.33	4.67	3.67	4.00
	4	4.88	4.75	5.00	4.00	4.75
NICU	1	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
	1	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00
GCU	14	4.50	4.64	4.36	4.71	4.57
	8	4.75	4.75	4.75	4.50	4.75
4階南	163	4.51	4.49	4.53	4.27	4.43
	133	4.41	4.34	4.47	4.14	4.31
5階南	104	4.25	4.25	4.24	4.11	4.23
	120	4.37	4.34	4.39	4.02	4.19
6階南	102	4.33	4.31	4.35	4.09	4.28
	102	4.38	4.44	4.32	4.30	4.36
7階南	80	4.28	4.25	4.30	3.84	4.18
	112	4.25	4.27	4.23	3.96	4.15
4階北	80	4.25	4.25	4.24	4.24	4.38
	78	4.13	4.18	4.08	3.94	4.24
5階北	126	4.33	4.34	4.31	3.97	4.25
	156	4.29	4.30	4.28	4.12	4.20
6階北	71	4.28	4.34	4.21	4.06	4.18
	72	4.39	4.42	4.36	4.18	4.10
7階北	69	4.24	4.26	4.22	4.04	4.23
	82	4.34	4.34	4.34	4.22	4.33
不明	41	4.16	4.02	4.29	3.92	4.18
	44	4.24	4.16	4.33	4.00	4.07
計	1,300	4.32	4.32	4.32	4.07	4.23
	1,351	4.32	4.32	4.32	4.08	4.19

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	1,249	3.59	駐車場	1,235	3.48
	1,301	3.52		1,280	3.51
病棟・病室設備	1,277	3.90	診療料金	1,248	3.24
	1,331	3.85		1,307	3.17
病院内設備	1,278	3.93	紹介	1,385	4.24
	1,328	3.84		1,446	4.20
売店・自販機	1,241	3.83			
	1,294	3.79			

※ 集計表上段は令和元年度第2四半期集計を示し、下段は令和元年度第3四半期 (R1. 10~12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3,287人 調査票回答者数1,476人 (回収率 44.9%, 2. 3/1現在)。
 (令和元年度第2四半期 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%))。
 ※ 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	136 91.9%	7 4.7%	5 3.4%
第二内科	114 95.0%	2 1.7%	4 3.3%
第三内科	57 85.1%	3 4.5%	7 10.4%
神経内科	19 90.5%	2 9.5%	
血液・腫瘍内科	19 86.4%	2 9.1%	1 4.5%
小児科	29 100.0%		
精神科	14 100.0%		
皮膚科	26 81.3%	3 9.4%	3 9.4%
第一外科	109 88.6%	10 8.1%	4 3.3%
第二外科	75 96.2%	2 2.6%	1 1.3%
整形外科	97 89.8%	5 4.6%	6 5.6%
脳神経外科	57 95.0%	2 3.3%	1 1.7%
麻酔科			
産婦人科	149 92.5%	10 6.2%	2 1.2%
泌尿器科	113 89.0%	10 7.9%	4 3.1%
眼科	134 90.5%	7 4.7%	7 4.7%
頭頸部・耳鼻咽喉科	74 96.1%	3 3.9%	
放射線科	29 96.7%	1 3.3%	
歯口科	22 95.7%	1 4.3%	
救急部	6 75.0%	2 25.0%	
形成外科	17 81.0%	2 9.5%	2 9.5%
不明	16 80.0%	4 20.0%	
計(1,437)	1,312 91.3%	78 5.4%	47 3.3%

【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	849	23.9%
		885	23.6%
	2. 専門的医療の提供	587	16.5%
		652	17.4%
	3. 看護の更なる充実	219	6.2%
		220	5.9%
	4. 患者さんへの情報提供	228	6.4%
		207	5.5%
	5. 時間外診療の充実	131	3.7%
		132	3.5%
	6. 他機関との円滑な連携	202	5.7%
		214	5.7%
その他	7. 医療の安全管理	299	8.4%
		316	8.4%
	8. 施設、設備の整備・充実	196	5.5%
		242	6.5%
	9. 待ち時間の短縮	561	15.8%
		611	16.3%
	10. 職員の対応の向上	99	2.8%
		88	2.4%
	11. 事務手続きの簡略化	109	3.1%
		108	2.9%
	75	2.1%	
	69	1.8%	
計		3,555	
		3,744	

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 92.0%	9 6.0%	3 2.0%
2 西	14 100.0%		
3 西	24 96.0%		1 4.0%
4 西	89 84.0%	7 6.6%	10 9.4%
6 西	134 91.8%	9 6.2%	3 2.1%
7 西	31 91.2%	2 5.9%	1 2.9%
I C U	3 75.0%	1 25.0%	
N I C U	1 100.0%		
G C U	6 100.0%		
4 南	130 90.3%	7 4.9%	7 4.9%
5 南	125 96.9%	2 1.6%	2 1.6%
6 南	94 89.5%	5 4.8%	6 5.7%
7 南	108 93.9%	4 3.5%	3 2.6%
4 北	73 94.8%	4 5.2%	
5 北	148 89.2%	12 7.2%	6 3.6%
6 北	69 94.5%	3 4.1%	1 1.4%
7 北	78 86.7%	8 8.9%	4 4.4%
不明	47 90.4%	5 9.6%	
計(1,437)	1,312 91.3%	78 5.4%	47 3.3%

その他	通院しているのに病気を見つけてくれなかった。しっかり診てほしい。通院している意味がなかった。時を戻したい。前の病気と関係ないか聞いたら、関係ないと言われたが関係あった。悔しい。
その他	職員同士の円滑な連携。患者に寄り添える医師が増えること。丁寧な説明をしてもらえないと、腕がいい医師だとしても患者は信頼できません。
その他	手術後のMRI検査不十分。期間、台の増設を願う。
その他	入院日の予約票(紙)があれば良いと思う。口頭約束のみなので。
その他	同じ病院内で他科の診察を受ける際には、予約が取れるようにしてほしい。
その他	他の診療を同時に診てもらいたい。入院中に他の科での診察が出来れば有難い。
その他	看護師が、患者と友達のような感じの言葉遣いをしている。不満！！
その他	院内の事務、看護、医師などの連携が悪い。
その他	外来の待ち合いスペースの快適化。
その他	守秘義務を守ってほしい。
その他	転院に関する詳細な説明・連携。
その他	日曜日の退院となりましたが、出口が良く分からず困ってしまいました。
その他	高度な治療のために患者が多いのは仕方ないですが、駐車場も待ち時間も会計も、すべてがとても混雑していて、具合の悪い者には受診も一苦労な感じです。対応して下さる方々は皆丁寧な対応で、不安の中で受診している側には有難く感じます。待ち時間の短縮が出来ると良いと思います。
その他	病院食がとにかくひどい。食べる気がしない。もう少しだけ楽しみになるメニューにしてほしい。
その他	会計時間の短縮。入院の手続きに1時間待った。病棟より電話が来た。
その他	1階フロア内のザワザワ感が気になりました。体調が思わしくなくて来院される方々のためにも、もう少し落ち着いた雰囲気があると良いと思います。
その他	入院時の家族の駐車場の案内・説明があると良かった。
その他	駐車場の無料化。駐車場から病院玄関まで屋根がほしい。
その他	採血が出来ない看護師がいたが、思い切った採血手法を決意する必要がある。遠慮しすぎ。
その他	病気によっては、すぐを問われることもあります。当院にかかっているにも当番の救急病院に振られて、その病院の紹介状を持って当院に行き、その間の時間がかかり遅くなります。当院にかかっているのだから、その場合はすぐに診察してもらいたい。救急の場合の対応を一度見直していただけたらと思います。

※ 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3,287人 調査票回答者数1,476人 (回収率 44.9% , 2.3/1現在)。
 (令和元年度第2四半期 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%))。