

# 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<br>回収率   |
|-----------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|           |                |              | 説明           | 診療:質問        | 退院指導         |              |              |              |
| 第一内科      | 127<br>152     | 4.36<br>4.35 | 4.39<br>4.42 | 4.42<br>4.35 | 4.26<br>4.29 | 3.91<br>3.97 | 4.14<br>4.13 | 331<br>45.9% |
| 第二内科      | 120<br>127     | 4.35<br>4.46 | 4.42<br>4.55 | 4.42<br>4.43 | 4.20<br>4.42 | 3.93<br>3.97 | 4.25<br>4.19 | 258<br>49.2% |
| 第三内科      | 69<br>67       | 4.33<br>4.26 | 4.46<br>4.34 | 4.29<br>4.18 | 4.24<br>4.25 | 3.90<br>3.83 | 3.78<br>4.02 | 159<br>42.1% |
| 神経内科      | 25<br>22       | 4.10<br>4.02 | 4.16<br>4.00 | 3.96<br>4.14 | 4.18<br>3.91 | 3.91<br>4.05 | 4.04<br>4.18 | 50<br>44.0%  |
| 血液・腫瘍内科   | 24<br>22       | 4.24<br>4.40 | 4.21<br>4.36 | 4.25<br>4.38 | 4.26<br>4.44 | 4.04<br>4.05 | 4.17<br>4.32 | 65<br>33.8%  |
| 小児科       | 44<br>32       | 4.66<br>4.40 | 4.66<br>4.47 | 4.59<br>4.47 | 4.72<br>4.26 | 4.46<br>4.07 | 4.51<br>4.26 | 141<br>22.7% |
| 精神科       | 20<br>14       | 4.03<br>4.02 | 4.15<br>4.21 | 4.00<br>3.86 | 3.94<br>4.00 | 3.94<br>3.62 | 4.00<br>3.25 | 46<br>30.4%  |
| 皮膚科       | 36<br>32       | 4.29<br>4.29 | 4.28<br>4.41 | 4.37<br>4.28 | 4.23<br>4.19 | 3.84<br>4.11 | 3.97<br>4.15 | 66<br>48.5%  |
| 第一外科      | 100<br>124     | 4.38<br>4.50 | 4.51<br>4.52 | 4.43<br>4.55 | 4.20<br>4.44 | 3.90<br>4.21 | 4.22<br>4.33 | 244<br>50.8% |
| 第二外科      | 85<br>81       | 4.50<br>4.46 | 4.56<br>4.53 | 4.56<br>4.46 | 4.37<br>4.38 | 4.10<br>4.19 | 4.26<br>4.27 | 152<br>53.3% |
| 整形外科      | 106<br>109     | 4.45<br>4.41 | 4.52<br>4.52 | 4.53<br>4.43 | 4.31<br>4.27 | 4.12<br>4.29 | 4.28<br>4.36 | 202<br>54.0% |
| 脳神経外科     | 56<br>65       | 4.29<br>4.49 | 4.40<br>4.53 | 4.43<br>4.58 | 4.04<br>4.35 | 4.17<br>4.27 | 4.25<br>4.12 | 148<br>43.9% |
| 麻酔科       |                |              |              |              |              |              |              | 0            |
| 産婦人科      | 171<br>163     | 4.33<br>4.20 | 4.35<br>4.33 | 4.37<br>4.23 | 4.28<br>4.06 | 4.17<br>3.98 | 4.26<br>4.19 | 521<br>31.3% |
| 泌尿器科      | 93<br>128      | 4.24<br>4.26 | 4.37<br>4.27 | 4.28<br>4.28 | 4.08<br>4.24 | 4.02<br>4.10 | 4.20<br>4.20 | 249<br>51.4% |
| 眼科        | 176<br>149     | 4.46<br>4.39 | 4.49<br>4.41 | 4.47<br>4.48 | 4.43<br>4.28 | 4.27<br>4.14 | 4.43<br>4.31 | 291<br>51.2% |
| 頭頸部・耳鼻咽喉科 | 61<br>78       | 4.38<br>4.27 | 4.50<br>4.32 | 4.40<br>4.25 | 4.24<br>4.25 | 4.11<br>4.07 | 4.22<br>3.93 | 159<br>49.1% |
| 放射線科      | 29<br>30       | 4.44<br>4.35 | 4.48<br>4.23 | 4.45<br>4.50 | 4.40<br>4.31 | 4.08<br>4.17 | 4.19<br>4.03 | 65<br>46.2%  |
| 歯口科       | 25<br>24       | 4.39<br>4.45 | 4.40<br>4.50 | 4.44<br>4.50 | 4.32<br>4.35 | 4.28<br>4.25 | 4.32<br>4.45 | 48<br>50.0%  |
| 救急部       | 9<br>10        | 4.17<br>3.98 | 4.11<br>4.20 | 4.11<br>4.00 | 4.29<br>3.75 | 4.29<br>4.13 | 4.13<br>4.25 | 42<br>23.8%  |
| 形成外科      | 22<br>21       | 4.09<br>4.27 | 4.23<br>4.29 | 4.00<br>4.24 | 4.05<br>4.28 | 3.90<br>4.11 | 4.00<br>4.11 | 50<br>42.0%  |
| 不明        | 17<br>23       | 4.34<br>3.95 | 4.53<br>4.00 | 4.43<br>4.15 | 4.06<br>3.71 | 4.06<br>3.67 | 4.13<br>3.79 |              |
| 計         | 1,415<br>1,473 | 4.37<br>4.34 | 4.43<br>4.41 | 4.40<br>4.37 | 4.27<br>4.26 | 4.07<br>4.08 | 4.23<br>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<br>140     | 4.39<br>4.42 | 4.38<br>4.40 | 4.39<br>4.45 | 4.07<br>4.09 | 4.19<br>4.20 |
| 2階西  | 16<br>13       | 4.03<br>3.81 | 4.06<br>3.85 | 4.00<br>3.77 | 3.94<br>3.62 | 4.00<br>3.25 |
| 3階西  | 31<br>24       | 4.54<br>4.31 | 4.55<br>4.33 | 4.52<br>4.29 | 4.27<br>3.91 | 4.48<br>4.08 |
| 4階西  | 103<br>94      | 4.24<br>4.21 | 4.25<br>4.22 | 4.22<br>4.19 | 3.96<br>3.90 | 3.92<br>4.05 |
| 6階西  | 118<br>135     | 4.30<br>4.29 | 4.30<br>4.31 | 4.30<br>4.28 | 4.02<br>4.05 | 4.09<br>4.02 |
| 7階西  | 33<br>33       | 4.32<br>4.45 | 4.33<br>4.45 | 4.30<br>4.45 | 4.09<br>4.16 | 4.24<br>4.36 |
| ICU  | 4<br>4         | 4.50<br>4.88 | 4.33<br>4.75 | 4.67<br>5.00 | 3.67<br>4.00 | 4.00<br>4.75 |
| NICU | 1<br>1         | 5.00<br>5.00 | 5.00<br>5.00 | 5.00<br>5.00 | 5.00<br>4.00 | 5.00<br>5.00 |
| GPU  | 14<br>8        | 4.50<br>4.75 | 4.64<br>4.75 | 4.36<br>4.75 | 4.71<br>4.50 | 4.57<br>4.75 |
| 4階南  | 163<br>133     | 4.51<br>4.41 | 4.49<br>4.34 | 4.53<br>4.47 | 4.27<br>4.14 | 4.43<br>4.31 |
| 5階南  | 104<br>120     | 4.25<br>4.37 | 4.25<br>4.34 | 4.24<br>4.39 | 4.11<br>4.02 | 4.23<br>4.19 |
| 6階南  | 102<br>102     | 4.33<br>4.38 | 4.31<br>4.44 | 4.35<br>4.32 | 4.09<br>4.30 | 4.28<br>4.36 |
| 7階南  | 80<br>112      | 4.28<br>4.25 | 4.25<br>4.27 | 4.30<br>4.23 | 3.84<br>3.96 | 4.18<br>4.15 |
| 4階北  | 80<br>78       | 4.25<br>4.13 | 4.25<br>4.18 | 4.24<br>4.08 | 4.24<br>3.94 | 4.38<br>4.24 |
| 5階北  | 126<br>156     | 4.33<br>4.29 | 4.34<br>4.30 | 4.31<br>4.28 | 3.97<br>4.12 | 4.25<br>4.20 |
| 6階北  | 71<br>72       | 4.28<br>4.39 | 4.34<br>4.42 | 4.21<br>4.36 | 4.06<br>4.18 | 4.18<br>4.10 |
| 7階北  | 69<br>82       | 4.24<br>4.34 | 4.26<br>4.34 | 4.22<br>4.34 | 4.04<br>4.22 | 4.23<br>4.33 |
| 不明   | 41<br>44       | 4.16<br>4.24 | 4.02<br>4.16 | 4.29<br>4.33 | 3.92<br>4.00 | 4.18<br>4.07 |
| 計    | 1,300<br>1,351 | 4.32<br>4.32 | 4.32<br>4.32 | 4.32<br>4.32 | 4.07<br>4.08 | 4.23<br>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 |
| 病棟・病室設備 | 1,277 | 3.90 | 診療料金 | 1,248 | 3.24 |
| 病院内設備   | 1,278 | 3.93 | 紹介   | 1,385 | 4.24 |
| 売店・自販機  | 1,241 | 3.83 |      | 1,446 | 4.20 |
|         | 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<br>91.9%   | 7<br>4.7%  | 5<br>3.4%  |
| 第二内科      | 114<br>95.0%   | 2<br>1.7%  | 4<br>3.3%  |
| 第三内科      | 57<br>85.1%    | 3<br>4.5%  | 7<br>10.4% |
| 神経内科      | 19<br>90.5%    | 2<br>9.5%  |            |
| 血液・腫瘍内科   | 19<br>86.4%    | 2<br>9.1%  | 1<br>4.5%  |
| 小児科       | 29<br>100.0%   |            |            |
| 精神科       | 14<br>100.0%   |            |            |
| 皮膚科       | 26<br>81.3%    | 3<br>9.4%  | 3<br>9.4%  |
| 第一外科      | 109<br>88.6%   | 10<br>8.1% | 4<br>3.3%  |
| 第二外科      | 75<br>96.2%    | 2<br>2.6%  | 1<br>1.3%  |
| 整形外科      | 97<br>89.8%    | 5<br>4.6%  | 6<br>5.6%  |
| 脳神経外科     | 57<br>95.0%    | 2<br>3.3%  | 1<br>1.7%  |
| 麻酔科       |                |            |            |
| 産婦人科      | 149<br>92.5%   | 10<br>6.2% | 2<br>1.2%  |
| 泌尿器科      | 113<br>89.0%   | 10<br>7.9% | 4<br>3.1%  |
| 眼科        | 134<br>90.5%   | 7<br>4.7%  | 7<br>4.7%  |
| 頭頸部・耳鼻咽喉科 | 74<br>96.1%    | 3<br>3.9%  |            |
| 放射線科      | 29<br>96.7%    | 1<br>3.3%  |            |
| 歯口科       | 22<br>95.7%    | 1<br>4.3%  |            |
| 救急部       | 6<br>75.0%     | 2<br>25.0% |            |
| 形成外科      | 17<br>81.0%    | 2<br>9.5%  | 2<br>9.5%  |
| 不明        | 16<br>80.0%    | 4<br>20.0% |            |
| 計(1,437)  | 1,312<br>91.3% | 78<br>5.4% | 47<br>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%  |
|                | 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%  |       |
| 12. その他の意見     | 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<br>92.0%   | 9<br>6.0%  | 3<br>2.0%  |
| 2 西      | 14<br>100.0%   |            |            |
| 3 西      | 24<br>96.0%    |            | 1<br>4.0%  |
| 4 西      | 89<br>84.0%    | 7<br>6.6%  | 10<br>9.4% |
| 6 西      | 134<br>91.8%   | 9<br>6.2%  | 3<br>2.1%  |
| 7 西      | 31<br>91.2%    | 2<br>5.9%  | 1<br>2.9%  |
| I C U    | 3<br>75.0%     | 1<br>25.0% |            |
| N I C U  | 1<br>100.0%    |            |            |
| G C U    | 6<br>100.0%    |            |            |
| 4 南      | 130<br>90.3%   | 7<br>4.9%  | 7<br>4.9%  |
| 5 南      | 125<br>96.9%   | 2<br>1.6%  | 2<br>1.6%  |
| 6 南      | 94<br>89.5%    | 5<br>4.8%  | 6<br>5.7%  |
| 7 南      | 108<br>93.9%   | 4<br>3.5%  | 3<br>2.6%  |
| 4 北      | 73<br>94.8%    | 4<br>5.2%  |            |
| 5 北      | 148<br>89.2%   | 12<br>7.2% | 6<br>3.6%  |
| 6 北      | 69<br>94.5%    | 3<br>4.1%  | 1<br>1.4%  |
| 7 北      | 78<br>86.7%    | 8<br>8.9%  | 4<br>4.4%  |
| 不明       | 47<br>90.4%    | 5<br>9.6%  |            |
| 計(1,437) | 1,312<br>91.3% | 78<br>5.4% | 47<br>3.3% |

|   |   |
|---|---|
| その他の意見  | 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。  |
|   | 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。   |
|   | 手術後のMRI検査不十分。期間、台の増設を願う。  |
|   | 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。  |
|   | 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。  |
|   | 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。  |
|   | 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！！   |
|   | 院内の事務、看護、医師などの連携が悪い。  |
|   | 外来の待ち合いスペースの快適化。  |
|   | 守秘義務を守ってほしい。  |
|   | 転院に関する詳細な説明・連携。   |
|   | 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。   |
|   | 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。 |
| 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。  |   |
| 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。  |   |
| 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。  |   |
| 入院時の家族の駐車場の案内・説明があると良かった。   |   |
| 駐車場の無料化。駐車場から病院玄関まで屋根がほしい。  |   |
| 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。   |   |
| 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%))。