

患者満足度調査集計表

(令和元年度第4四半期)

(対象:2年1月～2年3月退院患者) R2. 6/1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	152	4.35	4.42	4.35	4.29	3.97	4.13	287
	133	4.28	4.35	4.33	4.16	3.94	4.21	46.3%
第二内科	127	4.47	4.55	4.43	4.42	3.97	4.19	226
	110	4.35	4.48	4.34	4.23	4.12	4.19	48.7%
第三内科	67	4.26	4.34	4.18	4.25	3.83	4.02	152
	55	4.37	4.51	4.33	4.28	4.15	4.02	36.2%
神経内科	22	4.02	4.00	4.14	3.91	4.05	4.18	50
	23	4.10	4.17	4.22	3.90	4.00	4.14	46.0%
血液・腫瘍内科	22	4.39	4.36	4.38	4.44	4.05	4.32	59
	39	4.19	4.26	4.24	4.08	4.05	4.16	66.1%
小児科	32	4.40	4.47	4.47	4.26	4.07	4.26	140
	44	4.55	4.64	4.53	4.49	4.23	4.23	31.4%
精神科	14	4.02	4.21	3.86	4.00	3.62	3.25	50
	16	4.25	4.31	4.25	4.20	3.93	4.13	32.0%
皮膚科	32	4.29	4.41	4.28	4.19	4.11	4.15	64
	31	4.54	4.58	4.55	4.50	4.11	4.43	48.4%
第一外科	124	4.50	4.52	4.55	4.44	4.21	4.33	218
	125	4.51	4.53	4.56	4.45	4.15	4.25	57.3%
第二外科	81	4.46	4.53	4.46	4.38	4.19	4.27	150
	86	4.45	4.51	4.45	4.41	4.26	4.32	57.3%
整形外科	109	4.41	4.52	4.43	4.27	4.29	4.36	188
	103	4.45	4.50	4.54	4.31	4.21	4.29	54.8%
脳神経外科	65	4.49	4.53	4.58	4.35	4.27	4.12	127
	71	4.43	4.51	4.44	4.34	4.08	4.23	55.9%
麻酔科	1	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3
産婦人科	163	4.21	4.33	4.23	4.06	3.98	4.19	420
	157	4.35	4.41	4.38	4.27	4.23	4.31	37.4%
泌尿器科	128	4.26	4.27	4.28	4.24	4.10	4.20	220
	113	4.36	4.40	4.42	4.27	4.11	4.20	51.4%
眼科	149	4.39	4.41	4.48	4.28	4.14	4.31	271
	155	4.36	4.35	4.42	4.31	4.24	4.27	57.2%
頭頸部・耳鼻咽喉科	78	4.27	4.32	4.25	4.25	4.07	3.93	147
	78	4.45	4.51	4.42	4.42	3.99	4.37	53.1%
放射線科	30	4.35	4.23	4.50	4.31	4.17	4.03	64
	36	4.30	4.42	4.42	4.06	4.21	4.15	56.3%
歯口科	24	4.45	4.50	4.50	4.35	4.25	4.45	45
	20	4.18	4.25	4.30	4.00	4.33	4.42	44.4%
救急部	10	3.98	4.20	4.00	3.75	4.13	4.25	42
	19	4.49	4.56	4.58	4.33	3.93	4.13	45.2%
形成外科	21	4.27	4.29	4.24	4.28	4.11	4.11	42
	20	4.26	4.25	4.37	4.15	3.95	4.35	47.6%
不明	23	3.95	4.00	4.15	3.71	3.67	3.79	
	18	4.27	4.50	4.14	4.18	4.47	4.31	
計	1,473	4.35	4.41	4.37	4.26	4.08	4.19	
	1,453	4.38	4.44	4.41	4.29	4.14	4.25	

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	140	4.43	4.40	4.45	4.09	4.20
	88	4.36	4.32	4.41	4.28	4.23
2階西	13	3.81	3.85	3.77	3.62	3.25
	15	4.27	4.20	4.33	3.93	4.13
3階西	24	4.21	4.33	4.29	3.91	4.08
	37	4.30	4.35	4.24	4.32	4.22
4階西	94	4.21	4.22	4.19	3.90	4.05
	95	4.37	4.38	4.37	4.20	4.26
6階西	135	4.30	4.31	4.28	4.05	4.02
	135	4.44	4.43	4.44	3.98	4.27
7階西	33	4.45	4.45	4.45	4.16	4.36
	53	4.49	4.46	4.53	4.12	4.21
I C U	4	4.88	4.75	5.00	4.00	4.75
	4	3.88	3.75	4.00	3.33	3.25
N I C U	1	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00
	3	4.17	4.33	4.00	4.67	4.00
G C U	8	4.75	4.75	4.75	4.50	4.75
	11	4.27	4.27	4.27	4.00	4.27
4階南	133	4.41	4.34	4.47	4.14	4.31
	142	4.37	4.35	4.40	4.21	4.24
5階南	120	4.37	4.34	4.39	4.02	4.19
	114	4.30	4.25	4.35	4.21	4.25
6階南	102	4.38	4.44	4.32	4.30	4.36
	104	4.40	4.39	4.41	4.22	4.26
7階南	112	4.25	4.27	4.23	3.96	4.15
	97	4.18	4.20	4.16	3.95	4.20
4階北	78	4.13	4.18	4.08	3.94	4.24
	75	4.32	4.27	4.37	4.17	4.40
5階北	156	4.29	4.30	4.28	4.12	4.20
	145	4.23	4.22	4.25	4.11	4.23
6階北	72	4.39	4.42	4.36	4.18	4.10
	90	4.34	4.33	4.36	4.03	4.23
7階北	82	4.34	4.34	4.34	4.22	4.33
	90	4.43	4.40	4.45	4.14	4.30
不明	44	4.25	4.16	4.33	4.00	4.07
	52	4.41	4.43	4.38	4.25	4.27
計	1,351	4.32	4.32	4.32	4.08	4.19
	1,350	4.34	4.33	4.36	4.14	4.25

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	1,301	3.52	駐車場	1,280	3.51
病棟・病室設備	1,302	3.53	診療料金	1,307	3.17
病院内設備	1,331	3.85	紹介	1,304	3.32
売店・自販機	1,323	3.93		1,446	4.20
	1,328	3.84		1,420	4.26
	1,311	3.84			
	1,294	3.79			
	1,287	3.81			

※ 集計表上段は令和元年度第3四半期集計を示し、下段は令和元年度第4四半期(R2.1～3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2,965人 調査票回答者数1,454人 (回収率 49.0%, R2. 6/1現在)。

(令和元年度第3四半期 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%))。

※ 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	117 92.9%	7 5.6%	2 1.6%
第二内科	97 94.2%	4 3.9%	2 1.9%
第三内科	50 92.6%	3 5.6%	1 1.9%
神経内科	20 100.0%		
血液・腫瘍 内科	38 97.4%	1 2.6%	
小児科	39 90.7%	4 9.3%	
精神科	14 87.5%	1 6.3%	1 6.3%
皮膚科	29 96.7%		1 3.3%
第一外科	110 88.7%	11 8.9%	3 2.4%
第二外科	77 93.9%	5 6.1%	
整形外科	92 92.9%	7 7.1%	
脳神経外科	65 97.0%	1 1.5%	1 1.5%
麻酔科	1 100.0%		
産婦人科	142 92.2%	12 7.8%	
泌尿器科	102 92.7%	3 2.7%	5 4.5%
眼科	134 88.2%	10 6.6%	8 5.3%
頭頸部・ 耳鼻咽喉科	76 97.4%	2 2.6%	
放射線科	32 88.9%	2 5.6%	2 5.6%
歯口科	16 80.0%	3 15.0%	1 5.0%
救急部	14 93.3%		1 6.7%
形成外科	18 90.0%	1 5.0%	1 5.0%
不明	12 92.3%	1 7.7%	
計(1,402)	1,295 92.4%	78 5.6%	29 2.1%

※ 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2,965人 調査票回答者数1,454人（回収率 49.0%、R2. 6/1現在）。

（令和元年度第3四半期 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%））。

【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	885	23.6%
		836	23.6%
	2. 専門的医療の提供	652	17.4%
		600	17.0%
	3. 看護の更なる充実	220	5.9%
		206	5.8%
	4. 患者さんへの情報提供	207	5.5%
		202	5.7%
	5. 時間外診療の充実	132	3.5%
		122	3.4%
	6. 他機関との円滑な連携	214	5.7%
		193	5.5%
	7. 医療の安全管理	316	8.4%
		333	9.4%
希 望	8. 施設、設備の整備・充実	242	6.5%
		225	6.4%
	9. 待ち時間の短縮	611	16.3%
		563	15.9%
望	10. 職員の対応の向上	88	2.4%
		61	1.7%
	11. 事務手続きの簡略化	108	2.9%
	116	3.3%	
望	12. その他の意見	69	1.8%
		80	2.3%
計		3,744	
		3,537	

そ の 他 の 意 見	これからも患者の気持ちを第一に考えて頑張っていってほしいです。
	伝達をしっかりとしてほしい。色んな所で同じことを言うのも聞くと疲れる。
	診断書の記載に時間がかかる。退院から1か月以内を望む。
	予約変更などスムーズに出来るようにしてほしい。Webを取り入れたらしてほしい。
	医者の態度、言葉遣い、教育指導をするべき。
	看護師さんの言葉遣いが気になった。接遇の研修をした方がよいと思う。感じ方はそれぞれですが、どの人も嫌な思いをしないような言葉遣いをしてほしい。年下の相手でも丁寧な言葉を使うのが普通だと思う。タメ口で話されると嫌な人もいます。親しみやすいとは、ちょっと違うと思う。
	職員さん、全体に挨拶があると嬉しい。
	看護面で一言、看護師さん方との関わりで、患者に出来ることはするように指導していただき、円滑に治療が進むよう合理的な運営が望まれる。多忙を少しでも少なくする患者の心得も必要だと思った。
	診療科を幾つか回ると、その度に初診ということでアンケート用紙に記入しなければならぬ。似た質問が幾つかあり、内容が重なるので、アンケート事項も共有出来ないのかな？というつもっています。
	会計の待ち時間が長すぎる。混雑している時間帯は人数を増やたらどうだろうか。
	医師・看護師・事務・全てのスタッフに差額ベッド代について、きちんと教育し直してほしいです。本人や家族が希望をしていなくても、同意書を書かせるのは間違っています。こんなことをするのは医大だけでした。それ以外は大変手厚い看護で感謝しています。
	入退院時、借りた車椅子をそれぞれに返却するのが大変。うまく回せるようになればいいのですが。
	風呂を男女別に設定してほしい。
	診察呼び出し時、放送と掲示(耳の悪い人)をお願いしたい。
食事の改善を願いたい。	
入館時と退館時(会計等)の動線が機能的ではない。	
駐車場の無料化。駐車場にもトイレがほしい。駐車場から病院玄関まで屋根の設置をしてほしい。	
点滴を持つての移動が年寄りには不安です。	
職員専用のエレベーター、空いている時には患者にも使わせるべき。患者中心の観点をに入れてほしい。	
場内植木等の手入れが不十分(美化不十分)。清掃面にも力を入れてほしい。	
感染症治療の経験を積まれたと思うので、今後更なる充実と専門機関等との連携強化を望みます。	