

# 患者満足度調査集計表

(令和2年度第1四半期)

## 【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	133	4.28	4.35	4.33	4.16	3.94	4.21	271
	119	4.32	4.39	4.33	4.25	4.03	4.31	43.9%
第二内科	110	4.35	4.48	4.34	4.23	4.12	4.19	179
	87	4.43	4.49	4.52	4.29	4.23	4.36	48.6%
第三内科	55	4.37	4.51	4.33	4.28	4.15	4.02	114
	47	4.32	4.32	4.36	4.27	4.09	4.11	41.2%
神経内科	23	4.10	4.17	4.22	3.90	4.00	4.14	37
	9	4.42	4.22	4.67	4.38	4.50	4.50	24.3%
血液・腫瘍内科	39	4.19	4.26	4.24	4.08	4.05	4.16	65
	29	4.45	4.62	4.38	4.35	4.23	4.35	44.6%
小児科	44	4.55	4.64	4.53	4.49	4.23	4.23	76
	25	4.46	4.44	4.44	4.50	4.33	4.42	32.9%
精神科	16	4.25	4.31	4.25	4.20	3.93	4.13	37
	10	4.37	4.50	4.40	4.20	4.10	4.10	27.0%
皮膚科	31	4.54	4.58	4.55	4.50	4.11	4.43	59
	24	4.42	4.58	4.38	4.29	4.00	4.21	40.7%
第一外科	125	4.51	4.53	4.56	4.45	4.15	4.25	203
	109	4.45	4.52	4.48	4.36	4.17	4.24	53.7%
第二外科	86	4.46	4.51	4.45	4.41	4.26	4.32	110
	56	4.37	4.50	4.46	4.13	4.32	4.52	50.9%
整形外科	103	4.45	4.50	4.54	4.31	4.21	4.29	140
	79	4.46	4.54	4.58	4.27	4.38	4.24	56.4%
脳神経外科	71	4.43	4.51	4.44	4.34	4.08	4.23	97
	41	4.42	4.54	4.54	4.20	4.18	4.31	42.3%
麻酔科	1	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	1
	1	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	100.0%
産婦人科	157	4.35	4.41	4.38	4.27	4.23	4.31	398
	141	4.46	4.56	4.46	4.37	4.14	4.37	35.4%
泌尿器科	113	4.36	4.40	4.42	4.27	4.11	4.20	163
	94	4.28	4.36	4.32	4.15	4.06	4.33	57.7%
眼科	155	4.36	4.35	4.42	4.31	4.24	4.27	236
	137	4.40	4.43	4.40	4.37	4.24	4.38	58.1%
頭頸部・耳鼻咽喉科	78	4.45	4.51	4.42	4.42	3.99	4.37	87
	49	4.27	4.47	4.24	4.08	4.13	4.27	56.3%
放射線科	36	4.30	4.42	4.42	4.06	4.21	4.15	46
	22	4.40	4.55	4.41	4.25	4.14	4.00	47.8%
歯科	20	4.18	4.25	4.30	4.00	4.33	4.42	16
	6	4.11	4.33	4.00	4.00	4.33	4.17	37.5%
救急部	19	4.49	4.56	4.58	4.33	3.93	4.13	31
	6	4.29	4.17	4.50	4.20	3.83	4.17	19.4%
形成外科	20	4.26	4.25	4.37	4.15	3.95	4.35	25
	14	4.11	4.36	4.29	3.69	4.08	4.31	56.0%
不明	18	4.27	4.50	4.14	4.18	4.47	4.31	
	26	4.31	4.50	4.20	4.24	4.17	4.32	
計	1,453	4.38	4.44	4.41	4.29	4.14	4.25	
	1,131	4.39	4.47	4.42	4.27	4.17	4.31	

(対象:2年4月~2年6月退院患者) R2. 9/1現在

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	88	4.37	4.32	4.41	4.28	4.23
	64	4.39	4.41	4.36	4.11	4.16
2階西	15	4.27	4.20	4.33	3.93	4.13
	11	4.29	4.40	4.18	4.10	4.18
3階西	37	4.30	4.35	4.24	4.32	4.22
	14	4.32	4.43	4.21	4.15	4.36
4階西	95	4.38	4.38	4.37	4.20	4.26
	79	4.26	4.32	4.20	4.08	4.18
6階西	135	4.44	4.43	4.44	3.98	4.27
	107	4.37	4.35	4.40	4.07	4.28
7階西	53	4.50	4.46	4.53	4.12	4.21
	30	4.44	4.38	4.50	4.29	4.39
4階東	2	4.50	4.50	4.50	4.50	4.50
	I C U	4	3.88	3.75	4.00	3.33
NICU	1	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
	3	4.17	4.33	4.00	4.67	4.00
G C U	5	4.80	4.80	4.80	4.40	4.60
	11	4.27	4.27	4.27	4.00	4.27
4階南	8	4.38	4.50	4.25	4.50	4.50
	142	4.38	4.35	4.40	4.21	4.24
5階南	124	4.46	4.42	4.49	4.23	4.38
	114	4.30	4.25	4.35	4.21	4.25
6階南	83	4.43	4.39	4.47	4.27	4.43
	104	4.40	4.39	4.41	4.22	4.26
7階南	79	4.53	4.51	4.55	4.33	4.27
	97	4.18	4.20	4.16	3.95	4.20
4階北	84	4.37	4.32	4.42	4.10	4.43
	75	4.32	4.27	4.37	4.17	4.40
5階北	80	4.44	4.49	4.39	4.16	4.43
	145	4.24	4.22	4.25	4.11	4.23
6階北	125	4.37	4.34	4.40	4.09	4.33
	90	4.35	4.33	4.36	4.03	4.23
7階北	50	4.39	4.36	4.42	4.25	4.29
	90	4.43	4.40	4.45	4.14	4.30
不明	83	4.39	4.41	4.36	4.19	4.22
	52	4.41	4.43	4.38	4.25	4.27
計	31	4.34	4.30	4.39	4.16	4.10
	1,350	4.35	4.33	4.36	4.14	4.25
	1,060	4.40	4.39	4.41	4.17	4.31

区 分	回 答 数	満 足 度	区 分	回 答 数	満 足 度
患者給食	1,302	3.53	駐車場	1,278	3.61
病棟・病室設備	1,019	3.60	診療料金	982	3.69
	1,323	3.93		1,304	3.32
	1,036	4.02		1,022	3.32
病院内設備	1,311	3.84	紹介	1,420	4.26
	1,032	3.94		1,104	4.28
売店・自販機	1,287	3.81			
	1,005	3.89			

※ 集計表上段は令和元年度第4四半期集計を示し、下段は令和2年度第1四半期(R2. 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2,391人 調査票回答者数1,131人 (回収率 47.3% , R2. 9/1現在)。  
 (令和元年度第4四半期 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%) )。  
 ※ 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	104 90.4%	7 6.1%	4 3.5%
第二内科	80 94.1%	5 5.9%	
第三内科	43 93.5%	2 4.3%	1 2.2%
神経内科	7 87.5%		1 12.5%
血液・腫瘍内科	25 92.6%	2 7.4%	
小児科	23 95.8%		1 4.2%
精神科	10 100.0%		
皮膚科	23 95.8%	1 4.2%	
第一外科	97 92.4%	5 4.8%	3 2.9%
第二外科	54 98.2%	1 1.8%	
整形外科	74 93.7%	3 3.8%	2 2.5%
脳神経外科	38 97.4%	1 2.6%	
麻酔科	1 100.0%		
産婦人科	130 96.3%	4 3.0%	1 0.7%
泌尿器科	88 93.6%	6 6.4%	
眼科	121 89.6%	9 6.7%	5 3.7%
頭頸部・耳鼻咽喉科	42 85.7%	5 10.2%	2 4.1%
放射線科	20 95.2%	1 4.8%	
歯口科	5 83.3%	1 16.7%	
救急部	5 100.0%		
形成外科	11 78.6%	2 14.3%	1 7.1%
不明	25 100.0%		
計 (1,102)	1,026 93.1%	55 5.0%	21 1.9%

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	61 95.3%	3 4.7%	
2 西	11 100.0%		
3 西	13 92.9%	1 7.1%	
4 西	75 93.8%	4 5.0%	1 1.3%
6 西	99 88.4%	9 8.0%	4 3.6%
7 西	27 93.1%	2 6.9%	
4 東	2 100.0%		
I C U			
N I C U	5 100.0%		
G C U	7 87.5%		1 12.5%
4 南	122 89.1%	10 7.3%	5 3.6%
5 南	89 98.9%	1 1.1%	
6 南	78 94.0%	3 3.6%	2 2.4%
7 南	83 93.3%	4 4.5%	2 2.2%
4 北	76 97.4%	1 1.3%	1 1.3%
5 北	123 93.2%	9 6.8%	
6 北	48 94.1%	2 3.9%	1 2.0%
7 北	78 92.9%	4 4.8%	2 2.4%
不明	29 87.9%	2 6.1%	2 6.1%
計 (1,102)	1,026 93.1%	55 5.0%	21 1.9%

【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	836	23.6%
	2. 専門的医療の提供	683	24.8%
	3. 看護の更なる充実	466	16.9%
	4. 患者さんへの情報提供	206	5.8%
	5. 時間外診療の充実	151	5.5%
	6. 患者さんへの情報提供	202	5.7%
	7. 時間外診療の充実	165	6.0%
	8. 他機関との円滑な連携	122	3.4%
	9. 他機関との円滑な連携	95	3.4%
	10. 医療の安全管理	193	5.5%
	11. 施設、設備の整備・充実	159	5.8%
	12. 医療の安全管理	333	9.4%
	13. 施設、設備の整備・充実	247	9.0%
計	9. 待ち時間の短縮	225	6.4%
	10. 職員の対応の向上	161	5.8%
	11. 事務手続きの簡略化	563	15.9%
	12. その他の意見	397	14.4%
計		3,537	
		2,755	

そ の 他 の 意 見	患者の立場に立つての医療及び親切丁寧な対応(良い医療人の育成)。
	採血時や入院中の患者への血管注射の技術向上を希望。
	内科とか外科とか、その患者さんがかかっている科での繋がりを繋いでほしい。
	外来の待ち時間の短縮。3時間待ったことがある。
	医療従事者に、聲や手話に堪能な人がいると良い。
	書類の申請や手続きの方法など、病院側から早めに教えていただきたいかった。
	MRIやCT検査で判明した目的外の病変や疾患を、担当医は患者に知らせ、対応医を紹介してほしい。MRIやCT検査は、そうあってほしい。CTの待ち時間が長い。治療・検査の順番待ちの解消(何日も先になる)。
	入院手続きの簡略化。問診票をしっかりと見てください。記入書類が多いのは理解できるが、重複内容が多く、1度の記入ですべてを補完できるシステムを希望する。情報の共有が見られない。担当部署ごとに記入することは、病人には負担に感じられる。
	休日の退院時には、出入口の案内を忘れずにしてほしい。
	看護師さんの台車の車輪の音が大きく、うるさかった。対策可と思われる。
	退院の2、3日前に入院費の予算を告げてもらえれば心の準備や用意が出来て安心。
	退院時の薬の用意が遅い。
	車いすを借りたが、各部署ごとなので、借りるにしても持ちに行ったり、返しに行ったりで大変だった。
駐車場の回数券のことを、もう少し案内しないと、初めての人は分からないと思う。	
コロナウイルス対策の徹底。外来患者の待合室など。入院患者のマスクの徹底。コロナ対策が甘すぎる。	
エレベーター内での看護師さんの態度。ソーシャルディスタンスと言われている中で5~6人入って来て、お喋りがずっと続いていて驚いた。	
コロナ患者について内部から情報が聞こえてきた。守秘義務の徹底を。	
検査室を全体にまとめていただきたい。高齢者・病人は歩くのは大変。	
初診者への対応。分かっているが当然みたいな感じがある。	
待ち時間の見える化。会計の待ち時間の短縮。	
個室のテレビの位置が悪く疲れる。是非改善を。	
外来通院、面会者がコンビニで購入した食材を食べる場所がない。	
建物外の環境整備。清掃の行き届き、清掃の徹底。	

※ 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2,391人 調査票回答者数1,131人 (回収率 47.3% , R2. 9/1現在 )。

(令和元年度第4四半期 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% ))。