

# 患者満足度調査集計表 (令和2年度第2四半期)

## 【入院】

(対象:R2年7月～9月退院患者) R2. 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	119	4.32	4.39	4.33	4.25	4.03	4.31	271
	97	4.40	4.39	4.44	4.37	4.13	4.22	35.8%
第二内科	87	4.43	4.49	4.52	4.29	4.23	4.36	212
	105	4.48	4.57	4.54	4.33	4.09	4.26	49.5%
第三内科	47	4.32	4.32	4.36	4.27	4.09	4.11	135
	65	4.34	4.41	4.31	4.29	3.92	4.23	48.1%
神経内科	9	4.42	4.22	4.67	4.38	4.50	4.50	36
	14	4.10	4.31	4.07	3.92	4.00	4.08	38.9%
血液・腫瘍内 科	29	4.45	4.62	4.38	4.35	4.23	4.35	61
	27	4.31	4.27	4.42	4.25	4.20	4.29	44.3%
小児科	25	4.46	4.44	4.44	4.50	4.33	4.42	116
	29	4.48	4.52	4.55	4.38	4.07	4.31	25.0%
精神科	10	4.37	4.50	4.40	4.20	4.10	4.10	44
	18	4.21	4.17	4.22	4.25	4.13	3.79	40.9%
皮膚科	24	4.42	4.58	4.38	4.29	4.00	4.21	80
	37	4.51	4.54	4.49	4.50	4.36	4.39	46.3%
第一外科	109	4.45	4.52	4.48	4.36	4.17	4.24	194
	107	4.36	4.42	4.46	4.20	4.13	4.26	55.2%
第二外科	56	4.36	4.50	4.46	4.13	4.32	4.52	122
	72	4.50	4.51	4.56	4.42	4.33	4.33	59.0%
整形外科	79	4.46	4.54	4.58	4.27	4.38	4.24	168
	83	4.43	4.47	4.53	4.28	4.33	4.27	49.4%
脳神経外科	41	4.43	4.54	4.54	4.20	4.18	4.31	119
	54	4.36	4.44	4.39	4.26	4.06	4.26	45.4%
麻酔科	1	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	1 0.0%
産婦人科	141	4.46	4.56	4.46	4.37	4.14	4.37	403
	157	4.33	4.37	4.34	4.29	4.00	4.44	39.0%
泌尿器科	94	4.28	4.36	4.32	4.15	4.06	4.33	174
	93	4.35	4.39	4.34	4.33	4.29	4.27	53.4%
眼科	137	4.40	4.43	4.40	4.37	4.24	4.38	279
	160	4.36	4.36	4.41	4.32	4.13	4.35	57.3%
頭頸部・ 耳鼻咽喉科	49	4.26	4.47	4.24	4.08	4.13	4.27	142
	61	4.35	4.41	4.41	4.23	4.04	4.23	43.0%
放射線科	22	4.40	4.55	4.41	4.25	4.14	4.00	66
	36	4.58	4.61	4.61	4.52	4.18	4.41	54.5%
歯口科	6	4.11	4.33	4.00	4.00	4.33	4.17	51
	19	4.33	4.47	4.47	4.05	4.05	4.47	37.3%
救急部	6	4.29	4.17	4.50	4.20	3.83	4.17	31
	8	4.51	4.63	4.63	4.29	4.43	4.43	25.8%
形成外科	14	4.11	4.36	4.29	3.69	4.08	4.31	48
	17	4.44	4.53	4.47	4.31	4.06	4.06	35.4%
不明	26	4.31	4.50	4.20	4.24	4.17	4.32	
	28	4.16	4.24	4.17	4.07	3.59	4.19	
計	1,131 1,287	4.39 4.38	4.47 4.43	4.42 4.43	4.27 4.30	4.17 4.12	4.31 4.29	

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	64	4.39	4.41	4.36	4.11	4.16
	124	4.56	4.53	4.58	4.10	4.42
2階西	11	4.29	4.40	4.18	4.10	4.18
	12	4.37	4.33	4.42	4.08	4.18
3階西	14	4.32	4.43	4.21	4.15	4.36
	23	4.02	4.09	3.95	3.86	4.30
4階西	79	4.26	4.32	4.20	4.08	4.18
	88	4.20	4.17	4.23	4.08	4.28
6階西	107	4.38	4.35	4.40	4.07	4.28
	91	4.35	4.36	4.34	4.05	4.15
7階西	30	4.44	4.38	4.50	4.29	4.39
	25	4.45	4.42	4.48	4.08	4.25
4階東	2	4.50	4.50	4.50	4.50	4.50
	2	4.50	4.50	4.50	4.00	4.00
I C U	1	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
	2	4.25	4.00	4.50	4.00	4.00
N I C U	5	4.80	4.80	4.80	4.40	4.60
	0	0.00				
G C U	8	4.38	4.50	4.25	4.50	4.50
	11	4.68	4.73	4.64	4.36	4.36
4階南	124	4.46	4.42	4.49	4.23	4.38
	138	4.41	4.36	4.45	4.13	4.35
5階南	83	4.43	4.39	4.47	4.27	4.43
	91	4.35	4.36	4.34	4.21	4.26
6階南	79	4.53	4.51	4.55	4.33	4.27
	82	4.45	4.46	4.44	4.34	4.30
7階南	84	4.37	4.32	4.42	4.10	4.43
	75	4.32	4.31	4.33	4.11	4.27
4階北	80	4.44	4.49	4.39	4.16	4.43
	86	4.39	4.40	4.38	4.07	4.48
5階北	125	4.37	4.34	4.40	4.09	4.33
	112	4.30	4.26	4.33	4.22	4.23
6階北	50	4.39	4.36	4.42	4.25	4.29
	63	4.22	4.24	4.21	4.03	4.25
7階北	83	4.39	4.41	4.36	4.19	4.22
	77	4.24	4.25	4.23	4.11	4.24
新2階西	10	4.55	4.60	4.50	3.90	4.60
新3階西	3	2.67	3.33	2.00	4.00	3.00
新4階西	2	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
新5階西	4	4.00	3.75	4.25	4.00	4.33
新6階西	14	4.40	4.50	4.31	4.00	4.14
新7階西	6	4.58	4.50	4.67	4.17	4.33
不明	31	4.35	4.30	4.39	4.16	4.10
	50	4.39	4.38	4.40	4.04	4.27
計	1,060 1,191	4.40 4.35	4.39 4.35	4.41 4.36	4.17 4.12	4.31 4.29

※ 集計表上段は令和2年度第1四半期集計を示し、下段は令和2年度第2四半期(R2.7～9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2,753人 調査票回答者数1,287人(回収率46.7%,R2.12/1現在)。

(令和2年度第1四半期 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%))。

※ 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	90 92.8%	5 5.2%	2 2.1%
第二内科	90 88.2%	10 9.8%	2 2.0%
第三内科	60 95.2%	2 3.2%	1 1.6%
神経内科	12 85.7%		2 14.3%
血液・腫瘍内 科	24 92.3%	2 7.7%	
小児科	27 93.1%	1 3.4%	1 3.4%
精神科	18 100.0%		
皮膚科	32 88.9%	3 8.3%	1 2.8%
第一外科	99 96.1%	4 3.9%	
第二外科	67 94.4%	4 5.6%	
整形外科	76 92.7%	3 3.7%	3 3.7%
脳神経外科	47 94.0%	1 2.0%	2 4.0%
麻酔科			
産婦人科	141 94.0%	8 5.3%	1 0.7%
泌尿器科	89 96.7%	3 3.3%	
眼科	148 93.1%	9 5.7%	2 1.3%
頭頸部・ 耳鼻咽喉科	48 80.0%	10 16.7%	2 3.3%
放射線科	35 97.2%	1 2.8%	
歯科	18 94.7%	1 5.3%	
救急部	6 100.0%		
形成外科	16 94.1%	1 5.9%	
不明	21 87.5%	2 8.3%	1 4.2%
計(1,254)	1,164 92.8%	70 5.6%	20 1.6%

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	122 95.3%	6 4.7%	
2 西	14 100.0%		
3 西	19 82.6%	3 13.0%	1 4.3%
4 西	85 91.4%	6 6.5%	2 2.2%
6 西	89 89.9%	9 9.1%	1 1.0%
7 西	23 88.5%	3 11.5%	
4 東	3 100.0%		
I C U	1 100.0%		
N I C U			
G C U	11 100.0%		
4 南	147 93.0%	9 5.7%	2 1.3%
5 南	92 92.9%	6 6.1%	1 1.0%
6 南	78 92.9%	3 3.6%	3 3.6%
7 南	73 92.4%	4 5.1%	2 2.5%
4 北	79 92.9%	5 5.9%	1 1.2%
5 北	121 95.3%	5 3.9%	1 0.8%
6 北	54 88.5%	2 3.3%	5 8.2%
7 北	73 97.3%	2 2.7%	
新2西	10 100.0%		
新3西	3 100.0%		
新4西	2 100.0%		
新5西	3 75.0%	1 25.0%	
新6西	10 71.4%	3 21.4%	1 7.1%
新7西	6 100.0%		
不明	46 93.9%	3 6.1%	
計(1,254)	1,164 92.8%	70 5.6%	20 1.6%

区分	回答数	満足度	区分	回答数	満足度
患者給食	1,019 1,146	3.60 3.55	駐車場	982	3.69
病棟・病室設備	1,036 1,156	4.02 3.94	診療料金	1,022 1,159	3.32 3.29
病院内設備	1,032 1,159	3.94 3.86	紹介	1,104 1,267	4.28 4.22
売店・自販機	1,005 1,120	3.89 3.81			

**【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	683	24.8%
		788	24.5%
	2. 専門的医療の提供	466	16.9%
		559	17.4%
	3. 看護の更なる充実	151	5.5%
		184	5.7%
	4. 患者さんへの情報提供	165	6.0%
		178	5.5%
	5. 時間外診療の充実	95	3.4%
		116	3.6%
希 望	6. 他機関との円滑な連携	159	5.8%
		188	5.9%
	7. 医療の安全管理	247	9.0%
		287	8.9%
	8. 施設、設備の整備・充実	161	5.8%
		170	5.3%
	9. 待ち時間の短縮	397	14.4%
		494	15.4%
	10. 職員の対応の向上	50	1.8%
		75	2.3%
そ の 他 の 意 見	11. 事務手続きの簡略化	113	4.1%
		105	3.3%
計	12. その他の意見	68	2.5%
		69	2.1%
計		2,755	3,213

そ の 他 の 意 見	複数の診療科を受診しているが、横のつながりがあるようにしてもらいたい。
	診療科が変わる都度、問診票を記載しなければならないが、簡略化出来たらと思います。
	休日の退院時、出入口の案内を忘れずにしてほしい。あちこち探し回った。
	退院時等、車いすを借りたいが、借りたところに戻しに行かないとならないので不便。
	皆、マスクをしているが、鼻が出ている方が一部見られました。
	病室の清掃が型だけで、でたらめ。汚い。
	身だしなみ。白衣の前を留めるように。サンダルで靴がダブダブ、足に合っていない。災害があったら走れるの？病院の目標に相反するのでは？
	職員の接遇。看護師のタメロや高齢者への言葉遣い。電話交換手の対応など。
	採血の技術向上。レントゲン技師など職員の技術アップを。
	会計の待ち時間の短縮。各種証明について短時間でも願いたい。
初見でも理解出来る道案内。院内の簡単な地図を持たせてほしい。	
外来の待ち時間の目安が分かるように、電光掲示板の表示など。トイレにも行かれない。	
コロナ禍で病棟への人の流れが制限されていて、病棟内が静かで大変良い療養環境だった。	
食事の質の向上、病院食の改善。同じ食材が続く。タンパク質不足。ご飯ばかり多い。	

※ 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2,753人 調査票回答者数1,287人 (回収率 46.7% , R2. 12/1現在)。

(令和2年度第1四半期 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%))。