

患者満足度調査集計表

(令和2年度第3四半期)

(対象: R2年10月~12月退院患者) R3. 3/1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	97 151	4.40 4.39	4.39 4.41	4.44 4.44	4.37 4.32	4.13 4.05	4.22 4.31	300 50.3%
第二内科	105 126	4.48 4.38	4.57 4.46	4.54 4.41	4.33 4.28	4.09 4.14	4.26 4.28	230 54.8%
第三内科	65 77	4.34 4.32	4.41 4.38	4.31 4.38	4.29 4.21	3.92 4.11	4.23 4.17	146 52.7%
神経内科	14 13	4.10 4.21	4.31 4.23	4.07 4.15	3.92 4.23	4.00 4.08	4.08 4.42	43 30.2%
血液・腫瘍内科	27 38	4.31 4.33	4.27 4.43	4.42 4.32	4.25 4.25	4.20 4.25	4.29 4.38	61 62.3%
小児科	29 38	4.48 4.49	4.52 4.53	4.55 4.50	4.38 4.45	4.07 4.11	4.31 4.39	124 30.6%
精神科	18 23	4.21 4.34	4.17 4.35	4.22 4.30	4.25 4.38	4.13 4.25	3.79 4.05	51 45.1%
皮膚科	37 35	4.51 4.29	4.54 4.31	4.49 4.26	4.50 4.29	4.36 4.03	4.39 4.13	71 49.3%
第一外科	107 110	4.36 4.39	4.42 4.45	4.46 4.35	4.20 4.38	4.13 4.05	4.26 4.26	230 47.8%
第二外科	72 82	4.50 4.52	4.51 4.60	4.56 4.63	4.42 4.33	4.33 4.19	4.33 4.35	148 55.4%
整形外科	83 117	4.43 4.28	4.47 4.36	4.53 4.32	4.28 4.16	4.33 4.13	4.27 4.10	219 53.4%
脳神経外科	54 52	4.36 4.44	4.44 4.48	4.39 4.50	4.26 4.33	4.06 4.24	4.26 4.31	122 42.6%
麻酔科								2 0.0%
産婦人科	157 156	4.33 4.38	4.37 4.46	4.34 4.38	4.29 4.29	4.00 4.13	4.44 4.30	401 38.9%
泌尿器科	93 103	4.35 4.16	4.39 4.23	4.34 4.22	4.33 4.04	4.29 4.08	4.27 4.30	197 52.3%
眼 科	160 188	4.36 4.41	4.36 4.43	4.41 4.42	4.32 4.37	4.13 4.22	4.35 4.32	299 62.9%
頭頸部・耳鼻咽喉科	61 71	4.35 4.44	4.41 4.45	4.41 4.49	4.23 4.39	4.04 4.25	4.23 4.52	154 46.1%
放射線科	36 36	4.58 4.55	4.61 4.64	4.61 4.56	4.52 4.47	4.18 4.19	4.41 4.28	60 60.0%
歯口科	19 21	4.33 4.37	4.47 4.43	4.47 4.38	4.05 4.30	4.05 4.45	4.47 4.30	49 42.9%
救急部	8 4	4.52 4.42	4.63 4.75	4.63 4.25	4.29 4.25	4.43 4.00	4.43 4.00	19 21.1%
形成外科	17 29	4.44 4.40	4.53 4.45	4.47 4.41	4.31 4.34	4.06 4.21	4.06 4.48	55 52.7%
不 明	28 36	4.16 4.45	4.24 4.53	4.17 4.44	4.07 4.38	3.59 4.41	4.19 4.41	
計	1,287 1,506	4.39 4.38	4.43 4.43	4.43 4.40	4.30 4.30	4.12 4.15	4.29 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		
ICU	2 0	4.25 0.00	4.00	4.50	4.00	4.00
NICU	3	5.00	5.00	5.00	4.33	4.33
GCU	11 10	4.69 4.65	4.73 4.60	4.64 4.70	4.36 4.40	4.36 4.60
4 南	138 184	4.41 4.44	4.36 4.43	4.45 4.45	4.13 4.22	4.35 4.31
5 南	91 120	4.35 4.35	4.36 4.32	4.34 4.39	4.21 4.08	4.26 4.31
6 南	82 105	4.45 4.30	4.46 4.23	4.44 4.37	4.34 4.14	4.30 4.13
7 南	75 106	4.32 4.34	4.31 4.32	4.33 4.36	4.11 4.13	4.27 4.25
4 北	86 80	4.39 4.21	4.40 4.28	4.38 4.15	4.07 4.04	4.48 4.30
5 北	112 141	4.30 4.27	4.26 4.26	4.33 4.27	4.22 4.13	4.23 4.24
6 北	63 63	4.23 4.20	4.24 4.16	4.21 4.24	4.03 4.08	4.25 4.19
7 北	77 77	4.24 4.41	4.25 4.38	4.23 4.43	4.11 4.05	4.24 4.34
2 西	10 124	4.55 4.51	4.60 4.51	4.50 4.51	3.90 4.25	4.60 4.35
3 西	3 22	2.67 4.38	3.33 4.38	2.00 4.38	4.00 4.24	3.00 4.09
4 西	2 29	4.00 4.28	4.00 4.34	4.00 4.21	4.00 4.00	4.00 4.34
5 西	4 56	4.00 4.40	3.75 4.40	4.25 4.39	4.00 4.16	4.33 4.34
6 西	14 132	4.41 4.31	4.50 4.30	4.31 4.33	4.00 4.15	4.14 4.39
7 西	6 71	4.59 4.45	4.50 4.44	4.67 4.46	4.17 4.17	4.33 4.42
不 明	50 61	4.39 4.30	4.38 4.25	4.40 4.34	4.04 4.30	4.27 4.15
計	1,191 1,384	4.36 4.35	4.35 4.34	4.36 4.37	4.12 4.15	4.29 4.29

区 分	回 答 数	満 足 度	区 分	回 答 数	満 足 度
患者給食	1,146 1,339	3.55 3.56	駐車場	1,115 1,289	3.58 3.65
病棟・病室設備	1,156 1,357	3.94 4.11	診療料金	1,159 1,332	3.29 3.34
病院内設備	1,159 1,354	3.86 3.95	紹 介	1,267 1,481	4.22 4.29
売店・自販機	1,120 1,312	3.81 3.83			

※ 集計表上段は令和2年度第2四半期集計を示し、下段は令和2年度第3四半期(R2.10~12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2,981人 調査票回答者数1,506人(回収率 50.5%, 33. 3/1現在)。
 (令和2年度第2四半期 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%))。
 ※ 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%	8 5.4%	4 2.7%
第二内科	114 95.0%	5 4.2%	1 0.8%
第三内科	69 90.8%	5 6.6%	2 2.6%
神経内科	10 83.3%	1 8.3%	1 8.3%
血液・腫瘍内科	36 97.3%	1 2.7%	1 2.7%
小児科	32 91.4%	1 2.9%	2 5.7%
精神科	21 91.3%	1 4.3%	1 4.3%
皮膚科	29 82.9%	6 17.1%	
第一外科	105 97.2%	2 1.9%	1 0.9%
第二外科	76 98.7%	1 1.3%	
整形外科	104 88.9%	8 6.8%	5 4.3%
脳神経外科	45 95.7%	1 2.1%	1 2.1%
麻酔科			
産婦人科	144 94.7%	8 5.3%	
泌尿器科	98 96.1%	3 2.9%	1 1.0%
眼科	161 87.0%	13 7.0%	11 5.9%
頭頸部・耳鼻咽喉科	64 91.4%	4 5.7%	2 2.9%
放射線科	34 97.1%	1 2.9%	
歯口科	18 85.7%	3 14.3%	
救急部	3 100.0%		
形成外科	26 89.7%	1 3.4%	2 6.9%
不明	31 96.9%	1 3.1%	
計 (1,464)	1,356 92.6%	73 5.0%	35 2.4%

病棟	問題はなかった	どちらともいえない	問題があった
ICU			
NICU	3 100.0%		
GCU	8 88.9%	1 11.1%	
4南	168 87.5%	13 6.8%	11 5.7%
5南	122 97.6%	3 2.4%	
6南	102 89.5%	8 7.0%	4 3.5%
7南	106 93.0%	6 5.3%	2 1.8%
4北	77 96.3%	3 3.8%	
5北	143 93.5%	8 5.2%	2 1.3%
6北	57 95.0%	2 3.3%	1 1.7%
7北	83 95.4%	3 3.4%	1 1.1%
2西	123 94.6%	7 5.4%	
3西	22 91.7%	1 4.2%	1 4.2%
4西	25 92.6%		2 7.4%
5西	56 93.3%	2 3.3%	2 3.3%
6西	127 89.4%	11 7.7%	4 2.8%
7西	77 95.1%	2 2.5%	2 2.5%
不明	56 90.3%	3 4.8%	3 4.8%
計 (1,463)	1,355 92.6%	73 5.0%	35 2.4%

【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	788	24.5%
	2. 専門的医療の提供	874	23.5%
	3. 看護の更なる充実	559	17.4%
	4. 患者さんへの情報提供	653	17.5%
	5. 時間外診療の充実	184	5.7%
	6. 患者さんへの情報提供	211	5.7%
	7. 医療の安全管理	178	5.5%
	8. 施設、設備の整備・充実	244	6.5%
	9. 待ち時間の短縮	116	3.6%
	10. 職員の対応の向上	126	3.4%
その他	11. 事務手続きの簡略化	188	5.9%
	12. その他の意見	218	5.9%
		287	8.9%
		332	8.9%
		170	5.3%
		169	4.5%
	494	15.4%	
	606	16.3%	
	75	2.3%	
	80	2.1%	
	105	3.3%	
	117	3.1%	
	69	2.1%	
	96	2.6%	
計		3,213	
		3,726	

その他の意見	点滴の機械の不備。ピーピー音が鳴ってうるさい。新しい物に更新してほしい。
	入院時に紙パンツ、尿取りパッドなど持参しないで、病院で用意していただけたら有難いです。
	食事にコップ、箸、スプーン等をつけてほしい。洗う物もないし、術後に食器洗いをするのも大変なので。採血をする人が、もう少し多いと有難いです。
	外来診療科でのマイクの呼び出しが重なった時、聞こえづらいので、良い方法がないでしょうか。
	外来の流れがスムーズではない。自分が何番目か分かるような仕組みがあると良い。
	看護師によっては患者に対し事務的過ぎて、心の通いに欠ける面が見られた。この面の教育の必要性を感じた。
	食堂での出来事。食堂の中には、看護師、医師(学生?)がいました。看護師が2度くらい医師グループ(3名)に私語を慎むよう注意していましたが聞き入れず、大きな声で話していました。私も耐え切れず注意しました。気に入らない様子で退席、態度が悪い。
	患者に寄り添った言葉の対応を、よろしくお願いします。
	係の職員以外の方の冷たさを強く感じ残念です。平日以外の入院・退院は是非中止してください。迷路のような出口に非常に困りました。
	時間外の入口、時間等の説明がなかった。退院日が休日、正面玄関から出られず、出口を探すことになった。年寄り(病み上がり)には、ちょっと問題だと思った。
待ち時間が分かるシステムや誰が呼ばれたか分かる電子掲示板があると便利だと思う。	
食事の改善をお願いしたい。食欲が出るような工夫を。食事の満足度。	
ORコードのデータの扱いで、医師に尋ねても知らないと言われた。内容を知らないサービスなら止めたいと思う。WEBでの広報でもいいので、もう少し詳細に説明したらいいのに。	
代表電話からだと、こちらからかけ直しが出来ない。要件が分かるまで不安だった。	
植木、草等の手入れ、清掃の確実性。清掃員の教育。	
待合所が密で心配。外来が混雑していて、大変密になっている。通路が狭すぎる。	
コロナで仕方ないが、面会が雑過ぎ。手術はとても不安なので、手術当日だけでも許可してほしい。	
会計時の混雑の解消。待ち時間の短縮。証明書発行までの時短。	
院内で病院職員とすれ違っても、会釈をしても、知らん顔で通り過ぎる方が多い。	

※ 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2,981人 調査票回答者数1,506人 (回収率 50.5% , 33/3/1現在)。

(令和2年度第2四半期 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%))。