

患者満足度調査集計表

(令和2年度第4四半期)

【入院】

(対象:R3年1月～3月退院患者) R3. 6/1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	151 123	4.39 4.37	4.41 4.43	4.44 4.36	4.32 4.32	4.05 3.94	4.31 4.29	290 42.4%
第二内科	126 96	4.38 4.45	4.46 4.53	4.41 4.48	4.28 4.34	4.14 4.14	4.28 4.24	214 44.9%
第三内科	77 53	4.32 4.46	4.38 4.49	4.38 4.55	4.21 4.33	4.11 4.13	4.17 4.13	136 39.0%
神経内科	13 13	4.20 4.24	4.23 4.42	4.15 4.38	4.23 3.92	4.08 3.90	4.42 4.50	35 37.1%
血液・腫瘍内科	38 25	4.33 4.49	4.43 4.56	4.32 4.60	4.25 4.30	4.25 4.41	4.38 4.48	50 50.0%
小児科	38 39	4.49 4.61	4.53 4.69	4.50 4.72	4.45 4.42	4.11 4.32	4.39 4.39	119 32.8%
精神科	23 16	4.34 4.23	4.35 4.00	4.30 4.31	4.38 4.38	4.25 4.25	4.05 3.94	56 28.6%
皮膚科	35 23	4.29 4.35	4.31 4.39	4.26 4.43	4.29 4.24	4.03 4.20	4.13 4.40	47 48.9%
第一外科	110 105	4.39 4.43	4.45 4.45	4.35 4.53	4.38 4.32	4.05 4.26	4.26 4.34	205 51.2%
第二外科	82 65	4.52 4.39	4.60 4.48	4.63 4.40	4.33 4.29	4.19 4.11	4.35 4.29	109 59.6%
整形外科	117 99	4.28 4.44	4.36 4.43	4.32 4.50	4.16 4.38	4.13 4.26	4.10 4.38	194 51.0%
脳神経外科	52 59	4.44 4.45	4.48 4.47	4.50 4.47	4.33 4.40	4.24 4.06	4.31 4.37	122 48.4%
麻酔科								2 0.0%
産婦人科	156 152	4.38 4.39	4.46 4.47	4.38 4.44	4.29 4.25	4.13 4.09	4.30 4.26	407 37.3%
泌尿器科	103 103	4.16 4.34	4.23 4.40	4.22 4.37	4.04 4.25	4.08 4.22	4.30 4.38	197 52.3%
眼 科	188 153	4.41 4.47	4.43 4.46	4.42 4.51	4.37 4.44	4.22 4.26	4.32 4.40	279 54.8%
頭頸部・耳鼻咽喉科	71 69	4.44 4.42	4.45 4.46	4.49 4.51	4.39 4.31	4.25 4.30	4.52 4.37	134 51.5%
放射線科	36 25	4.56 4.45	4.64 4.52	4.56 4.64	4.47 4.20	4.19 4.29	4.28 4.36	53 47.2%
歯口科	21 17	4.37 4.72	4.43 4.76	4.38 4.76	4.30 4.63	4.45 4.19	4.30 4.44	45 37.8%
救急部	4 6	4.42 4.63	4.75 4.83	4.25 4.67	4.25 4.40	4.00 4.40	4.00 4.40	23 26.1%
形成外科	29 17	4.40 4.39	4.45 4.47	4.41 4.29	4.34 4.41	4.21 4.35	4.48 3.94	48 35.4%
不 明	36 21	4.45 4.31	4.53 4.58	4.44 4.40	4.38 3.95	4.41 4.32	4.41 4.47	
計	1,506 1,279	4.38 4.42	4.43 4.47	4.40 4.47	4.30 4.32	4.15 4.18	4.29 4.32	

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	0	0.00				
NICU	3 0	5.00 0.00	5.00	5.00	4.33	4.33
GCU	10 9	4.65 4.61	4.60 4.56	4.70 4.67	4.40 4.56	4.60 4.44
4 南	184 133	4.44 4.50	4.43 4.45	4.45 4.55	4.22 4.27	4.31 4.40
5 南	120 91	4.36 4.42	4.32 4.41	4.39 4.43	4.08 4.18	4.31 4.37
6 南	105 93	4.30 4.44	4.23 4.44	4.37 4.45	4.14 4.26	4.13 4.37
7 南	106 86	4.34 4.30	4.32 4.33	4.36 4.28	4.13 3.86	4.25 4.21
4 北	80 57	4.22 4.35	4.28 4.49	4.15 4.21	4.04 3.89	4.30 4.30
5 北	141 131	4.27 4.39	4.26 4.36	4.27 4.42	4.13 4.13	4.24 4.25
6 北	63 76	4.20 4.40	4.16 4.38	4.24 4.41	4.08 4.04	4.19 4.33
7 北	77 97	4.41 4.50	4.38 4.48	4.43 4.52	4.05 4.32	4.34 4.39
2 西	124 136	4.51 4.48	4.51 4.46	4.51 4.50	4.25 4.22	4.35 4.29
3 西	22 16	4.38 4.31	4.38 4.31	4.38 4.31	4.24 4.25	4.09 3.94
4 西	29 34	4.28 4.37	4.34 4.38	4.21 4.35	4.00 4.33	4.34 4.39
5 西	56 4	4.40 4.50	4.40 4.50	4.39 4.50	4.16 4.50	4.34 4.75
6 西	132 106	4.32 4.40	4.30 4.42	4.33 4.39	4.15 4.26	4.39 4.31
7 西	71 52	4.45 4.53	4.44 4.52	4.46 4.55	4.17 4.18	4.42 4.38
不 明	61 49	4.30 4.45	4.25 4.45	4.34 4.45	4.30 4.23	4.15 4.27
計	1,384 1,170	4.36 4.43	4.34 4.43	4.37 4.44	4.15 4.18	4.29 4.32

区 分	回 答 数	満 足 度	区 分	回 答 数	満 足 度
患者給食	1,339 1,122	3.56 3.60	駐車場	1,289 1,099	3.65 3.70
病棟・病室設備	1,357 1,143	4.11 4.15	診療料金	1,332 1,121	3.34 3.31
病院内設備	1,354 1,151	3.95 3.99	紹 介	1,481 1,265	4.29 4.33
売店・自販機	1,312 1,113	3.83 3.88			

※ 集計表上段は令和2年度第3四半期集計を示し、下段は令和2年度第4四半期(R3.1～3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2,765人 調査票回答者数1,285人 (回収率 46.5%, 33.6/1現在)。

(令和2年度第3四半期 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%))。

※ 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	114 94.2%	3 2.5%	4 3.3%
第二内科	85 95.5%	4 4.5%	
第三内科	46 92.0%	3 6.0%	1 2.0%
神経内科	10 83.3%	1 8.3%	1 8.3%
血液・腫瘍内科	25 100.0%		
小児科	38 100.0%		
精神科	12 75.0%	2 12.5%	2 12.5%
皮膚科	21 95.5%	1 4.5%	
第一外科	90 92.8%	4 4.1%	3 3.1%
第二外科	60 93.8%	2 3.1%	2 3.1%
整形外科	91 93.8%	4 4.1%	2 2.1%
脳神経外科	53 93.0%	4 7.0%	
麻酔科			
産婦人科	141 93.4%	7 4.6%	3 2.0%
泌尿器科	100 97.1%	1 1.0%	2 1.9%
眼科	143 93.5%	7 4.6%	3 2.0%
頭頸部・耳鼻咽喉科	64 92.8%	3 4.3%	2 2.9%
放射線科	25 96.2%	1 3.8%	
歯口科	17 100.0%		
救急部	5 100.0%		
形成外科	17 100.0%		
不明	19 100.0%		
計(1,248)	1,176 94.2%	47 3.8%	25 2.0%

※ 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2,765人 調査票回答者数1,285人 (回収率 46.5% ,R3, 6/1現在)。

(令和2年度第3四半期 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%))。

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			
GCU	10 100.0%		
4南	142 93.4%	7 4.6%	3 2.0%
5南	90 94.7%	3 3.2%	2 2.1%
6南	91 94.8%	3 3.1%	2 2.1%
7南	84 93.3%	3 3.3%	3 3.3%
4北	54 90.0%	3 5.0%	3 5.0%
5北	136 97.1%	2 1.4%	2 1.4%
6北	76 91.6%	6 7.2%	1 1.2%
7北	92 92.9%	4 4.0%	3 3.0%
2西	141 95.3%	7 4.7%	
3西	12 75.0%	2 12.5%	2 12.5%
4西	35 100.0%		
5西	6 100.0%		
6西	105 94.6%	4 3.6%	2 1.8%
7西	55 100.0%		
不明	47 90.4%	3 5.8%	2 3.8%
計(1,248)	1,176 94.2%	47 3.8%	25 2.0%

【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	874	23.5%
		805	25.2%
	2. 専門的医療の提供	653	17.5%
		574	18.0%
	3. 看護の更なる充実	211	5.7%
		178	5.6%
	4. 患者さんへの情報提供	244	6.5%
		196	6.1%
	5. 時間外診療の充実	126	3.4%
		106	3.3%
	6. 他機関との円滑な連携	218	5.9%
		156	4.9%
その他	7. 医療の安全管理	332	8.9%
		275	8.6%
	8. 施設、設備の整備・充実	169	4.5%
		149	4.7%
	9. 待ち時間の短縮	606	16.3%
		512	16.0%
	10. 職員の対応の向上	80	2.1%
		60	1.9%
	11. 事務手続きの簡略化	117	3.1%
		101	3.2%
見	12. その他の意見	96	2.6%
		83	2.6%
計		3,726	
		3,195	

その他	職員の皆様の「患者への対応」は大変良かったと思っております。
	狭い外来廊下を、白衣のボタンを外しバーバー歩くので、塵等の舞い上がりが気になる。
	担当医の時間呼び出しを現在はスピーカーで行っているが、聞き取りづらいので、テレビモニターと同時に行ってもらいたい。
	通常のがんの治療など、この病院で治療すべきものなのかと思う事例が多い。以前は、ここでないと治療出来ないような稀な病気や難度の高い病気などしか受け入れなかったと思うが。
	外来の採血が科によって分かりにくい。科の受付を先に行ってから採血に行く科と、採血に先に行ってくださいという科があるので、いつも待たされてしまいます。
	病棟まで遠い。休日に退院したが、カート(手押し車)を正面ロビーまで持ちに行き、病室に戻り荷造りし、休日通用口から正面玄関に回り荷物を降ろし、また休日通用口から正面玄関に回りカートを返却。この行程、カートの返却はどうにかありませんか。
	退院日が休日だったため、休日の出入口を見つけるのに苦労した。案内がほしかった。
	工事中であっても、火災・地震等発生時における対応は充分とは言えないと思いました。当人の所在位置と院内の状況が理解できない。安全対策には十分な配慮を求める。
	院内の廊下や売店などで歩きスマホをしていて、前を見ていないスタッフが多いこと。患者さんにぶつかりそうになったのを見ました。指導はどうなっていますか？モラルを疑いました。失望です。
	老人であっても自分の家族だと思って接してほしい。
	コロナのため、面会もなく、患者も家族も精神的に苦しみ、参った。
	入院時に必要になるものが揃っていると有難い(タオル、ティッシュ、箸、スプーン等のアメニティグッズ)。
駐車場から正面玄関までの通路に屋根がほしい。傘がなくても院内に入れるようになると良い。	
入院中に病棟外から戻る時、リストバンドのバーコードでドアが開くようにしてもらいたい。	
診断書等の文書の手配後、完成の連絡がほしい。	
同意書等は電子化、履歴の転用もなるべく行ってほしい。6ヶ月等、状況がさほど変化しなければ。	

Wi-Fi設備の導入。会計の待ち時間の短縮。混雑している時は窓口を増やす工夫をしてほしい。
受診者が多いので仕方ないと思うが、密な場所が多いと感じた。待合室が狭い。