

患者満足度調査集計表 (令和2年度)

【入院】

(対象:R2年4月～R3年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 | 536 | 4.33 | 4.40 | 4.36 | 4.24 | 3.94 | 4.17 | 1,132 |
| | 490 | 4.37 | 4.41 | 4.40 | 4.31 | 4.03 | 4.29 | 43.3% |
| 第二内科 | 471 | 4.42 | 4.51 | 4.42 | 4.32 | 4.00 | 4.23 | 835 |
| | 415 | 4.43 | 4.51 | 4.48 | 4.31 | 4.15 | 4.28 | 49.7% |
| 第三内科 | 251 | 4.29 | 4.42 | 4.24 | 4.22 | 3.90 | 3.92 | 531 |
| | 242 | 4.35 | 4.40 | 4.39 | 4.27 | 4.06 | 4.17 | 45.6% |
| 神経内科 | 93 | 4.06 | 4.10 | 4.06 | 4.02 | 3.99 | 4.09 | 151 |
| | 49 | 4.22 | 4.30 | 4.29 | 4.09 | 4.09 | 4.36 | 32.5% |
| 血液・腫瘍内科 | 114 | 4.25 | 4.28 | 4.26 | 4.21 | 4.02 | 4.20 | 237 |
| | 119 | 4.39 | 4.47 | 4.42 | 4.29 | 4.27 | 4.37 | 50.2% |
| 小児科 | 158 | 4.56 | 4.61 | 4.53 | 4.55 | 4.23 | 4.37 | 435 |
| | 134 | 4.51 | 4.55 | 4.55 | 4.43 | 4.21 | 4.37 | 30.8% |
| 精神科 | 70 | 4.14 | 4.21 | 4.09 | 4.11 | 3.86 | 3.72 | 188 |
| | 67 | 4.28 | 4.24 | 4.30 | 4.32 | 4.19 | 3.97 | 35.6% |
| 皮膚科 | 129 | 4.39 | 4.42 | 4.42 | 4.34 | 3.91 | 4.18 | 257 |
| | 120 | 4.39 | 4.45 | 4.38 | 4.34 | 4.15 | 4.29 | 46.7% |
| 第一外科 | 455 | 4.46 | 4.52 | 4.50 | 4.36 | 4.08 | 4.26 | 832 |
| | 434 | 4.41 | 4.46 | 4.46 | 4.32 | 4.16 | 4.28 | 52.2% |
| 第二外科 | 332 | 4.45 | 4.51 | 4.48 | 4.36 | 4.19 | 4.28 | 489 |
| | 279 | 4.45 | 4.53 | 4.51 | 4.31 | 4.23 | 4.35 | 57.1% |
| 整形外科 | 390 | 4.44 | 4.51 | 4.51 | 4.29 | 4.20 | 4.30 | 721 |
| | 380 | 4.39 | 4.44 | 4.47 | 4.27 | 4.26 | 4.24 | 52.7% |
| 脳神経外科 | 256 | 4.38 | 4.45 | 4.47 | 4.23 | 4.11 | 4.21 | 460 |
| | 207 | 4.42 | 4.48 | 4.47 | 4.30 | 4.13 | 4.31 | 45.0% |
| 麻酔科 | 1 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 6 |
| | 1 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 16.7% |
| 産婦人科 | 676 | 4.30 | 4.36 | 4.33 | 4.20 | 4.10 | 4.24 | 1,609 |
| | 608 | 4.38 | 4.46 | 4.40 | 4.29 | 4.09 | 4.34 | 37.8% |
| 泌尿器科 | 436 | 4.28 | 4.34 | 4.30 | 4.20 | 4.08 | 4.20 | 731 |
| | 393 | 4.28 | 4.34 | 4.31 | 4.19 | 4.16 | 4.32 | 53.8% |
| 眼 科 | 643 | 4.40 | 4.41 | 4.45 | 4.33 | 4.20 | 4.33 | 1,093 |
| | 640 | 4.41 | 4.42 | 4.43 | 4.37 | 4.21 | 4.36 | 58.6% |
| 頭頸部・耳鼻咽喉科 | 294 | 4.38 | 4.44 | 4.37 | 4.32 | 4.09 | 4.15 | 517 |
| | 252 | 4.38 | 4.44 | 4.43 | 4.27 | 4.18 | 4.35 | 48.7% |
| 放射線科 | 122 | 4.36 | 4.39 | 4.45 | 4.24 | 4.16 | 4.12 | 225 |
| | 120 | 4.51 | 4.59 | 4.56 | 4.39 | 4.19 | 4.28 | 53.3% |
| 歯口科 | 96 | 4.38 | 4.42 | 4.44 | 4.27 | 4.28 | 4.33 | 161 |
| | 63 | 4.43 | 4.52 | 4.48 | 4.28 | 4.25 | 4.38 | 39.1% |
| 救急部 | 52 | 4.13 | 4.16 | 4.17 | 4.07 | 4.10 | 4.13 | 104 |
| | 24 | 4.47 | 4.58 | 4.54 | 4.29 | 4.18 | 4.27 | 23.1% |
| 形成外科 | 78 | 4.19 | 4.24 | 4.22 | 4.12 | 3.96 | 4.19 | 176 |
| | 78 | 4.34 | 4.45 | 4.37 | 4.21 | 4.19 | 4.24 | 44.3% |
| 不 明 | 79 | 4.16 | 4.30 | 4.21 | 3.96 | 3.93 | 4.06 | 4.06 |
| | 111 | 4.32 | 4.46 | 4.31 | 4.19 | 4.12 | 4.34 | |
| 計 | 5,732 | 4.36 | 4.42 | 4.39 | 4.27 | 4.08 | 4.22 | |
| | 5,226 | 4.39 | 4.45 | 4.43 | 4.30 | 4.16 | 4.30 | |

| 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 西 | 509 | 4.38 | 4.35 | 4.40 | 4.13 | 4.19 |
| | 189 | 4.50 | 4.49 | 4.51 | 4.10 | 4.33 |
| 2 西 | 64 | 4.01 | 4.02 | 4.00 | 3.86 | 3.71 |
| | 23 | 4.33 | 4.36 | 4.30 | 4.09 | 4.18 |
| 3 西 | 122 | 4.37 | 4.38 | 4.36 | 4.19 | 4.32 |
| | 42 | 4.08 | 4.14 | 4.02 | 4.00 | 4.21 |
| 4 西 | 398 | 4.26 | 4.26 | 4.26 | 3.95 | 4.06 |
| | 167 | 4.23 | 4.24 | 4.22 | 4.08 | 4.23 |
| 5 西 | 0 | 0.00 | | | | |
| | 524 | 4.34 | 4.35 | 4.32 | 4.03 | 4.13 |
| 6 西 | 203 | 4.37 | 4.36 | 4.38 | 4.07 | 4.22 |
| | 151 | 4.42 | 4.39 | 4.45 | 4.09 | 4.26 |
| 7 西 | 56 | 4.44 | 4.41 | 4.48 | 4.17 | 4.32 |
| | 4 | 4.50 | 4.50 | 4.50 | 4.25 | 4.25 |
| 4 東 | 13 | 4.34 | 4.17 | 4.50 | 3.73 | 3.92 |
| | 3 | 4.17 | 4.00 | 4.33 | 3.50 | 3.67 |
| I C U | 10 | 4.30 | 4.20 | 4.40 | 3.88 | 4.30 |
| | 9 | 4.78 | 4.78 | 4.78 | 4.33 | 4.44 |
| N I C U | 42 | 4.56 | 4.60 | 4.52 | 4.39 | 4.55 |
| | 38 | 4.59 | 4.61 | 4.58 | 4.45 | 4.47 |
| G C U | 569 | 4.43 | 4.40 | 4.46 | 4.19 | 4.32 |
| | 581 | 4.45 | 4.42 | 4.48 | 4.21 | 4.36 |
| 4 南 | 446 | 4.33 | 4.30 | 4.35 | 4.10 | 4.23 |
| | 385 | 4.38 | 4.36 | 4.40 | 4.18 | 4.34 |
| 5 南 | 381 | 4.37 | 4.37 | 4.36 | 4.20 | 4.30 |
| | 361 | 4.42 | 4.40 | 4.44 | 4.26 | 4.26 |
| 6 南 | 383 | 4.25 | 4.26 | 4.23 | 3.93 | 4.19 |
| | 351 | 4.33 | 4.32 | 4.35 | 4.05 | 4.29 |
| 7 南 | 332 | 4.23 | 4.23 | 4.22 | 4.07 | 4.30 |
| | 305 | 4.34 | 4.40 | 4.28 | 4.05 | 4.38 |
| 4 北 | 564 | 4.30 | 4.31 | 4.29 | 4.08 | 4.23 |
| | 509 | 4.33 | 4.31 | 4.35 | 4.14 | 4.26 |
| 5 北 | 310 | 4.30 | 4.32 | 4.27 | 4.04 | 4.17 |
| | 253 | 4.30 | 4.28 | 4.32 | 4.09 | 4.27 |
| 6 北 | 310 | 4.34 | 4.34 | 4.33 | 4.11 | 4.28 |
| | 335 | 4.39 | 4.39 | 4.40 | 4.18 | 4.30 |
| 7 北 | | | | | | |
| | 270 | 4.50 | 4.49 | 4.50 | 4.22 | 4.33 |
| 新2西 | | | | | | |
| 新3西 | 41 | 4.23 | 4.28 | 4.18 | 4.23 | 3.98 |
| 新4西 | 66 | 4.33 | 4.36 | 4.29 | 4.19 | 4.37 |
| 新5西 | 64 | 4.38 | 4.37 | 4.39 | 4.18 | 4.37 |
| 新6西 | 252 | 4.36 | 4.36 | 4.35 | 4.19 | 4.34 |
| 新7西 | | | | | | |
| 新7西 | 129 | 4.49 | 4.47 | 4.51 | 4.18 | 4.40 |
| | 183 | 4.29 | 4.24 | 4.33 | 4.09 | 4.20 |
| 不 明 | 192 | 4.37 | 4.35 | 4.39 | 4.19 | 4.21 |
| | 5,311 | 4.33 | 4.32 | 4.33 | 4.08 | 4.22 |
| 計 | 4,828 | 4.38 | 4.37 | 4.39 | 4.16 | 4.30 |

※ 集計表上段は令和元年度集計を示し、下段は令和2年度(R2. 4～R3. 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10,890人 調査票回答者数5,232人(回収率 48.0%, R3. 6/1現在)。

(令和元年度 調査票送付患者数12,645人 調査票回答者数5,737人(回収率 45.4%))。

※ 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 | 444 92.3% | 23 4.8% | 14 2.9% |
| 第二内科 | 370 93.2% | 24 6.0% | 3 0.8% |
| 第三内科 | 218 92.8% | 12 5.1% | 5 2.1% |
| 神経内科 | 39 84.8% | 2 4.3% | 5 10.9% |
| 血液・腫瘍 内科 | 110 95.7% | 4 3.5% | 1 0.9% |
| 小児科 | 123 95.3% | 2 1.6% | 4 3.1% |
| 精神科 | 61 91.0% | 3 4.5% | 3 4.5% |
| 皮膚科 | 106 89.8% | 11 9.3% | 1 0.8% |
| 第一外科 | 394 94.7% | 15 3.6% | 7 1.7% |
| 第二外科 | 261 96.3% | 8 3.0% | 2 0.7% |
| 整形外科 | 347 92.0% | 18 4.8% | 12 3.2% |
| 脳神経外科 | 184 94.8% | 7 3.6% | 3 1.5% |
| 麻酔科 | 1 100.0% | | |
| 産婦人科 | 557 94.4% | 28 4.7% | 5 0.8% |
| 泌尿器科 | 375 95.9% | 13 3.3% | 3 0.8% |
| 眼科 | 575 90.7% | 38 6.0% | 21 3.3% |
| 頭頸部・ 耳鼻咽喉科 | 220 88.0% | 22 8.8% | 8 3.2% |
| 放射線科 | 115 96.6% | 4 3.4% | |
| 歯口科 | 58 92.1% | 5 7.9% | |
| 救急部 | 19 100.0% | | |
| 形成外科 | 71 91.0% | 4 5.1% | 3 3.8% |
| 不 明 | 96 96.0% | 3 3.0% | 1 1.0% |
| 計(5,091) | 4,744 93.2% | 246 4.8% | 101 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 | 3,387 | 23.6% |
| | | 3,162 | 24.4% |
| | 2. 専門的医療の提供 | 2,447 | 17.0% |
| | | 2,258 | 17.4% |
| | 3. 看護の更なる充実 | 843 | 5.9% |
| | | 726 | 5.6% |
| | 4. 患者さんへの情報提供 | 866 | 6.0% |
| | | 787 | 6.1% |
| | 5. 時間外診療の充実 | 517 | 3.6% |
| | | 446 | 3.4% |
| | 6. 他機関との円滑な連携 | 800 | 5.6% |
| | | 726 | 5.6% |
| | 7. 医療の安全管理 | 1,228 | 8.6% |
| | | 1,146 | 8.9% |
| 8. 施設、設備の整備・充実 | 881 | 6.1% | |
| | 655 | 5.1% | |
| 9. 待ち時間の短縮 | 2,298 | 16.0% | |
| | 2,015 | 15.6% | |
| 10. 職員の対応の向上 | 348 | 2.4% | |
| | 267 | 2.1% | |
| 11. 事務手続きの簡略化 | 450 | 3.1% | |
| | 438 | 3.4% | |
| 12. その他の意見 | 287 | 2.0% | |
| | 318 | 2.5% | |
| 計 | | 14,352 | |
| | | 12,944 | |

| 区 分 | 回 答 数 | 満 足 度 | 区 分 | 回 答 数 | 満 足 度 |
|---------|-------|-------|------|-------|-------|
| 患者給食 | 5,119 | 3.54 | 駐車場 | 5,023 | 3.51 |
| | 4,648 | 3.58 | | 4,505 | 3.66 |
| 病棟・病室設備 | 5,220 | 3.90 | 診療料金 | 5,119 | 3.25 |
| | 4,714 | 4.06 | | 4,656 | 3.32 |
| 病院内設備 | 5,199 | 3.87 | 紹 介 | 5,610 | 4.23 |
| | 4,717 | 3.94 | | 5,140 | 4.28 |
| 売店・自販機 | 5,079 | 3.82 | | | |
| | 4,572 | 3.85 | | | |

※ 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10,890人 調査票回答者数5,232人(回収率 48.0%、R3. 6/1現在)。
 (令和元年度 調査票送付患者数12,645人 調査票回答者数5,737人(回収率 45.4%))。

| 病 棟 | 問題は なかった | どちらとも いえない | 問題が あった |
|----------|----------------|---------------|-------------|
| 1 西 | 184 95.3% | 9 4.7% | |
| 2 西 | 25 100.0% | | |
| 3 西 | 37 88.1% | 4 9.5% | 1 2.4% |
| 4 西 | 160 92.5% | 10 5.8% | 3 1.7% |
| 5 西 | | | |
| 6 西 | 193 89.4% | 18 8.3% | 5 2.3% |
| 7 西 | 51 91.1% | 5 8.9% | |
| 4 東 | 5 100.0% | | |
| I C U | 1 100.0% | | |
| N I C U | 9 100.0% | | |
| G C U | 36 94.7% | 1 2.6% | 1 2.6% |
| 4 南 | 581 90.6% | 39 6.1% | 21 3.3% |
| 5 南 | 393 96.1% | 13 3.2% | 3 0.7% |
| 6 南 | 351 92.6% | 17 4.5% | 11 2.9% |
| 7 南 | 346 93.0% | 17 4.6% | 9 2.4% |
| 4 北 | 287 94.1% | 13 4.3% | 5 1.6% |
| 5 北 | 524 94.8% | 24 4.3% | 5 0.9% |
| 6 北 | 236 92.2% | 12 4.7% | 8 3.1% |
| 7 北 | 327 94.5% | 13 3.8% | 6 1.7% |
| 新2西 | 274 95.1% | 14 4.9% | |
| 新3西 | 37 86.0% | 3 7.0% | 3 7.0% |
| 新4西 | 63 96.9% | | 2 3.1% |
| 新5西 | 65 92.9% | 3 4.3% | 2 2.9% |
| 新6西 | 242 90.6% | 18 6.7% | 7 2.6% |
| 新7西 | 138 97.2% | 2 1.4% | 2 1.4% |
| 不 明 | 179 90.9% | 11 5.6% | 7 3.6% |
| 計(5,091) | 4,744 93.2% | 246 4.8% | 101 2.0% |