

# 患者満足度調査集計表

(平成30年度第2四半期)

## 【入院】

(対象:30年7月～30年9月退院患者) 30. 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	134 157	4.26 4.28	4.34 4.41	4.26 4.32	4.17 4.11	3.97 3.92	4.14 4.23	324 48.5%
第二内科	120 102	4.38 4.47	4.43 4.56	4.40 4.51	4.32 4.33	4.01 4.19	4.20 4.20	249 41.0%
第三内科	66 76	4.33 4.33	4.40 4.38	4.32 4.33	4.26 4.27	4.11 3.85	4.06 4.15	159 47.8%
神経内科	17 19	4.08 4.21	4.12 4.21	4.13 4.21	4.00 4.22	3.87 4.11	4.33 4.33	60 31.7%
血液・腫瘍内科	31 21	4.33 4.29	4.39 4.29	4.32 4.43	4.27 4.15	3.90 3.90	4.28 4.15	47 44.7%
小児科	39 47	4.43 4.51	4.46 4.45	4.36 4.55	4.46 4.53	4.11 4.05	4.19 4.41	148 31.8%
精神科	15 19	4.33 4.39	4.27 4.47	4.53 4.32	4.18 4.38	4.18 4.43	3.91 4.13	46 41.3%
皮膚科	27 43	4.38 4.35	4.41 4.35	4.41 4.37	4.33 4.33	4.04 3.82	4.19 4.05	93 46.2%
第一外科	109 115	4.40 4.47	4.42 4.50	4.44 4.51	4.35 4.39	4.24 4.12	4.22 4.13	244 47.1%
第二外科	68 78	4.57 4.44	4.59 4.51	4.59 4.54	4.52 4.27	4.15 4.20	4.26 4.29	134 58.2%
整形外科	75 87	4.24 4.40	4.39 4.43	4.27 4.43	4.06 4.34	4.09 4.22	4.24 4.44	162 53.7%
脳神経外科	48 43	4.53 4.41	4.60 4.56	4.54 4.30	4.45 4.36	3.80 3.76	4.23 3.89	96 44.8%
麻酔科								1 0.0%
産婦人科	161 176	4.29 4.44	4.41 4.54	4.24 4.48	4.21 4.30	4.11 4.22	4.29 4.28	502 35.1%
泌尿器科	103 104	4.40 4.26	4.46 4.35	4.41 4.34	4.32 4.09	4.23 4.08	4.25 4.16	235 44.3%
眼科	156 168	4.36 4.40	4.39 4.42	4.39 4.42	4.31 4.37	4.18 4.17	4.24 4.23	317 53.0%
頭頸部・耳鼻咽喉科	61 73	4.37 4.46	4.34 4.51	4.45 4.49	4.32 4.38	4.09 4.27	4.16 4.27	171 42.7%
放射線科	25 29	4.47 4.36	4.44 4.48	4.56 4.34	4.42 4.25	4.30 3.96	4.15 4.15	55 52.7%
歯口科	18 27	4.19 4.37	4.33 4.41	4.17 4.41	4.06 4.31	4.11 4.16	4.22 4.19	70 38.6%
救急部	6 12	3.81 4.02	3.83 4.00	4.00 4.25	3.60 3.80	4.00 4.25	4.20 4.17	39 30.8%
形成外科	12 19	3.97 4.14	4.25 4.26	3.83 4.16	3.82 4.00	4.18 4.16	4.18 4.26	49 38.8%
不明	20 32	4.15 4.38	4.00 4.40	4.24 4.43	4.22 4.31	4.06 3.97	4.17 4.31	
計	1,311 1,447	4.35 4.38	4.40 4.45	4.36 4.42	4.28 4.28	4.10 4.10	4.21 4.22	

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	127 150	4.38 4.34	4.37 4.35	4.38 4.32	4.04 4.11	4.15 4.09
2階西	11 16	4.50 4.22	4.55 4.38	4.45 4.06	4.18 4.43	3.91 4.13
3階西	26 36	4.57 4.33	4.58 4.28	4.56 4.39	4.40 3.80	4.27 4.31
4階西	97 116	4.26 4.25	4.27 4.28	4.24 4.23	4.00 3.83	4.04 4.09
6階西	114 145	4.43 4.46	4.37 4.48	4.48 4.44	4.14 4.17	4.17 4.22
7階西	34 37	4.50 4.38	4.53 4.30	4.47 4.46	3.88 4.08	4.25 4.32
ICU	1 7	4.00 4.50	4.00 4.29	4.00 4.71	4.00 4.33	4.00 4.43
NICU	1	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
GPU	17 18	4.24 4.53	4.18 4.56	4.29 4.50	3.88 4.33	4.13 4.39
4階南	147 137	4.47 4.39	4.41 4.39	4.52 4.39	4.17 4.19	4.26 4.24
5階南	113 109	4.34 4.39	4.30 4.35	4.37 4.42	4.16 4.26	4.30 4.29
6階南	73 87	4.39 4.39	4.40 4.45	4.38 4.32	4.08 4.21	4.23 4.42
7階南	108 115	4.22 4.28	4.22 4.25	4.22 4.30	3.97 3.96	4.13 4.23
4階北	70 78	4.38 4.52	4.49 4.54	4.26 4.50	4.27 4.33	4.49 4.52
5階北	130 127	4.34 4.25	4.36 4.21	4.32 4.30	4.09 4.09	4.20 4.15
6階北	58 54	4.33 4.09	4.26 4.15	4.40 4.04	3.82 3.90	4.26 4.06
7階北	78 80	4.28 4.32	4.25 4.37	4.30 4.27	4.20 3.99	4.22 4.11
不明	23 43	4.42 4.33	4.41 4.36	4.43 4.30	4.26 4.05	4.43 4.30
計	1,229 1,356	4.36 4.35	4.35 4.35	4.37 4.34	4.10 4.10	4.21 4.22

区 分	回 答 数	満 足 度	区 分	回 答 数	満 足 度
患者給食	1,193	3.59	駐車場	1,153	3.56
病棟・病室設備	1,211	3.99	診療料金	1,174	3.27
病院内設備	1,199	3.93	紹介	1,292	4.22
売店・自販機	1,182	3.82		1,422	4.21
	1,315	3.81			

※ 集計表上段は平成30年度第1四半期集計を示し、下段は平成30年度第2四半期(H30.7～9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3,201人 調査票回答者数1,452人 (回収率 45.4%, 30.12/1現在)。

(平成30年度第1四半期 調査票送付患者数3,088人 調査票回答者数1,315人 (回収率 42.6%))。

※ 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	144 94.7%	4 2.6%	4 2.6%
第二内科	92 92.9%	1 1.0%	6 6.1%
第三内科	64 86.5%	9 12.2%	1 1.4%
神経内科	18 94.7%	1 5.3%	
血液・腫瘍 内科	20 95.2%	1 4.8%	
小児科	38 84.4%	7 15.6%	
精神科	18 94.7%	1 5.3%	
皮膚科	36 92.3%	2 5.1%	1 2.6%
第一外科	103 92.8%	6 5.4%	2 1.8%
第二外科	74 97.4%	2 2.6%	
整形外科	83 95.4%	3 3.4%	1 1.1%
脳神経外科	37 92.5%	1 2.5%	2 5.0%
麻酔科			
産婦人科	167 96.0%	5 2.9%	2 1.1%
泌尿器科	94 91.3%	6 5.8%	3 2.9%
眼科	154 93.3%	6 3.6%	5 3.0%
頭頸部・ 耳鼻咽喉科	71 98.6%	1 1.4%	
放射線科	28 96.6%	1 3.4%	
歯科	25 92.6%	2 7.4%	
救急部	11 100.0%		
形成外科	17 89.5%	2 10.5%	
不明	27 93.1%	1 3.4%	1 3.4%
計(1,411)	1,321 93.6%	62 4.4%	28 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3,201人 調査票回答者数1,452人 (回収率 45.4%, 30.12/1現在)。  
(平成30年度第1四半期 調査票送付患者数3,088人 調査票回答者数1,315人 (回収率 42.6%))。

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	146 94.2%	7 4.5%	2 1.3%
2 西	18 94.7%	1 5.3%	
3 西	33 84.6%	6 15.4%	
4 西	103 87.3%	11 9.3%	4 3.4%
6 西	145 96.7%	3 2.0%	2 1.3%
7 西	36 94.7%	2 5.3%	
I C U	6 100.0%		
N I C U	1 100.0%		
G C U	14 87.5%	2 12.5%	
4 南	138 92.6%	6 4.0%	5 3.4%
5 南	109 96.5%	1 0.9%	3 2.7%
6 南	87 96.7%	2 2.2%	1 1.1%
7 南	113 94.2%	4 3.3%	3 2.5%
4 北	77 97.5%	1 1.3%	1 1.3%
5 北	123 92.5%	6 4.5%	4 3.0%
6 北	53 93.0%	2 3.5%	2 3.5%
7 北	76 91.6%	6 7.2%	1 1.2%
不明	43 95.6%	2 4.4%	
計 (1,411)	1,321 93.6%	62 4.4%	28 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	777	23.8%
		826	23.0%
	2. 専門的医療の提供	597	18.3%
		590	16.4%
	3. 看護の更なる充実	183	5.6%
		178	4.9%
	4. 患者さんへの情報提供	207	6.4%
		245	6.8%
	5. 時間外診療の充実	111	3.4%
		128	3.6%
	6. 他機関との円滑な連携	188	5.8%
		222	6.2%
	7. 医療の安全管理	297	9.1%
	319	8.9%	
8. 施設、設備の整備・充実	171	5.2%	
	207	5.8%	
9. 待ち時間の短縮	487	14.9%	
	585	16.3%	
10. 職員の対応の向上	71	2.2%	
	79	2.2%	
11. 事務手続きの簡略化	113	3.5%	
	146	4.1%	
12. その他の意見	57	1.7%	
	73	2.0%	
計		3,259	
		3,598	

そ の 他 の 意 見	MRIを撮る機械が少ない為か、すぐに撮れず誠に残念。すぐに増設を。大病院と言えない。
	オプジーポなど、未来の患者さんが救われるような治療への研究は必要だと思います。今は活かされなくても。
	総合診療科(部署)の設置。
	県内では山梨大学にしか出来ない医療があるので期待したい。沢山の患者を扱うことは分かるが丁寧な対応を。
	病院内での連携。特に幼児の場合、小児科にも関わってほしいです。
	救急医療の提供。
	最新医療への取り組みを積極的に。
	認知症の患者に対する知識と理解をお願いしたい。
	診断書の早期記入。入院証明が出来るまでの時間がかかった。
	見舞いの人がうるさかった。部屋で見舞いをさせないでください。看護師の教育をしっかりして。
	看護師さんが走ったり、声が大きくて、とてもうるさかった。
	待ち時間を短縮する方法を考えて。老人には厳しい。
	外科で採血、また内科で採血。一元化出来ませんか？
廊下でぶつかりそうになっても挨拶のない人が多すぎる。気分が悪い。	
病棟がとてもきれいになって良かったですが、少し売店が遠くて大変でした。新病棟にも売店がほしいです。	
窓口業務の拡充。行列方法の改善。食事、売店等の拡充。サービス機能の充実。通信、金融、物流、公共サービスなどの受付窓口。	
紹介状がなくても治療を受けられるようにしてほしい。	
個室での入院で、パソコンの持ち込み使用を許可願いたい。Wi-Fi。	
予約変更等で連絡する時、予約センターの方の対応がもう少し優しいと有難いと思いました。	
事務職員の対応の悪さ。	
休日の見舞いの時、入口が分かりづらかったです。病院内が迷路のようでした。	
駐車場の改善。	
会計の待ち時間の短縮。支払いを送金できるようにしてほしい。遠方のため、支払いに行くのは大変。	
病院食の工夫。食事の改善。	
10年以上お世話になっております。年々医療、施設、サービス、全てにおいて向上されていることが本当に良く分かります。患者として大変ありがたいことです。これからも、どうかよろしく願います。	