

# 患者満足度調査集計表

(平成30年度第3四半期)

## 【入院】

(対象:30年10月～30年12月退院患者) 31. 3/1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	157 165	4.28 4.37	4.41 4.44	4.32 4.31	4.11 4.35	3.92 4.03	4.23 4.13	343 48.1%
第二内科	102 125	4.47 4.42	4.56 4.48	4.51 4.47	4.33 4.30	4.19 4.15	4.20 4.25	249 50.2%
第三内科	76 70	4.33 4.38	4.38 4.38	4.33 4.40	4.27 4.35	3.85 4.11	4.15 4.14	169 41.4%
神経内科	19 14	4.21 4.17	4.21 4.50	4.21 3.93	4.22 4.08	4.11 3.46	4.33 4.00	60 23.3%
血液・腫瘍内科	21 24	4.29 4.56	4.29 4.67	4.43 4.50	4.15 4.52	3.90 4.04	4.15 4.17	57 42.1%
小児科	47 36	4.51 4.31	4.45 4.33	4.55 4.31	4.53 4.31	4.05 4.17	4.41 4.28	154 23.4%
精神科	19 12	4.39 4.20	4.47 4.25	4.32 4.25	4.38 4.09	4.43 3.73	4.13 4.18	36 33.3%
皮膚科	43 39	4.35 4.45	4.35 4.41	4.37 4.54	4.33 4.40	3.82 4.21	4.05 4.20	98 39.8%
第一外科	115 108	4.47 4.44	4.50 4.49	4.51 4.49	4.39 4.35	4.12 4.02	4.13 4.24	231 46.8%
第二外科	78 81	4.44 4.51	4.51 4.54	4.54 4.58	4.27 4.43	4.20 4.16	4.29 4.29	163 49.7%
整形外科	87 110	4.40 4.33	4.43 4.40	4.43 4.42	4.34 4.16	4.22 4.17	4.44 4.13	213 51.6%
脳神経外科	43 70	4.41 4.37	4.56 4.43	4.30 4.36	4.36 4.32	3.76 4.11	3.89 4.21	140 50.0%
麻酔科								1 0.0%
産婦人科	176 181	4.44 4.35	4.54 4.45	4.48 4.42	4.30 4.19	4.22 4.17	4.28 4.30	508 35.6%
泌尿器科	104 113	4.26 4.35	4.35 4.40	4.34 4.40	4.09 4.26	4.08 4.22	4.16 4.29	229 49.3%
眼科	168 183	4.40 4.49	4.42 4.48	4.42 4.52	4.37 4.46	4.17 4.21	4.23 4.31	311 58.8%
頭頸部・耳鼻咽喉科	73 60	4.46 4.42	4.51 4.45	4.49 4.51	4.38 4.31	4.27 4.27	4.27 4.24	147 40.8%
放射線科	29 34	4.36 4.47	4.48 4.50	4.34 4.50	4.25 4.41	3.96 4.31	4.15 4.24	68 50.0%
歯口科	27 25	4.38 4.40	4.41 4.52	4.41 4.32	4.31 4.35	4.16 4.09	4.19 4.17	61 41.0%
救急部	12 8	4.02 4.24	4.00 4.43	4.25 4.29	3.80 4.00	4.25 4.29	4.17 4.00	40 20.0%
形成外科	19 20	4.14 4.42	4.26 4.45	4.16 4.50	4.00 4.30	4.16 4.50	4.26 4.50	47 42.6%
不明	32 31	4.38 4.19	4.40 4.41	4.43 4.15	4.31 4.00	3.97 4.07	4.31 4.00	
計	1,447 1,509	4.38 4.40	4.45 4.45	4.42 4.43	4.28 4.31	4.10 4.14	4.22 4.23	

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	150 155	4.34 4.42	4.35 4.43	4.32 4.42	4.11 4.19	4.09 4.24
2階西	16 12	4.22 4.04	4.38 4.17	4.06 3.92	4.43 3.75	4.13 4.17
3階西	36 34	4.34 4.24	4.28 4.32	4.39 4.15	3.80 4.06	4.31 4.29
4階西	116 116	4.26 4.35	4.28 4.36	4.23 4.35	3.83 4.16	4.09 4.17
6階西	145 123	4.46 4.45	4.48 4.42	4.44 4.48	4.17 4.26	4.22 4.29
7階西	37 25	4.38 4.48	4.30 4.52	4.46 4.44	4.08 4.04	4.32 4.12
ICU	7 1	4.50 5.00	4.29 5.00	4.71 5.00	4.33 4.00	4.43 4.00
NICU	1 2	5.00 4.75	5.00 4.50	5.00 5.00	5.00 5.00	5.00 5.00
GPU	18 11	4.53 4.27	4.56 4.27	4.50 4.27	4.33 4.50	4.39 4.18
4階南	137 143	4.39 4.42	4.39 4.36	4.39 4.49	4.19 4.20	4.24 4.28
5階南	109 108	4.39 4.38	4.35 4.35	4.42 4.41	4.26 4.15	4.29 4.25
6階南	87 104	4.39 4.28	4.45 4.27	4.32 4.29	4.21 4.16	4.42 4.13
7階南	115 128	4.28 4.28	4.25 4.24	4.30 4.31	3.96 4.02	4.23 4.16
4階北	78 83	4.52 4.33	4.54 4.33	4.50 4.34	4.33 4.18	4.52 4.39
5階北	127 144	4.26 4.37	4.21 4.33	4.30 4.41	4.09 4.21	4.15 4.33
6階北	54 79	4.10 4.30	4.15 4.29	4.04 4.32	3.90 4.03	4.06 4.18
7階北	80 74	4.32 4.38	4.37 4.31	4.27 4.45	3.99 3.95	4.11 4.19
不明	43 64	4.33 4.24	4.36 4.28	4.30 4.20	4.05 4.08	4.30 4.08
計	1,356 1,406	4.35 4.36	4.35 4.34	4.34 4.38	4.10 4.14	4.22 4.23

区 分	回 答 数	満 足 度	区 分	回 答 数	満 足 度
患者給食	1,300 1,364	3.52 3.62	駐車場	1,287 1,340	3.55 3.56
病棟・病室設備	1,331 1,390	3.98 3.94	診療料金	1,309 1,370	3.28 3.31
病院内設備	1,335 1,377	3.91 3.91	紹介	1,422 1,472	4.21 4.29
売店・自販機	1,315 1,353	3.81 3.82			

※ 集計表上段は平成30年度第2四半期集計を示し、下段は平成30年度第3四半期(H30.10～12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3,325人 調査票回答者数1,510人 (回収率 45.4%, 31. 3/1現在)。  
 (平成30年度第2四半期 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%))。  
 ※ 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	145 90.6%	11 6.9%	4 2.5%
第二内科	112 93.3%	6 5.0%	2 1.7%
第三内科	56 87.5%	5 7.8%	3 4.7%
神経内科	13 92.9%		1 7.1%
血液・腫瘍内科	22 91.7%	1 4.2%	1 4.2%
小児科	33 91.7%	3 8.3%	
精神科	10 83.3%	1 8.3%	1 8.3%
皮膚科	36 94.7%	1 2.6%	1 2.6%
第一外科	95 89.6%	9 8.5%	2 1.9%
第二外科	71 93.4%	4 5.3%	1 1.3%
整形外科	99 91.7%	5 4.6%	4 3.7%
脳神経外科	59 92.2%	4 6.3%	1 1.6%
麻酔科			
産婦人科	156 88.1%	15 8.5%	6 3.4%
泌尿器科	108 97.3%	3 2.7%	
眼科	169 92.3%	11 6.0%	3 1.6%
頭頸部・耳鼻咽喉科	55 91.7%	5 8.3%	
放射線科	33 97.1%		1 2.9%
歯口科	23 92.0%	2 8.0%	
救急部	2 50.0%	1 25.0%	1 25.0%
形成外科	19 95.0%	1 5.0%	
不明	25 83.3%	4 13.3%	1 3.3%
計(1,466)	1,341 91.5%	92 6.3%	33 2.3%

※ 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3,325人 調査票回答者数1,510人（回収率 45.4% , 31.3/1現在）。  
 （平成30年度第2四半期 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%））。

【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	826	23.0%
	2. 専門的医療の提供	590	16.4%
	3. 看護の更なる充実	645	17.4%
	4. 患者さんへの情報提供	178	4.9%
	5. 時間外診療の充実	198	5.4%
	6. 他機関との円滑な連携	245	6.8%
	7. 医療の安全管理	187	5.1%
	8. 施設、設備の整備・充実	128	3.6%
	9. 待ち時間の短縮	145	3.9%
	10. 職員の対応の向上	222	6.2%
その他	11. 事務手続きの簡略化	216	5.8%
	12. その他の意見	319	8.9%
		320	8.7%
計		207	5.8%
		203	5.5%
		585	16.3%
		652	17.6%
		79	2.2%
		86	2.3%
		146	4.1%
		124	3.4%
		73	2.0%
		67	1.8%
計		3,598	
		3,699	

その他の意見	他科との連携。複数科を受診しているが、？と思うことが多い。
	診察から入院までの期間の短縮。
	薬が重複して沢山あること。退院時に余る。
	予約があっても待ち時間が長い。採血の待ち時間の短縮。
	他科の機械の不具合の連絡が伝わらず、検査待ちで消灯以後も起きて待っていた。他科との連携、情報伝達。
	医師と看護師、その他職種間での連携が取れると、更に良い病院になると思います。
	医療装置の稼働率が低い医療機関にて受診させ、情報を共有化する。
	科、病棟の看護師において、態度や対応、連携などを見直してほしい。もう少し融通をきかせてほしい。祖父母までは面会や付添いが出来るようになると助かる。
	若い看護師の中に、少し熱意のない人が見受けられた。
	採血の際、何回も注射をされて採血が出来ない看護師がいる。
	専門用語でなく説明をしてほしい。これは病院全体で。
	紹介状なしでは診察してもらえない科があるので、紹介状なしでも診察してもらえる曜日をつくってほしい。
	転院先を自分で選択できるようにしてください。
	外来受診で待っている時、休憩中のスタッフの方が大声で話しながら歩いていました。
	CTなどの検査や手術など予約待ちが長いので短縮してほしい。眼科の待合や診察室が狭く、車椅子などが通りにくいので改善していただきたい。
	コンビニで買った物を食べられるようなスペースをつくってほしい。
	右側通行、左側通行の決まりはないですか？通路（廊下）での職員の挨拶がないような気がした。
入院期間が長くなると仕事が滞るので、ノートパソコンが使える（LAN/Wi-Fiが使える）場所が増えると有難い。	
救急入口が複雑で、道路の入り口が分かりづらいです。掲示板が掲示物が多くて見づらいです。	
支払い待ち時間の短縮。もっと支払機を増やしてほしい。	
受付辺りにゴミが落ちていても拾わないスタッフがいることに少し残念に思います。	
夜間が1番不安・心細い不安定な時だ。この時の看護師の接遇が、その病院の良否を決定する。夜勤チームは、そのキャップ（ボス）の考え方が左右する。「病院の理念にのっとった親身になっての接遇」「面倒なことには、なるだけ関わらない、その時が過ぎればいい接遇」双方がある。上層部はその辺のところがしっかり把握・指導する責任がある。ある医師の一言「病院も大きくなると悪い意味の公務員気質、事なかれ主義の職員が増えて困る」全く同感。常日頃の指導・教育、そして是正を希望する。	