

# 平成28年度 患者満足度調査 報告



鹿児島大学病院 医療サービス委員会

# 【 目 次 】

## ＜入院患者の3ヶ年分の比較＞

- ◆ 医師への満足度 P1
- ◆ 看護師への満足度 P4
- ◆ その他職員への満足度 P6

## ＜外来患者の3ヶ年分の比較＞

- ◆ 待ち時間について P9
- ◆ 医師への満足度 P12
- ◆ 看護師への満足度 P14
- ◆ その他職員への満足度 P15

## ＜H27年度調査＞

- ◆ 入院
  - ・ 病棟、性別、年齢、診療科別 P18
- ◆ 外来
  - ・ 回答者、性別、年齢、診療科別 P20
  - ・ 予約時間 P21

## 1. 主旨及び目的

外来患者、入院患者及びご家族・お付き添いの方々を対象としたアンケートの実施により、病院へのニーズを把握し、貴重なご意見に対応することでサービスの向上と今後の病院運営に役立てることを目的とする。

## 2. 調査実施期間

外来調査 平成28年3月6日(月)～3月10日(金)の5日間  
入院調査 平成28年3月6日(月)～3月12日(日)の7日間

## 3. 調査対象者

外来: 外来受診された患者さんでご回答いただける方。

入院: 入院されている患者さん、ご家族、お付き添いの方(本人の意志を代筆)でご回答いただける方。

ただし、意識不清明等ご本人の意志で回答が困難な方及び小児(15歳以下)については、ご家族・お付き添いの方が回答することは可としました。

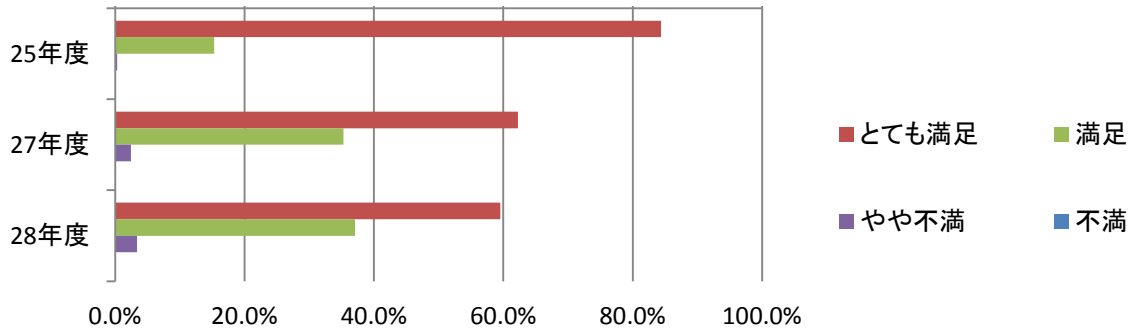
### <集計結果の留意点>

- ・回答割合(%)は端数を四捨五入しているため合計が100%とならないことがあります。
- ・設問ごとに回答数が異なるため、回答数の合計の数は一致していません。

## ◆ 医師への満足度について<入院>

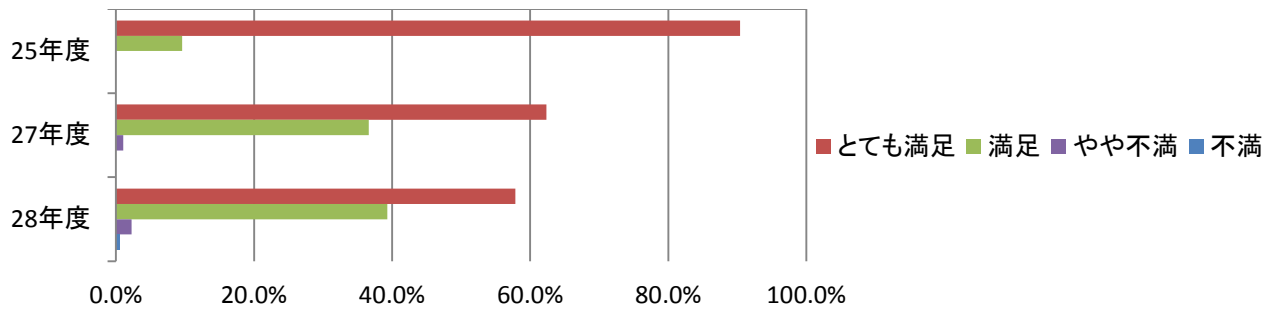
### ① 医師の説明は、わかりやすく理解できるものでしたか。

	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
とても満足	84.4%	62.2%	59.6%	106
満足	15.3%	35.3%	37.1%	66
やや不満	0.3%	2.4%	3.4%	6
不満	0.0%	0.0%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	178



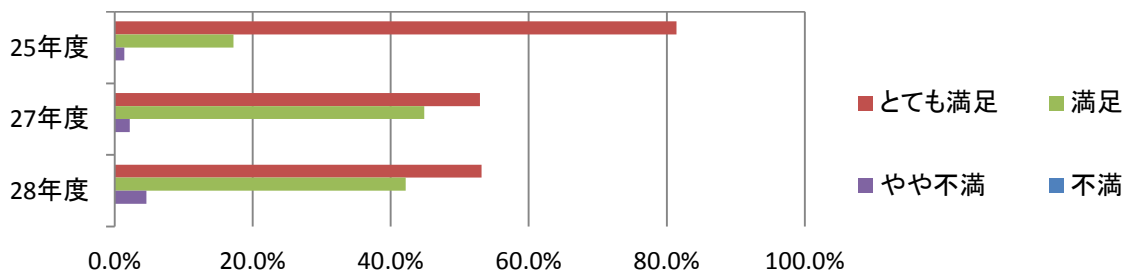
### ② 医師はあなたの病状について丁寧に聞いてくれましたか。

	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
とても満足	90.4%	62.3%	57.9%	103
満足	9.6%	36.6%	39.3%	70
やや不満	0.0%	1.1%	2.2%	4
不満	0.0%	0.0%	0.6%	1
計	100.0%	100.0%	100.0%	178



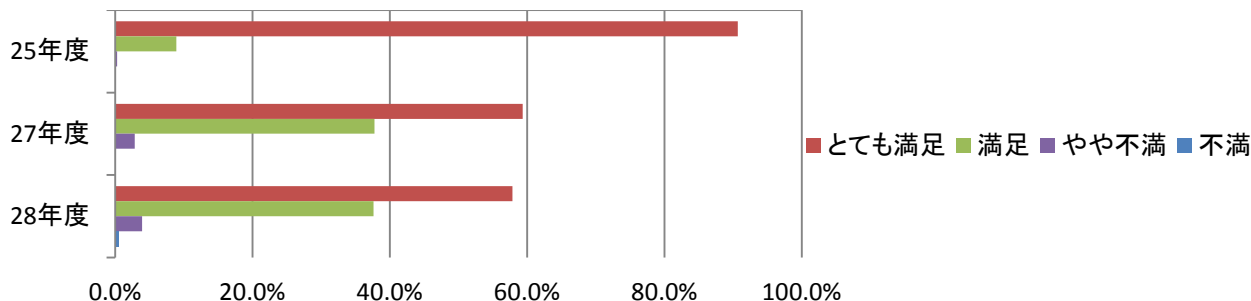
### ③ 入院中に病状の変化を感じたとき医師の対応に満足できましたか。

	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
とても満足	81.4%	52.9%	53.2%	92
満足	17.2%	44.9%	42.2%	73
やや不満	1.4%	2.2%	4.6%	8
不満	0.0%	0.0%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	173



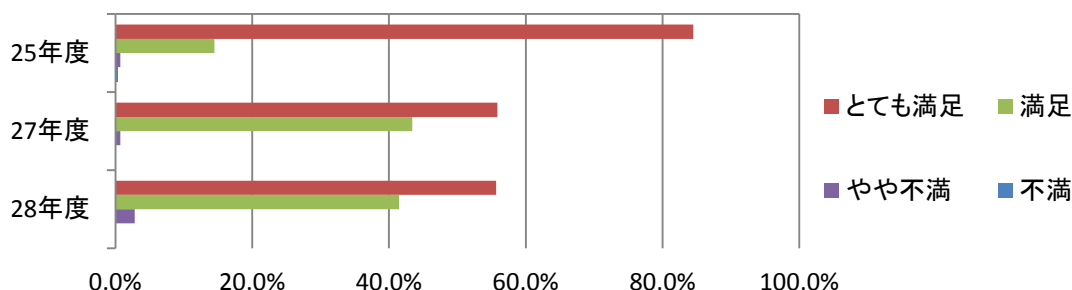
④医師は治療に関するあなたの疑問点や相談をよく聞いてくれましたか。

	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
とても満足	90.7%	59.4%	57.9%	103
満足	8.9%	37.8%	37.6%	67
やや不満	0.3%	2.9%	3.9%	7
不満	0.0%	0.0%	0.6%	1
計	100.0%	100.0%	100.0%	178



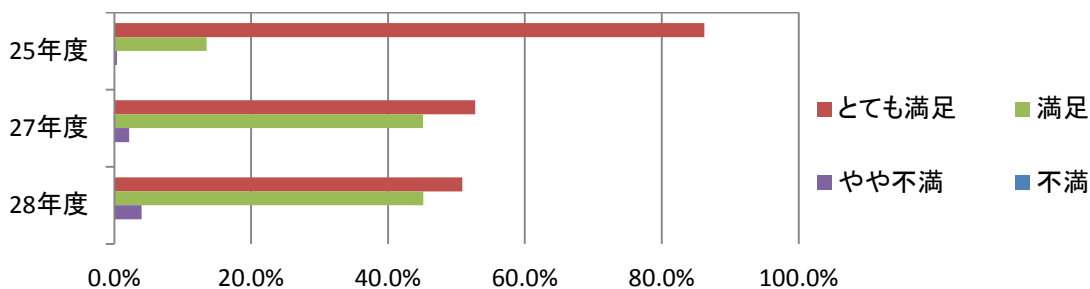
⑤医師の行った治療行為に満足できましたか。

	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
とても満足	84.5%	55.9%	55.7%	98
満足	14.5%	43.4%	41.5%	73
やや不満	0.7%	0.7%	2.8%	5
不満	0.4%	0.0%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	176



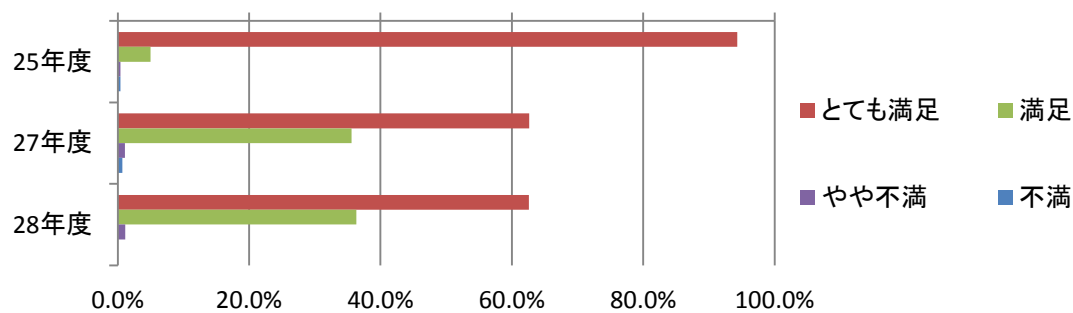
⑥医師が行った注射・採血・処置等はいかがでしたか。

	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
とても満足	86.2%	52.7%	50.9%	89
満足	13.5%	45.1%	45.1%	79
やや不満	0.4%	2.2%	4.0%	7
不満	0.0%	0.0%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	175



⑦ 医師のあいさつ、言葉使い、態度はいかがでしたか。

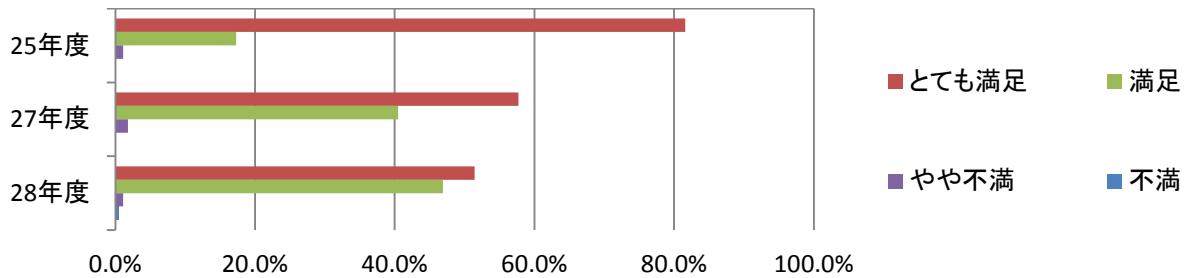
	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
とても満足	94.3%	62.6%	62.6%	112
満足	5.0%	35.6%	36.3%	65
やや不満	0.4%	1.1%	1.1%	2
不満	0.4%	0.7%	0.0%	0
計	100.1%	100.0%	100.0%	179



## ◆ 看護師への満足度について<入院>

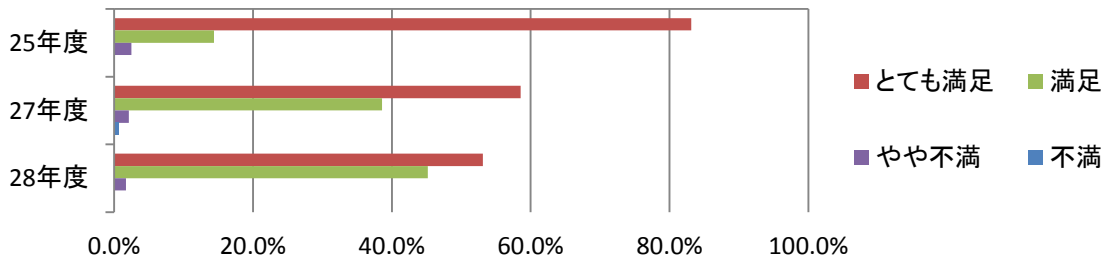
### ① 看護師の説明はわかりやすく理解できるものでしたか。

	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
とても満足	81.6%	57.7%	51.4%	91
満足	17.3%	40.5%	46.9%	83
やや不満	1.1%	1.8%	1.1%	2
不満	0.0%	0.0%	0.6%	1
計	100.0%	100.0%	100.0%	177



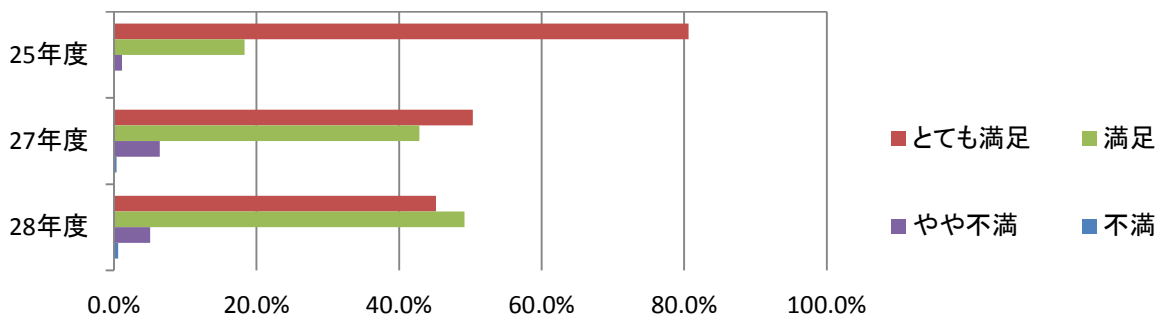
### ② 看護師への質問や相談はしやすかったですか。

	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
とても満足	83.1%	58.6%	53.1%	94
満足	14.4%	38.6%	45.2%	80
やや不満	2.5%	2.1%	1.7%	3
不満	0.0%	0.7%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	177



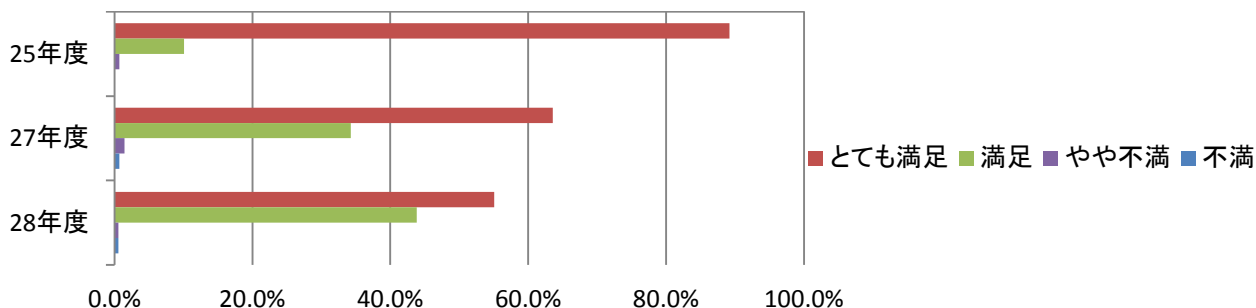
### ③ 看護師が行った注射・採血・処置等のやり方は満足できましたか

	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
とても満足	80.6%	50.4%	45.2%	80
満足	18.3%	42.9%	49.2%	87
やや不満	1.1%	6.4%	5.1%	9
不満	0.0%	0.4%	0.6%	1
計	100.0%	100.0%	100.0%	177



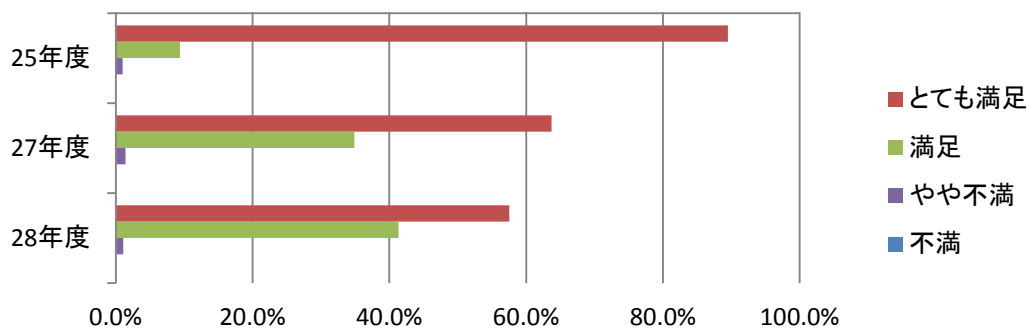
④看護師は、日常生活の上で親切に手助けしてくれましたか。

	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
とても満足	89.2%	63.6%	55.1%	98
満足	10.1%	34.3%	43.8%	78
やや不満	0.7%	1.4%	0.6%	1
不満	0.0%	0.7%	0.6%	1
計	100.0%	100.0%	100.0%	178



⑤看護師のあいさつ、言葉使い、態度はいかがでしたか。

	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
とても満足	89.5%	63.7%	57.5%	103
満足	9.4%	34.9%	41.3%	74
やや不満	1.0%	1.4%	1.1%	2
不満	0.0%	0.0%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	179

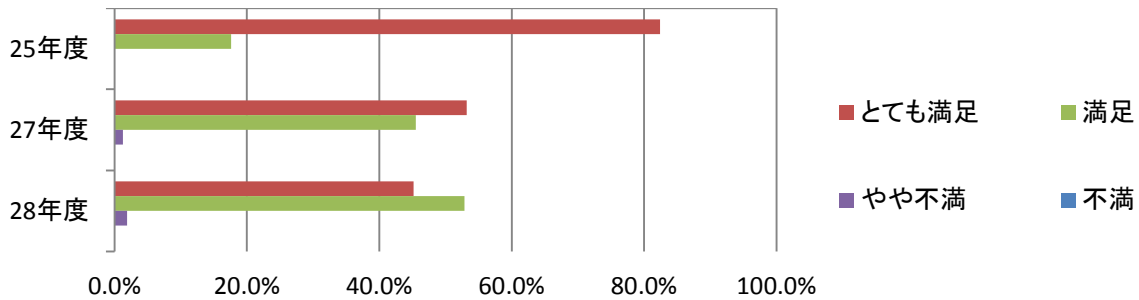




## ◆ その他職員への満足度について<入院>

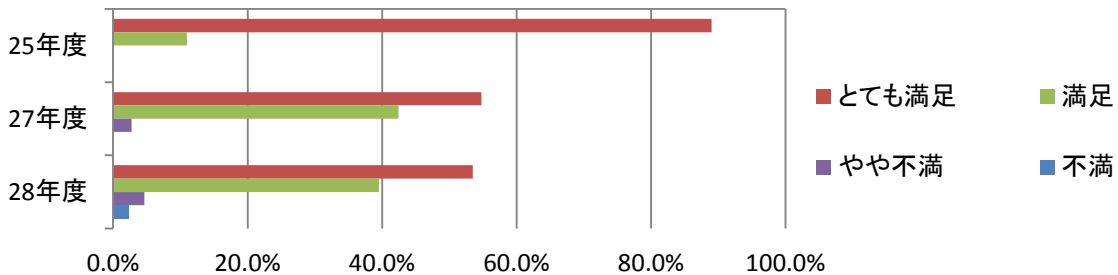
### ①薬剤師の説明は、わかりやすく理解できるものでしたか。

	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
とても満足	82.4%	53.2%	45.2%	47
満足	17.6%	45.5%	52.9%	55
やや不満	0.0%	1.3%	1.9%	2
不満	0.0%	0.0%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	104



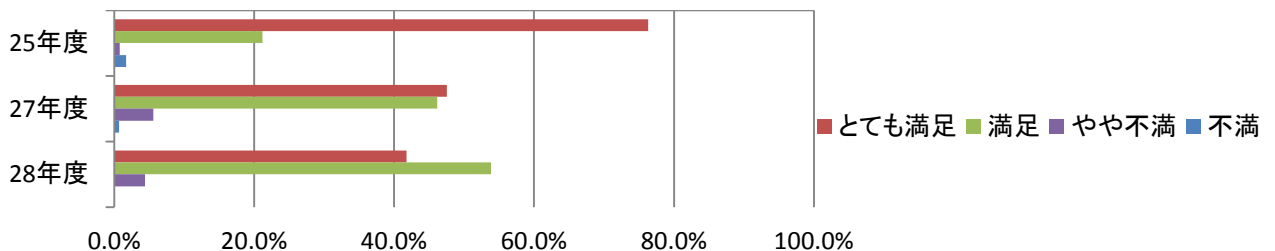
### ②リハビリテーションでの(理学・作業療法士)の指導・対応はどうでしたか。

	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
とても満足	89.0%	54.8%	53.5%	23
満足	11.0%	42.5%	39.5%	17
やや不満	0.0%	2.7%	4.7%	2
不満	0.0%	0.0%	2.3%	1
計	100.0%	100.0%	100.0%	43



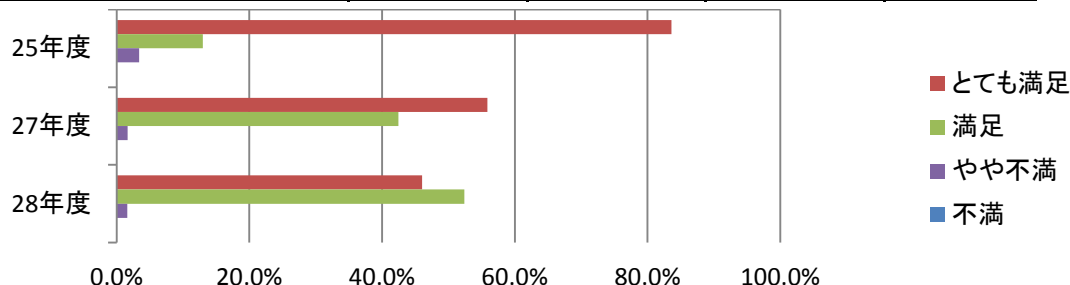
### ③栄養士の説明はわかりやすく理解できるものでしたか。

	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
とても満足	76.3%	47.6%	41.8%	38
満足	21.2%	46.2%	53.8%	49
やや不満	0.8%	5.6%	4.4%	4
不満	1.7%	0.7%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	91



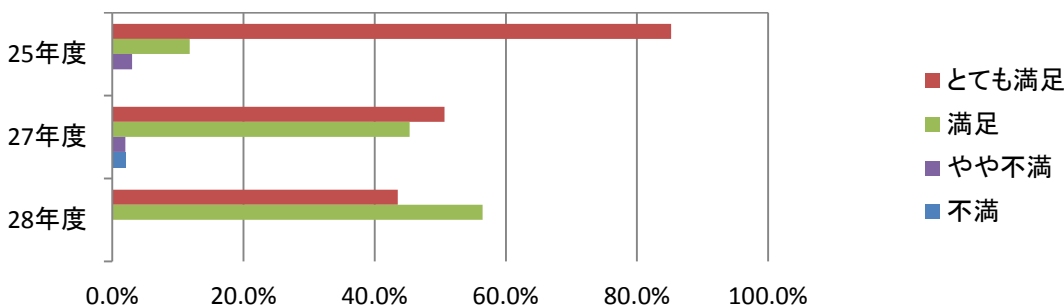
④診療放射線技師のあいさつ、言葉使い、態度はいかがでしたか。

	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
とても満足	83.6%	55.9%	46.0%	58
満足	13.0%	42.5%	52.4%	66
やや不満	3.4%	1.7%	1.6%	2
不満	0.0%	0.0%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	126



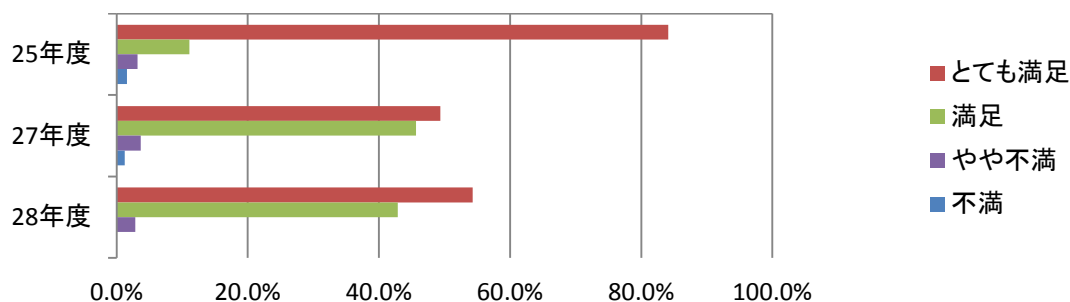
⑤臨床検査技師のあいさつ、言葉使い、態度はいかがでしたか。

	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
とても満足	85.2%	50.7%	43.5%	47
満足	11.8%	45.3%	56.5%	61
やや不満	3.0%	2.0%	0.0%	0
不満	0.0%	2.0%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	108



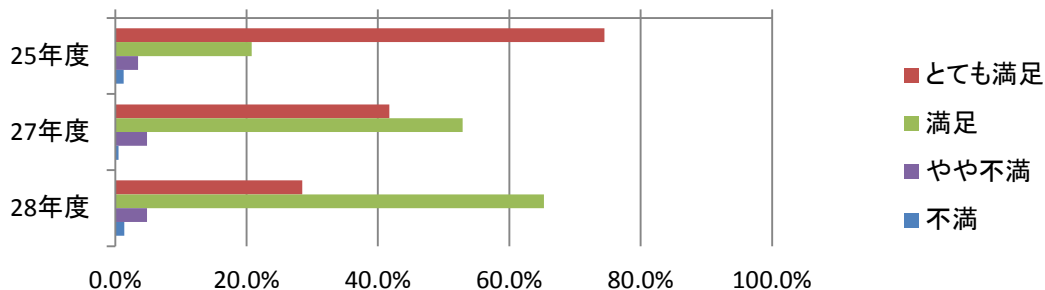
⑥医療相談室(ソーシャルワーカー)の対応はいかがでしたか。

	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
とても満足	84.1%	49.4%	54.3%	19
満足	11.1%	45.7%	42.9%	15
やや不満	3.2%	3.7%	2.9%	1
不満	1.6%	1.2%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	35



⑦窓口職員(総合案内、会計受付、検査部門等)のあいさつ、言葉使い、態度はいかがでしたか。

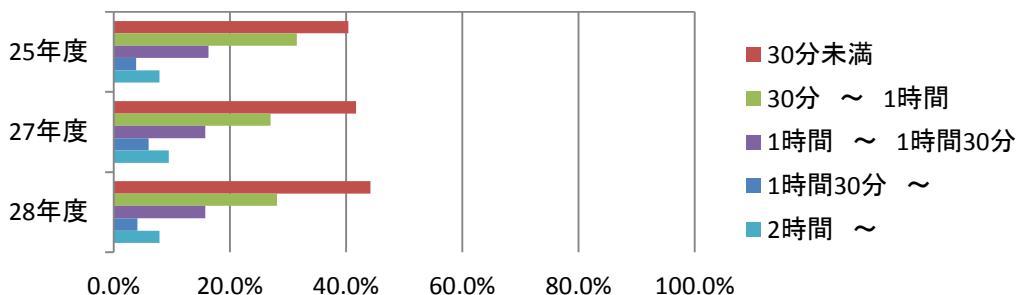
	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
とても満足	74.5%	41.7%	28.5%	41
満足	20.8%	52.9%	65.3%	94
やや不満	3.5%	4.9%	4.9%	7
不満	1.3%	0.5%	1.4%	2
計	100.0%	100.0%	100.0%	144



## ◆ 待ち時間について<外来>

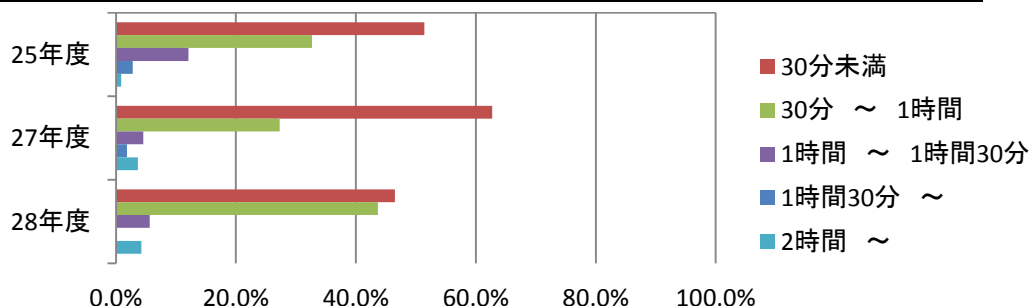
① 診療科の外来待合室では、診療開始までどのくらい待たれましたか。

	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
30分未満	40.4%	41.7%	44.2%	129
30分～1時間	31.5%	27.0%	28.1%	82
1時間～1時間30分	16.3%	15.8%	15.8%	46
1時間30分～	3.9%	6.0%	4.1%	12
2時間～	7.9%	9.5%	7.9%	23
計	100.0%	100.0%	100.0%	292



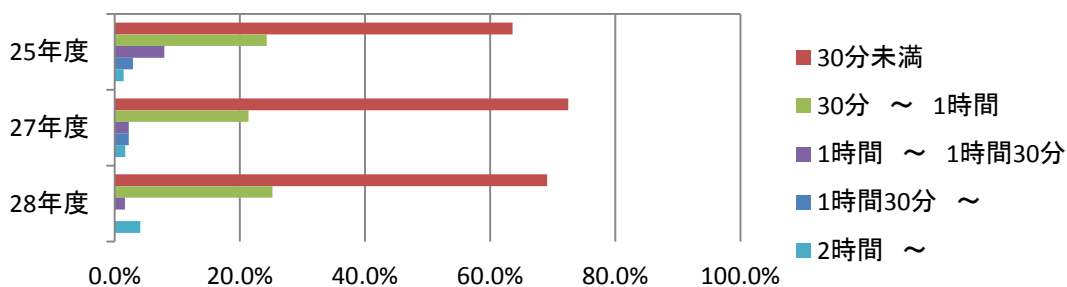
② 心電図・脳波・肺機能等の検査開始までどのくらい待たれましたか。

	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
30分未満	51.4%	62.7%	46.5%	33
30分～1時間	32.7%	27.3%	43.7%	31
1時間～1時間30分	12.1%	4.5%	5.6%	4
1時間30分～	2.8%	1.8%	0.0%	0
2時間～	0.9%	3.6%	4.2%	3
計	99.9%	100.0%	100.0%	71



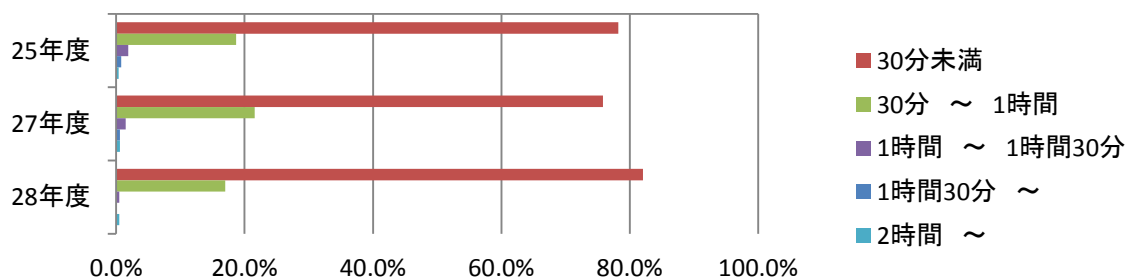
③ X線・造影・CT・MRI・RI等の検査開始までどのくらい待たれましたか。

	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
30分未満	63.6%	72.5%	69.1%	85
30分～1時間	24.3%	21.3%	25.2%	31
1時間～1時間30分	7.9%	2.2%	1.6%	2
1時間30分～	2.9%	2.2%	0.0%	0
2時間～	1.4%	1.7%	4.1%	5
計	100.1%	100.0%	100.0%	123



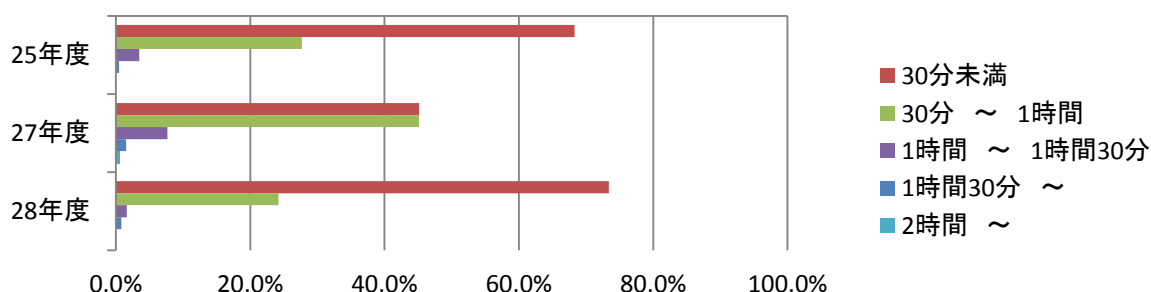
④会計ではどのくらい待たれましたか。

	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
30分未満	78.2%	75.8%	82.1%	174
30分～1時間	18.7%	21.6%	17.0%	36
1時間～1時間30分	1.9%	1.5%	0.5%	1
1時間30分～	0.8%	0.6%	0.0%	0
2時間～	0.4%	0.6%	0.5%	1
計	100.0%	100.0%	100.0%	212



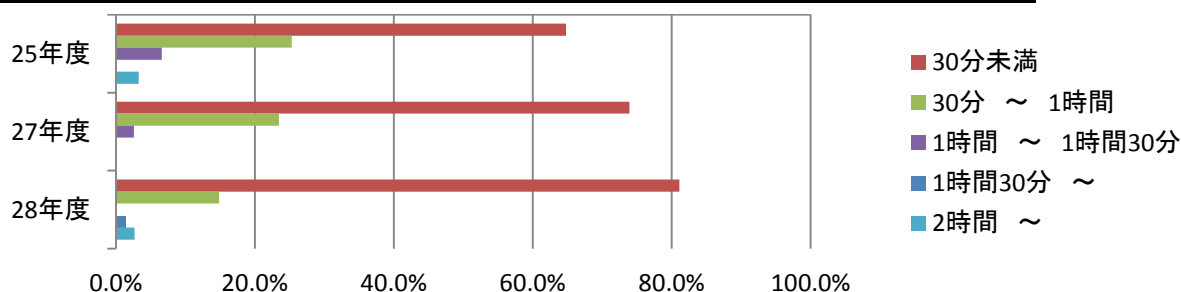
⑤中央採液室ではどのくらい待たれましたか。

	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
30分未満	68.3%	45.1%	73.4%	91
30分～1時間	27.7%	45.1%	24.2%	30
1時間～1時間30分	3.5%	7.7%	1.6%	2
1時間30分～	0.5%	1.5%	0.8%	1
2時間～	0.0%	0.5%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	124



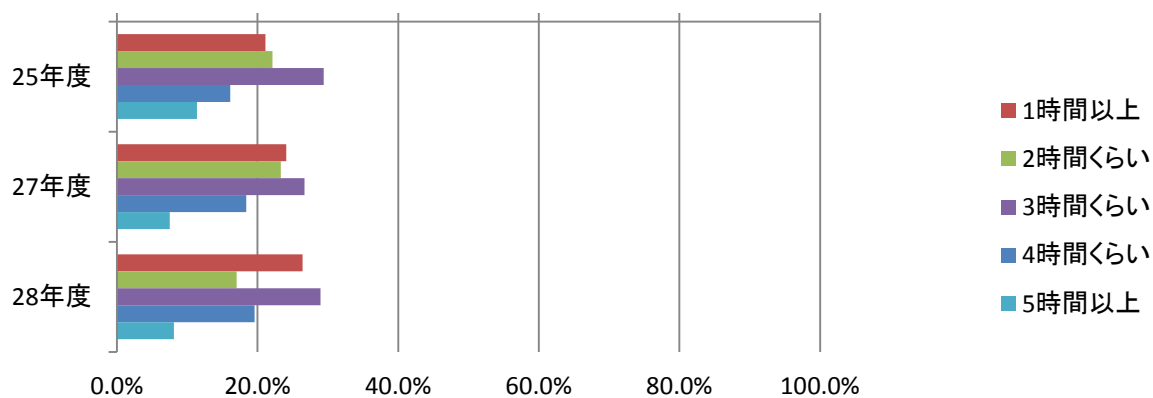
⑥会計終了後お薬を受け取るまでどのくらい待たれましたか。

	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
30分未満	64.8%	73.9%	81.1%	60
30分～1時間	25.3%	23.5%	14.9%	11
1時間～1時間30分	6.6%	2.6%	0.0%	0
1時間30分～	0.0%	0.0%	1.4%	1
2時間～	3.3%	0.0%	2.7%	2
計	100.0%	100.0%	100.0%	74



⑦病院内にいらっしゃった総時間数はどのくらいになりましたか。

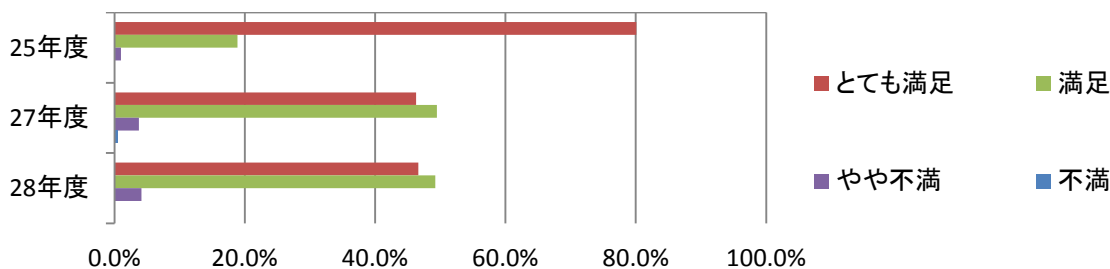
	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
1時間以上	21.1%	24.1%	26.4%	62
2時間くらい	22.1%	23.3%	17.0%	40
3時間くらい	29.4%	26.7%	28.9%	68
4時間くらい	16.1%	18.4%	19.6%	46
5時間以上	11.4%	7.5%	8.1%	19
計	100.0%	100.0%	100.0%	235



## ◆ 医師への満足度について<外来>

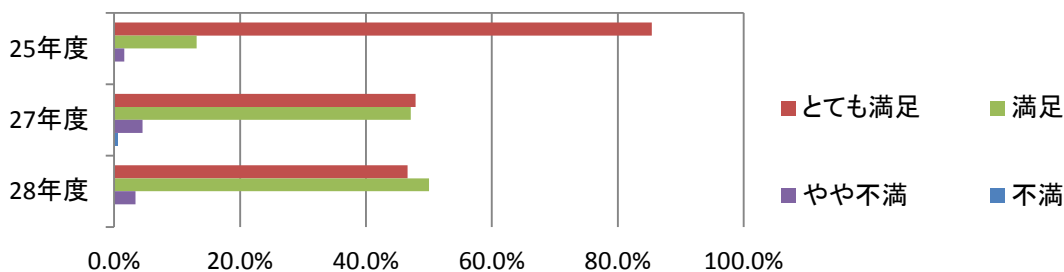
### ① 医師への説明は分かりやすく理解できるものでしたか

	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
とても満足	80.1%	46.3%	46.6%	124
満足	18.9%	49.5%	49.2%	131
やや不満	1.0%	3.7%	4.1%	11
不満	0.0%	0.5%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	266



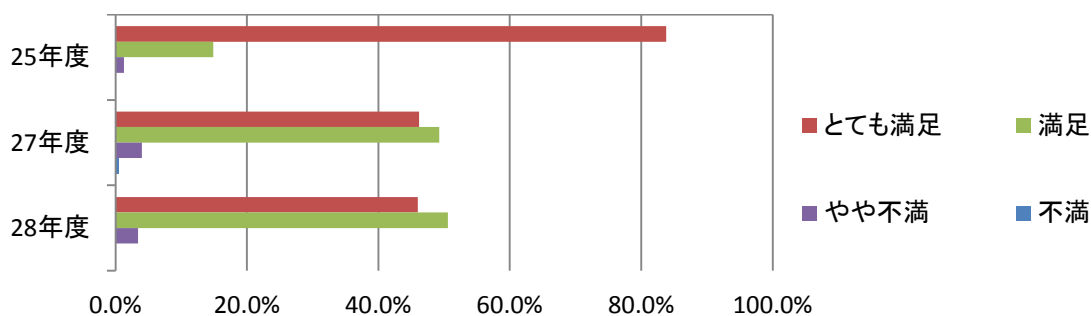
### ② 医師はあなたの病状について丁寧に聞いてくれましたか

	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
とても満足	85.4%	47.9%	46.6%	123
満足	13.1%	47.1%	50.0%	132
やや不満	1.6%	4.5%	3.4%	9
不満	0.0%	0.5%	0.0%	0
計	100.1%	100.0%	100.0%	264



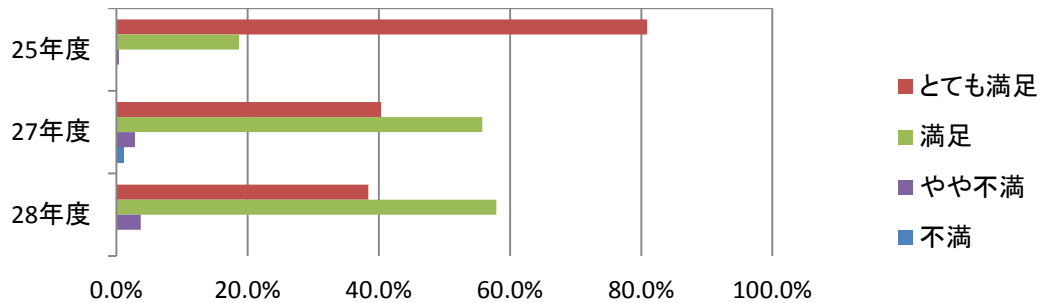
### ③ 医師は、治療に関するあなたの疑問点や相談をよく聞いてくれましたか。

	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
とても満足	83.8%	46.2%	46.0%	121
満足	14.9%	49.2%	50.6%	133
やや不満	1.3%	4.0%	3.4%	9
不満	0.0%	0.5%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	263



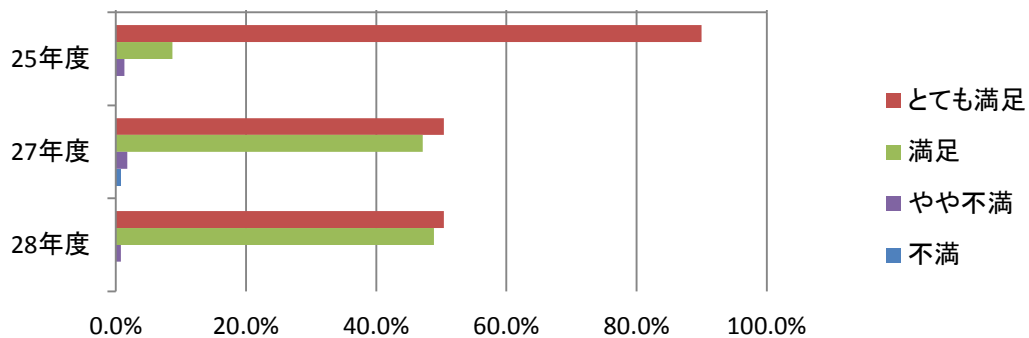
④医師が行った注射・採血・処置等はいかがでしたか。

	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
とても満足	80.9%	40.4%	38.4%	73
満足	18.7%	55.8%	57.9%	110
やや不満	0.4%	2.8%	3.7%	7
不満	0.0%	1.1%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	190



⑤医師のあいさつ、言葉使い、態度はいかがでしたか。

	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
とても満足	90.0%	50.4%	50.4%	134
満足	8.7%	47.2%	48.9%	130
やや不満	1.3%	1.7%	0.8%	2
不満	0.0%	0.7%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	266

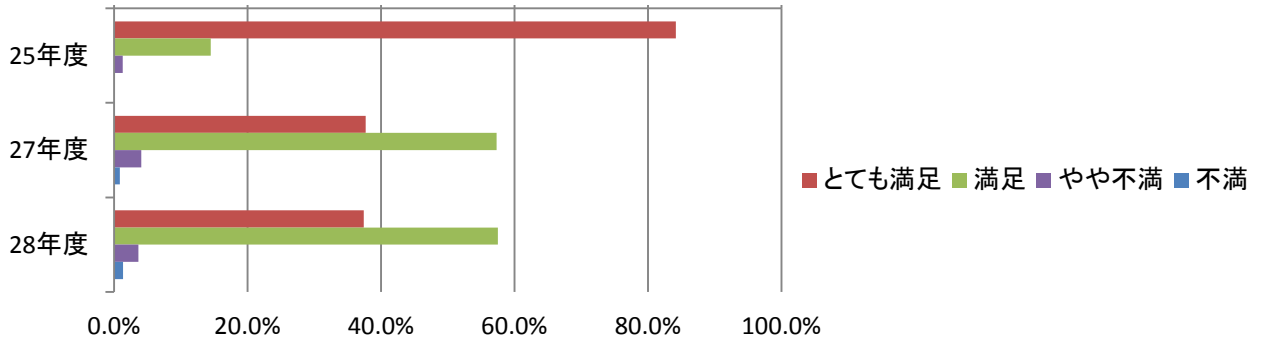




## ◆ 看護師への満足度について<外来>

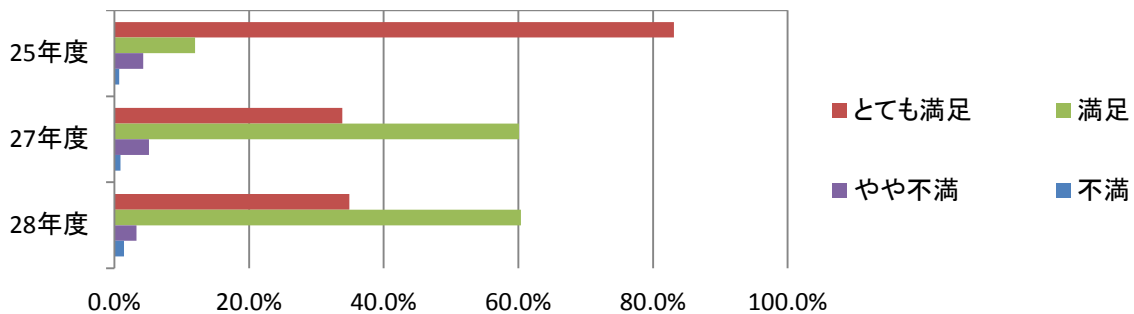
### ① 看護師の説明は分かりやすく理解できるものでしたか。

	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
とても満足	84.2%	37.7%	37.4%	82
満足	14.5%	57.3%	57.5%	126
やや不満	1.3%	4.1%	3.7%	8
不満	0.0%	0.9%	1.4%	3
計	100.0%	100.0%	100.0%	219



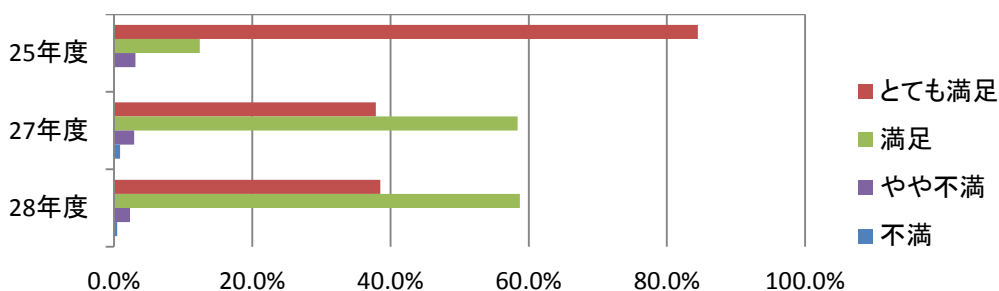
### ② 看護師への質問や相談はしやすかったですか。

	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
とても満足	83.1%	33.8%	34.9%	74
満足	12.0%	60.1%	60.4%	128
やや不満	4.3%	5.1%	3.3%	7
不満	0.7%	0.9%	1.4%	3
計	100.1%	100.0%	100.0%	212



### ③ 看護師のあいさつ、言葉使い、態度はいかがでしたか。

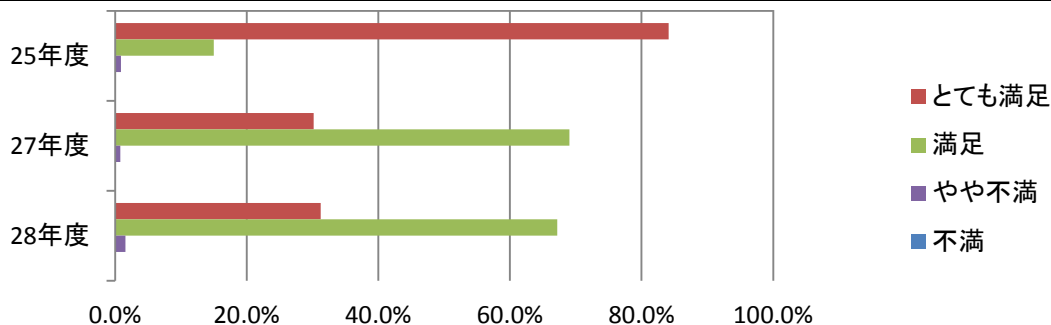
	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
とても満足	84.5%	37.9%	38.5%	84
満足	12.4%	58.4%	58.7%	128
やや不満	3.1%	2.9%	2.3%	5
不満	0.0%	0.9%	0.5%	1
計	100.0%	100.0%	100.0%	218



## ◆ その他職員への満足度について〈外来〉

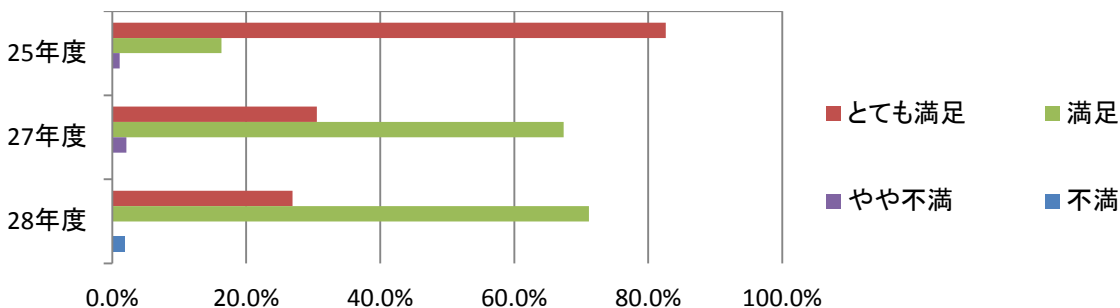
①薬剤師のあいさつ、言葉使い、態度はいかがでしたか。

	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
とても満足	84.1%	30.2%	31.3%	20
満足	15.0%	69.0%	67.2%	43
やや不満	0.9%	0.8%	1.6%	1
不満	0.0%	0.0%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	64



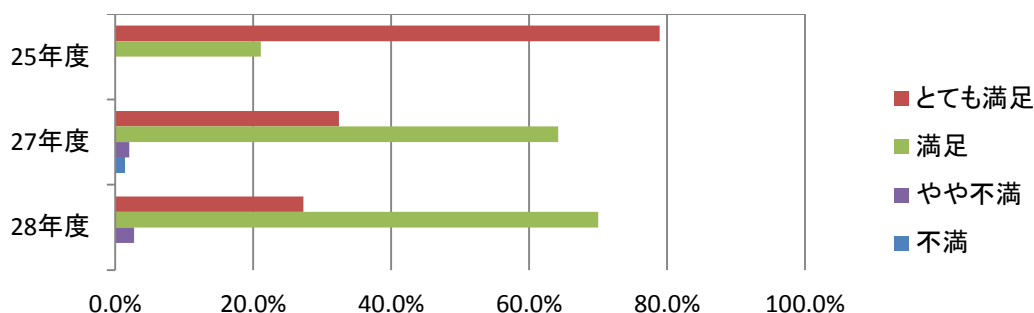
②薬剤師の説明はわかりやすく理解できましたか。

	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
とても満足	82.6%	30.5%	26.9%	14
満足	16.3%	67.4%	71.2%	37
やや不満	1.1%	2.1%	0.0%	0
不満	0.0%	0.0%	1.9%	1
計	100.0%	100.0%	100.0%	52



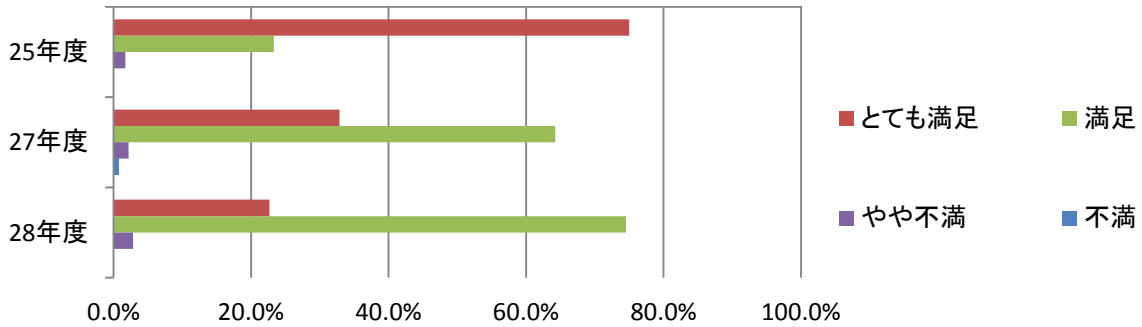
③診療放射線技師のあいさつ、言葉使い、態度はいかがでしたか。

	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
とても満足	78.9%	32.4%	27.3%	30
満足	21.1%	64.2%	70.0%	77
やや不満	0.0%	2.0%	2.7%	3
不満	0.0%	1.4%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	110



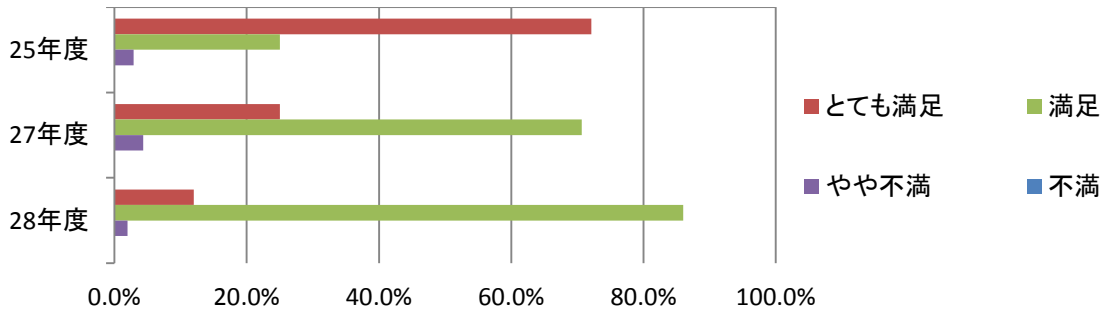
④診療放射線技師の説明はわかりやすく理解できましたか。

	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
とても満足	75.0%	32.8%	22.6%	24
満足	23.3%	64.2%	74.5%	79
やや不満	1.7%	2.2%	2.8%	3
不満	0.0%	0.7%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	106



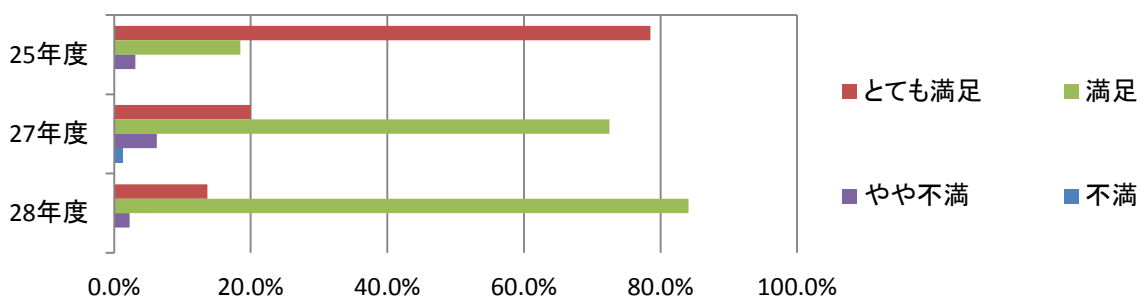
⑤臨床検査技師のあいさつ、言葉使い、態度はいかがでしたか。

	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
とても満足	72.1%	25.0%	12.0%	6
満足	25.0%	70.7%	86.0%	43
やや不満	2.9%	4.3%	2.0%	1
不満	0.0%	0.0%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	50



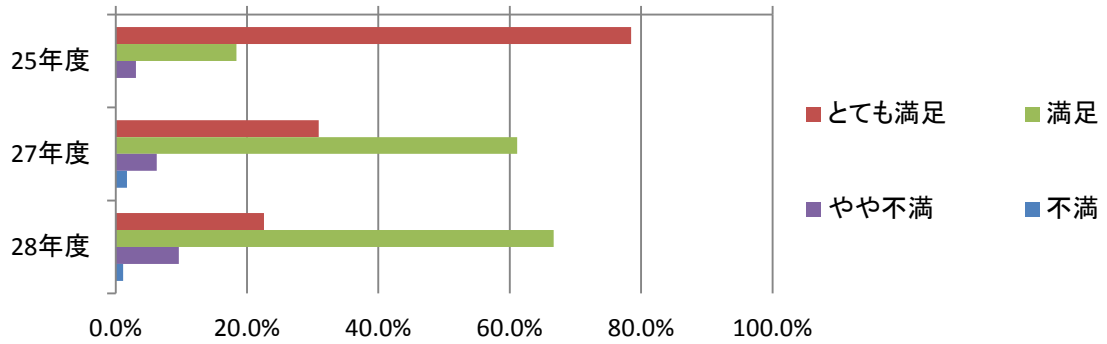
⑥臨床検査技師の説明はわかりやすく理解できましたか。

	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
とても満足	78.5%	20.0%	13.6%	6
満足	18.5%	72.5%	84.1%	37
やや不満	3.1%	6.3%	2.3%	1
不満	0.0%	1.3%	0.0%	0
計	100.1%	100.0%	100.0%	44



⑦窓口職員(総合案内、会計受付、検査部門等)のあいさつ、言葉使い、態度はいかがでしたか。

	割合			回答数
	25年度	27年度	28年度	28年度
とても満足	78.5%	30.9%	22.6%	40
満足	18.4%	61.1%	66.7%	118
やや不満	3.1%	6.3%	9.6%	17
不満	0.0%	1.7%	1.1%	2
計	100.0%	100.0%	100.0%	177

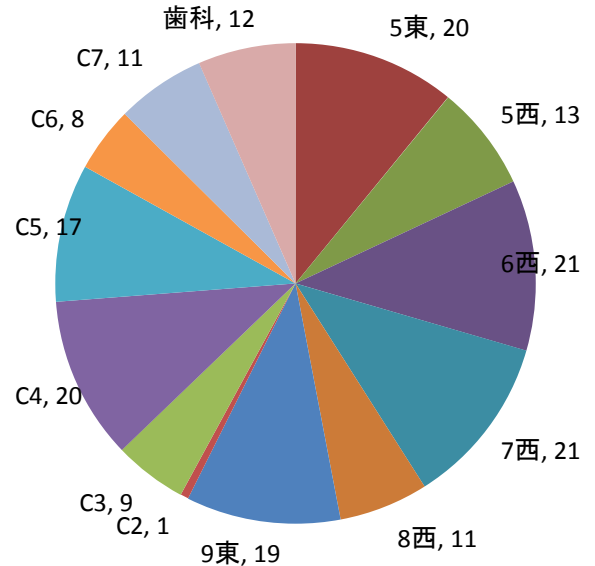


## <入院> H28年度調査に係る 病棟・性別・年齢について

### 【病棟別】

回収病棟	回収数 (枚)	割合 (%)	調査期間中の 1日平均患者数	回答率
5東	20	10.93%	47.8	41.86%
5西	13	7.10%	45.0	28.87%
6西	21	11.48%	33.2	63.27%
7西	21	11.48%	47.6	44.14%
8西	11	6.01%	49.7	22.11%
9東	19	10.38%	53.6	35.46%
C2	1	0.55%	28.0	3.58%
C3	9	4.92%	49.6	18.15%
C4	20	10.93%	44.0	45.42%
C5	17	9.29%	39.8	42.74%
C6	8	4.37%	39.1	20.45%
C7	11	6.01%	42.1	26.15%
歯科	12	6.56%	30.2	39.70%
計	183	100.00%	549.7	33.29%

### 回答数(枚)

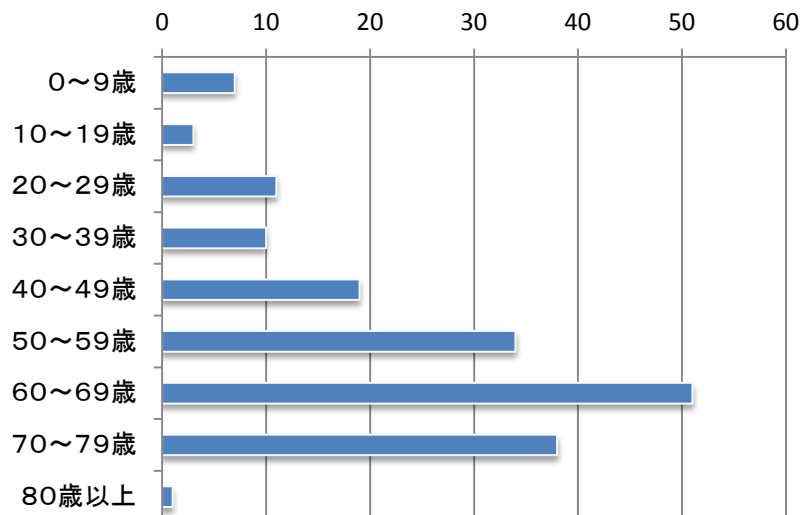


### 【性別】

性別	回答数	回答割合 (%)
男性	91	51.41%
女性	86	48.59%
計	177	100.00%

### 【年齢】

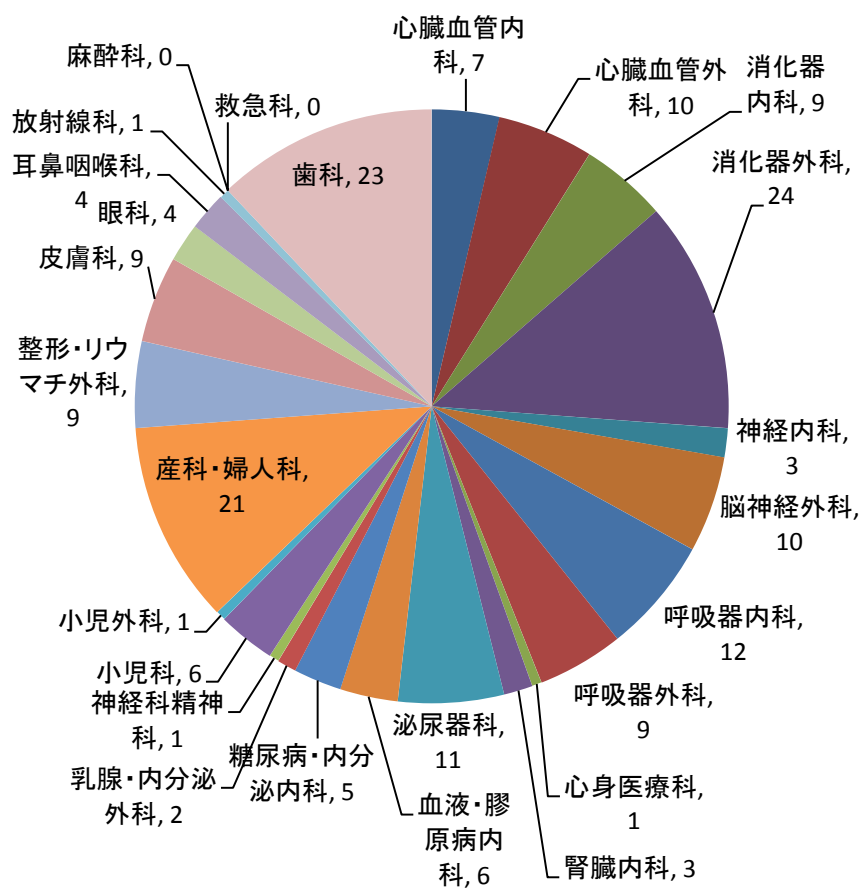
年齢	回答数	回答割合 (%)
0～9歳	7	4.02%
10～19歳	3	1.72%
20～29歳	11	6.32%
30～39歳	10	5.75%
40～49歳	19	10.92%
50～59歳	34	19.54%
60～69歳	51	29.31%
70～79歳	38	21.84%
80歳以上	1	0.57%
計	174	100.00%



【診療科別】

	回答数	割合
心臓血管内科	7	3.7%
心臓血管外科	10	5.2%
消化器内科	9	4.7%
消化器外科	24	12.6%
神経内科	3	1.6%
脳神経外科	10	5.2%
呼吸器内科	12	6.3%
呼吸器外科	9	4.7%
心身医療科	1	0.5%
腎臓内科	3	1.6%
泌尿器科	11	5.8%
血液・膠原病内科	6	3.1%
糖尿病・内分泌内科	5	2.6%
乳腺・内分泌外科	2	1.0%
神経科精神科	1	0.5%
小児科	6	3.1%
小児外科	1	0.5%
産科・婦人科	21	11.0%
整形・リウマチ外科	9	4.7%
皮膚科	9	4.7%
眼科	4	2.1%
耳鼻咽喉科	4	2.1%
放射線科	1	0.5%
麻酔科	0	0.0%
救急科	0	0.0%
歯科	23	12.0%
計	191	100.0%

回答数(枚)



## <外来> H28年度調査に係る 受診科・性別・年齢について

	患者本人	家族・付添
医科	161	56
歯科	74	23
計	235	79
未記入	15	

### 【性別】

性別	回答数	割合(%)
男性	134	41.1%
女性	192	58.9%
計	326	100.0%

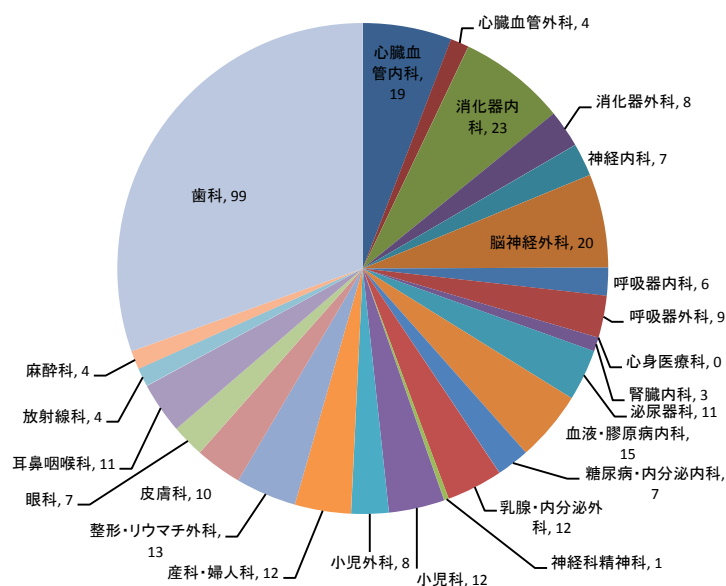
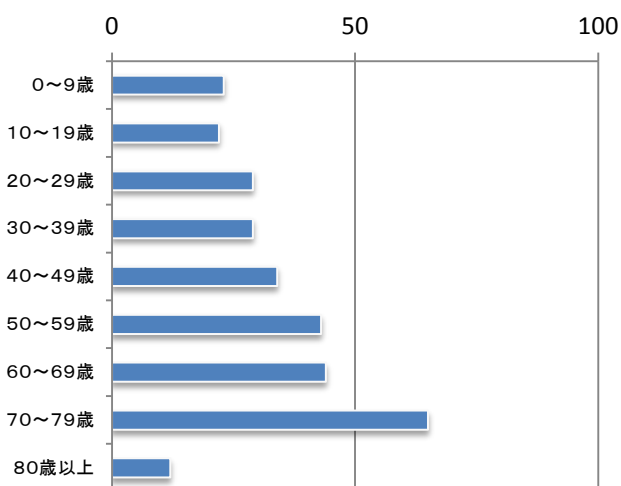
### 【年齢】

年齢	回答数	割合(%)
0～9歳	23	7.6%
10～19歳	22	7.3%
20～29歳	29	9.6%
30～39歳	29	9.6%
40～49歳	34	11.3%
50～59歳	43	14.3%
60～69歳	44	14.6%
70～79歳	65	21.6%
80歳以上	12	4.0%
計	301	100.0%

### 【診療科別】

診療科	回答数	割合	調査期間患者数
心臓血管内科	19	5.8%	303
心臓血管外科	4	1.2%	56
消化器内科	23	7.1%	263
消化器外科	8	2.5%	141
神経内科	7	2.2%	204
脳神経外科	20	6.2%	146
呼吸器内科	6	1.8%	138
呼吸器外科	9	2.8%	82
心身医療科	0	0.0%	58
腎臓内科	3	0.9%	49
泌尿器科	11	3.4%	200
血液・膠原病内科	15	4.6%	230
糖尿病・内分泌内科	7	2.2%	219
乳腺・内分泌外科	12	3.7%	123
神経科精神科	1	0.3%	261
小児科	12	3.7%	177
小児外科	8	2.5%	63
産科・婦人科	12	3.7%	296
整形・リウマチ外科	13	4.0%	213
皮膚科	10	3.1%	209
眼科	7	2.2%	552
耳鼻咽喉科	11	3.4%	169
放射線科	4	1.2%	165
麻酔科	4	1.2%	113
歯科	99	30.5%	446
計	325	100.0%	4876

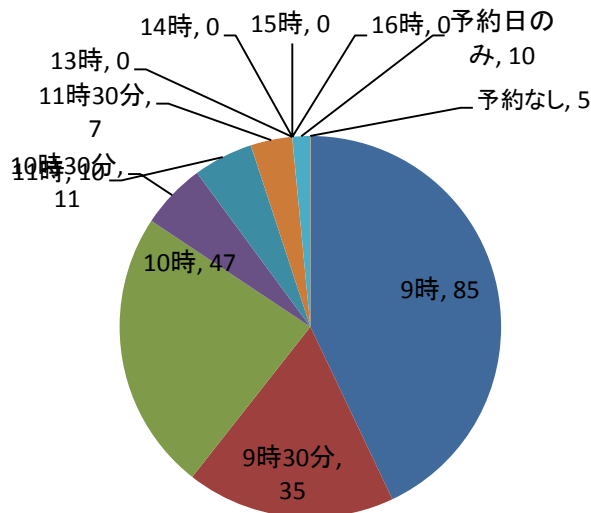
### 回答数



## <外来> H28年度調査に係る 予約時間について

### 【医科】

予約時間帯	回答数
9時	85
9時30分	35
10時	47
10時30分	11
11時	10
11時30分	7
13時	0
14時	0
15時	0
16時	0
予約日のみ	3
予約なし	0
計	198



### 【歯科】

予約時間帯	回答数
9時	11
9時30分	9
10時	28
10時30分	15
11時	7
11時30分	1
13時	0
14時	2
15時	0
16時	1
予約日のみ	1
予約なし	1
計	76

