

平成30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

<H30年度調査>

- ◆ 入院
 - ・ 病棟、性別、年齢、診療科別 P18
 - ・ ご意見・ご要望 P20
- ◆ 外来
 - ・ 回答者、性別、年齢、診療科別 P23
 - ・ 予約時間 P24
 - ・ ご意見・ご要望 P25

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31年3月25日(月)～3月27日(水)の3日間
入院調査 平成31年3月22日(金)～3月28日(木)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。

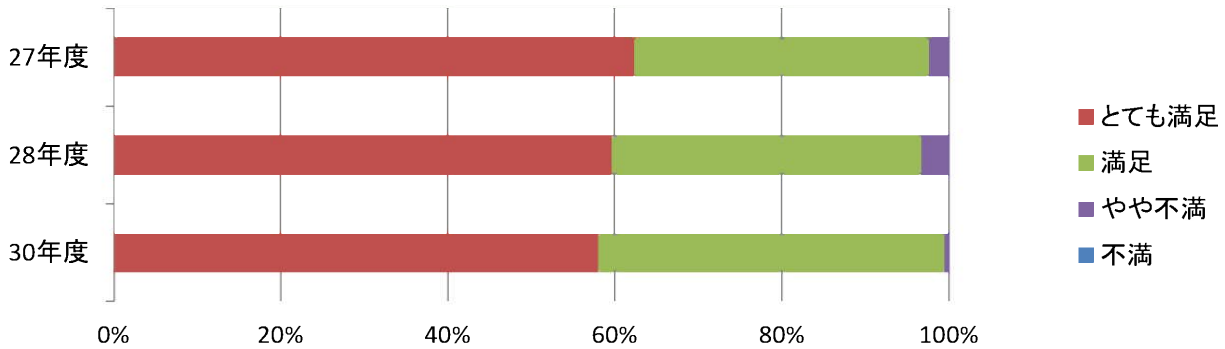
<集計結果の留意点>

- ・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>

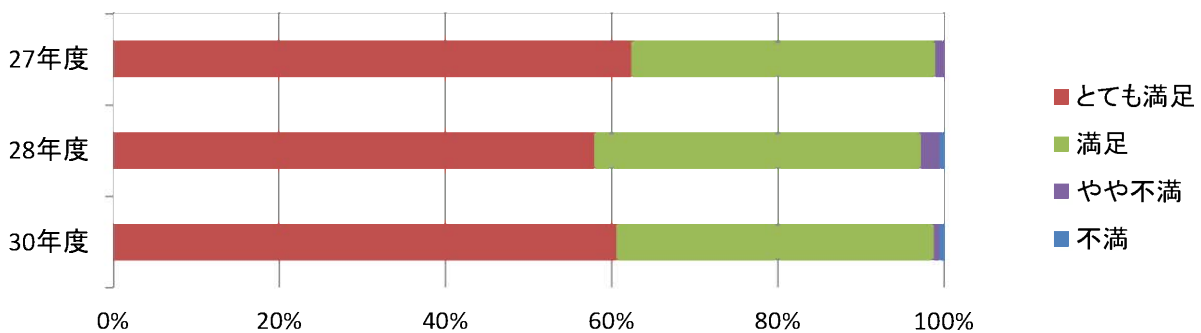
① 医師の説明は、わかりやすく理解できるものでしたか。

	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
とても満足	62.2%	59.6%	58.0%	91
満足	35.3%	37.1%	41.4%	65
やや不満	2.4%	3.4%	0.6%	1
不満	0.0%	0.0%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	157



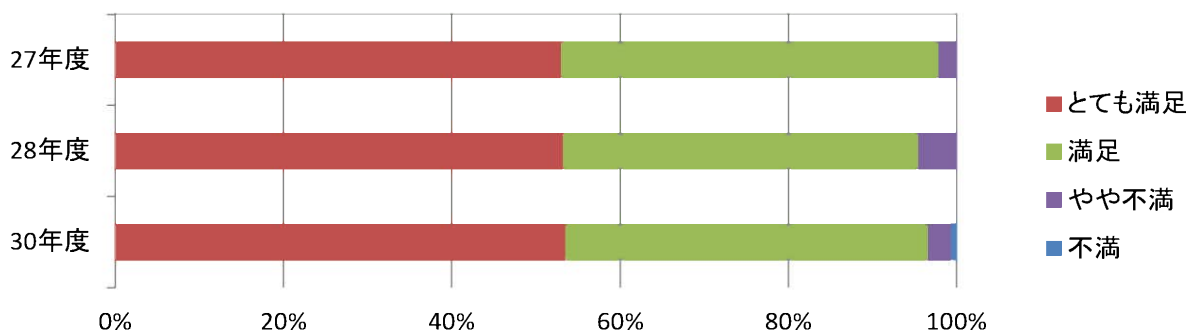
② 医師はあなたの病状について丁寧に聞いてくれましたか。

	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
とても満足	62.3%	57.9%	60.5%	95
満足	36.6%	39.3%	38.2%	60
やや不満	1.1%	2.2%	0.6%	1
不満	0.0%	0.6%	0.6%	1
計	100.0%	100.0%	100.0%	157



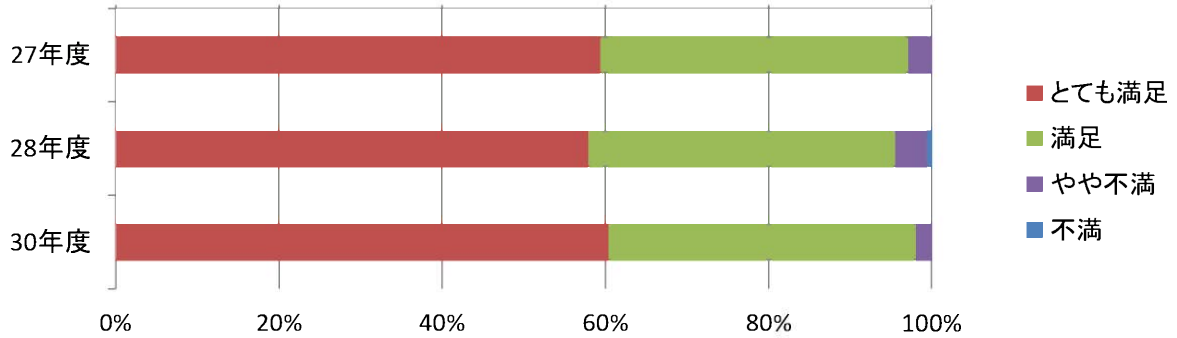
③ 入院中に病状の変化を感じたとき医師の対応に満足できましたか。

	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
とても満足	52.9%	53.2%	53.4%	78
満足	44.9%	42.2%	43.2%	63
やや不満	2.2%	4.6%	2.7%	4
不満	0.0%	0.0%	0.7%	1
計	100.0%	100.0%	100.0%	146



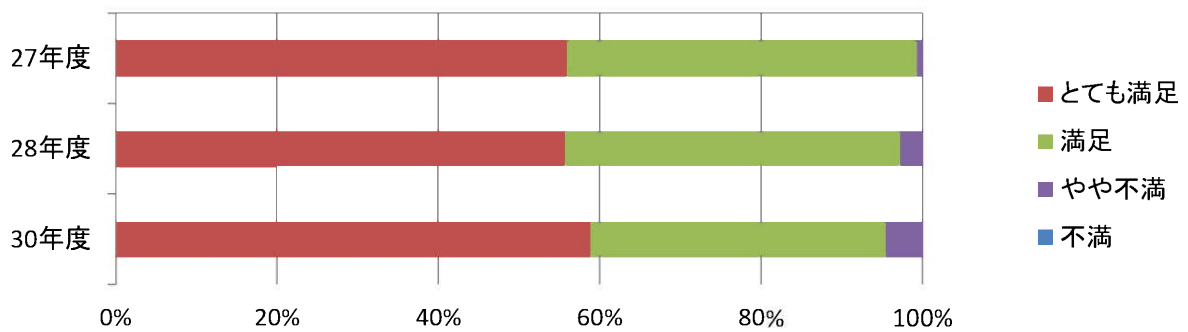
④医師は治療に関するあなたの疑問点や相談をよく聞いてくれましたか。

	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
とても満足	59.4%	57.9%	60.4%	93
満足	37.8%	37.6%	37.7%	58
やや不満	2.9%	3.9%	1.9%	3
不満	0.0%	0.6%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	154



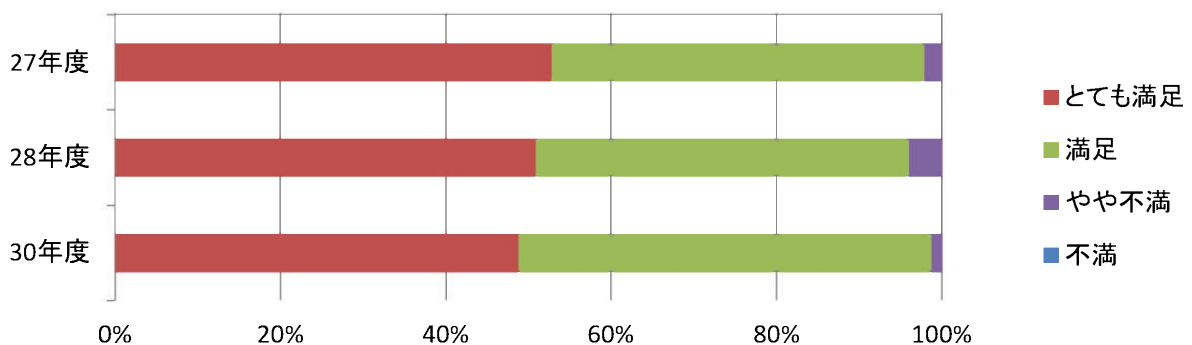
⑤医師の行った治療行為に満足できましたか。

	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
とても満足	55.9%	55.7%	58.8%	90
満足	43.4%	41.5%	36.6%	56
やや不満	0.7%	2.8%	4.6%	7
不満	0.0%	0.0%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	153



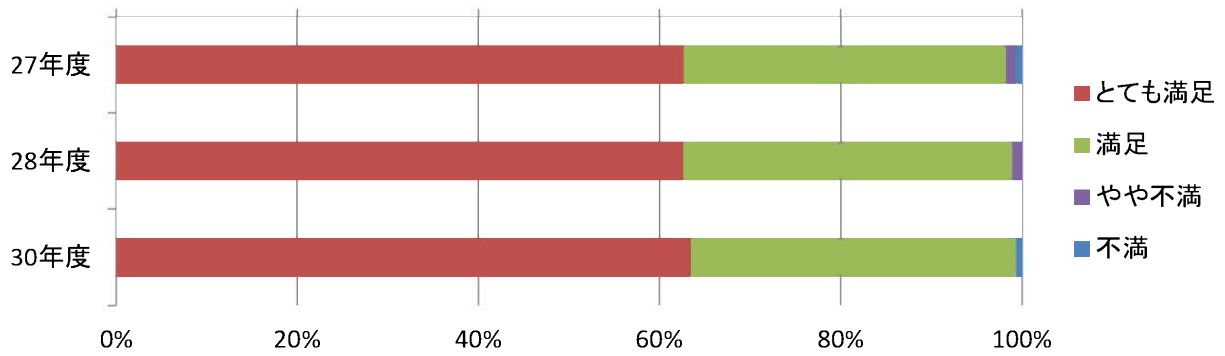
⑥医師が行った注射・採血・処置等はいかがでしたか。

	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
とても満足	52.7%	50.9%	48.7%	75
満足	45.1%	45.1%	50.0%	77
やや不満	2.2%	4.0%	1.3%	2
不満	0.0%	0.0%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	154



⑦ 医師のあいさつ、言葉使い、態度はいかがでしたか。

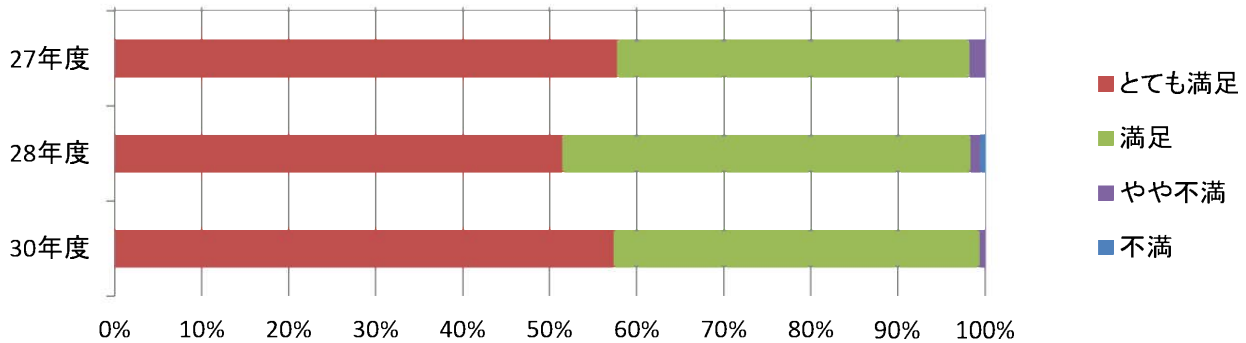
	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
とても満足	62.6%	62.6%	63.5%	99
満足	35.6%	36.3%	35.9%	56
やや不満	1.1%	1.1%	0.0%	0
不満	0.7%	0.0%	0.6%	1
計	100.0%	100.0%	100.0%	156



◆ 看護師への満足度について<入院>

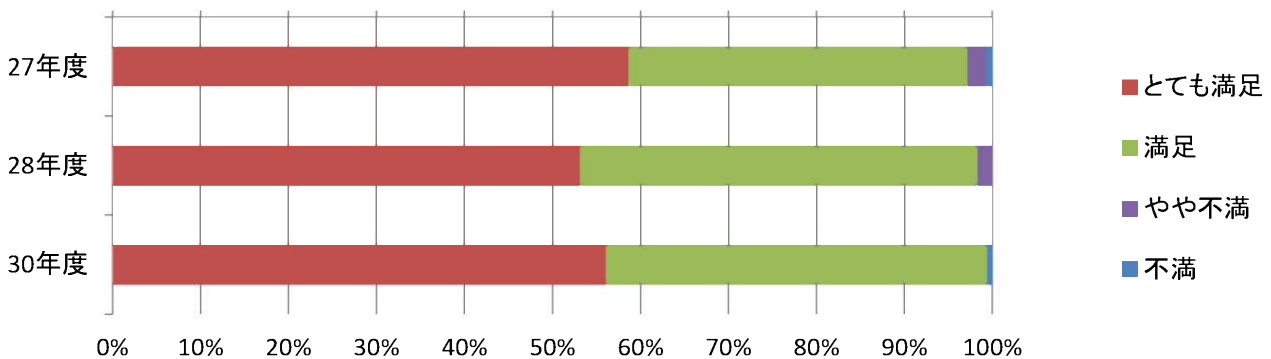
① 看護師の説明はわかりやすく理解できるものでしたか。

	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
とても満足	57.7%	51.4%	57.3%	90
満足	40.5%	46.9%	42.0%	66
やや不満	1.8%	1.1%	0.6%	1
不満	0.0%	0.6%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	157
回答数	279	177	157	



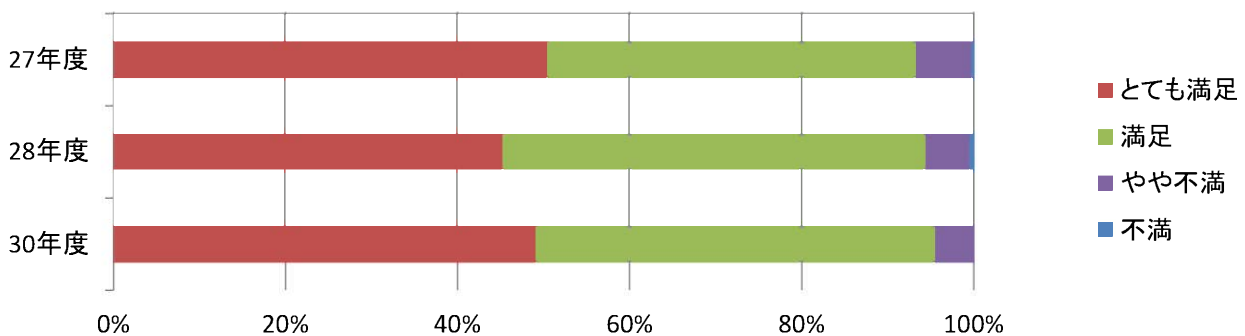
② 看護師への質問や相談はしやすかったですか。

	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
とても満足	58.6%	53.1%	56.1%	88
満足	38.6%	45.2%	43.3%	68
やや不満	2.1%	1.7%	0.0%	0
不満	0.7%	0.0%	0.6%	1
計	100.0%	100.0%	100.0%	157



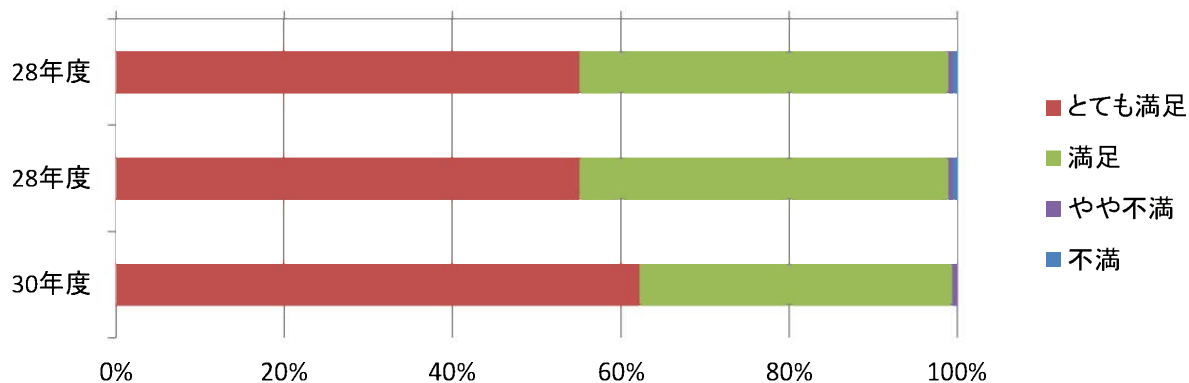
③ 看護師が行った注射・採血・処置等のやり方は満足できましたか

	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
とても満足	50.4%	45.2%	49.0%	76
満足	42.9%	49.2%	46.5%	72
やや不満	6.4%	5.1%	4.5%	7
不満	0.4%	0.6%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	155



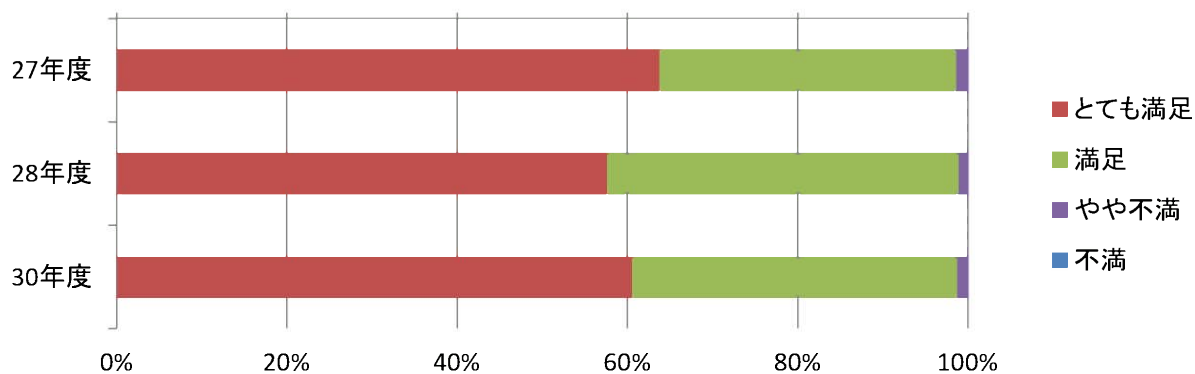
④看護師は、日常生活の上で親切に手助けしてくれましたか。

	割合			回答数
	28年度	28年度	30年度	30年度
とても満足	55.1%	55.1%	62.2%	97
満足	43.8%	43.8%	37.2%	58
やや不満	0.6%	0.6%	0.6%	1
不満	0.6%	0.6%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	156



⑤看護師のあいさつ、言葉使い、態度はいかがでしたか。

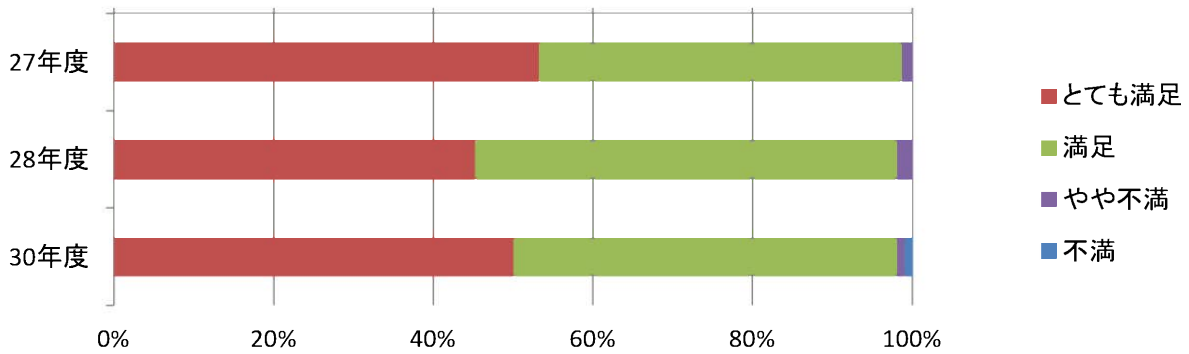
	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
とても満足	63.7%	57.5%	60.5%	95
満足	34.9%	41.3%	38.2%	60
やや不満	1.4%	1.1%	1.3%	2
不満	0.0%	0.0%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	157



◆ その他職員への満足度について<入院>

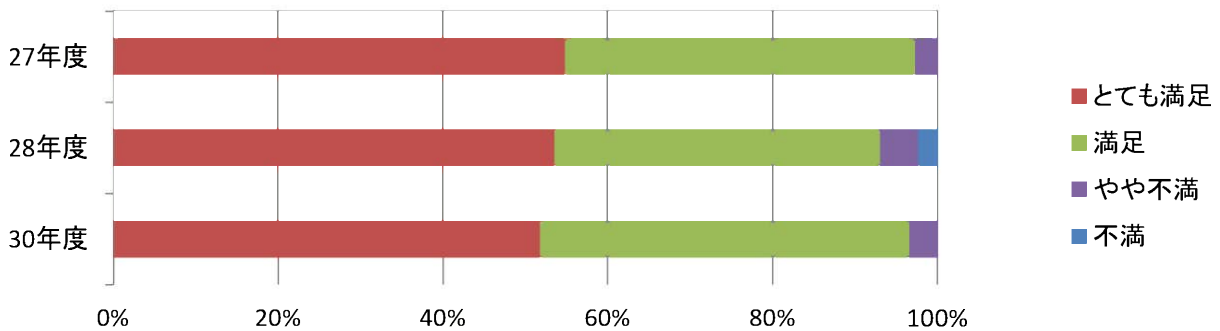
①薬剤師の説明は、わかりやすく理解できるものでしたか。

	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
とても満足	53.2%	45.2%	50.0%	53
満足	45.5%	52.9%	48.1%	51
やや不満	1.3%	1.9%	0.9%	1
不満	0.0%	0.0%	0.9%	1
計	100.0%	100.0%	100.0%	106



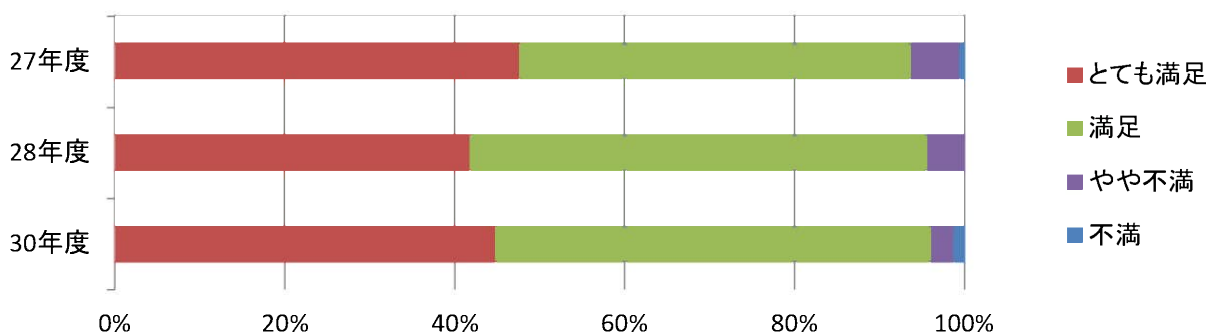
②リハビリテーションでの(理学・作業療法士)の指導・対応はどうでしたか。

	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
とても満足	54.8%	53.5%	51.7%	30
満足	42.5%	39.5%	44.8%	26
やや不満	2.7%	4.7%	3.4%	2
不満	0.0%	2.3%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	58



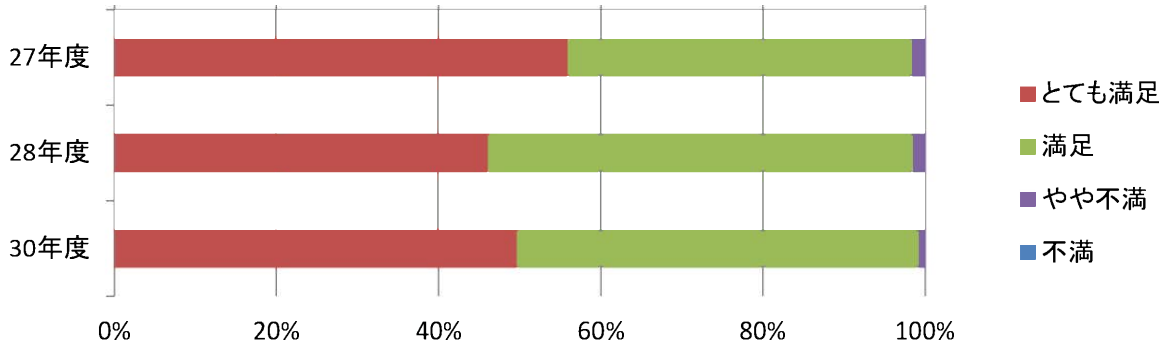
③栄養士の説明はわかりやすく理解できるものでしたか。

	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
とても満足	47.6%	41.8%	44.7%	34
満足	46.2%	53.8%	51.3%	39
やや不満	5.6%	4.4%	2.6%	2
不満	0.7%	0.0%	1.3%	1
計	100.0%	100.0%	100.0%	76



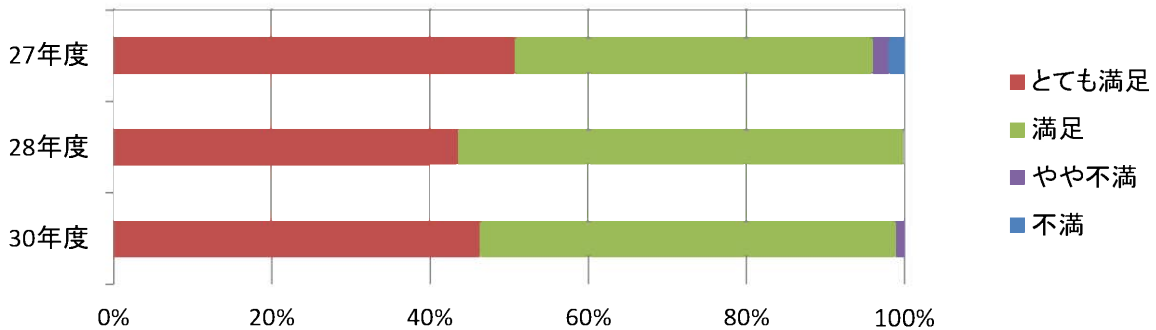
④診療放射線技師のあいさつ、言葉使い、態度はいかがでしたか。

	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
とても満足	55.9%	46.0%	49.6%	57
満足	42.5%	52.4%	49.6%	57
やや不満	1.7%	1.6%	0.9%	1
不満	0.0%	0.0%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	115



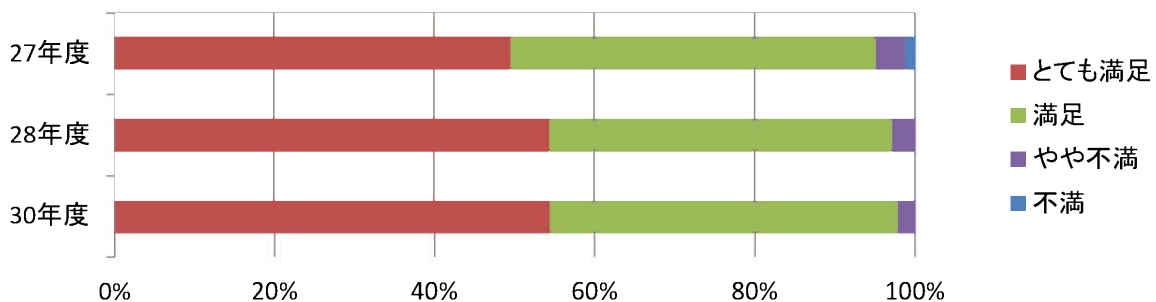
⑤臨床検査技師のあいさつ、言葉使い、態度はいかがでしたか。

	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
とても満足	50.7%	43.5%	46.2%	43
満足	45.3%	56.5%	52.7%	49
やや不満	2.0%	0.0%	1.1%	1
不満	2.0%	0.0%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	93



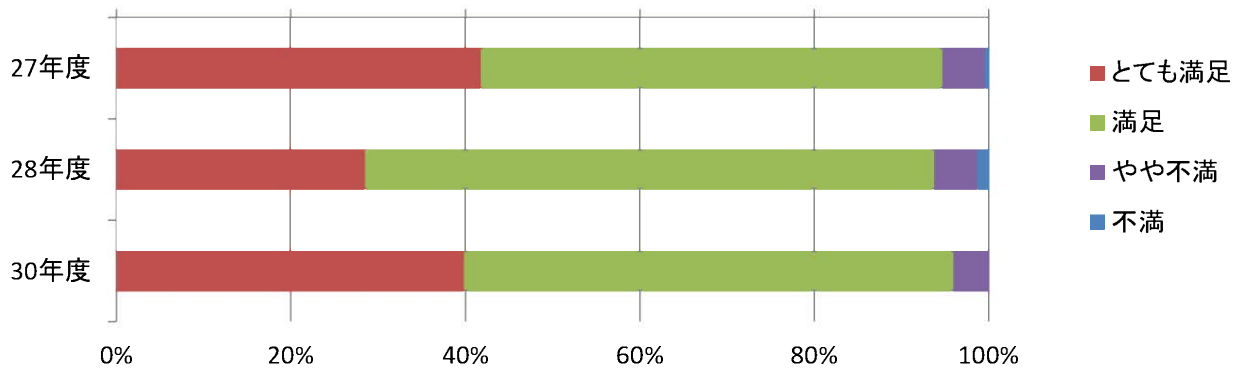
⑥医療相談室(ソーシャルワーカー)の対応はいかがでしたか。

	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
とても満足	49.4%	54.3%	54.3%	25
満足	45.7%	42.9%	43.5%	20
やや不満	3.7%	2.9%	2.2%	1
不満	1.2%	0.0%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	46



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。

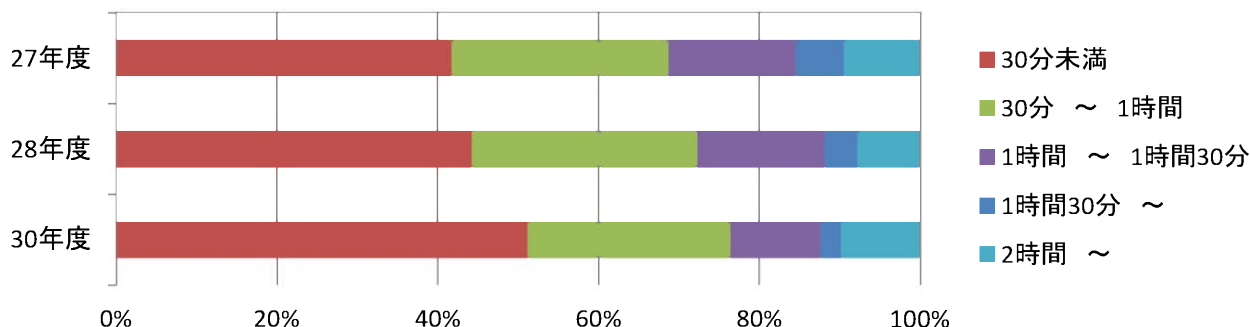
	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
とても満足	41.7%	28.5%	39.8%	49
満足	52.9%	65.3%	56.1%	69
やや不満	4.9%	4.9%	4.1%	5
不満	0.5%	1.4%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	123



◆ 待ち時間について〈外来〉

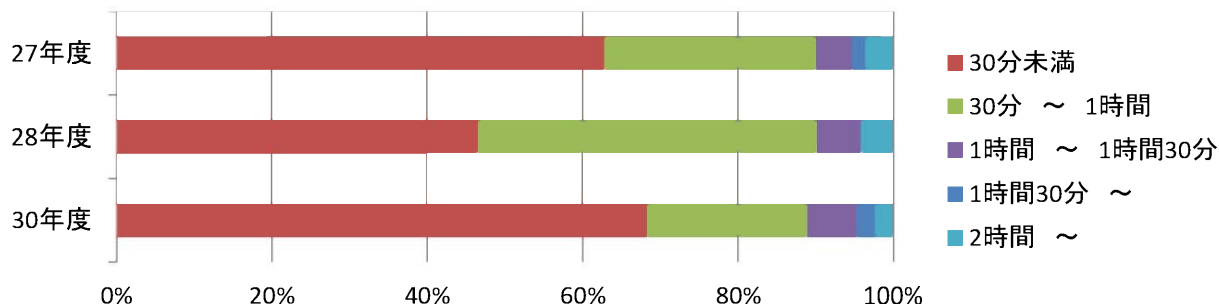
① 診療科の外来待合室では、診療開始までどのくらい待たれましたか。

	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
30分未満	41.7%	44.2%	51.1%	160
30分～1時間	27.0%	28.1%	25.2%	79
1時間～1時間30分	15.8%	15.8%	11.2%	35
1時間30分～	6.0%	4.1%	2.6%	8
2時間～	9.5%	7.9%	9.9%	31
計	100.0%	100.0%	100.0%	313



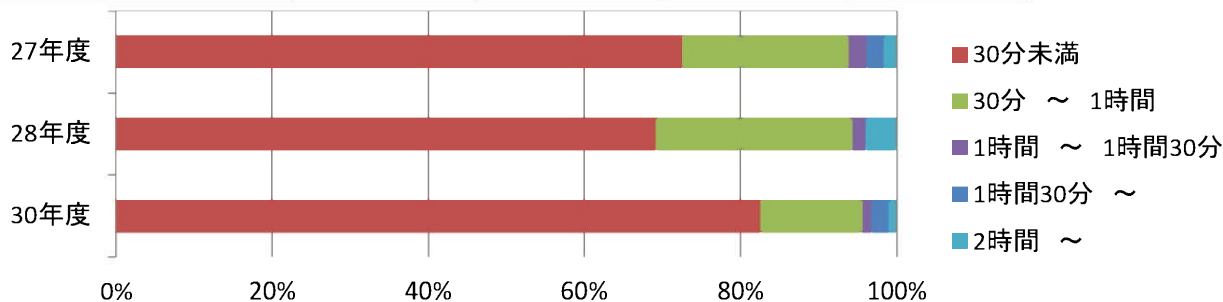
② 心電図・脳波・肺機能等の検査開始までどのくらい待たれましたか。

	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
30分未満	62.7%	46.5%	68.3%	86
30分～1時間	27.3%	43.7%	20.6%	26
1時間～1時間30分	4.5%	5.6%	6.3%	8
1時間30分～	1.8%	0.0%	2.4%	3
2時間～	3.6%	4.2%	2.4%	3
計	100.0%	100.0%	100.0%	126



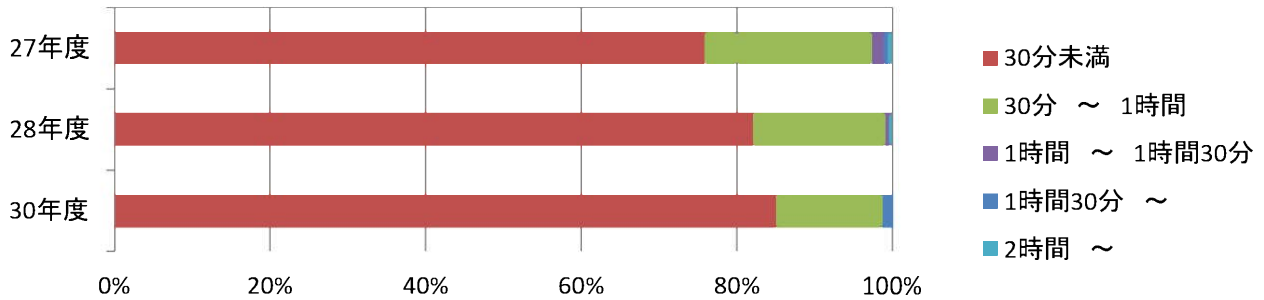
③ X線・造影・CT・MRI・RI等の検査開始までどのくらい待たれましたか。

	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
30分未満	72.5%	69.1%	82.5%	151
30分～1時間	21.3%	25.2%	13.1%	24
1時間～1時間30分	2.2%	1.6%	1.1%	2
1時間30分～	2.2%	0.0%	2.2%	4
2時間～	1.7%	4.1%	1.1%	2
計	100.0%	100.0%	100.0%	183



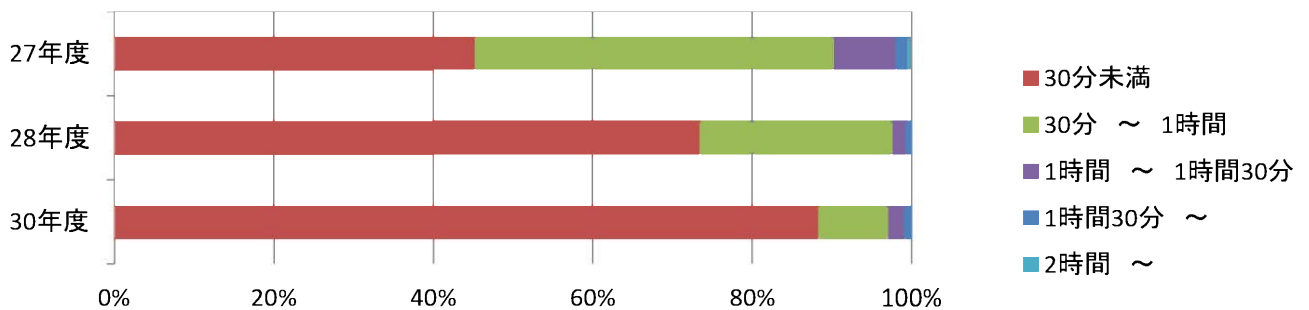
④会計ではどのくらい待たれましたか。

	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
30分未満	75.8%	82.1%	85.0%	136
30分～1時間	21.6%	17.0%	13.8%	22
1時間～1時間30分	1.5%	0.5%	0.0%	0
1時間30分～	0.6%	0.0%	1.3%	2
2時間～	0.6%	0.5%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	160



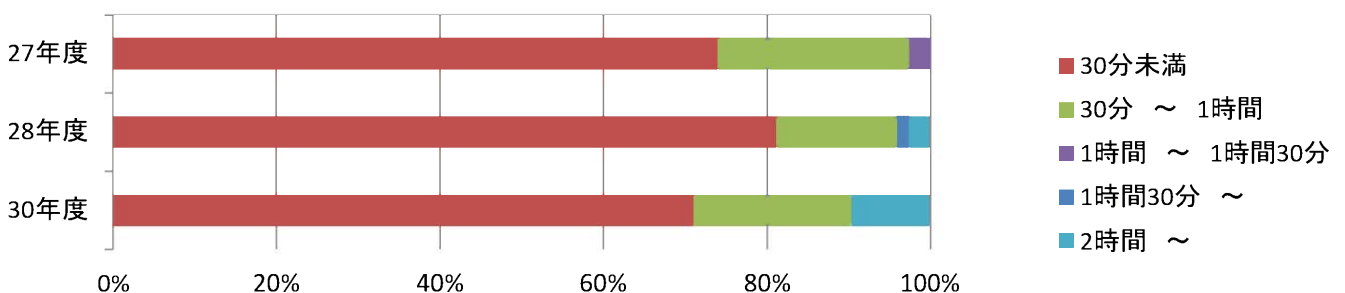
⑤中央採液室ではどのくらい待たれましたか。

	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
30分未満	45.1%	73.4%	88.2%	90
30分～1時間	45.1%	24.2%	8.8%	9
1時間～1時間30分	7.7%	1.6%	2.0%	2
1時間30分～	1.5%	0.8%	1.0%	1
2時間～	0.5%	0.0%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	102



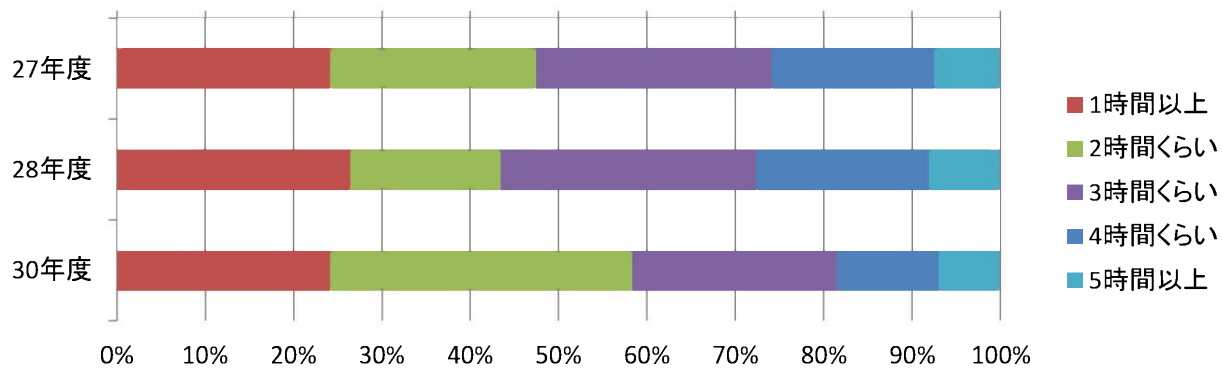
⑥会計終了後お薬を受け取るまでどのくらい待たれましたか。

	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
30分未満	73.9%	81.1%	71.0%	22
30分～1時間	23.5%	14.9%	19.4%	6
1時間～1時間30分	2.6%	0.0%	0.0%	0
1時間30分～	0.0%	1.4%	0.0%	0
2時間～	0.0%	2.7%	9.7%	3
計	100.0%	100.0%	100.0%	31



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。

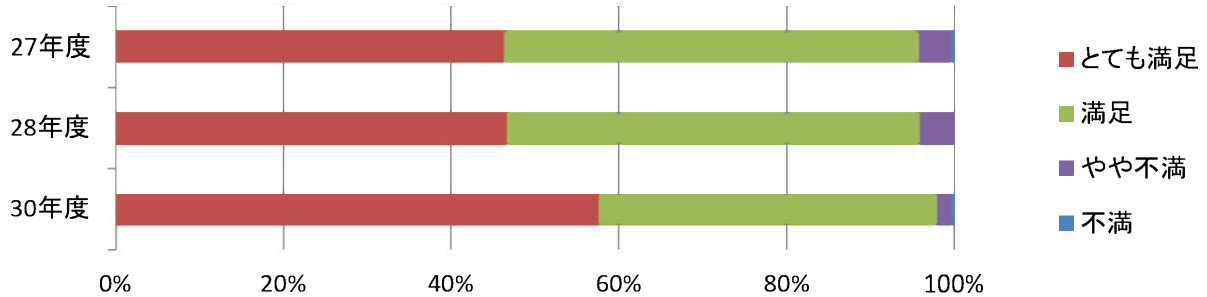
	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
1時間以上	24.1%	26.4%	24.1%	48
2時間くらい	23.3%	17.0%	34.2%	68
3時間くらい	26.7%	28.9%	23.1%	46
4時間くらい	18.4%	19.6%	11.6%	23
5時間以上	7.5%	8.1%	7.0%	14
計	100.0%	100.0%	100.0%	199



◆ 医師への満足度について〈外来〉

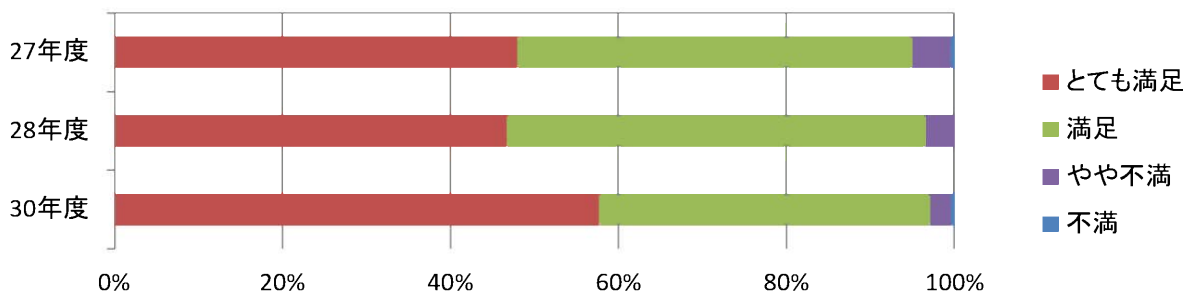
① 医師への説明は分かりやすく理解できるものでしたか

	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
とても満足	46.3%	46.6%	57.6%	141
満足	49.5%	49.2%	40.4%	99
やや不満	3.7%	4.1%	1.6%	4
不満	0.5%	0.0%	0.4%	1
計	100.0%	100.0%	100.0%	245



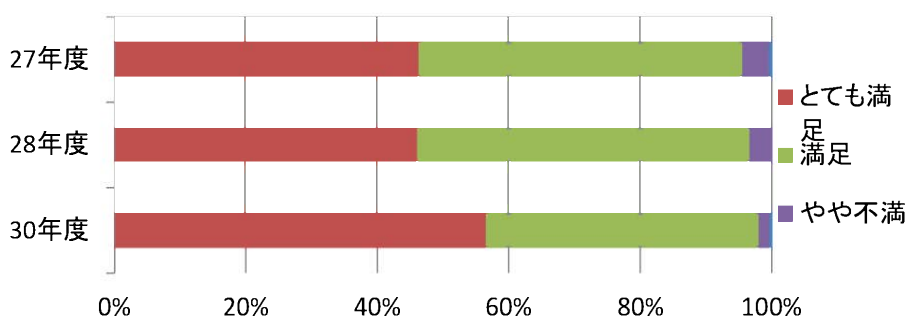
② 医師はあなたの病状について丁寧に聞いてくれましたか

	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
とても満足	47.9%	46.6%	57.6%	140
満足	47.1%	50.0%	39.5%	96
やや不満	4.5%	3.4%	2.5%	6
不満	0.5%	0.0%	0.4%	1
計	100.0%	100.0%	100.0%	243



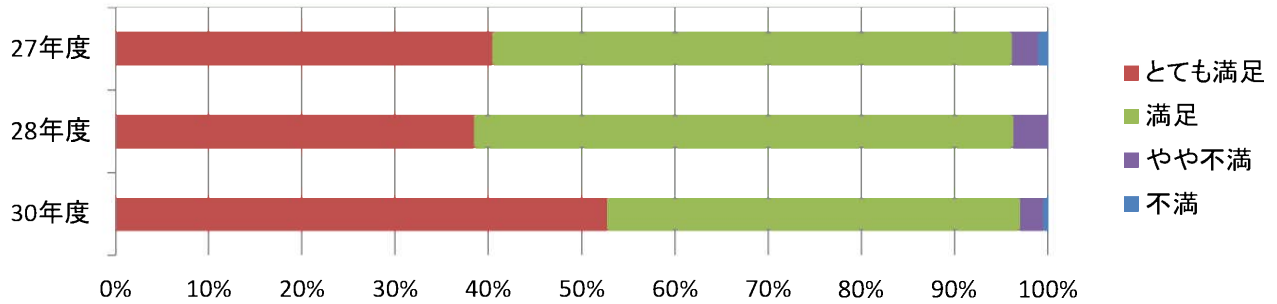
③ 医師は、治療に関するあなたの疑問点や相談をよく聞いてくれましたか。

	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
とても満足	46.2%	46.0%	56.4%	136
満足	49.2%	50.6%	41.5%	100
やや不満	4.0%	3.4%	1.7%	4
不満	0.5%	0.0%	0.4%	1
計	100.0%	100.0%	100.0%	241



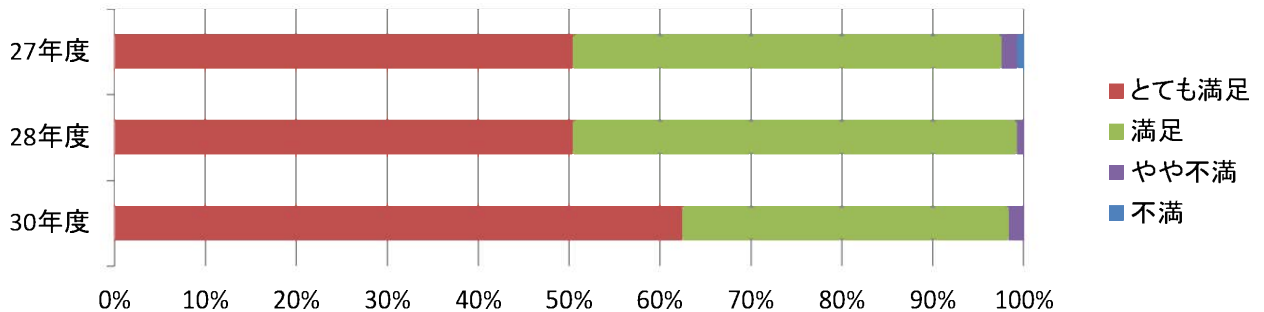
④医師が行った注射・採血・処置等はいかがでしたか。

	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
とても満足	40.4%	38.4%	52.7%	106
満足	55.8%	57.9%	44.3%	89
やや不満	2.8%	3.7%	2.5%	5
不満	1.1%	0.0%	0.5%	1
計	100.0%	100.0%	100.0%	201



⑤医師のあいさつ、言葉使い、態度はいかがでしたか。

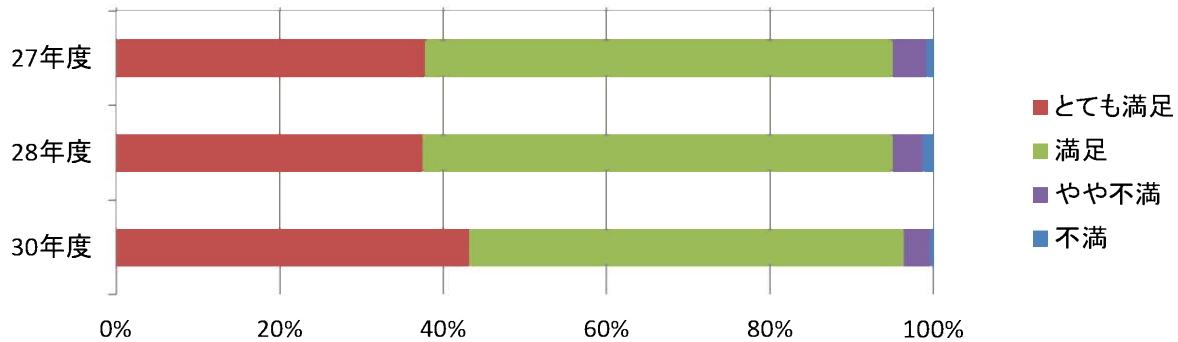
	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
とても満足	50.4%	50.4%	62.4%	151
満足	47.2%	48.9%	36.0%	87
やや不満	1.7%	0.8%	1.7%	4
不満	0.7%	0.0%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	242



◆ 看護師への満足度について〈外来〉

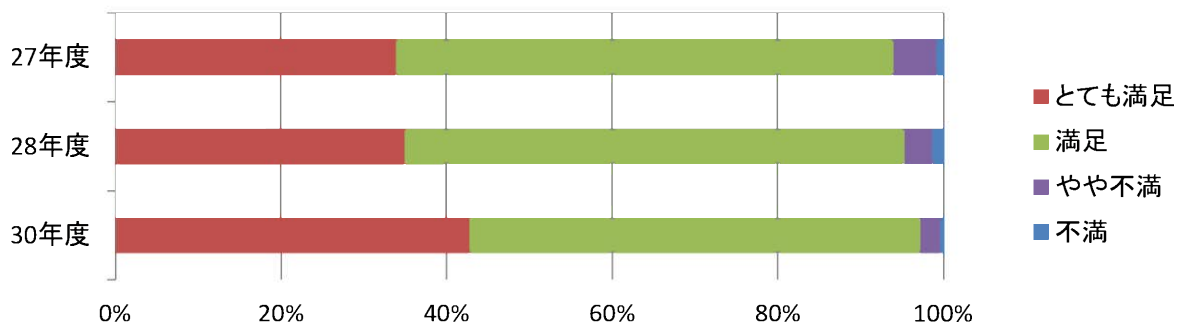
① 看護師の説明は分かりやすく理解できるものでしたか。

	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
とても満足	37.7%	37.4%	43.1%	94
満足	57.3%	57.5%	53.2%	116
やや不満	4.1%	3.7%	3.2%	7
不満	0.9%	1.4%	0.5%	1
計	100.0%	100.0%	100.0%	218



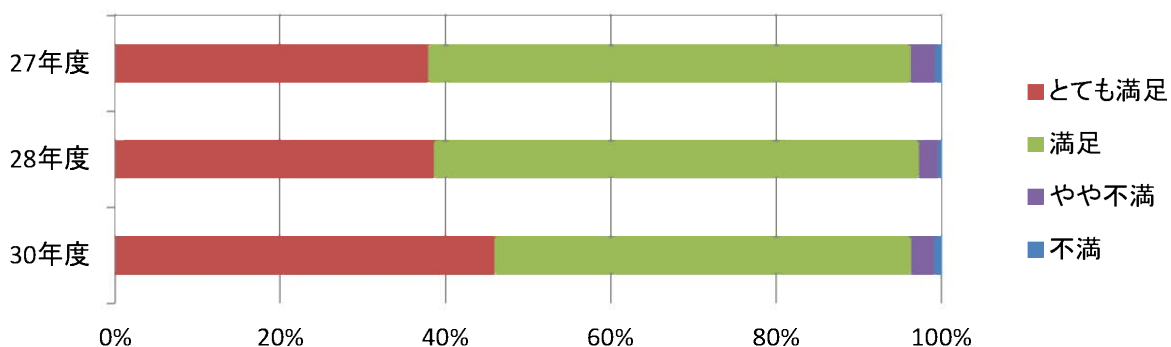
② 看護師への質問や相談はしやすかったですか。

	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
とても満足	33.8%	34.9%	42.7%	91
満足	60.1%	60.4%	54.5%	116
やや不満	5.1%	3.3%	2.3%	5
不満	0.9%	1.4%	0.5%	1
計	100.0%	100.0%	100.0%	213



③ 看護師のあいさつ、言葉使い、態度はいかがでしたか。

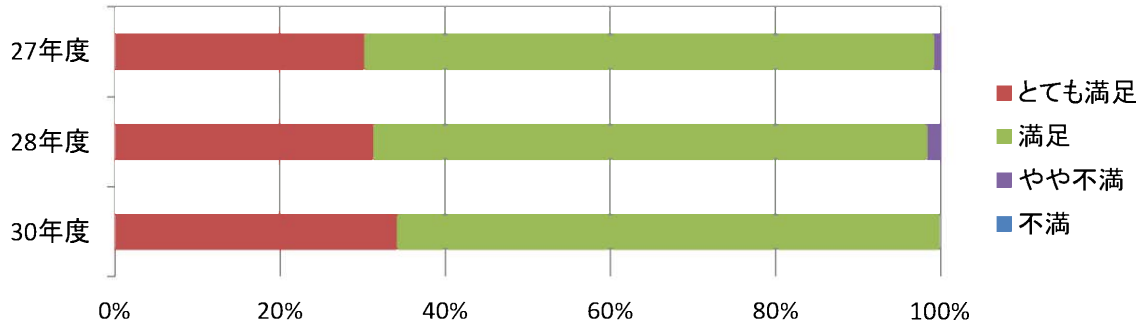
	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
とても満足	37.9%	38.5%	45.9%	100
満足	58.4%	58.7%	50.5%	110
やや不満	2.9%	2.3%	2.8%	6
不満	0.9%	0.5%	0.9%	2
計	100.0%	100.0%	100.0%	218



◆ その他職員への満足度について〈外来〉

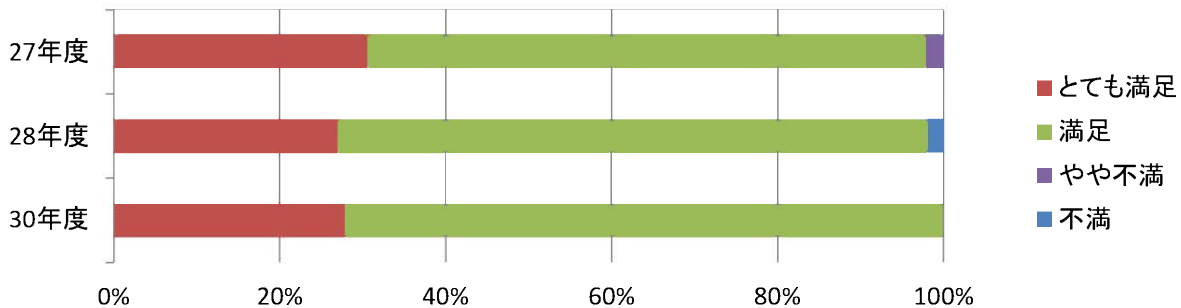
①薬剤師のあいさつ、言葉使い、態度はいかがでしたか。

	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
とても満足	30.2%	31.3%	34.1%	31
満足	69.0%	67.2%	65.9%	60
やや不満	0.8%	1.6%	0.0%	0
不満	0.0%	0.0%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	91



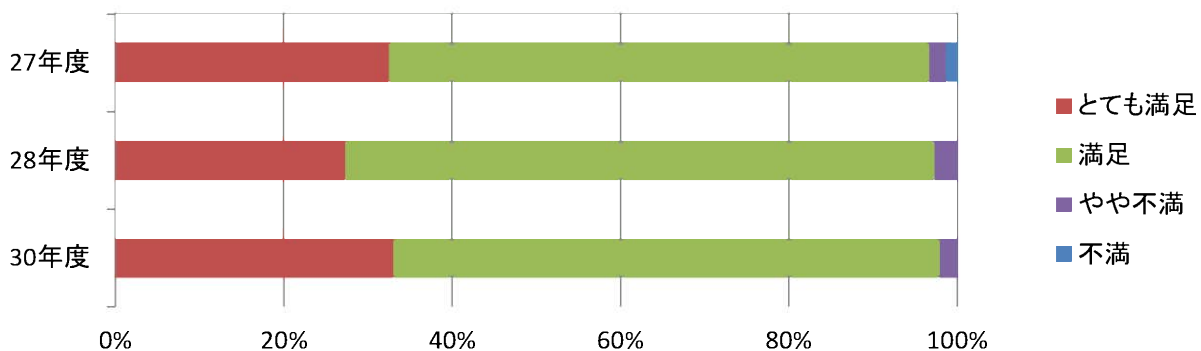
②薬剤師の説明はわかりやすく理解できましたか。

	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
とても満足	30.5%	26.9%	27.8%	20
満足	67.4%	71.2%	72.2%	52
やや不満	2.1%	0.0%	0.0%	0
不満	0.0%	1.9%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	72



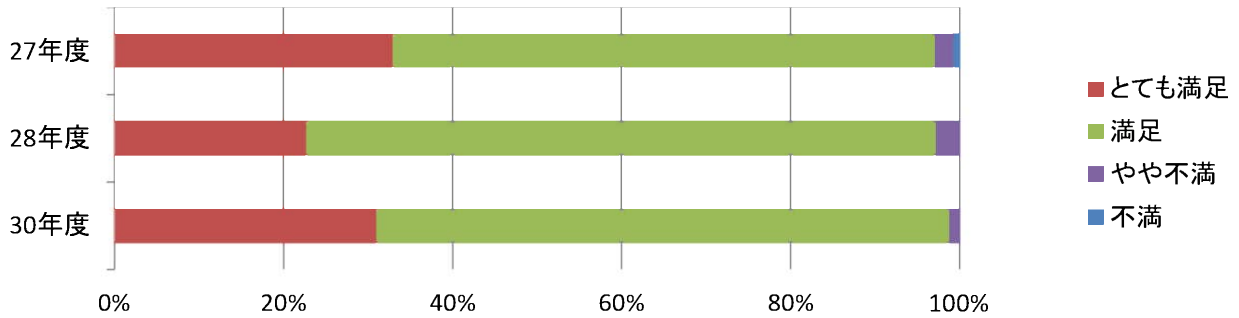
③診療放射線技師のあいさつ、言葉使い、態度ははいかがでしたか。

	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
とても満足	32.4%	27.3%	33.0%	31
満足	64.2%	70.0%	64.9%	61
やや不満	2.0%	2.7%	2.1%	2
不満	1.4%	0.0%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	94



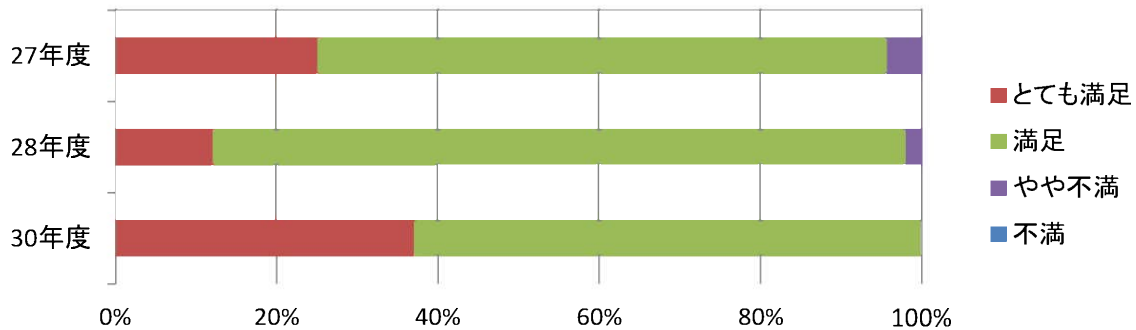
④診療放射線技師の説明はわかりやすく理解できましたか。

	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
とても満足	32.8%	22.6%	31.0%	26
満足	64.2%	74.5%	67.9%	57
やや不満	2.2%	2.8%	1.2%	1
不満	0.7%	0.0%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	84



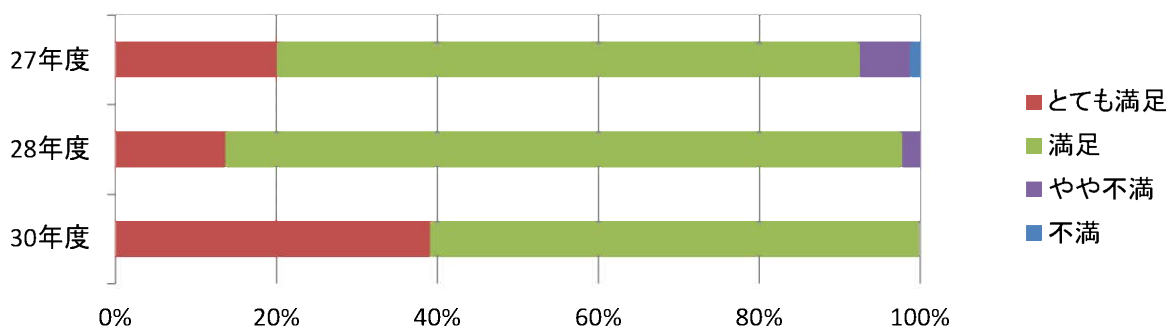
⑤臨床検査技師のあいさつ、言葉使い、態度はいかがでしたか。

	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
とても満足	25.0%	12.0%	37.0%	17
満足	70.7%	86.0%	63.0%	29
やや不満	4.3%	2.0%	0.0%	0
不満	0.0%	0.0%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	46



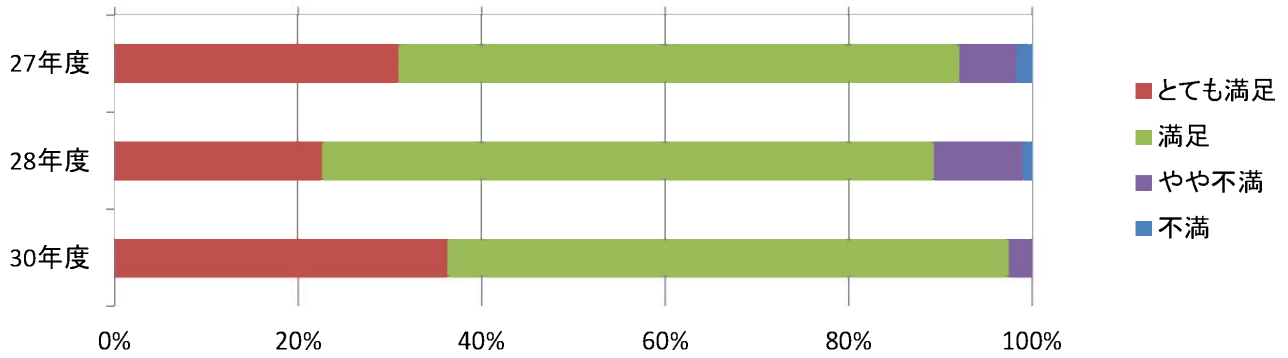
⑥臨床検査技師の説明はわかりやすく理解できましたか。

	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
とても満足	20.0%	13.6%	39.0%	16
満足	72.5%	84.1%	61.0%	25
やや不満	6.3%	2.3%	0.0%	0
不満	1.3%	0.0%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	41



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。

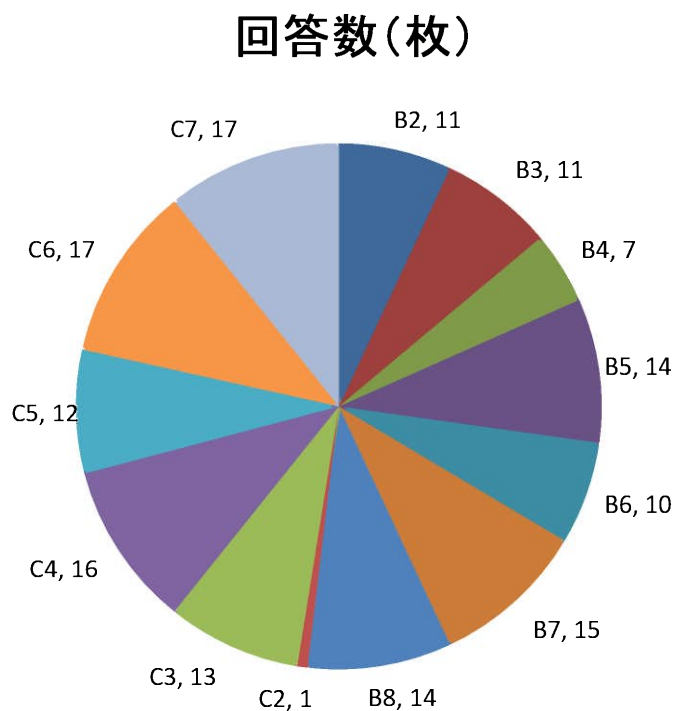
	割合			回答数
	27年度	28年度	30年度	30年度
とても満足	30.9%	22.6%	36.2%	71
満足	61.1%	66.7%	61.2%	120
やや不満	6.3%	9.6%	2.6%	5
不満	1.7%	1.1%	0.0%	0
計	100.0%	100.0%	100.0%	196



＜入院＞ H30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 (%)	(参考) 調査期間中の 1日平均患者 数
B2	11	6.96%	11
B3	11	6.96%	27
B4	7	4.43%	29
B5	14	8.86%	48
B6	10	6.33%	32
B7	15	9.49%	43
B8	14	8.86%	48
C2	1	0.63%	34
C3	13	8.23%	52
C4	16	10.13%	47
C5	12	7.59%	44
C6	17	10.76%	38
C7	17	10.76%	41
計	158	100.00%	493

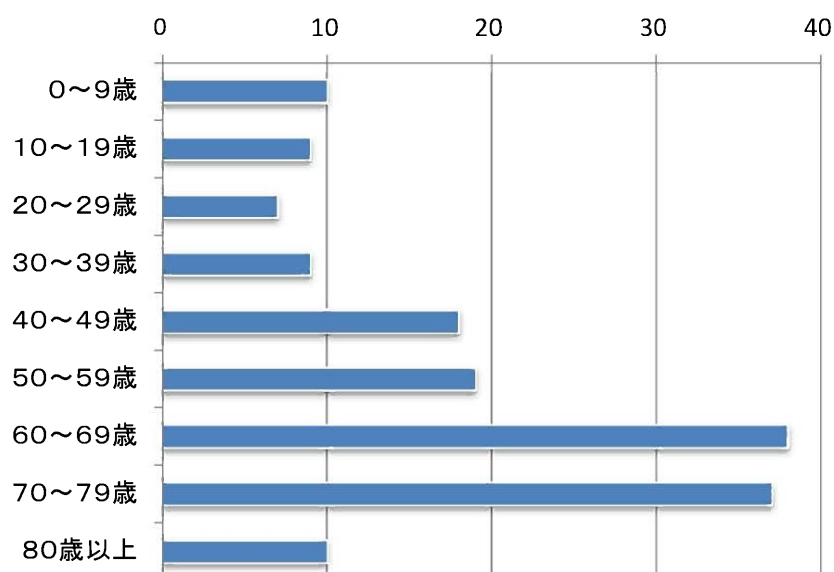


【性別】

性別	回答数	回答割合 (%)
男性	85	53.80%
女性	73	46.20%
計	158	100.00%

【年齢】

年齢	回答数	回答割合 (%)
0～9歳	10	6.37%
10～19歳	9	5.73%
20～29歳	7	4.46%
30～39歳	9	5.73%
40～49歳	18	11.46%
50～59歳	19	12.10%
60～69歳	38	24.20%
70～79歳	37	23.57%
80歳以上	10	6.37%
計	157	100.00%



【診療科別】

	回答数	割合
心臓血管内科	7	4.6%
心臓血管外科	0	0.0%
消化器内科	15	9.9%
消化器外科	19	12.5%
脳神経内科	2	1.3%
脳神経外科	7	4.6%
呼吸器内科	7	4.6%
呼吸器外科	3	2.0%
心身医療科	1	0.7%
腎臓内科	1	0.7%
泌尿器科	2	1.3%
血液・膠原病内科	13	8.6%
糖尿病・内分泌内科	2	1.3%
乳腺・甲状腺外科	3	2.0%
神経科精神科	1	0.7%
小児科	17	11.2%
小児外科	0	0.0%
産科・婦人科	10	6.6%
整形・リウマチ外科	13	8.6%
皮膚科	3	2.0%
眼科	10	6.6%
耳鼻咽喉科	9	5.9%
放射線科	0	0.0%
麻酔科	0	0.0%
救急科	0	0.0%
リハビリ科	0	0.0%
歯科	7	4.6%
計	152	100.0%

回答数(枚)

