

患者満足度調査集計表 (平成17年度第2四半期)

(対象:17年7月～17年9月退院患者) 17.12.1現在

【入院】

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1内科	197 75	4.12 4.14	4.21 4.20	4.09 4.07	4.09 4.15	3.87 3.43	3.98	141 53.2%
第2内科	310 85	4.29 4.46	4.46 4.51	4.27 4.49	4.15 4.35	3.94 4.13	4.12	189 45.0%
第3内科	141 43	4.12 4.05	4.23 4.12	4.07 3.93	4.09 4.11	3.73 3.55	3.73	110 39.1%
神経内科	43 23	4.13 4.22	4.07 4.30	4.20 4.22	4.08 4.11	3.75 3.94	4.33	39 59.0%
血液内科	12 11	4.42 4.10	4.42 4.27	4.46 4.00	4.33 4.00	4.08 3.75	4.11	25 44.0%
小児科	110 29	4.21 4.57	4.31 4.66	4.23 4.55	4.06 4.48	3.66 3.81	4.08	82 35.4%
精神神経科	54 11	4.36 4.31	4.35 4.45	4.29 4.55	4.49 3.90	4.09 4.00	4.40	41 26.8%
皮膚科	141 44	4.32 4.28	4.35 4.34	4.34 4.18	4.23 4.33	4.10 4.09	4.09	94 46.8%
第1外科	284 82	4.30 4.21	4.38 4.40	4.34 4.21	4.12 4.00	3.85 3.75	4.00	175 46.9%
第2外科	196 55	4.34 4.32	4.51 4.44	4.31 4.36	4.19 4.14	3.92 3.88	4.00	114 48.2%
整形外科	167 57	4.22 4.22	4.35 4.26	4.20 4.09	4.12 4.31	3.92 3.94	3.96	133 42.9%
脳神経外科	154 31	4.31 4.30	4.39 4.39	4.30 4.32	4.26 4.16	4.05 4.16	3.92	93 33.3%
麻酔科	5 0	4.63	4.80	4.44	4.80	4.40		0
産科	170 51	4.35 4.19	4.43 4.29	4.32 4.24	4.31 4.02	4.09 3.86	3.87	157 32.5%
婦人科	216 64	4.25 4.22	4.33 4.28	4.29 4.27	4.09 4.11	3.95 3.76	3.86	144 44.4%
泌尿器科	271 86	4.20 4.23	4.32 4.35	4.19 4.16	4.10 4.18	4.08 4.09	4.09	167 51.5%
眼科	420 115	4.23 4.21	4.33 4.26	4.22 4.19	4.15 4.18	4.01 3.98	4.02	239 48.1%
耳鼻咽喉科	202 66	4.12 4.28	4.24 4.35	4.11 4.23	4.00 4.25	3.96 4.02	4.07	133 49.6%
放射線科	51 14	4.33 4.05	4.45 4.00	4.35 4.00	4.16 4.18	3.84 3.90	3.89	23 60.9%
歯科	79 3	4.30 4.88	4.41 5.00	4.32 4.67	4.15 5.00	3.81 3.50	4.50	8 37.5%
救急部	17 1	4.03 3.33	4.12 4.00	4.00 3.00	4.00 3.00	3.94 3.00	3.00	6 16.7%
不明	112 47	4.24 4.19	4.38 4.36	4.23 4.10	4.13 4.11	4.09 3.89	3.91	
計	3,353 993	4.25 4.25	4.35 4.34	4.24 4.22	4.14 4.18	3.95 3.89	4.00	

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	311 89	4.17 4.26	4.26 4.22	4.24 4.30	3.92 3.80	3.92 3.92
2階西	180 48	4.25 4.12	4.32 4.13	4.26 4.10	4.02 4.04	4.02 3.94
3階西	100 24	4.00 4.54	4.13 4.54	3.97 4.54	3.65 3.79	3.65 4.04
4階西	291 74	4.23 4.23	4.32 4.19	4.30 4.27	3.94 3.81	3.94 4.09
5階西	312 91	4.16 4.22	4.26 4.18	4.21 4.27	4.01 4.07	4.01 4.07
6階西	364 106	4.15 4.13	4.26 4.22	4.18 4.05	4.01 3.95	4.01 3.96
7階西	211 60	4.21 4.22	4.30 4.22	4.24 4.22	3.87 3.81	3.87 3.98
2階東	47 10	4.35 4.45	4.36 4.40	4.30 4.50	4.09 4.00	4.09 4.40
3階東	161 46	4.43 4.39	4.52 4.46	4.49 4.33	4.09 3.89	4.09 3.89
4階東	263 77	4.21 4.25	4.30 4.30	4.26 4.20	3.94 3.86	3.94 3.88
5階東	225 56	4.12 4.18	4.12 4.25	4.11 4.11	3.96 3.98	3.96 4.02
6階東	266 70	4.08 4.25	4.16 4.27	4.11 4.22	3.98 3.91	3.98 4.12
7階東	250 78	4.17 4.09	4.25 4.09	4.18 4.09	3.86 3.73	3.86 4.00
ICU	16 4	4.19 4.25	4.38 4.25	4.31 4.25	3.81 3.25	3.81 4.25
不明	155 33	4.10 4.29	4.21 4.30	4.08 4.27	3.92 3.91	3.92 4.19
計	3,150 865	4.18 4.22	4.27 4.24	4.21 4.21	3.95 3.89	3.95 4.00

区分	回答数	満足度	区分	回答数	満足度
患者給食	3,079 848	3.72 3.57	診療料金	835	3.27
病棟・病室設備	3,118 851	3.77 3.51	入院希望	858	4.13
病院内設備	3,085 849	3.84 3.77	駐車場	904	3.23
売店・自販機	3,027 832	3.80 3.74			

※ 集計表上段は平成16年度集計を示し、下段は平成17年度第2四半期(7～9月)集計を示す。
 ※ 調査票中の未回答部分は、集計から除外。
 ※ 調査票送付患者数2,113人 調査票回答者数993人 (回収率 47.0%, 12/1現在)。
 (平成16年度 調査票送付患者数7,709人 調査票回答者数3,440人 (回収率 44.6%))。
 ※ 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。

【入院前希望】

入院の予約をされて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	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
第1内科	52	73.2%	8	11.3%	11	15.5%
第2内科	69	93.2%	3	4.1%	2	2.7%
第3内科	35	81.4%	4	9.3%	4	9.3%
神経内科	16	72.7%	4	18.2%	2	9.1%
血液内科	10	100.0%	0	0.0%	0	0.0%
小児科	27	96.4%	0	0.0%	1	3.6%
精神神経科	8	72.7%	3	27.3%	0	0.0%
皮膚科	42	97.7%	1	2.3%	0	0.0%
第1外科	67	82.7%	7	8.6%	7	8.6%
第2外科	50	92.6%	1	1.9%	3	5.6%
整形外科	45	84.9%	4	7.5%	4	7.5%
脳神経外科	26	89.7%	2	6.9%	1	3.4%
麻酔科	0		0		0	
産科	44	91.7%	3	6.3%	1	2.1%
婦人科	55	90.2%	2	3.3%	4	6.6%
泌尿器科	73	85.9%	7	8.2%	5	5.9%
眼科	102	91.9%	8	7.2%	1	0.9%
耳鼻咽喉科	53	80.3%	8	12.1%	5	7.6%
放射線科	12	85.7%	0	0.0%	2	14.3%
歯科	3	100.0%	0	0.0%	0	0.0%
救急部	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%
不明	35	85.4%	3	7.3%	3	7.3%
計(949)	825	86.9%	68	7.2%	56	5.9%

【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
1. 高度な医療の提供	492	20.5%
2. 専門的医療の提供	346	14.4%
3. 看護の更なる充実	160	6.7%
4. 患者さんへの情報提供	203	8.5%
5. 時間外診療の充実	150	6.3%
6. 他機関との円滑な連携	114	4.8%
7. 医療の安全管理	291	12.1%
8. 施設、設備の整備・充実	142	5.9%
9. 待ち時間の短縮	410	17.1%
10. 職員の対応の向上	73	3.0%
11. その他	15	0.6%
計	2,396	

その他の意見
その科だけでなく総合的に診て欲しい。
部門同士の連絡が、もう少しスムーズだと良い。
他科との更なる連絡調整。
医師のメンタル部分の支え、診断のみではなく、相談にもって欲しい。
患者の気持ち
肉体的、精神的苦痛の軽減。
初めは、大学病院なので、若手の医師に対する医療の不安がありました。出来れば主治医となるキャリアのある方のフォロー対応が欲しい。
血液サラサラ度が調べられる様、願います。
就寝時間が9時では早過ぎる。夏場はまだしも、冬場は夜明け迄が長過ぎる。
治療を早くして、早く退院出来ますようにお願いします。
食事
外来の待ち時間の短縮
眼科、待ち時間の短縮。
会計時、時間待ちが長い。
支払い窓口の対応。
駐車場、予約の時間より前に行っても、駐車スペースがなく、空ののを待っていると、待ち時間が長くなる。
低料金

※ 調査票中の未回答部分は、集計から除外。
 ※ 調査票送付患者数2,113人 調査票回答者数993人 (回収率 47.0%, 12/1現在) (平成16年度 調査票送付患者数7,709人 調査票回答者数3,440人 (回収率 44.6%))。