

患者満足度調査集計表 (平成18年度第1四半期)

(対象:18年4月～18年6月退院患者) 18.9.1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	243	4.20	4.27	4.14	4.17	3.68	3.93	126
	60	4.36	4.40	4.37	4.31	3.96	4.16	47.6%
第2内科	328	4.41	4.48	4.45	4.30	4.00	4.07	179
	76	4.41	4.58	4.42	4.20	4.06	4.14	42.5%
第3内科	176	4.10	4.17	4.02	4.10	3.77	3.85	92
	35	4.32	4.37	4.23	4.37	3.87	4.03	38.0%
神経内科	58	4.18	4.21	4.21	4.10	3.79	4.14	37
	23	4.25	4.22	4.22	4.32	3.62	3.95	62.2%
血液内科	37	4.06	4.16	4.14	3.83	3.83	4.07	36
	11	3.73	3.82	3.55	3.88	3.63	3.67	30.6%
小児科	113	4.28	4.35	4.20	4.28	3.72	3.83	100
	28	4.48	4.61	4.36	4.48	3.83	3.88	28.0%
精神神経科	49	4.54	4.50	4.60	4.50	4.25	4.25	38
	14	4.43	4.29	4.43	4.57	3.79	4.29	36.8%
皮膚科	148	4.30	4.33	4.27	4.29	4.15	4.13	85
	44	4.18	4.32	4.14	4.08	3.95	4.00	61.8%
第1外科	325	4.29	4.38	4.28	4.18	3.89	4.10	187
	87	4.13	4.30	4.09	3.99	3.71	3.95	46.5%
第2外科	216	4.41	4.53	4.42	4.28	3.96	4.08	97
	51	4.41	4.55	4.39	4.29	3.53	4.23	52.6%
整形外科	204	4.16	4.28	4.10	4.08	3.89	3.97	165
	57	4.19	4.33	4.16	4.07	3.51	3.96	34.5%
脳神経外科	150	4.34	4.44	4.38	4.17	4.09	4.06	125
	58	4.15	4.26	4.12	4.05	4.13	3.98	47.2%
麻酔科	1	5.00	5.00					
産科	187	4.26	4.36	4.24	4.17	3.74	3.91	172
	55	4.20	4.27	4.20	4.12	3.76	3.92	32.0%
婦人科	238	4.22	4.30	4.24	4.12	3.86	3.85	201
	68	4.16	4.29	4.12	4.05	3.53	3.67	34.3%
泌尿器科	304	4.23	4.34	4.21	4.13	4.05	4.07	166
	60	4.31	4.40	4.23	4.29	4.10	4.20	36.1%
眼科	456	4.26	4.34	4.22	4.19	4.07	4.08	248
	125	4.15	4.18	4.18	4.07	3.93	3.89	50.4%
耳鼻咽喉科	204	4.31	4.35	4.33	4.25	4.01	4.11	103
	39	4.14	4.21	4.08	4.14	3.76	4.06	38.8%
放射線科	63	4.17	4.25	4.14	4.10	3.92	4.06	33
	14	4.28	4.43	4.23	4.17	4.17	4.18	42.4%
歯口科	14	4.50	4.71	4.21	4.58	3.77	4.33	37
	14	4.37	4.36	4.43	4.30	3.40	4.00	37.8%
救急部	10	4.20	4.30	4.20	4.10	4.11	4.00	31
	6	4.00	4.17	3.67	4.20	4.20	4.25	19.4%
不明	132	4.16	4.27	4.11	4.10	3.77	3.85	
	18	4.22	4.20	4.18	4.28	4.00	4.07	
計	3,617	4.26	4.35	4.25	4.18	3.92	4.02	
	943	4.29	4.33	4.29	4.25	3.83	3.99	

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	313	4.30	4.32	4.28	3.96	4.04
	87	4.09	4.13	4.06	3.60	3.76
2階西	203	4.26	4.27	4.26	3.88	3.96
	73	4.25	4.33	4.18	4.12	4.06
3階西	103	4.18	4.11	4.25	3.71	4.06
	27	4.35	4.30	4.41	3.88	3.89
4階西	278	4.21	4.22	4.11	3.89	4.00
	85	4.08	4.02	4.14	3.79	3.91
5階西	325	4.21	4.22	4.20	3.90	4.01
	76	4.16	4.17	4.16	3.99	4.09
6階西	396	4.27	4.31	4.24	3.95	4.08
	108	4.01	4.06	3.97	3.95	3.96
7階西	242	4.26	4.27	4.25	3.96	4.01
	48	4.20	4.13	4.27	4.08	4.04
2階東	40	4.29	4.28	4.31	3.73	4.00
	16	4.03	4.06	4.00	3.81	4.19
3階東	157	4.17	4.17	4.17	3.91	3.93
	50	4.19	4.24	4.14	3.76	3.94
4階東	271	4.25	4.28	4.23	3.88	4.05
	74	4.27	4.31	4.23	3.61	4.16
5階東	233	4.23	4.21	4.25	3.92	4.00
	70	4.22	4.23	4.21	3.57	3.92
6階東	235	4.24	4.22	4.26	4.00	4.09
	52	4.35	4.35	4.35	3.90	4.18
7階東	220	4.18	4.16	4.19	4.00	4.00
	50	4.38	4.34	4.42	3.92	4.12
ICU	6	4.33	4.17	4.50	3.33	3.83
	3	4.17	4.00	4.33	3.33	4.00
不明	176	4.12	4.14	4.10	3.96	3.90
	35	4.14	4.15	4.14	3.77	3.78
計	3,198	4.23	4.24	4.23	3.92	4.02
	854	4.18	4.19	4.17	3.83	3.99

区分	回答数	満足度	区分	回答数	満足度
患者給食	3,121	3.67	診療料金	3,101	3.27
	834	3.64		813	3.22
病棟・病室設備	3,136	3.56	入院希望	3,169	4.18
	837	3.46		813	4.29
病院内設備	3,134	3.81	駐車場	3,357	3.21
	837	3.80		869	3.12
売店・自販機	3,089	3.80			
	829	3.78			

※ 集計表上段は平成17年度集計を示し、下段は平成18年度(H18.4～18.6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2,258人 調査票回答者数949人 (回収率 42.0%, 9/1現在)。
 (平成17年度 調査票送付患者数8,232人 調査票回答者数3,681人 (回収率 44.7%))。
 ※ 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】 入院の予約をされてから入院されるまでの期間に

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1内科	41	8	10
	69.5%	13.6%	16.9%
第2内科	63	5	3
	88.7%	7.0%	4.2%
第3内科	25	5	4
	73.5%	14.7%	11.8%
神経内科	15	4	2
	71.4%	19.0%	9.5%
血液内科	7	0	3
	70.0%	0.0%	30.0%
小児科	24	0	1
	96.0%	0.0%	4.0%
精神神経科	13	1	0
	92.9%	7.1%	0.0%
皮膚科	39	3	1
	90.7%	7.0%	2.3%
第1外科	67	9	5
	82.7%	11.1%	6.2%
第2外科	43	0	0
	100.0%	0.0%	0.0%
整形外科	48	1	2
	94.1%	2.0%	3.9%
脳神経外科	49	2	2
	92.5%	3.8%	3.8%
麻酔科			
産科	51	0	2
	96.2%	0.0%	3.8%
婦人科	57	6	1
	89.1%	9.4%	1.6%
泌尿器科	48	4	6
	82.8%	6.9%	10.3%
眼科	109	11	2
	89.3%	9.0%	1.6%
耳鼻咽喉科	34	6	0
	85.0%	15.0%	0.0%
放射線科	13	0	1
	92.9%	0.0%	7.1%
歯口科	13	0	1
	92.9%	0.0%	7.1%
救急部	4	0	1
	80.0%	0.0%	20.0%
不明	15	2	0
	88.2%	11.8%	0.0%
計(892)	778	67	47
	87.2%	7.3%	6.1%

【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	1,865	21.1%
	496	21.3%
2. 専門的医療の提供	1,313	14.8%
	679	16.2%
3. 看護の更なる充実	326	7.1%
	158	6.8%
4. 患者さんへの情報提供	746	8.4%
	180	7.7%
5. 時間外診療の充実	475	5.4%
	101	4.3%
6. 他機関との円滑な連携	435	4.9%
	119	5.1%
7. 医療の安全管理	1,059	12.0%
	275	11.8%
8. 施設、設備の整備・充実	537	6.1%
	168	7.2%
9. 待ち時間の短縮	1,453	16.4%
	356	15.3%
10. 職員の対応の向上	276	3.1%
	79	3.4%
11. その他の意見	61	0.7%
	18	0.8%
計	8,849	
	2,326	

窓口の態度。1階正面受付不親切。
その病気について、生活面での指導、アフターケアの充実、精神的フォローなど。
医師の患者に対しての冷たく素っ気無い口調、威張った態度を改めて欲しい。
医師の鋭性検査をして欲しい。
医療の安心！情報公開！CSR。
回診時間が遅い。
外来の待ち時間の短縮。
各患者の将来も考えた医療を望みます。
学生の態度が悪い。
患者診療の確認。
癌の診療拠点病院を目指して欲しい。専門の医療チームがない(病院)。
駐車場の改善。
現状維持で充分だと思われます。
手術迄の待ち時間の短縮。
集中管理による他機関との連携を。
診療料を超えた総合的な医療の提供。
診療室に主治医以外に看護師を1人付けて欲しい。
先生、看護師の人員確保。
全国どこでも同じ医療の提供。
土曜日の午前中だけでなく外来の受付をして欲しい。
大変満足出来た入院でした。
売店店員のサービス向上。
風呂に入れる日が限られており、時間も短いので、この点を改善して欲しい。

※ 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2,258人 調査票回答者数949人 (回収率 42.0%, 9/1現在)。(平成17年度 調査票送付患者数8,232人 調査票回答者数3,681人 (回収率 44.7%))。