

患者満足度調査集計表 (平成18年度第3四半期)

(対象:18年10月～18年12月退院患者) 19.3.1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	70 64	4.24 4.35	4.33 4.38	4.16 4.28	4.24 4.39	3.73 3.82	4.02 4.05	175 36.6%
第2内科	93 74	4.52 4.49	4.60 4.52	4.46 4.51	4.49 4.44	3.98 4.14	4.13 4.15	171 43.3%
第3内科	43 32	4.27 4.07	4.33 4.19	4.21 3.91	4.27 4.11	3.85 3.93	3.77 3.81	100 32.0%
神経内科	11 10	3.66 4.17	3.82 4.10	3.73 4.30	3.40 4.11	3.50 4.10	3.80 4.00	37 27.0%
血液内科	16 12	4.13 4.32	4.06 4.33	4.19 4.25	4.14 4.40	4.00 4.00	4.15 4.18	34 35.3%
小児科	27 41	4.24 4.41	4.41 4.46	4.07 4.27	4.25 4.50	3.71 3.86	3.96 3.84	102 40.2%
精神神経科	17 15	4.21 4.02	4.24 3.93	4.00 4.07	4.43 4.09	4.07 3.90	4.36 4.00	42 35.7%
皮膚科	31 43	4.31 4.31	4.39 4.37	4.32 4.26	4.21 4.30	4.18 4.03	4.04 4.08	86 50.0%
第1外科	82 111	4.32 4.25	4.38 4.36	4.32 4.23	4.25 4.15	3.86 3.79	4.08 4.02	211 53.1%
第2外科	46 51	4.14 4.42	4.28 4.45	4.04 4.43	4.10 4.37	4.07 4.05	4.05 4.00	114 44.7%
整形外科	77 77	4.26 4.19	4.40 4.34	4.26 4.12	4.11 4.10	3.79 3.83	4.13 4.12	163 47.2%
脳神経外科	49 52	4.20 4.15	4.27 4.35	4.29 4.12	4.02 3.96	3.93 3.93	3.88 4.05	131 39.7%
麻酔科								
産科	53 57	4.20 4.26	4.33 4.42	4.21 4.14	4.06 4.22	3.31 3.91	3.73 3.93	169 33.7%
婦人科	70 52	4.20 4.30	4.43 4.42	4.09 4.13	4.09 4.35	3.61 4.04	3.88 3.96	207 25.1%
泌尿器科	77 89	4.14 4.24	4.22 4.27	4.17 4.28	4.03 4.16	4.03 4.04	3.95 4.15	181 50.3%
眼科	113 129	4.26 4.26	4.35 4.35	4.35 4.22	4.21 4.22	3.97 3.94	4.01 4.05	267 48.7%
耳鼻咽喉科	56 54	4.22 4.27	4.27 4.39	4.16 4.22	4.22 4.20	3.91 4.27	4.02 3.92	116 46.6%
放射線科	10 15	4.39 4.18	4.40 4.20	4.50 4.13	4.25 4.22	3.88 4.00	3.75 3.70	28 53.6%
歯口科	23 23	4.41 4.47	4.48 4.48	4.43 4.57	4.32 4.31	3.45 4.13	4.05 4.13	74 31.1%
救急部	3 6	3.89 4.56	4.00 4.67	4.33 4.67	3.33 4.25	4.00 3.50	4.00 3.80	19 31.6%
不明	38 30	4.28 4.38	4.38 4.50	4.26 4.31	4.21 4.32	3.70 3.78	4.19 4.08	
計	1,005 1,037	4.26 4.29	4.35 4.37	4.22 4.24	4.19 4.24	3.84 3.96	4.00 4.03	

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	99 76	4.13 4.23	4.17 4.22	4.09 4.23	3.61 4.09	3.93 4.03
2階西	56 65	4.13 4.22	4.13 4.18	4.13 4.26	3.98 3.97	3.96 4.00
3階西	29 34	4.12 4.15	4.24 4.15	4.00 4.15	3.75 3.88	3.93 3.82
4階西	56 93	4.31 4.22	4.32 4.23	4.30 4.22	3.84 3.84	3.98 4.03
5階西	79 88	4.20 4.31	4.22 4.27	4.19 4.36	4.04 4.03	3.93 4.08
6階西	90 84	4.08 4.08	4.15 4.11	4.02 4.06	3.81 3.95	3.90 4.02
7階西	77 43	4.34 4.35	4.31 4.37	4.38 4.33	3.99 4.12	4.05 4.10
2階東	15 11	4.17 4.14	4.07 4.00	4.27 4.30	4.07 3.90	4.33 4.00
3階東	47 53	4.21 4.42	4.21 4.36	4.21 4.47	3.30 3.89	3.77 3.92
4階東	80 83	4.22 4.26	4.19 4.28	4.25 4.24	4.06 3.94	4.14 4.02
5階東	90 90	4.20 4.31	4.18 4.28	4.22 4.34	3.88 3.83	4.17 4.12
6階東	61 75	4.11 4.21	4.05 4.31	4.17 4.12	3.85 4.05	4.08 3.99
7階東	81 75	4.30 4.35	4.32 4.33	4.28 4.36	3.86 3.99	4.06 4.14
ICU	1 4	5.00 4.50	5.00 4.50	5.00 4.50	5.00 2.67	5.00 4.14
不明	55 34	4.09 4.12	4.05 4.22	4.13 4.22	3.67 4.03	3.91 3.61
計	916 908	4.19 4.25	4.20 4.25	4.19 4.25	3.84 3.96	4.00 4.02

区分	回答数	満足度	区分	回答数	満足度
患者給食	893	3.61	診療料金	875	3.20
	893	3.59		868	3.26
病棟・病室設備	892	3.50	入院希望	902	4.10
	894	3.43		906	4.18
病院内設備	899	3.79	駐車場	934	3.18
	892	3.76		975	3.10
売店・自販機	886	3.77			
	882	3.78			

※ 集計表上段は第2四半期分 (H18.7～18.9月)、下段は第3四半期分 (H18.10～18.12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2,427人 調査票回答者数1,046人 (回収率 43.1%、19.3/1現在)。
 (第2四半期: 調査票送付患者数2,356人 調査票回答者数1,013人 回収率 43.0% 12/1現在)。
 ※ 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	49 79.0%	6 9.7%	7 11.3%
第2内科	63 95.5%	1 1.5%	2 3.0%
第3内科	24 77.4%	2 6.5%	5 16.1%
神経内科	6 60.0%	0	4 40.0%
血液内科	9 75.0%	1 8.3%	2 16.7%
小児科	33 82.5%	5 12.5%	2 5.0%
精神神経科	12 80.0%	2 13.3%	1 6.7%
皮膚科	35 89.7%	1 2.6%	3 7.7%
第1外科	88 81.5%	15 13.9%	5 4.6%
第2外科	48 96.0%	1 2.0%	1 2.0%
整形外科	63 86.3%	7 9.6%	3 4.1%
脳神経外科	41 89.1%	2 4.3%	3 6.5%
麻酔科			
産科	50 94.3%	3 5.7%	0
婦人科	47 94.0%	3 6.0%	0
泌尿器科	76 85.4%	10 11.2%	3 3.4%
眼科	108 85.0%	10 7.9%	9 7.1%
耳鼻咽喉科	39 73.6%	5 9.4%	9 17.0%
放射線科	12 85.7%	2 14.3%	0
歯口科	20 95.2%	0	1 4.8%
救急部	4 100.0%	0	0
不明	27 93.1%	1 3.4%	1 3.4%
計(992)	854 86.1%	77 7.8%	61 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	538	22.1%
2. 専門的医療の提供	559	22.1%
3. 看護の更なる充実	373	15.3%
4. 患者さんへの情報提供	407	16.1%
5. 時間外診療の充実	172	7.1%
6. 他機関との円滑な連携	166	6.6%
7. 医療の安全管理	171	7.0%
8. 施設、設備の整備・充実	193	7.6%
9. 待ち時間の短縮	118	4.9%
10. 職員の対応の向上	125	4.9%
11. その他の意見	118	4.9%
	131	5.2%
	272	11.2%
	276	10.9%
	159	6.5%
	182	7.2%
	411	16.9%
	385	15.2%
	82	3.4%
	81	3.2%
	16	0.7%
	25	1.0%
計	2,432	
	2,530	

その他意見	グループの先生方の意見統一。 もっと先生との相談やアドバイスの時間が欲しい。医師の倫理観の向上。 予約の日数が長すぎる。 面会時間を長くしてほしい。 他科(転科)との円滑な連携。 産婦人科の増強。 看護師の増員。ゆとりある看護人数の確保。 付添い人の簡易宿泊施設。衛生面への配慮。 担当医以外で専門的に精神面の相談やケア等が出来る部門があっても良いかと思う。 研修医への指導。 病気のみではなく、精神のケアにおける対応の充実。 入院証明書の迅速な発行。 過度なサービスは望まないが職員の状態や環境がずさんを感じる。グループで担当しているのか、毎日医師が代わり、同じ事を何度も言わなければならない。 トイレをもう少し良くしてもらいたい。狭い。点滴台を引いての時は非常に不便。ウォシュレットの設置。 総合病院なので、もっと他科を受診しやすくしてほしい。特に入院患者。土日の診療。金曜日の外来が混むから月曜にしてほしい。土日に苦しみました。 雑音が多いと思いました。ポータブルトイレの扱い方。夜中のトイレの音。朝6時前の洗面の音など。 予防医療。予防の指導をしてほしい。 先生との話しやすさ。子供が友達のように話が出来るといいと思います。 退院後の患者から治療に関わる質問を受け付け。入院時の担当医師と出来るだけ直接話の出来るネットワークの確立を希望。 交通の便。外出する時の厳しさを少し緩めて。
-------	--

※ 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2,427人 調査票回答者数1,046人 (回収率 43.1%、19.3/1現在)。(第2四半期: 調査票送付患者数2,356人 調査票回答者数1,013人 回収率 43.0% 12/1現在)。