

患者満足度調査集計表 (平成18年度第4半期)

(対象:19年1月～19年3月退院患者) 19.6.1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	64	4.35	4.38	4.28	4.39	3.82	4.05	71
	71	4.27	4.35	4.28	4.16	4.02	4.19	45.5%
第2内科	74	4.49	4.52	4.51	4.44	4.14	4.15	90
	90	4.49	4.58	4.42	4.46	4.19	4.19	51.7%
第3内科	32	4.07	4.19	3.91	4.11	3.93	3.81	37
	37	4.27	4.38	4.30	4.10	3.77	3.97	48.1%
神経内科	10	4.17	4.1	4.30	4.11	4.10	4.00	12
	12	4.17	4.33	4.17	4.00	4.00	3.58	42.9%
血液内科	12	4.32	4.33	4.25	4.40	4.00	4.18	8
	8	4.32	4.25	4.29	4.43	4.29	4.29	28.6%
小児科	41	4.41	4.46	4.27	4.50	3.86	3.84	33
	33	4.34	4.39	4.18	4.45	3.86	3.79	33.3%
精神神経科	15	4.02	3.93	4.07	4.09	3.90	4.00	5
	5	4.47	4.20	4.60	4.50	4.60	4.20	20.0%
皮膚科	43	4.31	4.37	4.26	4.30	4.03	4.08	40
	40	4.25	4.28	4.18	4.32	4.09	4.00	43.0%
第1外科	111	4.25	4.36	4.23	4.15	3.79	4.02	75
	76	4.21	4.29	4.28	4.03	4.02	3.94	43.1%
第2外科	51	4.42	4.45	4.43	4.37	4.05	4.00	45
	46	4.34	4.36	4.30	4.35	3.85	4.05	45.5%
整形外科	77	4.19	4.34	4.12	4.10	3.83	4.12	60
	60	4.19	4.27	4.23	4.07	3.95	3.94	45.5%
脳神経外科	52	4.15	4.35	4.12	3.96	3.93	4.05	37
	38	3.99	4.11	4.00	3.85	3.82	3.91	38.1%
麻酔科								
産科	57	4.26	4.42	4.14	4.22	3.91	3.93	58
	58	4.48	4.60	4.40	4.35	4.08	4.26	33.3%
婦人科	52	4.30	4.42	4.13	4.35	4.04	3.96	59
	59	4.27	4.36	4.27	4.17	3.95	4.07	29.2%
泌尿器科	89	4.24	4.27	4.28	4.16	4.04	4.15	87
	86	4.29	4.40	4.23	4.24	3.98	4.14	48.6%
眼科	129	4.26	4.35	4.22	4.22	3.94	4.05	116
	116	4.24	4.32	4.20	4.19	4.03	4.15	46.6%
耳鼻咽喉科	54	4.27	4.39	4.22	4.20	4.27	3.92	39
	39	4.25	4.36	4.18	4.21	3.76	3.97	38.2%
放射線科	15	4.18	4.20	4.13	4.22	4.00	3.70	14
	14	4.24	4.21	4.21	4.29	4.14	4.08	46.7%
歯科	23	4.47	4.48	4.57	4.31	4.13	4.13	30
	30	4.38	4.40	4.30	4.44	3.58	4.08	51.7%
救急部	6	4.56	4.67	4.67	4.25	3.50	3.80	10
	10	3.93	4.20	3.80	3.75	4.11	3.67	43.5%
不明	30	4.38	4.50	4.31	4.32	3.78	4.08	
	34	4.41	4.56	4.50	4.16	4.37	4.11	
計	1,037	4.29	4.37	4.24	4.24	3.96	4.03	
	962	4.28	4.37	4.26	4.22	3.99	4.07	

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	76	4.23	4.22	4.23	4.09	4.03
	93	4.25	4.30	4.20	3.90	4.09
2階西	65	4.22	4.18	4.26	3.97	4.00
	63	4.11	4.11	4.11	3.92	3.89
3階西	34	4.15	4.15	4.15	3.88	3.82
	31	4.08	4.03	4.13	3.87	3.83
4階西	93	4.22	4.23	4.22	3.84	4.03
	71	4.13	4.13	4.13	4.04	3.87
5階西	88	4.31	4.27	4.36	4.03	4.08
	94	4.16	4.18	4.15	3.99	4.12
6階西	84	4.08	4.11	4.06	3.95	4.02
	108	4.16	4.18	4.15	4.09	4.04
7階西	43	4.35	4.37	4.33	4.12	4.10
	58	4.36	4.27	4.45	4.03	4.24
2階東	11	4.14	4.00	4.30	3.90	4.00
	5	4.70	4.40	5.00	4.60	4.20
3階東	53	4.42	4.36	4.47	3.89	3.92
	52	4.42	4.48	4.37	4.06	4.29
4階東	83	4.26	4.28	4.24	3.94	4.02
	67	4.32	4.27	4.38	3.93	4.08
5階東	90	4.31	4.28	4.34	3.83	4.12
	70	4.20	4.16	4.24	3.89	3.99
6階東	75	4.21	4.31	4.12	4.05	3.99
	62	4.31	4.27	4.35	3.94	4.17
7階東	75	4.35	4.33	4.36	3.99	4.14
	73	4.17	4.18	4.15	4.03	4.07
ICU	4	4.50	4.50	4.50	2.67	4.14
	3	4.17	4.33	4.00	4.00	3.50
不明	34	4.12	4.22	4.22	4.03	3.61
	33	4.27	4.36	4.18	4.30	4.25
計	908	4.25	4.25	4.25	3.96	4.02
	883	4.22	4.22	4.23	3.99	4.07

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	893	3.59	診療料金	868	3.26
	853	3.58		852	3.34
病棟・病室設備	864	3.43	入院希望	902	4.18
	898	3.67		880	4.18
病院内設備	892	3.76	駐車場	975	3.10
	873	3.81		895	3.22
売店・自販機	882	3.78			
	855	3.80			

※ 集計表上段は第3四半期分(H18.10～18.12月)、下段は第4四半期分(H19.1～19.3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2,200人 調査票回答者数965人 (回収率 43.9%、19.6/1現在)。
 (第3四半期: 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% H19.3/1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
第1内科	55 77.5%	10 14.1%	6 8.5%
第2内科	67 83.8%	11 13.8%	2 2.5%
第3内科	34 94.4%	2 5.6%	
神経内科	6 66.7%		3 33.3%
血液内科	7 87.5%	1 12.5%	
小児科	28 90.3%	2 6.5%	1 3.2%
精神神経科	5 100.0%		
皮膚科	34 91.9%	2 5.4%	1 2.7%
第1外科	56 81.2%	9 13.0%	4 5.8%
第2外科	39 92.9%	2 4.8%	1 2.4%
整形外科	50 87.7%	4 7.0%	3 5.3%
脳神経外科	30 88.2%	2 5.9%	2 5.9%
麻酔科			
産科	53 94.6%	3 5.4%	
婦人科	55 96.5%	2 3.5%	
泌尿器科	71 81.6%	9 10.3%	7 8.0%
眼科	104 91.2%	5 4.4%	5 4.4%
耳鼻咽喉科	30 78.9%	6 15.8%	2 5.3%
放射線科	14 100.0%		
歯科	26 86.7%	3 10.0%	1 3.3%
救急部	5 83.3%	1 16.7%	
不明	31 96.9%	1 3.1%	
計(913)	800 87.6%	75 8.2%	38 4.2%

病棟	問題はなかった	どちらともいえない	問題があった
1階西	88 93.6%	6 6.4%	
2階西	52 81.3%	7 10.9%	5 7.8%
3階西	29 90.6%	2 6.3%	1 3.1%
4階西	69 89.6%	7 9.1%	1 1.3%
5階西	82 82.0%	10 10.0%	8 8.0%
6階西	102 93.6%	4 3.7%	3 2.8%
7階西	52 88.1%	6 10.2%	1 1.7%
2階東	5 100.0%		
3階東	49 94.2%	3 5.8%	
4階東	61 85.9%	5 7.0%	5 7.0%
5階東	68 90.7%	4 5.3%	3 4.0%
6階東	53 80.3%	9 13.6%	4 6.1%
7階東	61 81.3%	10 13.3%	4 5.3%
ICU	2 66.7%	1 33.3%	
不明	27 87.1%	1 3.2%	3 9.7%
計(913)	800 87.6%	75 8.2%	38 4.2%

【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	559	22.1%
	519	22.8%
2. 専門的医療の提供	407	16.1%
	372	16.4%
3. 看護の更なる充実	166	6.6%
	156	6.9%
4. 患者さんへの情報提供	193	7.6%
	169	7.4%
5. 時間外診療の充実	125	4.9%
	132	5.8%
6. 他機関との円滑な連携	131	5.2%
	108	4.7%
7. 医療の安全管理	276	10.9%
	251	11.0%
8. 施設、設備の整備・充実	182	7.2%
	138	6.1%
9. 待ち時間の短縮	385	15.2%
	343	15.1%
10. 職員の対応の向上	81	3.2%
	69	3.0%
11. その他の意見	25	1.0%
	17	0.7%
計	2,530	
	2,274	

NICUの設置。
救命救急センターの設置。
体調が良くなったら個室から大部屋に移って欲しいです。
予約入院の決定日の連絡が遅い。
入院月日の連絡。
医療機器の充実と当日検査の実施。
医療器具は予算の許す範囲で最新のものにして欲しい。
時間内に、いつでも予約なしでも診て貰えること。
土日、祝祭日の外来診療を行って欲しい。
土日に診てくれると嬉しい。
お金の支払いの時の待ち時間。
毎回(連続3回位)薬の種類が不足することがある。一度訂正しても次回に又同じ間違いがある。
薬の院内処方方を更に充実させて欲しい。どのような病気の症状に対しても、院内で薬をもらえるようにして欲しい。
誠意ある治療を、これからもお願いしたい。
県内では最高だと思います。待合室の天井を通る荷物は不快です。
診療科毎の横の連携。
受付、新患者、再診は女性の方に！！
朝の採血の時間の短縮を希望する。
リハビリも医療の先端をいく当院らしい提供が欲しい。
県下の他の病院のセンター的な役割(特に指導助言、スタッフの派遣)を期待します。旧中巨摩郡、甲府は近いので良いが、遠方では1日がかかりです。
甲斐市のコミュニティバス利用、今後も継続希望。

※ 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2,200人 調査票回答者数965人 (回収率 43.9%、19.6/1現在)。(第3四半期: 調査票送付患者数2,427人 調査票回答者数1,046人 回収率 43.0% H19.3/1現在)。