

患者満足度調査集計表 (平成19年度第1四半期)

(対象:19年4月~19年6月退院患者) 19.9.1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	送付回収率
			説明	診療・質問	退院指導			
第1内科	71	4.27	4.35	4.28	4.16	4.02	4.19	149
	66	4.11	4.23	4.08	4.02	3.68	3.97	44.3%
第2内科	90	4.49	4.58	4.42	4.46	4.19	4.19	193
	83	4.49	4.48	4.55	4.42	4.07	4.25	43.0%
第3内科	37	4.27	4.38	4.30	4.10	3.77	3.97	95
	43	4.27	4.36	4.26	4.18	4.10	4.03	45.3%
神経内科	12	4.17	4.33	4.17	4.00	4.00	3.58	39
	13	4.42	4.46	4.46	4.30	3.92	3.75	33.3%
血液内科	8	4.32	4.25	4.29	4.43	4.29	4.29	31
	12	4.31	4.50	4.42	4.00	4.09	4.09	38.7%
小児科	33	4.34	4.39	4.18	4.45	3.86	3.79	86
	26	4.45	4.44	4.38	4.54	3.75	4.12	30.2%
精神神経科	5	4.47	4.20	4.60	4.50	4.60	4.20	47
	24	4.29	4.25	4.17	4.50	4.00	4.20	51.1%
皮膚科	40	4.25	4.28	4.18	4.32	4.09	4.00	83
	26	4.37	4.40	4.38	4.32	4.27	4.31	31.3%
第1外科	76	4.21	4.29	4.28	4.03	4.02	3.94	178
	81	4.19	4.33	4.07	4.18	3.71	4.01	45.5%
第2外科	46	4.34	4.36	4.30	4.35	4.85	4.05	112
	43	4.52	4.60	4.52	4.41	3.87	4.20	38.4%
整形外科	60	4.19	4.27	4.23	4.17	3.95	3.94	166
	73	4.12	4.19	4.12	4.03	3.85	3.96	44.0%
脳神経外科	38	3.99	4.11	4.00	3.85	3.82	3.91	109
	36	4.20	4.31	4.26	4.00	3.97	4.00	33.0%
麻酔科								
産科	58	4.48	4.60	4.40	4.35	4.08	4.26	159
	54	4.28	4.41	4.28	4.12	3.79	4.24	34.0%
婦人科	59	4.27	4.36	4.27	4.17	3.95	4.07	174
	55	4.28	4.36	4.26	4.22	3.83	4.02	31.6%
泌尿器科	86	4.29	4.40	4.23	4.24	3.98	4.14	190
	101	4.25	4.35	4.26	4.20	4.03	4.10	53.2%
眼科	116	4.24	4.32	4.20	4.19	4.03	4.15	247
	112	4.31	4.33	4.36	4.25	4.17	3.96	45.3%
耳鼻咽喉科	39	4.25	4.36	4.18	4.21	3.76	3.97	126
	57	4.32	4.42	4.29	4.25	4.06	4.11	45.2%
放射線科	14	4.24	4.21	4.21	4.29	4.14	4.08	27
	11	4.09	4.09	4.00	4.20	4.00	4.00	40.7%
歯科	30	4.38	4.40	4.30	4.44	3.58	4.08	56
	19	4.64	4.68	4.63	4.60	4.00	4.36	33.9%
救急部	10	3.93	4.20	3.87	3.75	4.11	3.67	10
	4	4.44	4.67	4.25	4.50	3.00	4.00	40.0%
不明	34	4.41	4.56	4.50	4.16	4.37	4.11	
	33	4.26	4.30	4.18	4.28	3.97	4.15	
計	962	4.28	4.37	4.26	4.22	3.99	4.07	
	972	4.29	4.36	4.28	4.22	3.95	4.08	

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	93	4.25	4.30	4.20	3.90	4.09
	75	4.28	4.30	4.26	3.87	4.05
2階西	63	4.11	4.11	4.11	3.92	3.89
	53	4.14	4.10	4.19	3.98	4.00
3階西	31	4.08	4.03	4.13	3.87	3.83
	25	4.26	4.20	4.32	3.75	4.12
4階西	71	4.13	4.13	4.13	4.04	3.87
	76	4.20	4.25	4.15	3.88	4.13
5階西	94	4.16	4.18	4.15	3.99	4.12
	112	4.21	4.23	4.18	4.01	4.10
6階西	108	4.16	4.18	4.15	4.09	4.04
	94	4.15	4.18	4.12	4.16	3.91
7階西	58	4.36	4.27	4.45	4.03	4.24
	63	4.36	4.33	4.39	4.13	4.10
2階東	5	4.70	4.40	5.00	4.60	4.20
	20	4.55	4.45	4.65	4.00	4.20
3階東	52	4.42	4.48	4.37	4.06	4.29
	49	4.15	4.20	4.10	3.79	4.24
4階東	67	4.32	4.27	4.38	3.93	4.08
	63	4.40	4.38	4.42	3.86	4.12
5階東	70	4.20	4.16	4.24	3.89	3.99
	84	4.23	4.24	4.23	3.90	3.96
6階東	62	4.31	4.27	4.35	3.94	4.17
	74	4.10	4.05	4.14	3.85	4.08
7階東	73	4.17	4.18	4.15	4.03	4.07
	56	4.37	4.31	4.43	3.85	4.13
I C U	3	4.17	4.33	4.00	4.00	3.50
	1	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00
不明	33	4.27	4.36	4.18	4.30	4.25
	44	4.28	4.21	4.34	4.07	4.18
計	883	4.22	4.22	4.23	3.99	4.07
	889	4.24	4.24	4.25	3.95	4.08

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	853	3.58	診療料金	852	3.34
	855	3.58		859	3.26
病棟・病室設備	868	3.67	入院希望	880	4.18
	868	3.63		884	4.16
病院内設備	873	3.81	駐車場	895	3.22
	872	3.73		908	3.25
売店・自販機	855	3.80			
	860	3.76			

※ 集計表上段は平成18年度第4四半期集計を示し、下段は平成19年度(H19.4~19.6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2,277人 調査票回答者数976人 (回収率 42.9%, 9/1現在)。
 (平成18年度第4四半期 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%))。
 ※ 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	43	12	7
	69.4%	19.4%	11.3%
第2内科	69	4	1
	93.2%	5.4%	1.4%
第3内科	28	5	7
	70.0%	12.5%	17.5%
神経内科	5	3	2
	50.0%	30.0%	20.0%
血液内科	10	2	
	83.3%	16.7%	
小児科	25		
	100.0%		
精神神経科	21	2	
	91.3%	8.7%	
皮膚科	25		
	100.0%		
第1外科	67	6	6
	84.8%	7.6%	7.6%
第2外科	41	1	
	97.6%	2.4%	
整形外科	62	5	3
	84.0%	10.0%	6.0%
脳神経外科	33	2	
	94.3%	5.7%	
麻酔科			
産科	50	1	
	98.0%	2.0%	
婦人科	49	5	1
	89.1%	9.1%	1.8%
泌尿器科	86	9	5
	86.0%	9.0%	5.0%
眼科	91	11	7
	83.5%	10.1%	6.4%
耳鼻咽喉科	49	4	2
	89.1%	7.3%	3.6%
放射線科	8	2	1
	72.7%	18.2%	9.1%
歯科	17	1	
	94.4%	5.6%	
救急部	2	1	
	66.7%	33.3%	
不明	25	5	2
	78.1%	15.6%	6.3%
計(931)	806	81	44
	86.5%	8.7%	4.7%

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	72	7	2
	88.9%	8.6%	2.5%
2階西	48	5	2
	87.3%	9.1%	3.6%
3階西	25		
	100.0%		
4階西	70	3	4
	90.9%	3.9%	5.2%
5階西	98	12	8
	83.1%	10.2%	6.8%
6階西	80	14	6
	80.0%	14.0%	6.0%
7階西	51	8	6
	78.5%	12.3%	9.2%
2階東	21	2	
	91.3%	8.7%	
3階東	50	1	
	98.0%	2.0%	
4階東	62	4	2
	91.2%	5.9%	2.9%
5階東	76	6	4
	88.4%	7.0%	4.7%
6階東	64	10	5
	81.0%	12.7%	6.3%
7階東	49	5	2
	87.5%	8.9%	3.6%
I C U	1		
	100.0%		
不明	39	4	3
	84.8%	8.7%	6.5%
計(931)	806	81	44
	86.6%	8.7%	4.7%

【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	
当院への希望	1. 高度な医療の提供	519	22.8%
		507	22.0%
	2. 専門的医療の提供	372	16.4%
		360	15.6%
	3. 看護の更なる充実	156	6.9%
		185	8.0%
	4. 患者さんへの情報提供	169	7.4%
		173	7.5%
	5. 時間外診療の充実	132	5.8%
		112	4.9%
その他	6. 他機関との円滑な連携	108	4.7%
		102	4.4%
	7. 医療の安全管理	251	11.0%
		250	10.9%
	8. 施設、設備の整備・充実	138	6.1%
		141	6.1%
	9. 待ち時間の短縮	343	15.1%
		359	15.6%
	10. 職員の対応の向上	69	3.0%
		69	3.0%
11. その他の意見	17	0.7%	
	43	1.9%	
計	2,274		
	2,301		

そ	お風呂が男女別だと良い。
他	カルテの運搬機のうちさいには閉口します。頭上での音がする度に、落下の不安や診察呼び出しの放送が聞こえないときがあります。
の	トイレの数を増やして欲しいです。
意	出産プランの多様化。フリースタイル出産等が取り入れられると良いです。
見	安心して相談できる雰囲気。
	継続的なアフターケアを希望する。
	医師、看護師とのコミュニケーション。家族への、より丁寧な対応。
	軽い症状であっても、病名に対しての細かい説明をして欲しい。
	患者側からの医師指定(リクエスト)を検討できますか。グループチームなので無理でしょうか。
	救急医だが、介護医もあっていいと思う。
	専門の医師が少ない。
	当院における疾病別症例数の提供(治療例)。
	第三内科入院中、整形外科もお願いが治療できなくて残念であった。
	放射線、CT検査の予約をとるのに時間(日数)がかかる。
	診察以外の駐車料について。
	遠くからの入院の場合、自動車の駐車許可をして欲しい。
	予約変更の申し込みの際、長時間電話が出ないのに困った。
	薬の早期受け渡し。1時間待ちには長すぎる。待っているのは病人であることを認識して欲しい。
	薬の待ち