

患者満足度調査集計表 (平成19年度第2四半期)

(対象: 19年7月～19年9月退院患者) 19.12.1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	66 74	4.11 4.31	4.23 4.44	4.08 4.31	4.02 4.15	3.68 4.09	3.97 4.16	163 45.6%
第2内科	83 76	4.49 4.40	4.48 4.46	4.55 4.40	4.42 4.32	4.07 4.00	4.25 4.13	164 46.3%
第3内科	43 49	4.27 4.38	4.36 4.35	4.26 4.33	4.18 4.48	4.10 3.80	4.03 4.33	101 48.5%
神経内科	13 19	4.42 4.00	4.46 4.00	4.46 4.00	4.00 4.00	3.92 3.81	3.75 4.27	37 51.4%
血液内科	12 9	4.31 4.35	4.50 4.33	4.42 4.44	4.00 4.25	4.09 3.88	4.09 4.11	29 31.0%
小児科	26 30	4.45 4.33	4.44 4.37	4.38 4.33	4.54 4.29	3.75 3.93	4.12 3.93	97 30.9%
精神神経科	24 19	4.29 4.41	4.25 4.47	4.17 4.32	4.50 4.44	4.00 4.24	4.20 4.44	36 52.8%
皮膚科	26 52	4.37 4.39	4.40 4.38	4.38 4.47	4.32 4.32	4.27 4.26	4.31 4.08	119 43.7%
第1外科	81 93	4.19 4.20	4.33 4.23	4.07 4.18	4.18 4.20	3.71 3.90	4.01 4.08	187 49.7%
第2外科	43 37	4.52 4.37	4.60 4.46	4.52 4.38	4.41 4.27	3.87 3.84	4.20 4.12	100 37.0%
整形外科	73 71	4.12 4.37	4.19 4.42	4.12 4.38	4.03 4.31	3.85 4.02	3.96 4.32	181 39.2%
脳神経外科	36 42	4.20 4.49	4.31 4.62	4.26 4.55	4.00 4.27	3.97 4.19	4.00 4.24	96 43.8%
麻酔科								
産科	54 40	4.28 4.23	4.41 4.33	4.28 4.23	4.12 4.12	3.79 3.82	4.24 4.09	147 27.2%
婦人科	55 78	4.28 4.28	4.36 4.44	4.26 4.29	4.22 4.10	3.83 4.09	4.02 4.06	205 38.0%
泌尿器科	101 84	4.25 4.35	4.35 4.43	4.26 4.36	4.20 4.24	4.03 4.18	4.10 4.24	163 51.5%
眼科	112 127	4.31 4.29	4.33 4.35	4.36 4.24	4.25 4.27	4.17 4.05	3.96 4.09	251 50.6%
耳鼻咽喉科	57 48	4.32 4.46	4.42 4.48	4.29 4.46	4.25 4.45	4.06 4.20	4.11 4.27	117 41.0%
放射線科	11 13	4.09 4.32	4.09 4.54	4.00 4.31	4.20 4.09	4.00 3.78	4.00 3.70	28 46.4%
歯科	19 37	4.64 4.31	4.68 4.32	4.63 4.42	4.60 4.19	4.00 3.97	4.36 4.26	82 45.1%
救急部	4 3	4.44 4.13	4.67 4.33	4.25 4.00	4.50 4.00	3.00 3.33	4.00 4.00	13 23.1%
不明	33 18	4.26 4.30	4.30 4.50	4.18 4.11	4.28 4.28	3.97 4.00	4.15 4.33	
計	972 1,019	4.29 4.33	4.36 4.39	4.28 4.32	4.22 4.25	3.95 4.03	4.08 4.16	

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	75 103	4.28 4.30	4.30 4.27	4.26 4.33	3.87 4.04	4.05 4.09
2階西	53 62	4.14 4.32	4.10 4.27	4.19 4.37	3.98 4.13	4.00 4.18
3階西	25 31	4.26 4.34	4.20 4.35	4.32 4.32	3.75 3.90	4.12 3.90
4階西	76 79	4.20 4.32	4.25 4.34	4.15 4.31	3.88 4.14	4.13 4.13
5階西	112 88	4.21 4.36	4.23 4.30	4.18 4.43	4.01 4.13	4.10 4.22
6階西	94 106	4.15 4.12	4.18 4.13	4.12 4.10	4.16 3.89	3.91 4.06
7階西	63 54	4.36 4.35	4.33 4.35	4.39 4.34	4.13 3.92	4.10 4.25
2階東	20 18	4.55 4.61	4.45 4.50	4.65 4.72	4.00 4.24	4.20 4.44
3階東	49 33	4.15 4.20	4.20 4.27	4.10 4.12	3.79 3.85	4.24 4.09
4階東	63 66	4.40 4.28	4.38 4.29	4.42 4.27	3.86 3.80	4.12 4.09
5階東	84 87	4.23 4.33	4.24 4.32	4.23 4.34	3.90 4.02	3.96 4.28
6階東	74 74	4.10 4.41	4.05 4.41	4.14 4.41	3.85 4.19	4.08 4.30
7階東	56 61	4.37 4.41	4.31 4.44	4.43 4.38	3.85 4.07	4.13 4.08
I C U	1	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00
不明	44 37	4.28 4.36	4.21 4.35	4.34 4.38	4.07 4.14	4.18 4.24
計	889 900	4.24 4.32	4.24 4.31	4.25 4.32	3.95 4.03	4.08 4.16

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	855	3.58	診療料金	859	3.26
	888	3.74		861	3.33
病棟・病室設備	868	3.63	入院希望	884	4.16
	895	3.72		892	4.24
病院内設備	872	3.73	駐車場	908	3.25
	886	3.89		941	3.31
売店・自販機	860	3.76			
	871	3.85			

※ 集計表上段は平成19年度第1四半期集計を示し、下段は平成19年度第2四半期(H19.7～19.9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2,316人 調査票回答者数1,022人 (回収率 44.1%, 12/1現在)。
 ※ (平成19年度第1四半期 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%))。
 ※ 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	59 84.3%	4 5.7%	7 10.0%
第2内科	67 95.7%		3 4.3%
第3内科	41 87.2%	5 10.6%	1 2.1%
神経内科	14 73.7%	2 10.5%	3 15.8%
血液内科	8 100.0%		
小児科	26 86.7%	3 10.0%	1 3.3%
精神神経科	14 87.5%	1 6.3%	1 6.3%
皮膚科	47 94.0%	2 4.0%	1 2.0%
第1外科	77 83.7%	10 10.9%	5 5.4%
第2外科	32 88.9%	3 8.3%	1 2.8%
整形外科	61 91.0%	4 6.0%	2 3.0%
脳神経外科	38 92.7%	2 4.9%	1 2.4%
麻酔科			
産科	37 94.9%	2 5.1%	
婦人科	67 88.2%	7 9.2%	2 2.6%
泌尿器科	74 90.2%	7 8.5%	1 1.2%
眼科	116 92.1%	5 4.0%	5 4.0%
耳鼻咽喉科	40 83.3%	3 6.3%	5 10.4%
放射線科	10 76.9%	2 15.4%	1 7.7%
歯科	34 94.4%	2 5.6%	
救急部	1 50.0%	1 50.0%	
不明	15 93.8%		1 6.3%
計(984)	878 89.2%	65 6.6%	41 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	104 89.7%	10 8.6%	2 1.7%
2階西	60 90.9%	3 4.5%	3 4.5%
3階西	28 87.5%	3 9.4%	1 3.1%
4階西	74 87.1%	7 8.2%	4 4.7%
5階西	86 89.6%	7 7.3%	3 3.1%
6階西	109 89.3%	8 6.6%	5 4.1%
7階西	54 94.7%	2 3.5%	1 1.8%
2階東	15 88.2%	1 5.9%	1 5.9%
3階東	35 94.6%	2 5.4%	
4階東	70 88.6%	7 8.9%	2 2.5%
5階東	85 93.4%	4 4.4%	2 2.2%
6階東	66 82.5%	5 6.3%	9 11.3%
7階東	61 89.7%	3 4.4%	4 5.9%
I C U	1 100.0%		
不明	30 81.1%	3 8.1%	4 10.8%
計(984)	878 89.2%	65 6.6%	41 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
当院への希望	1. 高度な医療の提供	507 22.0%
		585 23.8%
	2. 専門的医療の提供	360 15.6%
		398 16.2%
	3. 看護の更なる充実	185 8.0%
		158 6.4%
	4. 患者さんへの情報提供	173 7.5%
		183 7.5%
	5. 時間外診療の充実	112 4.9%
		131 5.3%
その他	6. 他機関との円滑な連携	102 4.4%
		123 5.0%
	7. 医療の安全管理	250 10.9%
		283 11.5%
	8. 施設、設備の整備・充実	141 6.1%
		144 5.9%
	9. 待ち時間の短縮	359 15.6%
		356 14.5%
	10. 職員の対応の向上	69 3.0%
		73 3.0%
11. その他の意見	43 1.9%	
	20 0.8%	
計	2,301 2,454	

病棟のトイレにも、便座シートがウェットペーパーを設置した方が衛生的。
時間外の支払等。
事務職の対応の向上。駐車場の改善。
清潔な環境の提供。
婦人科のトイレも外来のように新しくして欲しい。
退院時、毎回先生が違うので、信頼感が薄れる気がする。
医師の定着。
特に薬局の待ち時間が長い。
トイレを各部屋に設置されたい。
土曜日診察。
術後の対応など、術後に症状の不満を訴えたら「もう1回手術しますか」と言われた。症状が良化しないのは患者の責任ですか？
高度医療(医療器具)の充実。
担当の医師を決めるチャンスを2回程欲しいかも。
患者に対して手を触れない事が多い。
もう少し診療時間をゆったりと余裕を持って！
壁紙等ががれ施設がいかにも古い。施設の整備が必要。同時にトイレも改善。
病院内、科ごとの連携。
耳管開放症の治療の専門医を、是非設けて下さい。
消灯時間の変更。せめて9時半など。

※ 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2,316人 調査票回答者数1,022人 回収率 44.1%, 12/1現在
 ※ (平成19年度第1四半期 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%)。