

# 患者満足度調査集計表 (平成19年度第4半期)

(対象:20年1月~20年3月退院患者) 20.6.1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	80	4.28	4.35	4.25	4.21	4.06	4.18	165
第2内科	85	4.51	4.59	4.48	4.45	4.01	4.22	168
第3内科	53	4.27	4.36	4.20	4.24	4.14	4.06	113
神経内科	15	4.16	4.13	4.20	4.14	4.14	3.92	45
血液内科	12	3.70	3.73	3.67	3.70	3.70	3.44	19
小児科	33	4.42	4.52	4.45	4.28	4.07	4.10	88
精神神経科	8	4.27	4.13	4.29	4.43	4.14	4.14	28
皮膚科	45	4.36	4.33	4.40	4.36	4.28	4.20	82
第1外科	95	4.33	4.37	4.34	4.26	4.06	4.20	178
第2外科	48	4.54	4.65	4.50	4.47	4.05	4.11	94
整形外科	73	4.39	4.45	4.35	4.36	4.33	4.23	164
脳神経外科	39	4.27	4.36	4.26	4.18	4.06	4.06	84
麻酔科	33	4.30	4.42	4.33	4.12	4.19	4.31	39.3%
産科	59	4.38	4.41	4.34	4.38	4.11	4.28	185
婦人科	71	4.24	4.29	4.27	4.15	3.76	4.03	203
泌尿器科	88	4.33	4.34	4.33	4.30	4.24	4.24	153
眼科	132	4.40	4.42	4.40	4.37	4.13	4.24	232
耳鼻咽喉科	49	4.39	4.41	4.43	4.34	4.36	4.37	119
放射線科	14	4.49	4.36	4.71	4.38	4.31	4.20	31
歯科	25	4.32	4.40	4.20	4.35	4.30	4.09	67
救急部	1	4.50	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	13
不明	7	4.21	4.32	4.14	4.16	3.79	3.86	8
計	1,066	4.34	4.39	4.33	4.30	4.11	4.17	1,002

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	103	4.29	4.28	4.30	3.93	4.06
2階西	50	4.30	4.34	4.26	4.10	3.98
3階西	30	4.35	4.37	4.33	4.07	4.20
4階西	92	4.33	4.31	4.36	4.20	4.20
5階西	94	4.36	4.35	4.36	4.19	4.19
6階西	118	4.19	4.26	4.11	4.10	4.20
7階西	69	4.34	4.34	4.35	4.00	4.05
2階東	11	4.27	4.27	4.27	4.18	4.09
3階東	54	4.50	4.47	4.54	4.11	4.28
4階東	73	4.44	4.43	4.45	4.11	4.18
5階東	70	4.41	4.37	4.46	4.33	4.29
6階東	65	4.28	4.29	4.28	4.18	4.27
7階東	68	4.37	4.37	4.37	4.06	4.26
I C U	3	4.50	4.00	5.00	4.00	4.00
不明	56	4.14	4.30	3.98	3.98	4.00
計	899	4.23	4.23	4.22	4.06	4.10

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	923	3.70	診療料金	904	3.32
病棟・病室設備	886	3.60	入院希望	852	3.29
病院内設備	930	3.74	駐車場	937	4.26
売店・自販機	877	3.71		892	4.23
	925	3.90		983	3.25
	874	3.85		945	3.59
	908	3.86			
	855	3.78			

※ 集計表上段は平成19年度第3四半期集計を示し、下段は平成19年度第4半期(H20.1~20.3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2,231人 調査票回答者数1,006人 (回収率45.1%, H20.6/1現在)。  
 ※ (平成19年度第3四半期 調査票送付患者数2,467人 調査票回答者数1,072人 (回収率43.5%))。  
 ※ 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	69	6	6
第2内科	85	2	3
第3内科	40	3	2
神経内科	10	1	1
血液内科	3	2	1
小児科	20	2	1
精神神経科	13	1	1
皮膚科	31	3	1
第1外科	74	6	4
第2外科	44	3	3
整形外科	51	6	6
脳神経外科	29	1	1
麻酔科	96	7	3
産科	63	6	1
婦人科	90	6	1
泌尿器科	64	4	7
眼科	106	6	5
耳鼻咽喉科	35	7	5
放射線科	13	1	1
歯科	92	7	1
救急部	24	1	1
不明	5	3	1
計(965)	853	67	45

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	93	7	1
2階西	92	6	0
3階西	48	0	2
4階西	22	2	1
5階西	88	8	0
6階西	70	5	2
7階西	90	9	6
2階東	79	6	7
3階東	85	6	5
4階東	89	5	5
5階東	89	5	1
6階東	63	5	2
7階東	90	7	2
I C U	13	100	0
不明	63	6	1
計(965)	90	8	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	617	23.4%
2. 専門的医療の提供	553	23.4%
3. 看護の更なる充実	434	16.5%
4. 患者さんへの情報提供	379	16.0%
5. 時間外診療の充実	179	6.8%
6. 他機関との円滑な連携	154	6.5%
7. 療養の安全管理	192	7.3%
8. 施設、設備の整備・充実	170	7.2%
9. 待ち時間の短縮	137	5.2%
10. 職員の対応の向上	136	5.8%
11. その他の意見	151	5.7%
計	2,636	9.9%

これ以上は望むことはない。継続して下さい。  
 ベッド数を増やす。  
 受付、その他の事務処理担当の方々の向上を望む。  
 充分な情報提供。  
 良いと思われる新しい治療は、早く取り入れて積極的に対応して欲しい。忙しすぎると危険なので、余裕ある看護体制を望みます。(無理かな?)  
 態度が冷たい。顔を合わせても挨拶してくれない。  
 処置を迅速にしてもらいたい。診療から診療までの期間が長すぎる。  
 待ち時間の短縮は少しも改善されていない。2年前に提言している!  
 職員のゆとり。話しかけても忙しそうなので声をかけづらい。  
 患者の情報の共有化の徹底と、患者からの医師への要望内容の伝達を早くすること。  
 主担当医の患者に対する態度、メンタルケアの充実。  
 入院中、退院だったのがイヤでした。病棟でレクリエーションをしたかった。  
 満たされていたので、特に希望はありません。  
 面会時間の延長。  
 会計は早く満足した。  
 予約した時間に受診できないことが多い。

※ 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2,231人 調査票回答者数1,006人(回収率45.1%, H20.6/1現在)。  
 ※ (平成19年度第3四半期 調査票送付患者数2,467人 調査票回答者数1,072人 (回収率43.5%))。