

患者満足度調査集計表 (平成20年度第1四半期)

(対象: 20年4月~20年6月退院患者) 20.9.1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	送付数回収率
			説明	診療・質問	退院指導			
第1内科	86 79	4.29 4.34	4.40 4.38	4.26 4.25	4.22 4.38	3.97 4.05	4.15 4.15	164 48.2%
第2内科	72 80	4.46 4.59	4.51 4.63	4.46 4.55	4.40 4.61	4.25 4.26	4.10 4.34	169 47.3%
第3内科	46 26	4.22 4.24	4.33 4.15	4.17 4.27	4.16 4.30	4.05 3.91	4.00 4.18	86 30.2%
神経内科	14 23	4.13 4.02	4.21 4.09	4.21 4.04	3.92 3.90	3.38 3.67	3.62 3.95	49 46.9%
血液内科	4 12	3.82 4.32	3.75 4.33	3.50 4.36	4.33 4.27	4.00 3.46	4.00 3.77	35 37.1%
小児科	24 21	4.17 4.58	4.29 4.52	3.96 4.62	4.25 4.60	4.04 3.95	4.00 4.38	65 32.3%
精神神経科	14 11	4.38 3.59	4.57 3.73	4.14 3.00	4.45 4.10	4.18 3.80	4.09 3.70	34 32.4%
皮膚科	36 46	4.31 4.18	4.39 4.20	4.26 4.20	4.29 4.14	4.19 4.05	4.03 4.23	104 44.2%
第1外科	88 89	4.36 4.43	4.48 4.47	4.32 4.43	4.28 4.38	4.19 3.92	4.26 4.17	169 52.7%
第2外科	48 48	4.54 4.42	4.65 4.44	4.50 4.42	4.47 4.39	4.05 3.82	4.11 4.18	106 45.3%
整形外科	64 67	4.10 4.19	4.19 4.27	4.09 4.18	3.98 4.11	3.98 4.05	4.00 4.13	163 41.7%
脳神経外科	33 41	4.30 4.32	4.42 4.46	4.33 4.33	4.12 4.17	4.19 3.90	4.31 4.15	84 48.8%
麻酔科								
産科	71 42	4.15 4.37	4.35 4.52	4.15 4.43	3.94 4.15	3.81 3.93	4.19 4.30	153 27.5%
婦人科	71 68	4.27 4.36	4.35 4.47	4.28 4.31	4.14 4.30	4.06 4.16	3.97 4.06	199 34.2%
泌尿器科	78 91	4.14 4.37	4.17 4.45	4.18 4.36	4.08 4.29	4.08 4.27	4.07 4.25	192 47.4%
眼科	117 112	4.26 4.17	4.36 4.27	4.19 4.16	4.22 4.09	4.10 4.05	4.09 3.99	246 45.9%
耳鼻咽喉科	50 50	4.44 4.38	4.48 4.48	4.42 4.36	4.41 4.30	4.10 4.12	4.29 4.24	126 39.7%
放射線科	14 18	4.49 4.28	4.36 4.28	4.71 4.39	4.38 4.18	4.31 4.12	3.87	31 58.1%
歯科	26 26	4.42 4.21	4.42 4.19	4.38 4.19	4.46 4.25	4.21 3.88	4.25 4.13	60 43.3%
救急部	7 3	4.30 5.00	4.57 5.00	4.29 5.00	4.00 5.00	4.00 5.00	4.00 4.33	15 20.0%
不明	39 32	4.00 4.36	4.10 4.37	3.95 4.38	3.95 4.33	3.86 4.03	3.89 4.22	
計	1,002 985	4.28 4.33	4.37 4.39	4.25 4.31	4.20 4.28	4.06 4.04	4.10 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	92 100	4.32 4.34	4.29 4.30	4.35 4.37	4.13 4.06	4.05 4.10
2階西	48 66	4.31 4.28	4.23 4.23	4.40 4.32	4.05 3.95	4.10 4.08
3階西	26 22	4.19 4.65	4.23 4.68	4.15 4.62	4.04 4.00	4.00 4.41
4階西	71 81	4.31 4.25	4.28 4.20	4.34 4.30	4.14 3.85	4.13 4.20
5階西	89 101	4.31 4.27	4.29 4.26	4.33 4.28	4.03 4.11	4.09 4.16
6階西	95 90	4.14 4.16	4.18 4.19	4.10 4.14	4.09 4.09	4.02 4.08
7階西	64 55	4.27 4.28	4.34 4.31	4.20 4.25	4.13 3.95	4.06 4.13
2階東	11 10	4.27 3.75	4.27 3.60	4.27 3.90	4.18 3.80	4.09 3.70
3階東	68 40	4.22 4.33	4.25 4.33	4.19 4.33	3.81 3.93	4.19 4.30
4階東	73 74	4.44 4.36	4.43 4.34	4.45 4.39	4.11 4.01	4.18 4.16
5階東	68 76	4.22 4.41	4.23 4.37	4.22 4.45	4.06 4.05	4.08 4.08
6階東	62 66	4.37 4.29	4.47 4.33	4.27 4.25	4.13 4.23	4.30 4.22
7階東	83 79	4.29 4.47	4.25 4.43	4.33 4.52	4.04 4.13	4.09 4.31
I C U	3 1	4.50 5.00	4.00 5.00	5.00 5.00	4.00 5.00	4.00 5.00
不明	46 60	4.27 4.23	4.26 4.25	4.28 4.20	3.89 4.02	3.96 4.11
計	899 921	4.23 4.31	4.23 4.29	4.22 4.32	4.06 4.04	4.10 4.16

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	886	3.60	診療料金	852	3.29
	899	3.79		875	3.31
病棟・病室設備	877	3.71	入院希望	892	4.23
	905	3.75		914	4.25
病院内設備	874	3.85	駐車場	945	3.59
	906	3.88		933	3.79
売店・自販機	855	3.78			
	878	3.89			

※ 集計表上段は平成19年度第4四半期集計を示し、下段は平成20年度第1四半期(H20.4~20.6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2,250人 調査票回答者数992人 (回収率 44.1%, H20.9/1現在)。
 ※ (平成19年度第4四半期 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%))。
 ※ 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	68 89.5%	7 9.2%	1 1.3%
第2内科	71 97.3%	2 2.7%	
第3内科	20 80.0%	5 20.0%	
神経内科	12 57.1%	5 23.8%	4 19.0%
血液内科	9 75.0%	2 16.7%	1 8.3%
小児科	18 94.7%	1 5.3%	
精神神経科	9 90.0%	1 10.0%	
皮膚科	44 97.8%		1 2.2%
第1外科	77 89.5%	6 7.0%	3 3.5%
第2外科	44 95.7%	1 2.2%	1 2.2%
整形外科	60 90.9%	5 7.6%	1 1.5%
脳神経外科	36 90.0%	3 7.5%	1 2.5%
麻酔科			
産科	37 90.2%	2 4.9%	2 4.9%
婦人科	59 93.7%	3 4.8%	1 1.6%
泌尿器科	70 76.9%	14 15.4%	7 7.7%
眼科	92 86.8%	9 8.5%	5 4.7%
耳鼻咽喉科	43 91.5%	2 4.3%	2 4.3%
放射線科	17 94.4%		1 5.6%
歯科	24 92.3%	1 3.8%	1 3.8%
救急部	2 66.7%	1 33.3%	
不明	28 84.8%	4 12.1%	1 3.0%
計(947)	840 88.7%	74 7.8%	33 3.5%

【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	553	23.4%
2. 専門的医療の提供	538	23.0%
3. 看護の更なる充実	379	16.0%
4. 患者さんへの情報提供	382	16.3%
5. 時間外診療の充実	154	6.5%
6. 他機関との円滑な連携	162	6.9%
7. 医療の安全管理	170	7.2%
8. 施設、設備の整備・充実	179	7.7%
9. 待ち時間の短縮	136	5.8%
10. 職員の対応の向上	114	4.9%
11. その他の意見	126	5.3%
	235	9.9%
	272	11.6%
	147	6.2%
	125	5.3%
	389	16.4%
	358	15.3%
	61	2.6%
	72	3.1%
	15	0.6%
計	2,365	
	2,338	

医師からの情報提供。
最新医療、最新技術、最新機器の速やかな導入。
主治医とのコミュニケーション。
土曜日の診察。
がん治療について。
予約をしても時間を守ってもらえない。
予約再診でも2時間以上待つことがあります。
看護師の対応は親切で感心した。
満足しているのに特に望むこと無し。安心して入院できました。
事務系職員の対応の向上。
入院受付や会計受付の所の職員の方が事務的な対応でちょっと残念。
乾燥機の間がかかるため、1棟に2台は欲しい。
トイレの臭気。
ビデオをつけてほしい。
駐車料金をタダにする。
食事の量。

※ 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2,250人 調査票回答者数992人(回収率 44.1%, H20.9/1現在)。
 ※ (平成19年度第4四半期 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%))。