

# 患者満足度調査集計表 (平成20年度第2四半期)

(対象:20年7月～20年9月退院患者) 20.12.1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	79	4.34	4.38	4.25	4.38	4.05	4.15	179
	75	4.30	4.36	4.23	4.31	4.03	4.08	41.9%
第2内科	80	4.59	4.63	4.55	4.61	4.26	4.34	151
	72	4.51	4.61	4.46	4.47	4.10	4.18	47.7%
第3内科	26	4.24	4.15	4.27	4.30	3.91	4.18	100
	40	4.06	4.10	4.05	4.03	3.89	3.97	40.0%
神経内科	23	4.02	4.09	4.04	4.04	3.67	3.95	49
	22	4.09	4.05	4.23	4.00	3.71	3.95	44.9%
血液内科	12	4.32	4.33	4.36	4.27	3.46	3.77	29
	11	4.40	4.36	4.45	4.38	4.00	4.00	37.9%
小児科	21	4.58	4.52	4.62	4.60	3.95	4.38	85
	24	4.50	4.54	4.46	4.50	3.75	4.08	28.2%
精神神経科	11	3.59	3.73	3.00	4.10	3.80	3.70	28
	12	4.37	4.42	4.42	4.27	4.45	4.18	42.9%
皮膚科	46	4.18	4.20	4.20	4.14	4.05	4.23	112
	47	4.23	4.30	4.15	4.23	4.21	4.17	42.0%
第1外科	89	4.43	4.47	4.43	4.38	3.92	4.17	198
	103	4.43	4.47	4.46	4.36	4.17	4.26	52.0%
第2外科	48	4.42	4.44	4.42	4.39	3.82	4.18	119
	58	4.52	4.57	4.55	4.43	3.87	4.17	48.7%
整形外科	67	4.19	4.27	4.18	4.11	4.05	4.13	188
	90	4.27	4.39	4.29	4.12	4.07	4.23	47.9%
脳神経外科	41	4.32	4.46	4.33	4.17	3.90	4.15	83
	42	4.30	4.40	4.38	4.06	3.97	4.20	50.6%
麻酔科								
産科	42	4.37	4.52	4.43	4.15	3.93	4.30	200
	60	4.40	4.42	4.39	4.41	4.02	4.22	30.5%
婦人科	68	4.36	4.47	4.31	4.30	4.16	4.06	236
	87	4.11	4.22	4.05	4.06	3.80	3.95	36.4%
泌尿器科	91	4.37	4.45	4.36	4.29	4.27	4.25	159
	84	4.29	4.36	4.31	4.19	4.21	4.05	52.8%
眼科	112	4.17	4.27	4.16	4.09	4.05	3.99	263
	140	4.27	4.35	4.28	4.17	4.18	4.18	53.6%
耳鼻咽喉科	50	4.38	4.48	4.36	4.30	4.12	4.24	138
	69	4.23	4.33	4.16	4.19	4.06	4.15	50.0%
放射線科	18	4.28	4.28	4.39	4.18	4.12	3.87	41
	18	4.52	4.44	4.56	4.56	4.13	3.93	43.9%
歯科	26	4.21	4.19	4.19	4.25	3.88	4.13	61
	23	4.39	4.52	4.39	4.26	3.78	3.91	37.7%
救急部	3	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.33	15
	2	4.50	5.00	4.50	4.00	5.00	4.00	13.3%
不明	32	4.36	4.37	4.38	4.33	4.03	4.22	
	26	4.23	4.35	4.23	4.09	4.17	4.13	
計	985	4.33	4.39	4.31	4.28	4.04	4.16	
	1,105	4.31	4.38	4.30	4.24	4.05	4.13	

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	100	4.34	4.30	4.37	4.06	4.10
	115	4.28	4.30	4.25	3.84	3.96
2階西	66	4.28	4.23	4.32	3.95	4.08
	63	4.19	4.14	4.24	3.97	4.10
3階西	22	4.65	4.68	4.62	4.00	4.41
	23	4.24	4.22	4.26	3.83	4.17
4階西	81	4.25	4.20	4.30	3.85	4.20
	85	4.28	4.27	4.29	4.17	4.25
5階西	101	4.27	4.26	4.28	4.11	4.16
	97	4.27	4.24	4.31	4.13	4.01
6階西	90	4.16	4.19	4.14	4.09	4.08
	121	4.23	4.24	4.22	4.11	4.14
7階西	55	4.28	4.31	4.25	3.95	4.13
	51	4.36	4.38	4.33	4.06	4.08
2階東	10	3.75	3.60	3.90	3.80	3.70
	11	4.36	4.45	4.27	4.45	4.18
3階東	40	4.33	4.33	4.33	3.93	4.30
	55	4.42	4.44	4.40	4.02	4.22
4階東	74	4.36	4.34	4.39	4.01	4.16
	92	4.36	4.36	4.35	4.01	4.25
5階東	76	4.41	4.37	4.45	4.05	4.08
	90	4.28	4.29	4.27	4.11	4.24
6階東	66	4.29	4.33	4.25	4.23	4.22
	85	4.33	4.29	4.36	4.11	4.16
7階東	79	4.47	4.43	4.52	4.13	4.31
	65	4.30	4.30	4.29	3.97	4.08
I C U	1	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
	1	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
不明	60	4.23	4.25	4.20	4.02	4.11
	49	4.12	4.13	4.12	4.11	4.07
計	921	4.31	4.29	4.32	4.04	4.16
	1,003	4.28	4.28	4.28	4.05	4.13

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	899	3.79	診療料金	875	3.31
	973	3.66		951	3.40
病棟・病室設備	905	3.75	入院希望	914	4.25
	987	3.63		991	4.22
病院内設備	906	3.88	駐車場	933	3.79
	984	3.88		1,044	3.76
売店・自販機	878	3.89			
	970	3.90			

※ 集計表上段は平成20年度第1四半期集計を示し、下段は平成20年度第2四半期(H20.7～20.9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2,434人 調査票回答者数1,111人 (回収率 45.6%, H20.12/1現在)。  
 (平成20年度第1四半期 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%))。  
 ※ 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がありましたか。

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	53	12	5
	75.7%	17.1%	7.1%
第2内科	63	2	2
	94.0%	3.0%	3.0%
第3内科	31	5	3
	79.5%	12.8%	7.7%
神経内科	16	3	1
	80.0%	15.0%	5.0%
血液内科	9	1	
	90.0%	10.0%	
小児科	23		
	100.0%		
精神神経科	12		
	100.0%		
皮膚科	46		
	100.0%		
第1外科	92	8	3
	89.3%	7.8%	2.9%
第2外科	52	4	1
	91.2%	7.0%	1.8%
整形外科	78	4	5
	89.7%	4.6%	5.7%
脳神経外科	35	2	1
	92.1%	5.3%	2.6%
麻酔科			
産科	51	2	
	96.2%	3.8%	
婦人科	82	2	
	97.6%	2.4%	
泌尿器科	66	6	10
	80.5%	7.3%	12.2%
眼科	125	5	2
	94.7%	3.8%	1.5%
耳鼻咽喉科	60	5	3
	88.2%	7.4%	4.4%
放射線科	16		1
	94.1%		5.9%
歯科	23		
	100.0%		
救急部	1		
	100.0%		
不明	19	2	2
	82.6%	8.7%	8.7%
計(1,055)	953	63	39
	90.3%	6.0%	3.7%

## 【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	538	23.0%
		654	24.2%
	2. 専門的医療の提供	382	16.3%
		438	16.2%
	3. 看護の更なる充実	162	6.9%
		168	6.2%
	4. 患者さんへの情報提供	179	7.7%
		190	7.0%
	5. 時間外診療の充実	114	4.9%
		128	4.7%
	6. 他機関との円滑な連携	120	5.1%
	154	5.7%	
7. 医療の安全管理	272	11.6%	
	308	11.4%	
8. 施設、設備の整備・充実	125	5.3%	
	149	5.5%	
9. 待ち時間の短縮	358	15.3%	
	418	15.5%	
10. 職員の対応の向上	72	3.1%	
	66	2.4%	
11. その他の意見	16	0.7%	
	31	1.1%	
計	2,338		
	2,704		

そ の 他 の 意 見	医師・看護師間の連携。医療チームの連携。科同士の横のつながり。
	必要以上の検査の削除。
	落ち着いて先生と話し合える時間。
	家族への的確な病状説明。
	術後のリハビリの充実。退院後のアフターケア。
	入院待ちの短縮。手術後の待機日数が長すぎる。
	各々に高度の対応がなされていて、更なる向上には限界があると思います。医師不足などの状況の中で、現状を維持していただきたいです。
	患者へのカウンセリングの充実。カウンセラーは相談を待っているのではなく行動する。医師は多忙で患者の声を聞きづらいなら、医師に余裕が出来る人員の確保。
	予約時間を少し遅くしてもらいたい。
	面会時間の延長。
	人間ドック。
身障者用の駐車スペースを増やして欲しい。駐車場の無料開放。駐車券が煩わしい。	
パソコンの使用できる部屋が欲しい。	
会計に時間がかかるので改善して欲しいです。	
入院時、病室に案内されるも1時間以上待たされ、何の指示もなかった。	
お医者様にも看護師さんにも最高に良くしていただき、何も言うことはありません。ありがとうございます。充分な医療です。	

※ 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2,434人 調査票回答者数1,111人(回収率 45.6%, H20.12/1現在)。  
 (平成20年度第1四半期 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%))。