

# 患者満足度調査集計表 (平成20年度第3四半期)

(対象:20年9月～20年12月退院患者) 21.3.1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	75 87	4.30 4.23	4.36 4.36	4.23 4.10	4.31 4.22	4.03 3.97	4.08 4.09	179 48.6%
第2内科	72 83	4.51 4.45	4.61 4.59	4.46 4.41	4.47 4.34	4.10 3.94	4.18 4.13	177 46.9%
第3内科	40 42	4.06 4.18	4.10 4.21	4.05 4.17	4.03 4.17	3.89 3.92	3.97 3.94	106 39.6%
神経内科	22 18	4.09 4.37	4.05 4.50	4.23 4.39	4.00 4.20	3.71 4.41	3.95 4.06	38 47.4%
血液内科	11 8	4.40 4.05	4.36 4.00	4.45 4.13	4.38 4.00	4.00 3.83	4.00 4.00	26 30.8%
小児科	24 30	4.50 4.45	4.54 4.50	4.46 4.43	4.50 4.41	3.75 3.85	4.08 4.22	83 36.1%
精神科	12 8	4.37 4.35	4.42 4.38	4.42 4.25	4.27 4.43	4.45 4.43	4.18 4.14	27 29.6%
皮膚科	47 40	4.23 4.18	4.30 4.23	4.15 4.23	4.23 4.08	4.21 4.19	4.17 4.28	93 43.0%
第1外科	103 102	4.43 4.33	4.47 4.36	4.46 4.37	4.36 4.24	4.17 4.12	4.26 4.18	194 52.6%
第2外科	58 56	4.52 4.40	4.57 4.48	4.55 4.38	4.43 4.32	3.87 4.07	4.17 4.07	106 52.8%
整形外科	90 84	4.27 4.13	4.39 4.26	4.29 4.14	4.12 3.97	4.07 3.97	4.23 4.22	174 48.3%
脳神経外科	42 51	4.30 4.20	4.40 4.37	4.38 4.24	4.06 3.96	3.97 3.89	4.20 4.16	92 55.4%
麻酔科								
産科	60 62	4.40 4.28	4.42 4.44	4.39 4.23	4.41 4.17	4.02 3.92	4.22 4.13	217 28.6%
婦人科	87 80	4.11 4.17	4.22 4.25	4.05 4.06	4.06 4.19	3.80 3.90	3.95 4.13	226 36.3%
泌尿器科	84 123	4.29 4.20	4.36 4.28	4.31 4.21	4.19 4.10	4.21 4.16	4.05 4.15	229 54.1%
眼科	140 136	4.27 4.27	4.35 4.32	4.28 4.31	4.17 4.15	4.18 4.20	4.18 4.15	262 52.3%
頭頸部・耳鼻咽喉科	69 64	4.23 4.38	4.33 4.45	4.16 4.37	4.19 4.31	4.06 4.22	4.15 4.19	119 53.8%
放射線科	18 18	4.52 4.44	4.44 4.50	4.56 4.50	4.56 4.31	4.13 4.31	3.93 3.94	33 54.5%
歯科	23 29	4.39 4.53	4.52 4.55	4.39 4.55	4.26 4.48	3.78 4.04	3.91 4.13	66 43.9%
救急部	2 5	4.50 4.31	5.00 4.60	4.50 4.40	4.00 3.67	5.00 4.50	4.00 4.50	10 50.0%
不明	26 27	4.23 4.17	4.35 4.26	4.23 4.12	4.09 4.13	4.17 4.42	4.13 4.25	
計	1,105 1,153	4.31 4.28	4.38 4.36	4.30 4.26	4.24 4.19	4.05 4.07	4.13 4.14	

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	115 113	4.28 4.27	4.30 4.20	4.25 4.33	3.84 3.98	3.96 4.14
2階西	63 65	4.19 4.18	4.14 4.18	4.24 4.18	3.97 3.91	4.10 4.13
3階西	23 28	4.24 4.11	4.22 4.21	4.26 4.00	3.83 3.86	4.17 4.21
4階西	85 82	4.28 4.29	4.27 4.24	4.29 4.34	4.17 4.16	4.25 4.21
5階西	97 129	4.27 4.35	4.24 4.31	4.31 4.39	4.13 4.21	4.01 4.12
6階西	121 115	4.23 4.14	4.24 4.17	4.22 4.10	4.11 4.14	4.14 4.08
7階西	51 60	4.36 4.29	4.38 4.23	4.33 4.35	4.06 4.13	4.08 4.10
2階東	11 7	4.36 4.50	4.45 4.29	4.27 4.71	4.45 4.43	4.18 4.14
3階東	55 53	4.42 4.42	4.44 4.43	4.40 4.41	4.02 3.92	4.22 4.13
4階東	92 75	4.36 4.25	4.36 4.27	4.35 4.24	4.01 4.11	4.25 4.14
5階東	90 90	4.28 4.37	4.29 4.28	4.27 4.47	4.11 4.04	4.24 4.22
6階東	85 85	4.33 4.38	4.29 4.33	4.36 4.42	4.11 4.19	4.16 4.15
7階東	65 72	4.30 4.26	4.30 4.26	4.29 4.26	3.97 3.89	4.08 4.10
I C U	1 2	4.00 4.00	4.00 4.00	4.00 4.00	4.00 4.00	3.00 4.00
不明	49 26	4.12 4.21	4.13 4.12	4.12 4.31	4.11 4.08	4.07 4.31
計	1,003 1,002	4.28 4.28	4.28 4.25	4.28 4.31	4.05 4.07	4.13 4.14

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	973	3.66	診療料金	951	3.40
	984	3.68	病棟・病室設備	991	4.22
病棟・病室設備	987	3.63	入院希望	996	4.25
	988	3.69	駐車場	1,044	3.76
病院内設備	984	3.88	売店・自販機	1,093	3.64
	979	3.88			
売店・自販機	970	3.90			
	970	3.89			

※ 集計表上段は平成20年度第2四半期集計を示し、下段は平成20年度第3四半期(H20.10～12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2,457人 調査票回答者数1,160人 (回収率 47.2%, H21.3/1現在)。  
 (平成20年度第2四半期 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%))。  
 ※ 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	68 79.1%	8 9.3%	10 11.6%
第2内科	73 92.4%	4 5.1%	2 2.5%
第3内科	35 85.4%	5 12.2%	1 2.4%
神経内科	15 88.2%	1 5.9%	1 5.9%
血液内科	7 87.5%		1 12.5%
小児科	28 96.6%	1 3.4%	
精神科	7 87.5%		1 12.5%
皮膚科	34 87.2%	4 10.3%	1 2.6%
第1外科	84 85.7%	6 6.1%	8 8.2%
第2外科	51 94.4%	2 3.7%	1 1.9%
整形外科	75 92.6%	3 3.7%	3 3.7%
脳神経外科	44 93.6%	3 6.4%	
麻酔科			
産科	57 93.4%	4 6.6%	
婦人科	73 93.6%	4 5.1%	1 1.3%
泌尿器科	105 85.4%	14 11.4%	4 3.3%
眼科	117 90.0%	5 3.8%	8 6.2%
頭頸部・耳鼻咽喉科	50 83.3%	9 15.0%	1 1.7%
放射線科	16 88.9%	2 11.1%	
歯科	28 96.6%	1 3.4%	
救急部	3 75.0%	1 25.0%	
不明	21 87.5%	2 8.3%	1 4.2%
計(1,114)	991 89.0%	79 7.1%	44 3.9%

※ 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2,457人 調査票回答者数1,160人 (回収率 47.2%, H21.3/1現在)。  
 (平成20年度第2四半期 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%))。

## 【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	654	24.2%
2. 専門的医療の提供	634	22.6%
3. 看護の更なる充実	438	16.2%
4. 患者さんへの情報提供	479	17.1%
5. 時間外診療の充実	168	6.2%
6. 患者さんへの情報提供	142	5.1%
7. 医療の安全管理	190	7.0%
8. 施設、設備の整備・充実	206	7.4%
9. 待ち時間の短縮	128	4.7%
10. 職員の対応の向上	140	5.0%
11. その他の意見	154	5.7%
	174	6.2%
	308	11.4%
	340	12.1%
	149	5.5%
	143	5.1%
	418	15.5%
	452	16.1%
	66	2.4%
	72	2.6%
	31	1.1%
	18	0.6%
計	2,704	
	2,800	

リハビリスタッフの更なる充実。
職員の対応向上。
医療ミスは絶対に起こさないで欲しい。
外来の待ち時間の短縮。
外来受診を2週間ごとに行っているため、待ち時間の短縮を希望。
完治するまで入院させて欲しい。
院内マナーの徹底。(右側通行、左側通行など)
通路や室の床汚れ(ワックス)ひどい。
第二内科予診室に車椅子が入室するときに狭く不便なので、少し広くしてください。
身障者駐車場の増大と確保。
駐車場の無料化。
初診で行くと待ち時間が長すぎる。
駐車カードを小児科のみ2枚にして欲しい。
同じ診療科内、他診療科との正確な情報共有、連携、及びそれに応じた治療。
院内の他の課(科)との連携不足。
院内他診療科受診時の適切なアドバイス。
土曜日午前中の診療。
人間ドッグをしてもらいたい。
病院の入口がややこしく迷いました。ちよつと道案内がよければと思いました。
病気、病状の説明をして欲しい。
予約がなくても受診させていだきたい。
病院管理の徹底。