

# 患者満足度調査集計表 (平成21年度第2四半期)

(対象:21年7月~21年9月退院患者) 21.12.1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	76 75	4.33 4.34	4.41 4.43	4.24 4.26	4.33 4.32	3.93 4.01	4.14 4.13	198 37.9%
第2内科	89 70	4.44 4.54	4.51 4.61	4.46 4.53	4.33 4.47	4.01 4.36	4.24 4.33	155 45.2%
第3内科	50 46	4.22 4.26	4.31 4.30	4.06 4.24	4.29 4.24	3.80 3.79	4.00 4.13	84 54.8%
神経内科	17 11	3.57 4.34	3.76 4.27	3.41 4.45	3.54 4.30	3.00 4.00	3.14 3.64	32 34.4%
血液・腫瘍内科	9	4.00	3.89	4.13	4.00	3.44	3.78	23
小児科	37 37	4.50 4.54	4.50 4.59	4.46 4.61	4.55 4.41	3.89 3.91	4.05 4.06	107 34.6%
精神科	11 12	3.97 3.97	4.00 4.25	4.00 4.25	3.86 3.42	4.00 4.08	3.86 4.08	32 37.5%
皮膚科	37 52	4.36 4.35	4.39 4.40	4.46 4.33	4.22 4.30	4.10 4.20	4.22 4.27	104 50.0%
第1外科	97 99	4.22 4.41	4.29 4.47	4.24 4.44	4.13 4.27	3.81 4.00	4.06 4.13	200 49.5%
第2外科	49 53	4.35 4.48	4.35 4.49	4.41 4.51	4.29 4.45	3.98 4.15	4.15 4.40	93 58.1%
整形外科	82 60	4.31 4.21	4.40 4.28	4.33 4.27	4.15 4.04	4.29 4.06	4.17 4.11	182 33.0%
脳神経外科	43 30	4.49 4.28	4.60 4.33	4.51 4.28	4.34 4.21	4.11 4.08	4.42 4.08	80 37.5%
麻酔科								2
産婦人科	163 167	4.20 4.31	4.29 4.36	4.19 4.32	4.12 4.26	3.66 3.88	4.02 4.14	474 35.4%
泌尿器科	95 85	4.31 4.37	4.36 4.48	4.24 4.31	4.32 4.31	4.22 4.25	4.27 4.25	211 40.3%
眼科	150 142	4.33 4.30	4.35 4.42	4.33 4.31	4.30 4.18	4.25 4.15	4.21 4.10	282 50.4%
頭頸部・耳鼻咽喉科	63 52	4.28 4.31	4.38 4.33	4.19 4.33	4.26 4.28	4.09 4.15	4.19 4.30	116 44.8%
放射線科	20 19	4.54 4.39	4.58 4.42	4.45 4.53	4.59 4.22	4.18 3.89	4.50 4.00	30 63.3%
歯科	28 36	4.51 4.39	4.57 4.42	4.50 4.31	4.45 4.45	3.96 3.97	4.09 4.13	90 40.0%
救急部	2 2	3.50 4.00	3.50 4.50	4.00 4.50	3.00 2.00	3.50 4.00	3.50 4.00	21 14.3%
不明	28 26	4.37 4.21	4.39 4.27	4.46 4.12	4.24 4.25	4.29 3.90	4.16 4.19	
計	1,133 1,083	4.33 4.35	4.36 4.41	4.29 4.35	4.24 4.27	3.99 4.06	4.14 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	106 103	4.36 4.29	4.33 4.24	4.39 4.33	3.72 3.86	4.09 4.11
2階西	60 53	4.44 4.36	4.41 4.30	4.47 4.42	3.98 4.04	4.25 4.09
3階西	22 37	4.41 4.40	4.55 4.36	4.27 4.43	3.91 3.89	4.04 4.08
4階西	81 83	4.29 4.38	4.28 4.35	4.31 4.41	3.90 4.11	4.09 4.18
5階西	109 88	4.38 4.35	4.35 4.28	4.41 4.43	4.17 4.28	4.21 4.20
6階西	126 116	4.27 4.21	4.23 4.19	4.31 4.22	4.05 4.00	4.19 4.06
7階西	68 48	4.23 4.41	4.16 4.33	4.29 4.48	3.96 4.11	4.06 4.24
2階東	7 12	3.93 4.08	3.86 4.17	4.00 4.00	4.00 4.08	3.86 4.08
3階東	56 77	4.29 4.39	4.36 4.38	4.23 4.40	3.75 3.94	3.93 4.26
4階東	82 86	4.32 4.45	4.29 4.42	4.35 4.48	3.95 4.09	4.16 4.31
5階東	83 72	4.32 4.31	4.29 4.27	4.35 4.35	4.28 4.13	4.15 4.10
6階東	69 70	4.26 4.31	4.25 4.33	4.28 4.30	4.09 4.09	4.22 4.19
7階東	84 69	4.37 4.27	4.35 4.20	4.40 4.33	3.96 4.09	4.17 4.19
ICU						
不明	25 36	4.32 4.30	4.32 4.30	4.32 4.31	4.00 4.11	4.12 4.11
計	978 950	4.32 4.33	4.30 4.29	4.34 4.36	3.99 4.06	4.14 4.16

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	962 920	3.66 3.65	診療料金	928 905	3.30 3.32
病棟・病室設備	961 934	3.68 3.69	入院希望	972 940	4.24 4.30
病院内設備	964 934	3.87 3.88	駐車場	1,063 1,028	3.66 3.66
売店・自販機	944 913	3.87 3.96			

※ 集計表上段は平成21年度第1四半期集計を示し、下段は平成21年度第2四半期(H21.7~9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2,516人 調査票回答者数1,088人 (回収率 43.2%, H21.12/1現在)。  
 (平成21年度第1四半期 調査票送付患者数2,490人 調査票回答者数1,140人 (回収率 45.8%))。  
 ※ 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	65 89.0%	2 2.7%	6 8.2%
第2内科	57 95.0%	2 3.3%	1 1.7%
第3内科	40 87.0%	1 2.2%	5 10.9%
神経内科	7 63.6%		4 36.4%
血液・腫瘍内科	8 100.0%		
小児科	34 91.9%	2 5.4%	1 2.7%
精神科	11 100.0%		
皮膚科	49 98.0%	1 2.0%	
第1外科	86 88.7%	10 10.3%	1 1.0%
第2外科	49 94.2%	1 1.9%	2 3.8%
整形外科	52 88.1%	4 6.8%	3 5.1%
脳神経外科	24 96.0%	1 4.0%	
麻酔科			
産婦人科	149 91.4%	11 6.7%	3 1.8%
泌尿器科	79 95.2%	3 3.6%	1 1.2%
眼科	129 92.1%	7 5.0%	4 2.9%
頭頸部・耳鼻咽喉科	42 84.0%	5 10.0%	3 6.0%
放射線科	19 100.0%		
歯科	31 88.6%	2 5.7%	2 5.7%
救急部	2 100.0%		
不明	21 80.8%	4 15.4%	1 3.8%
計 (1,047)	954 91.1%	56 5.3%	37 3.5%

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	106 92.2%	8 7.0%	1 0.9%
2階西	47 88.7%	2 3.8%	4 7.5%
3階西	36 90.0%	2 5.0%	2 5.0%
4階西	92 92.0%	7 7.0%	1 1.0%
5階西	96 94.1%	3 2.9%	3 2.9%
6階西	114 89.8%	6 4.7%	7 5.5%
7階西	49 92.5%	2 3.8%	2 3.8%
2階東	11 100.0%		
3階東	72 91.1%	5 6.3%	2 2.5%
4階東	87 91.6%	5 5.3%	3 3.2%
5階東	74 89.2%	5 6.0%	4 4.8%
6階東	68 88.3%	6 7.8%	3 3.9%
7階東	65 90.3%	3 4.2%	4 5.6%
ICU			
不明	37 92.5%	2 5.0%	1 2.5%
計 (1,047)	954 91.1%	56 5.3%	37 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
当 院 へ の 希 望	1. 高度な医療の提供	609	631	22.9%
	2. 専門的医療の提供	450	445	17.0%
	3. 看護の更なる充実	164	128	6.2%
	4. 患者さんへの情報提供	186	175	7.0%
	5. 時間外診療の充実	125	119	4.7%
	6. 他機関との円滑な連携	149	136	5.2%
	7. 医療の安全管理	259	288	9.8%
	8. 施設、設備の整備・充実	171	182	7.0%
	9. 待ち時間の短縮	443	414	15.9%
	10. 職員の対応の向上	79	69	3.0%
	11. その他の意見	19	19	0.7%
計	2,654	2,606		

そ の 他 の 意 見	1度の受診で済ませてほしい。CT検査等、また他の日に休まなければならぬ。
	チーム医療への誤認識があります。素人ですから紹介医の執刀で安心感、信頼感が増します。諦めもです。
	専門的医療の提供を望むが、専門的過ぎて他が見えなくても困る。
	私は眼科でしたが、内科の患者と入室するのはどうかと思います。
	外国人も安心して治療が出来るように。
	で。
	一人ひとりが満足できる病院。専門ばかりに偏らない病院。
	医師、看護師、研修医の一人一人の技術の向上。
	い。
	医療費を安くしてほしい。
	医師間の情報伝達。他科との連携。医師と看護師との連携。
	駐車場の家族カードの改善。
	抗がん剤投与の専門医はいるのでしょうか？全国でも少ない(100人ちょっと)と聞いているんですが。対応をお願いしたい。
	面会時間を増やしてほしい。午後の診察。
	患者の宗教上の信条等を考慮してほしい。話しやすい状況にしてほしい。
	治療にあたるにはグループを作って主治医を助ける、また話し合える連携が必要。主治医になれる充分な医師の確保。1人の医師に仕事が多すぎたと思う。
	食事は正直不味いと思います。食事の量、質を良くしてほしい。
	事務受付時間の延長。
	受付窓口の対応。
	特に薬の待ち時間の短縮を望む。

※ 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2,516人 調査票回答者数1,088人(回収率 43.2%, H21.12/1現在)。  
 (平成21年度第1四半期 調査票送付患者数2,490人 調査票回答者数1,140人 (回収率 45.8%))。