

# 患者満足度調査集計表 (平成21年度第3四半期)

(対象:21年10月～21年12月退院患者) 22.3.1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	4.34	4.43	4.26	4.32	4.01	4.13	190
	74	4.44	4.51	4.34	4.47	4.05	4.25	39.5%
第2内科	70	4.54	4.61	4.53	4.47	4.36	4.33	163
	77	4.48	4.53	4.53	4.37	4.00	4.24	47.2%
第3内科	46	4.26	4.30	4.24	4.24	3.79	4.13	93
	39	4.34	4.38	4.36	4.25	4.26	4.00	41.9%
神経内科	11	4.34	4.27	4.45	4.30	4.00	3.61	39
	19	4.34	4.42	4.16	4.44	4.11	4.29	48.7%
血液・腫瘍内科	9	4.38	4.33	4.22	4.67	4.17	4.14	30
	16	4.10	4.19	4.06	4.00	3.69	4.08	53.3%
小児科	37	4.54	4.59	4.61	4.41	3.91	4.06	103
	32	4.33	4.44	4.38	4.17	4.20	4.13	31.1%
精神科	12	3.97	4.25	4.25	3.42	4.08	4.08	34
	11	4.32	4.40	4.18	4.40	4.10	3.90	32.4%
皮膚科	52	4.35	4.40	4.33	4.30	4.20	4.27	77
	42	4.28	4.21	4.32	4.32	4.28	4.31	54.5%
第1外科	99	4.41	4.47	4.44	4.27	4.00	4.13	180
	93	4.36	4.48	4.34	4.23	3.90	4.21	51.7%
第2外科	53	4.48	4.49	4.51	4.45	4.15	4.40	110
	60	4.54	4.65	4.57	4.40	4.21	4.38	54.5%
整形外科	60	4.21	4.28	4.27	4.04	4.06	4.11	180
	78	4.27	4.35	4.25	4.20	4.20	4.12	43.3%
脳神経外科	30	4.28	4.33	4.28	4.21	4.08	4.08	111
	56	4.28	4.44	4.21	4.17	4.00	4.04	50.5%
麻酔科	1	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	7
								14.3%
産婦人科	167	4.31	4.36	4.32	4.26	3.88	4.14	459
	146	4.32	4.38	4.29	4.28	3.83	4.26	32.0%
泌尿器科	85	4.37	4.48	4.31	4.31	4.25	4.25	209
	117	4.33	4.42	4.30	4.25	4.11	4.17	56.9%
眼科	142	4.30	4.42	4.31	4.18	4.15	4.10	253
	143	4.33	4.39	4.39	4.20	4.17	4.08	56.9%
頭頸部・耳鼻咽喉科	52	4.31	4.33	4.33	4.28	4.15	4.30	125
	67	4.33	4.46	4.24	4.29	4.31	4.32	53.6%
放射線科	19	4.39	4.42	4.53	4.22	3.89	4.00	36
	18	4.33	4.33	4.39	4.27	4.13	4.29	50.0%
歯口科	36	4.39	4.42	4.31	4.45	3.97	4.13	76
	37	4.40	4.43	4.46	4.30	4.31	4.00	48.7%
救急部	2	4.00	4.50	4.50	2.00	4.00	4.00	18
	2	4.50	5.00	4.00	4.50	4.00	4.00	11.1%
不明	26	4.21	4.27	4.12	4.25	3.90	4.19	
	44	4.50	4.59	4.44	4.45	4.32	3.94	
計	1,083	4.35	4.41	4.35	4.27	4.06	4.16	
	1,172	4.36	4.44	4.34	4.28	4.09	4.18	

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	4.24	4.33	3.86	4.11
	114	4.46	4.41	4.50	3.97	4.11
2階西	53	4.36	4.30	4.42	4.04	4.09
	74	4.34	4.32	4.36	4.07	4.18
3階西	37	4.40	4.36	4.43	3.89	4.08
	29	4.31	4.28	4.34	4.31	4.17
4階西	83	4.38	4.35	4.41	4.11	4.18
	75	4.30	4.33	4.27	4.07	4.20
5階西	88	4.35	4.28	4.43	4.28	4.20
	121	4.39	4.32	4.32	4.11	4.18
6階西	116	4.21	4.19	4.22	4.00	4.06
	121	4.26	4.21	4.32	4.21	4.10
7階西	48	4.41	4.33	4.48	4.11	4.24
	45	4.17	4.24	4.09	4.00	4.07
2階東	12	4.08	4.17	4.00	4.08	4.08
	10	4.35	4.30	4.40	4.10	3.90
3階東	77	4.39	4.38	4.40	3.94	4.26
	58	4.34	4.41	4.26	3.82	4.30
4階東	86	4.45	4.42	4.48	4.09	4.31
	88	4.41	4.35	4.46	4.11	4.34
5階東	72	4.31	4.27	4.35	4.13	4.10
	91	4.27	4.26	4.29	4.20	4.10
6階東	70	4.31	4.33	4.30	4.09	4.19
	80	4.26	4.28	4.24	4.15	4.23
7階東	69	4.27	4.20	4.33	4.09	4.19
	72	4.49	4.49	4.49	4.07	4.31
I C U	2	4.50	4.00	5.00		4.00
不明	36	4.30	4.30	4.31	4.11	4.11
	39	4.39	4.32	4.46	4.13	4.11
計	950	4.33	4.29	4.36	4.06	4.16
	1,019	4.34	4.32	4.36	4.09	4.18

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	920	3.65	診療料金	905	3.32
	986	3.68		958	3.32
病棟・病室設備	934	3.69	入院希望	940	4.30
	990	3.72		1,010	4.28
病院内設備	934	3.88	駐車場	1,028	3.66
	996	3.89		1,109	3.61
売店・自販機	913	3.96			
	967	3.90			

※ 集計表上段は平成21年度第2四半期集計を示し、下段は平成21年度第3四半期(H21.10～12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2,702人 調査票回答者数1,185人 (回収率 43.9%、H22.3/1現在)。  
 ※ (平成21年度第2四半期 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%))。  
 ※ 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	64	6	2
	88.9%	8.3%	2.8%
第2内科	60	5	2
	89.6%	7.5%	3.0%
第3内科	31	4	3
	81.6%	10.5%	7.9%
神経内科	12	1	4
	70.6%	5.9%	23.5%
血液・腫瘍内科	12	1	
	92.3%	7.7%	
小児科	28	3	
	90.3%	9.7%	
精神科	9	1	1
	81.8%	9.1%	9.1%
皮膚科	40	2	
	95.2%	4.8%	
第1外科	85	3	4
	92.4%	3.3%	4.3%
第2外科	56		
	100.0%		
整形外科	72	3	3
	92.3%	3.8%	3.8%
脳神経外科	42	3	
	93.3%	6.7%	
麻酔科	1		
	100.0%		
産婦人科	127	15	3
	87.6%	10.3%	2.1%
泌尿器科	112	4	2
	94.9%	3.4%	1.7%
眼科	129	9	4
	90.8%	6.3%	2.8%
頭頸部・耳鼻咽喉科	55	9	
	85.9%	14.1%	
放射線科	17		
	100.0%		
歯口科	35		2
	94.6%		5.4%
救急部	1		
	100.0%		
不明	37	2	1
	92.5%	5.0%	2.5%
計 (1,127)	1,025	71	31
	90.9%	6.3%	2.8%

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	129	4	4
	94.2%	2.9%	2.9%
2階西	66	5	1
	91.7%	6.9%	1.4%
3階西	27	3	
	90.0%	10.0%	
4階西	78	4	3
	91.8%	4.7%	3.5%
5階西	133	4	4
	94.3%	2.8%	2.8%
6階西	122	11	5
	88.4%	8.0%	3.6%
7階西	45	4	2
	88.2%	7.8%	3.9%
2階東	9	1	1
	81.8%	9.1%	9.1%
3階東	48	11	1
	80.0%	18.3%	1.7%
4階東	88	1	1
	97.8%	1.1%	1.1%
5階東	93	4	4
	92.1%	4.0%	4.0%
6階東	73	12	2
	83.9%	13.8%	2.3%
7階東	75	4	2
	92.6%	4.9%	2.5%
I C U	1		
	100.0%		
不明	38	3	1
	90.5%	7.1%	2.4%
計 (1,127)	1,025	71	31
	90.9%	6.3%	2.8%

## 【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	631	24.2%
		671	23.7%
	2. 専門的医療の提供	445	17.1%
		472	16.6%
	3. 看護の更なる充実	128	4.9%
		216	7.6%
	4. 患者さんへの情報提供	175	6.7%
		189	6.7%
	5. 時間外診療の充実	119	4.6%
		136	4.8%
希望	6. 他機関との円滑な連携	136	5.2%
		152	5.4%
7. 医療の安全管理	288	11.1%	
	275	9.7%	
8. 施設、設備の整備・充実	182	7.0%	
	163	5.7%	
9. 待ち時間の短縮	414	15.9%	
	462	16.3%	
10. 職員の対応の向上	69	2.6%	
	79	2.8%	
11. その他の意見	19	0.7%	
	21	0.7%	
計	2,606		
	2,836		

そ	入院までの期間で、患者の重症度を見て順番を決めてもらいたい。
の	専門的病院として、基本的に紹介状がある人のみの診療に専念できると、先生たちの負担が少なくなると思うので、そのようなシステムをもっとアピールしても良いのではないかと。
他	紹介なしでも、すぐに受入れてほしい。
の	医療(医師)と看護(看護師)の更なる連携。他の診療科との更なる連携を。
意	次の診察予定日までの緊急時の手立ても教えて欲しい。
見	各病棟により、看護師の良否がある。師長の教育か？
	看護師不足なのか、受付に人がいないことが多いため、尿検査がスムーズに出来ない。
	医療外の事で患者さんへの情報提供。
	新しい先進の機械の導入。
	安心、安全な対策。
	研修生の教育が不十分。医師や看護師の迅速な連絡に、戸惑っている人もいた。
	山梨県の基幹病院としての役割。
	地域連携室は、とてもありがたい部署で、退院以降の対応に必要。少し人手が足りないのではないのでしょうか。
	ベッドの枕辺りに小物置き場が欲しい。
	トイレが不足、トイレ専用のスリッパを置いてください。
	授乳室が小さすぎる。
	食事に何から色が欲しかった。食事の美味しさをアップして欲しい。
	夜間の不審者の見回り強化。患者さんの迷惑行為に対する対応の向上。
	受付の事務的対応。医師の態度。
	非常に満足しており、これ以上望むことはない。
	充分満足。職員の対応、良好です。

※ 調査票中の未回答部分は、集計から除外。  
 ※