

患者満足度調査集計表

(平成21年度第4四半期)

【入院】

(対象: 21年1月~21年3月退院患者) 22. 6/1現在

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			
第一内科	74	4.44	4.51	4.34	4.47	4.05	4.25	185
	64	4.34	4.48	4.30	4.24	4.08	4.16	34.6%
第二内科	77	4.48	4.53	4.53	4.37	4.00	4.24	173
	94	4.47	4.53	4.54	4.34	4.20	4.15	54.3%
第三内科	39	4.31	4.38	4.36	4.25	4.26	4.00	90
	35	4.35	4.46	4.29	4.31	4.10	4.17	38.9%
神経内科	19	4.34	4.42	4.16	4.44	4.11	4.29	36
	12	4.09	4.00	4.17	4.10	4.10	4.20	33.3%
血液・腫瘍内科	16	4.10	4.19	4.06	4.00	3.69	4.08	23
	13	4.48	4.46	4.38	4.60	4.27	4.55	56.5%
小児科	32	4.33	4.44	4.38	4.17	4.20	4.13	94
	35	4.24	4.29	4.23	4.21	3.97	3.82	37.2%
精神科	11	4.32	4.40	4.18	4.40	4.10	3.90	25
	14	4.15	4.07	4.07	4.31	4.31	4.15	56.0%
皮膚科	42	4.28	4.21	4.31	4.32	4.28	4.31	79
	35	4.26	4.40	4.32	4.04	3.96	3.96	44.3%
第一外科	93	4.36	4.48	4.34	4.23	3.90	4.21	184
	86	4.40	4.48	4.38	4.34	4.13	4.16	46.7%
第二外科	60	4.54	4.65	4.57	4.40	4.21	4.38	97
	56	4.63	4.66	4.66	4.58	4.24	4.31	57.7%
整形外科	78	4.27	4.35	4.25	4.20	4.20	4.12	156
	66	4.28	4.39	4.35	4.11	4.21	4.17	42.3%
脳神経外科	56	4.28	4.44	4.21	4.17	4.00	4.04	98
	42	4.40	4.55	4.38	4.27	4.12	4.16	42.9%
麻酔科	1	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3
	1	3.33	5.00	5.00				33.3%
産婦人科	146	4.32	4.38	4.29	4.28	3.83	4.26	403
	141	4.29	4.35	4.26	4.25	3.94	4.13	35.0%
泌尿器科	117	4.33	4.42	4.30	4.25	4.11	4.17	197
	96	4.37	4.44	4.38	4.29	4.07	4.22	48.7%
眼科	143	4.33	4.39	4.39	4.20	4.17	4.08	267
	140	4.31	4.37	4.26	4.29	4.16	4.11	52.4%
頭頸部・耳鼻咽喉科	67	4.33	4.46	4.24	4.29	4.31	4.32	126
	45	4.32	4.36	4.29	4.32	4.11	4.19	35.7%
放射線科	18	4.33	4.33	4.39	4.27	4.13	4.29	33
	20	4.25	4.35	4.25	4.16	3.89	4.11	60.6%
歯口科	37	4.40	4.43	4.46	4.30	4.31	4.00	60
	23	4.43	4.48	4.43	4.36	4.14	4.32	38.3%
救急部	2	4.50	5.00	4.00	4.50	4.00	4.00	21
	4	3.92	4.00	3.75	4.00	4.50	4.50	19.0%
不明	44	4.50	4.59	4.44	4.45	4.32	3.94	
	24	4.32	4.45	4.27	4.24	4.00	4.33	
計	1,172	4.35	4.44	4.34	4.28	4.09	4.18	
	1,046	4.35	4.42	4.34	4.28	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	114	4.46	4.41	4.50	3.97	4.11
	103	4.36	4.34	4.38	3.96	4.14
2階西	74	4.34	4.32	4.36	4.07	4.18
	61	4.31	4.20	4.42	4.17	4.17
3階西	29	4.31	4.28	4.34	4.31	4.17
	35	3.99	4.06	3.91	3.97	3.83
4階西	75	4.30	4.33	4.27	4.07	4.20
	61	4.26	4.25	4.28	4.02	4.03
5階西	121	4.39	4.32	4.32	4.11	4.18
	104	4.32	4.32	4.31	4.02	4.19
6階西	121	4.26	4.21	4.32	4.21	4.10
	109	4.30	4.27	4.33	4.22	4.14
7階西	45	4.17	4.24	4.09	4.00	4.07
	66	4.31	4.29	4.32	4.15	4.20
2階東	10	4.35	4.30	4.40	4.10	3.90
	13	4.23	4.08	4.38	4.31	4.15
3階東	58	4.34	4.41	4.26	3.82	4.30
	56	4.25	4.36	4.14	3.95	4.16
4階東	88	4.41	4.35	4.46	4.11	4.34
	69	4.43	4.44	4.41	4.25	4.32
5階東	91	4.27	4.26	4.29	4.20	4.10
	75	4.34	4.32	4.37	4.15	4.18
6階東	80	4.26	4.28	4.24	4.15	4.23
	59	4.33	4.27	4.39	4.14	4.20
7階東	72	4.49	4.49	4.49	4.07	4.31
	56	4.41	4.36	4.46	4.11	4.16
ICU	2	4.50	4.00	5.00	4.33	4.33
	4	4.25	5.00	3.50	4.33	4.33
不明	39	4.39	4.32	4.46	4.13	4.11
	26	4.28	4.24	4.32	4.12	4.20
計	1,019	4.34	4.32	4.36	4.09	4.18
	897	4.31	4.30	4.33	4.10	4.16

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	986	3.68	診療料金	958	3.32
	858	3.64	入院希望	1,010	4.28
病棟・病室設備	990	3.72		883	4.30
	880	3.71	駐車場	1,109	3.61
病院内設備	996	3.89		981	3.63
	881	3.90			
売店・自販機	967	3.90			
	873	3.89			

※ 集計表上段は平成21年度第3四半期集計を示し、下段は平成21年度第4四半期(H21.1~3月)集計を示す。
 ※ 調査表中の未回答部分は、集計から除外。
 ※ 調査票送付患者数2,350人 調査票回答者数1,049人 (回収率 44.6%、22. 6/1現在)。
 (平成21年度第3四半期 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%))。
 ※ 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	問題がなかった	どちらともいえない	問題があった
第一内科	50 82.0%	8 13.1%	3 4.9%
第二内科	77 88.5%	6 6.9%	4 4.6%
第三内科	29 90.6%	2 6.3%	1 3.1%
神経内科	5 50.0%	2 20.0%	3 30.0%
血液・腫瘍内科	10 76.9%	2 15.4%	1 7.7%
小児科	26 83.9%	3 9.7%	2 6.5%
精神科	11 78.6%	2 14.3%	1 7.1%
皮膚科	34 97.1%	1 2.9%	1 2.9%
第一外科	74 88.1%	5 6.0%	5 6.0%
第二外科	52 96.3%	1 1.9%	1 1.9%
整形外科	60 93.8%	2 3.1%	2 3.1%
脳神経外科	38 95.0%	2 5.0%	
麻酔科	1 100.0%		
産婦人科	127 93.4%	6 4.4%	3 2.2%
泌尿器科	84 88.4%	4 4.2%	7 7.4%
眼科	128 93.4%	5 3.6%	4 2.9%
頭頸部・耳鼻咽喉科	39 88.6%	3 6.8%	2 4.5%
放射線科	15 75.0%	4 20.0%	1 5.0%
歯口科	22 95.7%	1 4.3%	
救急部			
不明	17 81.0%	1 4.8%	3 14.3%
計 (1,002)	899 89.7%	59 5.9%	44 4.4%

病棟	問題がなかった	どちらともいえない	問題があった
1西	97 90.7%	6 5.6%	4 3.7%
2西	57 87.7%	6 9.2%	2 3.1%
3西	28 84.8%	3 9.1%	2 6.1%
4西	77 92.8%	2 2.4%	4 4.8%
5西	102 84.3%	9 7.4%	10 8.3%
6西	116 92.1%	5 4.0%	5 4.0%
7西	60 85.7%	7 10.0%	3 4.3%
2東	11 78.6%	2 14.3%	1 7.1%
3東	58 96.7%	2 3.3%	
4東	75 92.6%	4 4.9%	2 2.5%
5東	80 92.0%	4 4.6%	3 3.4%
6東	60 90.9%	3 4.5%	3 4.5%
7東	50 86.2%	5 8.6%	3 5.2%
ICU	3 100.0%		
不明	25 89.3%	1 3.6%	2 7.1%
計 (1,002)	899 89.7%	59 5.9%	44 4.4%

【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	671	23.7%
2. 専門的医療の提供	605	24.2%
3. 看護の更なる充実	472	16.6%
4. 患者さんへの情報提供	430	17.2%
5. 時間外診療の充実	216	7.6%
6. 他機関との円滑な連携	151	6.0%
7. 医療の安全管理	189	6.7%
8. 施設、設備の整備・充実	170	6.8%
9. 待ち時間の短縮	136	4.8%
10. 職員の対応の向上	134	5.4%
11. その他の意見	152	5.4%
	151	6.0%
	275	9.7%
	252	10.1%
	163	5.7%
	140	5.6%
	462	16.3%
	370	14.8%
	79	2.8%
	63	2.5%
	21	0.7%
	32	1.3%
計	2,836	
	2,498	

NICUを作って欲しい。ベットの導入。
 紹介状がなくても、紹介状のある人と同じ金額、待ち時間にして欲しい。紹介状がなければ診察が受けられない。
 なるべく予約時間に診察開始、予約の時間より2時間以上待たされたこともありましたが。
 急病で予約なしの為、外来で具合の悪い中を長時間待つことになりました。熱や体調により対応して欲しい。
 待ち時間にイライラしないよう、順番が分かるシステムに、待合室がもう少し広いと良い。
 患者に対しての思いやり。医師の人間性を育てよう。
 各診療科間の意思疎通。迅速な対応の向上。各科の先生同士の連携。
 先生の態度を改めて欲しい。こちらの質問には優しく丁寧に答えてもらいたい。
 人間として扱って欲しい。
 セカンドオピニオンとして病院同士の連携が欲しい。往路としてのアドバイスが欲しい。
 入院中、科が違う医療の提供。
 中庭など、入院患者が散歩できるような、日光に当たり、風を妨げる場所。ベンチなどで気分転換できる場所は絶対必要だと思います！！
 清掃の徹底と寝具のマメな交換。
 医療の安全管理以外の施設などの安全・衛生管理の見直し。
 ガンの終末期の患者に対し、ケアの専門科を設置して欲しい。
 売店を広くして欲しいです。
 小児科の所の授乳室が診察室でびっぴりした。
 駐車場の無料化。
 タバコを吸う場所が無い。入院時きつい。
 個室が欲しい。

※ 調査表中の未回答部分は、集計から除外。
 ※ 調査票送付患者数2,350人 調査票回答者数1,049人 (回収率 44.6%、22. 6/1現在)。
 (平成21年度第3四半期 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%))。