

患者満足度調査集計表

(平成22年度第2四半期)

【入院】

(対象: 22年7月～22年9月退院患者) 22. 12/1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	72	4.24	4.28	4.20	4.24	3.82	4.13	229
	98	4.27	4.37	4.23	4.19	3.96	4.08	42.8%
第二内科	94	4.55	4.59	4.57	4.49	4.25	4.25	188
	94	4.42	4.50	4.43	4.34	4.11	4.15	50.0%
第三内科	40	4.44	4.62	4.28	4.42	4.11	3.87	88
	45	4.34	4.51	4.36	4.15	3.95	4.20	51.1%
神経内科	13	4.35	4.23	4.42	4.40	4.64	4.27	44
	19	4.02	4.00	4.11	3.94	4.00	3.69	43.2%
血液・腫瘍内科	12	4.24	4.17	4.17	4.40	4.00	4.00	29
	19	4.21	4.26	4.16	4.20	4.13	3.87	65.5%
小児科	25	4.53	4.56	4.56	4.48	3.91	3.91	97
	40	4.40	4.50	4.45	4.24	4.00	4.19	41.2%
精神科	13	4.07	4.15	4.15	3.89	3.78	4.13	41
	20	4.18	4.30	4.05	4.18	3.94	3.83	48.8%
皮膚科	31	4.38	4.47	4.48	4.19	4.19	4.16	103
	47	4.46	4.49	4.46	4.43	4.31	4.24	45.6%
第一外科	100	4.40	4.44	4.44	4.32	4.09	4.23	163
	70	4.40	4.44	4.43	4.33	4.21	4.21	42.9%
第二外科	60	4.52	4.56	4.52	4.49	4.12	4.18	117
	63	4.59	4.60	4.63	4.54	4.33	4.44	53.8%
整形外科	85	4.41	4.46	4.42	4.34	4.15	4.22	226
	89	4.26	4.35	4.27	4.16	4.08	4.16	39.4%
脳神経外科	45	4.38	4.47	4.42	4.26	4.06	3.91	93
	49	4.22	4.47	4.17	4.03	4.00	4.24	52.7%
麻酔科	4	4.67	5.00	4.50	4.50	4.50	4.50	11
	4	4.58	4.75	4.75	4.25	4.25	4.00	36.4%
産婦人科	111	4.21	4.31	4.26	4.06	3.57	4.14	413
	141	4.17	4.28	4.22	4.02	3.86	4.09	34.1%
泌尿器科	79	4.49	4.56	4.40	4.51	4.20	4.30	229
	112	4.33	4.40	4.37	4.22	4.11	4.12	48.9%
眼科	138	4.29	4.35	4.34	4.19	4.11	4.08	273
	144	4.30	4.38	4.29	4.24	4.20	4.08	52.7%
頭頸部・耳鼻咽喉科	64	4.41	4.45	4.40	4.38	4.23	4.20	154
	65	4.42	4.42	4.42	4.43	4.10	4.27	42.2%
放射線科	17	4.31	4.41	4.18	4.35	4.38	3.94	32
	19	4.34	4.26	4.53	4.23	4.08	4.23	59.4%
歯口科	30	4.36	4.43	4.40	4.25	3.71	4.04	59
	19	4.47	4.47	4.47	4.47	4.14	4.20	32.2%
救急部	2	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	26
	7	3.96	3.86	4.29	3.75	4.60	4.00	26.9%
不明	32	4.14	4.21	4.03	4.17	3.71	4.36	
	29	4.21	4.24	4.36	4.04	3.92	4.20	
計	1,067	4.37	4.43	4.37	4.28	4.05	4.15	
	1,193	4.32	4.40	4.34	4.23	4.08	4.15	

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	90	4.26	4.31	4.21	3.66	4.11
	83	4.36	4.34	4.38	4.00	4.15
2階西	54	4.23	4.31	4.15	3.96	4.07
	67	4.23	4.24	4.21	4.03	4.19
3階西	25	4.32	4.40	4.24	3.96	3.92
	38	4.45	4.55	4.34	4.03	4.21
4階西	77	4.44	4.41	4.47	4.10	4.26
	69	4.49	4.45	4.52	4.29	4.19
5階西	92	4.42	4.36	4.48	4.24	4.23
	127	4.29	4.27	4.31	4.11	4.06
6階西	117	4.30	4.31	4.29	4.15	4.10
	116	4.24	4.24	4.23	4.11	4.08
7階西	62	4.33	4.24	4.41	4.18	4.16
	59	4.39	4.39	4.40	3.97	4.11
2階東	8	4.38	4.38	4.38	3.88	4.14
	18	4.09	4.18	4.00	3.94	3.83
3階東	36	4.31	4.33	4.27	3.51	4.11
	54	4.27	4.31	4.22	3.76	4.04
4階東	82	4.35	4.34	4.36	4.11	4.23
	74	4.51	4.45	4.58	4.27	4.43
5階東	95	4.32	4.27	4.37	4.15	4.17
	96	4.33	4.33	4.33	4.11	4.15
6階東	79	4.45	4.39	4.51	4.14	4.12
	77	4.41	4.37	4.46	4.04	4.21
7階東	64	4.33	4.32	4.33	4.11	4.22
	76	4.40	4.42	4.37	4.07	4.16
I C U	1	4.50	4.00	5.00	4.00	4.00
	0	0.00				
不明	35	4.19	4.20	4.18	3.85	3.90
	39	4.34	4.36	4.32	4.21	4.05
計	917	4.34	4.33	4.35	4.05	4.15
	993	4.35	4.34	4.35	4.08	4.15

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	886	3.67	診療料金	841	3.36
	969	3.61	入院希望	902	4.29
病棟・病室設備	897	3.71		980	4.26
	975	3.72	駐車場	1,000	3.65
病院内設備	883	3.89		1,109	3.61
	968	3.93			
売店・自販機	869	3.89			
	947	3.90			

※ 集計表上段は平成22年度第1四半期集計を示し、下段は平成22年度第2四半期(H22. 7～9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2,615人 調査票回答者数1,198人 (回収率 45.8%、22. 12/1現在)。
 (平成22年度第1四半期 調査票送付患者数2,450人 調査票回答者数1,075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	問題はなかった	どちらともいえない	問題があった
第一内科	72 75.0%	13 13.5%	11 11.5%
第二内科	79 90.8%	6 6.9%	2 2.3%
第三内科	39 90.7%	3 7.0%	1 2.3%
神経内科	15 78.9%	1 5.3%	3 15.8%
血液・腫瘍内科	15 78.9%	2 10.5%	2 10.5%
小児科	36 90.0%	2 5.0%	2 5.0%
精神科	19 95.0%		1 5.0%
皮膚科	40 88.9%	5 11.1%	
第一外科	63 90.0%	5 7.1%	2 2.9%
第二外科	58 95.1%	2 3.3%	1 1.6%
整形外科	77 89.5%	6 7.0%	3 3.5%
脳神経外科	39 83.0%	6 12.8%	2 4.3%
麻酔科	4 100.0%		
産婦人科	130 93.5%	7 5.0%	2 1.4%
泌尿器科	98 89.9%	10 9.2%	8 0.9%
眼科	125 88.7%	8 5.7%	8 5.7%
頭頸部・耳鼻咽喉科	57 87.7%	8 12.3%	
放射線科	14 73.7%	1 5.3%	4 21.1%
歯口科	19 100.0%		
救急部	3 75.0%	1 25.0%	
不明	25 92.6%	1 3.7%	1 3.7%
計 (1,160)	1,027 88.5%	87 7.5%	46 4.0%

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 西	88 89.8%	6 6.1%	4 4.1%
2 西	66 83.5%	7 8.9%	6 7.6%
3 西	37 90.2%	2 4.9%	2 4.9%
4 西	76 91.6%	7 8.4%	
5 西	121 85.8%	12 8.5%	8 5.7%
6 西	115 87.8%	8 6.1%	8 6.1%
7 西	59 88.1%	7 10.4%	1 1.5%
2 東	19 95.0%		1 5.0%
3 東	66 95.7%	2 2.9%	1 1.4%
4 東	79 92.9%	4 4.7%	2 2.4%
5 東	103 91.2%	7 6.2%	3 2.7%
6 東	80 81.6%	15 15.3%	3 3.1%
7 東	77 87.5%	6 6.8%	5 5.7%
I			
不明	41 87.2%	4 8.5%	2 4.3%
計 (1,160)	1,027 88.5%	87 7.5%	46 4.0%

【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	583	22.8%
	684	24.0%
2. 専門的医療の提供	419	16.4%
	499	17.5%
3. 看護の更なる充実	165	6.5%
	164	5.7%
4. 患者さんへの情報提供	187	7.3%
	196	6.9%
5. 時間外診療の充実	150	5.9%
	123	4.3%
6. 他機関との円滑な連携	158	5.2%
	162	5.7%
7. 医療の安全管理	217	8.5%
	295	10.3%
8. 施設、設備の整備・充実	163	6.4%
	180	6.3%
9. 待ち時間の短縮	396	15.5%
	438	15.3%
10. 職員の対応の向上	81	3.2%
	83	2.9%
11. その他の意見	32	1.5%
	31	1.1%
計	2,557	
	2,855	

そ	2人部屋を設けて欲しい。個室を増やして欲しい。 入院をしたい時、すぐに出来る事を望みます。入院待ちの日数の短縮。 本人も家族も全て満足出来た。 医師の人間性。質の高い医師。 午後外来をお願いしたい。
の	医師の増員。多忙が回診の出来ない理由にはならないと思う。 他の診療科との連携。内科と外科の適切な連携を望みます。 個人情報管理の徹底。
他	看護師の患者への対応は、ほぼ満点であるが、一部の看護師の感じが今一歩。 6階の風呂のタイルの目地にひび割れ有り。水が染み込む可能性大。点検して早急修理を。 お風呂をもう少し広くきれいに。風呂も少ない。
の	診療の時間が予約から2時間も遅い時がある。大体予約時間に診てもらいたい。 外来に軽度の患者が多すぎる。それは村部、周辺部、郡部の民間機関の低レベルによるもの初診が受けにくい制約が感じられました。
意	他の病院からの紹介が無いと受診出来ないのは一歩困ります。 紹介状がないと診察出来ないの改善。予約がない時の診察の難しさの改善。 時間帯によっては、駐車するのに数分以上必要な時があるので、改善できれば有難い。 駐車場が狭いので、もう少し確保して欲しい。駐車場の増設。 中央市民の優先を考慮して欲しい。
見	夜間入口の時間延長。面会時間を長くして欲しい。 清掃婦の態度が悪い。患者の私物を落としたり、勝手に処分するので(浴室の忘れ物等)。見えない客には態度が悪く、行く度にとても不快に感じました。 食事の充実。病棟でお茶を煎れたかった。ホットやアイスが出る給水器があれば便利。

※ 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2,615人 調査票回答者数1,198人 (回収率 45.8%、22. 12/1現在)。
 (平成22年度第1四半期 調査票送付患者数2,450人 調査票回答者数1,075人 (回収率 43.9%))。