

# 患者満足度調査集計表

(平成22年度第3四半期)

## 【入院】

(対象:22年10月~22年12月退院患者) 23. 3/1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	98	4.26	4.37	4.23	4.19	3.96	4.08	233
	80	4.31	4.40	4.33	4.21	4.03	4.14	34.3%
第二内科	94	4.42	4.50	4.43	4.34	4.11	4.15	179
	89	4.43	4.51	4.42	4.35	4.04	4.17	49.7%
第三内科	45	4.34	4.51	4.36	4.15	3.95	4.20	99
	48	4.33	4.35	4.30	4.33	4.16	3.93	48.5%
神経内科	19	4.02	4.00	4.11	3.94	4.00	3.69	44
血液・腫瘍内科	17	4.38	4.47	4.29	4.36	3.91	4.00	38.6%
小児科	19	4.21	4.26	4.16	4.20	4.13	3.87	19
	9	4.27	4.11	4.33	4.38	4.29	4.17	47.4%
精神科	40	4.40	4.50	4.45	4.24	4.00	4.19	48
	16	4.40	4.25	4.44	4.50	4.14	4.14	33.3%
皮膚科	20	4.18	4.30	4.05	4.18	3.94	3.83	43
	23	4.28	4.35	4.22	4.26	4.11	3.74	53.5%
第一外科	47	4.46	4.49	4.46	4.43	4.31	4.24	92
	39	4.38	4.46	4.38	4.30	4.09	4.06	42.4%
第二外科	70	4.40	4.44	4.43	4.33	4.21	4.21	213
	102	4.38	4.54	4.42	4.19	4.09	4.12	47.9%
整形外科	63	4.59	4.60	4.63	4.54	4.33	4.44	136
	66	4.50	4.61	4.53	4.37	4.19	4.24	48.5%
脳神経外科	89	4.26	4.35	4.27	4.16	4.08	4.16	242
	97	4.23	4.29	4.24	4.15	4.02	4.11	40.1%
麻酔科	49	4.22	4.47	4.17	4.03	4.00	4.24	103
	51	4.40	4.45	4.39	4.35	4.23	4.26	49.5%
産婦人科	4	4.58	4.75	4.75	4.25	4.25	4.00	5
	4	4.58	4.50	4.75	4.50	4.33	4.50	80.0%
泌尿器科	141	4.17	4.28	4.22	4.02	3.86	4.09	444
	145	4.36	4.41	4.41	4.27	4.03	4.21	32.7%
眼科	112	4.33	4.40	4.37	4.22	4.11	4.12	188
	93	4.37	4.43	4.40	4.27	4.26	4.23	49.5%
頭頸部・耳鼻咽喉科	144	4.30	4.38	4.29	4.24	4.20	4.08	272
	129	4.31	4.36	4.21	4.35	4.15	4.15	47.4%
放射線科	65	4.42	4.42	4.42	4.43	4.10	4.27	150
	74	4.39	4.46	4.34	4.38	4.18	4.32	49.3%
歯科	19	4.34	4.26	4.53	4.23	4.08	4.23	32
	10	4.53	4.44	4.60	4.56	4.30	4.30	31.3%
救急部	19	4.47	4.47	4.47	4.47	4.14	4.20	63
	22	4.61	4.55	4.55	4.74	4.21	4.16	34.9%
不明	7	3.97	3.86	4.29	3.75	4.60	4.00	31
	4	3.08	4.75	4.50		4.00	5.00	12.9%
計	29	4.21	4.24	4.36	4.04	3.92	4.20	
	33	4.25	4.29	4.19	4.28	4.12	4.42	
計	1,193	4.32	4.40	4.34	4.23	4.08	4.15	
計	1,151	4.36	4.43	4.36	4.30	4.11	4.17	

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	83	4.36	4.34	4.38	4.00	4.15
	88	4.50	4.46	4.53	4.09	4.21
2階西	67	4.23	4.24	4.21	4.03	4.19
	64	4.28	4.25	4.30	4.11	4.26
3階西	38	4.45	4.55	4.34	4.03	4.21
	14	4.43	4.43	4.43	4.14	4.14
4階西	69	4.49	4.45	4.52	4.29	4.19
	88	4.34	4.33	4.35	4.07	4.09
5階西	127	4.29	4.27	4.31	4.11	4.06
	85	4.40	4.40	4.41	4.27	4.24
6階西	116	4.24	4.24	4.23	4.11	4.08
	122	4.29	4.28	4.31	4.11	4.09
7階西	59	4.40	4.39	4.40	3.97	4.11
	61	4.36	4.37	4.34	4.18	4.10
2階東	18	4.09	4.18	4.00	3.94	3.83
	19	4.18	4.21	4.16	4.11	3.74
3階東	54	4.27	4.31	4.22	3.76	4.04
	56	4.28	4.29	4.27	3.96	4.13
4階東	74	4.52	4.45	4.58	4.27	4.43
	81	4.40	4.36	4.44	4.24	4.23
5階東	96	4.33	4.33	4.33	4.11	4.15
	105	4.33	4.28	4.38	4.09	4.10
6階東	77	4.42	4.37	4.46	4.04	4.21
	93	4.41	4.38	4.43	4.14	4.25
7階東	76	4.40	4.42	4.37	4.07	4.16
	60	4.41	4.43	4.38	4.05	4.24
ICU	1	2.50		5.00		5.00
不明	39	4.34	4.36	4.32	4.21	4.05
	29	4.43	4.31	4.55	3.83	4.31
計	993	4.35	4.34	4.35	4.08	4.15
計	966	4.36	4.34	4.38	4.11	4.17

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	969	3.61	診療料金	939	3.30
病棟・病室設備	939	3.69	入院希望	948	4.26
病院内設備	968	3.93	駐車場	1,109	3.61
売店・自販機	947	3.90		1,086	3.64
	933	3.93			

※ 集計表上段は平成22年度第2四半期集計を示し、下段は平成22年度第3四半期(H22.10~12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2,636人 調査票回答者数1,156人 (回収率 43.9%、23. 3/1現在)。  
 (平成22年度第2四半期 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%))。  
 ※ 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	52	18	8
	66.7%	23.1%	10.3%
第二内科	78	4	3
	91.8%	4.7%	3.5%
第三内科	41	5	1
	87.2%	10.6%	2.1%
神経内科	11	3	2
	68.8%	18.8%	12.5%
血液・腫瘍内科	7		1
	87.5%		12.5%
小児科	15		
	100.0%		
精神科	20	2	1
	87.0%	8.7%	4.3%
皮膚科	35	2	1
	92.1%	5.3%	2.6%
第一外科	81	13	7
	80.2%	12.9%	6.9%
第二外科	59	3	2
	92.2%	4.7%	3.1%
整形外科	86	4	4
	91.5%	4.3%	4.3%
脳神経外科	47	2	
	95.9%	4.1%	
麻酔科	3	1	
	75.0%	25.0%	
産婦人科	136	4	4
	94.4%	2.8%	2.8%
泌尿器科	85	3	3
	93.4%	3.3%	3.3%
眼科	118	6	2
	93.7%	4.8%	1.6%
頭頸部・耳鼻咽喉科	60	7	5
	83.3%	9.7%	6.9%
放射線科	8	1	1
	80.0%	10.0%	10.0%
歯科	21		
	100.0%		
救急部			2
			100.0%
不明	24	3	3
	80.0%	10.0%	10.0%
計 (1,118)	987	81	50
	88.3%	7.2%	4.5%

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	95	5	5
	90.5%	4.8%	4.8%
2西	63	7	4
	85.1%	9.5%	5.4%
3西	15		
	100.0%		
4西	94	11	5
	85.5%	10.0%	4.5%
5西	96	6	5
	89.7%	5.6%	4.7%
6西	132	4	1
	96.4%	2.9%	0.7%
7西	56	6	4
	84.8%	9.1%	6.1%
2東	20	2	1
	87.0%	8.7%	4.3%
3東	58	2	2
	93.5%	3.2%	3.2%
4東	82	7	3
	89.1%	7.6%	3.3%
5東	101	6	5
	90.2%	5.4%	4.5%
6東	84	16	7
	78.5%	15.0%	6.5%
7東	64	7	3
	86.5%	9.5%	4.1%
I	1		1
	50.0%		50.0%
不明	26	2	4
	81.3%	6.3%	12.5%
計 (1,118)	987	81	50
	88.3%	7.2%	4.5%

## 【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	684 24.0%
	2. 専門的医療の提供	640 23.0%
	3. 看護の更なる充実	499 17.5%
	4. 患者さんへの情報提供	479 17.2%
	5. 時間外診療の充実	164 5.7%
	6. 患者さんへの情報提供	181 6.5%
	7. 医療の安全管理	196 6.9%
	8. 施設、設備の整備・充実	183 6.6%
	9. 待ち時間の短縮	123 4.3%
	10. 職員の対応の向上	150 5.4%
その他	162 5.7%	
	158 5.7%	
計	2,855	
	2,781	

その意見	予約時間が余り約束されていない。
	外来の待ち時間の短縮。
	入院予約の時間短縮。
	地域医療の保護も大事だが、貴院で治療を受けたい患者の気持ちをもっと大切では？紹介がなくても診療を受けたい。
	気配り。
	医師の患者に対する親身な態度と対応。
	医者(先生)が徐々に少なくなり、1週間対応出来ない曜日があるのが心配です。
	医療における判断力。
	併発時の対応。
	個室料金、退院日は朝までの利用の為、日額をフルに徴収する事は考えて欲しい。
医師不足を解消する事、国の制度化した対策が早急に必要だと思う。	
大部屋の確保。	
院内処方箋の待ち時間。	
会計待ち時間の短縮。	
トイレが非常に汚い。	
喫煙室を病棟内に設置して欲しい。	
医療機器の充実。	
常に満室状態なので止めにくい。	
混雑時、空きスペースが無いにもかかわらず誘導され、なかなか駐車出来ない。	
職員の対応の向上、これ以上は望みません。十分です。	
職員の社会知識の向上。	
食事が不味いので改善してもらいたい。食事が少し変わった？何年前より味が落ちた？非常に満足したので、望む事はありません。今迄通りで良いと思います。	

※ 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2,636人 調査票回答者数1,156人 (回収率 43.9%、23. 3/1現在)。  
 (平成22年度第2四半期 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%))。