

# 患者満足度調査集計表

(平成22年度第4四半期)

## 【入院】

(対象: 22年1月～22年3月退院患者) 23. 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	80	4.31	4.40	4.33	4.21	4.03	4.14	219
	87	4.27	4.40	4.24	4.16	4.04	4.08	39.7%
第二内科	89	4.43	4.51	4.42	4.35	4.04	4.17	160
	76	4.40	4.51	4.30	4.40	4.17	4.08	47.5%
第三内科	48	4.33	4.35	4.30	4.33	4.16	3.93	94
	46	4.24	4.22	4.26	4.23	4.18	4.15	48.9%
神経内科	17	4.37	4.47	4.29	4.36	3.91	4.00	39
	16	4.42	4.56	4.50	4.20	4.14	3.87	41.0%
血液・腫瘍内科	9	4.27	4.11	4.33	4.38	4.29	4.17	24
	9	4.00	3.78	4.11	4.13	3.75	4.14	37.5%
小児科	16	4.40	4.25	4.44	4.50	4.14	4.14	60
	23	4.46	4.52	4.35	4.50	4.11	4.06	38.3%
精神科	23	4.28	4.35	4.22	4.26	4.11	3.74	42
	22	4.00	3.91	3.86	4.21	3.86	3.71	52.4%
皮膚科	39	4.38	4.46	4.38	4.30	4.09	4.06	83
	29	4.54	4.59	4.55	4.48	4.33	4.36	34.9%
第一外科	102	4.38	4.54	4.42	4.19	4.09	4.12	200
	102	4.33	4.48	4.38	4.14	4.08	4.11	51.0%
第二外科	66	4.50	4.61	4.53	4.37	4.19	4.24	114
	45	4.50	4.58	4.51	4.41	4.11	4.18	39.5%
整形外科	97	4.23	4.29	4.24	4.15	4.02	4.11	203
	104	4.20	4.32	4.23	4.06	4.17	4.26	51.2%
脳神経外科	51	4.40	4.45	4.39	4.35	4.23	4.26	96
	38	4.31	4.45	4.21	4.28	4.19	4.03	39.6%
麻酔科	4	4.58	4.50	4.75	4.50	4.33	4.50	8
	7	4.40	4.43	4.29	4.50	4.17	4.00	87.5%
産婦人科	145	4.36	4.41	4.41	4.27	4.03	4.21	387
	122	4.37	4.33	4.39	4.40	4.14	4.23	31.5%
泌尿器科	93	4.37	4.43	4.40	4.27	4.26	4.23	194
	95	4.27	4.35	4.27	4.20	4.21	4.22	49.0%
眼科	129	4.31	4.36	4.21	4.35	4.15	4.15	265
	123	4.36	4.38	4.36	4.36	4.16	4.15	46.4%
頭頸部・耳鼻咽喉科	74	4.39	4.46	4.34	4.38	4.18	4.32	118
	52	4.58	4.59	4.54	4.61	4.34	4.42	44.1%
放射線科	10	4.53	4.44	4.60	4.56	4.30	4.30	23
	10	4.70	4.80	4.60	4.70	4.50	4.50	43.5%
歯口科	22	4.61	4.55	4.55	4.74	4.21	4.16	76
	30	4.43	4.40	4.30	4.60	3.80	4.17	39.5%
救急部	4	3.08	4.75	4.50	4.00	4.00	5.00	24
	5	4.30	4.50	4.40	4.00	4.33	4.00	20.8%
不明	33	4.25	4.29	4.19	4.28	4.12	4.42	
	33	4.29	4.42	4.19	4.28	4.04	4.22	
計	1,151	4.36	4.43	4.36	4.30	4.11	4.17	
	1,074	4.34	4.40	4.33	4.29	4.14	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	88	4.50	4.46	4.53	4.09	4.21
	97	4.39	4.36	4.42	4.05	4.12
2階西	64	4.28	4.25	4.30	4.11	4.26
	55	4.20	4.24	4.17	4.19	4.02
3階西	14	4.43	4.43	4.43	4.14	4.14
	17	4.59	4.59	4.59	4.12	4.06
4階西	88	4.34	4.33	4.35	4.07	4.09
	72	4.39	4.29	4.49	4.11	4.25
5階西	85	4.41	4.40	4.41	4.27	4.24
	95	4.37	4.34	4.40	4.21	4.23
6階西	122	4.30	4.28	4.31	4.11	4.09
	104	4.28	4.26	4.30	4.14	4.11
7階西	61	4.36	4.37	4.34	4.18	4.10
	46	4.20	4.28	4.11	3.96	4.09
2階東	19	4.19	4.21	4.16	4.11	3.74
	14	3.86	3.86	3.86	3.86	3.71
3階東	56	4.28	4.29	4.27	3.96	4.13
	47	4.55	4.51	4.60	4.13	4.32
4階東	81	4.40	4.36	4.44	4.24	4.23
	65	4.48	4.40	4.55	4.16	4.16
5階東	105	4.33	4.28	4.38	4.09	4.10
	105	4.33	4.27	4.39	4.19	4.25
6階東	93	4.41	4.38	4.43	4.14	4.25
	64	4.50	4.45	4.56	4.11	4.22
7階東	60	4.41	4.43	4.38	4.05	4.24
	77	4.36	4.36	4.36	4.24	4.13
I C U	1	2.50		5.00		5.00
	3	4.17	4.33	4.00	4.00	4.00
不明	29	4.43	4.31	4.55	3.83	4.31
	31	4.39	4.32	4.45	4.24	4.32
計	966	4.36	4.34	4.38	4.11	4.17
	892	4.36	4.33	4.39	4.14	4.17

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	939	3.69	診療料金	914	3.29
病棟・病室設備	869	3.79	入院希望	948	4.31
病院内設備	944	3.91	駐車場	1,086	3.64
売店・自販機	933	3.93		1,012	3.73
	848	3.93			

※ 集計表上段は平成22年度第3四半期集計を示し、下段は平成22年度第4四半期(H22. 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2,429人、調査票回答者数1,082人(回収率 44.5%、23. 6/1現在)。  
 (平成22年度第3四半期 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%))。  
 ※ 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	70	8	8
	81.4%	9.3%	9.3%
第二内科	65	4	1
	92.9%	5.7%	1.4%
第三内科	37	5	4
	80.4%	10.9%	8.7%
神経内科	11	3	
	78.6%	21.4%	
血液・腫瘍内科	5	2	2
	55.6%	22.2%	22.2%
小児科	23		
	100.0%		
精神科	18	1	2
	85.7%	4.8%	9.5%
皮膚科	27		
	100.0%		
第一外科	84	10	5
	84.8%	10.1%	5.1%
第二外科	39	2	1
	92.9%	4.8%	2.4%
整形外科	84	12	6
	82.4%	11.8%	5.9%
脳神経外科	33	2	
	94.3%	5.7%	
麻酔科	7		
	100.0%		
産婦人科	111	4	1
	95.7%	3.4%	0.9%
泌尿器科	86	6	2
	91.5%	6.4%	2.1%
眼科	119	2	1
	97.5%	1.6%	0.8%
頭頸部・耳鼻咽喉科	42	6	3
	82.4%	11.8%	5.9%
放射線科	10		
	100.0%		
歯口科	30		1
	96.8%		3.2%
救急部	2		
	100.0%		
不明	27	1	3
	87.1%	3.2%	9.7%
計(1,038)	930	68	40
	89.6%	6.6%	3.9%

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	117	3	1
	96.7%	2.5%	0.8%
2西	52	7	
	88.1%	11.9%	
3西	22		
	100.0%		
4西	71	7	3
	87.7%	8.6%	3.7%
5西	97	6	3
	91.5%	5.7%	2.8%
6西	117	2	2
	96.7%	1.7%	1.7%
7西	47	7	4
	81.0%	12.1%	6.9%
2東	18	1	2
	85.7%	4.8%	9.5%
3東	48	2	1
	94.1%	3.9%	2.0%
4東	71	3	2
	93.4%	3.9%	2.6%
5東	99	12	8
	83.2%	10.1%	6.7%
6東	63	12	4
	79.7%	15.2%	5.1%
7東	76	4	7
	87.4%	4.6%	8.0%
I	3		
	100.0%		
不明	29	2	3
	85.3%	5.9%	8.8%
計(1,038)	930	68	40
	89.6%	6.6%	3.9%

## 【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	640 23.0%
	2. 専門的医療の提供	598 23.9%
	3. 看護の更なる充実	479 17.2%
	4. 患者さんへの情報提供	432 17.2%
	5. 時間外診療の充実	181 6.5%
	6. 患者さんへの情報提供	175 7.0%
	7. 医療の安全管理	183 6.6%
	8. 施設、設備の整備・充実	201 8.0%
	9. 待ち時間の短縮	150 5.4%
	10. 職員の対応の向上	100 4.0%
その他	158 5.7%	
	145 5.8%	
計	259 9.3%	
	214 8.5%	
計	176 6.3%	
	168 6.7%	
計	455 16.4%	
	370 14.8%	
計	69 2.5%	
	73 2.9%	
計	31 1.1%	
	29 1.2%	
計	2,781	
	2,505	

その他	MRIの必要性に設備が不足ではないか。充実をお願いしたい。
	リハビリの施設と人員増加及びプログラムの充実。
	1日も早い重粒子線治療の導入。ペットの導入を考えてもらいたい。
	人間ドックの開設。
	医師間の患者情報の伝達とインフォームドコンセント。
	分かりやすい説明をしてください。医師からの分かりやすく丁寧で十分な説明。
	再診医療について、先生方は真剣に耳を傾けて下さるもの、次のステップへの踏み出しについて、少し動きが鈍いように感じた。
	医大で受診しているにもかかわらず、救急車で行くことにも受け入れてくれず！受け入れてください！
	先生方、看護師さんが、とても優しくかったです。
	待っている患者さんが大勢いる為、長くは入院出来ない状況が残念でした。
現在他機関に入院中ですが、他機関との連携ができていて、大変感謝しています。	
診断書を14日以内に書いて欲しい。紹介状がなくても診て欲しい。	
若い20代の実習生も良く対応してくれ、心より感謝しています。良く勉強されています	
会計窓口職員の対応の向上。	
病院全体の清掃をもっとしてほしい。	
病院食を美味しくして欲しい。予約時間の徹底。	
本当は何も言うこと無いくらいに満足しています。	
私の気持ちでは、特に望むことはありません。	
料金が少し抑えられれば嬉しいです。	
エレベーターの場所が悪い。	
子供の付添いを可能にして欲しい。裸の制限をなくして欲しい。	
ペットの導入を考えてもらいたい。	

※ 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2,429人、調査票回答者数1,082人(回収率 44.5%、23. 6/1現在)。  
 (平成22年度第3四半期 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%))。