

患者満足度調査集計表

(平成23年度第1四半期)

(対象: 23年4月~23年6月退院患者) 23. 9/1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			
第一内科	87	4.27	4.40	4.24	4.16	4.04	4.08	231
	93	4.23	4.35	4.24	4.09	3.93	4.05	40.3%
第二内科	76	4.40	4.51	4.30	4.40	4.17	4.08	163
	85	4.49	4.56	4.49	4.40	4.21	4.26	52.1%
第三内科	46	4.24	4.22	4.26	4.23	4.18	4.15	118
	38	4.20	4.29	4.29	4.03	3.72	3.97	32.2%
神経内科	16	4.42	4.56	4.50	4.20	4.14	3.87	54
	19	4.09	4.00	3.95	4.33	4.00	3.42	35.2%
血液・腫瘍内科	9	4.01	3.78	4.11	4.13	3.75	4.14	35
	13	3.87	4.17	3.69	3.75	3.50	4.00	37.1%
小児科	23	4.46	4.52	4.35	4.50	4.11	4.06	104
	27	4.25	4.44	4.22	4.09	4.22	4.30	26.0%
精神科	22	3.99	3.91	3.86	4.21	3.86	3.71	43
	12	4.04	4.00	4.00	4.11	3.78	4.11	27.9%
皮膚科	29	4.54	4.59	4.55	4.48	4.33	4.36	75
	25	4.50	4.60	4.60	4.30	4.32	4.21	33.3%
第一外科	102	4.33	4.48	4.38	4.14	4.08	4.11	179
	89	4.27	4.39	4.28	4.15	4.07	3.99	49.7%
第二外科	45	4.50	4.58	4.51	4.41	4.11	4.18	108
	45	4.41	4.51	4.36	4.35	4.19	4.22	41.7%
整形外科	104	4.20	4.32	4.23	4.06	4.17	4.26	199
	86	4.21	4.27	4.25	4.11	4.07	4.10	43.2%
脳神経外科	38	4.31	4.45	4.21	4.28	4.19	4.03	97
	35	4.20	4.23	4.26	4.10	4.16	4.10	36.1%
麻酔科	7	4.41	4.43	4.29	4.50	4.17	4.00	9
	4	3.33	3.50	3.25	3.25	3.50	4.00	44.4%
産婦人科	122	4.37	4.33	4.39	4.40	4.14	4.23	394
	148	4.29	4.39	4.28	4.21	4.05	4.22	37.6%
泌尿器科	95	4.27	4.35	4.27	4.20	4.21	4.22	190
	98	4.19	4.24	4.18	4.15	3.99	4.10	51.6%
眼科	123	4.37	4.38	4.36	4.36	4.16	4.15	237
	128	4.32	4.36	4.31	4.30	4.12	4.12	54.0%
頭頸部・耳鼻咽喉科	52	4.58	4.59	4.54	4.61	4.34	4.42	122
	44	4.29	4.39	4.27	4.20	4.08	4.15	36.1%
放射線科	10	4.70	4.80	4.60	4.70	4.50	4.50	21
	10	4.53	4.70	4.60	4.30	4.44	4.56	47.6%
歯科	30	4.43	4.40	4.30	4.60	3.80	4.17	60
	22	4.56	4.73	4.59	4.38	4.13	4.47	36.7%
救急部	5	4.30	4.50	4.40	4.00	4.33	4.00	31
	5	3.73	4.20	4.00	3.00	4.33	4.33	16.1%
不明	33	4.30	4.42	4.19	4.28	4.04	4.22	
	30	4.18	4.30	4.28	3.95	4.14	3.90	
計	1,074	4.34	4.40	4.33	4.29	4.14	4.17	
	1,056	4.28	4.37	4.28	4.19	4.06	4.13	

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	97	4.39	4.36	4.42	4.05	4.12
	94	4.33	4.32	4.34	4.11	4.28
2階西	55	4.21	4.24	4.17	4.19	4.02
	58	4.04	4.05	4.02	3.98	4.07
3階西	17	4.59	4.59	4.59	4.12	4.06
	23	4.26	4.39	4.13	4.22	4.30
4階西	72	4.39	4.29	4.49	4.11	4.25
	63	4.34	4.27	4.40	4.10	4.02
5階西	95	4.37	4.34	4.40	4.21	4.23
	98	4.29	4.23	4.35	4.03	4.14
6階西	104	4.28	4.26	4.30	4.14	4.11
	105	4.22	4.25	4.19	4.01	3.98
7階西	46	4.20	4.28	4.11	3.96	4.09
	46	4.46	4.37	4.54	4.00	4.16
2階東	14	3.86	3.86	3.86	3.86	3.71
	9	4.06	4.22	3.89	3.78	4.11
3階東	47	4.56	4.51	4.60	4.13	4.32
	55	4.40	4.36	4.44	3.98	4.20
4階東	65	4.48	4.40	4.55	4.16	4.16
	65	4.37	4.38	4.35	4.25	4.16
5階東	105	4.33	4.27	4.39	4.19	4.25
	90	4.44	4.40	4.48	4.15	4.15
6階東	64	4.51	4.45	4.56	4.11	4.22
	68	4.33	4.35	4.31	3.99	4.03
7階東	77	4.36	4.36	4.36	4.24	4.13
	76	4.37	4.33	4.42	4.11	4.21
I C U	3	4.17	4.33	4.00	4.00	4.00
	3	4.17	4.00	4.33	3.67	3.67
不明	31	4.39	4.32	4.45	4.24	4.32
	28	4.16	4.22	4.11	4.00	4.00
計	892	4.36	4.33	4.39	4.14	4.17
	881	4.31	4.30	4.33	4.06	4.13

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	869	3.69	診療料金	825	3.32
	842	3.56		824	3.31
病棟・病室設備	867	3.80	入院希望	884	4.33
	863	3.68		869	4.19
病院内設備	869	3.95	駐車場	1,012	3.73
	858	3.87		991	3.59
売店・自販機	848	3.93			
	847	3.86			

※ 集計表上段は平成22年度第4四半期集計を示し、下段は平成23年度第1四半期(H23. 4~6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2,470人 調査票回答者数1,060人 (回収率 42.9%, 23. 9/1現在)。
 (平成22年度第4四半期 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%))。
 ※ 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
第一内科	70	15	7
	76.1%	16.3%	7.6%
第二内科	72	4	3
	91.1%	5.1%	3.8%
第三内科	31	2	2
	88.6%	5.7%	5.7%
神経内科	6	4	6
	37.5%	25.0%	37.5%
血液・腫瘍内科	11	1	1
	84.6%	7.7%	7.7%
小児科	22	2	1
	88.0%	8.0%	4.0%
精神科	11		
	100.0%		
皮膚科	22		2
	91.7%		8.3%
第一外科	71	13	3
	81.6%	14.9%	3.4%
第二外科	41		3
	93.2%		6.8%
整形外科	80	2	2
	95.2%	2.4%	2.4%
脳神経外科	33		
	100.0%		
麻酔科	4		
	100.0%		
産婦人科	135	6	1
	95.1%	4.2%	0.7%
泌尿器科	91	3	2
	94.8%	3.1%	2.1%
眼科	115	7	4
	91.3%	5.6%	3.2%
頭頸部・耳鼻咽喉科	39	3	2
	88.6%	6.8%	4.5%
放射線科	9		1
	90.0%		10.0%
歯科	22		
	100.0%		
救急部	3	1	
	75.0%	25.0%	
不明	25	2	1
	89.3%	7.1%	3.6%
計 (1,019)	913	65	41
	89.6%	6.4%	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	111	3	1
	96.5%	2.6%	0.9%
2 西	55	7	4
	83.3%	10.6%	6.1%
3 西	22	2	1
	88.0%	8.0%	4.0%
4 西	65	8	4
	84.4%	10.4%	5.2%
5 西	109	3	4
	94.0%	2.6%	3.4%
6 西	107	6	6
	89.9%	5.0%	5.0%
7 西	53	2	2
	93.0%	3.5%	3.5%
2 東	11		
	100.0%		
3 東	57	5	
	91.9%	8.1%	
4 東	66	4	4
	89.2%	5.4%	5.4%
5 東	99	4	3
	93.4%	3.8%	2.8%
6 東	57	10	6
	78.1%	13.7%	8.2%
7 東	74	7	4
	87.1%	8.2%	4.7%
I	2	1	
	66.7%	33.3%	
不明	25	3	2
	83.3%	10.0%	6.7%
計 (1,019)	913	65	41
	89.6%	6.4%	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	598	23.9%
2. 専門的医療の提供	604	24.2%
3. 看護の更なる充実	432	17.2%
4. 患者さんへの情報提供	429	17.2%
5. 時間外診療の充実	175	7.0%
6. 他機関との円滑な連携	152	6.1%
7. 医療の安全管理	201	8.0%
8. 施設、設備の整備・充実	189	7.6%
9. 待ち時間の短縮	100	4.0%
10. 職員の対応の向上	121	4.8%
11. その他の意見	145	5.8%
	149	6.0%
	214	8.5%
	229	9.2%
	168	6.7%
	186	7.5%
	370	14.8%
	354	14.2%
	73	2.9%
	56	2.2%
	29	1.2%
	27	1.1%
計	2,505	
	2,496	

そ の 他 の 意 見

大学病院の為か、検査が多い様に感じました。
 生徒、看護師の技術研修の充実。
 看護師の細かい仕事、手がかかりすぎますね。
 看護師の質の落差の是正。
 先進医療。
 待ち時間の運動空間、設備の考慮。
 予約時間から1~1.5時間待ちあり。短縮をお願いします。
 カウンセリングが出来る人を置いてほしい。
 患者の気持ち、家族の思いを聞いてもらいたい。
 先生、看護師さんはとても良かったのですが、受付にいる職員は不親切に感じました。
 入退院の受付職員の態度で、不愉快な思いをしたことがあります。
 急に悪くなった時、担当医にすぐ診てほしい。無理かな？
 眼科以外にも容易にかかれることを望む。
 院内診療科間の連携。
 他機関との連携をして欲しい。横の連携をとって欲しい。
 先生によっては、他の科で受診する場合、紹介状が必要だと言われました。
 医療費の減額。
 煙草を吸う患者への配慮。
 午前中のピーク時、駐車場の心配がある。不法駐車が気になる。
 先生方、看護の方も親切で、有難うございます。
 全体的にも満足しました。全てについて、一応満足している。
 それぞれに関して、大変充実している。言う事は無し。

※ 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2,470人 調査票回答者数1,060人 (回収率 42.9%, 23. 9/1現在)。
 (平成22年度第4四半期 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%))。