

# 患者満足度調査集計表

(平成23年度第2四半期)

## 【入院】

(対象:23年7月~23年9月退院患者) 23. 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	93 85	4.23 4.24	4.35 4.37	4.24 4.21	4.09 4.13	3.93 4.00	4.05 4.03	226 37.6%
第二内科	85 87	4.48 4.47	4.56 4.59	4.49 4.50	4.40 4.33	4.21 4.22	4.26 4.19	185 47.0%
第三内科	38 46	4.20 4.12	4.29 4.22	4.29 4.07	4.03 4.07	3.72 3.86	3.97 3.86	106 43.4%
神経内科	19 21	4.09 4.17	4.00 4.14	3.95 4.05	4.33 4.33	4.00 3.94	3.42 3.94	41 51.2%
血液・腫瘍内科	13 11	3.87 4.29	4.17 4.27	3.69 4.27	3.75 4.33	3.50 4.11	4.00 4.78	25 44.0%
小児科	27 34	4.25 4.41	4.44 4.41	4.22 4.44	4.09 4.38	4.22 3.88	4.30 4.18	119 28.6%
精神科	12 12	4.04 3.95	4.00 4.08	4.00 4.00	4.11 3.78	3.78 3.67	4.11 3.67	41 29.3%
皮膚科	25 44	4.50 4.45	4.60 4.52	4.60 4.40	4.30 4.42	4.32 4.17	4.21 4.13	100 44.0%
第一外科	89 90	4.27 4.42	4.39 4.53	4.28 4.47	4.15 4.25	4.07 4.03	3.99 3.94	182 49.5%
第二外科	45 55	4.41 4.43	4.51 4.51	4.36 4.40	4.35 4.40	4.19 4.02	4.22 4.06	107 51.4%
整形外科	86 98	4.21 4.29	4.27 4.34	4.25 4.27	4.11 4.25	4.07 4.06	4.10 4.12	220 44.5%
脳神経外科	35 38	4.20 4.33	4.23 4.42	4.26 4.37	4.10 4.20	4.16 3.86	4.10 4.12	101 37.6%
麻酔科	4 4	3.33 4.67	3.50 4.75	3.25 4.75	3.25 4.50	3.50 3.50	4.00 4.00	7 57.1%
産婦人科	148 112	4.29 4.30	4.39 4.44	4.28 4.22	4.21 4.25	4.05 4.01	4.22 4.10	395 28.4%
泌尿器科	98 91	4.19 4.28	4.24 4.37	4.18 4.30	4.15 4.18	3.99 4.16	4.10 4.15	192 47.4%
眼科	128 148	4.32 4.35	4.36 4.43	4.31 4.38	4.30 4.24	4.12 4.25	4.12 4.22	283 52.3%
頭頸部・耳鼻咽喉科	44 49	4.29 4.40	4.39 4.49	4.27 4.43	4.20 4.30	4.08 4.05	4.15 4.02	119 41.2%
放射線科	10 8	4.53 4.69	4.70 4.75	4.60 4.75	4.30 4.57	4.44 4.14	4.56 4.43	22 36.4%
歯口科	22 28	4.57 4.57	4.73 4.61	4.59 4.54	4.38 4.56	4.13 4.15	4.47 4.12	61 45.9%
救急部	5 2	3.73 4.50	4.20 5.00	4.00 4.50	3.00 4.00	4.33 4.00	4.33 4.00	26 7.7%
不明	30 36	4.18 4.34	4.30 4.38	4.28 4.26	3.95 4.39	4.14 4.10	3.90 3.97	
計	1,056 1,099	4.28 4.34	4.37 4.43	4.28 4.34	4.19 4.26	4.06 4.07	4.13 4.10	

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	94 102	4.33 4.37	4.32 4.39	4.34 4.36	4.11 4.09	4.28 4.03
2階西	58 65	4.04 4.21	4.05 4.34	4.02 4.08	3.98 3.80	4.07 3.94
3階西	23 33	4.26 4.24	4.39 4.24	4.13 4.24	4.22 3.85	4.30 4.15
4階西	63 80	4.34 4.29	4.27 4.28	4.40 4.31	4.10 4.17	4.02 4.05
5階西	98 95	4.29 4.32	4.23 4.24	4.35 4.40	4.03 4.14	4.14 4.15
6階西	105 121	4.22 4.33	4.25 4.32	4.19 4.34	4.01 4.18	3.98 4.13
7階西	46 62	4.46 4.18	4.37 4.15	4.54 4.21	4.00 4.08	4.16 4.23
2階東	9 9	4.06 3.61	4.22 3.56	3.89 3.67	3.78 3.67	4.11 3.67
3階東	55 47	4.40 4.28	4.36 4.32	4.44 4.23	3.98 4.02	4.20 4.17
4階東	65 79	4.37 4.30	4.38 4.32	4.35 4.28	4.25 3.95	4.16 4.08
5階東	90 101	4.44 4.36	4.40 4.34	4.48 4.37	4.15 4.11	4.15 4.17
6階東	68 67	4.33 4.39	4.35 4.37	4.31 4.40	3.99 4.12	4.03 4.05
7階東	76 68	4.38 4.28	4.33 4.37	4.42 4.19	4.11 4.10	4.21 4.18
I C U	3 1	4.17 4.00	4.00 4.00	4.33 4.00	3.67 4.00	3.67 4.00
不明	28 42	4.17 4.21	4.22 4.21	4.11 4.21	4.00 4.07	4.00 3.93
計	881 972	4.32 4.30	4.30 4.30	4.33 4.29	4.06 4.07	4.13 4.10

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	842 949	3.56 3.62	診療料金	824 926	3.31 3.31
病棟・病室設備	863 960	3.68 3.73	入院希望	869 965	4.19 4.25
病院内設備	858 954	3.87 3.87	駐車場	991 1,041	3.59 3.62
売店・自販機	847 934	3.86 3.88			

※ 集計表上段は平成23年度第1四半期集計を示し、下段は平成23年度第2四半期(H23.7~9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2,558人 調査票回答者数1,099人(回収率43.0%, 23.12/1現在)。  
 (平成23年度第1四半期 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%))。  
 ※ 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 いない	問題が あった
第一内科	77 93.9%	2 2.4%	3 3.7%
第二内科	73 90.1%	6 7.4%	2 2.5%
第三内科	45 97.8%	1 2.2%	
神経内科	12 63.2%	3 15.8%	4 21.1%
血液・腫瘍 内科	11 100.0%		
小児科	30 88.2%	1 2.9%	3 8.8%
精神科	11 91.7%	1 8.3%	
皮膚科	39 92.9%	2 4.8%	1 2.4%
第一外科	83 92.2%	5 5.6%	2 2.2%
第二外科	46 88.5%	3 5.8%	3 5.8%
整形外科	78 83.0%	6 6.4%	10 10.6%
脳神経外科	32 94.1%	2 5.9%	
麻酔科	3 75.0%	1 25.0%	
産婦人科	103 92.8%	5 4.5%	3 2.7%
泌尿器科	83 95.4%	4 4.6%	
眼科	132 89.8%	10 6.8%	5 3.4%
頭頸部・ 耳鼻咽喉科	34 72.3%	7 14.9%	6 12.8%
放射線科	8 100.0%		
歯口科	28 100.0%		
救急部	1 100.0%		
不明	27 87.1%	3 9.7%	1 3.2%
計 (1,061)	956 90.1%	62 5.8%	43 4.1%

病棟	問題は なかった	どちらと も いない	問題が あった
1 西	108 99.1%	1 0.9%	
2 西	55 84.6%	7 10.8%	3 4.6%
3 西	29 85.3%	1 2.9%	4 11.8%
4 西	82 93.2%	5 5.7%	1 1.1%
5 西	98 95.1%	4 3.9%	1 1.0%
6 西	126 90.0%	7 5.0%	7 5.0%
7 西	67 94.4%	3 4.2%	1 1.4%
2 東	11 91.7%	1 8.3%	
3 東	44 86.3%	4 7.8%	3 5.9%
4 東	77 88.5%	5 5.7%	5 5.7%
5 東	96 84.2%	8 7.0%	10 8.8%
6 東	60 82.2%	7 9.6%	6 8.2%
7 東	65 89.0%	6 8.2%	2 2.7%
1	1 100.0%		
不明	37 92.5%	3 7.5%	
計 (1,061)	956 90.1%	62 5.8%	43 4.1%

**【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	604	24.2%
		638	24.1%
	2. 専門的医療の提供	429	17.2%
		447	16.9%
	3. 看護の更なる充実	152	6.1%
		173	6.5%
	4. 患者さんへの情報提供	189	7.6%
		188	7.1%
	5. 時間外診療の充実	121	4.8%
		127	4.8%
	6. 他機関との円滑な連携	149	6.0%
	160	6.0%	
7. 医療の安全管理	229	9.2%	
	255	9.6%	
8. 施設、設備の整備・充実	186	7.5%	
	194	7.3%	
9. 待ち時間の短縮	354	14.2%	
	372	14.1%	
10. 職員の対応の向上	56	2.2%	
	60	2.3%	
11. その他の意見	27	1.1%	
	32	1.2%	
計		2,496	
		2,646	

そ の 他 の 意 見	医師の診療行為や姿勢の向上。
	患者は自分の病状について、医師の考えを聞きたいのだ。もっと必要でないか。
	地域の最高医療機関の中心でありますように！！
	更なる医療レベル向上。
	小児病棟の充実。心療内科、総合診療医。
	山梨県内の第一位の医療確保と先行性、普及等が使命であろう!!
	待ち時間の短縮(医師側も食事時間も診療しているが)
	救急外来の充実。
	県が運用をしようとしているドクターヘリを受け入れる拠点病院に。
	院内の他科との連携。
	退院の時、先生の言葉が追い出す感じで良くない。
看護師の入れ替えが早すぎる。	
看護師さんの笑顔に救われます。	
証明書の間違いないように注意する事。	
患者の室内での過ごし方の指導徹底を。	
優れているので特化を希望。県内最高峰として高度で安心出来る医療を。	
医師個人の技量の向上(内視鏡・大腸ファイバー)。2週間は痛みが消えなかった。	
食事の向上。	
風呂場の整備。脱衣場の換気状況が悪かった。真夏なのに熱気がこもり息苦しくなる。	
駐車場、面会者の無料化。駐車場の料金体制の改善。	
病院へのアクセス。遠い。	
入院期間を長。病室の変更、術後の歩行について、患者の要望も聞いて欲しい。	
緊急入院の為、処置して下さった先生を知らせていただくと感謝の気持ちが伝えられる。	
とても親切にさせていただいて、このまま続いて欲しいです。安心して満足いたしました。	

※ 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2,558人 調査票回答者数1,099人 (回収率 43.0% , 23. 12/1現在 )。  
 (平成23年度第1四半期 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% ))。