

患者満足度調査集計表

(平成23年度第4四半期)

【入院】

(対象:23年1月～23年3月退院患者) 24. 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	95 81	4.39 4.30	4.45 4.37	4.40 4.30	4.32 4.23	4.01 4.05	4.11 4.09	194 41.8%
第二内科	91 67	4.46 4.43	4.55 4.49	4.54 4.36	4.30 4.43	4.18 4.22	4.23 4.24	151 44.4%
第三内科	48 66	4.23 4.25	4.33 4.29	4.15 4.21	4.21 4.24	3.70 3.84	4.12 4.06	113 58.4%
神経内科	28 10	4.06 3.73	4.04 3.80	3.96 3.60	4.19 3.80	3.59 3.50	4.07 3.60	38 26.3%
血液・腫瘍内科	13 20	4.41 4.21	4.46 4.10	4.50 4.25	4.27 4.29	4.27 4.18	4.09 4.29	36 55.6%
小児科	35 25	4.42 4.55	4.57 4.63	4.40 4.64	4.30 4.38	4.35 4.15	4.30 3.95	90 27.8%
精神科	19 9	4.15 4.12	4.26 4.33	4.32 3.89	4.32 4.13	4.13 4.25	3.69 3.88	35 25.7%
皮膚科	34 28	4.39 4.14	4.41 4.39	4.38 4.07	4.39 3.96	4.35 3.75	4.10 4.13	71 39.4%
第一外科	98 76	4.42 4.35	4.50 4.45	4.50 4.30	4.27 4.29	4.06 4.00	4.34 4.13	154 49.4%
第二外科	64 64	4.53 4.53	4.50 4.62	4.50 4.56	4.50 4.42	4.58 4.17	4.26 4.18	136 47.1%
整形外科	102 87	4.23 4.01	4.21 4.03	4.24 4.03	4.24 3.96	4.12 3.86	4.01 4.21	204 42.6%
脳神経外科	46 37	4.19 4.23	4.20 4.24	4.09 4.24	4.28 4.20	4.18 3.97	4.23 4.26	100 37.0%
麻酔科	1 6	4.00 4.17	4.00 4.17	4.00 4.00	4.00 4.33	4.00 4.17	4.00 4.33	6 100.0%
産婦人科	129 142	4.37 4.38	4.51 4.47	4.34 4.42	4.26 4.26	4.21 4.10	4.25 4.20	419 33.9%
泌尿器科	112 91	4.28 4.25	4.39 4.29	4.26 4.27	4.18 4.20	4.05 4.14	4.23 4.14	195 46.7%
眼科	138 132	4.30 4.30	4.36 4.35	4.34 4.28	4.20 4.28	4.12 4.08	4.23 4.18	246 53.7%
頭頸部・耳鼻咽喉科	60 46	4.42 4.35	4.50 4.38	4.37 4.29	4.39 4.37	4.12 3.98	4.25 4.23	96 47.9%
放射線科	7 17	4.49 4.50	4.71 4.59	4.43 4.65	4.33 4.27	4.33 4.07	4.50 4.33	27 63.0%
歯口科	33 33	4.49 4.38	4.64 4.42	4.39 4.36	4.45 4.36	3.86 4.11	4.28 4.39	62 53.2%
救急部	9 6	4.50 3.94	4.33 4.17	4.56 3.67	4.60 4.00	4.33 3.80	4.22 3.60	26 23.1%
不明	36 28	4.25 4.54	4.26 4.62	4.41 4.54	4.09 4.46	4.36 4.36	4.24 4.24	
計	1,198 1,071	4.35 4.31	4.41 4.37	4.35 4.30	4.28 4.25	4.12 4.05	4.20 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	107 107	4.45 4.43	4.45 4.42	4.44 4.43	4.16 4.04	4.24 4.25
2階西	70 55	4.34 4.17	4.29 4.15	4.39 4.20	4.04 4.02	4.20 4.11
3階西	34 21	4.43 4.15	4.50 4.30	4.35 4.00	4.35 4.15	4.30 3.95
4階西	74 69	4.42 4.34	4.36 4.31	4.47 4.37	4.26 3.93	4.20 4.12
5階西	115 95	4.26 4.37	4.20 4.32	4.32 4.42	4.02 4.10	4.23 4.14
6階西	120 111	4.35 4.27	4.29 4.30	4.40 4.25	4.09 3.95	4.21 4.18
7階西	75 58	4.35 4.39	4.24 4.34	4.45 4.43	4.08 4.05	4.26 4.02
2階東	16 8	4.03 4.31	4.00 4.38	4.06 4.25	4.13 4.25	3.69 3.88
3階東	60 68	4.51 4.55	4.50 4.60	4.52 4.49	4.15 4.19	4.23 4.24
4階東	89 67	4.40 4.41	4.43 4.42	4.36 4.40	4.14 4.13	4.28 4.17
5階東	114 95	4.32 4.20	4.25 4.21	4.38 4.19	4.13 3.97	4.05 4.19
6階東	80 64	4.46 4.30	4.40 4.25	4.52 4.34	4.14 3.92	4.22 4.16
7階東	82 69	4.33 4.39	4.29 4.35	4.36 4.43	3.95 4.18	4.07 4.20
I C U	3 2	4.84 4.00	4.67 4.00	5.00 4.00	5.00 4.50	5.00 4.50
不明	31 27	4.30 4.33	4.20 4.33	4.39 4.33	4.19 4.26	4.35 4.30
計	1,070 916	4.37 4.34	4.33 4.33	4.41 4.35	4.12 4.05	4.20 4.17

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	1,037 882	3.63 3.58	診療料金	1,008 866	3.36 3.26
病棟・病室設備	1,053 904	3.73 3.68	入院希望	1,057 912	4.30 4.23
病院内設備	1,048 904	3.91 3.85	駐車場	1,132 1,004	3.60 3.66
売店・自販機	1,030 889	3.94 3.87			

集計表上段は平成23年度第3四半期集計を示し、下段は平成23年度第4四半期(H23.1～3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2,399人 調査票回答者数1,074人 (回収率 44.8% , 24. 6/1現在)。
 (平成23年度第3四半期 調査票送付患者数2,588人 調査票回答者数1,200人 (回収率 46.4%))。
 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	64 84.2%	4 5.3%	8 10.5%
第二内科	58 92.1%	3 4.8%	2 3.2%
第三内科	60 92.3%	4 6.2%	1 1.5%
神経内科	9 90.0%	1 10.0%	
血液・腫瘍 内科	13 65.0%	4 20.0%	3 15.0%
小児科	22 100.0%		
精神科	6 75.0%	2 25.0%	
皮膚科	25 92.6%	1 3.7%	1 3.7%
第一外科	64 84.2%	7 9.2%	5 6.6%
第二外科	60 95.2%	2 3.2%	1 1.6%
整形外科	72 83.7%	7 8.1%	7 8.1%
脳神経外科	29 93.5%	2 6.5%	
麻酔科	5 100.0%		
産婦人科	127 94.8%	6 4.5%	1 0.7%
泌尿器科	80 90.9%	5 5.7%	3 3.4%
眼科	115 92.0%	4 3.2%	6 4.8%
頭頸部・ 耳鼻咽喉科	38 86.4%	1 2.3%	5 11.4%
放射線科	16 94.1%		1 5.9%
歯口科	30 93.8%	2 6.3%	
救急部	3 75.0%	1 25.0%	
不明	25 100.0%		
計 (1,021)	921 90.2%	56 5.5%	44 4.3%

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	105 91.3%	8 7.0%	2 1.7%
2 西	50 92.6%	3 5.6%	1 1.9%
3 西	22 100.0%		
4 西	67 84.8%	6 7.6%	6 7.6%
5 西	96 90.6%	5 4.7%	5 4.7%
6 西	117 94.4%	2 1.6%	5 4.0%
7 西	67 90.5%	5 6.8%	2 2.7%
2 東	6 75.0%	2 25.0%	
3 東	69 97.2%	2 2.8%	
4 東	78 94.0%	4 4.8%	1 1.2%
5 東	88 84.6%	9 8.7%	7 6.7%
6 東	60 85.7%	2 2.9%	8 11.4%
7 東	71 85.5%	6 7.2%	6 7.2%
I	2 66.7%	1 33.3%	
不明	23 92.0%	1 4.0%	1 4.0%
計 (1,021)	921 90.2%	56 5.5%	44 4.3%

【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	683	23.6%
		626	23.7%
	2. 専門的医療の提供	493	17.0%
		462	17.5%
	3. 看護の更なる充実	180	6.2%
		165	6.2%
	4. 患者さんへの情報提供	194	6.7%
		185	7.0%
	5. 時間外診療の充実	147	5.1%
		125	4.7%
		177	6.1%
	160	6.1%	
	313	10.8%	
	239	9.0%	
	189	6.5%	
	189	7.2%	
	402	13.9%	
	380	14.4%	
	78	2.7%	
	80	3.0%	
	39	1.3%	
	31	1.2%	
	計	2,895	
		2,642	

そ の 他 の 意 見	苦しい時の治療を、最優先に考えて貰いたいです。的確な治療をしてもらえればOK。
	主治医との対面時間を、もう少し長くしてほしい。
	何か信頼感が感じられない、若い方が多いからか、研修中という印象がある。
	医師の「人間力」の向上。
	初診のハードルを低くしてほしい。
	紹介状をもらいに別の病院に行った時、また同じ検査を別の病院でもする。
	医療費も二重となり、患者さんの負担が大変です。具合の悪い人は本当に辛いです。
	時間外で病棟に電話すると、大変迷惑そうに電話の対応をされ改善して貰いたいです。
	患者の受けている治療の苦痛、治療や処置の痛みについて、医師の理解が必要。
	入院期間の短縮。
	医師や看護師さんの体調管理(心身)。
	交通面が不便、高齢になれば車の運転は出来なくなります。送迎車の確保、出来ないか。
	検査結果をもう少し詳しく説明してほしい。
	駐車場の1台1台の幅が狭いです。
	採血時の待ち時間の短縮。無輸血治療の導入。
	手術の予約期間が長い。
精算等、窓口の対応時間の延長。会計時の長蛇の列。列の工夫を。	
事務職員の対応の向上。	
お風呂など、もっとゆっくり入りたかった。	
食事をもう少し魅力あるものにしてほしい。	
院内の老朽化が目立つ所があった。トイレが遠すぎた。	
リハビリ施設の整備、充実。	
現状維持で充分だと思います。医師、看護師の充足と教育、人員確保。	
特に望む点はなし。問題点はない。年齢の為か、不自由は感じなかった。	

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2,399人 調査票回答者数1,074人 (回収率 44.8% , 24.6/1現在)。
 (平成23年度第3四半期 調査票送付患者数2,588人 調査票回答者数1,200人 (回収率 46.4%))。