

患者満足度調査集計表 (平成24年度第2四半期)

【入院】

(対象:24年7月～24年9月退院患者) 24. 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 | 85 | 4.30 | 4.42 | 4.26 | 4.22 | 3.82 | 4.04 | 214 |
| | 92 | 4.36 | 4.45 | 4.39 | 4.24 | 4.06 | 4.07 | 43.0% |
| 第二内科 | 84 | 4.43 | 4.50 | 4.46 | 4.33 | 4.03 | 4.14 | 166 |
| | 77 | 4.25 | 4.38 | 4.29 | 4.10 | 3.85 | 4.07 | 46.4% |
| 第三内科 | 47 | 4.30 | 4.34 | 4.23 | 4.32 | 3.82 | 3.97 | 109 |
| | 45 | 4.47 | 4.53 | 4.44 | 4.43 | 3.98 | 4.08 | 41.3% |
| 神経内科 | 21 | 4.30 | 4.30 | 4.24 | 4.35 | 3.95 | 3.95 | 44 |
| | 19 | 4.14 | 4.05 | 4.32 | 4.06 | 3.93 | 4.07 | 43.2% |
| 血液・腫瘍内科 | 16 | 4.48 | 4.50 | 4.44 | 4.50 | 4.29 | 4.21 | 28 |
| | 14 | 4.37 | 4.36 | 4.36 | 4.38 | 3.54 | 4.15 | 50.0% |
| 小児科 | 28 | 4.43 | 4.46 | 4.36 | 4.46 | 4.12 | 4.27 | 95 |
| | 22 | 4.34 | 4.36 | 4.32 | 4.35 | 3.95 | 4.19 | 23.2% |
| 精神科 | 19 | 3.98 | 4.05 | 3.89 | 4.00 | 4.25 | 3.65 | 46 |
| | 14 | 4.34 | 4.43 | 4.21 | 4.36 | 3.91 | 3.82 | 30.4% |
| 皮膚科 | 32 | 4.26 | 4.31 | 4.25 | 4.23 | 4.00 | 4.31 | 82 |
| | 35 | 4.19 | 4.34 | 4.17 | 4.06 | 3.93 | 4.23 | 42.7% |
| 第一外科 | 76 | 4.33 | 4.39 | 4.32 | 4.27 | 4.17 | 4.11 | 181 |
| | 88 | 4.37 | 4.45 | 4.40 | 4.26 | 4.09 | 4.23 | 48.6% |
| 第二外科 | 60 | 4.39 | 4.42 | 4.37 | 4.39 | 4.16 | 4.30 | 104 |
| | 56 | 4.44 | 4.52 | 4.39 | 4.40 | 4.13 | 4.17 | 53.8% |
| 整形外科 | 96 | 4.15 | 4.23 | 4.17 | 4.05 | 4.08 | 4.01 | 214 |
| | 93 | 4.22 | 4.27 | 4.29 | 4.11 | 4.08 | 4.20 | 43.5% |
| 脳神経外科 | 50 | 4.42 | 4.58 | 4.34 | 4.34 | 4.06 | 4.26 | 106 |
| | 48 | 4.34 | 4.48 | 4.46 | 4.09 | 3.96 | 3.96 | 45.3% |
| 麻酔科 | 4 | 4.25 | 4.50 | 3.75 | 4.50 | 4.00 | 3.75 | 8 |
| | 5 | 4.05 | 4.40 | 4.00 | 3.75 | 4.50 | 4.00 | 62.5% |
| 産婦人科 | 138 | 4.22 | 4.36 | 4.24 | 4.05 | 3.87 | 4.10 | 457 |
| | 141 | 4.34 | 4.45 | 4.35 | 4.24 | 3.96 | 4.13 | 30.9% |
| 泌尿器科 | 91 | 4.29 | 4.44 | 4.23 | 4.20 | 4.22 | 4.13 | 197 |
| | 84 | 4.31 | 4.37 | 4.32 | 4.23 | 4.23 | 4.17 | 42.6% |
| 眼科 | 122 | 4.30 | 4.34 | 4.36 | 4.21 | 4.15 | 4.20 | 268 |
| | 149 | 4.28 | 4.28 | 4.35 | 4.20 | 4.01 | 4.16 | 55.6% |
| 頭頸部・耳鼻咽喉科 | 53 | 4.36 | 4.50 | 4.26 | 4.31 | 4.06 | 4.13 | 133 |
| | 69 | 4.38 | 4.39 | 4.45 | 4.29 | 4.15 | 4.17 | 51.9% |
| 放射線科 | 16 | 4.63 | 4.75 | 4.63 | 4.50 | 4.21 | 4.40 | 34 |
| | 12 | 4.58 | 4.67 | 4.67 | 4.42 | 4.45 | 4.36 | 35.3% |
| 歯科 | 20 | 4.33 | 4.35 | 4.40 | 4.25 | 4.10 | 4.30 | 41 |
| | 24 | 4.29 | 4.29 | 4.38 | 4.22 | 3.43 | 3.91 | 58.5% |
| 救急部 | 4 | 3.83 | 4.25 | 4.25 | 3.00 | 4.25 | 4.25 | 22 |
| | 7 | 4.21 | 4.14 | 4.29 | 4.20 | 3.40 | 4.40 | 31.8% |
| 形成外科 | 2 | 3.83 | 4.00 | 4.00 | 3.50 | 5.00 | 4.50 | 35 |
| | 13 | 4.31 | 4.54 | 4.38 | 4.00 | 4.40 | 4.40 | 37.1% |
| 不明 | 33 | 4.22 | 4.26 | 4.23 | 4.17 | 4.13 | 4.10 | |
| | 31 | 4.19 | 4.18 | 4.26 | 4.13 | 4.24 | 4.16 | |
| 計 | 1,097 | 4.30 | 4.39 | 4.29 | 4.22 | 4.05 | 4.13 | |
| | 1,138 | 4.32 | 4.38 | 4.35 | 4.22 | 4.02 | 4.14 | |

| 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 | 4.39 | 4.38 | 4.40 | 4.01 | 4.11 |
| | 110 | 4.34 | 4.34 | 4.35 | 3.81 | 4.15 |
| 2階西 | 70 | 4.33 | 4.36 | 4.29 | 4.07 | 4.13 |
| | 67 | 4.26 | 4.24 | 4.27 | 3.97 | 4.06 |
| 3階西 | 19 | 4.42 | 4.42 | 4.42 | 4.11 | 4.37 |
| | 18 | 4.19 | 4.28 | 4.11 | 4.06 | 4.06 |
| 4階西 | 68 | 4.39 | 4.40 | 4.37 | 4.10 | 4.17 |
| | 86 | 4.31 | 4.31 | 4.31 | 4.13 | 4.20 |
| 5階西 | 106 | 4.35 | 4.32 | 4.37 | 4.16 | 4.14 |
| | 91 | 4.32 | 4.28 | 4.37 | 4.24 | 4.14 |
| 6階西 | 117 | 4.29 | 4.29 | 4.29 | 4.08 | 4.11 |
| | 127 | 4.19 | 4.16 | 4.23 | 4.00 | 4.23 |
| 7階西 | 62 | 4.37 | 4.34 | 4.39 | 3.98 | 4.08 |
| | 60 | 4.38 | 4.36 | 4.41 | 3.97 | 4.03 |
| 2階東 | 17 | 3.89 | 4.06 | 3.71 | 4.25 | 3.65 |
| | 11 | 4.14 | 4.18 | 4.09 | 3.91 | 3.82 |
| 3階東 | 63 | 4.42 | 4.53 | 4.30 | 3.85 | 4.24 |
| | 65 | 4.36 | 4.43 | 4.29 | 4.02 | 4.05 |
| 4階東 | 91 | 4.39 | 4.36 | 4.41 | 4.17 | 4.27 |
| | 83 | 4.44 | 4.46 | 4.42 | 4.06 | 4.23 |
| 5階東 | 100 | 4.29 | 4.30 | 4.27 | 4.11 | 4.04 |
| | 109 | 4.34 | 4.31 | 4.38 | 4.10 | 4.19 |
| 6階東 | 71 | 4.27 | 4.28 | 4.26 | 3.92 | 4.07 |
| | 85 | 4.47 | 4.44 | 4.51 | 4.15 | 4.17 |
| 7階東 | 75 | 4.35 | 4.35 | 4.35 | 3.92 | 4.13 |
| | 98 | 4.39 | 4.37 | 4.42 | 3.99 | 4.06 |
| ICU | 1 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| | 3 | 3.83 | 4.00 | 3.67 | 3.33 | 4.50 |
| NICU | 4 | 4.75 | 4.50 | 5.00 | 4.50 | 4.75 |
| | 0 | 0.00 | | | | |
| GCU | 5 | 4.50 | 4.60 | 4.40 | 4.00 | 3.40 |
| | 3 | 4.67 | 4.33 | 5.00 | 3.00 | 4.67 |
| 不明 | 35 | 4.12 | 4.24 | 4.00 | 4.06 | 4.14 |
| | 33 | 3.92 | 3.94 | 3.90 | 3.79 | 3.97 |
| 計 | 1,011 | 4.33 | 4.34 | 4.32 | 4.05 | 4.13 |
| | 1,049 | 4.32 | 4.31 | 4.34 | 4.02 | 4.14 |

| 区 分 | 回答数 | 満足度 | 区 分 | 回答数 | 満足度 |
|---------|-------|------|------|-------|------|
| 患者給食 | 972 | 3.58 | 駐車場 | 972 | 3.66 |
| 病棟・病室設備 | 1,021 | 3.61 | 診療料金 | 956 | 3.32 |
| 病院内設備 | 1,024 | 3.64 | 紹介 | 983 | 3.24 |
| 売店・自販機 | 993 | 3.87 | | 1,077 | 4.26 |
| | 1,021 | 3.84 | | 1,116 | 4.23 |
| | 981 | 3.88 | | | |
| | 1,018 | 3.88 | | | |

※ 集計表上段は平成24年度第1四半期集計を示し、下段は平成24年度第2四半期(H24. 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2,584人 調査票回答者数1,141人 (回収率 44.2% , 24. 12/1現在)。
 (平成24年度第1四半期 調査票送付患者数2,447人 調査票回答者数1,097人 (回収率 44.8%))。
 ※ 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はありましたか。

| 診療科 | 問題は なかった | どちらと も いけない | 問題が あった |
|---------------|--------------|-------------------|------------|
| 第一内科 | 81 91.0% | 5 5.6% | 3 3.4% |
| 第二内科 | 71 95.9% | 1 1.4% | 2 2.7% |
| 第三内科 | 37 86.0% | 4 9.3% | 2 4.7% |
| 神経内科 | 10 62.5% | 3 18.8% | 3 18.8% |
| 血液・腫瘍 内科 | 11 78.6% | 1 7.1% | 2 14.3% |
| 小児科 | 17 81.0% | 2 9.5% | 2 9.5% |
| 精神科 | 11 84.6% | 2 15.4% | |
| 皮膚科 | 32 97.0% | 1 3.0% | |
| 第一外科 | 80 93.0% | 4 4.7% | 2 2.3% |
| 第二外科 | 49 96.1% | 1 2.0% | 1 2.0% |
| 整形外科 | 78 87.6% | 7 7.9% | 4 4.5% |
| 脳神経外科 | 43 89.6% | 4 8.3% | 1 2.1% |
| 麻酔科 | 4 100.0% | | |
| 産婦人科 | 126 90.6% | 11 7.9% | 2 1.4% |
| 泌尿器科 | 80 95.2% | 4 4.8% | |
| 眼科 | 130 89.0% | 9 6.2% | 7 4.8% |
| 頭頸部・ 耳鼻咽喉科 | 51 73.9% | 10 14.5% | 8 11.6% |
| 放射線科 | 11 100.0% | | |
| 歯口科 | 23 95.8% | | 1 4.2% |
| 救急部 | 3 75.0% | 1 25.0% | |
| 形成外科 | 12 92.3% | 1 7.7% | |
| 不明 | 25 92.6% | 2 7.4% | |
| 計 (1,098) | 985 89.7% | 73 6.6% | 40 3.6% |

| 病棟 | 問題は なかった | どちらと も いけない | 問題が あった |
|--------------|--------------|-------------------|-------------|
| 1 西 | 103 91.2% | 7 6.2% | 3 2.7% |
| 2 西 | 62 89.9% | 6 8.7% | 1 1.4% |
| 3 西 | 15 78.9% | 2 10.5% | 2 10.5% |
| 4 西 | 90 91.8% | 6 6.1% | 2 2.0% |
| 5 西 | 94 95.9% | 4 4.1% | |
| 6 西 | 119 86.9% | 9 6.6% | 9 6.6% |
| 7 西 | 54 87.1% | 4 6.5% | 4 6.5% |
| 2 東 | 11 84.6% | 2 15.4% | |
| 3 東 | 56 87.5% | 7 10.9% | 1 1.6% |
| 4 東 | 81 96.4% | 2 2.4% | 1 1.2% |
| 5 東 | 100 87.0% | 10 8.7% | 5 4.3% |
| 6 東 | 70 78.7% | 9 10.1% | 10 11.2% |
| 7 東 | 95 94.1% | 4 4.0% | 2 2.0% |
| I C U | 2 100.0% | | |
| N I C U | | | |
| G C U | 1 50.0% | 1 50.0% | |
| 不明 | 32 100.0% | | |
| 計 (1,098) | 985 89.7% | 73 6.6% | 40 3.6% |

【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 | 637 | 23.7% | |
| | 2. 専門的医療の提供 | 652 | 22.8% | |
| | 3. 看護の更なる充実 | 438 | 16.3% | |
| | 4. 患者さんへの情報提供 | 465 | 16.2% | |
| | 5. 時間外診療の充実 | 161 | 6.0% | |
| | 6. 他機関との円滑な連携 | 181 | 6.3% | |
| | 7. 医療の安全管理 | 183 | 6.8% | |
| | 8. 患者さんへの情報提供 | 204 | 7.1% | |
| | 9. 時間外診療の充実 | 134 | 5.0% | |
| | 10. 職員の対応の向上 | 158 | 5.5% | |
| | 11. 事務手続きの簡略化 | 167 | 6.2% | |
| | 12. その他の意見 | 175 | 6.1% | |
| | | 7. 医療の安全管理 | 220 | 8.2% |
| | | 8. 施設、設備の整備・充実 | 249 | 8.7% |
| | 9. 待ち時間の短縮 | 180 | 6.7% | |
| | 10. 職員の対応の向上 | 191 | 6.7% | |
| | 11. 事務手続きの簡略化 | 405 | 15.0% | |
| | 12. その他の意見 | 415 | 14.5% | |
| | | 65 | 2.4% | |
| | | 64 | 2.2% | |
| | | 75 | 2.8% | |
| | | 79 | 2.8% | |
| | | 28 | 1.0% | |
| | | 31 | 1.1% | |
| | 計 | 2,693 | | |
| | | 2,864 | | |

| | |
|--|--|
| そ の 他 の 意 見 | セカンドオピニオンで選ばれる様な医師の知識及び技術力の向上。 |
| | 医師の患者に対する姿勢、心配りの向上。患者の心情を考慮した診察。 |
| | 専門科しすぎで、どこかに行くのか分かり易く。総合科があると良いと思う。 |
| | 医師グループの連携。初診までが長いので短くしてほしい。 |
| | 県内の医療機関の問題が多いです。医大だけは大丈夫と言われるように更に努力を。 |
| | 主治医は質問されたことに詳細に答えてほしい。 |
| | 紹介状がなくても診察を望みます。 |
| | 入院前のベッドの空き具合の見当を、説明を繰り返して。 |
| | 手術後の対応が悪い。患者から言わないと氷枕は1度も替えてもらえなかった。 |
| | 病後のリハビリの情報。 |
| | 古くて暗い感じ。新しくした方がいい。古いので清潔感を感じない。 |
| | 外来会計時、カルテを渡すまでに時間がかかるので何とかしてほしい。 |
| | 入院患者の駐車も出来るようにしてほしい。 |
| | 夜間の急患受付で1度断られている。受付の人が患者の内容(当院の患者であること)を調べないで断っているのではないかと。 |
| | お見舞いの人が、古いわね・・・と言っていました。 |
| | 個室を増やしてほしい。 |
| ロッカーの向きをどのようにしたら使い易いか、患者の立場で考えたことはありますか？ | |
| 病棟のトイレ等が、もう少し広く使い勝手が良くなればと感じました。 | |
| 診療費の個別明細が不明確。 | |
| 退院時の支払いが出来ず、後から書留で送金した。今までになかったことなので驚いた。 | |
| 窓口受付の対応の向上。 | |
| 私本人としては非常に満足しています。 | |

※ 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2,584人 調査票回答者数1,141人 (回収率 44.2% , 24. 12/1現在)。
 (平成24年度第1四半期 調査票送付患者数2,447人 調査票回答者数1,097人 (回収率 44.8%))。