

# 患者満足度調査集計表 (平成24年度第3四半期)

## 【入院】

(対象:24年10月～24年12月退院患者) 25. 3/1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	92	4.36	4.45	4.39	4.24	4.06	4.07	241
	103	4.39	4.49	4.36	4.33	3.98	4.18	42.7%
第二内科	77	4.26	4.38	4.29	4.10	3.85	4.07	239
	109	4.33	4.40	4.35	4.23	4.05	4.22	45.6%
第三内科	45	4.47	4.53	4.44	4.43	3.98	4.08	110
	48	4.22	4.31	4.23	4.13	4.15	4.18	43.6%
神経内科	19	4.14	4.05	4.32	4.06	3.93	4.07	51
	20	4.36	4.40	4.37	4.32	4.50	4.42	39.2%
血液・腫瘍内科	14	4.37	4.36	4.36	4.38	3.54	4.15	30
	16	4.50	4.56	4.44	4.50	4.00	4.33	53.3%
小児科	22	4.34	4.36	4.32	4.35	3.95	4.19	108
	36	4.44	4.56	4.39	4.38	4.12	4.24	33.3%
精神科	14	4.33	4.43	4.21	4.36	3.91	3.82	40
	16	4.36	4.50	4.25	4.33	4.15	4.08	40.0%
皮膚科	35	4.19	4.34	4.17	4.06	3.93	4.23	92
	47	4.43	4.40	4.43	4.45	4.40	4.20	51.1%
第一外科	88	4.37	4.45	4.40	4.26	4.09	4.23	206
	101	4.39	4.42	4.42	4.32	4.20	4.25	49.0%
第二外科	56	4.44	4.52	4.39	4.40	4.13	4.17	119
	65	4.47	4.55	4.52	4.34	4.20	4.32	54.6%
整形外科	93	4.22	4.27	4.29	4.11	4.08	4.20	220
	108	4.33	4.34	4.34	4.32	4.30	4.16	49.1%
脳神経外科	48	4.34	4.48	4.46	4.09	3.96	3.96	111
	47	4.35	4.45	4.34	4.26	4.02	4.29	42.3%
麻酔科	5	4.05	4.40	4.00	3.75	4.50	4.00	6
	4	4.25	4.50	4.25	4.00	4.00	4.00	66.7%
産婦人科	141	4.35	4.45	4.35	4.24	3.96	4.13	443
	165	4.42	4.45	4.46	4.36	4.14	4.25	37.2%
泌尿器科	84	4.31	4.37	4.32	4.23	4.23	4.17	215
	113	4.32	4.41	4.33	4.21	4.18	4.26	52.6%
眼科	149	4.28	4.28	4.35	4.20	4.01	4.16	292
	152	4.35	4.41	4.36	4.28	4.09	4.13	52.1%
頭頸部・耳鼻咽喉科	69	4.38	4.39	4.45	4.29	4.15	4.17	125
	67	4.37	4.43	4.37	4.31	4.14	4.22	53.6%
放射線科	12	4.59	4.67	4.67	4.42	4.45	4.36	32
	8	4.79	4.88	4.86	4.63	4.63	4.63	25.0%
歯科	24	4.30	4.29	4.38	4.22	3.43	3.91	41
	19	4.23	4.37	4.16	4.16	3.89	4.11	46.3%
救急部	7	4.21	4.14	4.29	4.20	3.40	4.40	19
	6	3.98	4.00	4.20	3.75	3.50	3.40	31.6%
形成外科	13	4.31	4.54	4.38	4.00	4.40	4.40	37
	11	4.62	4.73	4.64	4.50	4.30	4.10	29.7%
不明	31	4.19	4.18	4.26	4.13	4.24	4.16	
	34	4.31	4.44	4.36	4.13	4.10	4.24	
計	1,138	4.32	4.38	4.35	4.22	4.02	4.14	
	1,295	4.37	4.43	4.38	4.30	4.15	4.22	

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	110	4.35	4.34	4.35	3.81	4.15
	130	4.33	4.32	4.33	3.97	4.12
2階西	67	4.26	4.24	4.27	3.97	4.06
	69	4.22	4.28	4.16	3.97	4.21
3階西	18	4.20	4.28	4.11	4.06	4.06
	23	4.30	4.30	4.30	4.09	4.17
4階西	86	4.31	4.31	4.31	4.13	4.20
	104	4.50	4.48	4.52	4.27	4.17
5階西	91	4.33	4.28	4.37	4.24	4.14
	117	4.44	4.40	4.48	4.19	4.27
6階西	127	4.20	4.16	4.23	4.00	4.23
	136	4.33	4.30	4.37	4.12	4.17
7階西	60	4.39	4.36	4.41	3.97	4.03
	79	4.13	4.08	4.18	4.04	4.13
2階東	11	4.14	4.18	4.09	3.91	3.82
	13	4.00	4.00	4.00	4.15	4.08
3階東	65	4.36	4.43	4.29	4.02	4.05
	51	4.58	4.65	4.51	4.33	4.52
4階東	83	4.44	4.46	4.42	4.06	4.23
	91	4.48	4.44	4.52	4.26	4.38
5階東	109	4.35	4.31	4.38	4.10	4.19
	110	4.36	4.39	4.33	4.22	4.10
6階東	85	4.48	4.44	4.51	4.15	4.17
	91	4.39	4.41	4.36	4.09	4.26
7階東	98	4.40	4.37	4.42	3.99	4.06
	87	4.48	4.49	4.46	4.15	4.22
ICU	3	3.84	4.00	3.67	3.33	4.50
	3	3.83	4.33	3.33	3.33	4.33
NICU						
	5	4.50	4.60	4.40	4.00	4.00
GCU	3	4.67	4.33	5.00	3.00	4.67
	5	5.00	5.00	5.00	4.60	5.00
不明	33	3.92	3.94	3.90	3.79	3.97
	47	4.49	4.49	4.49	4.32	4.28
計	1,049	4.33	4.31	4.34	4.02	4.14
	1,161	4.38	4.38	4.38	4.15	4.22

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	1,021	3.61	駐車場	997	3.64
	1,118	3.63	診療料金	983	3.24
病棟・病室設備	1,024	3.64		1,101	3.33
	1,142	3.68	紹介	1,116	4.23
病院内設備	1,021	3.84		1,275	4.29
	1,142	3.88			
売店・自販機	1,018	3.88			
	1,121	3.90			

集計表上段は平成24年度第2四半期集計を示し、下段は平成24年度第3四半期(H24.10～12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2,777人 調査票回答者数1,301人(回収率46.8%, 25. 3/1現在)。  
 (平成24年度第2四半期 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%))。  
 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	86 87.8%	10 10.2%	2 2.0%
第二内科	92 90.2%	6 5.9%	4 3.9%
第三内科	45 93.8%	3 6.3%	
神経内科	15 83.3%	3 16.7%	
血液・腫瘍 内科	15 93.8%	1 6.3%	
小児科	30 90.9%	3 9.1%	
精神科	12 85.7%	2 14.3%	
皮膚科	47 100.0%		
第一外科	88 89.8%	7 7.1%	3 3.1%
第二外科	56 94.9%	2 3.4%	1 1.7%
整形外科	92 86.0%	9 8.4%	6 5.6%
脳神経外科	43 100.0%		
麻酔科	4 100.0%		
産婦人科	150 94.9%	6 3.8%	2 1.3%
泌尿器科	107 94.7%	5 4.4%	1 0.9%
眼科	139 92.1%	5 3.3%	7 4.6%
頭頸部・ 耳鼻咽喉科	53 80.3%	8 12.1%	5 7.6%
放射線科	8 100.0%		
歯口科	18 94.7%		1 5.3%
救急部	1 50.0%	1 50.0%	
形成外科	11 100.0%		
不明	28 90.3%	2 6.5%	1 3.2%
計 (1,246)	1,140 91.5%	73 5.9%	33 2.6%

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	127 94.1%	3 2.2%	5 3.7%
2 西	63 96.9%	2 3.1%	
3 西	21 87.5%	3 12.5%	
4 西	114 94.2%	5 4.1%	2 1.7%
5 西	121 93.8%	7 5.4%	1 0.8%
6 西	136 91.9%	6 4.1%	6 4.1%
7 西	74 90.2%	4 4.9%	4 4.9%
2 東	12 85.7%	2 14.3%	
3 東	54 93.1%	4 6.9%	
4 東	87 95.6%	3 3.3%	1 1.1%
5 東	108 87.1%	8 6.5%	8 6.5%
6 東	81 81.8%	13 13.1%	5 5.1%
7 東	86 92.5%	6 6.5%	1 1.1%
I C U	2 66.7%	1 33.3%	
N I C U	2 100.0%		
G C U	6 100.0%		
不明	46 88.5%	6 11.5%	
計 (1,246)	1,140 91.5%	73 5.9%	33 2.6%

【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	652	22.8%
	2. 専門的医療の提供	775	24.5%
	3. 看護の更なる充実	465	16.2%
	4. 患者さんへの情報提供	539	17.0%
	5. 時間外診療の充実	181	6.3%
	6. 他機関との円滑な連携	171	5.4%
	7. 医療の安全管理	204	7.1%
	8. 施設、設備の整備・充実	192	6.1%
	9. 待ち時間の短縮	158	5.5%
	10. 職員の対応の向上	139	4.4%
	11. 事務手続きの簡略化	175	6.1%
	12. その他の意見	199	6.3%
	計	2,864	
		3,169	

そ の 他 の 意 見	医師の知識向上。もう少し家族からの情報を真摯に受け取ってほしい。
	流言で信頼感の乏しいことを聞く。信頼の高まるところを望む。
	医師説明の際のカウンセリングルームの整備。
	入院までの検査が長くて不安になりました。
	院内での連携。
	後期高齢者に解るような説明をしてほしい。栄養価のある食事が欲しい。
	患者が多い割には設備が狭く、混み合った百貨店のようです。
	手術手続きが難航したことがあった。
	看護師さんの温かな接し方を望みます。優しい人を入れてください。
	看護師の方達の対応は、とても親切で満足しています。
	対応は良いが香水の匂いが強い方がいた。
	看護師や先生の対応はとても良かった。事務員の対応はお役所仕事。他の施設の見学を。
	支払窓口の女性の対応向上。清算時間がもう少し短くなると嬉しい。
	事務手続きの簡略化。本当にお願いますよ。年寄りにゃ無理だよ。
紹介状や予約がなくても診察していただければよいと思う。	
特に浴室内の整備を。	
諸検査の時、入れ歯等の扱い、不衛生である。	
救急医療の充実。リハビリの充実。	
入院患者の駐車場があればよい。入退院時の足代が高くつく。	
待ち時間が長い、もっと短くしてもらいたい。待ち時間の表示。	
病院の理念・目標に向けて頑張ってください。	
病院への公共交通機関によるアクセスの利便性向上(バスの本数が少なめ)。	
他の病院と比べれば、全部充実していると思う。今の現状を維持してください。	

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2,777人 調査票回答者数1,301人 (回収率 46.8% , 25. 3/1現在 )。  
(平成24年度第2四半期 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% ) )。