

患者満足度調査集計表 (平成24年度第4四半期)

【入院】

(対象:24年1月~24年3月退院患者) 25. 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	103	4.39	4.49	4.36	4.33	3.98	4.18	197
	83	4.43	4.54	4.43	4.32	4.06	4.09	42.1%
第二内科	109	4.33	4.40	4.35	4.23	4.05	4.22	214
	104	4.48	4.52	4.46	4.46	4.10	4.27	48.6%
第三内科	48	4.22	4.31	4.23	4.13	4.15	4.18	105
	41	4.24	4.32	4.13	4.29	4.06	4.24	39.0%
神経内科	20	4.36	4.40	4.37	4.32	4.50	4.42	48
	13	4.18	4.31	4.08	4.17	4.00	4.00	27.1%
血液・腫瘍内科	16	4.50	4.56	4.44	4.50	4.00	4.33	23
	10	4.66	4.80	4.40	4.78	4.11	4.33	43.5%
小児科	36	4.44	4.56	4.39	4.38	4.12	4.24	98
	30	4.43	4.53	4.40	4.37	4.07	4.11	30.6%
精神科	16	4.36	4.50	4.25	4.33	4.15	4.08	52
	19	4.04	4.26	3.95	3.92	3.75	3.58	36.5%
皮膚科	47	4.43	4.40	4.43	4.45	4.40	4.20	75
	31	4.45	4.55	4.35	4.45	4.14	4.33	41.3%
第一外科	101	4.39	4.42	4.42	4.32	4.20	4.25	160
	84	4.44	4.52	4.44	4.36	4.09	4.21	52.5%
第二外科	65	4.47	4.55	4.52	4.34	4.20	4.32	108
	68	4.56	4.59	4.70	4.39	4.27	4.32	63.0%
整形外科	108	4.33	4.34	4.34	4.32	4.30	4.16	184
	96	4.26	4.37	4.28	4.13	4.08	4.19	52.2%
脳神経外科	47	4.35	4.45	4.34	4.26	4.02	4.29	127
	61	4.31	4.43	4.24	4.27	4.00	4.20	48.0%
麻酔科	4	4.25	4.50	4.25	4.00	4.00	4.00	6
	1	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	16.7%
産婦人科	165	4.42	4.45	4.46	4.36	4.14	4.25	426
	143	4.24	4.33	4.24	4.16	3.98	4.20	33.6%
泌尿器科	113	4.32	4.41	4.33	4.21	4.18	4.26	201
	96	4.30	4.35	4.30	4.24	4.20	4.31	47.8%
眼科	152	4.35	4.41	4.36	4.28	4.09	4.13	217
	124	4.33	4.42	4.24	4.33	4.15	4.12	57.1%
頭頸部・耳鼻咽喉科	67	4.37	4.43	4.37	4.31	4.14	4.22	123
	62	4.45	4.52	4.45	4.38	4.20	4.14	50.4%
放射線科	8	4.79	4.88	4.86	4.63	4.63	4.63	35
	22	4.44	4.59	4.41	4.33	4.00	4.29	62.9%
歯口科	19	4.23	4.37	4.16	4.16	3.89	4.11	53
	25	4.35	4.40	4.32	4.32	4.00	4.05	47.2%
救急部	6	3.98	4.00	4.20	3.75	3.50	3.40	24
	6	4.24	4.40	4.33	4.00	3.83	4.50	25.0%
形成外科	11	4.62	4.73	4.64	4.50	4.30	4.10	33
	9	4.58	4.67	4.78	4.29	4.14	4.29	27.3%
不明	34	4.31	4.44	4.36	4.13	4.10	4.24	
	31	4.21	4.30	4.19	4.15	4.00	3.92	
計	1,295	4.37	4.43	4.38	4.30	4.15	4.22	
	1,159	4.36	4.44	4.34	4.29	4.09	4.19	

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	130	4.33	4.32	4.33	3.97	4.12
	112	4.37	4.30	4.43	4.00	4.15
2階西	69	4.22	4.28	4.16	3.97	4.21
	73	4.23	4.29	4.18	3.99	4.17
3階西	23	4.30	4.30	4.30	4.09	4.17
	19	4.55	4.53	4.58	4.21	4.05
4階西	104	4.50	4.48	4.52	4.27	4.17
	89	4.39	4.45	4.32	4.09	4.22
5階西	117	4.44	4.40	4.48	4.19	4.27
	111	4.41	4.32	4.50	4.15	4.30
6階西	136	4.34	4.30	4.37	4.12	4.17
	103	4.31	4.35	4.27	4.17	4.14
7階西	79	4.13	4.08	4.18	4.04	4.13
	54	4.43	4.39	4.46	4.04	4.15
2階東	13	4.00	4.00	4.00	4.15	4.08
	12	3.79	3.83	3.75	3.75	3.58
3階東	51	4.58	4.65	4.51	4.33	4.52
	55	4.59	4.58	4.59	4.05	4.25
4階東	91	4.48	4.44	4.52	4.26	4.38
	93	4.50	4.43	4.57	4.18	4.29
5階東	110	4.36	4.39	4.33	4.22	4.10
	109	4.28	4.28	4.28	4.05	4.19
6階東	91	4.39	4.41	4.36	4.09	4.26
	85	4.43	4.42	4.45	4.22	4.16
7階東	87	4.48	4.49	4.46	4.15	4.22
	88	4.47	4.43	4.50	4.10	4.21
ICU	3	3.83	4.33	3.33	3.33	4.33
	3	4.33	4.00	4.67	2.67	4.67
NICU	5	4.50	4.60	4.40	4.00	4.00
	4	4.63	4.75	4.50	4.50	4.50
GCU	5	5.00	5.00	5.00	4.60	5.00
	4	5.00	5.00	5.00	3.00	4.00
不明	47	4.49	4.49	4.49	4.32	4.28
	33	4.27	4.30	4.24	4.16	4.09
計	1,161	4.38	4.38	4.38	4.15	4.22
	1,047	4.39	4.37	4.40	4.09	4.19

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	1,118	3.63	駐車場	1,104	3.64
病棟・病室設備	1,011	3.62	診療料金	1,001	3.69
病院内設備	1,142	3.68	紹介	1,101	3.33
売店・自販機	1,024	3.72		980	3.27
	1,142	3.88		1,275	4.29
	1,025	3.88		1,137	4.28
	1,121	3.90			
	1,022	3.89			

※ 集計表上段は平成24年度第3四半期集計を示し、下段は平成24年度第4四半期(H24.1~3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2,509人 調査票回答者数1,162人(回収率46.3%, 25.6/1現在)。
 (平成24年度第3四半期 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%))。
 ※ 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。

【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。)

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 86.4%	8 9.9%	3 3.7%
第二内科	88 94.6%	4 4.3%	1 1.1%
第三内科	34 87.2%	4 10.3%	1 2.6%
神経内科	7 63.6%	1 9.1%	3 27.3%
血液・腫瘍 内科	9 100.0%		
小児科	27 93.1%	2 6.9%	
精神科	15 83.3%	3 16.7%	
皮膚科	29 96.7%	1 3.3%	
第一外科	80 95.2%	4 4.8%	
第二外科	56 88.9%	2 3.2%	5 7.9%
整形外科	89 92.7%	5 5.2%	2 2.1%
脳神経外科	53 94.6%	3 5.4%	
麻酔科	1 100.0%		
産婦人科	129 92.8%	8 5.8%	2 1.4%
泌尿器科	83 87.4%	9 9.5%	3 3.2%
眼科	112 91.8%	4 3.3%	6 4.9%
頭頸部・ 耳鼻咽喉科	54 88.5%	5 8.2%	2 3.3%
放射線科	20 90.9%	2 9.1%	
歯口科	22 91.7%	2 8.3%	
救急部	2 66.7%	1 33.3%	
形成外科	8 100.0%		
不明	24 82.8%	4 13.8%	1 3.4%
計 (1,113)	1,012 90.9%	72 6.5%	29 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	112 92.6%	8 6.6%	1 0.8%
2 西	65 91.5%	5 7.0%	1 1.4%
3 西	20 95.2%	1 4.8%	
4 西	93 96.9%	3 3.1%	
5 西	102 87.2%	11 9.4%	4 3.4%
6 西	106 93.0%	4 3.5%	4 3.5%
7 西	52 86.7%	7 11.7%	1 1.7%
2 東	15 83.3%	3 16.7%	
3 東	51 94.4%	2 3.7%	1 1.9%
4 東	85 89.5%	5 5.3%	5 5.3%
5 東	107 89.9%	8 6.7%	4 3.4%
6 東	85 87.6%	7 7.2%	5 5.2%
7 東	81 92.0%	5 5.7%	2 2.3%
I C U	1 33.3%	2 66.7%	
N I C U	4 80.0%	1 20.0%	
G C U	4 100.0%		
不明	29 96.7%		1 3.3%
計 (1,113)	1,012 90.9%	72 6.5%	29 2.6%

	区 分	回答数	回答率
当 院 へ の 希 望	1. 高度な医療の提供	775 675	24.5% 23.7%
	2. 専門的医療の提供	539 469	17.0% 16.4%
	3. 看護の更なる充実	171 183	5.4% 6.4%
	4. 患者さんへの情報提供	192 166	6.1% 5.8%
	5. 時間外診療の充実	139 160	4.4% 5.6%
	6. 他機関との円滑な連携	199 165	6.3% 5.8%
	7. 医療の安全管理	296 235	9.3% 8.2%
	8. 施設、設備の整備・充実	222 205	7.0% 7.2%
	9. 待ち時間の短縮	410 379	12.9% 13.3%
	10. 職員の対応の向上	76 75	2.4% 2.6%
	11. 事務手続きの簡略化	117 107	3.7% 3.8%
	12. その他の意見	33 33	1.0% 1.2%
		計	3,169 2,852

そ の 他 の 意 見	患者は医師の言葉の一言で心が揺さぶられる。笑顔での対話を待っている。
	病気発見から手術までの期間の短縮。無理とは思いますが。
	ボケ老人も人間です。誰でもボケは必ずなるものです。人間らしく生きている以上、家族を悲しませるようなことはしないでください。先生に特にお願します。
	新患者への予備的(事前)試問を行い。適切な医療科への指定を行ってはいかがでしょうか？
	入退院の受付と病棟が離れすぎている。
	病状について、もっと分かり易く！
	最初に、先生やスタッフの紹介が欲しかった。
	他の病院と円滑な連携が良かった。他科との連携。
	リハビリテーションの充実。
	チーム医療での連携がなっていない。
	事務手続きの正確さ。会計の人の対応の向上。
	入院費が高いと感じた。治療自体には満足しています。
	面会時間を20時までにしてほしい。
眼科の診察場所で、廊下の突き当たりのような説明があったが、プライバシーが守れるのか。	
パジャマの寸法。古い物を新しくしてほしい。	
産婦人科のトイレの数が少ない。産婦人科は特に感じます。	
県外付添に対しての情報提供、設備が無さ過ぎる。	
山梨県内医療の中心的機関として地位を向上してもらいたい。	
食事。食事の向上。食事の味、カロリー管理。	
未熟児でも入れる施設。	
同室の患者で、他の患者に迷惑をかける人もいた。	
土曜日だけでも診察して欲しい。	
とても満足しているので特に望むことはありません。現状でも非常に満足です。現状維持。	

※ 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2,509人 調査票回答者数1,162人 (回収率 46.3% , 25. 6/1現在)。

(平成24年度第3四半期 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%))。