

患者満足度調査集計表 (平成25年度第1四半期)

【入院】

(対象:25年4月~25年6月退院患者) 25. 9/1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	83	4.43	4.54	4.43	4.32	4.06	4.09	207
	90	4.35	4.46	4.38	4.22	4.00	4.14	43.5%
第二内科	104	4.48	4.52	4.46	4.46	4.10	4.27	185
	87	4.48	4.53	4.49	4.41	4.03	4.33	47.0%
第三内科	41	4.25	4.32	4.13	4.29	4.06	4.24	107
	44	4.24	4.27	4.16	4.28	4.12	4.16	41.1%
神経内科	13	4.19	4.31	4.08	4.17	4.00	4.00	62
	28	4.24	4.21	4.30	4.22	3.83	3.96	45.2%
血液・腫瘍内科	10	4.66	4.80	4.40	4.78	4.11	4.33	26
	18	4.19	4.33	4.17	4.07	4.07	4.00	69.2%
小児科	30	4.43	4.53	4.40	4.37	4.07	4.11	119
	34	4.27	4.18	4.41	4.23	3.78	4.13	28.6%
精神科	19	4.04	4.26	3.95	3.92	3.75	3.58	52
	10	4.03	4.10	3.90	4.10	3.70	3.50	19.2%
皮膚科	31	4.45	4.55	4.35	4.45	4.14	4.33	78
	41	4.21	4.27	4.17	4.19	4.03	3.94	52.6%
第一外科	84	4.44	4.52	4.44	4.36	4.09	4.21	165
	65	4.47	4.40	4.55	4.46	4.28	4.41	39.4%
第二外科	68	4.56	4.59	4.70	4.39	4.27	4.32	102
	58	4.46	4.57	4.52	4.31	4.08	4.12	56.9%
整形外科	96	4.26	4.37	4.28	4.13	4.08	4.19	183
	100	4.21	4.29	4.26	4.06	4.05	4.18	54.6%
脳神経外科	61	4.31	4.43	4.24	4.27	4.00	4.20	102
	51	4.25	4.43	4.27	4.04	4.20	4.26	50.0%
麻酔科	1	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	6
	143	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	16.7%
産婦人科	143	4.24	4.33	4.24	4.16	3.98	4.20	462
	167	4.36	4.38	4.38	4.33	4.15	4.26	36.1%
泌尿器科	96	4.30	4.35	4.30	4.24	4.20	4.31	213
	112	4.32	4.41	4.35	4.19	4.16	4.21	52.6%
眼科	124	4.33	4.42	4.24	4.33	4.15	4.12	239
	131	4.29	4.30	4.32	4.26	4.12	4.20	54.8%
頭頸部・耳鼻咽喉科	62	4.45	4.52	4.45	4.38	4.20	4.14	119
	54	4.40	4.48	4.31	4.42	4.19	4.04	45.4%
放射線科	22	4.44	4.59	4.41	4.33	4.00	4.29	43
	29	4.40	4.48	4.50	4.22	4.33	4.11	67.4%
歯科	25	4.35	4.40	4.32	4.32	4.00	4.05	57
	25	4.52	4.52	4.48	4.57	4.27	4.43	43.9%
救急部	6	4.24	4.40	4.33	4.00	3.83	4.50	25
	4	4.69	4.67	4.67	4.75	4.50	3.75	16.0%
形成外科	9	4.58	4.67	4.78	4.29	4.14	4.29	29
	9	4.52	4.56	4.56	4.44	4.44	4.44	31.0%
不明	31	4.21	4.30	4.19	4.15	4.00	3.92	
	42	4.15	4.29	4.10	4.05	4.00	4.00	
計	1,159	4.36	4.44	4.34	4.29	4.09	4.19	
	1,200	4.33	4.39	4.35	4.26	4.11	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	112	4.37	4.30	4.43	4.00	4.15
	125	4.48	4.53	4.43	4.16	4.21
2階西	73	4.24	4.29	4.18	3.99	4.17
	73	4.27	4.25	4.29	4.03	4.11
3階西	19	4.56	4.53	4.58	4.21	4.05
	17	4.06	4.06	4.06	3.56	4.06
4階西	89	4.39	4.45	4.32	4.09	4.22
	91	4.40	4.33	4.47	4.24	4.31
5階西	111	4.41	4.32	4.50	4.15	4.30
	136	4.34	4.32	4.37	4.16	4.16
6階西	103	4.31	4.35	4.27	4.17	4.14
	122	4.31	4.35	4.28	4.07	4.17
7階西	54	4.43	4.39	4.46	4.04	4.15
	49	4.28	4.29	4.27	4.12	4.17
2階東	12	3.79	3.83	3.75	3.75	3.58
	10	3.85	4.00	3.70	3.70	3.50
3階東	55	4.59	4.58	4.59	4.05	4.25
	63	4.63	4.63	4.62	4.19	4.36
4階東	93	4.50	4.43	4.57	4.18	4.29
	71	4.39	4.45	4.34	4.08	4.16
5階東	109	4.28	4.28	4.28	4.05	4.19
	118	4.36	4.35	4.37	4.11	4.20
6階東	85	4.44	4.42	4.45	4.22	4.16
	72	4.30	4.34	4.26	4.10	4.09
7階東	88	4.47	4.43	4.50	4.10	4.21
	93	4.45	4.42	4.48	4.04	4.30
ICU	3	4.34	4.00	4.67	2.67	4.67
	2	4.00	4.50	3.50	4.00	2.50
NICU	4	4.63	4.75	4.50	4.50	4.50
	4	5.00	5.00	5.00	4.00	4.25
GCU	4	5.00	5.00	5.00	3.00	4.00
	8	4.38	4.50	4.25	4.33	4.13
不明	33	4.27	4.30	4.24	4.16	4.09
	40	4.37	4.38	4.35	4.10	4.15
計	1,047	4.39	4.37	4.40	4.09	4.19
	1,094	4.37	4.38	4.37	4.11	4.19

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	1,011	3.62	駐車場	1,001	3.69
	1,046	3.60		1,044	3.71
病棟・病室設備	1,024	3.72	診療料金	980	3.27
	1,073	3.62		1,038	3.36
病院内設備	1,025	3.88	紹介	1,137	4.28
	1,071	3.82		1,174	4.24
売店・自販機	1,022	3.89			
	1,046	3.89			

※ 集計表上段は平成24年度第4四半期集計を示し、下段は平成25年度第1四半期(H25. 4~6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2,581人 調査票回答者数1,204人(回収率 46.6%, 25. 9/1現在)。
 (平成24年度第4四半期 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%))。
 ※ 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 いない	問題が あった
第一内科	75 85.2%	9 10.2%	4 4.5%
第二内科	75 93.8%	2 2.5%	3 3.8%
第三内科	36 83.7%	5 11.6%	2 4.7%
神経内科	19 73.1%	3 11.5%	4 15.4%
血液・腫瘍 内科	14 87.5%	2 12.5%	
小児科	28 87.5%	4 12.5%	
精神科	8 80.0%	1 10.0%	1 10.0%
皮膚科	38 95.0%	2 5.0%	
第一外科	55 87.3%	4 6.3%	4 6.3%
第二外科	53 94.6%	2 3.6%	1 1.8%
整形外科	82 85.4%	10 10.4%	4 4.2%
脳神経外科	45 91.8%	3 6.1%	1 2.0%
麻酔科	1 100.0%		
産婦人科	148 92.5%	12 7.5%	
泌尿器科	104 93.7%	5 4.5%	2 1.8%
眼科	119 90.8%	9 6.9%	3 2.3%
頭頸部・ 耳鼻咽喉科	44 83.0%	5 9.4%	4 7.5%
放射線科	28 96.6%	1 3.4%	
歯口科	25 100.0%		
救急部	1 50.0%	1 50.0%	
形成外科	8 88.9%	1 11.1%	
不明	33 91.7%		3 8.3%
計 (1,156)	1,039 89.9%	81 7.0%	36 3.1%

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	125 92.6%	10 7.4%	
2 西	63 85.1%	6 8.1%	5 6.8%
3 西	15 88.2%	2 11.8%	
4 西	95 91.3%	6 5.8%	3 2.9%
5 西	136 93.2%	8 5.5%	2 1.4%
6 西	121 91.0%	8 6.0%	4 3.0%
7 西	47 90.4%	3 5.8%	2 3.8%
2 東	8 80.0%	1 10.0%	1 10.0%
3 東	59 95.2%	3 4.8%	
4 東	71 93.4%	3 3.9%	2 2.6%
5 東	101 84.9%	13 10.9%	5 4.2%
6 東	66 84.6%	8 10.3%	4 5.1%
7 東	86 86.9%	7 7.1%	6 6.1%
I C U	1 100.0%		
N I C U	4 100.0%		
G C U	7 77.8%	2 22.2%	
不明	34 91.9%	1 2.7%	2 5.4%
計 (1,156)	1,039 89.9%	81 7.0%	36 3.1%

	区 分	回答数	回答率
当 院 へ の 希 望	1. 高度な医療の提供	675 731	23.7% 24.3%
	2. 専門的医療の提供	469 520	16.4% 17.3%
	3. 看護の更なる充実	183 162	6.4% 5.4%
	4. 患者さんへの情報提供	166 194	5.8% 6.5%
	5. 時間外診療の充実	160 131	5.6% 4.4%
	6. 他機関との円滑な連携	165 190	5.8% 6.3%
	7. 医療の安全管理	235 231	8.2% 7.7%
	8. 施設、設備の整備・充実	205 212	7.2% 7.1%
	9. 待ち時間の短縮	379 430	13.3% 14.3%
	10. 職員の対応の向上	75 66	2.6% 2.2%
	11. 事務手続きの簡略化	107 97	3.8% 3.2%
	12. その他の意見	33 39	1.2% 1.3%
	計		2,852 3,003

そ の 他 の 意 見	ips細胞による再生医療を早急にしていただきたい。
	予約診療なのに待ち時間が長い。内視鏡、X線検査室への案内が良く分からない。
	高度と専門的診療が特に必要です。貴院が所有する情報を積極的に発信してほしい。
	救急対応が出来る病院。受診や入院のしやすさ。
	先生と話す機会が少ない。同じ科でのグループ同士(他チームとも)連携をしっかりとしてほしい。
	カウンセリングを充実してほしい。人によっては心のケアも必要。退院後のケアの充実。
	内科、外科等で情報の共有、医師の説明や連携。
	患者は人間なので記号ではありません。その他、沢山の人間の内の1人ではありません。
	紹介状がないと診ていただけないことが残念なことです。具合が悪いとき、日曜日でもすぐ来てくださ、と言ってくださったり、申し訳ない気持ちでいっぱいでした。
	研修医や新人が急に診察に入るのを止めてほしい。断ってから入ってほしい。
	看護師さんが交代勤務なので、良く名前と顔が合わない。当日の勤務表などがあると良い。
	看護師さんの働きには感謝します。
	気分転換に外の空気が吸えると良い(散歩等)。食事療法を取り入れる。
トイレ及び洗面所の掃除、その他、病棟の建物が古く感じた。衛生面をしっかりと欲しい。	
診療明細の更なる明確化。見ても何の分の費用が分からなかった。	
面会時間をもう少し増やして欲しい。駐車場から病院までの入り口を、違う所にもほしい。	
個室希望の患者も多いと思います。個室の充実を!	
当病院の診察券があるのに、各科の初診の手続きが円滑ではない。書くことが多すぎる。	
食事が大変まずいです。作る人が食べられるものを出してください。	
一人の医師に患者が集中しすぎている気がする。	
第3者が管理するべき点を病院内で隠してしまう。	
バスの回数をもっと増やして欲しい。売店では気持ちよく買い物したいです。	
現状で満足している。	

※ 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2,581人 調査票回答者数1,204人 (回収率 46.6%, 25/9/1現在)。

(平成24年度第4四半期 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%))。