

患者満足度調査集計表 (平成25年度第2四半期)

【入院】

(対象:25年7月～25年9月退院患者) 25. 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	90	4.35	4.46	4.38	4.22	4.00	4.14	202
	91	4.23	4.34	4.24	4.12	3.85	4.08	45.0%
第二内科	87	4.48	4.53	4.49	4.41	4.03	4.33	203
	100	4.43	4.49	4.42	4.39	4.07	4.30	49.3%
第三内科	44	4.24	4.27	4.16	4.28	4.12	4.16	91
	40	4.36	4.45	4.40	4.24	4.03	4.00	44.0%
神経内科	28	4.24	4.21	4.30	4.22	3.83	3.96	48
	21	4.35	4.29	4.30	4.45	4.33	3.85	43.8%
血液・腫瘍内科	18	4.19	4.33	4.17	4.07	4.07	4.00	29
	19	4.30	4.37	4.17	4.38	4.41	4.41	65.5%
小児科	34	4.27	4.18	4.41	4.23	3.78	4.13	117
	33	4.23	4.30	4.30	4.10	3.83	4.16	28.2%
精神科	10	4.03	4.10	3.90	4.10	3.70	3.50	48
	23	4.00	3.96	4.04	4.00	4.14	3.86	47.9%
皮膚科	41	4.21	4.27	4.17	4.19	4.03	3.94	79
	39	4.16	4.18	4.16	4.14	4.03	4.17	49.4%
第一外科	65	4.47	4.40	4.55	4.46	4.28	4.41	146
	67	4.38	4.52	4.42	4.20	4.29	4.22	45.9%
第二外科	58	4.47	4.57	4.52	4.31	4.08	4.12	103
	59	4.52	4.58	4.51	4.47	4.39	4.35	57.3%
整形外科	100	4.20	4.29	4.26	4.06	4.05	4.18	209
	111	4.17	4.26	4.15	4.11	4.12	4.07	53.1%
脳神経外科	51	4.25	4.43	4.27	4.04	4.20	4.26	105
	48	4.24	4.31	4.32	4.10	4.00	4.20	45.7%
麻酔科	1	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3
								0.0%
産婦人科	167	4.36	4.38	4.38	4.33	4.15	4.26	429
	155	4.26	4.37	4.21	4.20	4.02	4.24	36.1%
泌尿器科	112	4.32	4.41	4.35	4.19	4.16	4.21	199
	101	4.23	4.37	4.18	4.13	4.04	4.05	50.8%
眼科	131	4.29	4.30	4.32	4.26	4.12	4.20	258
	160	4.31	4.38	4.29	4.26	4.09	4.18	62.0%
頭頸部・耳鼻咽喉科	54	4.40	4.48	4.31	4.42	4.19	4.04	136
	59	4.47	4.49	4.44	4.47	4.25	4.22	43.4%
放射線科	29	4.40	4.48	4.50	4.22	4.33	4.11	52
	26	4.31	4.50	4.15	4.28	4.16	4.32	50.0%
歯口科	25	4.52	4.52	4.48	4.57	4.27	4.43	79
	35	4.39	4.37	4.44	4.35	3.97	4.35	44.3%
救急部	4	4.70	4.67	4.67	4.75	4.50	3.75	25
	1	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.0%
形成外科	9	4.52	4.56	4.56	4.44	4.44	4.44	40
	16	4.56	4.56	4.63	4.50	4.20	4.25	40.0%
不明	42	4.15	4.29	4.10	4.05	4.00	4.00	
	27	4.40	4.54	4.46	4.20	4.27	4.13	
計	1,200	4.33	4.39	4.35	4.26	4.11	4.19	
	1,231	4.31	4.39	4.29	4.24	4.09	4.18	

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	125	4.48	4.53	4.43	4.16	4.21
	134	4.40	4.33	4.48	4.07	4.26
2階西	73	4.27	4.25	4.29	4.03	4.11
	57	4.18	4.20	4.17	4.02	4.13
3階西	17	4.06	4.06	4.06	3.56	4.06
	18	4.00	4.17	3.83	3.47	4.11
4階西	91	4.40	4.33	4.47	4.24	4.31
	85	4.46	4.44	4.48	4.19	4.20
5階西	136	4.35	4.32	4.37	4.16	4.16
	125	4.26	4.26	4.27	4.08	4.13
6階西	122	4.32	4.35	4.28	4.07	4.17
	128	4.35	4.41	4.29	4.10	4.16
7階西	49	4.28	4.29	4.27	4.12	4.17
	60	4.42	4.37	4.47	4.10	4.24
2階東	10	3.85	4.00	3.70	3.70	3.50
	21	4.05	4.00	4.10	4.14	3.86
3階東	63	4.63	4.63	4.62	4.19	4.36
	59	4.53	4.49	4.56	3.97	4.25
4階東	71	4.40	4.45	4.34	4.08	4.16
	79	4.45	4.44	4.47	4.33	4.28
5階東	118	4.36	4.35	4.37	4.11	4.20
	118	4.30	4.30	4.30	4.09	4.11
6階東	72	4.30	4.34	4.26	4.10	4.09
	80	4.41	4.41	4.40	4.13	4.16
7階東	93	4.45	4.42	4.48	4.04	4.30
	101	4.33	4.28	4.38	3.95	4.16
ICU	2	4.00	4.50	3.50	4.00	2.50
	1	4.50	4.00	5.00	5.00	5.00
NICU	4	5.00	5.00	5.00	4.00	4.25
	3	4.67	4.67	4.67	4.33	3.67
GCU	8	4.38	4.50	4.25	4.33	4.13
	8	4.38	4.25	4.50	4.29	4.38
不明	40	4.37	4.38	4.35	4.10	4.15
	40	4.35	4.31	4.39	4.21	4.15
計	1,094	4.38	4.38	4.37	4.11	4.19
	1,117	4.35	4.34	4.37	4.09	4.18

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	1,046	3.60	駐車場	1,044	3.71
	1,083	3.60		1,058	3.68
病棟・病室設備	1,073	3.62	診療料金	1,038	3.36
	1,097	3.67		1,066	3.33
病院内設備	1,071	3.82	紹介	1,174	4.24
	1,090	3.85		1,201	4.22
売店・自販機	1,046	3.89			
	1,079	3.89			

※ 集計表上段は平成25年度第1四半期集計を示し、下段は平成25年度第2四半期(H25. 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2,601人 調査票回答者数1,232人(回収率 47.4%, 25. 12/1現在)。
 (平成25年度第1四半期 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%))。
 ※ 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	69 82.1%	5 6.0%	10 11.9%
第二内科	82 88.2%	8 8.6%	3 3.2%
第三内科	35 87.5%	3 7.5%	2 5.0%
神経内科	18 94.7%	1 5.3%	
血液・腫瘍 内科	16 84.2%	3 15.8%	
小児科	27 90.0%	3 10.0%	
精神科	20 90.9%	2 9.1%	
皮膚科	36 100.0%		
第一外科	59 90.8%	4 6.2%	2 3.1%
第二外科	56 98.2%	1 1.8%	
整形外科	92 86.8%	11 10.4%	3 2.8%
脳神経外科	42 95.5%	2 4.5%	
麻酔科			
産婦人科	141 92.8%	8 5.3%	3 2.0%
泌尿器科	90 90.0%	6 6.0%	4 4.0%
眼科	147 93.6%	6 3.8%	4 2.5%
頭頸部・ 耳鼻咽喉科	53 93.0%	4 7.0%	
放射線科	22 88.0%	2 8.0%	1 4.0%
歯口科	34 97.1%	1 2.9%	
救急部			
形成外科	15 93.8%	1 6.3%	
不明	19 95.0%	1 5.0%	
計 (1,177)	1,073 91.2%	72 6.1%	32 2.7%

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	133 93.7%	7 4.9%	2 1.4%
2 西	54 96.4%	2 3.6%	
3 西	15 88.2%	2 11.8%	
4 西	84 95.5%	3 3.4%	1 1.1%
5 西	115 89.8%	8 6.3%	5 3.9%
6 西	137 95.1%	6 4.2%	1 0.7%
7 西	60 83.3%	7 9.7%	5 6.9%
2 東	20 90.9%	2 9.1%	
3 東	56 93.3%	3 5.0%	1 1.7%
4 東	79 94.0%	3 3.6%	2 2.4%
5 東	112 86.2%	12 9.2%	6 4.6%
6 東	77 91.7%	5 6.0%	2 2.4%
7 東	83 84.7%	8 8.2%	7 7.1%
I C U		1 100.0%	
N I C U	3 75.0%	1 25.0%	
G C U	7 100.0%		
不明	38 95.0%	2 5.0%	
計 (1,177)	1,073 91.2%	72 6.1%	32 2.7%

【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	731	24.3%
		734	23.8%
	2. 専門的医療の提供	520	17.3%
		527	17.1%
	3. 看護の更なる充実	162	5.4%
		174	5.6%
	4. 患者さんへの情報提供	194	6.5%
		192	6.2%
	5. 時間外診療の充実	131	4.4%
		168	5.5%
	6. 他機関との円滑な連携	190	6.3%
		161	5.2%
	7. 医療の安全管理	231	7.7%
		281	9.1%
8. 施設、設備の整備・充実	212	7.1%	
	239	7.8%	
9. 待ち時間の短縮	430	14.3%	
	411	13.3%	
10. 職員の対応の向上	66	2.2%	
	65	2.1%	
11. 事務手続きの簡略化	97	3.2%	
	99	3.2%	
12. その他の意見	39	1.3%	
	29	0.9%	
計		3,003	
		3,080	

そ の 他 の 意 見	入院の手続きの際、余り感じが良くない。患者は不安ですので思いやりを持って接してもらいたい。
	患者の気持ちを中心に医療をお願いします。私もこのような立場になって感じました。
	医師と患者間の関係を、今よりもっと良くすれば、今よりもっと良い病院になると思う。
	医師、看護師に、もう少し丁寧な対応をしてほしい。対応が機械的であるため。
	患者がどんな小さなことでも聞ける病院を。
	正面玄関にカートを増やして欲しいです。入院時の沢山の荷物を遠い駐車場より運んで大変でした。
	産婦人科に今以上の力も入れて欲しい。
	夜間の看護師が不足している感じがあった。
	医大の中の科に診察してもらおうときでも、他科に予約して欲しい(内科から外科など)。
	毎回初診で大変でした。システムの簡略化を望みます。
	治療を受けている科以外の科の受診が容易に出来ることを望みます。
	診療までの時間の短縮。
	食事の改善。不味すぎ。
	守秘義務の徹底。家族への情報提供。
	個室を増やして欲しい。個室がないので、余り紹介できない。
	入院中のネット環境の整備。
	院内が暗いので、明るい雰囲気にしてほしい。
紹介状がなくても、当院で直ぐ診てもらえるようにしてほしい。	
料金支払い時間帯の拡大。	
心電図、エコー検査室が狭く感じました。可能であれば新築して欲しい。	
洗面所の排水口、もう1箇所あっても良い。	
入院時の手続き、長い時間待たされます。	
これ以上ありません。大変ありがとうございました。	
今現在のままで良いと思います。	

※ 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2,601人 調査票回答者数1,232人 (回収率 47.4% , 25. 12/1現在)。
(平成25年度第1四半期 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%))。