

# 患者満足度調査集計表 (平成25年度第3四半期)

## 【入院】

(対象:25年10月～25年12月退院患者) 26. 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	91	4.23	4.34	4.24	4.12	3.85	4.08	225
	93	4.17	4.19	4.25	4.06	3.95	4.23	41.3%
第二内科	100	4.43	4.49	4.42	4.39	4.07	4.30	216
	100	4.24	4.36	4.23	4.11	4.03	4.21	46.3%
第三内科	40	4.36	4.45	4.40	4.24	4.03	4.00	99
	39	4.20	4.28	4.08	4.24	4.09	4.09	39.4%
神経内科	21	4.35	4.29	4.30	4.45	4.33	3.85	50
	21	4.28	4.33	4.14	4.37	4.05	4.20	42.0%
血液・腫瘍内科	19	4.31	4.37	4.17	4.38	4.41	4.41	28
	13	4.24	4.31	4.15	4.25	4.17	4.17	46.4%
小児科	33	4.23	4.30	4.30	4.10	3.83	4.16	112
	37	4.18	4.27	4.19	4.09	3.85	4.24	33.0%
精神科	23	4.00	3.96	4.04	4.00	4.14	3.86	48
	15	4.39	4.53	4.27	4.36	3.92	3.79	31.3%
皮膚科	39	4.16	4.18	4.16	4.14	4.03	4.17	76
	38	4.23	4.34	4.26	4.09	4.15	4.19	50.0%
第一外科	67	4.38	4.52	4.42	4.20	4.29	4.22	181
	89	4.40	4.51	4.51	4.18	4.15	4.14	49.2%
第二外科	59	4.52	4.58	4.51	4.47	4.39	4.35	117
	64	4.39	4.44	4.39	4.34	4.28	4.26	54.7%
整形外科	111	4.17	4.26	4.15	4.11	4.12	4.07	229
	114	4.26	4.40	4.27	4.12	4.15	4.36	49.8%
脳神経外科	48	4.24	4.31	4.32	4.10	4.00	4.20	100
	54	4.44	4.46	4.44	4.40	4.06	4.04	54.0%
麻酔科	2	4.67	5.00	4.50	4.50	3.50	4.50	6
								33.3%
産婦人科	155	4.26	4.37	4.21	4.20	4.02	4.24	491
	183	4.28	4.42	4.27	4.15	3.97	4.15	37.3%
泌尿器科	101	4.23	4.37	4.18	4.13	4.04	4.05	226
	133	4.26	4.33	4.22	4.24	4.11	4.17	58.8%
眼科	160	4.31	4.38	4.29	4.26	4.09	4.18	252
	135	4.48	4.54	4.50	4.41	4.34	4.28	53.6%
頭頸部・耳鼻咽喉科	59	4.47	4.49	4.44	4.47	4.25	4.22	122
	59	4.39	4.39	4.40	4.38	4.25	4.35	48.4%
放射線科	26	4.31	4.50	4.15	4.28	4.16	4.32	39
	12	4.26	4.42	4.08	4.27	3.55	4.10	30.8%
歯口科	35	4.39	4.37	4.44	4.35	3.97	4.35	63
	28	4.24	4.29	4.14	4.30	3.96	4.21	44.4%
救急部	1	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	29
	8	4.46	4.57	4.57	4.25	4.14	3.86	27.6%
形成外科	16	4.56	4.56	4.63	4.50	4.20	4.25	37
	11	3.97	4.20	3.82	3.90	3.90	4.56	29.7%
不明	27	4.40	4.54	4.46	4.20	4.27	4.13	
	40	4.28	4.39	4.27	4.18	4.00	3.97	
計	1,231	4.31	4.39	4.29	4.24	4.09	4.18	
	1,288	4.30	4.39	4.30	4.22	4.09	4.20	

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	134	4.41	4.33	4.48	4.07	4.26
	133	4.35	4.38	4.33	3.97	4.11
2階西	57	4.19	4.20	4.17	4.02	4.13
	76	4.28	4.27	4.30	4.00	4.05
3階西	18	4.00	4.17	3.83	3.47	4.11
	21	3.98	3.95	4.00	3.67	4.00
4階西	85	4.46	4.44	4.48	4.19	4.20
	94	4.34	4.32	4.36	4.18	4.21
5階西	125	4.27	4.26	4.27	4.08	4.13
	142	4.31	4.30	4.32	4.07	4.16
6階西	128	4.35	4.41	4.29	4.10	4.16
	131	4.45	4.47	4.44	4.29	4.25
7階西	60	4.42	4.37	4.47	4.10	4.24
	63	4.31	4.30	4.32	4.13	4.15
2階東	21	4.05	4.00	4.10	4.14	3.86
	14	4.19	4.38	4.00	3.83	3.69
3階東	59	4.53	4.49	4.56	3.97	4.25
	66	4.38	4.38	4.38	3.98	4.23
4階東	79	4.46	4.44	4.47	4.33	4.28
	91	4.36	4.37	4.35	4.18	4.25
5階東	118	4.30	4.30	4.30	4.09	4.11
	123	4.39	4.31	4.46	4.19	4.37
6階東	80	4.41	4.41	4.40	4.13	4.16
	71	4.42	4.48	4.37	4.10	4.33
7階東	101	4.33	4.28	4.38	3.95	4.16
	97	4.30	4.25	4.35	4.01	4.21
ICU	1	4.50	4.00	5.00	5.00	5.00
	1	4.50	4.00	5.00	4.00	5.00
NICU	3	4.67	4.67	4.67	4.33	3.67
	5	4.90	4.80	5.00	4.40	4.80
GCU	8	4.38	4.25	4.50	4.29	4.38
	9	4.72	4.78	4.67	4.00	4.44
不明	40	4.35	4.31	4.39	4.21	4.15
	43	4.27	4.29	4.26	3.95	4.02
計	1,117	4.36	4.34	4.37	4.09	4.18
	1,180	4.35	4.34	4.36	4.09	4.20

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	1,083	3.60	駐車場	1,058	3.68
病棟・病室設備	1,138	3.57	診療料金	1,130	2.89
病院内設備	1,097	3.67		1,066	3.33
	1,158	3.64	紹介	1,138	3.32
	1,090	3.85		1,201	4.22
	1,163	3.78		1,261	4.19
売店・自販機	1,079	3.89			
	1,138	3.85			

集計表上段は平成25年度第2四半期集計を示し、下段は平成25年度第3四半期(H25.10～12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2,746人 調査票回答者数1,291人(回収率 47.0%, 26. 3/1現在)。  
 (平成25年度第2四半期 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%))。  
 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	76 86.4%	9 10.2%	3 3.4%
第二内科	83 93.3%	4 4.5%	2 2.2%
第三内科	30 81.1%	3 8.1%	4 10.8%
神経内科	16 76.2%	1 4.8%	4 19.0%
血液・腫瘍 内科	12 92.3%	1 7.7%	
小児科	28 77.8%	8 22.2%	
精神科	15 93.8%	1 6.3%	
皮膚科	35 92.1%	2 5.3%	1 2.6%
第一外科	75 86.2%	10 11.5%	2 2.3%
第二外科	56 91.8%	4 6.6%	1 1.6%
整形外科	98 91.6%	8 7.5%	1 0.9%
脳神経外科	46 88.5%	4 7.7%	2 3.8%
麻酔科	2 100.0%		
産婦人科	174 97.8%	3 1.7%	1 0.6%
泌尿器科	121 93.8%	4 3.1%	4 3.1%
眼科	127 96.2%	3 2.3%	2 1.5%
頭頸部・ 耳鼻咽喉科	50 86.2%	5 8.6%	3 5.2%
放射線科	12 100.0%		
歯口科	27 96.4%	1 3.6%	
救急部	5 83.3%	1 16.7%	
形成外科	10 100.0%		
不明	33 91.7%	3 8.3%	
計 (1,236)	1,131 91.5%	75 6.1%	30 2.4%

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	137 95.8%	5 3.5%	1 0.7%
2 西	68 87.2%	7 9.0%	3 3.8%
3 西	14 63.6%	8 36.4%	
4 西	98 94.2%	4 3.8%	2 1.9%
5 西	138 92.6%	5 3.4%	6 4.0%
6 西	134 93.7%	4 2.8%	5 3.5%
7 西	58 90.6%	5 7.8%	1 1.6%
2 東	14 93.3%	1 6.7%	
3 東	70 98.6%	1 1.4%	
4 東	76 85.4%	11 12.4%	2 2.2%
5 東	116 92.1%	9 7.1%	1 0.8%
6 東	69 88.5%	5 6.4%	4 5.1%
7 東	86 87.8%	8 8.2%	4 4.1%
I C U	1 100.0%		
N I C U	7 100.0%		
G C U	8 100.0%		
不明	37 92.5%	2 5.0%	1 2.5%
計 (1,236)	1,131 91.5%	75 6.1%	30 2.4%

【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	734	23.8%
	2. 専門的医療の提供	775	24.0%
	3. 看護の更なる充実	527	17.1%
	4. 患者さんへの情報提供	543	16.8%
	5. 時間外診療の充実	174	5.6%
	6. 患者さんへの情報提供	181	5.6%
	7. 医療の安全管理	192	6.2%
	8. 患者さんへの情報提供	193	6.0%
	9. 時間外診療の充実	168	5.5%
	10. 他機関との円滑な連携	160	5.0%
	11. 職員の対応の向上	161	5.2%
	12. 他機関との円滑な連携	192	5.9%
	13. 施設の整備・充実	281	9.1%
	14. 待ち時間の短縮	267	8.3%
計		3,080	3,228

そ の 他 の 意 見	もう少し入院しなかった。
	患者の年齢によって、家族にも確認するなど対応を変えてほしい。
	入院期間を短縮し、通院でできることは通院にしてください。
	説明時に専門用語が多く、理解しづらかった。最初の時点で、
	かかりつけ医からの紹介なく直接受診出来たらいいのにと、いつも思っています。
	不安を持つ患者への心のケアのようなもの。患者の苦痛、心理的不安のない医療。
	医師と患者の信頼関係。患者、家族の都合を考慮して、心のケアもしてほしい。
	夜間の看護師の手不足改善。
	予約しても随分待たされる。
	紹介状なしでも医療が受けられるように。
	通院の場合、診療科によっては長時間の待ち時間があり、予約が無意味の科がある。
	リハビリテーションの更なる強化。
	研修医のあり方。
	入院の手続きの時の待ち時間の短縮。入院費の請求に時間がかかる。
食事の充実。	
駐車場の改善。身障者駐車場が少なすぎる。遠くなら一般と変わらない。	
術後、院内が散歩できるようなスペースがほしい。毎日がベッド臥床ではうんざりだった。	
土曜日営業してほしいです。	
事務(外来会計窓口)の対応の向上、笑顔。休日に支払いができないのは大変不便であった。	
トイレの完全バリアフリー化。手摺が固定式のため、横滑りで使用することができず。	
掃除等をする人が少ないのでしょうか。	
時間外受付での対応が良くなかった。時間の引き継ぎの関係で行ったり来たりさせられました。職員の方が動いてくれるなどの気を遣う必要があります。病人が動くのには限界があります。特にありません。皆様によくしていただきましたから。	

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2,746人 調査票回答者数1,291人 (回収率 47.0% , 26. 3/1現在 )。  
 (平成25年度第2四半期 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% ) )。