

# 患者満足度調査集計表

(平成26年度第1四半期)

## 【入院】

(対象:26年4月~26年6月退院患者) 26. 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	93	4.37	4.39	4.33	4.38	4.06	4.05	234
	103	4.41	4.47	4.39	4.35	3.87	4.15	44.0%
第二内科	100	4.43	4.49	4.45	4.34	4.22	4.24	220
	99	4.25	4.31	4.25	4.20	3.82	4.07	45.0%
第三内科	36	4.35	4.57	4.25	4.23	4.30	4.27	92
	41	4.16	4.22	4.12	4.13	3.83	3.82	44.6%
神経内科	22	4.27	4.27	4.36	4.17	4.05	4.22	55
	20	3.91	4.00	3.85	3.88	3.71	4.12	36.4%
血液・腫瘍内科	8	4.61	4.63	4.50	4.71	4.00	4.13	35
	27	4.28	4.37	4.42	4.04	3.77	4.36	77.1%
小児科	27	4.40	4.41	4.33	4.46	3.96	4.00	109
	32	4.18	4.31	4.06	4.16	3.74	4.16	29.4%
精神科	8	3.59	3.63	3.50	3.63	3.63	4.00	37
	17	4.48	4.53	4.47	4.44	4.07	4.19	45.9%
皮膚科	24	4.36	4.58	4.17	4.33	4.15	3.95	63
	34	4.45	4.42	4.38	4.54	4.32	4.36	54.0%
第一外科	80	4.41	4.51	4.38	4.35	4.14	4.19	155
	81	4.44	4.54	4.46	4.32	4.11	4.18	52.3%
第二外科	71	4.39	4.46	4.37	4.33	4.09	4.22	111
	61	4.41	4.44	4.51	4.27	4.18	4.41	55.0%
整形外科	86	4.11	4.15	4.27	3.92	4.14	4.05	211
	107	4.21	4.33	4.32	3.97	3.87	4.06	50.7%
脳神経外科	45	4.31	4.42	4.29	4.23	4.10	4.08	111
	58	4.46	4.55	4.40	4.43	4.18	4.17	52.3%
麻酔科	3	4.83	5.00	5.00	4.50	4.00	4.50	8
	3	4.44	4.67	4.67	4.00	4.50	4.50	37.5%
産婦人科	132	4.30	4.40	4.30	4.19	4.13	4.31	453
	159	4.24	4.36	4.27	4.08	4.05	4.09	35.1%
泌尿器科	87	4.36	4.53	4.37	4.19	4.16	4.28	181
	95	4.27	4.38	4.27	4.16	4.11	4.17	52.5%
眼科	117	4.35	4.41	4.31	4.34	4.03	4.17	229
	118	4.26	4.37	4.32	4.09	4.12	4.15	51.5%
頭頸部・耳鼻咽喉科	62	4.50	4.55	4.47	4.48	4.41	4.40	140
	65	4.37	4.45	4.38	4.28	4.19	4.10	46.4%
放射線科	17	4.36	4.41	4.24	4.44	4.31	4.27	46
	19	4.44	4.47	4.42	4.44	4.13	4.13	41.3%
歯口科	26	4.30	4.27	4.40	4.24	4.32	4.28	60
	30	4.36	4.45	4.40	4.22	4.04	4.11	50.0%
救急部	6	4.77	4.83	4.67	4.80	4.67	4.80	29
	11	4.19	4.27	4.18	4.11	4.30	4.11	37.9%
形成外科	12	4.28	4.33	4.25	4.25	4.33	4.08	31
	12	4.38	4.42	4.42	4.30	3.82	4.09	38.7%
不明	30	4.11	4.23	4.07	4.04	4.11	4.33	
	42	4.24	4.33	4.18	4.20	4.08	4.08	
計	1,092	4.34	4.42	4.33	4.27	4.14	4.20	
	1,234	4.30	4.39	4.32	4.19	4.02	4.14	

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	115	4.40	4.35	4.44	4.18	4.26
	139	4.34	4.31	4.37	4.03	4.08
2階西	63	4.28	4.32	4.24	3.97	4.06
	77	4.31	4.33	4.29	4.07	4.20
3階西	18	4.12	4.06	4.17	4.06	4.00
	19	3.76	3.79	3.74	3.26	3.89
4階西	79	4.28	4.33	4.22	4.18	4.13
	85	4.40	4.39	4.41	4.20	4.26
5階西	98	4.39	4.36	4.42	4.11	4.27
	110	4.30	4.29	4.32	4.09	4.17
6階西	100	4.32	4.33	4.31	4.02	4.23
	110	4.29	4.25	4.34	4.09	4.07
7階西	58	4.47	4.45	4.48	4.32	4.25
	73	4.23	4.25	4.22	3.72	3.97
2階東	8	4.32	4.13	4.50	3.63	4.00
	16	4.25	4.44	4.06	4.07	4.19
3階東	47	4.54	4.57	4.51	4.20	4.40
	59	4.43	4.47	4.39	4.14	4.15
4階東	98	4.35	4.38	4.31	4.10	4.18
	90	4.46	4.43	4.49	4.14	4.32
5階東	97	4.20	4.21	4.18	4.15	4.05
	120	4.23	4.25	4.21	3.89	4.06
6階東	78	4.49	4.51	4.47	4.38	4.29
	79	4.39	4.42	4.37	4.18	4.13
7階東	98	4.40	4.39	4.40	4.12	4.20
	100	4.29	4.29	4.29	3.81	4.13
I C U	1	4.50	4.00	5.00	5.00	5.00
	1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
N I C U	4	4.75	5.00	4.50	3.75	4.25
	6	4.67	4.67	4.67	4.50	4.67
G C U	3	4.50	5.00	4.00	3.33	3.33
	4	5.00	5.00	5.00	4.75	4.75
不明	42	4.41	4.40	4.41	4.23	4.26
	48	4.17	4.15	4.19	3.90	4.13
計	1,007	4.36	4.37	4.35	4.14	4.20
	1,136	4.32	4.31	4.32	4.02	4.14

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	969	3.64	駐車場	944	2.85
	1,087	3.57		1,076	3.41
病棟・病室設備	989	3.67	診療料金	962	3.34
	1,108	3.55		1,079	3.31
病院内設備	990	3.86	紹介	1,079	4.24
	1,107	3.78		1,213	4.18
売店・自販機	972	3.88			
	1,091	3.85			

※ 集計表上段は平成25年度第4四半期集計を示し、下段は平成26年度第1四半期(H26. 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2,610人 調査票回答者数1,236人 (回収率 47.4%, 26. 9/1現在)。  
 (平成25年度第4四半期 調査票送付患者数2,328人 調査票回答者数1,096人 (回収率 47.1%))。  
 ※ 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	84 84.8%	10 10.1%	5 5.1%
第二内科	85 92.4%	4 4.3%	3 3.3%
第三内科	34 91.9%	3 8.1%	
神経内科	10 52.6%	6 31.6%	3 15.8%
血液・腫瘍 内科	24 92.3%	1 3.8%	1 3.8%
小児科	29 90.6%	3 9.4%	
精神科	15 88.2%		2 11.8%
皮膚科	32 97.0%	1 3.0%	
第一外科	72 92.3%	5 6.4%	1 1.3%
第二外科	57 98.3%		1 1.7%
整形外科	89 88.1%	4 4.0%	8 7.9%
脳神経外科	53 93.0%	4 7.0%	
麻酔科	2 100.0%		
産婦人科	139 93.3%	9 6.0%	1 0.7%
泌尿器科	87 92.6%	7 7.4%	
眼科	103 88.8%	10 8.6%	3 2.6%
頭頸部・ 耳鼻咽喉科	57 87.7%	6 9.2%	2 3.1%
放射線科	17 89.5%	2 10.5%	
歯口科	26 92.9%		2 7.1%
救急部	6 75.0%	2 25.0%	
形成外科	11 91.7%	1 8.3%	
不明	37 92.5%	3 7.5%	
計 (1,182)	1,069 90.4%	81 6.9%	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	653	23.6%
	2. 専門的医療の提供	729	24.0%
	3. 看護の更なる充実	481	17.4%
	4. 患者さんへの情報提供	506	16.6%
	5. 時間外診療の充実	154	5.6%
	6. 他機関との円滑な連携	173	5.7%
	7. 医療の安全管理	179	6.5%
	8. 施設、設備の整備・充実	197	6.5%
	9. 待ち時間の短縮	138	5.0%
	10. 職員の対応の向上	138	4.5%
	11. 事務手続きの簡略化	168	6.1%
	12. その他の意見	178	5.8%
計		2,772	
		3,043	

そ の 他 の 意 見	主治医の対応が悪かった。
	手術後の説明を、もっと良くしてほしい。退院後のことはどうするか。
	同じ医師に診察してもらいたいです。
	精神科との連携が円滑になると思っていた。
	看護も含む専門的医療の提供。
	暇そうな看護師が多い。無駄な動きが多い。
	採血が週明けだと、待ち時間が長いです。
	啓蒙活動(婦人の病氣)を推進しやすくする環境と医師の休暇。
	紹介状がないと診察されないこと。重篤な方からというのは分かるのですが。
	初めてで待合室で待っていた時に、病院の受付のことと、説明してくれる人がいて安心して待っていられました。
	症状に応じて、入院受付時間を柔軟な運用にしてほしい。無制限にというわけではなく、例外的に30分以内延長とか。
	入院中の食事の味付けと盛り付けの工夫。美味しいご飯の提供。
全ての方が親切で、言うことありません。	
病室によっては、壁紙がはがれた部屋もあり気になりました。	
外来と会計の待ち時間の短縮。	
面会時間が短いので、PM8時頃まで検討していただきたいです。	
車椅子でも簡単に日光浴、お散歩等、リフレッシュ出来る設備と体制があれば、尚良いと思います。	
退院時、料金、薬がいただけるようお願いします。近くだと翌日ということもありますが、1時間もかかるので、ちょっと翌日行くことは大変です。	
遠方からの入院患者のマイカーの駐車。	
院内が常に暑く感じたので、気温の調整がしたかった。	
別にありません。納得した入院だったと思います。	

※ 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2,610人 調査票回答者数1,236人 (回収率 47.4%, 26.9/1現在)。  
 (平成25年度第4四半期 調査票送付患者数2,328人 調査票回答者数1,096人 (回収率 47.1%))。