

患者満足度調査集計表

(平成26年度第2四半期)

【入院】

(対象:26年7月～26年9月退院患者) 26. 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	103	4.40	4.47	4.39	4.35	3.87	4.15	243
	108	4.36	4.41	4.30	4.38	4.00	4.13	44.4%
第二内科	99	4.25	4.31	4.25	4.20	3.82	4.07	204
	93	4.32	4.40	4.32	4.25	4.06	4.21	45.6%
第三内科	41	4.16	4.22	4.12	4.13	3.83	3.82	95
	42	4.09	4.23	3.90	4.14	3.51	4.05	44.2%
神経内科	20	3.91	4.00	3.85	3.88	3.71	4.12	62
	28	4.01	3.93	4.07	4.04	3.85	3.73	45.2%
血液・腫瘍内科	27	4.28	4.37	4.42	4.04	3.77	4.36	36
	18	4.22	4.28	4.06	4.33	4.00	4.19	50.0%
小児科	32	4.18	4.31	4.06	4.16	3.74	4.16	135
	38	4.50	4.47	4.55	4.47	4.03	4.16	28.1%
精神科	17	4.48	4.53	4.47	4.44	4.07	4.19	41
	11	4.24	4.09	4.00	4.64	3.73	4.18	26.8%
皮膚科	34	4.45	4.42	4.38	4.54	4.32	4.36	67
	35	4.23	4.29	4.14	4.26	4.13	4.17	52.2%
第一外科	81	4.44	4.54	4.46	4.32	4.11	4.18	184
	86	4.43	4.48	4.45	4.35	4.08	4.13	46.7%
第二外科	61	4.41	4.44	4.51	4.27	4.18	4.41	101
	42	4.42	4.48	4.33	4.46	3.89	4.22	41.6%
整形外科	107	4.21	4.33	4.32	3.97	3.87	4.06	223
	111	4.35	4.43	4.38	4.23	4.03	4.21	49.8%
脳神経外科	58	4.46	4.55	4.40	4.43	4.18	4.17	95
	46	4.45	4.50	4.54	4.31	4.10	4.22	48.4%
麻酔科	3	4.45	4.67	4.67	4.00	4.50	4.50	9
	3	4.00	4.33	3.67	4.00	4.33	4.00	33.3%
産婦人科	159	4.24	4.36	4.27	4.08	4.05	4.09	462
	169	4.37	4.44	4.45	4.22	4.09	4.07	36.6%
泌尿器科	95	4.27	4.38	4.27	4.16	4.11	4.17	181
	96	4.39	4.42	4.44	4.30	4.11	4.20	53.0%
眼科	118	4.26	4.37	4.32	4.09	4.12	4.15	273
	138	4.26	4.26	4.31	4.22	4.04	4.20	50.5%
頭頸部・耳鼻咽喉科	65	4.37	4.45	4.38	4.28	4.19	4.10	129
	52	4.43	4.44	4.50	4.33	4.09	4.16	40.3%
放射線科	19	4.44	4.47	4.42	4.44	4.13	4.13	63
	31	4.26	4.20	4.26	4.33	4.00	4.25	49.2%
歯口科	30	4.36	4.45	4.40	4.22	4.04	4.11	70
	28	4.22	4.29	4.15	4.22	3.96	4.07	40.0%
救急部	11	4.19	4.27	4.18	4.11	4.30	4.11	31
	4	3.75	4.00	3.25	4.00	3.00	3.50	12.9%
形成外科	12	4.38	4.42	4.42	4.30	3.82	4.09	42
	14	4.77	4.86	4.71	4.75	4.75	4.33	33.3%
不明	42	4.24	4.33	4.18	4.20	4.08	4.08	
	24	4.18	4.26	4.22	4.05	4.10	4.00	
計	1,234	4.30	4.39	4.32	4.19	4.02	4.14	
	1,217	4.33	4.38	4.34	4.28	4.03	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	139	4.34	4.31	4.37	4.03	4.08
	139	4.30	4.34	4.26	4.19	4.12
2階西	77	4.31	4.33	4.29	4.07	4.20
	73	4.36	4.34	4.37	4.00	4.19
3階西	19	3.77	3.79	3.74	3.26	3.89
	20	4.33	4.37	4.30	4.20	4.11
4階西	85	4.40	4.39	4.41	4.20	4.26
	91	4.40	4.40	4.41	4.21	4.15
5階西	110	4.31	4.29	4.32	4.09	4.17
	123	4.36	4.34	4.37	4.05	4.18
6階西	110	4.30	4.25	4.34	4.09	4.07
	127	4.27	4.31	4.22	4.02	4.18
7階西	73	4.24	4.25	4.22	3.72	3.97
	69	4.16	4.17	4.14	3.66	3.99
2階東	16	4.25	4.44	4.06	4.07	4.19
	12	4.42	4.33	4.50	3.83	4.25
3階東	59	4.43	4.47	4.39	4.14	4.15
	66	4.33	4.36	4.30	3.94	4.06
4階東	90	4.46	4.43	4.49	4.14	4.32
	68	4.38	4.35	4.41	3.96	4.18
5階東	120	4.23	4.25	4.21	3.89	4.06
	117	4.27	4.29	4.26	4.06	4.19
6階東	79	4.40	4.42	4.37	4.18	4.13
	75	4.36	4.37	4.35	4.12	4.15
7階東	100	4.29	4.29	4.29	3.81	4.13
	87	4.30	4.37	4.23	3.98	4.14
I C U	1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
	0	0.00				
N I C U	6	4.67	4.67	4.67	4.50	4.67
	5	4.70	4.80	4.60	3.75	4.40
G C U	4	5.00	5.00	5.00	4.75	4.75
	8	4.38	4.50	4.25	3.75	4.13
不明	48	4.17	4.15	4.19	3.90	4.13
	32	4.17	4.16	4.19	3.91	4.09
計	1,136	4.32	4.31	4.32	4.02	4.14
	1,112	4.31	4.33	4.30	4.03	4.14

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	1,087	3.57	駐車場	1,076	3.41
	1,070	3.59		1,061	3.48
病棟・病室設備	1,108	3.55	診療料金	1,079	3.31
	1,097	3.59		1,064	3.30
病院内設備	1,107	3.78	紹介	1,213	4.18
	1,091	3.77		1,190	4.21
売店・自販機	1,091	3.85			
	1,076	3.83			

※ 集計表上段は平成26年度第1四半期集計を示し、下段は平成26年度第2四半期(H26. 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2,746人 調査票回答者数1,220人(回収率 44.4%, 26. 12/1現在)。
 (平成26年度第1四半期 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%))。
 ※ 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	89 85.6%	9 8.7%	6 5.8%
第二内科	82 97.6%	1 1.2%	1 1.2%
第三内科	39 92.9%	1 2.4%	2 4.8%
神経内科	22 81.5%	2 7.4%	3 11.1%
血液・腫瘍 内科	16 94.1%	1 5.9%	
小児科	34 94.4%	2 5.6%	
精神科	10 90.9%	1 9.1%	
皮膚科	35 100.0%		
第一外科	74 91.4%	6 7.4%	1 1.2%
第二外科	38 90.5%	3 7.1%	1 2.4%
整形外科	101 92.7%	7 6.4%	1 0.9%
脳神経外科	41 89.1%	5 10.9%	
麻酔科	3 100.0%		
産婦人科	158 96.3%	6 3.7%	
泌尿器科	90 96.8%	2 2.2%	1 1.1%
眼科	126 92.6%	5 3.7%	5 3.7%
頭頸部・ 耳鼻咽喉科	41 82.0%	8 16.0%	1 2.0%
放射線科	28 90.3%	2 6.5%	1 3.2%
歯口科	25 92.6%	2 7.4%	
救急部	2 66.7%	1 33.3%	
形成外科	13 100.0%		
不明	21 91.3%	1 4.3%	1 4.3%
計 (1,177)	1,088 92.4%	65 5.5%	24 2.0%

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	134 96.4%	5 3.6%	
2 西	68 87.2%	9 11.5%	1 1.3%
3 西	21 100.0%		
4 西	96 95.0%	5 5.0%	
5 西	124 95.4%	4 3.1%	2 1.5%
6 西	123 91.1%	7 5.2%	5 3.7%
7 西	68 93.2%	2 2.7%	3 4.1%
2 東	11 91.7%	1 8.3%	
3 東	68 95.8%	3 4.2%	
4 東	68 90.7%	4 5.3%	3 4.0%
5 東	113 92.6%	7 5.7%	2 1.6%
6 東	67 83.8%	11 13.8%	2 2.5%
7 東	80 89.9%	4 4.5%	5 5.6%
I C U	1 100.0%		
N I C U	4 80.0%	1 20.0%	
G C U	9 90.0%	1 10.0%	
不明	33 94.3%	1 2.9%	1 2.9%
計 (1,177)	1,088 92.4%	65 5.5%	24 2.0%

【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	729	24.0%
		722	23.6%
	2. 専門的医療の提供	506	16.6%
		523	17.1%
	3. 看護の更なる充実	173	5.7%
		191	6.3%
	4. 患者さんへの情報提供	197	6.5%
		187	6.1%
	5. 時間外診療の充実	138	4.5%
		128	4.2%
	6. 他機関との円滑な連携	178	5.8%
		186	6.1%
	7. 医療の安全管理	280	9.2%
	282	9.2%	
8. 施設、設備の整備・充実	225	7.4%	
	240	7.9%	
9. 待ち時間の短縮	434	14.3%	
	403	13.2%	
10. 職員の対応の向上	70	2.3%	
	73	2.4%	
11. 事務手続きの簡略化	88	2.9%	
	82	2.7%	
12. その他の意見	25	0.8%	
	36	1.2%	
計		3,043	
		3,053	

そ の 他 の 意 見	医師の対応の向上。医師の教育。
	スタッフの人数がもう少し増えると良い。対応してくれるスピードや聞きたい時に聞ける環境。
	一次検査から入院手術までの待ち日程の短縮。
	一般外来の待ち時間の短縮。
	出来れば、月1回土曜日に受診できるようにしてほしい。
	他の診療科との連携、情報の共有をもっと円滑に、定期的に、開放的にやってほしい。
	紹介状がないと受診できない診療科があるのが残念。他の科も紹介状なしで受けられるように。
	他科への紹介を速やかに。院内で重複して診療する科の連絡をスムーズにしてほしい。
	同時進行型で、他も受診し続けて手術が受けられるよう、連携プレイ(他科との横の繋がり)協力体制がほしい。
	看護師が時間にルーズ。決まった時間より1時間も遅い。
	忙しさが表に出すぎ。電話しても取り合ってもらえず、遠慮せざるを得ない。
	子ども連れの子供が退屈しないようにしてほしい。
	入院中の食事の改善。
洗面所等、もう少し掃除が行き届いていたら良いと思う。	
病棟入口のベッドは寒い。	
夕方・休日でも支払いが出来るが良い。	
入院中の運動不足を補う施設。交通の不便解決策。	
事務レベルは最低です！！	
患者さんへの情報提供・・・何もかも初めてなので不安が大きくて、どうして良いのかわからない。何人も同じ人と接している側からではわからないと思う。	
駐車場が遠い。駐車料の無料化。	
素晴らしい施設で、県下一の医療のため安心していきます。	
とても良かった。	

※ 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1,220人 (回収率 44.4% , 26.12/1現在)。
 (平成26年度第1四半期 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%))。