

患者満足度調査集計表

(平成26年度第3四半期)

【入院】

(対象:26年10月~26年12月退院患者) 27. 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	108	4.36	4.41	4.30	4.38	4.00	4.13	268
	124	4.30	4.40	4.31	4.18	3.94	4.03	46.3%
第二内科	93	4.32	4.40	4.32	4.25	4.06	4.21	208
	88	4.24	4.34	4.27	4.11	3.83	3.99	42.3%
第三内科	42	4.09	4.23	3.90	4.14	3.51	4.05	103
	40	4.22	4.38	4.10	4.18	3.80	4.00	38.8%
神経内科	28	4.01	3.93	4.07	4.04	3.85	3.73	56
	24	3.97	4.13	3.79	4.00	4.00	4.06	42.9%
血液・腫瘍内科	18	4.22	4.28	4.06	4.33	4.00	4.19	47
	23	4.38	4.48	4.43	4.23	4.32	4.27	48.9%
小児科	38	4.50	4.47	4.55	4.47	4.03	4.16	109
	23	4.63	4.74	4.70	4.45	4.27	4.45	21.1%
精神科	11	4.24	4.09	4.00	4.64	3.73	4.18	37
	13	4.08	4.33	3.83	4.08	4.08	4.25	35.1%
皮膚科	35	4.23	4.29	4.14	4.26	4.13	4.17	71
	33	4.49	4.45	4.52	4.50	4.36	3.96	46.5%
第一外科	86	4.43	4.48	4.45	4.35	4.08	4.13	175
	88	4.48	4.55	4.50	4.39	4.18	4.12	50.3%
第二外科	42	4.42	4.48	4.33	4.46	3.89	4.22	115
	46	4.51	4.54	4.50	4.50	4.07	4.12	40.0%
整形外科	111	4.35	4.43	4.38	4.23	4.03	4.21	220
	107	4.29	4.39	4.35	4.13	4.22	4.11	48.6%
脳神経外科	46	4.45	4.50	4.54	4.31	4.10	4.22	115
	62	4.29	4.37	4.24	4.27	4.02	4.09	53.9%
麻酔科	3	4.00	4.33	3.67	4.00	4.33	4.00	7
	2	4.67	5.00	4.50	4.50	4.00	4.00	28.6%
産婦人科	169	4.37	4.44	4.45	4.22	4.09	4.07	493
	166	4.38	4.42	4.43	4.29	4.06	4.17	33.7%
泌尿器科	96	4.39	4.42	4.44	4.30	4.11	4.20	207
	97	4.10	4.24	4.13	3.93	4.13	4.06	46.9%
眼科	138	4.26	4.26	4.31	4.22	4.04	4.20	300
	153	4.41	4.47	4.45	4.32	4.07	4.21	51.0%
頭頸部・耳鼻咽喉科	52	4.42	4.44	4.50	4.33	4.09	4.16	136
	66	4.41	4.45	4.36	4.42	4.08	4.13	48.5%
放射線科	31	4.26	4.20	4.26	4.33	4.00	4.25	54
	27	4.30	4.30	4.38	4.22	3.77	4.04	50.0%
歯口科	28	4.22	4.29	4.15	4.22	3.96	4.07	66
	26	4.28	4.27	4.16	4.40	3.96	4.20	39.4%
救急部	4	3.75	4.00	3.25	4.00	3.00	3.50	22
	5	3.78	4.20	3.40	3.75	3.00	3.75	22.7%
形成外科	14	4.77	4.86	4.71	4.75	4.75	4.33	35
	13	4.15	4.31	4.31	3.85	4.15	4.38	37.1%
不明	24	4.18	4.26	4.22	4.05	4.10	4.00	
	35	4.29	4.44	4.13	4.30	4.06	4.00	
計	1,217	4.33	4.38	4.34	4.28	4.03	4.14	
	1,261	4.33	4.41	4.33	4.24	4.06	4.11	

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	4.30	4.34	4.26	4.19	4.12
	126	4.41	4.39	4.42	4.06	4.13
2階西	73	4.36	4.34	4.37	4.00	4.19
	81	4.20	4.21	4.20	4.05	4.06
3階西	20	4.34	4.37	4.30	4.20	4.11
	16	4.44	4.50	4.38	4.25	4.38
4階西	91	4.41	4.40	4.41	4.21	4.15
	82	4.31	4.35	4.27	4.26	4.13
5階西	123	4.36	4.34	4.37	4.05	4.18
	122	4.17	4.19	4.16	4.05	4.07
6階西	127	4.27	4.31	4.22	4.02	4.18
	138	4.30	4.35	4.26	4.07	4.26
7階西	69	4.16	4.17	4.14	3.66	3.99
	67	4.21	4.10	4.32	3.92	3.97
2階東	12	4.42	4.33	4.50	3.83	4.25
	11	4.32	4.27	4.36	4.09	4.27
3階東	66	4.33	4.36	4.30	3.94	4.06
	67	4.41	4.40	4.42	4.00	4.21
4階東	68	4.38	4.35	4.41	3.96	4.18
	84	4.34	4.35	4.32	4.04	4.10
5階東	117	4.28	4.29	4.26	4.06	4.19
	116	4.28	4.25	4.31	4.17	4.09
6階東	75	4.36	4.37	4.35	4.12	4.15
	92	4.14	4.15	4.13	3.98	3.98
7階東	87	4.30	4.37	4.23	3.98	4.14
	96	4.30	4.30	4.29	3.91	4.09
ICU	0	0.00				
NICU	5	4.70	4.80	4.60	3.75	4.40
	3	4.83	4.67	5.00	4.00	4.67
GCU	8	4.38	4.50	4.25	3.75	4.13
	5	4.60	4.60	4.60	4.40	4.40
不明	32	4.18	4.16	4.19	3.91	4.09
	43	4.30	4.33	4.26	4.12	4.17
計	1,112	4.32	4.33	4.30	4.03	4.14
	1,149	4.29	4.29	4.28	4.06	4.11

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	1,070	3.59	駐車場	1,061	3.48
病棟・病室設備	1,107	3.67	診療料金	1,082	3.52
病院内設備	1,097	3.59	紹介	1,064	3.30
売店・自販機	1,130	3.59		1,109	3.28
	1,091	3.77		1,190	4.21
	1,135	3.81		1,234	4.18
	1,076	3.83			
	1,106	3.85			

※ 集計表上段は平成26年度第2四半期集計を示し、下段は平成26年度第3四半期(H26.10~12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2,844人 調査票回答者数1,262人 (回収率 44.4%, 27. 3/1現在)。
 (平成26年度第2四半期 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%))。
 ※ 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	100 82.0%	12 9.8%	10 8.2%
第二内科	78 89.7%	6 6.9%	3 3.4%
第三内科	31 79.5%	2 5.1%	6 15.4%
神経内科	16 69.6%	2 8.7%	5 21.7%
血液・腫瘍 内科	21 95.5%		1 4.5%
小児科	22 95.7%	1 4.3%	
精神科	9 75.0%	2 16.7%	1 8.3%
皮膚科	30 90.9%	3 9.1%	
第一外科	74 85.1%	8 9.2%	5 5.7%
第二外科	39 97.5%	1 2.5%	
整形外科	94 88.7%	10 9.4%	2 1.9%
脳神経外科	56 93.3%	2 3.3%	2 3.3%
麻酔科	2 100.0%		
産婦人科	154 94.5%	7 4.3%	2 1.2%
泌尿器科	85 89.5%	6 6.3%	4 4.2%
眼科	143 94.7%	7 4.6%	1 0.7%
頭頸部・ 耳鼻咽喉科	53 81.5%	10 15.4%	2 3.1%
放射線科	26 96.3%		1 3.7%
歯口科	24 92.3%	2 7.7%	
救急部	4 100.0%		
形成外科	12 92.3%	1 7.7%	
不明	24 85.7%	4 14.3%	
計 (1,228)	1,097 89.3%	86 7.0%	45 3.7%

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	123 92.5%	7 5.3%	3 2.3%
2 西	79 90.8%	4 4.6%	4 4.6%
3 西	16 100.0%		
4 西	84 87.5%	10 10.4%	2 2.1%
5 西	116 89.2%	8 6.2%	6 4.6%
6 西	134 88.7%	9 6.0%	8 5.3%
7 西	65 90.3%	4 5.6%	3 4.2%
2 東	8 72.7%	2 18.2%	1 9.1%
3 東	67 94.4%	3 4.2%	1 1.4%
4 東	77 93.9%	3 3.7%	2 2.4%
5 東	111 89.5%	10 8.1%	3 2.4%
6 東	79 80.6%	14 14.3%	5 5.1%
7 東	95 86.4%	9 8.2%	6 5.5%
I C U			
N I C U	3 100.0%		
G C U	5 83.3%	1 16.7%	
不明	35 92.1%	2 5.3%	1 2.6%
計 (1,228)	1,097 89.3%	86 7.0%	45 3.7%

【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	722	23.6%
	2. 専門的医療の提供	758	24.3%
	3. 看護の更なる充実	523	17.1%
	4. 患者さんへの情報提供	511	16.4%
	5. 時間外診療の充実	191	6.3%
	6. 患者さんへの情報提供	175	5.6%
	7. 医療の安全管理	187	6.1%
	8. 他機関との円滑な連携	193	6.2%
	9. 待ち時間の短縮	128	4.2%
	10. 職員の対応の向上	125	4.0%
	11. 事務手続きの簡略化	186	6.1%
	12. その他の意見	169	5.4%
	計		3,053
		3,124	

そ の 他 の 意 見	どの科を受診して良いのか分からない場合等の総合診療があると安心です。
	他の病気、診療の申し出があった場合、速やかな対応をお願いしたい(入院中)。
	入院中に、悪いところの相談にのってほしい。
	他の小さな病院、地方の病院との更なる連携。各診療科同士の連携。
	各地域の開業医、診療所等との中核組織としての連携強化。
	原因不明の病気に対する更なる充実。
	紹介状がなくても診てもらいたい。
	患者の心のケア。
	入院中、他の診療も受けられるようにしてもらいたい。科目によっては事前申し込みでも可。ただし、点滴を受けている場合は、それに適用した科目でも可。
	採血の待ち時間の短縮を図ってほしい。
	採血の待ち時間の改善。
	出産費用がもう少し安いといいです。
	食事が不味いので、美味しくしてください。
食事の味が薄い。	
病棟、医療棟など廊下が長く、分かりにくかった。	
眼科の待合室が、患者数が多く、狭すぎる。	
浴室・風呂の一考を願う。	
インターネット(PC)の利用。	
検査に対して、もっと充実して、入院から退院までは全て当病院でしてほしい。他の病院で受けて来いとか、病人の顔を伺ったりして決めているところがあります。	
寝具に問題がある。	
親切な対応が有難かった。	
全て満足で、特にありません。全てにおいてバランス良く整っており満足。	

※ 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2,844人 調査票回答者数1,262人 (回収率 44.4%, 27.3/1現在)。
 (平成26年度第2四半期 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%))。