

患者満足度調査集計表

(平成26年度第4四半期)

【入院】

(対象: 26年1月～26年3月退院患者) 27. 6/1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	124 109	4.30 4.29	4.40 4.41	4.31 4.21	4.18 4.24	3.94 3.81	4.03 4.01	243 44.9%
第二内科	88 107	4.24 4.30	4.34 4.43	4.27 4.32	4.11 4.16	3.83 4.13	3.99 4.16	218 49.1%
第三内科	40 47	4.22 4.21	4.38 4.34	4.10 4.15	4.18 4.14	3.80 3.95	4.00 3.84	114 41.2%
神経内科	24 16	3.97 4.28	4.13 4.25	3.79 4.25	4.00 4.33	4.00 4.27	4.06 4.13	51 31.4%
血液・腫瘍内科	23 15	4.38 4.16	4.48 4.13	4.43 4.20	4.23 4.15	4.32 3.62	4.27 4.15	43 34.9%
小児科	23 29	4.63 4.54	4.74 4.55	4.70 4.59	4.45 4.48	4.27 4.28	4.45 4.52	120 24.2%
精神科	13 11	4.08 4.24	4.33 4.18	3.83 4.45	4.08 4.09	4.08 4.18	4.25 4.18	31 35.5%
皮膚科	33 24	4.49 4.24	4.45 4.29	4.52 4.21	4.50 4.23	4.36 4.00	3.96 4.00	57 42.1%
第一外科	88 83	4.48 4.33	4.55 4.38	4.50 4.38	4.39 4.23	4.18 4.17	4.12 4.01	177 46.9%
第二外科	46 50	4.51 4.44	4.54 4.50	4.50 4.46	4.50 4.35	4.07 4.13	4.12 4.22	118 42.4%
整形外科	107 90	4.29 4.23	4.39 4.38	4.35 4.27	4.13 4.05	4.22 4.08	4.11 4.11	194 46.4%
脳神経外科	62 33	4.29 4.37	4.37 4.52	4.24 4.36	4.27 4.22	4.02 3.89	4.09 4.07	97 34.0%
麻酔科	2 2	4.67 4.83	5.00 5.00	4.50 4.50	4.50 5.00	4.00 4.00	4.00 5.00	3 66.7%
産婦人科	166 157	4.38 4.29	4.42 4.38	4.43 4.29	4.29 4.20	4.06 4.14	4.17 4.12	459 34.2%
泌尿器科	97 111	4.10 4.18	4.24 4.30	4.13 4.15	3.93 4.08	4.13 4.04	4.06 4.15	210 52.9%
眼科	153 162	4.41 4.33	4.47 4.38	4.45 4.35	4.32 4.27	4.07 4.04	4.21 4.14	284 57.0%
頭頸部・耳鼻咽喉科	66 51	4.41 4.41	4.45 4.47	4.36 4.43	4.42 4.32	4.08 4.26	4.13 4.18	95 53.7%
放射線科	27 20	4.30 4.33	4.30 4.55	4.38 4.20	4.22 4.24	3.77 4.19	4.04 4.41	49 40.8%
歯口科	26 25	4.28 4.26	4.27 4.36	4.16 4.24	4.40 4.19	3.96 3.57	4.20 4.00	57 43.9%
救急部	5 6	3.78 3.11	4.20 3.17	3.40 3.17	3.75 3.00	3.00 3.17	3.75 3.17	24 25.0%
形成外科	13 11	4.16 4.42	4.31 4.55	4.31 4.36	3.85 4.36	4.15 4.18	4.38 4.09	38 28.9%
不明	35 33	4.29 4.15	4.44 4.19	4.13 4.19	4.30 4.07	4.06 3.71	4.00 3.96	
計	1,261 1,192	4.33 4.29	4.41 4.38	4.33 4.29	4.24 4.20	4.06 4.04	4.11 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	126 111	4.41 4.25	4.39 4.25	4.42 4.26	4.06 3.85	4.13 3.98
2階西	81 43	4.21 4.13	4.21 4.09	4.20 4.16	4.05 4.07	4.06 4.12
3階西	16 18	4.44 4.31	4.50 4.39	4.38 4.22	4.25 4.44	4.38 4.61
4階西	82 80	4.31 4.20	4.35 4.23	4.27 4.18	4.26 4.05	4.13 3.99
5階西	122 131	4.18 4.25	4.19 4.27	4.16 4.24	4.05 4.03	4.07 4.15
6階西	138 146	4.31 4.17	4.35 4.19	4.26 4.14	4.07 4.07	4.26 4.07
7階西	67 64	4.21 4.41	4.10 4.36	4.32 4.47	3.92 4.14	3.97 4.11
2階東	11 11	4.32 4.45	4.27 4.45	4.36 4.45	4.09 4.18	4.27 4.18
3階東	67 69	4.41 4.53	4.40 4.54	4.42 4.52	4.00 4.35	4.21 4.29
4階東	84 77	4.34 4.32	4.35 4.40	4.32 4.25	4.04 4.17	4.10 4.17
5階東	116 99	4.28 4.26	4.25 4.29	4.31 4.23	4.17 4.01	4.09 4.14
6階東	92 93	4.14 4.44	4.15 4.43	4.13 4.45	3.98 3.98	3.98 4.05
7階東	96 92	4.30 4.40	4.30 4.39	4.29 4.42	3.91 3.95	4.09 4.13
ICU	0	0.00				
NICU	3 3	4.84 4.33	4.67 4.33	5.00 4.33	4.00 4.33	4.67 4.33
GCU	5 4	4.60 4.25	4.60 4.25	4.60 4.25	4.40 3.50	4.40 4.25
不明	43 40	4.30 3.85	4.33 3.93	4.26 3.77	4.12 3.85	4.17 3.97
計	1,149 1,081	4.29 4.28	4.29 4.30	4.28 4.27	4.06 4.04	4.11 4.11

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	1,107 1,045	3.67 3.56	駐車場	1,082 1,020	3.52 3.51
病棟・病室設備	1,130 1,063	3.59 3.63	診療料金	1,109 1,040	3.28 3.27
病院内設備	1,135 1,064	3.81 3.77	紹介	1,234 1,172	4.18 4.15
売店・自販機	1,106 1,042	3.85 3.80			

- ※ 集計表上段は平成26年度第3四半期集計を示し、下段は平成26年度第4四半期(H26.1～3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2,682人 調査票回答者数1,195人 (回収率 44.6%, 27. 6/1現在)。
- (平成26年度第3四半期 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%))。
- ※ 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 80.0%	16 15.2%	5 4.8%
第二内科	90 89.1%	8 7.9%	3 3.0%
第三内科	34 73.9%	8 17.4%	4 8.7%
神経内科	9 64.3%	4 28.6%	1 7.1%
血液・腫瘍 内科	13 86.7%	2 13.3%	
小児科	25 92.6%	2 7.4%	
精神科	10 90.9%	1 9.1%	
皮膚科	22 91.7%	1 4.2%	1 4.2%
第一外科	72 86.7%	6 7.2%	5 6.0%
第二外科	47 95.9%		2 4.1%
整形外科	74 86.0%	7 8.1%	5 5.8%
脳神経外科	30 96.8%		1 3.2%
麻酔科	2 100.0%		
産婦人科	147 94.2%	6 3.8%	3 1.9%
泌尿器科	100 91.7%	6 5.5%	3 2.8%
眼科	145 91.2%	9 5.7%	5 3.1%
頭頸部・ 耳鼻咽喉科	45 90.0%	4 8.0%	1 2.0%
放射線科	20 100.0%		
歯口科	23 92.0%	2 8.0%	
救急部	1 25.0%	1 25.0%	2 50.0%
形成外科	10 100.0%		
不明	27 90.0%	2 6.7%	1 3.3%
計 (1,157)	1,030 89.0%	85 7.3%	42 3.6%

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	110 90.9%	7 5.8%	4 3.3%
2 西	45 88.2%	4 7.8%	2 3.9%
3 西	19 100.0%		
4 西	75 88.2%	5 5.9%	5 5.9%
5 西	122 91.0%	8 6.0%	4 3.0%
6 西	137 87.8%	13 8.3%	6 3.8%
7 西	66 83.5%	9 11.4%	4 5.1%
2 東	10 90.9%	1 9.1%	
3 東	70 97.2%	2 2.8%	
4 東	78 92.9%	3 3.6%	3 3.6%
5 東	91 86.7%	8 7.6%	6 5.7%
6 東	84 86.6%	9 9.3%	4 4.1%
7 東	83 88.3%	8 8.5%	3 3.2%
I C U			
N I C U	3 75.0%	1 25.0%	
G C U	3 75.0%	1 25.0%	
不明	34 82.9%	6 14.6%	1 2.4%
計 (1,157)	1,030 89.0%	85 7.3%	42 3.6%

【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	758	24.3%
		724	24.2%
	2. 専門的医療の提供	511	16.4%
		519	17.3%
	3. 看護の更なる充実	175	5.6%
		166	5.5%
	4. 患者さんへの情報提供	193	6.2%
		164	5.5%
	5. 時間外診療の充実	125	4.0%
		110	3.7%
	6. 他機関との円滑な連携	169	5.4%
		161	5.4%
7. 医療の安全管理	350	11.2%	
	383	12.8%	
8. 施設、設備の整備・充実	201	6.4%	
	195	6.5%	
9. 待ち時間の短縮	448	14.3%	
	393	13.1%	
10. 職員の対応の向上	73	2.3%	
	59	2.0%	
11. 事務手続きの簡略化	95	3.0%	
	89	3.0%	
12. その他の意見	26	0.8%	
	31	1.0%	
計		3,124	
		2,994	

そ の 他 の 意 見	他科との連携の充実。
	医師の質の向上。徹底した指導と責任者の監督。
	第二内科の呼吸器と循環器の患者を分けてほしい。大体でいいので。安静入院なのに休めない。
	手術を受けるのに、待ち日数がかかりすぎるように思う(2ヵ月位)。
	良い医療人、医師の育成をお願いしたい。
	地域の病院への医師の出自。
	待ち時間が長いと思いますが、患者が多いので仕方がないと思っています。
	血液採取の待ち時間の短縮。
	患者にも良く説明すること。治療方針を決めて説明ではなく、治療方針の選択も説明する中で提示したものを、患者と一緒に決めていく方向を。患者はバカだからと決めつけないでほしい。
	外への薬局へのFAXが5時くらいまでやってほしいです。
	看護師不足と感ずる。
	入院食の見直し。病院食の改善、工夫。透析食の改善。
食事に関して、人が食べる味ではない。非常に悪い。	
食事の説明。残飯とその理由等、理解は不要ですか？ネームを片付けてしまうので、誰がなぜ残したのか点検していない。	
特に証明書・診断書窓口は最低の対応である。	
地域の医師の紹介状なしでの対応が必要である。	
風呂の設備があまり良くない。	
病室スペースが狭く感ずる。	
入院時の制約改善。	
金額が高い。	
病院内の連携。	
私にとっては、今のままで特に望むことはありません。今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2,682人 調査票回答者数1,195人 (回収率 44.6% , 27.6/1現在)。
 (平成26年度第3四半期 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%))。