

# 患者満足度調査集計表

(平成27年度第1四半期)

## 【入院】

(対象:27年4月~27年6月退院患者) 27. 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	109 114	4.29 4.34	4.41 4.40	4.21 4.30	4.24 4.31	3.81 3.84	4.01 4.05	247 46.2%
第二内科	107 107	4.30 4.26	4.43 4.33	4.32 4.26	4.16 4.19	4.13 3.82	4.16 4.03	230 46.5%
第三内科	47 70	4.21 4.08	4.34 4.09	4.15 3.99	4.14 4.17	3.95 3.89	3.84 3.84	144 48.6%
神経内科	16 23	4.28 3.97	4.25 3.87	4.25 3.96	4.33 4.09	4.27 3.70	4.13 3.87	55 41.8%
血液・腫瘍内科	15 19	4.16 4.32	4.13 4.47	4.20 4.21	4.15 4.26	3.62 3.56	4.15 4.00	47 40.4%
小児科	29 24	4.54 4.52	4.55 4.50	4.59 4.50	4.48 4.57	4.28 3.95	4.52 4.43	103 23.3%
精神科	11 7	4.24 4.48	4.18 4.43	4.45 4.57	4.09 4.43	4.18 4.29	4.18 4.14	32 21.9%
皮膚科	24 17	4.24 4.52	4.29 4.65	4.21 4.47	4.23 4.44	4.00 4.27	4.00 4.25	47 36.2%
第一外科	83 82	4.33 4.44	4.38 4.48	4.38 4.50	4.23 4.35	4.17 4.18	4.01 4.26	179 45.8%
第二外科	50 42	4.44 4.41	4.50 4.39	4.46 4.45	4.35 4.39	4.13 4.32	4.22 4.21	75 56.0%
整形外科	90 67	4.23 4.30	4.38 4.46	4.27 4.34	4.05 4.10	4.08 4.10	4.11 4.16	166 40.4%
脳神経外科	33 50	4.37 4.38	4.52 4.44	4.36 4.44	4.22 4.27	3.89 4.02	4.07 3.84	103 48.5%
麻酔科	2 1	4.83 2.67	5.00 3.00	4.50 3.00	5.00 2.00	4.00 3.00	5.00 4.00	4 25.0%
産婦人科	157 166	4.29 4.35	4.38 4.46	4.29 4.35	4.20 4.24	4.14 4.18	4.12 4.17	514 32.3%
泌尿器科	111 100	4.18 4.24	4.30 4.41	4.15 4.18	4.08 4.13	4.04 4.03	4.15 4.03	189 52.9%
眼科	162 135	4.33 4.39	4.38 4.48	4.35 4.33	4.27 4.35	4.04 4.10	4.14 4.04	258 52.3%
頭頸部・耳鼻咽喉科	51 46	4.41 4.41	4.47 4.46	4.43 4.35	4.32 4.43	4.26 4.07	4.18 4.12	93 49.5%
放射線科	20 27	4.33 4.45	4.55 4.59	4.20 4.44	4.24 4.30	4.19 4.26	4.41 4.46	55 49.1%
歯口科	25 26	4.26 4.15	4.36 4.27	4.24 4.19	4.19 4.00	3.57 4.13	4.00 4.13	59 44.1%
救急部	6 12	3.11 4.00	3.17 4.00	3.17 4.00	3.00 4.00	3.17 4.33	3.17 4.18	37 32.4%
形成外科	11 13	4.42 4.59	4.55 4.92	4.36 4.54	4.36 4.30	4.18 4.50	4.09 4.50	26 50.0%
不明	33 27	4.15 4.32	4.19 4.38	4.19 4.38	4.07 4.19	3.71 3.88	3.96 4.12	
計	1,192 1,175	4.29 4.32	4.38 4.40	4.29 4.31	4.20 4.26	4.04 4.04	4.11 4.10	

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	111 120	4.26 4.27	4.25 4.23	4.26 4.31	3.85 4.15	3.98 4.13
2階西	43 74	4.13 4.20	4.09 4.22	4.16 4.18	4.07 3.97	4.12 3.90
3階西	18 15	4.31 4.65	4.39 4.67	4.22 4.64	4.44 4.13	4.61 4.60
4階西	80 73	4.21 4.28	4.23 4.33	4.18 4.24	4.05 4.23	3.99 4.27
5階西	131 122	4.26 4.13	4.27 4.10	4.24 4.16	4.03 4.05	4.15 4.09
6階西	146 117	4.17 4.26	4.19 4.25	4.14 4.26	4.07 4.00	4.07 3.98
7階西	64 91	4.42 4.20	4.36 4.15	4.47 4.25	4.14 3.93	4.11 3.92
2階東	11 8	4.45 4.27	4.45 4.25	4.45 4.29	4.18 4.13	4.18 4.00
3階東	69 68	4.53 4.52	4.54 4.59	4.52 4.46	4.35 4.10	4.29 4.19
4階東	77 71	4.33 4.41	4.40 4.43	4.25 4.40	4.17 4.29	4.17 4.27
5階東	99 75	4.26 4.39	4.29 4.39	4.23 4.39	4.01 4.11	4.14 4.19
6階東	93 75	4.44 4.35	4.43 4.31	4.45 4.40	3.98 3.95	4.05 4.05
7階東	92 98	4.41 4.35	4.39 4.31	4.42 4.40	3.95 3.82	4.13 4.11
I C U	4	4.50	4.50	4.50	4.50	4.25
N I C U	3 3	4.33 4.50	4.33 5.00	4.33 4.00	4.33 4.33	4.33 4.33
G C U	4 0	4.25 0.00	4.25	4.25	3.50	4.25
不明	40 45	3.85 4.10	3.93 4.18	3.77 4.02	3.85 3.77	3.97 3.98
計	1,081 1,059	4.29 4.29	4.30 4.28	4.27 4.30	4.04 4.04	4.11 4.10

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	1,045 1,007	3.56 3.62	駐車場	1,020 984	3.51 3.56
病棟・病室設備	1,063 1,038	3.63 3.58	診療料金	1,040 1,016	3.27 3.34
病院内設備	1,064 1,039	3.77 3.79	紹介	1,172 1,154	4.15 4.21
売店・自販機	1,042 1,021	3.80 3.85			

※ 集計表上段は平成26年度第4四半期集計を示し、下段は平成27年度第1四半期(H27. 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2,663人 調査票回答者数1,177人 (回収率 44.2%, 27. 9/1現在)。  
 (平成26年度第4四半期 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%))。  
 ※ 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	93 83.8%	11 9.9%	7 6.3%
第二内科	87 88.8%	9 9.2%	2 2.0%
第三内科	59 90.8%	2 3.1%	4 6.2%
神経内科	19 86.4%	2 9.1%	1 4.5%
血液・腫瘍 内科	15 78.9%	4 21.1%	
小児科	23 95.8%	1 4.2%	
精神科	5 71.4%	1 14.3%	1 14.3%
皮膚科	16 100.0%		
第一外科	75 93.8%	3 3.8%	2 2.5%
第二外科	37 94.9%	2 5.1%	
整形外科	61 92.4%	1 1.5%	4 6.1%
脳神経外科	43 89.6%	3 6.3%	2 4.2%
麻酔科	1 100.0%		
産婦人科	154 96.3%	5 3.1%	1 0.6%
泌尿器科	91 91.0%	8 8.0%	1 1.0%
眼科	128 96.2%	5 3.8%	
頭頸部・ 耳鼻咽喉科	40 87.0%	5 10.9%	1 2.2%
放射線科	25 96.2%	1 3.8%	
歯口科	23 92.0%	1 4.0%	1 4.0%
救急部	8 100.0%		
形成外科	12 100.0%		
不明	18 75.0%	4 16.7%	2 8.3%
計 (1,130)	1,033 91.4%	68 6.0%	29 2.6%

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	123 94.6%	5 3.8%	2 1.5%
2 西	64 86.5%	7 9.5%	3 4.1%
3 西	16 94.1%	1 5.9%	
4 西	73 97.3%	1 1.3%	1 1.3%
5 西	118 90.1%	10 7.6%	3 2.3%
6 西	128 95.5%	5 3.7%	1 0.7%
7 西	81 86.2%	9 9.6%	4 4.3%
2 東	6 75.0%	1 12.5%	1 12.5%
3 東	66 94.3%	4 5.7%	
4 東	69 93.2%	4 5.4%	1 1.4%
5 東	82 94.3%	1 1.1%	4 4.6%
6 東	71 86.6%	8 9.8%	3 3.7%
7 東	94 90.4%	5 4.8%	5 4.8%
I C U	2 100.0%		
N I C U	3 100.0%		
G C U			
不明	37 82.2%	7 15.6%	1 2.2%
計 (1,130)	1,033 91.4%	68 6.0%	29 2.6%

【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	724	24.2%
	2. 専門的医療の提供	709	24.0%
	3. 看護の更なる充実	519	17.3%
	4. 患者さんへの情報提供	495	16.8%
	5. 時間外診療の充実	166	5.5%
	6. 他機関との円滑な連携	177	6.0%
	7. 医療の安全管理	164	5.5%
	8. 施設、設備の整備・充実	196	6.6%
	9. 待ち時間の短縮	110	3.7%
	10. 職員の対応の向上	118	4.0%
	11. 事務手続きの簡略化	161	5.4%
	12. その他の意見	164	5.6%
	計		2,994
		2,950	

そ の 他 の 意 見	良い医療人の育成。今後ともよろしく。
	県内に定着の医師を育てよう、お願いします。
	採血の待ち時間が長い。
	予約期間の短縮
	特に入院に関して待ち時間の短縮。
	医師、看護師の方々の働きやすさ、健康と人員確保。
	疑問があるのに他の検査をしない。ダラダラと入院が長くなる。入院代も高い！！
	私は皮膚がんですが、今後何を気を付けたら良いのか知りたい。
	看護師が新しい制服になりました。とても良いです。ただ、まだ古い制服を着ている人もいて統一性がない。古い制服を着ている人は、黄ばんでいるので、新しいのに着替えてほしい。
	トイレ、洗面の設備を整えてほしい。
	入院中に利用する施設の案内図がほしかった。
	紹介状がなくても診てもらいたい。
	駐車場の朝9～10時の間の混み具合を一考願います。
がんセンターの設置。	
明るさ。気が滅入る。	
食事が美味しかった。	
要望事はありません。	
自分としては非常に気持ちよく過ごしました。	
特に望むことはなし。現状で良いと思います。	

※ 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2,663人 調査票回答者数1,177人 (回収率 44.2%, 27.9/1現在)。  
 (平成26年度第4四半期 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%))。