

患者満足度調査集計表

(平成27年度第2四半期)

【入院】

(対象:27年7月～27年9月退院患者) 27. 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	114 102	4.34 4.41	4.40 4.46	4.30 4.42	4.31 4.35	3.84 4.08	4.05 4.04	224 45.5%
第二内科	107 96	4.26 4.38	4.33 4.41	4.26 4.33	4.19 4.40	3.82 4.17	4.03 4.19	210 45.7%
第三内科	70 65	4.08 3.94	4.09 4.03	3.99 3.88	4.17 3.92	3.89 3.78	3.84 3.98	133 48.9%
神経内科	23 20	3.97 4.20	3.87 4.16	3.96 4.21	4.09 4.22	3.70 3.78	3.87 4.00	55 36.4%
血液・腫瘍内科	19 35	4.31 4.15	4.47 4.11	4.21 4.17	4.26 4.16	3.56 3.88	4.00 4.21	56 62.5%
小児科	24 46	4.52 4.50	4.50 4.52	4.50 4.43	4.57 4.55	3.95 4.07	4.43 4.51	126 36.5%
精神科	7 16	4.48 4.27	4.43 4.31	4.57 4.20	4.43 4.31	4.29 3.92	4.14 3.92	40 40.0%
皮膚科	17 22	4.52 4.41	4.65 4.45	4.47 4.27	4.44 4.50	4.27 4.25	4.25 4.26	56 39.3%
第一外科	82 80	4.44 4.39	4.48 4.44	4.50 4.41	4.35 4.32	4.18 3.96	4.26 4.01	177 45.2%
第二外科	42 61	4.41 4.40	4.39 4.54	4.45 4.41	4.39 4.25	4.32 4.05	4.21 4.15	124 49.2%
整形外科	67 108	4.30 4.29	4.46 4.40	4.34 4.38	4.10 4.09	4.10 4.12	4.16 4.25	188 57.4%
脳神経外科	50 42	4.38 4.30	4.44 4.29	4.44 4.31	4.27 4.30	4.02 4.00	3.84 4.22	101 41.6%
麻酔科	1	2.67	3.00	3.00	2.00	3.00	4.00	1 0.0%
産婦人科	166 159	4.35 4.30	4.46 4.42	4.35 4.31	4.24 4.17	4.18 4.03	4.17 4.09	494 32.2%
泌尿器科	100 97	4.24 4.29	4.41 4.35	4.18 4.23	4.13 4.29	4.03 4.13	4.03 4.21	202 48.0%
眼科	135 136	4.39 4.41	4.48 4.50	4.33 4.39	4.35 4.34	4.10 4.05	4.04 4.10	258 52.7%
頭頸部・耳鼻咽喉科	46 67	4.41 4.54	4.46 4.62	4.35 4.54	4.43 4.46	4.07 4.34	4.12 4.24	123 54.5%
放射線科	27 30	4.44 4.41	4.59 4.40	4.44 4.43	4.30 4.38	4.26 4.00	4.46 4.27	48 62.5%
歯口科	26 24	4.15 4.14	4.27 4.25	4.19 4.08	4.00 4.09	4.13 3.91	4.13 4.45	61 39.3%
救急部	12 8	4.00 4.58	4.00 4.63	4.00 4.63	4.00 4.50	4.33 4.14	4.18 4.29	43 18.6%
形成外科	13 16	4.59 4.13	4.92 4.19	4.54 4.19	4.30 4.00	4.50 4.19	4.50 4.06	36 44.4%
不明	27 35	4.32 4.17	4.38 4.25	4.38 4.16	4.19 4.10	3.88 3.93	4.12 3.93	
計	1,175 1,265	4.32 4.33	4.40 4.40	4.31 4.32	4.26 4.26	4.04 4.05	4.10 4.15	

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	120 127	4.27 4.31	4.23 4.29	4.31 4.34	4.15 3.91	4.13 4.13
2階西	74 54	4.20 4.36	4.22 4.35	4.18 4.38	3.97 4.13	3.90 4.21
3階西	15 33	4.66 4.42	4.67 4.42	4.64 4.42	4.13 3.97	4.60 4.48
4階西	73 86	4.29 4.19	4.33 4.22	4.24 4.15	4.23 4.11	4.27 4.01
5階西	122 121	4.13 4.32	4.10 4.26	4.16 4.38	4.05 4.07	4.09 4.19
6階西	117 131	4.26 4.25	4.25 4.26	4.26 4.23	4.00 4.02	3.98 4.06
7階西	91 85	4.20 4.20	4.15 4.20	4.25 4.19	3.93 3.98	3.92 4.11
2階東	8 13	4.27 3.92	4.25 4.15	4.29 3.69	4.13 3.92	4.00 3.92
3階東	68 63	4.53 4.34	4.59 4.37	4.46 4.32	4.10 4.08	4.19 4.19
4階東	71 81	4.42 4.24	4.43 4.31	4.40 4.17	4.29 3.98	4.27 4.16
5階東	75 112	4.39 4.41	4.39 4.31	4.39 4.51	4.11 4.12	4.19 4.26
6階東	75 88	4.36 4.50	4.31 4.47	4.40 4.53	3.95 4.26	4.05 4.24
7階東	98 85	4.36 4.36	4.31 4.31	4.40 4.41	3.82 4.17	4.11 4.12
I C U	4 6	4.50 4.50	4.50 4.50	4.50 4.50	4.50 4.20	4.25 4.40
N I C U	3 3	4.50 4.17	5.00 4.00	4.00 4.33	4.33 4.00	4.33 4.33
G C U	5	4.60	4.80	4.40	4.80	4.80
不明	45 52	4.10 3.94	4.18 4.02	4.02 3.86	3.77 3.80	3.98 3.86
計	1,059 1,145	4.29 4.30	4.28 4.29	4.30 4.31	4.04 4.05	4.10 4.15

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	1,007 1,110	3.62 3.62	駐車場	984 1,079	3.56 3.60
病棟・病室設備	1,038 1,129	3.58 3.58	診療料金	1,016 1,106	3.34 3.34
病院内設備	1,039 1,134	3.79 3.83	紹介	1,154 1,251	4.21 4.21
売店・自販機	1,021 1,116	3.85 3.87			

※ 集計表上段は平成27年度第1四半期集計を示し、下段は平成27年度第2四半期(H27. 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2,756人 調査票回答者数1,266人(回収率 45.9%, 27. 12/1現在)。
 (平成27年度第1四半期 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%))。
 ※ 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	81 85.3%	12 12.6%	2 2.1%
第二内科	79 96.3%	3 3.7%	
第三内科	52 85.2%	5 8.2%	4 6.6%
神経内科	17 89.5%	1 5.3%	1 5.3%
血液・腫瘍 内科	30 88.2%	3 8.8%	1 2.9%
小児科	39 86.7%	5 11.1%	1 2.2%
精神科	15 93.8%		1 6.3%
皮膚科	18 81.8%	4 18.2%	
第一外科	70 90.9%	5 6.5%	2 2.6%
第二外科	54 94.7%	2 3.5%	1 1.8%
整形外科	93 88.6%	8 7.6%	4 3.8%
脳神経外科	38 92.7%	2 4.9%	1 2.4%
麻酔科			
産婦人科	148 94.3%	6 3.8%	3 1.9%
泌尿器科	83 88.3%	7 7.4%	4 4.3%
眼科	122 91.0%	5 3.7%	7 5.2%
頭頸部・ 耳鼻咽喉科	59 89.4%	5 7.6%	2 3.0%
放射線科	30 100.0%		
歯口科	22 91.7%	2 8.3%	
救急部	4 100.0%		
形成外科	14 93.3%		1 6.7%
不明	29 93.5%	2 6.5%	
計 (1,209)	1,097 90.7%	77 6.4%	35 2.9%

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 93.9%	5 3.8%	3 2.3%
2 西	56 90.3%	5 8.1%	1 1.6%
3 西	30 90.9%	2 6.1%	1 3.0%
4 西	77 86.5%	9 10.1%	3 3.4%
5 西	119 92.2%	6 4.7%	4 3.1%
6 西	128 90.8%	6 4.3%	7 5.0%
7 西	78 91.8%	5 5.9%	2 2.4%
2 東	15 93.8%		1 6.3%
3 東	61 92.4%	4 6.1%	1 1.5%
4 東	80 95.2%	3 3.6%	1 1.2%
5 東	107 88.4%	8 6.6%	6 5.0%
6 東	86 90.5%	7 7.4%	2 2.1%
7 東	83 90.2%	8 8.7%	1 1.1%
I C U	3 75.0%	1 25.0%	
N I C U	2 50.0%	2 50.0%	
G C U	5 83.3%	1 16.7%	
不明	44 86.3%	5 9.8%	2 3.9%
計	1,097 90.7%	77 6.4%	35 2.9%

【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	709	24.0%
	2. 専門的医療の提供	717	23.0%
	3. 看護の更なる充実	495	16.8%
	4. 患者さんへの情報提供	507	16.3%
	5. 時間外診療の充実	177	6.0%
	6. 他機関との円滑な連携	200	6.4%
	7. 医療の安全管理	196	6.6%
	8. 施設、設備の整備・充実	189	6.1%
	9. 待ち時間の短縮	118	4.0%
	10. 職員の対応の向上	140	4.5%
	11. 事務手続きの簡略化	164	5.6%
	12. その他の意見	182	5.8%
	計		2,950
		3,120	

そ の 他 の 意 見	パソコンに目が向いていて、もっと患者を診て接してほしいという時がありました。
	診察内容の明確化。
	入院中における、他の持病の相談・診療。余りにも縦割り、診てくれない。
	スタッフ同士の情報伝達の正確さ。医師同士や看護師間での情報の共有。
	患者の気持ちに寄り添う教育を更にお願します。今回も良かったです。
	陽子線治療を早くしてください。
	静岡のガンセンターみたいに、上下の関係なくチーム医療にしたらどうですか？
	他科との連携。
	山梨大学の医学部、医療の技術レベルは他の情報で入ってきたが、全国的研究レベルを知りたかった。
	看護師のレベルアップ。若い看護師の話し方、タメロも気になった。
	紹介状がなくても診察可能にして欲しい。
	総合診療医の育成。次世代の人材のための教育。
	大学病院内でジェネリック薬品を、なるべく少量使用。
外来時の待ち時間の短縮。	
食事の量（ご飯）。特に高齢者には多いので、基本の量を減にすること。	
雨の時、病院までの通路の屋根がほしい。駐車場から雨よけがなく、傘を持ったり大変です。	
保険会社に提出の診断書が高額で驚きました。もう少し安くなりませんか。	
売店の品物を、もう少し安くしてもらいたい。	
貧しい県と言われている割に、設備、その他に良く努力している。	

※ 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2,756人 調査票回答者数1,266人 (回収率 45.9%, 27.12/1現在)。
(平成27年度第1四半期 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%))。