

患者満足度調査集計表

(平成27年度第4四半期)

(対象:28年1月~28年3月退院患者) 28. 6/1現在

【入院】

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	117	4.27	4.34	4.27	4.19	4.04	4.16	233
	114	4.33	4.47	4.27	4.26	4.11	4.30	48.9%
第二内科	88	4.42	4.49	4.37	4.40	3.91	4.04	208
	92	4.38	4.43	4.37	4.34	4.17	4.31	44.2%
第三内科	54	4.15	4.33	4.13	3.98	3.90	4.00	117
	51	4.14	4.27	4.06	4.10	3.86	3.76	43.6%
神経内科	26	4.10	4.08	4.16	4.05	4.18	4.18	45
	19	4.08	4.28	3.68	4.27	3.93	4.07	42.2%
血液・腫瘍内科	17	4.38	4.41	4.38	4.36	3.73	4.21	45
	20	4.11	4.20	3.95	4.17	4.00	4.11	44.4%
小児科	28	4.31	4.32	4.36	4.26	4.04	4.19	126
	43	4.60	4.65	4.60	4.55	4.35	4.43	34.1%
精神科	12	4.39	4.33	4.50	4.33	4.33	4.00	32
	7	4.00	4.14	3.86	4.00	4.00	4.20	21.9%
皮膚科	30	4.36	4.37	4.40	4.31	4.25	4.16	64
	30	4.29	4.30	4.33	4.23	4.07	4.11	46.9%
第一外科	88	4.39	4.28	4.52	4.36	4.11	4.24	174
	90	4.34	4.39	4.38	4.26	3.95	3.99	51.7%
第二外科	65	4.59	4.62	4.61	4.53	4.24	4.32	113
	67	4.58	4.69	4.55	4.50	4.23	4.37	59.3%
整形外科	93	4.40	4.45	4.45	4.29	4.18	4.30	199
	98	4.24	4.35	4.27	4.12	4.17	4.27	49.2%
脳神経外科	54	4.32	4.33	4.35	4.27	4.11	4.19	108
	54	4.37	4.43	4.36	4.33	4.02	4.12	50.0%
麻酔科								0
産婦人科	149	4.35	4.41	4.36	4.27	3.96	4.24	497
	163	4.40	4.48	4.39	4.32	4.18	4.31	32.8%
泌尿器科	125	4.25	4.32	4.27	4.17	4.13	4.20	190
	104	4.28	4.39	4.24	4.21	4.13	4.24	54.7%
眼科	111	4.36	4.41	4.43	4.25	4.06	4.12	231
	120	4.45	4.50	4.45	4.40	4.15	4.25	51.9%
頭頸部・耳鼻咽喉科	56	4.44	4.39	4.54	4.38	4.08	4.15	121
	59	4.40	4.42	4.41	4.37	4.06	4.10	48.8%
放射線科	20	4.45	4.50	4.67	4.17	4.00	4.39	52
	25	4.51	4.60	4.44	4.48	4.47	4.48	48.1%
歯口科	12	4.33	4.33	4.42	4.25	4.08	4.17	55
	22	4.19	4.23	4.18	4.16	3.58	4.05	40.0%
救急部	7	4.32	4.43	4.29	4.25	4.00	4.00	37
	6	2.81	2.83	2.83	2.75	3.60	3.50	16.2%
形成外科	13	4.18	4.31	4.23	4.00	4.33	4.42	32
	9	4.61	4.78	4.56	4.50	4.50	4.63	28.1%
不明	28	4.32	4.27	4.35	4.33	3.96	4.20	
	30	4.37	4.46	4.43	4.21	4.04	4.08	
計	1,193	4.34	4.38	4.38	4.27	4.06	4.19	
	1,223	4.35	4.43	4.33	4.29	4.11	4.22	

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	100	4.39	4.37	4.41	3.90	4.14
	126	4.34	4.33	4.36	4.04	4.17
2階西	72	4.32	4.32	4.32	4.04	4.15
	0	0.00				
3階西	19	4.08	4.16	4.00	3.89	4.11
	31	4.26	4.27	4.26	4.26	4.39
4階西	85	4.31	4.28	4.33	4.17	4.25
	72	4.12	4.13	4.11	4.01	3.90
5階西	136	4.36	4.30	4.41	4.11	4.24
	0	0.00				
6階西	103	4.15	4.17	4.13	4.01	4.10
	27	4.42	4.42	4.41	4.00	4.23
7階西	61	4.19	4.20	4.18	3.90	4.03
	27	4.04	4.04	4.04	3.89	4.04
2階東	9	4.33	4.44	4.22	4.33	4.00
	5	4.50	4.40	4.60	4.00	4.20
3階東	55	4.35	4.38	4.31	4.09	4.35
	0	0.00				
4階東	84	4.30	4.26	4.33	4.10	4.23
	0	0.00				
5階東	90	4.43	4.44	4.42	4.16	4.32
	0	0.00				
6階東	83	4.19	4.19	4.19	4.07	4.10
	76	4.29	4.38	4.20	4.12	4.14
7階東	99	4.37	4.42	4.31	4.08	4.17
	0	0.00				
I C U	2	4.25	4.50	4.00	3.50	4.00
N I C U	5	4.70	5.00	4.40	4.40	4.40
	2	5.00	5.00	5.00	4.50	4.50
G C U	2	4.50	4.50	4.50	4.00	4.50
	10	4.80	4.80	4.80	4.60	4.50
4階南	1	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
	106	4.44	4.40	4.48	4.16	4.26
5階南	3	4.67	4.67	4.67	4.33	4.67
	96	4.33	4.26	4.40	4.20	4.40
6階南	2	4.50	4.50	4.50	4.00	5.00
	88	4.39	4.36	4.43	4.16	4.27
7階南	74	4.34	4.32	4.36	4.06	4.27
4階北	3	4.67	4.67	4.67	4.33	4.67
	66	4.55	4.59	4.50	4.26	4.53
5階北	1	4.50	5.00	4.00	4.00	4.00
	116	4.32	4.28	4.36	4.10	4.22
6階北	1	4.50	4.00	5.00	5.00	4.00
	57	4.31	4.32	4.30	4.09	4.16
7階北	2	4.50	4.50	4.50	4.50	4.50
	66	4.11	4.11	4.11	3.92	4.02
不明	46	4.17	4.20	4.13	4.02	4.09
	48	4.37	4.36	4.38	4.24	4.13
計	1,062	4.31	4.31	4.30	4.06	4.19
	1,095	4.33	4.32	4.34	4.11	4.22

※ 集計表上段は平成27年度第3四半期集計を示し、下段は平成27年度第4四半期(H28.1~3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2,679人 調査票回答者数1,225人 (回収率 45.7%, 28. 6/1現在)。

(平成27年度第3四半期 調査票送付患者数2,710人 調査票回答者数1,196人 (回収率 44.1%))。

※ 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。

区 分	回 答 数	満 足 度	区 分	回 答 数	満 足 度
患者給食	1,031 1,045	3.60 3.55	駐車場	1,005 1,032	3.54 3.58
病棟・病室設備	1,044 1,073	3.56 3.99	診療料金	1,031 1,066	3.34 3.33
病院内設備	1,042 1,066	3.76 3.89	紹介	1,178 1,197	4.24 4.25
売店・自販機	1,030 1,043	3.80 3.84			

【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	705 723	23.7% 23.7%	
	2. 専門的医療の提供	511 553	17.2% 18.1%	
	3. 看護の更なる充実	179 151	6.0% 4.9%	
	4. 患者さんへの情報提供	181 209	6.1% 6.8%	
	5. 時間外診療の充実	96 118	3.2% 3.9%	
	6. 他機関との円滑な連携	158 159	5.3% 5.2%	
	7. 医療の安全管理	304 281	10.2% 9.2%	
	8. 施設、設備の整備・充実	191 146	6.4% 4.8%	
	9. 待ち時間の短縮	461 484	15.5% 15.8%	
	10. 職員の対応の向上	63 83	2.1% 2.7%	
	11. 事務手続きの簡略化	91 111	3.1% 3.6%	
	12. その他の意見	35 39	1.2% 1.3%	
	計		2,975 3,057	

そ の 他 の 意 見	皆が良くしてくださったので何もない。
	どんなことよりも治していただければ、それに尽きると思います。
	メンタル面のサポート体制の情報等。誠実な医療の提供。
	実験材料になったみたいで紹介できない。
	院内他科との連携。診療科同士の円滑な連携。
	救急医療体制の充実、対応の拡大。
	外来で予約時間を1時間以上待ったことがある。
	診療科目により初診患者の対応が違う。有料でも紹介状がないと診察お断り。
	一部の看護師と患者の私語(楽しい話)は、具合が悪い患者には、とっても不快。
	PET検査が出来るよう整備してほしい。高圧酸素治療も是非やってほしい。
	待合室、見舞い客のマナーの悪さ。手術中の待合室。
	7年前の入院に比べ食事の質が低下しているような気がした。
キャッシュコーナーが1銀行だけなのは困った。	
スムーズな採血と結果待ちの時間の短縮。	
通院は仕方ないが、入院中の駐車場代は無料にしてほしい。医大のバスの巡回。	

【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がありましたか。

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	103 92.0%	6 5.4%	3 2.7%
第二内科	79 91.9%	6 7.0%	1 1.2%
第三内科	31 68.9%	6 13.3%	8 17.8%
神経内科	10 62.5%	3 18.8%	3 18.8%
血液・腫瘍 内科	15 78.9%	2 10.5%	2 10.5%
小児科	41 97.6%	1 2.4%	
精神科	7 100.0%		
皮膚科	26 89.7%	1 3.4%	2 6.9%
第一外科	71 83.5%	9 10.6%	5 5.9%
第二外科	63 98.4%	1 1.6%	
整形外科	90 92.8%	4 4.1%	3 3.1%
脳神経外科	47 95.9%		2 4.1%
麻酔科			
産婦人科	141 90.4%	12 7.7%	3 1.9%
泌尿器科	96 93.2%	5 4.9%	2 1.9%
眼科	109 93.2%	5 4.3%	3 2.6%
頭頸部・ 耳鼻咽喉科	54 94.7%	3 5.3%	
放射線科	25 100.0%		
歯口科	19 86.4%	1 4.5%	2 9.1%
救急部	2 66.7%	1 33.3%	
形成外科	8 88.9%	1 11.1%	
不 明	25 92.6%	2 7.4%	
計 (1,170)	1,062 90.8%	69 5.9%	39 3.3%

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	121 90.3%	8 6.0%	5 3.7%
2 西	1 100.0%		
3 西	29 93.5%	2 6.5%	
4 西	59 77.6%	7 9.2%	10 13.2%
6 西	28 87.5%	4 12.5%	
7 西	20 76.9%	2 7.7%	4 15.4%
2 東	6 100.0%		
6 東	75 92.6%	4 4.9%	2 2.5%
I C U	2 100.0%		
N I C U	3 100.0%		
G C U	11 100.0%		
4 南	110 94.0%	5 4.3%	2 1.7%
5 南	107 97.3%	3 2.7%	
6 南	86 92.5%	4 4.3%	3 3.2%
7 南	72 93.5%	4 5.2%	1 1.3%
4 北	59 92.2%	5 7.8%	
5 北	119 91.5%	8 6.2%	3 2.3%
6 北	56 90.3%	3 4.8%	3 4.8%
7 北	54 83.1%	6 9.2%	5 7.7%
不 明	44 89.8%	4 8.2%	1 2.0%
計 (1,170)	1,062 90.8%	69 5.9%	39 3.3%

※ 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2,679人 調査票回答者数1,225人(回収率 45.7%, 28.6/1現在)。
(平成27年度第3四半期 調査票送付患者数2,710人調査票回答者数1,196人(回収率 44.1%))。