

患者満足度調査集計表

(平成28年度第1四半期)

【入院】

(対象:28年4月~28年6月退院患者) 28. 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	114 128	4.33 4.26	4.47 4.30	4.27 4.27	4.26 4.23	4.11 3.94	4.30 4.09	261 49.0%
第二内科	92 108	4.38 4.35	4.43 4.46	4.37 4.39	4.34 4.19	4.17 4.09	4.31 4.09	212 50.9%
第三内科	51 56	4.14 4.30	4.27 4.46	4.06 4.20	4.10 4.23	3.86 3.83	3.76 4.08	139 40.3%
神経内科	19 21	4.08 4.19	4.28 4.24	3.68 4.19	4.27 4.15	3.93 4.00	4.07 3.85	56 37.5%
血液・腫瘍内科	20 20	4.11 4.46	4.20 4.45	3.95 4.50	4.17 4.44	4.00 4.05	4.11 3.95	47 42.6%
小児科	43 45	4.60 4.51	4.65 4.60	4.60 4.56	4.55 4.38	4.35 3.87	4.43 3.86	143 31.5%
精神科	7 18	4.00 4.26	4.14 4.28	3.86 4.22	4.00 4.29	4.00 4.27	4.20 4.07	48 37.5%
皮膚科	30 25	4.29 4.27	4.30 4.28	4.33 4.36	4.23 4.18	4.07 3.95	4.11 4.14	60 41.7%
第一外科	90 78	4.34 4.29	4.39 4.36	4.38 4.32	4.26 4.19	3.95 4.03	3.99 4.01	178 43.8%
第二外科	67 65	4.58 4.64	4.69 4.69	4.55 4.65	4.50 4.57	4.23 4.18	4.37 4.45	127 51.2%
整形外科	98 92	4.25 4.35	4.35 4.37	4.27 4.41	4.12 4.26	4.17 4.05	4.27 4.20	197 46.7%
脳神経外科	54 60	4.37 4.35	4.43 4.40	4.36 4.30	4.33 4.36	4.02 3.98	4.12 4.24	120 50.0%
麻酔科								0
産婦人科	163 179	4.40 4.41	4.48 4.51	4.39 4.44	4.32 4.28	4.18 4.16	4.31 4.23	499 35.9%
泌尿器科	104 92	4.28 4.26	4.39 4.36	4.24 4.27	4.21 4.16	4.13 4.19	4.24 4.19	210 43.8%
眼科	120 127	4.45 4.36	4.50 4.40	4.45 4.38	4.40 4.30	4.15 4.23	4.25 4.23	228 55.7%
頭頸部・耳鼻咽喉科	59 61	4.40 4.54	4.42 4.59	4.41 4.53	4.37 4.52	4.06 4.29	4.10 4.22	126 48.4%
放射線科	25 19	4.51 4.44	4.60 4.47	4.44 4.53	4.48 4.33	4.47 3.95	4.48 4.16	42 45.2%
歯科	22 25	4.19 4.36	4.23 4.29	4.18 4.50	4.16 4.29	3.58 3.83	4.05 4.17	59 42.4%
救急部	6 6	2.80 4.17	2.83 4.33	2.83 4.17	2.75 4.00	3.60 4.00	3.50 4.50	34 17.6%
形成外科	9 11	4.61 4.41	4.78 4.36	4.56 4.36	4.50 4.50	4.50 4.38	4.63 4.38	26 42.3%
不明	30 26	4.37 4.27	4.46 4.20	4.43 4.40	4.21 4.21	4.04 4.00	4.08 4.04	
計	1,223 1,262	4.35 4.36	4.43 4.43	4.33 4.38	4.29 4.28	4.11 4.08	4.22 4.16	

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	126 138	4.35 4.39	4.33 4.39	4.36 4.39	4.04 4.04	4.17 4.08
2階西	15	4.20	4.47	3.93	4.27	4.07
3階西	31 34	4.27 4.15	4.27 4.09	4.26 4.21	4.26 3.70	4.39 3.69
4階西	72 83	4.12 4.37	4.13 4.41	4.11 4.33	4.01 3.89	3.90 4.07
6階西	27 79	4.42 4.46	4.42 4.44	4.41 4.48	4.00 4.23	4.23 4.18
7階西	27 26	4.04 4.42	4.04 4.42	4.04 4.42	3.89 4.12	4.04 4.04
ICU	2 1	4.25 5.00	4.50 5.00	4.00 5.00	3.50 5.00	4.00 5.00
NICU	2 5	5.00 4.50	5.00 4.60	5.00 4.40	4.50 4.00	4.50 4.20
GPU	10 12	4.80 4.79	4.80 4.83	4.80 4.75	4.60 4.42	4.50 4.45
4階南	106 116	4.44 4.35	4.40 4.31	4.48 4.39	4.16 4.23	4.26 4.23
5階南	96 99	4.33 4.38	4.26 4.39	4.40 4.37	4.20 4.11	4.40 4.29
6階南	88 90	4.40 4.25	4.36 4.29	4.43 4.22	4.16 4.03	4.27 4.19
7階南	74 99	4.34 4.15	4.32 4.13	4.36 4.17	4.06 3.96	4.27 4.12
4階北	66 72	4.55 4.56	4.59 4.51	4.50 4.60	4.26 4.21	4.53 4.43
5階北	116 114	4.32 4.30	4.28 4.29	4.36 4.30	4.10 4.13	4.22 4.15
6階北	57 75	4.31 4.28	4.32 4.24	4.30 4.32	4.09 3.95	4.16 4.11
7階北	66 59	4.11 4.15	4.11 4.15	4.11 4.15	3.92 4.05	4.02 4.05
不明	48 40	4.37 4.18	4.36 4.28	4.38 4.08	4.24 4.21	4.13 4.28
計	1,095 1,159	4.33 4.33	4.32 4.33	4.34 4.33	4.11 4.08	4.22 4.16

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	1,045	3.55	駐車場	1,032	3.58
病棟・病室設備	1,123	3.59	診療料金	1,086	3.57
病院内設備	1,073	3.99		1,066	3.33
	1,136	4.00	紹介	1,113	3.31
	1,066	3.89		1,197	4.25
	1,122	3.90		1,235	4.24
売店・自販機	1,043	3.84			
	1,106	3.78			

※ 集計表上段は平成27年度第4四半期集計を示し、下段は平成28年度第1四半期(H28. 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2,812人 調査票回答者数1,263人 (回収率 44.9%, 28. 9/1現在)。

(平成27年度第4四半期 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%))。

※ 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 81.3%	16 13.0%	7 5.7%
第二内科	98 99.0%	1 1.0%	
第三内科	45 81.8%	7 12.7%	3 5.5%
神経内科	16 80.0%	3 15.0%	1 5.0%
血液・腫瘍内科	16 84.2%	2 10.5%	1 5.3%
小児科	39 95.1%		2 4.9%
精神科	14 82.4%	1 5.9%	2 11.8%
皮膚科	22 88.0%	1 4.0%	2 8.0%
第一外科	70 93.3%	3 4.0%	2 2.7%
第二外科	61 96.8%	1 1.6%	1 1.6%
整形外科	86 94.5%	4 4.4%	1 1.1%
脳神経外科	56 94.9%	3 5.1%	
麻酔科			
産婦人科	164 94.3%	8 4.6%	2 1.1%
泌尿器科	90 97.8%	1 1.1%	1 1.1%
眼科	111 88.1%	12 9.5%	3 2.4%
頭頸部・耳鼻咽喉科	55 93.2%	1 1.7%	3 5.1%
放射線科	19 100.0%		
歯口科	22 88.0%	2 8.0%	1 4.0%
救急部	3 100.0%		
形成外科	10 90.9%	1 9.1%	
不明	21 87.5%	3 12.5%	
計(1,220)	1,118 91.6%	70 5.7%	32 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	134 94.4%	5 3.5%	3 2.1%
2 西	14 82.4%	1 5.9%	2 11.8%
3 西	29 90.6%	1 3.1%	2 6.3%
4 西	77 86.5%	7 7.9%	5 5.6%
6 西	83 93.3%	2 2.2%	4 4.5%
7 西	21 84.0%	2 8.0%	2 8.0%
6 東	1 100.0%		
I C U	1 100.0%		
N I C U	4 100.0%		
G C U	11 100.0%		
4 南	108 87.8%	12 9.8%	3 2.4%
5 南	102 98.1%	1 1.0%	1 1.0%
6 南	91 94.8%	4 4.2%	1 1.0%
7 南	88 80.0%	16 14.5%	6 5.5%
4 北	70 93.3%	5 6.7%	
5 北	119 97.5%	2 1.6%	1 0.8%
6 北	71 93.4%	5 6.6%	
7 北	57 91.9%	3 4.8%	2 3.2%
不明	37 92.5%	3 7.5%	
計(1,220)	1,118 91.6%	70 5.7%	32 2.6%

※ 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2,812人 調査票回答者数1,263人
 (回収率 44.9%, 28. 9/1現在)
 (平成27年度第4四半期 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%)

【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	723	23.7%
		736	23.6%
	2. 専門的医療の提供	553	18.1%
		533	17.1%
	3. 看護の更なる充実	151	4.9%
		167	5.3%
	4. 患者さんへの情報提供	209	6.8%
		204	6.5%
	5. 時間外診療の充実	118	3.9%
		104	3.3%
	6. 他機関との円滑な連携	159	5.2%
		168	5.4%
その他	7. 医療の安全管理	281	9.2%
		298	9.5%
	8. 施設、設備の整備・充実	146	4.8%
		146	4.7%
	9. 待ち時間の短縮	484	15.8%
		532	17.0%
	10. 職員の対応の向上	83	2.7%
		75	2.4%
	11. 事務手続きの簡略化	111	3.6%
		119	3.8%
	12. その他の意見	39	1.3%
		42	1.3%
計		3,057	
		3,124	

その他意見	紹介状がなくても診てもらいたい。
	選択できる治療計画の説明。
	心のケア、寄り添ってくださる方とか(聞いてくださるだけでもいいんです)そんなチーム(専門の回答はいらないので)が必要ではないでしょうか。心が立ち直れない患者もいるんです。
	患者に対する心のケア、思いやり。
	患者への心のケア。身体へのケアは勿論ですが、心のケアまで考えてほしい。
	医師の人間性向上。
	医師からの分かり易い説明。
	採血に時間がかかり、また結果も同じく。
	内科外来診療待合室の拡充をお願いしてほしい。
	看護師さん1人1人の質は高いと思います。数を増やしていただきたいです。
	病院の理念である「一人ひとりが満足できる」は、やはり理念であって患者は満足していない。
	検査等の所要時間。特に時間の長い検査は、検査中での声掛けがほしかった。
挨拶の充実。	
他機関との円滑な連携を特にお願いしたい。	
プライバシーの配慮。	
再診受付の場所を少し考えてください。	
会計のスピードアップ。会計の時間を短縮してほしいです。	
もう少し病棟がきれいであるかと思ったら良いのになあ。入院した部屋の床が汚いのが気になりました。	
院内の案内表示をもっと分かり易くすること。	
領収書が大きすぎ。無駄である。	
診断書の早期作成。	
もう少し美味しい食事を。食事の改善。栄養士の考えた献立とは思えない。	
かゆいところまで手が届く接し方に涙が出ます。とても素晴らしい病院です。何も言うことはありません。	