

患者満足度調査集計表

(平成28年度第2四半期)

【入院】

(対象:28年7月~28年9月退院患者) 28. 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	128 138	4.27 4.38	4.30 4.44	4.27 4.39	4.23 4.31	3.94 3.94	4.09 4.19	281 49.1%
第二内科	108 85	4.35 4.28	4.46 4.33	4.39 4.28	4.19 4.21	4.09 4.00	4.09 4.19	209 40.7%
第三内科	56 71	4.30 4.24	4.46 4.28	4.20 4.24	4.23 4.20	3.83 3.96	4.08 4.13	138 51.4%
神経内科	21 23	4.19 4.30	4.24 4.43	4.19 4.30	4.15 4.17	4.00 4.23	3.85 4.00	61 37.7%
血液・腫瘍内科	20 26	4.46 4.45	4.45 4.50	4.50 4.42	4.44 4.42	4.05 4.00	3.95 4.08	41 63.4%
小児科	45 42	4.51 4.50	4.60 4.52	4.56 4.40	4.38 4.56	3.87 4.29	3.86 4.29	156 26.9%
精神科	18 17	4.26 4.02	4.28 4.00	4.22 3.94	4.29 4.13	4.27 3.80	4.07 3.80	43 39.5%
皮膚科	25 38	4.27 4.21	4.28 4.34	4.36 4.19	4.18 4.11	3.95 3.92	4.14 3.94	86 44.2%
第一外科	78 74	4.29 4.44	4.36 4.51	4.32 4.46	4.19 4.36	4.03 4.00	4.01 4.13	169 43.8%
第二外科	65 65	4.64 4.49	4.69 4.54	4.65 4.49	4.57 4.44	4.18 4.02	4.45 4.46	139 46.8%
整形外科	92 102	4.35 4.45	4.37 4.54	4.41 4.50	4.26 4.31	4.05 4.16	4.20 4.33	197 51.8%
脳神経外科	60 58	4.35 4.37	4.40 4.48	4.30 4.31	4.36 4.32	3.98 4.11	4.24 4.25	113 51.3%
麻酔科								1 0.0%
産婦人科	179 155	4.41 4.32	4.51 4.38	4.44 4.34	4.28 4.24	4.16 4.11	4.23 4.30	487 31.8%
泌尿器科	92 116	4.26 4.27	4.36 4.33	4.27 4.24	4.16 4.23	4.19 4.10	4.19 4.12	222 52.3%
眼科	127 140	4.36 4.46	4.40 4.49	4.38 4.44	4.30 4.46	4.23 4.09	4.23 4.33	261 53.6%
頭頸部・耳鼻咽喉科	61 61	4.55 4.35	4.59 4.43	4.53 4.38	4.52 4.25	4.29 4.15	4.22 4.13	138 44.2%
放射線科	19 24	4.44 4.18	4.47 4.17	4.53 4.21	4.33 4.15	3.95 3.67	4.16 3.95	49 49.0%
歯科	25 26	4.36 4.26	4.29 4.35	4.50 4.12	4.29 4.33	3.83 3.38	4.17 4.52	77 33.8%
救急部	6 11	4.17 4.03	4.33 4.10	4.17 4.09	4.00 3.90	4.00 4.00	4.50 4.22	39 28.2%
形成外科	11 18	4.41 4.48	4.36 4.39	4.36 4.67	4.50 4.38	4.38 4.25	4.38 4.13	39 46.2%
不明	26 20	4.27 4.22	4.20 4.26	4.40 4.16	4.21 4.24	4.00 3.82	4.04 4.12	
計	1,262 1,310	4.36 4.35	4.43 4.41	4.38 4.35	4.28 4.30	4.08 4.04	4.16 4.21	

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	138 122	4.39 4.29	4.39 4.30	4.39 4.29	4.04 3.81	4.08 4.18
2階西	15 17	4.20 3.91	4.47 3.94	3.93 3.88	4.27 3.76	4.07 3.88
3階西	34 35	4.15 4.39	4.09 4.34	4.21 4.43	3.70 4.34	3.69 4.43
4階西	83 111	4.37 4.26	4.41 4.21	4.33 4.31	3.89 3.96	4.07 4.09
6階西	79 105	4.46 4.31	4.44 4.29	4.48 4.34	4.23 4.11	4.18 4.16
7階西	26 35	4.42 4.44	4.42 4.51	4.42 4.37	4.12 4.03	4.04 4.11
ICU	1 1	5.00 5.00	5.00 5.00	5.00 5.00	5.00 3.00	5.00 5.00
NICU	5 3	4.50 4.00	4.60 4.00	4.40 4.00	4.00 3.67	4.20 3.67
GPU	12 8	4.79 4.44	4.83 4.38	4.75 4.50	4.42 4.13	4.45 4.25
4階南	116 127	4.35 4.35	4.31 4.35	4.39 4.36	4.23 4.06	4.23 4.30
5階南	99 94	4.38 4.19	4.39 4.20	4.37 4.17	4.11 3.96	4.29 4.27
6階南	90 100	4.26 4.41	4.29 4.40	4.22 4.42	4.03 4.16	4.19 4.32
7階南	99 94	4.15 4.37	4.13 4.30	4.17 4.44	3.96 4.04	4.12 4.27
4階北	72 73	4.56 4.39	4.51 4.42	4.60 4.37	4.21 4.22	4.43 4.44
5階北	114 133	4.30 4.20	4.29 4.23	4.30 4.17	4.13 4.08	4.15 4.08
6階北	75 73	4.28 4.26	4.24 4.30	4.32 4.22	3.95 4.11	4.11 4.21
7階北	59 47	4.15 4.16	4.15 4.21	4.15 4.11	4.05 3.96	4.05 4.02
不明	40 33	4.18 4.38	4.28 4.36	4.08 4.41	4.21 4.03	4.28 4.30
計	1,159 1,211	4.33 4.30	4.33 4.30	4.33 4.30	4.08 4.04	4.16 4.21

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	1,123	3.59	駐車場	1,086	3.57
病棟・病室設備	1,167	3.65	診療料金	1,139	3.56
病院内設備	1,136	4.00	紹介	1,113	3.31
売店・自販機	1,185	3.96		1,172	3.32
	1,122	3.90		1,235	4.24
	1,175	3.92		1,284	4.24
	1,106	3.78			
	1,155	3.79			

※ 集計表上段は平成28年度第1四半期集計を示し、下段は平成28年度第2四半期(H28.7~9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2,946人 調査票回答者数1,311人 (回収率 44.5%, 28.12/1現在)。
 (平成28年度第1四半期 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%))。
 ※ 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	115 86.5%	9 6.8%	9 6.8%
第二内科	71 91.0%	7 9.0%	
第三内科	59 86.8%	7 10.3%	2 2.9%
神経内科	15 75.0%	2 10.0%	3 15.0%
血液・腫瘍 内科	19 79.2%	3 12.5%	2 8.3%
小児科	35 85.4%	4 9.8%	2 4.9%
精神科	12 81.3%	3 18.8%	
皮膚科	36 94.7%	1 2.6%	1 2.6%
第一外科	64 90.1%	5 7.0%	2 2.8%
第二外科	60 95.2%	1 1.6%	2 3.2%
整形外科	94 93.1%	3 3.0%	4 4.0%
脳神経外科	50 89.3%	6 10.7%	
麻酔科			
産婦人科	143 93.5%	10 6.5%	
泌尿器科	107 93.0%	5 4.3%	3 2.6%
眼科	120 88.9%	8 5.9%	7 5.2%
頭頸部・ 耳鼻咽喉科	57 93.4%	2 3.3%	2 3.3%
放射線科	22 91.7%	2 8.3%	
歯口科	22 84.6%	2 7.7%	2 7.7%
救急部	7 87.5%	1 12.5%	
形成外科	17 100.0%		
不明	15 93.8%	1 6.3%	
計(1,263)	1,140 90.3%	82 6.5%	41 3.2%

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	120 90.9%	10 7.6%	2 1.5%
2 西	14 77.8%	4 22.2%	
3 西	31 91.2%	2 5.9%	1 2.9%
4 西	102 90.3%	8 7.1%	3 2.7%
6 西	109 94.8%	3 2.6%	3 2.6%
7 西	27 84.4%	2 6.3%	3 9.4%
I C U	1 100.0%		
N I C U	2 66.7%		1 33.3%
G C U	6 66.7%	2 22.2%	1 11.1%
4 南	121 89.0%	8 5.9%	7 5.1%
5 南	93 95.9%	2 2.1%	2 2.1%
6 南	95 92.2%	4 3.9%	4 3.9%
7 南	89 85.6%	8 7.7%	7 6.7%
4 北	69 94.5%	4 5.5%	
5 北	128 91.4%	9 6.4%	3 2.1%
6 北	63 88.7%	7 9.9%	1 1.4%
7 北	43 87.8%	4 8.2%	2 4.1%
不明	27 81.8%	5 15.2%	1 3.0%
計(1,263)	1,140 90.3%	82 6.5%	41 3.2%

※ 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2,946人 調査票回答者数1,311人
 (回収率 44.5%, 28.12/1現在)。
 (平成28年度第1四半期 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%))。

【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	736	23.6%
	2. 専門的医療の提供	750	23.0%
	3. 看護の更なる充実	533	17.1%
	4. 患者さんへの情報提供	519	15.9%
	5. 時間外診療の充実	167	5.3%
	6. 他機関との円滑な連携	177	5.4%
	7. 医療の安全管理	204	6.5%
	8. 施設、設備の整備・充実	208	6.4%
	9. 待ち時間の短縮	104	3.3%
	10. 職員の対応の向上	135	4.1%
そ の 他 の 意 見	11. 事務手続きの簡略化	168	5.4%
	12. その他の意見	164	5.0%
		298	9.5%
計		3,124	
		3,259	

そ の 他 の 意 見	予約で診察が1時間以上の待ち時間は困ります。改善すべきです。
	待ち時間の短縮。予約していても長い。
	最新技術というだけの報告ではなく、確実、安全、的確な方法でしていただける意味での医療、また患者の気持ちを大事にしていただける医療を望みます。
	難病対策の研究。
	柔軟な受け入れ態勢を望みます。
	治療の現状と将来の見通し、注意すべき点などを話してほしい。
	退院3週間後に発熱(38度)し、臨時で別の医師の診察を受けたが、アフターケアに疑問に思う言葉があり、翌日苦情として医事課に電話した。
	看護師さんがゆっくり休める環境。患者だけでなく働く人にも必要。
	看護師によりバラツキがあった。
	看護師の専門知識の向上を願う。
	看護師の点滴技術の向上。退院日に100mlの液が落ちずに医師がやり直した。
	小児科病棟個室内の手洗い場、より広く、収納も増やして使いやすくなると、より良いと感じます。
	子供の入院の際、希望する方には付添いできるような設備を整えて頂けると親子にとって良いと感じた。
	案内板の分かり易さ。
食事のレベルアップ。食事内容に比べ、食事料金が高すぎます。	
入院中の食事メニュー、味付けの改善(単一すぎる)。医は食なりの一言です。医食同源。	
会計に時間がかかる。会計の待ち時間が長い。会計の際の手間がかかりすぎる。	
診察は無理でも、支払いなどの窓口をもう少し開けておいてほしい。	
公共交通の不便さ。公共交通機関との連携の向上。タクシー代の負担が大きい。	
中央採血室までが遠い。	
部屋をきれいにしてほしい。	
最低限度のコミュニケーション能力。	