

患者満足度調査集計表 (平成28年度第3四半期)

【入院】

(対象:28年10月~28年12月退院患者) 29. 3/1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	138	4.38	4.44	4.39	4.31	3.94	4.19	269
	120	4.29	4.42	4.28	4.19	3.99	4.23	44.6%
第二内科	85	4.27	4.33	4.28	4.21	4.00	4.19	222
	120	4.38	4.46	4.41	4.27	4.12	4.22	54.1%
第三内科	71	4.24	4.28	4.24	4.20	3.96	4.13	144
	74	4.22	4.23	4.19	4.23	3.93	4.10	51.4%
神経内科	23	4.30	4.43	4.30	4.17	4.23	4.00	59
	23	3.99	3.87	3.91	4.20	3.89	3.75	39.0%
血液・腫瘍内科	26	4.45	4.50	4.42	4.42	4.00	4.08	40
	16	4.42	4.44	4.44	4.38	3.93	4.38	40.0%
小児科	42	4.49	4.52	4.40	4.56	4.29	4.29	141
	38	4.67	4.82	4.58	4.63	4.08	4.44	27.0%
精神科	17	4.02	4.00	3.94	4.13	3.80	3.80	44
	13	4.21	4.15	4.15	4.33	4.27	3.91	29.5%
皮膚科	38	4.21	4.34	4.19	4.11	3.92	3.94	80
	29	4.42	4.45	4.34	4.48	4.04	4.14	36.3%
第一外科	74	4.44	4.51	4.46	4.36	4.00	4.13	207
	92	4.32	4.35	4.32	4.29	3.99	4.16	44.4%
第二外科	65	4.49	4.54	4.49	4.44	4.02	4.46	136
	65	4.44	4.52	4.43	4.36	4.07	4.32	47.8%
整形外科	102	4.45	4.54	4.50	4.31	4.16	4.33	210
	84	4.43	4.46	4.48	4.35	4.25	4.24	40.0%
脳神経外科	58	4.37	4.48	4.31	4.32	4.11	4.25	114
	54	4.29	4.39	4.35	4.13	4.13	4.17	47.4%
麻酔科								1
産婦人科	155	4.32	4.38	4.34	4.24	4.11	4.30	517
	154	4.33	4.37	4.30	4.31	4.09	4.33	29.8%
泌尿器科	116	4.27	4.33	4.24	4.23	4.10	4.12	249
	131	4.32	4.37	4.37	4.22	4.17	4.21	52.6%
眼科	140	4.46	4.49	4.44	4.46	4.09	4.33	296
	153	4.38	4.39	4.42	4.34	4.24	4.30	51.7%
頭頸部・耳鼻咽喉科	61	4.35	4.43	4.38	4.25	4.15	4.13	128
	59	4.58	4.68	4.56	4.51	4.27	4.35	46.1%
放射線科	24	4.18	4.17	4.21	4.15	3.67	3.95	60
	30	4.30	4.43	4.23	4.24	4.03	4.31	50.0%
歯口科	26	4.27	4.35	4.12	4.33	3.38	4.52	60
	22	4.01	4.14	3.95	3.95	3.60	4.26	36.7%
救急部	11	4.03	4.10	4.09	3.90	4.00	4.22	35
	8	3.96	3.88	4.14	3.88	3.75	4.25	22.9%
形成外科	18	4.48	4.39	4.67	4.38	4.25	4.13	36
	16	4.35	4.44	4.38	4.25	4.00	4.06	44.4%
不明	20	4.22	4.26	4.16	4.24	3.82	4.12	
	30	4.27	4.42	4.25	4.15	4.04	4.24	
計	1,310	4.35	4.41	4.35	4.30	4.04	4.21	
	1,331	4.35	4.40	4.35	4.29	4.09	4.24	

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	122	4.30	4.30	4.29	3.81	4.18
	128	4.31	4.35	4.27	3.97	4.27
2階西	17	3.91	3.94	3.88	3.76	3.88
	12	4.33	4.33	4.33	4.27	3.91
3階西	35	4.39	4.34	4.43	4.34	4.43
	31	4.48	4.48	4.48	4.03	4.43
4階西	111	4.26	4.21	4.31	3.96	4.09
	111	4.24	4.23	4.25	3.98	4.11
6階西	105	4.32	4.29	4.34	4.11	4.16
	112	4.37	4.37	4.38	4.13	4.21
7階西	35	4.44	4.51	4.37	4.03	4.11
	21	4.31	4.24	4.38	3.95	4.30
ICU	1	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00
	6	4.33	4.17	4.50	4.20	4.83
NICU	3	4.00	4.00	4.00	3.67	3.67
	1	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
GCU	8	4.44	4.38	4.50	4.13	4.25
	12	4.69	4.75	4.64	4.25	4.50
4階南	127	4.36	4.35	4.36	4.06	4.30
	139	4.39	4.36	4.41	4.25	4.30
5階南	94	4.19	4.20	4.17	3.96	4.27
	118	4.37	4.33	4.40	4.10	4.31
6階南	100	4.41	4.40	4.42	4.16	4.32
	76	4.40	4.45	4.36	4.18	4.22
7階南	94	4.37	4.30	4.44	4.04	4.27
	79	4.26	4.27	4.25	4.00	4.23
4階北	73	4.40	4.42	4.37	4.22	4.44
	68	4.35	4.38	4.31	4.16	4.44
5階北	133	4.20	4.23	4.17	4.08	4.08
	146	4.34	4.33	4.35	4.17	4.18
6階北	73	4.26	4.30	4.22	4.11	4.21
	61	4.09	4.15	4.03	4.05	4.02
7階北	47	4.16	4.21	4.11	3.96	4.02
	67	4.21	4.21	4.21	3.97	4.23
不明	33	4.39	4.36	4.41	4.03	4.30
	37	4.25	4.19	4.30	4.00	4.23
計	1,211	4.30	4.30	4.30	4.04	4.21
	1,225	4.32	4.32	4.32	4.09	4.24

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	1,167	3.65	駐車場	1,139	3.56
病棟・病室設備	1,185	3.96	診療料金	1,172	3.32
病院内設備	1,175	3.92	紹介	1,174	3.33
売店・自販機	1,196	3.83		1,284	4.24
	1,155	3.79		1,298	4.25
	1,175	3.77			

※ 集計表上段は平成28年度第2四半期集計を示し、下段は平成28年度第3四半期(H28.10~12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3,048人 調査票回答者数1,334人 (回収率 43.8%, 29. 3/1現在)。
 (平成28年度第2四半期 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%))。
 ※ 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	98 86.0%	9 7.9%	7 6.1%
第二内科	103 92.0%	8 7.1%	1 0.9%
第三内科	64 90.1%	5 7.0%	2 2.8%
神経内科	18 78.3%	5 21.7%	
血液・腫瘍内科	16 100.0%		
小児科	36 94.7%	2 5.3%	
精神科	13 100.0%		
皮膚科	27 93.1%	2 6.9%	
第一外科	79 89.8%	7 8.0%	2 2.3%
第二外科	62 100.0%		
整形外科	74 90.2%	5 6.1%	3 3.7%
脳神経外科	42 85.7%	5 10.2%	2 4.1%
麻酔科			
産婦人科	140 93.3%	8 5.3%	2 1.3%
泌尿器科	124 95.4%	3 2.3%	3 2.3%
眼科	132 87.4%	14 9.3%	5 3.3%
頭頸部・耳鼻咽喉科	57 100.0%		
放射線科	28 93.3%		2 6.7%
歯科	19 86.4%	2 9.1%	1 4.5%
救急部	5 83.3%	1 16.7%	
形成外科	14 87.5%	1 6.3%	1 6.3%
不明	17 77.3%	1 4.5%	4 18.2%
計 (1,281)	1,168 91.2%	78 6.1%	35 2.7%

※ 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3,048人 調査票回答者数1,334人 (回収率 43.8% , 29. 3/1現在)。
 (平成28年度第2四半期 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%))。

【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	750	23.0%
	2. 専門的医療の提供	732	22.2%
	3. 看護の更なる充実	519	15.9%
	4. 患者さんへの情報提供	538	16.3%
	5. 時間外診療の充実	177	5.4%
	6. 他機関との円滑な連携	175	5.3%
	7. 医療の安全管理	208	6.4%
	8. 施設、設備の整備・充実	188	5.7%
	9. 時間外診療の充実	135	4.1%
	10. 職員の対応の向上	152	4.6%
そ の 他	11. 事務手続きの簡略化	164	5.0%
	12. その他の意見	190	5.8%
	計	3,259	
		3,303	

そ の 他 の 意 見	医師と医師の円滑な連携。他科との連携。医師と看護師の連携を深めてほしい。
	医師のやる気。医師の技術の向上。
	退院してからの診察で、医師が代わるのは不安です。主治医(グループ)の中の一人でもいいので続けてほしいです。
	術後、体調の変化があるが、先生との相談窓口はあるのですか。
	予約の待ち時間の短縮。待ち時間が病人には大変かなと思います。
	院内の中で主なる診療科以外への治療手続きの必要性重視。
	患者本人の意思を入れてほしい。実験対象にしないで。採血を採りすぎでは。各科に振り分けず、共用して患者の負担を少なくしてください。
	患者さんのマナー低下で起きるトラブル等への対応力。
	看護師さんの交代が激しいのいかなものかと。看護師同士の情報の伝達がきちんとされること。
	リハビリ室が暗くて寒くて(10月)気の毒ですね。
	トイレ汚い。古いのは仕方がないが清掃ができていない。いつもゴミ箱が溢れている。埃・水垢。不潔。
	検査室の廊下が暗く、待っている時間に説明や連絡もなく、一人で待つ不安が2回程あった。
	退院日にテレビカードの精算機の場所が分からず探し回った。もっと分かり易い場所に。
	がん研究施設の設置を望む。
	もう少し入院中の食事を良くしてほしい。食事をもう少し工夫してもらいたい。
診断書の費用が高すぎる。日にちもかかりすぎ。	
会計がもっとスムーズになれば良い。待ち時間の短縮。会計窓口を増やしてほしい。	
救急車の受け入れ態勢、断られるケースを聞く。	
駐車場の無料化。	
是非紹介したいが、紹介状がないと行けない。残念。不必要な部門を多くしてほしい。	
患者が優先だという職員の方の気遣いを感じた。	
全てに優れています。信頼できる病院だと思います。	