# 患者満足度調査集計表

【入院】								
診療科	回答数	医師	内	i .	尺	注射	プライバシー	送付数
19 7京 17	凹古奴	満足度	説明	診療:質問	退院指導	処置等	7 7 1 1 1 7	回収率
第一内科	138	4. 38	4. 44	4. 39	4. 31	3. 94		
35 F3 14	120	4. 29	4. 42	4. 28	4. 19	3. 99	4. 23	44. 6%
第二内科	85 120	4. 27 4. 38	4. 33 4. 46	4. 28 4. 41	4. 21 4. 27	4. 00 4. 12	4. 19 4. 22	222 54. 1%
	71	4. 24	4. 28	4. 24	4. 20	3. 96	4. 13	
第三内科	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	
	23	3. 99	3. 87	3. 91	4. 20	3. 89	3. 75	39.0%
血液・腫瘍	26	4. 45	4. 50	4. 42	4. 42	4. 00	4. 08	
内科	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 13	4. 02 4. 21	4.00	3.94	4. 13 4. 33	3. 80 <b>4</b> . <b>27</b>	3.80	44 29. 5%
	38	4. 21	4. 15 4. 34	4. 15 4. 19	4. 33 4. 11	4. Z1 3. 92	3. 91 3. 94	29. 5%
皮膚科	29	4. 42	4. 45	4. 34	4. 48	4. 04	4. 14	36.3%
** H II	74	4. 44	4. 51	4. 46	4. 36	4. 00	4. 13	
第一外科	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	
3, = 71 14	65	4. 44	4. 52	4. 43	4. 36	4. 07	4. 32	47. 8%
整形外科	102 84	4. 45	4. 54	4. 50	4. 31	4. 16	4. 33	
	58	4. 43 4. 37	4. 46 4. 48	4. 48 4. 31	4. 35 4. 32	4. 25 4. 11	4. 24 4. 25	40. 0% 114
脳神経外科	54	4. 29	4. 39	4. 35	4. 13	4. 13	4. 17	47. 4%
rt It 14							,	1
麻酔科								0.0%
産婦人科	155	4. 32	4. 38	4. 34	4. 24	4. 11	4. 30	517
座 郑 八 17	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	
72 77 HE 11	131	4. 32	4. 37	4. 37	4. 22	4. 17	4. 21	52. 6%
眼科	140 153	4. 46 4. 38	4. 49 4. 39	4. 44 4. 42	4. 46 4. 34	4. 09 <b>4</b> . 24	4. 33 4. 30	296 51. 7%
頭頸部•	61	4. 36 4. 35	4. 39	4. 42	4. 34	4. 24	4. 30	
耳鼻咽喉科	59	4. 58	4. 68	4. 56	4. 51	4. 27	4. 35	46. 1%
+4 白+ 4白 千1	24	4. 18	4. 17	4. 21	4. 15	3. 67	3. 95	
放射線科	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%

# 4. 35 ※ 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。

4. 67

4. 16

4. 35

4.38

4. 25

4. 38

4. 24

4. 30

4. 25

4. 15

4. 29

4. 25

3. 82

4. 04

4.00

4.04

4.09

4. 13

4. 12

4. 21

44.4%

4.06

4. 24

4.24

16

30

1, 310

. 331

20

形成外科

不 明

4. 48

4. 22

4. 35

4.35

4. 27

4.35

4. 39

4. 26

4. 41

4.44

4. 42

4.40

### (平成28年度第3四半期)

(対象:28年10月~28年12月退院患者) 29. 3/1現在

1				(N) 3A · ZU+	,,	12万 医肌芯	·治/ ZJ. U
1 階 西	<b>床 塘</b>	同		内	訳		プライバシー
1 階 西	71/3 17/4				看護:質問		
128	1 7比 莊	122	4. 30	4. 30	4. 29	3. 81	4. 18
12   4.33   4.34   4.43   4.34   4.34   4.48   4.45   4.48   4.49   4.41   4.40   4.42   4.38   4.11   4.40   4.42   4.38   4.13   4.20   4.38   4.36   4.36   4.36   4.36   4.36   4.36   4.36   4.38   4.36   4.36   4.38   4.38   4.36   4.38   4.38   4.36   4.38   4.38   4.36   4.38		128		4. 35	4. 27		4. 27
12   4.33   4.34   4.43   4.34   4.34   4.48   4.49   4.43   4.41   4.40   4.42   4.38   4.49   4.41   4.40   4.48   4.49   4.48   4.49   4.48   4.49	2 陛 邢						3. 88
3   1   4   48   4   48   4   48   4   403   4   44   4   4   4   4   4   4   4	2 19 19						3. 91
1	3陛冊						4. 43
日本   日本   日本   日本   日本   日本   日本   日本	O PH EI						4. 43
11	⊿階而						4. 09
112	7 70 0						4. 11
T   T   T   T   T   T   T   T   T   T	6階两						4. 16
T   P   P   P   P   P   P   P   P   P	9 11 11						
I C U 1 5.00 5.00 3.00 5.00   N I C U 3 4.00 4.00 4.00 4.00 3.67   N I C U 1 5.00 5.00 5.00 5.00 5.00   G C U 1 5.00 5.00 5.00 5.00 5.00   G C U 12 4.69 4.75 4.64 4.25 4.50   4 階 南 127 4.36 4.35 4.36 4.06 4.36   4 39 4.36 4.37 4.36 4.41 4.25 4.31   5 階 南 118 4.37 4.33 4.40 4.10 4.3   6 階 南 100 4.41 4.40 4.42 4.16 4.3   7 階 南 94 4.37 4.30 4.44 4.04 4.2   4 階 北 73 4.40 4.45 4.36 4.18 4.22   4 階 北 73 4.40 4.42 4.37 4.25 4.00 4.2   4 階 北 68 4.35 4.38 4.31 4.16 4.4   4 階 北 68 4.35 4.38 4.31 4.16 4.4   4 階 北 68 4.35 4.38 <td< td=""><td>7 階 西</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>4. 11</td></td<>	7 階 西						4. 11
N I C U	, 10 0						
N I C U	I C U	- 1					5. 00
R T C U							
G C U	NICU	_					3. 67
G C U     12     4.69     4.75     4.64     4.25     4.51       4 階南     127     4.36     4.35     4.36     4.06     4.       5 階南     94     4.19     4.20     4.17     3.96     4.       6 階南     118     4.37     4.33     4.40     4.10     4.3       6 階南     100     4.41     4.40     4.42     4.16     4.       7 階南     94     4.37     4.30     4.44     4.04     4.2       7 階南     94     4.37     4.30     4.44     4.04     4.2       4 階北     73     4.26     4.27     4.25     4.00     4.2       4 階北     68     4.35     4.38     4.31     4.16     4.4       4 階北     68     4.35     4.38     4.31     4.10     4.08							
4 階南 127 4.36 4.35 4.36 4.06 4.37   5 階南 94 4.19 4.20 4.17 3.96 4.3   6 階南 118 4.37 4.33 4.40 4.10 4.3   6 階南 100 4.41 4.40 4.42 4.16 4.3   7 階南 94 4.37 4.36 4.36 4.18 4.22   7 階南 94 4.37 4.30 4.44 4.04 4.2   4 階北 73 4.40 4.42 4.37 4.25 4.00 4.2   4 階北 68 4.35 4.38 4.31 4.16 4.4   4 階北 68 4.35 4.38 4.31 4.16 4.4	GCU	- 1					4. 25
4 階 幣 139 4.39 4.36 4.41 4.25 4.30   5 階 南 94 4.19 4.20 4.17 3.96 4.   118 4.37 4.33 4.40 4.10 4.3   6 階 南 100 4.41 4.40 4.42 4.16 4.   7 階 南 94 4.37 4.30 4.44 4.04 4.2   7 階 南 94 4.37 4.30 4.44 4.04 4.2   4 階 北 73 4.40 4.42 4.37 4.25 4.00 4.2   4 階 北 68 4.35 4.38 4.31 4.16 4.4   133 4.20 4.23 4.21 4.17 4.08							
5 階南 94 4.19 4.37 4.33 4.40 4.10 4.3   6 階南 118 4.37 4.33 4.40 4.10 4.3   6 階南 100 4.41 4.40 4.42 4.16 4.   7 階南 94 4.37 4.30 4.36 4.18 4.2   7 階南 94 4.37 4.26 4.27 4.25 4.00 4.2   4 階北 73 4.40 4.42 4.37 4.22 4.   4 階北 68 4.35 4.38 4.31 4.16 4.4	4 階南						4. 30
6 階南 118 4.37 4.33 4.40 4.10 4.3   6 階南 100 4.41 4.40 4.42 4.16 4.   76 4.40 4.45 4.36 4.18 4.22   7 階南 94 4.37 4.30 4.44 4.04 4.   79 4.26 4.27 4.25 4.00 4.22   4 階北 68 4.35 4.38 4.31 4.16 4.49   123 4.20 4.23 4.21 4.17 4.08							
6 階南 100	5 階南						
6 階							
7 階南 94 4.37 4.30 4.44 4.04 4.   79 4.26 4.27 4.25 4.00 4.25   4 階北 73 4.40 4.42 4.37 4.22 4.   68 4.35 4.38 4.31 4.16 4.4   123 4.20 4.23 4.31 4.16 4.4	6 階南						
7時間 79 4.26 4.27 4.25 4.00 4.21   4階北 73 4.40 4.42 4.37 4.22 4.37   68 4.35 4.38 4.31 4.16 4.4   133 4.20 4.23 4.17 4.08 4.4							
4 階 北	7 階南						
4 阿 4 16 4.4 4 17 4.08 4.31 4.16 4.4							4. 23 4. 44
133 4 20 4 23 4 17 4 09 4	4 階 北						
		133	4. 20	4. 30	4. 31	4. 10	4. 44
	5 階 北						4. 18
72 4 26 4 20 4 22 4 11 4							4, 21
	6 階 北						4. 02
47 4 16 4 21 4 11 2 06 4							4. 02
	7 階 北						4. 23
33 4 30 4 36 4 41 4 03 4	- nc						4. 30
	个 明						4. 23
1 211 4 30 4 30 4 30 4 04 4	=1						4. 21
	計		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 1, 189	3. 65 3. 58	駐車場	1, 139 1, 1 <b>54</b>	3. 56 3. 49
病棟・病室設備	1, 185 1, 207	3. 96 3. 91	診療料金	1, 172 1, 17 <b>4</b>	3. 32 3. 33
病院内設備	1, 175 1, 196	3. 92 3. 83	紹介	1, 284 1, 298	4. 24 4. 25
売店・自販機	1, 155 1, 175	3. 79 3. 77			

<sup>※</sup> 調査表中の未回答部分は、集計から除外。

<sup>※</sup> 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%))。

<sup>※</sup> 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。

	00 OT / I	101 5 1 1	00 0T /\$
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	5	2
麻酔科	85. 7%	10. 2%	4. 1%
産婦人科	140	8	2
	93. 3% 124	5. 3% 3	1.3%
泌尿器科	95. 4% 132	2. 3%	2. 3%
眼 科 頭頸部・	87. 4% 57	9. 3%	3. 3%
耳鼻咽喉科	100.0%		
放射線科	28 93. 3%		2 6. 7%
歯 口 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%
	91. Z%	U. I%	Z. 1%

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	8 6. 0%	5 3. 8%
2 西	90. 2% 13 100. 0%	0.0/0	J. 0 <sub>/0</sub>
3 西	32 97. 0%	1 3. 0%	
4 西	104 92. 0%	6. 2%	2 1. 8%
6 西	107 93. 0%	3. 5%	3. 5%
7 西	23	3. 370	3.3%
I C U	100. 0% 3 75. 0%	1 25. 0%	
NICU	1 100. 0%		
GCU	11 91. 7%	1 8. 3%	
4 南	127 87. 0%	14 9. 6%	5 3. <b>4</b> %
5 南	120	6	1
6 南	94. 5%	4. 7%	0. 8%
7 南	90.0%	6. 3%	3. 8%
	87. 7% 68	7. 4%	4. 9%
4 北	97. 1%	2. 9%	
5 北	154 95. 1%	3. 1% 10	3 1. 9%
6 北	54 81. 8%	10 15. 2%	2 3. 0%
7 北	63 91. 3%	4 5. 8%	2 2. 9%
不明	25 75. 8%	4	4 12. 1%
計 (1, 281)	1, 168 91. 2%	12. 1% 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%))。

	<u>(3つ以内で選んでお答えくださ</u>	, <b>'</b> 。 /	
	区 分	回答数	回答率
	1. 高度な医療の提供	750 732	23. 0% 22. 2%
当	2. 専門的医療の提供	519 538	15. 9% 16. 3%
	3. 看護の更なる充実	177 175	5. 4% 5. 3%
院	4. 患者さんへの情報提供	208 188	6. 4% 5. 7%
^	5. 時間外診療の充実	135 152	4. 1% 4. 6%
	6. 他機関との円滑な連携	164 190	5. 0% 5. 8%
の	7. 医療の安全管理	342 324	10. 5% 9. 8%
	8. 施設、設備の整備・充実	194 171	6. 0% 5. 2%
希	9. 待ち時間の短縮	541 597	16. 6% 18. 1%
望	10. 職員の対応の向上	73 69	2. 2% 2. 1%
	 11.事務手続きの簡略化	116 117	3. 6% 3. 5%
	12. その他の意見	40 50	1. 2% 1. 5%
	計	3, 259 3, 303	1. 5%

	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)の中の一人でいいので続け
そ	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。
の	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。
61.	患者さんのマナー低下で起きるトラブル等への対応力。
他	看護師さんの交代が激しいのもいかがなものかと。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。
の	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。
意	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。
見	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。