

患者満足度調査集計表

(平成29年度第1四半期)

【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	132	4.33	4.40	4.34	3.99	4.22	277 43.0%
第二内科	99	4.47	4.57	4.48	4.11	4.16	233 42.5%
第三内科	74	4.32	4.41	4.28	3.88	3.93	165 44.8%
神経内科	27	4.35	4.37	4.30	4.22	4.07	63 31.7%
血液・腫瘍内科	19	4.36	4.32	4.26	4.16	4.16	64 39.1%
小児科	47	4.43	4.51	4.40	4.19	4.36	136 32.4%
精神科	19	4.13	4.17	4.16	4.05	4.16	41 43.9%
皮膚科	27	4.43	4.46	4.35	4.00	4.19	65 38.5%
第一外科	84	4.52	4.58	4.54	4.07	4.32	203 40.4%
第二外科	60	4.50	4.65	4.55	4.25	4.41	114 63.2%
整形外科	79	4.32	4.37	4.33	3.94	4.15	165 47.9%
脳神経外科	47	4.23	4.28	4.18	3.88	4.15	104 45.2%
麻酔科	1	4.67	4.00	5.00	5.00	5.00	2 0.0%
産婦人科	170	4.33	4.43	4.34	4.05	4.25	543 33.3%
泌尿器科	101	4.17	4.29	4.19	4.08	4.15	218 46.3%
眼科	171	4.36	4.38	4.44	4.24	4.23	310 55.2%
頭頸部・耳鼻咽喉科	60	4.39	4.35	4.42	4.19	4.11	137 55.5%
放射線科	25	4.61	4.67	4.58	4.38	4.29	49 44.9%
歯口科	16	4.25	4.25	4.38	4.00	4.19	54 31.5%
救急部	8	4.03	4.13	4.25	4.29	4.43	33 15.2%
形成外科	11	4.12	4.36	4.09	4.10	4.00	39 38.5%
不明	20	4.00	4.00	4.00	3.94	3.82	
計	1,316	4.37	4.43	4.38	4.10	4.24	
計	1,316	4.35	4.41	4.36	4.06	4.15	

(対象:29年4月～29年6月退院患者) 29. 9/1現在

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	124	4.48	4.47	4.47	4.13	4.24
2階西	125	4.39	4.39	4.39	4.14	4.18
3階西	19	4.37	4.26	4.05	4.05	4.16
4階西	16	3.78	3.56	4.00	3.94	3.88
6階西	35	4.37	4.26	4.47	4.09	4.34
7階西	29	4.16	4.24	4.07	3.93	4.17
I C U	92	4.22	4.23	4.21	3.95	4.18
N I C U	102	4.33	4.32	4.34	3.90	4.00
G C U	113	4.28	4.27	4.29	4.06	4.10
4階南	116	4.41	4.40	4.42	3.94	4.04
5階南	36	4.36	4.33	4.39	4.17	4.14
6階南	44	4.31	4.41	4.20	3.98	4.02
7階南	2	4.25	4.00	4.50	4.00	4.50
N I C U	3	4.34	3.67	5.00	4.33	4.33
G C U	4	4.38	4.50	4.25	4.25	4.25
4階南	13	4.66	4.62	4.69	4.31	4.54
5階南	14	4.54	4.50	4.57	4.00	4.07
6階南	144	4.43	4.40	4.46	4.22	4.36
7階南	146	4.37	4.37	4.38	4.26	4.26
4階北	87	4.29	4.34	4.40	4.19	4.24
5階北	103	4.29	4.28	4.30	4.06	4.23
6階北	92	4.45	4.44	4.45	4.22	4.39
7階北	81	4.44	4.40	4.48	4.19	4.24
4階北	99	4.35	4.32	4.37	4.06	4.27
5階北	72	4.28	4.31	4.25	3.82	4.17
6階北	78	4.23	4.19	4.26	3.99	4.26
7階北	92	4.37	4.40	4.35	4.25	4.35
不明	135	4.35	4.36	4.33	4.06	4.18
計	137	4.27	4.26	4.28	4.09	4.10
患者給食	66	4.23	4.18	4.27	4.00	4.11
病棟・病室設備	54	4.29	4.31	4.26	4.09	4.08
病院内設備	60	4.40	4.42	4.37	4.12	4.34
売店・自販機	69	4.40	4.39	4.41	4.01	4.16
計	29	4.36	4.31	4.41	4.04	4.11
計	29	4.14	4.14	4.14	3.52	3.89
計	1,227	4.36	4.34	4.37	4.10	4.24
計	1,233	4.33	4.33	4.34	4.06	4.15

区分	回答数	満足度	区分	回答数	満足度
患者給食	1,179	3.58	駐車場	1,166	3.62
病棟・病室設備	1,209	3.57	診療料金	1,172	3.53
病院内設備	1,214	3.97	紹介	1,197	3.29
売店・自販機	1,205	3.90		1,292	4.25
計	1,175	3.84		1,287	4.23
計	1,180	3.69			

※ 集計表上段は平成28年度第4四半期集計を示し、下段は平成29年度第1四半期(H29.4～6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3,015人 調査票回答者数1,317人 (回収率 43.7% , 29. 9/1現在)。
 ※ (平成28年度第4四半期 調査票送付患者数2,935人 調査票回答者数1,316人 (回収率 44.8%))。
 ※ 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	問題がなかった	どちらともいえない	問題があった
第一内科	103 88.8%	9 7.8%	4 3.4%
第二内科	89 95.7%	4 4.3%	
第三内科	62 91.2%	2 2.9%	4 5.9%
神経内科	16 84.2%	3 15.8%	
血液・腫瘍内科	19 76.0%	3 12.0%	3 12.0%
小児科	37 88.1%	4 9.5%	1 2.4%
精神科	17 94.4%	1 5.6%	
皮膚科	24 96.0%	1 4.0%	
第一外科	71 88.8%	5 6.3%	4 5.0%
第二外科	66 95.7%	2 2.9%	1 1.4%
整形外科	74 94.9%	2 2.6%	2 2.6%
脳神経外科	42 95.5%	2 4.5%	
麻酔科			
産婦人科	172 95.6%	5 2.8%	3 1.7%
泌尿器科	93 93.0%	5 5.0%	2 2.0%
眼科	149 87.6%	14 8.2%	7 4.1%
頭頸部・耳鼻咽喉科	63 85.1%	9 12.2%	2 2.7%
放射線科	21 95.5%		1 4.5%
歯口科	16 94.1%	1 5.9%	
救急部	1 50.0%	1 50.0%	
形成外科	15 100.0%		
不明	18 90.0%		2 10.0%
計(1,277)	1,168 91.5%	73 5.7%	36 2.8%

※ 調査中の未回答部分は、集計から除外。

※ 調査票送付患者数3,015人 調査票回答者数1,317人 (回収率 43.7%, 29/9/1現在)。

(平成28年度第4四半期 調査票送付患者数2,935人 調査票回答者数1,316人 (回収率 44.8%))。

【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。)

当院への希望	区分	回答数	回答率
1. 高度な医療の提供		782	24.2%
2. 専門的医療の提供		777	23.4%
3. 看護の更なる充実		567	17.5%
4. 患者さんへの情報提供		551	16.6%
5. 時間外診療の充実		173	5.4%
6. 他機関との円滑な連携		211	6.3%
7. 医療の安全管理		201	6.2%
8. 施設、設備の整備・充実		202	6.1%
9. 待ち時間の短縮		140	4.3%
10. 職員の対応の向上		124	3.7%
11. 事務手続きの簡略化		184	5.7%
12. その他の意見		204	6.1%
計		305	9.4%
		328	9.9%
		160	4.9%
		187	5.6%
		516	15.6%
		518	15.6%
		72	2.2%
		89	2.8%
		110	3.3%
		52	1.6%
		39	1.2%
		3,233	
		3,323	

その他	意見
前処置担当医、外来担当医、処置担当医間の患者に係る情報の共有と理解を望みたい(データ以外、患者本人の性格等、特性について)。	
TV番組で日本の腫瘍内科医が少ないと言われている。貴院には、その先生がいらっしゃいますか？抗がん剤の治療方法が広がるといい、是非専門医を増やしてほしいです。	
やらなくても良い手術を何度もやりました。	
他科受診をしているので、カンファレンスをして、まとめた話を患者に話してください。	
同じ病院ですべての科の診療を簡単にしてほしい。複数受診の連携。	
差別をやめること。看護師の傲慢な態度、差別的な処遇を受けたことに対し、こちらが金をもらいたい。	
特定患者との私語が多く感じた。	
入院時の説明は良かったが、退院時の説明案内が不足していた。	
入院中に処方された医薬品名を書いたものを他院に行った時に提出できるようなしてほしい。	
採血に時間がかかりすぎ。	
来院の時に時間が長い。治療が終わってから会計まで時間がかりすぎ。	
会計に時間がかかりすぎ。職員不足。	
フロアに案内係さんがいて、患者にとっては助かると思います。	
1人部屋の増設。外来が古く、子ども連れには不便なことが多い。	
眼科外来での待合の席を考えてほしい。	
食事のメニューに変化が少なく、うんざり。食事の改善。食事をもっと美味しくしてほしい。	
甲府駅からのシャトルバスの運用。	
再診の時に診察券を入れて、呼び出し番号の紙2枚と、その1枚をブルーファイルに入れるというのが、初め全然分かりませんでした。	
総合的に良く出来ている。満足しています。	