

患者満足度調査集計表

(平成29年度第3四半期)

(対象:29年10月~29年12月退院患者) 30. 3/1現在

【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	128	4.35	4.43	4.36	4.26	3.88	4.23	302
	136	4.35	4.48	4.37	4.21	3.89	4.15	45.0%
第二内科	110	4.29	4.35	4.33	4.20	4.06	4.25	253
	120	4.47	4.53	4.53	4.35	4.04	4.23	47.4%
第三内科	75	4.39	4.44	4.28	4.46	4.13	4.09	148
	66	4.28	4.41	4.26	4.17	4.12	4.12	44.6%
神経内科	19	3.77	3.74	3.67	3.89	3.35	3.83	68
	28	4.18	4.29	4.21	4.04	3.81	3.81	41.2%
血液・腫瘍内科	35	4.41	4.46	4.40	4.38	4.12	4.30	54
	20	4.38	4.50	4.35	4.28	3.83	4.22	37.0%
小児科	58	4.44	4.53	4.43	4.37	4.18	4.32	162
	45	4.43	4.51	4.33	4.45	4.13	4.20	27.8%
精神科	22	4.25	4.27	4.14	4.33	4.20	4.20	43
	25	4.22	4.32	4.08	4.26	4.26	4.05	58.1%
皮膚科	28	4.40	4.43	4.43	4.35	4.00	4.12	71
	26	4.47	4.54	4.50	4.36	3.84	4.12	36.6%
第一外科	100	4.34	4.35	4.41	4.25	4.06	4.21	222
	104	4.39	4.41	4.39	4.35	4.03	4.19	46.8%
第二外科	83	4.55	4.64	4.57	4.44	4.07	4.28	139
	92	4.38	4.43	4.45	4.25	4.12	4.27	66.2%
整形外科	92	4.41	4.45	4.48	4.29	4.16	4.29	196
	93	4.35	4.44	4.38	4.22	4.03	4.16	47.4%
脳神経外科	52	4.21	4.25	4.21	4.18	3.91	4.07	116
	51	4.42	4.51	4.43	4.30	3.77	4.06	44.0%
麻酔科								1
								0.0%
産婦人科	190	4.33	4.39	4.32	4.27	4.23	4.26	527
	158	4.40	4.47	4.41	4.32	4.30	4.33	30.0%
泌尿器科	132	4.19	4.28	4.23	4.07	4.17	4.26	231
	133	4.34	4.41	4.32	4.28	4.27	4.29	57.6%
眼科	176	4.41	4.42	4.42	4.39	4.18	4.31	299
	168	4.41	4.40	4.45	4.37	4.27	4.26	56.2%
頭頸部・耳鼻咽喉科	67	4.45	4.48	4.45	4.42	4.29	4.10	156
	71	4.33	4.38	4.28	4.34	4.17	4.18	45.5%
放射線科	28	4.32	4.36	4.43	4.17	4.05	4.17	58
	36	4.30	4.39	4.33	4.19	4.03	4.22	62.1%
歯口科	30	4.24	4.30	4.17	4.25	3.93	4.21	59
	21	4.47	4.48	4.57	4.37	4.11	4.42	35.6%
救急部	7	4.49	4.50	4.29	4.67	4.33	4.33	30
	7	4.31	4.50	4.17	4.25	4.00	3.40	23.3%
形成外科	22	4.23	4.41	4.27	4.00	4.21	4.11	39
	23	4.30	4.43	4.22	4.26	4.13	4.39	59.0%
不明	22	4.11	4.11	4.18	4.05	3.86	3.95	
	31	4.39	4.37	4.37	4.43	4.14	4.13	
計	1,476	4.34	4.39	4.35	4.28	4.10	4.22	
	1,454	4.37	4.44	4.38	4.30	4.10	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	135	4.39	4.41	4.37	4.15	4.19
	133	4.49	4.51	4.48	4.23	4.26
2階西	24	4.42	4.42	4.42	4.26	4.26
	20	4.33	4.30	4.35	4.20	4.00
3階西	50	4.39	4.46	4.32	4.14	4.26
	38	4.11	4.18	4.03	4.03	4.11
4階西	109	4.38	4.37	4.38	4.08	4.09
	110	4.28	4.30	4.26	4.09	4.17
6階西	106	4.35	4.34	4.35	4.22	4.15
	126	4.39	4.39	4.39	4.11	4.21
7階西	49	4.30	4.29	4.31	4.10	4.22
	36	4.35	4.36	4.34	3.97	4.08
I C U	2	4.25	4.00	4.50	2.50	4.50
	2	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
N I C U	1	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00
G C U	16	4.53	4.50	4.56	4.29	4.31
	13	4.31	4.23	4.38	4.18	4.08
4階南	149	4.45	4.43	4.47	4.19	4.31
	130	4.45	4.42	4.48	4.25	4.28
5階南	120	4.38	4.32	4.43	4.05	4.25
	133	4.37	4.39	4.35	4.09	4.26
6階南	96	4.43	4.46	4.39	4.16	4.31
	89	4.46	4.45	4.47	4.04	4.17
7階南	100	4.24	4.23	4.25	3.87	4.20
	93	4.32	4.33	4.30	3.92	4.18
4階北	97	4.31	4.31	4.30	4.19	4.31
	73	4.49	4.49	4.49	4.27	4.42
5階北	156	4.36	4.34	4.37	4.17	4.27
	172	4.41	4.36	4.45	4.25	4.26
6階北	57	4.04	4.06	4.02	3.79	4.04
	66	4.09	4.11	4.08	3.76	4.00
7階北	81	4.17	4.19	4.14	3.97	4.16
	85	4.24	4.27	4.21	3.95	4.13
不明	30	4.29	4.45	4.13	4.00	4.29
	33	4.18	4.15	4.21	3.91	4.18
計	1,377	4.34	4.34	4.34	4.10	4.22
	1,353	4.36	4.36	4.36	4.10	4.21

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	1,335	3.56	駐車場	1,309	3.53
	1,311	3.60		1,280	3.59
病棟・病室設備	1,351	3.96	診療料金	1,321	3.33
	1,329	3.97		1,300	3.34
病院内設備	1,347	3.90	紹介	1,446	4.25
	1,331	3.93		1,417	4.26
売店・自販機	1,324	3.78			
	1,286	3.78			

※ 集計表上段は平成29年度第2四半期集計を示し、下段は平成29年度第3四半期(H29.10~12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3,174人 調査票回答者数1,456人(回収率45.9%, 30.3/1現在)。
 (平成29年度第2四半期 調査票送付患者数3,205人 調査票回答者数1,479人(回収率46.1%))。
 ※ 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	問題が あった
第一内科	116 90.6%	8 6.3%	4 3.1%
第二内科	107 96.4%	3 2.7%	1 0.9%
第三内科	58 95.1%	2 3.3%	1 1.6%
神経内科	24 88.9%	2 7.4%	1 3.7%
血液・腫瘍 内科	18 94.7%	1 5.3%	
小児科	40 95.2%	1 2.4%	1 2.4%
精神科	23 92.0%	1 4.0%	1 4.0%
皮膚科	24 92.3%	1 3.8%	1 3.8%
第一外科	87 87.9%	9 9.1%	3 3.0%
第二外科	85 94.4%	4 4.4%	1 1.1%
整形外科	81 90.0%	3 3.3%	6 6.7%
脳神経外科	44 91.7%	2 4.2%	2 4.2%
麻酔科			
産婦人科	146 93.6%	9 5.8%	1 0.6%
泌尿器科	118 90.1%	9 6.9%	4 3.1%
眼科	151 89.9%	13 7.7%	4 2.4%
頭頸部・ 耳鼻咽喉科	61 88.4%	5 7.2%	3 4.3%
放射線科	36 100.0%		
歯口科	20 95.2%	1 4.8%	
救急部	4 80.0%	1 20.0%	
形成外科	22 95.7%	1 4.3%	
不明	24 85.7%	3 10.7%	1 3.6%
計(1,403)	1,289 91.9%	79 5.6%	35 2.5%

※ 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3,174人 調査票回答者数1,456人 (回収率 45.9%、30.3/1現在)。
(平成29年度第2四半期 調査票送付患者数3,205人 調査票回答者数1,479人 (回収率 46.1%))。

【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	821	22.4%
	2. 専門的医療の提供	869	24.3%
	3. 看護の更なる充実	597	16.3%
	4. 患者さんへの情報提供	629	17.6%
	5. 時間外診療の充実	204	5.6%
	6. 患者さんへの情報提供	194	5.4%
	7. 医療の安全管理	218	5.9%
	8. 施設、設備の整備・充実	206	5.8%
	9. 待ち時間の短縮	141	3.8%
	10. 職員の対応の向上	134	3.7%
	11. 事務手続きの簡略化	213	5.8%
	12. その他の意見	217	6.1%
	計		3,672
		3,581	

そ の 他 の 意 見	外来予約の時間を守ってほしい。内科の待ち時間の短縮。
	医術の進歩に遅れないよう、常に最新の医術を提供してほしい。
	医師の診療技術の低さ。病名の判定・治療の迅速化です。
	他病院からの転院が出来るようにしてほしい。
	他科との連携を緊密にしてほしい。他診療科への診察を受け付けてほしい。
	入院中、他の科を受診することは出来ないのでしょうか。長期入院時、受診出来たらと思います。
	看護師のレベルアップ。社会人の基本項目等。職員の中に態度に出す人が少数いました。
	夜間看護師の補充。看護師さん達の態度、対応の悪い方が多い。
	小声、早口で、高齢者は無理。聞きにくい。
	売店に行かれない人の代行制度があればと思う！
	職員の方がもっとゆとりを持って働ける環境づくり。
	患者には、いつも笑顔で親切に。患者の家族への心配り。
	入院時の食事を美味しく。食事内容の改善。流動食の献立と味・量。入院食の取り組み。
中央採血室の技術向上。	
退院の1か月後に再入院した際に同じ手続きをする。2回目は必要ないと思う。	
病院に求めること、理念の「満足」は誤りである。患者に必要なのは安心である。不安をなくしてあげる ことである。そのために全力をあげること。満足はその後から付いてくるものであることに気が付いて いただきたい。	
シャトルバス等がほしい。遠方から来るには交通の便が悪く、入院者の駐車を許可してほしい。	
病院内の案内を分かり易くしてほしい。病棟に近い出入り口があったらと思います。	
会計がもう少しスムーズにできたらいいです。待ち時間をなんとかしてほしい。会計の行列。	
土曜日に外来の対応をしてもらいたい。個室の差額が高すぎるのでは。入院費用の低額化。	
1階などの外来スペースの廊下を歩いている時に、患者が前から歩いて来ても避けようとしていない病院 スタッフを何人も見かける。2人で歩いたり、複数でソロソロ歩いたり、せめて患者とすれ違う時 くらは道を譲ったらどうかと思う。そんな人達が多い中で、ただすれ違うだけのはずだった看護師さん が、歩行が困難な患者を見つけて車椅子を持って来たり、付添いをしていた。本来こうあるべき。	