

患者満足度調査集計表

(平成29年度第4四半期)

【入院】

(対象:29年1月～29年3月退院患者) 30. 6/1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	136	4.35	4.48	4.37	4.21	3.89	4.15	290
	131	4.25	4.34	4.26	4.16	4.04	4.19	45.2%
第二内科	120	4.47	4.53	4.53	4.35	4.04	4.23	235
	122	4.32	4.43	4.35	4.17	4.18	4.26	51.9%
第三内科	66	4.28	4.41	4.26	4.17	4.12	4.12	145
	63	4.36	4.38	4.37	4.34	4.15	4.05	43.4%
神経内科	28	4.18	4.29	4.21	4.04	3.81	3.81	52
	18	4.22	4.06	4.33	4.29	4.29	4.14	34.6%
小児科	45	4.43	4.51	4.33	4.45	4.13	4.20	137
	34	4.32	4.44	4.32	4.21	4.09	4.12	24.8%
精神科	25	4.22	4.32	4.08	4.26	4.26	4.05	34
	14	4.19	4.29	4.21	4.08	4.00	4.00	41.2%
皮膚科	26	4.47	4.54	4.50	4.36	3.84	4.12	74
	33	4.36	4.48	4.27	4.31	3.93	4.07	44.6%
第一外科	104	4.38	4.41	4.39	4.35	4.03	4.19	190
	88	4.48	4.56	4.50	4.38	4.13	4.16	46.3%
第二外科	92	4.38	4.43	4.45	4.25	4.12	4.27	136
	71	4.44	4.51	4.46	4.34	4.05	4.24	52.2%
整形外科	93	4.35	4.44	4.38	4.22	4.03	4.16	189
	96	4.39	4.48	4.40	4.30	4.26	4.32	50.8%
脳神経外科	51	4.41	4.51	4.43	4.30	3.77	4.06	95
	43	4.34	4.35	4.37	4.30	4.11	4.31	45.3%
麻酔科								1 0.0%
産婦人科	158	4.40	4.47	4.41	4.32	4.30	4.33	536
	169	4.31	4.43	4.26	4.26	4.22	4.27	31.5%
泌尿器科	133	4.34	4.41	4.32	4.28	4.27	4.29	220
	107	4.29	4.46	4.27	4.15	4.22	4.19	48.6%
眼科	168	4.41	4.40	4.45	4.37	4.27	4.26	299
	148	4.36	4.46	4.36	4.27	4.15	4.18	49.5%
頭頸部・耳鼻咽喉科	71	4.33	4.38	4.28	4.34	4.17	4.18	136
放射線科	62	4.43	4.50	4.45	4.34	4.32	4.20	45.6%
	36	4.30	4.39	4.33	4.19	4.03	4.22	50
歯科	30	4.44	4.53	4.40	4.39	4.14	4.14	60.0%
	21	4.47	4.48	4.57	4.37	4.11	4.42	63
救急部	20	4.37	4.45	4.35	4.32	4.16	4.47	31.7%
	7	4.31	4.50	4.17	4.25	4.00	3.40	29
形成外科	3	4.22	4.00	4.67	4.00	5.00	4.67	10.3%
	23	4.30	4.43	4.22	4.26	4.13	4.39	38
不明	11	4.33	4.36	4.36	4.27	4.00	4.09	28.9%
	31	4.39	4.37	4.37	4.43	4.14	4.13	
計	21	4.23	4.38	4.14	4.18	3.85	3.89	
	1,454	4.37	4.44	4.38	4.30	4.10	4.21	
	1,302	4.34	4.44	4.34	4.25	4.15	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	133	4.50	4.51	4.48	4.23	4.26
	138	4.41	4.43	4.39	4.16	4.14
2階西	20	4.33	4.30	4.35	4.20	4.00
	12	4.00	4.08	3.92	4.00	4.00
3階西	38	4.11	4.18	4.03	4.03	4.11
	33	4.29	4.33	4.25	3.91	4.18
4階西	110	4.28	4.30	4.26	4.09	4.17
	102	4.37	4.35	4.39	4.15	4.14
6階西	126	4.39	4.39	4.39	4.11	4.21
	115	4.49	4.47	4.50	4.26	4.19
7階西	36	4.35	4.36	4.34	3.97	4.08
	31	4.18	4.03	4.32	4.10	4.21
ICU	2	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
NICU	1	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00
GCU	13	4.31	4.23	4.38	4.18	4.08
	7	4.21	4.29	4.14	4.00	3.86
4階南	130	4.45	4.42	4.48	4.25	4.28
	131	4.38	4.40	4.37	4.14	4.17
5階南	133	4.37	4.39	4.35	4.09	4.26
	106	4.33	4.27	4.39	4.16	4.24
6階南	89	4.46	4.45	4.47	4.04	4.17
	90	4.46	4.48	4.44	4.26	4.32
7階南	93	4.32	4.33	4.30	3.92	4.18
	89	4.27	4.19	4.35	4.02	4.19
4階北	73	4.49	4.49	4.49	4.27	4.42
	70	4.39	4.47	4.30	4.31	4.47
5階北	172	4.41	4.36	4.45	4.25	4.26
	135	4.36	4.35	4.36	4.19	4.23
6階北	66	4.10	4.11	4.08	3.76	4.00
	46	4.26	4.24	4.28	4.13	4.24
7階北	85	4.24	4.27	4.21	3.95	4.13
	67	4.32	4.36	4.28	4.08	4.09
不明	33	4.18	4.15	4.21	3.91	4.18
	32	4.08	4.09	4.06	3.90	4.16
計	1,353	4.36	4.36	4.36	4.10	4.21
	1,207	4.36	4.35	4.36	4.15	4.21

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	1,311	3.60	駐車場	1,280	3.59
	1,177	3.60		1,134	3.59
病棟・病室設備	1,329	3.97	診療料金	1,300	3.34
	1,192	3.92		1,176	3.31
病院内設備	1,331	3.93	紹介	1,417	4.26
	1,183	3.90		1,269	4.25
売店・自販機	1,286	3.78			
	1,160	3.82			

※ 集計表上段は平成29年度第3四半期集計を示し、下段は平成29年度第4四半期(H29.1～3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2,994人 調査票回答者数1,303人 (回収率 43.5%, 30. 6/1現在)。
 (平成29年度第3四半期 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%))。
 ※ 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	どちらかもない	問題があった
第一内科	109 85.2%	13 10.2%	6 4.7%
第二内科	103 93.6%	6 5.5%	1 0.9%
第三内科	53 89.8%	3 5.1%	3 5.1%
神経内科	10 66.7%	3 20.0%	2 13.3%
血液・腫瘍内科	16 88.9%	2 11.1%	
小児科	28 82.4%	5 14.7%	1 2.9%
精神科	13 92.9%	1 7.1%	
皮膚科	25 80.6%	3 9.7%	3 9.7%
第一外科	81 93.1%	5 5.7%	1 1.1%
第二外科	66 94.3%	2 2.9%	2 2.9%
整形外科	92 95.8%	4 4.2%	
脳神経外科	38 95.0%	1 2.5%	1 2.5%
麻酔科			
産婦人科	155 92.8%	10 6.0%	2 1.2%
泌尿器科	97 91.5%	6 5.7%	3 2.8%
眼科	135 93.1%	6 4.1%	4 2.8%
頭頸部・耳鼻咽喉科	56 91.8%	4 6.6%	1 1.6%
放射線科	26 86.7%	4 13.3%	
歯口科	18 90.0%		2 10.0%
救急部	2 100.0%		
形成外科	10 90.9%		1 9.1%
不明	16 88.9%	2 11.1%	
計 (1,262)	1,149 91.0%	80 6.3%	33 2.6%

※ 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2,994人 調査票回答者数1,303人 (回収率 43.5%, 30/6/1現在)。
(平成29年度第3四半期 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%))。

【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	869 24.3%	767 24.2%
	2. 専門的医療の提供	629 17.6%	558 17.6%
	3. 看護の更なる充実	194 5.4%	182 5.8%
	4. 患者さんへの情報提供	206 5.8%	218 6.9%
	5. 時間外診療の充実	134 3.7%	99 3.1%
	6. 他機関との円滑な連携	217 6.1%	180 5.7%
	7. 医療の安全管理	316 8.8%	287 9.1%
	8. 施設、設備の整備・充実	190 5.3%	192 6.1%
	9. 待ち時間の短縮	559 15.6%	455 14.4%
	10. 職員の対応の向上	76 2.1%	66 2.1%
11. 事務手続きの簡略化	120 3.4%	97 3.1%	
12. その他の意見	71 2.0%	63 2.0%	
計	3,581	3,164	

その他の意見	若い医師が多く、経験不足で頼りない。医学書通りの治療でいいのか。
	医師のレベルアップ。医師を増やし、受入を拡大してほしい。
	救急車からの電話を、もっと早く全て受け入れてほしい。
	他の診療科との連携をやってほしい。医師と看護師の円滑な連携(情報共有)
	病院の理念、目標に真摯に取り組んでいる姿勢に敬服します。地域医療のために更なる努力に期待します。
	医大の通院時に処方した薬を持参したのに利用せず、退院時に多量の薬を出すのは納得出来ない。
	初診の待ち時間の短縮。他の病気がある場合、その科に手続きしてほしい。
	分娩費を安くしてほしいです。
	がんセンター、終末期医療の充実。
	優秀な人と人間性に優れた人は違います。学校での成績ばかりでは医療の看護は成り立ちませんよ！！
一般外来時に待ち時間が長すぎる。もう少し短縮できるようにしてほしい。	
受診の仕方が分からなかった。ファイル提出せず、待ち時間が長くなってしまった。	
NICU、GCUの面会時間が、もう少し長くなると良いと思います。	
事務の方の態度がとても悪いです。事務職員の対応に、おざなりの方がいる。	
中央採血室が遠いので、もう少し近くの、出来れば1階にあれば良いと思います。	
他の病院では廊下で擦れ違う時、皆、挨拶していたが、大学病院では殆ど挨拶は見られなかった。挨拶はとても大切なことだと思う。	
食事の改善。一般食の全粥食は、副食の形態も合わせるべき。食事の質の向上。	
トイレ・浴室の衛生面。ベッドの増床。	
テレビを見る時にイヤホンをしないと見られないようにしてほしい(ラジオもなるべく)	
NICU、GCUの面会時間が、もう少し長くなると良いと思います。	
入院中の駐車場の説明が不足。正面玄関前の使用の改善。	
公共バスが大変不便。すべてタクシーは大変だ。短期入院の場合は駐車場が利用できればありがたい。	
駐車場に車椅子が少ない。駐車代を払うのはどうかと・・・。	
仕事を覚えさせるためには必要かもしれませんが、手術の前の麻酔注射、全身麻酔ではないので、会話が全部聞こえた。注射の位置が分からず「ここではない」等と言う言葉が聞こえた。麻酔時間に手間取り、最後は謝ってくれたが不愉快な思いはさせないでほしい。これからは1ミリの誤差もないロボットにさせてほしい。	