

患者満足度調査集計表 (平成17年度第4四半期)

(対象: 18年1月～18年3月退院患者) 18. 6. 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1内科	197	4.12	4.21	4.09	4.09	3.87	3.84	136/36.0%
第2内科	310	4.29	4.46	4.27	4.15	3.94	3.88	182/58.7%
第3内科	141	4.12	4.23	4.07	4.09	3.73	3.86	115/81.6%
神経内科	43	4.13	4.07	4.20	4.08	3.75	3.89	39/90.7%
血液内科	12	4.42	4.42	4.46	4.33	4.08	4.13	30/250.0%
小児科	110	4.21	4.31	4.23	4.06	3.66	3.85	102/92.7%
精神神経科	54	4.36	4.35	4.29	4.49	4.09	4.25	38/69.9%
皮膚科	141	4.32	4.35	4.34	4.23	4.10	4.07	86/61.0%
第1外科	284	4.30	4.38	4.34	4.12	3.85	4.08	182/64.1%
第2外科	196	4.34	4.51	4.31	4.19	3.92	3.95	110/56.1%
整形外科	167	4.22	4.35	4.20	4.12	3.92	4.13	127/75.5%
脳神経外科	154	4.31	4.39	4.30	4.26	4.05	3.97	109/70.8%
麻酔科	5	4.63	4.80	4.44	4.80	4.40		
産科	170	4.35	4.43	4.32	4.31	4.09	3.82	157/92.3%
婦人科	216	4.25	4.33	4.29	4.09	3.95	4.04	152/70.4%
泌尿器科	271	4.20	4.32	4.19	4.10	4.08	3.93	149/54.9%
眼科	420	4.23	4.33	4.22	4.15	4.01	4.12	225/53.6%
耳鼻咽喉科	202	4.12	4.24	4.11	4.00	3.96	4.17	116/57.4%
放射線科	51	4.33	4.45	4.35	4.16	3.84	3.79	28/54.9%
歯科	79	4.30	4.41	4.32	4.15	3.81	3.57	16/20.3%
救急部	17	4.03	4.12	4.00	4.00	3.94	4.00	2/11.8%
不明	112	4.24	4.38	4.23	4.13	4.09	3.90	
計	3,353	4.25	4.35	4.24	4.14	3.95	3.98	

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	311	4.17	4.26	4.24	3.92	3.97
2階西	180	4.25	4.32	4.26	4.02	4.08
3階西	100	4.00	4.13	3.97	3.65	3.81
4階西	291	4.23	4.32	4.30	3.94	4.05
5階西	312	4.16	4.26	4.21	4.01	3.88
6階西	364	4.15	4.26	4.18	4.01	4.10
7階西	211	4.21	4.30	4.24	3.87	3.98
2階東	47	4.35	4.36	4.30	4.09	4.25
3階東	161	4.43	4.52	4.49	4.09	3.82
4階東	263	4.21	4.30	4.26	3.94	4.00
5階東	225	4.12	4.23	4.11	3.96	4.17
6階東	266	4.08	4.16	4.11	3.98	4.09
7階東	250	4.17	4.25	4.18	3.86	3.93
ICU	16	4.19	4.38	4.31	3.81	
不明	155	4.10	4.21	4.08	3.92	4.02
計	3,150	4.18	4.27	4.21	3.95	4.01

区分	回答数	満足度	区分	回答数	満足度
患者給食	3,079	3.72	診療料金	720	3.25
病棟・病室設備	3,118	3.77	入院希望	740	4.16
病院内設備	3,085	3.84	駐車場	800	3.19
売店・自販機	3,027	3.80			

※ 集計表上段は平成16年度集計を示し、下段は平成17年度第4四半期(H18. 1～3月) 集計を示す。
 ※ 調査票中の未回答部分は、集計から除外。
 ※ 調査票送付患者数2,128人 調査票回答者数873人 (回収率 41.0%, 6/1現在)。
 (平成16年度 調査票送付患者数7,709人 調査票回答者数3,440人 (回収率 44.6%))。
 ※ 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】 入院の予約をされてから入院されるまでの期間

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	
	割合	人数	割合	人数	割合	人数
第1内科	66.7%	32	14.6%	7	18.8%	9
第2内科	85.3%	64	10.7%	8	4.0%	3
第3内科	86.4%	38	9.1%	4	4.5%	2
神経内科	91.7%	11	0.0%	0	8.3%	1
血液内科	72.7%	8	9.1%	1	18.2%	2
小児科	86.2%	25	10.3%	3	3.4%	1
精神神経科	90.0%	9	0.0%	0	1.0%	1
皮膚科	91.2%	31	5.9%	2	2.9%	1
第1外科	79.5%	66	9.6%	8	10.8%	9
第2外科	89.8%	44	4.1%	2	6.1%	3
整形外科	93.8%	45	4.2%	2	2.1%	1
脳神経外科	100.0%	36	0.0%	0	0.0%	0
麻酔科						
産科	93.9%	31	3.0%	1	3.0%	1
婦人科	100.0%	49	0.0%	0	0.0%	0
泌尿器科	73.6%	53	13.9%	10	12.5%	9
眼科	89.0%	89	3.0%	3	8.0%	8
耳鼻咽喉科	76.2%	32	14.3%	6	9.5%	4
放射線科	88.9%	16	5.6%	1	5.6%	1
歯科	100.0%	7	0.0%	0	0.0%	0
救急部	100.0%	2	0.0%	0	0.0%	0
不明	89.7%	26	3.4%	1	6.9%	2
計(829)	85.5%	709	7.4%	61	7.1%	59

【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
1. 高度な医療の提供	431	20.5%
2. 専門的医療の提供	338	16.1%
3. 看護の更なる充実	167	8.0%
4. 患者さんへの情報提供	164	7.8%
5. 時間外診療の充実	118	5.6%
6. 他機関との円滑な連携	117	5.6%
7. 医療の安全管理	237	11.3%
8. 施設、設備の整備・充実	136	6.5%
9. 待ち時間の短縮	305	14.5%
10. 職員の対応の向上	70	3.3%
11. その他の意見	15	0.7%
計	2,098	

区分	回答数	回答率
看護師、先生の中に態度の非常に悪い人がいる。		
「ひとりひとり満足する」の意味が不明に思われる。看護師の仕事の大変さは良く分かるが、とにかく定められたことに固定した対応が多い。患者の願いにもっと突っ込んで対応して欲しい。		
入院環境をもっと充実させるべき。病室をもっと工夫して欲しい。		
入浴時間が20分では短すぎる。		
癌の治療に力を入れて欲しい。		
入退院以外、受付等の職員に笑顔が見られない。		
医療の安全管理は徹底していたと感じたが、今後より医療について第一義に考えていかなければならないと思う。		
他病院より当院へ移る時間(日数)が早ければ良いと思います。		
室内に喫煙場所が欲しかった。		
各診療科の連携(複数の診療科にかかっているのに)		
院内の清潔さ。		
看護師さんが少ないのではないか。		
リハビリの充実。		
最近他の病院が良くなったので、医大が古く感じます。		
食事の質の向上。例えば自己負担があっても。		
小児科の入院時の付き添い。		
複数の医師の意見を総合したコメントを得る機会が欲しい。		
会計の処理が今より早くならないか。		
病棟内での円滑な連絡、報告。		
TV以外にインターネット等も出来るように、各ベッドへLANが欲しい。		
プライバシーの保護。		

※ 調査票中の未回答部分は、集計から除外。
 ※ 調査票送付患者数2,128人 調査票回答者数873人 (回収率 41.0%, 6/1現在) (平成16年度 調査票送付患者数7,709人 調査票回答者数3,440人 (回収率 44.6%))。