

患者満足度調査集計表 (平成18年度第2四半期)

(対象: 18年7月～18年9月退院患者) 18.12.1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	60 70	4.36 4.24	4.40 4.33	4.37 4.16	4.31 4.24	3.96 3.73	4.16 4.02	179 40.2%
第2内科	76 93	4.41 4.52	4.58 4.60	4.42 4.46	4.20 4.49	4.06 3.98	4.14 4.13	185 50.3%
第3内科	35 43	4.32 4.27	4.37 4.33	4.23 4.21	4.37 4.27	3.87 3.85	4.03 3.77	107 40.2%
神経内科	23 11	4.25 3.66	4.22 3.82	4.22 3.73	4.32 3.40	3.62 3.50	3.95 3.80	29 37.9%
血液内科	11 16	3.73 4.13	3.82 4.06	3.55 4.19	3.88 4.14	3.63 4.00	3.67 4.15	37 43.2%
小児科	28 27	4.48 4.24	4.61 4.41	4.36 4.07	4.48 4.25	3.83 3.71	3.88 3.96	99 27.3%
精神神経科	14 17	4.43 4.21	4.29 4.24	4.43 4.00	4.57 4.43	3.79 4.07	4.29 4.36	46 37.0%
皮膚科	44 31	4.18 4.31	4.32 4.39	4.14 4.32	4.08 4.21	3.95 4.18	4.00 4.04	101 30.7%
第1外科	87 82	4.13 4.32	4.30 4.38	4.09 4.32	3.99 4.25	3.71 3.86	3.95 4.08	184 46.2%
第2外科	51 46	4.41 4.14	4.55 4.28	4.39 4.04	4.29 4.10	3.53 4.07	4.23 4.05	112 41.1%
整形外科	57 77	4.19 4.26	4.33 4.40	4.16 4.26	4.07 4.11	3.51 3.79	3.96 4.13	154 5.1%
脳神経外科	58 49	4.15 4.20	4.26 4.27	4.12 4.29	4.05 4.02	4.13 3.93	3.98 3.88	110 44.5%
麻酔科								
産科	55 53	4.20 4.20	4.27 4.33	4.20 4.21	4.12 4.06	3.76 3.31	3.92 3.73	179 29.1%
婦人科	68 70	4.16 4.20	4.29 4.43	4.12 4.09	4.05 4.09	3.53 3.61	3.67 3.88	212 33.5%
泌尿器科	60 77	4.31 4.14	4.40 4.22	4.23 4.17	4.29 4.03	4.10 4.03	4.20 3.95	160 48.1%
眼科	125 113	4.15 4.26	4.18 4.35	4.18 4.35	4.07 4.21	3.93 3.97	3.89 4.01	229 49.8%
耳鼻咽喉科	39 56	4.14 4.22	4.21 4.27	4.08 4.16	4.14 4.22	3.76 3.91	4.06 4.02	121 46.3%
放射線科	14 10	4.28 4.39	4.43 4.40	4.23 4.50	4.17 4.25	4.17 3.88	4.18 3.75	22 45.5%
歯口科	14 23	4.37 4.41	4.36 4.48	4.43 4.43	4.30 4.32	3.40 3.45	4.00 4.05	61 37.7%
救急部	6 3	4.00 3.89	4.17 4.00	3.67 4.33	4.20 3.33	4.20 4.00	4.25 4.00	29 10.3%
不明	18 38	4.22 4.28	4.20 4.38	4.18 4.26	4.28 4.21	4.00 3.70	4.07 4.19	
計	943 1,005	4.29 4.26	4.33 4.35	4.29 4.22	4.25 4.19	3.83 3.84	3.99 4.00	

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	87 99	4.09 4.13	4.13 4.17	4.06 4.09	3.60 3.61	3.76 3.93
2階西	73 56	4.25 4.13	4.33 4.13	4.18 4.13	4.12 3.98	4.06 3.96
3階西	27 29	4.35 4.12	4.30 4.24	4.41 4.00	3.88 3.75	3.89 3.93
4階西	85 56	4.08 4.31	4.02 4.32	4.14 4.30	3.79 3.84	3.91 3.98
5階西	76 79	4.16 4.20	4.17 4.22	4.16 4.19	3.99 4.04	4.09 3.93
6階西	108 90	4.01 4.08	4.06 4.15	3.97 4.02	3.95 3.81	3.96 3.90
7階西	48 77	4.20 4.34	4.13 4.31	4.27 4.38	4.08 3.99	4.04 4.05
2階東	16 15	4.03 4.17	4.06 4.07	4.00 4.27	3.81 4.07	4.19 4.33
3階東	50 47	4.19 4.21	4.24 4.21	4.14 4.21	3.76 3.30	3.94 3.77
4階東	74 80	4.27 4.22	4.31 4.19	4.23 4.25	3.61 4.06	4.16 4.14
5階東	70 90	4.22 4.20	4.23 4.18	4.21 4.22	3.57 3.88	3.92 4.17
6階東	52 61	4.35 4.11	4.35 4.05	4.35 4.17	3.90 3.85	4.18 4.08
7階東	50 81	4.38 4.30	4.34 4.32	4.42 4.28	3.92 3.86	4.12 4.06
I C U	3 1	4.17 5.00	4.00 5.00	4.33 5.00	3.33 5.00	4.00 5.00
不明	35 55	4.14 4.09	4.15 4.05	4.14 4.13	3.77 3.67	3.78 3.91
計	854 916	4.18 4.19	4.19 4.20	4.17 4.19	3.83 3.84	3.99 4.00

区分	回答数	満足度	区分	回答数	満足度
患者給食	834	3.64	診療料金	813	3.22
	893	3.61		875	3.20
病棟・病室設備	837	3.46	入院希望	813	4.29
	892	3.50		902	4.10
病院内設備	837	3.80	駐車場	869	3.12
	899	3.79		934	3.18
売店・自販機	829	3.78			
	886	3.77			

※ 集計表上段は第1四半期分(H18.4～18.6月)、下段は第2四半期分(H18.7～18.9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2,356人 調査票回答者数1,013人 (回収率 43.0%, 12/1現在)。
 (第1四半期: 調査票送付患者数2,258人 調査票回答者数949人 回収率 42.0% 9/1現在)。
 ※ 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に

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1内科	41 61.2%	12 17.9%	14 20.9%
第2内科	79 90.8%	5 5.7%	3 3.4%
第3内科	36 83.7%	3 7.0%	4 9.3%
神経内科	5 45.5%	2 18.2%	4 36.4%
血液内科	12 80.0%	2 13.3%	1 6.7%
小児科	21 84.0%	2 8.0%	2 8.0%
精神神経科	13 76.5%	2 11.8%	2 11.8%
皮膚科	28 90.3%	3 9.7%	0
第1外科	62 76.5%	14 17.3%	5 6.2%
第2外科	39 95.1%	2 4.9%	0
整形外科	60 82.2%	9 12.3%	4 5.5%
脳神経外科	41 91.1%	4 8.9%	0
麻酔科			
産科	48 96.0%	2 4.0%	0
婦人科	63 92.6%	4 5.9%	1 1.5%
泌尿器科	67 87.0%	5 6.5%	5 6.5%
眼科	101 90.2%	5 4.5%	6 5.4%
耳鼻咽喉科	44 80.0%	5 9.1%	6 10.9%
放射線科	9 81.8%	2 18.2%	0
歯口科	20 95.2%	1 4.8%	0
救急部	0	0	0
不明	28 84.8%	2 6.1%	3 9.1%
計(963)	817 84.8%	86 8.9%	60 6.2%

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階西	92 92.0%	7 7.0%	1 1.0%
2階西	51 91.1%	5 8.9%	0
3階西	25 86.2%	2 6.9%	2 6.9%
4階西	52 81.3%	8 12.5%	4 6.3%
5階西	74 82.2%	7 7.8%	9 10.0%
6階西	92 87.6%	7 6.7%	6 5.7%
7階西	70 88.6%	3 3.8%	6 7.6%
2階東	13 86.5%	2 11.8%	2 11.8%
3階東	47 95.9%	2 4.1%	0
4階東	71 86.6%	9 11.0%	2 2.4%
5階東	76 84.4%	10 11.1%	4 4.4%
6階東	49 74.2%	5 7.6%	12 18.2%
7階東	63 78.8%	11 13.8%	6 7.5%
I C U	1 100.0%	0	0
不明	41 74.5%	8 14.5%	6 10.9%
計(963)	817 84.8%	86 8.9%	60 6.2%

【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	496 21.3%
	2. 専門的医療の提供	538 22.1%
	3. 看護の更なる充実	376 16.2%
	4. 患者さんへの情報提供	373 15.3%
	5. 時間外診療の充実	158 6.8%
	6. 他機関との円滑な連携	172 7.1%
	7. 医療の安全管理	180 7.7%
	8. 施設、設備の整備・充実	171 7.0%
	9. 待ち時間の短縮	101 4.3%
	10. 職員の対応の向上	118 4.9%
	11. その他の意見	119 5.1%
計	2,326 2,432	

その他の意見	県内を総括した公平性、安全性、利便性での病院であれ。
	院内での他診療科間の連携を円滑に。
	安心して入院出来る病院ですので、特にありません。
	薬の待ち時間の短縮。
	特に小児科の時間外診療の充実。
	幼児の入院の際、付き添い時間を長くして欲しい。泊まりも可能になれば更に良い。
	電話の対応、対応が悪かった。
	外来の待ち時間の短縮。
	ご飯の改善。
	無輸血による手術が行えるよう希望します。
	看護師等が風邪をひいているのにマスクをしていない等。
外来を午後受けられると、とても助かります。	
治療の発達。	
医師の人格教育。	
予約変更の場合、次が何ヶ月も先になってしまう事への対応。(眼科特殊外来)	
すべて良かったので問題なし。	
入院時の個室の増。	
土曜日の診療。	
一時保育等の預かり施設をつくってほしい。	
バスの時間とのスムーズな連携。	
特に望む事はありません。すべてに素晴らしいと思いました。	
食事療法、漢方療法、ホメオパシーなど取り入れてもらいたい。	
衛生管理の行き届いた施設。	

※ 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2,356人 調査票回答者数1,013人 (回収率 43.0%, 12/1現在)。(第1四半期: 調査票送付患者数2,258人 調査票回答者数949人 回収率 42.0% 9/1現在)。