

患者満足度調査集計表 (平成20年度第4四半期)

(対象：21年1月～21年3月退院患者) 21.6.1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	87	4.23	4.36	4.10	4.22	3.97	4.09	168
	77	4.26	4.36	4.16	4.24	4.09	4.01	45.8%
第2内科	83	4.45	4.59	4.41	4.34	3.94	4.13	171
	99	4.48	4.53	4.42	4.48	4.24	4.22	57.9%
第3内科	42	4.18	4.21	4.17	4.17	3.92	3.94	82
	35	4.39	4.49	4.47	4.17	4.07	4.14	42.7%
神経内科	18	4.37	4.50	4.39	4.20	4.41	4.06	35
	18	3.80	3.78	4.00	3.60	3.73	4.00	51.4%
血液内科	8	4.05	4.00	4.13	4.00	3.83	4.00	27
	11	4.03	4.00	4.09	4.00	4.27	4.30	40.7%
小児科	30	4.45	4.50	4.43	4.41	3.85	4.22	86
	29	4.28	4.41	4.24	4.17	3.96	4.00	33.7%
精神科	8	4.35	4.38	4.25	4.43	4.43	4.14	37
	14	4.38	4.36	4.21	4.64	4.27	4.09	37.8%
皮膚科	40	4.18	4.23	4.23	4.08	4.19	4.28	90
	45	4.23	4.27	4.22	4.21	4.28	4.16	50.0%
第1外科	102	4.33	4.36	4.37	4.24	4.12	4.18	183
	89	4.26	4.36	4.25	4.17	3.97	3.99	48.6%
第2外科	56	4.40	4.48	4.38	4.32	4.07	4.07	106
	65	4.42	4.46	4.42	4.37	4.07	4.15	61.3%
整形外科	84	4.13	4.26	4.14	3.97	3.97	4.22	160
	77	4.14	4.21	4.08	4.15	4.05	4.15	48.1%
脳神経外科	51	4.20	4.37	4.24	3.96	3.89	4.16	83
	36	4.20	4.28	4.19	4.13	4.26	4.00	44.6%
麻酔科								
産科	62	4.28	4.44	4.23	4.17	3.92	4.13	203
	66	4.25	4.39	4.29	4.02	3.93	4.14	32.5%
婦人科	80	4.17	4.25	4.06	4.19	3.90	4.13	206
	76	4.17	4.28	4.18	4.02	3.89	4.06	36.9%
泌尿器科	123	4.20	4.28	4.21	4.10	4.16	4.15	171
	97	4.21	4.26	4.25	4.12	4.10	4.11	56.7%
眼科	136	4.27	4.32	4.31	4.15	4.20	4.15	240
	138	4.32	4.46	4.32	4.16	4.19	4.22	58.3%
頭頸部・耳鼻咽喉科	64	4.38	4.45	4.37	4.31	4.22	4.19	99
	47	4.42	4.49	4.40	4.36	4.08	4.13	48.5%
放射線科	18	4.44	4.50	4.05	4.31	4.31	3.94	29
	16	4.20	4.38	4.07	4.14	3.67	4.13	55.2%
歯科	29	4.53	4.55	4.55	4.48	4.04	4.13	55
	24	4.30	4.46	4.21	4.22	4.17	3.94	43.6%
救急部	5	4.31	4.60	4.40	3.67	4.50	4.50	11
	3	4.14	4.00	4.33	4.00	4.00	4.00	27.3%
不明	27	4.17	4.26	4.12	4.13	4.42	4.25	
	31	4.22	4.19	4.29	4.17	4.11	4.13	
計	1,153	4.28	4.36	4.26	4.19	4.07	4.14	
	1,093	4.28	4.36	4.27	4.19	4.08	4.11	

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	113	4.27	4.20	4.33	3.98	4.14
	90	4.24	4.23	4.26	3.94	4.01
2階西	65	4.18	4.18	4.18	3.91	4.13
	55	4.16	4.09	4.22	4.18	4.02
3階西	28	4.11	4.21	4.00	3.86	4.21
	26	4.10	4.19	4.00	3.96	4.00
4階西	82	4.29	4.24	4.34	4.16	4.21
	90	4.35	4.38	4.33	4.12	4.07
5階西	129	4.35	4.31	4.39	4.21	4.12
	104	4.24	4.18	4.29	4.04	4.10
6階西	115	4.14	4.17	4.10	4.14	4.08
	109	4.16	4.16	4.17	4.11	4.10
7階西	60	4.29	4.23	4.35	4.13	4.10
	62	4.37	4.38	4.37	4.23	4.23
2階東	7	4.50	4.29	4.71	4.43	4.14
	11	4.27	4.18	4.36	4.27	4.09
3階東	53	4.42	4.43	4.41	3.92	4.13
	54	4.46	4.46	4.46	3.96	4.20
4階東	75	4.25	4.27	4.24	4.11	4.14
	83	4.27	4.26	4.29	4.04	4.11
5階東	90	4.37	4.28	4.47	4.04	4.22
	81	4.36	4.30	4.42	4.14	4.21
6階東	85	4.38	4.33	4.42	4.19	4.15
	71	4.26	4.28	4.23	4.07	4.08
7階東	72	4.26	4.26	4.26	3.89	4.10
	71	4.33	4.32	4.33	4.17	4.12
I C U	2	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
	1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
不明	26	4.21	4.12	4.31	4.08	4.31
	26	4.20	4.20	4.19	3.96	4.38
計	1,002	4.28	4.25	4.31	4.07	4.14
	934	4.27	4.26	4.29	4.08	4.11

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	984	3.68	診療料金	959	3.36
	907	3.69		880	3.39
病棟・病室設備	988	3.69	入院希望	996	4.25
	918	3.70		923	4.30
病院内設備	979	3.88	駐車場	1,093	3.64
	920	3.85		1,041	3.61
売店・自販機	970	3.89			
	902	3.89			

※ 集計表上段は平成20年度第3四半期集計を示し、下段は平成20年度第4四半期(H21.1～3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2,242人 調査票回答者数1,102人 (回収率 49.2%、H21.6/1現在)。
 ※ (平成20年度第3四半期 調査票送付患者数2,457人 調査票回答者数1,160人 (回収率 47.2%))。
 ※ 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	どちらともいえない	問題があった
第1内科	56	9	10
	74.7%	12.0%	13.3%
第2内科	89	4	3
	95.7%	4.3%	0.0%
第3内科	33	2	2
	94.3%	5.7%	1.0%
神経内科	12	3	2
	70.6%	17.6%	11.8%
血液内科	9	1	1
	81.8%	9.1%	9.1%
小児科	25	1	2
	89.3%	3.6%	7.1%
精神科	13	1	1
	92.9%	7.1%	7.1%
皮膚科	43	1	1
	97.7%	2.3%	0.0%
第1外科	76	7	4
	87.4%	8.0%	4.6%
第2外科	55	5	1
	90.2%	8.2%	1.6%
整形外科	65	5	4
	87.8%	6.8%	5.4%
脳神経外科	30		1
	96.8%		3.2%
麻酔科			
産科	62	2	1
	95.4%	3.1%	1.5%
婦人科	65	7	1
	89.0%	9.6%	1.4%
泌尿器科	88	5	2
	92.6%	5.3%	2.1%
眼科	131	5	1
	95.6%	3.6%	0.7%
頭頸部・耳鼻咽喉科	43	3	1
	91.5%	6.4%	2.1%
放射線科	12	1	2
	80.0%	6.7%	13.3%
歯科	21	1	2
	87.5%	4.2%	8.3%
救急部	1		
	100.0%		
不明	25	1	2
	89.3%	3.6%	7.1%
計	954	63	38
	90.4%	6.0%	3.6%

※ 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2,242人 調査票回答者数1,102人(回収率 49.2%、H21.6/1現在)。
 ※ (平成20年度第3四半期 調査票送付患者数2,457人 調査票回答者数1,160人 (回収率 47.2%))。

【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	634	22.6%
		624	23.5%
	2. 専門的医療の提供	479	17.1%
		446	16.8%
	3. 看護の更なる充実	142	5.1%
		174	6.6%
	4. 患者さんへの情報提供	206	7.4%
		152	5.7%
	5. 時間外診療の充実	140	5.0%
		132	5.0%
	6. 他機関との円滑な連携	174	6.2%
	150	5.7%	
7. 医療の安全管理	340	12.1%	
	315	11.9%	
8. 施設、設備の整備・充実	143	5.1%	
	144	5.4%	
9. 待ち時間の短縮	452	16.1%	
	418	15.8%	
10. 職員の対応の向上	72	2.6%	
	63	2.4%	
11. その他の意見	18	0.6%	
	32	1.2%	
計		2,800	
		2,650	

そ の 他 の 意 見	特に退院後の外来待ち時間の短縮。
	MRI/CTの予約に時間がかかる。技師または先生を多くして、早く予約が取れるよう希望します。
	PETの検査ができる機械を導入して欲しい。
	お会計の所の対応改善。
	医師の連携プレーを密にしてくださいことを望みます。診療科間、医師間の調整。
	病室内喫煙所があるといい。
	家族への情報提供。
	会計に並ぶのが辛かった。
	外来担当医の自覚と病院の理念の一致。患者に対する相互の信頼等。
	健診時、主治医にちゃんと診てもらいたい。
	個室入院の希望だったが、数が少ない様なので、もう少し個室が多ければと思います。
	採血センターが2階の奥なので、お年寄りや術後患者等は大変負担となっている。改善を望む。
	山梨の医療中核として優秀並びに高度医療の開発、医師の設備の使命感に燃えて努力して頂きたい。産科の緊急対応。
	仕事を休んで通院しなければいけないことが、患者にとってとても辛いことです。平日以外の診療(土日、午後の診察、予約外でも)をしていただきたい。
	申し訳ないが、患者に対する思いが通り一週だけで、心の底から患者の事や病気の事を深く考え向上していく医師が少ないように感じる。
	食事について、患者の食べる様子をベッドサイドまで見に来て欲しい。食事等の工夫、改善。
日本一の診療科目の創出。	
駐車場の立体化。	
現時点で充分な医療機関だと思います。	