

患者満足度調査集計表 (平成21年度第1四半期)

(対象: 21年4月～21年6月退院患者) 21.9.1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	77	4.26	4.36	4.16	4.24	4.09	4.01	196
	76	4.33	4.41	4.24	4.33	3.93	4.14	38.8%
第2内科	99	4.48	4.53	4.42	4.48	4.24	4.22	181
	89	4.44	4.51	4.46	4.33	4.01	4.24	49.2%
第3内科	35	4.39	4.49	4.47	4.17	4.07	4.14	92
	50	4.22	4.31	4.06	4.29	3.80	4.00	54.3%
神経内科	18	3.80	3.78	4.00	3.60	3.73	4.00	34
	17	3.57	3.76	3.41	3.54	3.00	3.14	50.0%
血液・腫瘍内科	11	4.03	4.00	4.09	4.00	4.27	4.30	25
	9	4.00	3.89	4.13	4.00	3.44	3.78	36.0%
小児科	29	4.28	4.41	4.24	4.17	3.96	4.00	92
	24	4.50	4.50	4.46	4.55	3.89	4.05	26.1%
精神科	14	4.38	4.36	4.21	4.64	4.27	4.09	29
	11	3.97	4.00	4.00	3.86	4.00	3.86	37.9%
皮膚科	45	4.23	4.27	4.22	4.21	4.28	4.16	83
	37	4.36	4.39	4.46	4.22	4.10	4.22	44.6%
第1外科	89	4.26	4.36	4.25	4.17	3.97	3.99	193
	97	4.22	4.29	4.24	4.13	3.81	4.06	50.3%
第2外科	65	4.42	4.46	4.42	4.37	4.07	4.15	92
	49	4.35	4.35	4.41	4.29	3.98	4.15	53.3%
整形外科	77	4.14	4.21	4.08	4.15	4.05	4.15	183
	82	4.31	4.40	4.33	4.15	4.29	4.17	45.4%
脳神経外科	36	4.20	4.28	4.19	4.13	4.26	4.00	100
	43	4.49	4.60	4.51	4.34	4.11	4.42	44.0%
麻酔科								
産婦人科	142	4.21	4.34	4.24	4.02	3.91	4.10	457
	163	4.20	4.29	4.19	4.12	3.66	4.02	35.7%
泌尿器科	97	4.21	4.26	4.25	4.12	4.10	4.11	215
	95	4.31	4.36	4.24	4.32	4.22	4.27	45.1%
眼科	138	4.32	4.46	4.32	4.16	4.19	4.22	276
	150	4.33	4.35	4.33	4.30	4.25	4.21	54.7%
頭頸部・耳鼻咽喉科	47	4.42	4.49	4.40	4.36	4.08	4.13	123
	63	4.28	4.38	4.19	4.26	4.09	4.19	51.2%
放射線科	16	4.20	4.38	4.07	4.14	3.67	4.13	33
	20	4.54	4.58	4.45	4.59	4.18	4.50	60.6%
歯口科	24	4.30	4.46	4.21	4.22	4.17	3.94	69
	28	4.51	4.57	4.50	4.45	3.96	4.09	40.6%
救急部	3	4.14	4.00	4.33	4.00	4.00	4.00	17
	2	3.50	3.50	4.00	3.00	3.50	3.50	11.8%
不明	31	4.22	4.19	4.29	4.17	4.11	4.13	
	28	4.37	4.39	4.46	4.24	4.29	4.16	
計	1,093	4.28	4.36	4.27	4.19	4.08	4.11	
	1,133	4.33	4.36	4.29	4.24	3.99	4.14	

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	90	4.24	4.23	4.26	3.94	4.01
	106	4.36	4.33	4.39	3.72	4.09
2階西	55	4.16	4.09	4.22	4.18	4.02
	60	4.44	4.41	4.47	3.98	4.25
3階西	26	4.10	4.19	4.00	3.96	4.00
	22	4.41	4.55	4.27	3.91	4.04
4階西	90	4.35	4.38	4.33	4.12	4.07
	81	4.29	4.28	4.31	3.90	4.09
5階西	104	4.24	4.18	4.29	4.04	4.10
	109	4.38	4.35	4.41	4.17	4.21
6階西	109	4.16	4.16	4.17	4.11	4.10
	126	4.27	4.23	4.31	4.05	4.19
7階西	62	4.37	4.38	4.37	4.23	4.23
	68	4.23	4.16	4.29	3.96	4.06
2階東	11	4.27	4.18	4.36	4.27	4.09
	7	3.93	3.86	4.00	4.00	3.86
3階東	54	4.46	4.46	4.46	3.96	4.20
	56	4.29	4.36	4.23	3.75	3.93
4階東	83	4.27	4.26	4.29	4.04	4.11
	82	4.32	4.29	4.35	3.95	4.16
5階東	81	4.36	4.30	4.42	4.14	4.21
	83	4.32	4.29	4.35	4.28	4.15
6階東	71	4.26	4.28	4.23	4.07	4.08
	69	4.26	4.25	4.28	4.09	4.22
7階東	71	4.33	4.32	4.33	4.17	4.12
	84	4.37	4.35	4.40	3.96	4.17
I C U	1	4.00		4.00	4.00	4.00
不明	26	4.20	4.20	4.19	3.96	4.38
	25	4.32	4.32	4.32	4.00	4.12
計	934	4.27	4.26	4.29	4.08	4.11
	978	4.32	4.30	4.34	3.99	4.14

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	907	3.69	診療料金	880	3.39
	962	3.66		928	3.30
病棟・病室設備	918	3.70	入院希望	923	4.30
	961	3.68		972	4.24
病院内設備	920	3.85	駐車場	1,041	3.61
	964	3.87		1,063	3.66
売店・自販機	902	3.89			
	944	3.87			

※ 集計表上段は平成20年度第4四半期集計を示し、下段は平成21年度第1四半期(H21.4～6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2,490人 調査票回答者数1,140人 (回収率 45.8%, H21.9/1現在)。
 (平成20年度第4四半期 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%))。
 ※ 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	66	6	1
	90.4%	8.2%	1.4%
第2内科	78	3	1
	95.1%	3.7%	1.2%
第3内科	36	5	9
	72.0%	10.0%	18.0%
神経内科	6	7	
	35.3%	41.2%	
血液・腫瘍内科	7	2	4
	77.8%	22.2%	23.5%
小児科	22		2
	91.7%		8.3%
精神科	11		
	100.0%		
皮膚科	35		
	100.0%		
第1外科	83	7	3
	89.2%	7.5%	3.2%
第2外科	41	4	2
	87.2%	8.5%	4.3%
整形外科	75	5	2
	91.5%	6.1%	2.4%
脳神経外科	34	6	1
	82.9%	14.6%	2.4%
麻酔科			
産婦人科	144	10	6
	90.0%	6.3%	3.8%
泌尿器科	87	3	3
	93.5%	3.2%	3.2%
眼科	133	8	5
	91.1%	5.5%	3.4%
頭頸部・耳鼻咽喉科	51	7	2
	85.0%	11.7%	3.3%
放射線科	16	2	2
	80.0%	10.0%	10.0%
歯口科	27		1
	96.4%		3.6%
救急部			
不明	23	1	2
	88.5%	3.8%	7.7%
計 (1,097)	975	76	46
	88.9%	6.9%	4.2%

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	108	7	4
	90.8%	5.9%	3.4%
2階西	56	6	1
	88.9%	9.5%	1.6%
3階西	24		2
	92.3%		7.7%
4階西	79	6	1
	91.9%	7.0%	1.2%
5階西	106	9	8
	86.2%	7.3%	6.5%
6階西	117	15	10
	82.4%	10.6%	7.0%
7階西	59	6	6
	83.1%	8.5%	8.5%
2階東	11		
	100.0%		
3階東	62	3	3
	91.2%	4.4%	4.4%
4階東	83	5	4
	90.2%	5.4%	4.3%
5階東	99	5	2
	93.4%	4.7%	1.9%
6階東	67	8	2
	87.0%	10.4%	2.6%
7階東	78	5	2
	91.8%	5.9%	2.4%
I C U			
不明	26	1	1
	92.9%	3.6%	3.6%
計 (1,097)	975	76	46
	88.9%	6.9%	4.2%

【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
1. 高度な医療の提供	624	23.5%
	609	22.9%
2. 専門的医療の提供	446	16.8%
	450	17.0%
3. 看護の更なる充実	174	6.6%
	164	6.2%
4. 患者さんへの情報提供	152	5.7%
	186	7.0%
5. 時間外診療の充実	132	5.0%
	125	4.7%
6. 他機関との円滑な連携	150	5.7%
	149	5.6%
7. 医療の安全管理	315	11.9%
	259	9.8%
8. 施設、設備の整備・充実	144	5.4%
	171	6.4%
9. 待ち時間の短縮	418	15.8%
	443	16.7%
10. 職員の対応の向上	63	2.4%
	79	3.0%
11. その他の意見	32	1.2%
	19	0.7%
計	2,650	
	2,654	

そ	若い医師のモラル。
の	症状について診断できなかった場合は、東京などの上部病院の紹介を。解らないで終わらないで！
他	初診者への対応。
の	常に最先端の医療を我々に提供して下さるよう願います。
意	外来の待ち時間の短縮。
見	受付の対応がいまいちです。
	医師、看護師の勤務時間の短縮。
	入院待ちの短縮。
	通院に時間がかかる。
	事務処理の手続きを、休日に月何日かやってもほしい。
	医師の連絡体制の確立。
	初めて行ったとき、案内板がなくなつてく。
	自分の身になって考えてほしい。生きたいが為に一生懸命に病院に通って、元気になりたいのです。これだけは本当に分かってほしい。
	総合病院ですので、初診の科にこだわらずに、患者の症状に併せて診療科を変更するような体制をとってほしいと思っております。
	術後の部屋について、2人部屋でしたが、熱が39.8度2日間あったのに相手の方のコールをいつもしなければならず、眠れなくて辛かった。
	女性用トイレが少ない。
	入院日数を長くしてほしい。もう少し良くなるまでいたかった。
	同じ治療しても料金が違う。
	特に改善についての要望はありません。十分に満足しております。有難く思っています。

※ 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2,490人 調査票回答者数1,140人(回収率 45.8%, H21.9/1現在)。
 (平成20年度第4四半期 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%))。