

# 患者満足度調査集計表 (平成22年度第1四半期)

## 【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			
第一内科	64	4.34	4.48	4.30	4.24	4.08	4.16	214
	72	4.24	4.28	4.20	4.24	3.82	4.13	33.6%
第二内科	94	4.47	4.53	4.54	4.34	4.20	4.15	182
	94	4.55	4.59	4.57	4.49	4.25	4.25	51.6%
第三内科	35	4.35	4.46	4.29	4.31	4.10	4.17	100
	40	4.44	4.62	4.28	4.42	4.11	3.87	40.0%
神経内科	12	4.09	4.00	4.17	4.10	4.10	4.20	35
血液・腫瘍内科	13	4.35	4.23	4.42	4.40	4.64	4.27	37.1%
	13	4.48	4.46	4.38	4.60	4.27	4.55	23
小児科	12	4.24	4.17	4.17	4.40	4.00	4.00	52.2%
	35	4.24	4.29	4.23	4.21	3.97	3.82	80
精神科	25	4.53	4.56	4.56	4.48	3.91	3.91	31.3%
	14	4.15	4.07	4.07	4.31	4.31	4.15	37
皮膚科	13	4.07	4.15	4.15	3.89	3.78	4.13	35.1%
	35	4.25	4.40	4.32	4.04	3.96	3.96	78
第一外科	31	4.38	4.47	4.48	4.19	4.19	4.16	39.7%
	86	4.40	4.44	4.38	4.34	4.13	4.16	187
第二外科	100	4.40	4.44	4.44	4.32	4.09	4.23	53.5%
	56	4.63	4.66	4.66	4.58	4.24	4.31	113
整形外科	60	4.52	4.56	4.52	4.49	4.12	4.18	53.1%
	66	4.28	4.39	4.35	4.11	4.21	4.17	193
脳神経外科	85	4.41	4.46	4.42	4.34	4.15	4.22	44.0%
	42	4.40	4.55	4.38	4.27	4.12	4.16	95
麻酔科	45	4.38	4.47	4.42	4.26	4.06	3.91	47.4%
	1	3.33	5.00	5.00	5.00	4.50	4.50	44.4%
産婦人科	4	4.67	5.00	4.50	4.50	4.50	4.50	9
	141	4.29	4.35	4.26	4.25	3.94	4.13	387
泌尿器科	111	4.21	4.31	4.26	4.06	3.57	4.14	28.7%
	96	4.37	4.44	4.38	4.29	4.07	4.22	178
眼科	79	4.49	4.56	4.40	4.51	4.20	4.30	44.4%
	140	4.31	4.37	4.26	4.29	4.16	4.11	265
頭頸部・耳鼻咽喉科	138	4.29	4.35	4.34	4.19	4.11	4.08	52.1%
	45	4.32	4.36	4.29	4.32	4.11	4.19	130
放射線科	64	4.41	4.45	4.40	4.38	4.23	4.20	49.2%
	20	4.25	4.35	4.25	4.16	3.89	4.11	35
歯科	17	4.31	4.41	4.18	4.35	4.38	3.94	48.6%
	23	4.42	4.48	4.43	4.36	4.14	4.32	75
救急部	30	4.36	4.43	4.40	4.25	3.71	4.04	40.0%
	4	3.92	4.00	3.75	4.00	4.50	4.50	34
不明	2	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.9%
	24	4.32	4.45	4.27	4.24	4.00	4.33	
計	32	4.14	4.21	4.03	4.17	3.71	4.36	
	1,046	4.35	4.42	4.34	4.28	4.10	4.16	
	1,067	4.37	4.43	4.37	4.31	4.05	4.15	

※ 集計表上段は平成21年度第4四半期集計を示し、下段は平成22年度第1四半期(H22.4~6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2,450人 調査票回答者数1,075人 (回収率 43.9%、22.9/1現在)。  
 (平成21年度第4四半期 調査票送付患者数2,350人 調査票回答者数1,049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。

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	103	4.36	4.34	4.38	3.96	4.14
	90	4.26	4.31	4.21	3.66	4.11
2階西	61	4.31	4.20	4.42	4.17	4.17
	54	4.23	4.31	4.15	3.96	4.07
3階西	35	3.99	4.06	3.91	3.97	3.83
	25	4.32	4.40	4.24	3.96	3.92
4階西	61	4.27	4.25	4.28	4.02	4.03
	77	4.44	4.41	4.47	4.10	4.26
5階西	104	4.32	4.32	4.31	4.02	4.19
	92	4.42	4.36	4.48	4.24	4.23
6階西	109	4.30	4.27	4.33	4.22	4.14
	117	4.30	4.31	4.29	4.15	4.10
7階西	66	4.31	4.29	4.32	4.15	4.20
	62	4.33	4.24	4.41	4.18	4.16
2階東	13	4.23	4.08	4.38	4.31	4.15
	8	4.38	4.38	4.38	3.88	4.14
3階東	56	4.25	4.36	4.14	3.95	4.16
	36	4.31	4.33	4.28	3.51	4.11
4階東	69	4.43	4.44	4.41	4.25	4.32
	82	4.35	4.34	4.36	4.11	4.23
5階東	75	4.35	4.32	4.37	4.15	4.18
	95	4.32	4.27	4.37	4.15	4.17
6階東	59	4.33	4.27	4.39	4.14	4.20
	79	4.45	4.39	4.51	4.14	4.12
7階東	56	4.41	4.36	4.46	4.11	4.16
	64	4.33	4.32	4.33	4.11	4.22
I C U	4	4.25	5.00	3.50	4.33	4.33
	1	4.50	4.00	5.00	4.00	4.00
不明	26	4.28	4.24	4.32	4.12	4.20
	35	4.19	4.20	4.18	3.85	3.90
計	26	4.32	4.30	4.33	4.10	4.16
	917	4.34	4.33	4.35	4.05	4.15

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	858	3.64	診療料金	836	3.32
	886	3.67	入院希望	841	3.36
病棟・病室設備	880	3.71		883	4.30
	897	3.71	駐車場	902	4.29
病院内設備	881	3.90		981	3.63
	883	3.89	売店・自販機	1,000	3.65
	873	3.89			
	869	3.89			

## 【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
第一内科	56 83.6%	7 10.4%	4 6.0%
第二内科	76 93.8%	2 2.5%	3 3.7%
第三内科	34 85.0%	4 10.0%	2 5.0%
神経内科	6 6.6%	3 3.3%	2 2.2%
血液・腫瘍内科	54.5%	27.3%	18.2%
小児科	7 7.0%	4 4.0%	1 1.0%
精神科	23 95.8%	1 4.2%	0 0%
皮膚科	10 76.9%	1 7.7%	2 15.4%
第一外科	28 96.6%	1 3.4%	0 0%
第二外科	88 90.7%	3 3.1%	6 6.2%
整形外科	57 98.3%	1 1.7%	0 0%
脳神経外科	72 88.9%	7 8.6%	2 2.5%
麻酔科	36 87.8%	2 4.9%	3 7.3%
産婦人科	3 75.0%	0 0%	1 25.0%
泌尿器科	102 93.6%	6 5.5%	1 0.9%
眼科	71 91.0%	5 6.4%	2 2.6%
頭頸部・耳鼻咽喉科	91.0%	6.4%	2.6%
放射線科	116 87.9%	11 8.3%	5 3.8%
歯科	57 90.5%	5 7.9%	1 1.6%
	16 94.1%	1 5.9%	0 0%
	29 100.0%	0 0%	0 0%
救急部	1 100.0%	0 0%	0 0%
不明	27 96.4%	1 3.6%	0 0%
計 (1,014)	915 90.2%	64 6.3%	35 3.5%

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西	102 96.2%	3 2.8%	1 0.9%
	55 88.7%	3 4.8%	4 6.5%
	25 96.2%	1 3.8%	0 0%
	81 95.3%	2 2.4%	2 2.4%
	87 87.0%	8 8.0%	5 5.0%
	114 87.7%	11 8.5%	5 3.8%
	56 88.9%	5 7.9%	3 3.2%
2東	9 75.0%	1 8.3%	2 16.7%
	39 90.7%	4 9.3%	0 0%
	87 92.6%	3 3.2%	4 4.3%
	95 88.8%	9 8.4%	3 2.8%
	75 87.2%	10 11.6%	1 1.2%
	59 90.8%	6 6.3%	9 9.2%
	1 100.0%	0 0%	0 0%
I C U	30 88.2%	4 11.8%	0 0%
	915 90.2%	64 6.3%	35 3.5%

## 【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	605	24.2%
2. 専門的医療の提供	583	22.8%
3. 看護の更なる充実	430	17.2%
4. 患者さんへの情報提供	419	16.4%
5. 時間外診療の充実	151	6.0%
6. 他機関との円滑な連携	165	6.5%
7. 医療の安全管理	170	6.8%
8. 施設、設備の整備・充実	187	7.3%
9. 待ち時間の短縮	134	5.4%
10. 職員の対応の向上	150	5.9%
11. その他の意見	151	6.0%
	158	6.2%
	252	10.1%
	217	8.5%
	140	5.6%
	163	6.4%
	370	14.8%
	396	15.5%
	63	2.5%
	81	3.2%
	32	1.3%
	38	1.5%
計	2,498	
	2,557	

医師と病人、お互い信頼しての治療がベストと思う。医師の対応の向上。
業務的ではなく、もっと心のこもった医療をして欲しい。
研修医が対応時は、周囲の手厚いフォローを希望する。
看護師の充実。専門性の対応。実力に個人差が大きい。
看護師に私達の話がきちんと伝わらない。横の連携も速やかに。ハウレンソウが上手く行っていないように思う。
夜間のナースが少ないのが気になったが、充分でしょうか。
複数回の内視鏡検査は苦しかった。
入院の予約をして1ヶ月間、目の暗さを我慢しながら、その日を待った。
前もって予約しても、予約時間の2~3時間待ちは辛いと思います。
化学療法以外の導入、漢方他、多様な療法の導入を考えて欲しい。
病状にあった食事、臨機応変に。食事の味付けの工夫。食事が不味い。
診断書作成に2週間。早く出来た時は連絡して欲しい。申請が遅れる。
適正な診療料金。
高度な医療機器の増設、整備。建物内で迷う。軽い運動施設があると良い。
トイレは点滴棒を持って入ると、とても狭い。各室にトイレが欲しい。
面会時間が19時までなので、面会が間に合わない。
入院患者のマナー、モラルの悪さには呆れた。
正面、面会口等の出入口でも防犯設備を充実させ、履物、着衣の浄化を。
人間ドック。総合的な身体の診察。休日診療。土曜日の診察。
栄養士さんの考え方と、病気になる人の食生活の改善。見た目だけでなく無くして欲しい。
100%、満足でした。現状維持。職員に満足しています。

※ 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2,450人 調査票回答者数1,075人 (回収率 43.9%、22.9/1現在)。  
 (平成21年度第4四半期 調査票送付患者数2,350人 調査票回答者数1,049人 (回収率 44.6%))。