

患者満足度調査集計表 (平成24年度第1四半期)

【入院】

(対象:24年4月～24年6月退院患者) 24. 9/1現在

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	81	4.30	4.37	4.30	4.23	4.05	4.09	214
	85	4.30	4.42	4.26	4.22	3.82	4.04	39.7%
第二内科	67	4.43	4.49	4.36	4.43	4.22	4.24	177
	84	4.43	4.50	4.46	4.33	4.03	4.14	47.5%
第三内科	66	4.25	4.29	4.21	4.24	3.84	4.06	113
	47	4.30	4.34	4.23	4.32	3.82	3.97	41.6%
神経内科	10	3.73	3.80	3.60	3.80	3.50	3.60	45
	21	4.30	4.30	4.24	4.35	3.95	3.95	46.7%
血液・腫瘍内科	20	4.21	4.10	4.25	4.29	4.18	4.29	27
	16	4.48	4.50	4.44	4.50	4.29	4.21	59.3%
小児科	25	4.55	4.63	4.64	4.38	4.15	3.95	99
	28	4.43	4.46	4.36	4.46	4.12	4.27	28.3%
精神科	9	4.12	4.33	3.89	4.13	4.25	3.88	51
	19	3.98	4.05	3.89	4.00	4.25	3.65	37.3%
皮膚科	28	4.14	4.39	4.07	3.96	3.75	4.13	106
	32	4.27	4.31	4.25	4.23	4.00	4.31	30.2%
第一外科	76	4.35	4.45	4.30	4.29	4.00	4.13	154
	76	4.33	4.39	4.32	4.27	4.17	4.11	49.4%
第二外科	64	4.53	4.62	4.56	4.42	4.17	4.18	113
	60	4.39	4.42	4.37	4.39	4.16	4.30	53.1%
整形外科	87	4.01	4.03	4.03	3.96	3.86	4.21	192
	96	4.15	4.23	4.17	4.05	4.08	4.01	50.0%
脳神経外科	37	4.23	4.24	4.24	4.20	3.97	4.26	119
	50	4.42	4.58	4.34	4.34	4.06	4.26	42.0%
麻酔科	6	4.17	4.17	4.00	4.33	4.17	4.33	10
	4	4.25	4.50	3.75	4.50	4.00	3.75	40.0%
産婦人科	142	4.38	4.47	4.42	4.26	4.10	4.20	402
	138	4.22	4.36	4.24	4.05	3.87	4.10	34.3%
泌尿器科	91	4.25	4.29	4.27	4.20	4.14	4.14	179
	91	4.29	4.44	4.23	4.20	4.22	4.13	50.8%
眼科	132	4.30	4.35	4.28	4.28	4.08	4.18	232
	122	4.30	4.34	4.36	4.21	4.15	4.20	52.6%
頭頸部・耳鼻咽喉科	46	4.35	4.38	4.29	4.37	3.98	4.23	119
	53	4.36	4.50	4.26	4.31	4.06	4.13	44.5%
放射線科	17	4.50	4.59	4.65	4.27	4.07	4.33	32
	16	4.63	4.75	4.63	4.50	4.21	4.40	50.0%
歯科	33	4.38	4.42	4.36	4.36	4.11	4.39	46
	20	4.33	4.35	4.40	4.25	4.10	4.30	43.5%
救急部	6	3.95	4.17	3.67	4.00	3.80	3.60	15
	4	3.83	4.25	4.25	3.00	4.25	4.25	26.7%
形成外科	2	3.83	4.00	4.00	3.50	5.00	4.50	2
	28	4.54	4.62	4.54	4.46	4.36	4.24	100.0%
不明	33	4.22	4.26	4.23	4.17	4.13	4.10	2
	1,071	4.31	4.37	4.30	4.25	4.05	4.17	15
計	1,097	4.30	4.39	4.29	4.22	4.05	4.13	26.7%

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	107	4.43	4.42	4.43	4.04	4.25
	107	4.39	4.38	4.40	4.01	4.11
2階西	55	4.18	4.15	4.20	4.02	4.11
	70	4.32	4.36	4.29	4.07	4.13
3階西	21	4.15	4.30	4.00	4.15	3.95
	19	4.42	4.42	4.42	4.11	4.37
4階西	69	4.34	4.31	4.37	3.93	4.12
	68	4.38	4.40	4.37	4.10	4.17
5階西	95	4.37	4.32	4.42	4.10	4.14
	106	4.35	4.32	4.37	4.16	4.14
6階西	111	4.28	4.30	4.25	3.95	4.18
	117	4.29	4.29	4.29	4.08	4.11
7階西	58	4.39	4.34	4.43	4.05	4.02
	62	4.36	4.34	4.39	3.98	4.08
2階東	8	4.32	4.38	4.25	4.25	3.88
	17	3.88	4.06	3.71	4.25	3.65
3階東	68	4.55	4.60	4.49	4.19	4.24
	64	4.43	4.54	4.31	3.87	4.23
4階東	67	4.41	4.42	4.40	4.13	4.17
	91	4.38	4.36	4.41	4.17	4.27
5階東	95	4.20	4.21	4.19	3.97	4.19
	100	4.28	4.30	4.27	4.11	4.04
6階東	64	4.30	4.25	4.34	3.92	4.16
	71	4.27	4.28	4.26	3.92	4.07
7階東	69	4.39	4.35	4.43	4.18	4.20
	75	4.35	4.35	4.35	3.92	4.13
I C U	2	4.00	4.00	4.00	4.50	4.50
	1	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
N I C U	3	4.67	4.33	5.00	4.33	5.00
	5	4.50	4.60	4.40	4.00	3.40
G C U	27	4.33	4.33	4.33	4.26	4.30
	35	4.12	4.24	4.00	4.06	4.14
不明	916	4.34	4.33	4.35	4.05	4.17
	1,011	4.33	4.34	4.32	4.05	4.13

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	882	3.58	駐車場	1,004	3.66
病棟・病室設備	972	3.58	診療料金	972	3.66
病院内設備	904	3.68		866	3.26
	995	3.70	紹介	956	3.32
	904	3.85		1,077	4.26
	993	3.87			
売店・自販機	889	3.87			
	981	3.88			

※ 集計表上段は平成23年度第4四半期集計を示し、下段は平成24年度第1四半期(H24.4～6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2,447人 調査票回答者数1,097人(回収率44.8%, 24.9/1現在)。
 (平成23年度第4四半期 調査票送付患者数2,399人 調査票回答者数1,074人(回収率44.8%))。
 ※ 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 いけない	問題が あった
第一内科	73 86.9%	8 9.5%	3 3.6%
第二内科	70 92.1%	4 5.3%	2 2.6%
第三内科	40 87.0%	4 8.7%	2 4.3%
神経内科	14 77.8%	3 16.7%	1 5.6%
血液・腫瘍 内科	14 87.5%	1 6.3%	1 6.3%
小児科	24 92.3%	2 7.7%	
精神科	16 88.9%	1 5.6%	1 5.6%
皮膚科	30 93.8%		2 6.3%
第一外科	63 85.1%	8 10.8%	3 4.1%
第二外科	55 96.5%	2 3.5%	
整形外科	81 87.1%	9 9.7%	3 3.2%
脳神経外科	42 93.3%	3 6.7%	
麻酔科	2 50.0%	2 50.0%	
産婦人科	129 95.6%	2 1.5%	4 3.0%
泌尿器科	85 94.4%	2 2.2%	3 3.3%
眼科	109 91.6%	7 5.9%	3 2.5%
頭頸部・ 耳鼻咽喉科	45 86.5%	4 7.7%	3 5.8%
放射線科	16 100.0%		
歯口科	20 100.0%		
救急部	2 100.0%		
形成外科	2 100.0%		
不明	24 85.7%	3 10.7%	1 3.6%
計 (1,053)	956 90.8%	65 6.2%	32 3.0%

病棟	問題は なかった	どちらと も いけない	問題が あった
1 西	99 91.7%	5 4.6%	4 3.7%
2 西	60 89.6%	6 9.0%	1 1.5%
3 西	17 85.0%	3 15.0%	
4 西	68 89.5%	4 5.3%	4 5.3%
5 西	101 94.4%	2 1.9%	4 3.7%
6 西	120 93.0%	7 5.4%	2 1.6%
7 西	61 85.9%	7 9.9%	3 4.2%
2 東	16 88.9%	1 5.6%	1 5.6%
3 東	64 100.0%		
4 東	85 94.4%	4 4.4%	1 1.1%
5 東	94 88.7%	9 8.5%	3 2.8%
6 東	64 82.1%	9 11.5%	5 6.4%
7 東	76 95.0%	3 3.8%	1 1.3%
I C U	1 100.0%		
N I C U	2 100.0%		
G C U	5 100.0%		
不明	23 74.2%	5 16.1%	3 9.7%
計 (1,053)	956 90.8%	65 6.2%	32 3.0%

【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	626	23.7%
	2. 専門的医療の提供	637	23.7%
	3. 看護の更なる充実	462	17.5%
	4. 患者さんへの情報提供	438	16.3%
	5. 時間外診療の充実	165	6.2%
	6. 他機関との円滑な連携	161	6.0%
	7. 医療の安全管理	185	7.0%
	8. 患者さんへの情報提供	183	6.8%
	9. 時間外診療の充実	125	4.7%
	10. 職員の対応の向上	134	5.0%
	11. 事務手続きの簡略化	160	6.1%
	12. その他の意見	167	6.2%
	計		2,642
		2,693	

そ の 他 の 意 見	医師の対応。外来の先生の傲慢な態度を直してほしい。挨拶がない。
	先端医療には大きな設備施設が必要と思うが、特にガン治療に関して先進的な病院と位置づけられるようになってほしいと思っている。
	最新医療の紹介をしてほしい。
	退院後、主治医へ連絡がなかなか取れない(困った時の対応)。
	外来受付、検査結果説明でも1.5時間位待つ。待ち時間の短縮を。
	看護師のレベルの向上、並びに育成。
	患者への情報を、看護師さんが教えてほしい。
	食事の取れない患者に食事が出ているのを、看護師が気づき先生に連絡してほしかった。こちらから言わなければ食事がストップしなかった。
	夜8時過ぎに通路を台車が通る音が非常にうるさかった。
	入浴時間をもう少し長くしてほしい。
	予約から入院までの短縮化。入院時に、おおよその費用の額を教えてください。
	他の診療かとの連携の円滑化。診療科を複数受診する場合、同一日に調整できないか。
	研修医が点滴の針を刺す時に3回も失敗。今後2度とないようにしてほしい。
病院内の衛生面の向上。	
紹介状がないと診てもらえないことに不満、不便を感じます。	
紹介状がなくても電話予約すれば診ていただけるようにしていただければと思います。	
入院食の向上。もっと美味しく、バリエーション豊かに。	
もっと美味しいご飯等、献立を考えたほうが良い。特別食は量が多すぎだと思う。	
退院時、会計の待ち時間が非常に長かった。退院時の速やかな会計処理に配慮してほしい	
GWのため治療を断られ、疑問に思った。	
病院食は良かったですが、食道の食事が・・・。	

※ 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2,447人 調査票回答者数1,097人 (回収率 44.8% , 24. 9/1現在)。
 (平成23年度第4四半期 調査票送付患者数2,399人 調査票回答者数1,074人 (回収率 44.8%))。