

# 患者満足度調査集計表 (平成25年度第4四半期)

## 【入院】

(対象:25年1月～25年3月退院患者) 26. 6/1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	93	4.17	4.19	4.25	4.06	3.95	4.23	202
	93	4.36	4.39	4.33	4.38	4.06	4.05	46.0%
第二内科	100	4.23	4.36	4.23	4.11	4.03	4.21	203
	100	4.43	4.49	4.45	4.34	4.22	4.24	49.3%
第三内科	39	4.20	4.28	4.08	4.24	4.09	4.09	82
	36	4.35	4.57	4.25	4.23	4.30	4.27	43.9%
神経内科	21	4.28	4.33	4.14	4.37	4.05	4.20	46
	22	4.27	4.27	4.36	4.17	4.05	4.22	47.8%
血液・腫瘍内科	13	4.24	4.31	4.15	4.25	4.17	4.17	25
	8	4.61	4.63	4.50	4.71	4.00	4.13	32.0%
小児科	37	4.18	4.27	4.19	4.09	3.85	4.24	92
	27	4.40	4.41	4.33	4.46	3.96	4.00	29.3%
精神科	15	4.39	4.53	4.27	4.36	3.92	3.79	39
	8	3.58	3.63	3.50	3.63	3.63	4.00	20.5%
皮膚科	38	4.23	4.34	4.26	4.09	4.15	4.19	59
	24	4.36	4.58	4.17	4.33	4.15	3.95	40.7%
第一外科	89	4.40	4.51	4.51	4.18	4.15	4.14	144
	80	4.41	4.51	4.38	4.35	4.14	4.19	55.6%
第二外科	64	4.39	4.44	4.39	4.34	4.28	4.26	115
	71	4.39	4.46	4.37	4.33	4.09	4.22	61.7%
整形外科	114	4.26	4.40	4.27	4.12	4.15	4.36	192
	86	4.11	4.15	4.27	3.92	4.14	4.05	44.8%
脳神経外科	54	4.43	4.46	4.44	4.40	4.06	4.04	107
	45	4.31	4.42	4.29	4.23	4.10	4.08	42.1%
麻酔科	2	4.67	5.00	4.50	4.50	3.50	4.50	6
	3	4.83	5.00	5.00	4.50	4.00	4.50	50.0%
産婦人科	183	4.28	4.42	4.27	4.15	3.97	4.15	366
	132	4.30	4.40	4.30	4.19	4.13	4.31	36.1%
泌尿器科	133	4.26	4.33	4.22	4.24	4.11	4.17	184
	87	4.36	4.53	4.37	4.19	4.16	4.28	47.3%
眼科	135	4.48	4.54	4.50	4.41	4.34	4.28	204
	117	4.35	4.41	4.31	4.34	4.03	4.17	57.4%
頭頸部・耳鼻咽喉科	59	4.39	4.39	4.40	4.38	4.25	4.35	113
	62	4.50	4.55	4.47	4.48	4.41	4.40	54.9%
放射線科	12	4.26	4.42	4.08	4.27	3.55	4.10	38
	17	4.36	4.41	4.24	4.44	4.31	4.27	44.7%
歯口科	28	4.24	4.29	4.14	4.30	3.96	4.21	62
	26	4.30	4.27	4.40	4.24	4.32	4.28	41.9%
救急部	8	4.46	4.57	4.57	4.25	4.14	3.86	20
	6	4.77	4.83	4.67	4.80	4.67	4.80	30.0%
形成外科	11	3.97	4.20	3.82	3.90	3.90	4.56	29
	12	4.28	4.33	4.25	4.25	4.33	4.08	41.4%
不明	40	4.28	4.39	4.27	4.18	4.00	3.97	
	30	4.11	4.23	4.07	4.04	4.11	4.33	
計	1,288	4.30	4.39	4.30	4.22	4.09	4.20	
	1,092	4.34	4.42	4.33	4.27	4.14	4.20	

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	133	4.36	4.38	4.33	3.97	4.11
	115	4.39	4.35	4.44	4.18	4.26
2階西	76	4.29	4.27	4.30	4.00	4.05
	63	4.28	4.32	4.24	3.97	4.06
3階西	21	3.98	3.95	4.00	3.67	4.00
	18	4.11	4.06	4.17	4.06	4.00
4階西	94	4.34	4.32	4.36	4.18	4.21
	79	4.27	4.33	4.22	4.18	4.13
5階西	142	4.31	4.30	4.32	4.07	4.16
	98	4.39	4.36	4.42	4.11	4.27
6階西	131	4.46	4.47	4.44	4.29	4.25
	100	4.32	4.33	4.31	4.02	4.23
7階西	63	4.31	4.30	4.32	4.13	4.15
	58	4.47	4.45	4.48	4.32	4.25
2階東	14	4.19	4.38	4.00	3.83	3.69
	8	4.31	4.13	4.50	3.63	4.00
3階東	66	4.38	4.38	4.38	3.98	4.23
	47	4.54	4.57	4.51	4.20	4.40
4階東	91	4.36	4.37	4.35	4.18	4.25
	98	4.34	4.38	4.31	4.10	4.18
5階東	123	4.39	4.31	4.46	4.19	4.37
	97	4.19	4.21	4.18	4.15	4.05
6階東	71	4.43	4.48	4.37	4.10	4.33
	78	4.49	4.51	4.47	4.38	4.29
7階東	97	4.30	4.25	4.35	4.01	4.21
	98	4.39	4.39	4.40	4.12	4.20
I C U	1	4.50	4.00	5.00	4.00	5.00
	1	4.50	4.00	5.00	5.00	5.00
N I C U	5	4.90	4.80	5.00	4.40	4.80
	4	4.75	5.00	4.50	3.75	4.25
G C U	9	4.73	4.78	4.67	4.00	4.44
	3	4.50	5.00	4.00	3.33	3.33
不明	43	4.28	4.29	4.26	3.95	4.02
	42	4.41	4.40	4.41	4.23	4.26
計	1,180	4.35	4.34	4.36	4.09	4.20
	1,007	4.36	4.37	4.35	4.14	4.20

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	1,138	3.57	駐車場	1,130	2.89
	969	3.64		944	2.85
病棟・病室設備	1,158	3.64	診療料金	1,138	3.32
	989	3.67		962	3.34
病院内設備	1,163	3.78	紹介	1,261	4.19
	990	3.86		1,079	4.24
売店・自販機	1,138	3.85			
	972	3.88			

※ 集計表上段は平成25年度第3四半期集計を示し、下段は平成25年度第4四半期(H25.1～3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2,328人 調査票回答者数1,096人(回収率47.1%, 26.6/1現在)。  
 (平成25年度第3四半期 調査票送付患者数2,746人 調査票回答者数1,291人(回収率47.0%))。  
 ※ 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	78 86.7%	8 8.9%	4 4.4%
第二内科	85 90.4%	7 7.4%	2 2.1%
第三内科	32 91.4%	1 2.9%	2 5.7%
神経内科	12 70.6%	3 17.6%	2 11.8%
血液・腫瘍 内科	5 71.4%	2 28.6%	
小児科	22 88.0%	3 12.0%	
精神科	7 87.5%		1 12.5%
皮膚科	20 90.9%	1 4.5%	1 4.5%
第一外科	69 88.5%	4 5.1%	5 6.4%
第二外科	62 87.3%	4 5.6%	5 7.0%
整形外科	68 84.0%	6 7.4%	7 8.6%
脳神経外科	40 93.0%	1 2.3%	2 4.7%
麻酔科	3 100.0%		
産婦人科	122 93.8%	5 3.8%	3 2.3%
泌尿器科	78 91.8%	3 3.5%	4 4.7%
眼科	109 95.6%	4 3.5%	1 0.9%
頭頸部・ 耳鼻咽喉科	50 80.6%	9 14.5%	3 4.8%
放射線科	17 100.0%		
歯口科	24 92.3%	1 3.8%	1 3.8%
救急部	2 100.0%		
形成外科	11 91.7%	1 8.3%	
不明	22 88.0%	2 8.0%	1 4.0%
計 (1,047)	938 89.6%	65 6.2%	44 4.2%

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	107 91.5%	6 5.1%	4 3.4%
2 西	62 89.9%	3 4.3%	4 5.8%
3 西	16 88.9%	2 11.1%	
4 西	72 87.8%	6 7.3%	4 4.9%
5 西	93 91.2%	5 4.9%	4 3.9%
6 西	99 91.7%	5 4.6%	4 3.7%
7 西	53 88.3%	7 11.7%	
2 東	7 87.5%		1 12.5%
3 東	49 100.0%		
4 東	93 88.6%	5 4.8%	7 6.7%
5 東	87 86.1%	7 6.9%	7 6.9%
6 東	70 83.3%	10 11.9%	4 4.8%
7 東	87 90.6%	6 6.3%	3 3.1%
I C U	1 100.0%		
N I C U	3 100.0%		
G C U	2 66.7%	1 33.3%	
不明	37 90.2%	2 4.9%	2 4.9%
計 (1,047)	938 89.6%	65 6.2%	44 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
当 院 へ の 希 望	1. 高度な医療の提供	775	24.0%
		653	23.6%
	2. 専門的医療の提供	543	16.8%
		481	17.4%
	3. 看護の更なる充実	181	5.6%
		154	5.6%
	4. 患者さんへの情報提供	193	6.0%
		179	6.5%
	5. 時間外診療の充実	160	5.0%
		138	5.0%
	6. 他機関との円滑な連携	192	5.9%
		168	6.1%
	7. 医療の安全管理	267	8.3%
		234	8.4%
8. 施設、設備の整備・充実	251	7.8%	
	205	7.4%	
9. 待ち時間の短縮	453	14.0%	
	395	14.2%	
10. 職員の対応の向上	60	1.9%	
	55	2.0%	
11. 事務手続きの簡略化	114	3.5%	
	82	3.0%	
12. その他の意見	39	1.2%	
	28	1.0%	
計		3,228	
		2,772	

そ の 他 の 意 見	手術の早期実現。3ヶ月も待つこと、がんが進行する。
	医師の患者に対する対応が悪い。研修医の態度の改善。
	心の痛みを理解出来る医療人の育成。
	責任逃れの一方的な説明、モルモットになった気分。
	診断結果の早期提供(申請を早くするために)。
	腎臓移植を東京女子医大の泌尿器科の力を借りて、充実させてはいかがでしょうか。
	他の科を受診したい時の手続きの簡略化。他科との連携。
	受診したい時に、受診出来る様にしていきたい。
	誰でも行ったら診てくれるようにしてほしい。簡単に診てもらえないようなイメージがある。
	受付がスムーズでない。他機関からの紹介状が無いと受付が複雑なところを改善して欲しいと思います。紹介状がなくてもスムーズに快く受け入れていただきたいです。
	去年、医大の帰りに事故に遭い、その時に医大で診てもらえなかった。何十年もお世話になっているのに、午前と午後の医師が代わったからと言ってはねられた。
	予約がとりにくい。
	診断書の受付の方、医療相談の方々も、とても親切な対応をしてくださったので、安心してお話出来まし
	職員の対応の向上、特に事務窓口。
平日午後5時以降の受診等の対応。	
駐車場の家族無料券の手続きなど、入退院に何かと手続きのいる作業が1ヶ所でも出来るとう有難いかも。	
トイレなどの衛生設備の改善。もう少し掃除をしてほしい。	
病室(大部屋)の照明が暗すぎる。	
病室にトイレがほしい。	
外来患者の駐車料金の無料化。外来駐車無料!	
みんな良いです。感謝しています。	
SRSをもっと広めてほしい。	

※ 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2,328人 調査票回答者数1,096人 (回収率 47.1% , 26.6/1現在)。  
(平成25年度第3四半期 調査票送付患者数2,746人 調査票回答者数1,291人 (回収率 47.0%))。