

患者満足度調査集計表

(平成27年度第3四半期)

(対象:27年10月~27年12月退院患者) 28. 3/1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			
第一内科	102 117	4.41 4.27	4.46 4.34	4.42 4.27	4.35 4.19	4.08 4.04	4.04 4.16	260 45.0%
第二内科	96 88	4.38 4.42	4.41 4.49	4.33 4.37	4.40 4.40	4.17 3.91	4.19 4.04	226 38.9%
第三内科	65 54	3.94 4.15	4.03 4.33	3.88 4.13	3.92 3.98	3.78 3.90	3.98 4.00	126 42.9%
神経内科	20 26	4.20 4.10	4.16 4.08	4.21 4.16	4.22 4.05	3.78 4.18	4.00 4.18	59 44.1%
血液・腫瘍内科	35 17	4.15 4.38	4.11 4.41	4.17 4.38	4.16 4.36	3.88 3.73	4.21 4.21	42 40.5%
小児科	46 28	4.50 4.31	4.52 4.32	4.43 4.36	4.55 4.26	4.07 4.04	4.51 4.19	91 30.8%
精神科	16 12	4.27 4.39	4.31 4.33	4.20 4.50	4.31 4.33	3.92 4.33	3.92 4.00	41 29.3%
皮膚科	22 30	4.41 4.36	4.45 4.37	4.27 4.40	4.50 4.31	4.25 4.25	4.26 4.16	72 41.7%
第一外科	80 88	4.39 4.39	4.44 4.28	4.41 4.52	4.32 4.36	3.96 4.11	4.01 4.24	175 50.3%
第二外科	61 65	4.40 4.58	4.54 4.62	4.41 4.61	4.25 4.53	4.05 4.24	4.15 4.32	106 61.3%
整形外科	108 93	4.29 4.40	4.40 4.45	4.38 4.45	4.09 4.29	4.12 4.18	4.25 4.30	180 51.7%
脳神経外科	42 54	4.30 4.32	4.29 4.33	4.31 4.35	4.30 4.27	4.00 4.11	4.22 4.19	112 48.2%
麻酔科								1 0.0%
産婦人科	159 149	4.30 4.35	4.42 4.41	4.31 4.36	4.17 4.27	4.03 3.96	4.09 4.24	505 29.5%
泌尿器科	97 125	4.29 4.26	4.35 4.32	4.23 4.27	4.29 4.17	4.13 4.13	4.21 4.20	221 56.6%
眼科	136 111	4.41 4.37	4.50 4.41	4.39 4.43	4.34 4.25	4.05 4.06	4.10 4.12	238 46.6%
頭頸部・耳鼻咽喉科	67 56	4.54 4.43	4.62 4.39	4.54 4.54	4.46 4.38	4.34 4.08	4.24 4.15	104 53.8%
放射線科	30 20	4.40 4.44	4.40 4.50	4.43 4.67	4.38 4.17	4.00 4.00	4.27 4.39	41 48.8%
歯科	24 12	4.14 4.33	4.25 4.33	4.08 4.42	4.09 4.25	3.91 4.08	4.45 4.17	41 29.3%
救急部	8 7	4.59 4.32	4.63 4.43	4.63 4.29	4.50 4.25	4.14 4.00	4.29 4.00	39 17.9%
形成外科	16 13	4.13 4.18	4.19 4.31	4.19 4.23	4.00 4.00	4.19 4.33	4.06 4.42	30 43.3%
不明	35 28	4.17 4.32	4.25 4.27	4.16 4.35	4.10 4.33	3.93 3.96	3.93 4.20	
計	1,265 1,193	4.33 4.34	4.40 4.38	4.32 4.38	4.26 4.27	4.05 4.06	4.15 4.19	

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	127 100	4.32 4.39	4.29 4.37	4.34 4.41	3.91 3.90	4.13 4.14
2階西	54 72	4.37 4.32	4.35 4.32	4.38 4.32	4.13 4.04	4.21 4.15
3階西	33 19	4.42 4.08	4.42 4.16	4.42 4.00	3.97 3.89	4.48 4.11
4階西	86 85	4.19 4.31	4.22 4.28	4.15 4.33	4.11 4.17	4.01 4.25
5階西	121 136	4.32 4.36	4.26 4.30	4.38 4.41	4.07 4.11	4.19 4.24
6階西	131 103	4.25 4.15	4.26 4.17	4.23 4.13	4.02 4.01	4.06 4.10
7階西	85 61	4.20 4.19	4.20 4.20	4.19 4.18	3.98 3.90	4.11 4.03
2階東	13 9	3.92 4.33	4.15 4.44	3.69 4.22	3.92 4.33	3.92 4.00
3階東	63 55	4.35 4.35	4.37 4.38	4.32 4.31	4.08 4.09	4.19 4.35
4階東	81 84	4.24 4.30	4.31 4.26	4.17 4.33	3.98 4.10	4.16 4.23
5階東	112 90	4.41 4.43	4.31 4.44	4.51 4.42	4.12 4.16	4.26 4.32
6階東	88 83	4.50 4.19	4.47 4.19	4.53 4.19	4.26 4.07	4.24 4.10
7階東	85 99	4.36 4.37	4.31 4.42	4.41 4.31	4.17 4.08	4.12 4.17
I C U	6 0	4.50 0.00	4.50	4.50	4.20	4.40
N I C U	3 5	4.17 4.70	4.00 5.00	4.33 4.40	4.00 4.40	4.33 4.40
G C U	5 2	4.60 4.50	4.80 4.50	4.40 4.50	4.80 4.00	4.80 4.50
4階南	1	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
5階南	3	4.67	4.67	4.67	4.33	4.67
6階南	2	4.50	4.50	4.50	4.00	5.00
7階南	0	0.00				
4階北	3	4.67	4.67	4.67	4.33	4.67
5階北	1	4.50	5.00	4.00	4.00	4.00
6階北	1	4.50	4.00	5.00	5.00	4.00
7階北	2	4.50	4.50	4.50	4.50	4.50
不明	52 46	3.94 4.17	4.02 4.20	3.86 4.13	3.80 4.02	3.86 4.09
計	1,145 1,062	4.30 4.30	4.29 4.31	4.31	4.05 4.06	4.15 4.19

※ 集計表上段は平成27年度第2四半期集計を示し、下段は平成27年度第3四半期(H27.10~12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2,710人 調査票回答者数1,196人(回収率44.1%, 28.3/1現在)。
 (平成27年度第2四半期 調査票送付患者数2,756人 調査票回答者数1,266人(回収率45.9%))。
 ※ 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。

区 分	回 答 数	満 足 度	区 分	回 答 数	満 足 度
患者給食	1,110	3.62	駐車場	1,079	3.60
	1,031	3.60		1,005	3.54
病棟・病室設備	1,129	3.58	診療料金	1,106	3.34
	1,044	3.56		1,031	3.34
病院内設備	1,134	3.83	紹介	1,251	4.21
	1,042	3.76		1,178	4.24
売店・自販機	1,116	3.87			
	1,030	3.80			

【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がありましたか。

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	95 84.1%	11 9.7%	7 6.2%
第二内科	77 93.9%	4 4.9%	1 1.2%
第三内科	39 72.2%	7 13.0%	8 14.8%
神経内科	18 75.0%	2 8.3%	4 16.7%
血液内科	14 100.0%		
小児科	21 91.3%	2 8.7%	
精神科	10 83.3%	1 8.3%	1 8.3%
皮膚科	26 89.7%		3 10.3%
第一外科	84 95.5%	2 2.3%	2 2.3%
第二外科	55 91.7%	2 3.3%	3 5.0%
整形外科	81 89.0%	8 8.8%	2 2.2%
脳外科	44 84.6%	7 13.5%	1 1.9%
麻酔科			
産婦人科	133 93.7%	8 5.6%	1 0.7%
泌尿器科	114 94.2%	3 2.5%	4 3.3%
眼科	98 89.1%	6 5.5%	6 5.5%
耳鼻科	50 89.3%	4 7.1%	2 3.6%
放射線科	18 90.0%	2 10.0%	
歯口科	11 91.7%		1 8.3%
救急部	4 100.0%		
形成外科	12 100.0%		
不明	20 80.0%	5 20.0%	
計 (1,144)	1,024 89.5%	74 6.5%	46 4.0%

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	96 92.3%	6 5.8%	2 1.9%
2 西	61 82.4%	10 13.5%	3 4.1%
3 西	15 88.2%	2 11.8%	
4 西	91 94.8%		5 5.2%
5 西	129 91.5%	7 5.0%	5 3.5%
6 西	105 86.8%	9 7.4%	7 5.8%
7 西	61 88.4%	3 4.3%	5 7.2%
2 東	10 83.3%	1 8.3%	1 8.3%
3 東	55 98.2%	1 1.8%	
4 東	85 92.4%	3 3.3%	4 4.3%
5 東	87 87.9%	9 9.1%	3 3.0%
6 東	84 88.4%	7 7.4%	4 4.2%
7 東	90 84.9%	11 10.4%	5 4.7%
I C U			
N I C U	3 100.0%		
G C U	2 100.0%		
4 南	1 100.0%		
5 南	3 100.0%		
6 南	2 100.0%		
7 南			
4 北	3 100.0%		
5 北	1 100.0%		
6 北	1 100.0%		
7 北	2 100.0%		
不明	37 84.1%	5 11.4%	2 4.5%
計 (1,144)	1,024 89.5%	74 6.5%	46 4.0%

【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
1. 高度な医療の提供	717	23.0%
	705	23.7%
2. 専門的医療の提供	507	16.3%
	511	17.2%
3. 看護の更なる充実	200	6.4%
	179	6.0%
4. 患者さんへの情報提供	189	6.1%
	181	6.1%
5. 時間外診療の充実	140	4.5%
	96	3.2%
6. 他機関との円滑な連携	182	5.8%
	158	5.3%
7. 医療の安全管理	277	8.9%
	304	10.2%
8. 施設、設備の整備・充実	220	7.1%
	191	6.4%
9. 待ち時間の短縮	463	14.8%
	461	15.5%
10. 職員の対応の向上	84	2.7%
	63	2.1%
11. 事務手続きの簡略化	106	3.4%
	91	3.1%
12. その他の意見	35	1.1%
	35	1.2%
計	3,120	
	2,975	

そ	病院の目標を読んで「良い医療人の育成」にも力を注いでください。
の	一般的な総合内科があると良いなと思います。
	予約しているのに2時間以上も待つことがあった。
	人間を実験にするな。技術のない者に。
	入院中、外の科への治療もしてほしかった。他の科との連携を、もっと密にしてほしい。
	先生方が過労でお体を壊されませんように！
他	医師の対応の向上。
	急な場合は紹介状なしでも診察してもらいたい。紹介状なしでも受診できるように。
	診断書、証明書の交付の予定の目安が2週間ですが遅い。出来次第、連絡してほしい。
	診断書の発行が遅すぎる(生命保険等)。
	内科・外科の連携を密にしてほしい。
意	外来採血の職員に、やや技術的問題のある人がいます。
	優しい看護師さん。
	病室の掃除がいまいちな感じがしました。
	最新の検査技術の導入(安価にて)。
見	すべてに満足でした。

※ 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2,710人 調査票回答者数1,196人
 ((回収率 44.1%, 28. 3/1現在)。
 (平成27年度第2四半期 調査票送付患者数2,756人
 調査票回答者数1,266人 (回収率 45.9%))。
 (回収率 44.2%, 27. 9/1現在)。