

患者満足度調査集計表 (平成28年度第4四半期)

【入院】

(対象:29年1月～29年3月退院患者) 29. 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	120 132	4.30 4.33	4.42 4.40	4.28 4.34	4.19 4.24	3.99 3.99	4.23 4.22	272 48.5%
第二内科	120 93	4.38 4.27	4.46 4.40	4.41 4.28	4.27 4.14	4.12 4.06	4.22 4.10	189 49.2%
第三内科	74 66	4.22 4.31	4.23 4.41	4.19 4.29	4.23 4.23	3.93 3.97	4.10 4.16	139 47.5%
神経内科	23 27	3.99 4.35	3.87 4.37	3.91 4.37	4.20 4.30	3.89 4.22	3.75 4.07	59 45.8%
血液・腫瘍内科	16 19	4.42 4.36	4.44 4.32	4.44 4.26	4.38 4.50	3.93 4.16	4.38 4.16	43 44.2%
小児科	38 47	4.68 4.43	4.82 4.51	4.58 4.40	4.63 4.39	4.08 4.19	4.44 4.36	150 31.3%
精神科	13 19	4.21 4.13	4.15 4.17	4.15 4.16	4.33 4.05	4.27 4.05	3.91 4.16	41 46.3%
皮膚科	29 27	4.42 4.43	4.45 4.46	4.34 4.35	4.48 4.48	4.04 4.00	4.14 4.19	68 39.7%
第一外科	92 84	4.32 4.52	4.35 4.58	4.32 4.54	4.29 4.44	3.99 4.07	4.16 4.32	178 47.2%
第二外科	65 60	4.44 4.50	4.52 4.65	4.43 4.55	4.36 4.31	4.07 4.25	4.32 4.41	124 48.4%
整形外科	84 95	4.43 4.50	4.46 4.57	4.48 4.61	4.35 4.33	4.25 4.21	4.24 4.41	180 52.8%
脳神経外科	54 47	4.29 4.23	4.39 4.28	4.35 4.23	4.13 4.18	4.13 3.88	4.17 4.15	110 42.7%
麻酔科	1	4.67	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3 33.3%
産婦人科	154 170	4.33 4.33	4.37 4.43	4.30 4.34	4.31 4.22	4.09 4.05	4.33 4.25	545 31.2%
泌尿器科	131 116	4.32 4.26	4.37 4.29	4.37 4.24	4.22 4.25	4.17 4.07	4.21 4.23	225 51.6%
眼科	153 173	4.38 4.46	4.39 4.49	4.42 4.48	4.34 4.42	4.24 4.20	4.30 4.32	309 56.0%
頭頸部・耳鼻咽喉科	59 60	4.58 4.39	4.68 4.35	4.56 4.42	4.51 4.39	4.27 4.19	4.35 4.11	132 45.5%
放射線科	30 25	4.30 4.61	4.43 4.67	4.23 4.58	4.24 4.57	4.03 4.38	4.31 4.29	56 44.6%
歯口科	22 16	4.01 4.25	4.14 4.25	3.95 4.38	3.95 4.13	3.60 4.00	4.26 4.19	53 30.2%
救急部	8 8	3.97 4.03	3.88 4.13	4.14 4.25	3.88 3.71	3.75 4.29	4.25 4.43	25 32.0%
形成外科	16 11	4.36 4.12	4.44 4.36	4.38 4.09	4.25 3.90	4.00 4.10	4.06 4.00	34 32.4%
不明	30 20	4.27 4.00	4.42 4.00	4.25 4.00	4.15 4.00	4.04 3.94	4.24 3.82	
計	1,331 1,316	4.35 4.37	4.40 4.43	4.35 4.38	4.29 4.29	4.09 4.10	4.24 4.24	

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	128 124	4.31 4.47	4.35 4.48	4.27 4.47	3.97 4.13	4.27 4.24
2階西	12 19	4.33 4.32	4.33 4.37	4.33 4.26	4.27 4.05	3.91 4.16
3階西	31 35	4.48 4.36	4.48 4.26	4.48 4.47	4.03 4.09	4.43 4.34
4階西	111 92	4.24 4.22	4.23 4.23	4.25 4.21	3.98 3.95	4.11 4.18
6階西	112 113	4.38 4.28	4.37 4.27	4.38 4.29	4.13 4.06	4.21 4.10
7階西	21 36	4.31 4.36	4.24 4.33	4.38 4.39	3.95 4.17	4.30 4.14
ICU	6 2	4.34 4.25	4.17 4.00	4.50 4.50	4.20 4.00	4.83 4.50
NICU	1 3	5.00 4.33	5.00 3.67	5.00 5.00	5.00 4.33	5.00 4.33
GPU	12 13	4.70 4.65	4.75 4.62	4.64 4.69	4.25 4.31	4.50 4.54
4階南	139 144	4.39 4.43	4.36 4.40	4.41 4.46	4.25 4.22	4.30 4.36
5階南	118 87	4.37 4.37	4.33 4.34	4.40 4.40	4.10 4.19	4.31 4.24
6階南	76 92	4.41 4.44	4.45 4.44	4.36 4.45	4.18 4.22	4.22 4.39
7階南	79 99	4.26 4.35	4.27 4.32	4.25 4.37	4.00 4.06	4.23 4.27
4階北	68 78	4.35 4.22	4.38 4.19	4.31 4.26	4.16 3.99	4.44 4.26
5階北	146 135	4.34 4.34	4.33 4.36	4.35 4.33	4.17 4.06	4.18 4.18
6階北	61 66	4.09 4.22	4.15 4.18	4.03 4.27	4.05 4.00	4.02 4.11
7階北	67 60	4.21 4.39	4.21 4.42	4.21 4.37	3.97 4.12	4.23 4.34
不明	37 29	4.25 4.36	4.19 4.31	4.30 4.41	4.00 4.04	4.23 4.11
計	1,225 1,227	4.32 4.35	4.32 4.34	4.32 4.37	4.09 4.10	4.24 4.24

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	1,189	3.58	駐車場	1,154	3.49
病棟・病室設備	1,179	3.58	診療料金	1,166	3.62
病院内設備	1,207	3.91		1,174	3.33
	1,209	3.98	紹介	1,175	3.38
	1,196	3.83		1,298	4.25
	1,200	3.94		1,292	4.25
売店・自販機	1,175	3.77			
	1,175	3.84			

集計表上段は平成28年度第3四半期集計を示し、下段は平成28年度第4四半期(H29.1～3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2,935人 調査票回答者数1,316人 (回収率 44.8% , 29. 6/1現在)。
 (平成28年度第3四半期 調査票送付患者数3,048人 調査票回答者数1,334人 (回収率 43.8%))。
 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	どちらともいえない	問題があった
第一内科	111 86.7%	8 6.3%	9 7.0%
第二内科	83 96.5%	2 2.3%	1 1.2%
第三内科	61 92.4%	4 6.1%	1 1.5%
神経内科	22 81.5%	2 7.4%	3 11.1%
血液・腫瘍内科	19 100.0%		
小児科	43 93.5%	3 6.5%	
精神科	18 94.7%	1 5.3%	
皮膚科	21 84.0%	2 8.0%	2 8.0%
第一外科	76 92.7%	5 6.1%	1 1.2%
第二外科	58 100.0%		
整形外科	91 97.8%	1 1.1%	1 1.1%
脳神経外科	38 86.4%	6 13.6%	
麻酔科	1 100.0%		
産婦人科	155 95.1%	6 3.7%	2 1.2%
泌尿器科	107 93.9%	5 4.4%	2 1.8%
眼科	161 93.6%	6 3.5%	5 2.9%
頭頸部・耳鼻咽喉科	54 93.1%	3 5.2%	1 1.7%
放射線科	23 92.0%	1 4.0%	1 4.0%
歯口科	14 87.5%	1 6.3%	1 6.3%
救急部	6 100.0%		
形成外科	11 100.0%		
不明	13 86.7%	1 6.7%	1 6.7%
計(1,274)	1,186 93.1%	57 4.5%	31 2.4%

【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	732	22.2%
		782	24.2%
	2. 専門的医療の提供	538	16.3%
		567	17.5%
	3. 看護の更なる充実	175	5.3%
		173	5.4%
	4. 患者さんへの情報提供	188	5.7%
		201	6.2%
	5. 時間外診療の充実	152	4.6%
		140	4.3%
	6. 他機関との円滑な連携	190	5.8%
		184	5.7%
	7. 医療の安全管理	324	9.8%
	305	9.4%	
8. 施設、設備の整備・充実	171	5.2%	
	160	4.9%	
9. 待ち時間の短縮	597	18.1%	
	516	16.0%	
10. 職員の対応の向上	69	2.1%	
	64	2.0%	
11. 事務手続きの簡略化	117	3.5%	
	89	2.8%	
12. その他の意見	50	1.5%	
	52	1.6%	
計		3,303	
		3,233	

その他の意見	患者に分かり易く治療の目的、方法、対処方法について、もう少し説明がほしかった。
	患者に対して誠意がない(医師の態度、言動)。医師の質の向上。
	リハビリの充実。
	医師と看護師の円滑な連携。
	CTやMRI検査の予約がなかなか取れない。不安な時にすぐ検査ができ、すぐ結果が分かるとう有難い。
	「専門的な医療の提供」「他機関との円滑な連携」は特に素晴らしいので、今後もよろしく願います。
	看護については、きめの細かい気配りで感心しました。
	思いやり、温かさ。
	診断書などの証明書類等の作成時間の短縮。証明書発行を、もう少し早くしてほしい。
	事務手続きが土曜日にも出来ると大変助かります。土曜日を営業してほしい。
	全館が早く新病棟になると良いと思います。
	駐車場が不便。入院患者自身の車両について短期入院など一定条件を提示した上、認めてほしい。
	マスクと駐車代を無料にしてほしい。駐車代金を取らないでください。
事務手続きの簡略化と職員の対応の向上。それに、病院内の質問に答えられるようにしてください。	
職員の対応の向上。特に受付事務方、受付の方(ある一部)の対応が悪い。	
外国人に対する充分な対応(通訳サービス)。	
休憩中?移動中?に通路の真ん中を大きな声で雑談をしながら歩いているスタッフを大勢見かける。	
朝の採血の混雑、仕方のないことか?	
食事のレベルアップ。	
会計処理の迅速化。会計の待ち時間の短縮。	
他の病院の紹介がなく、直接の利用ができるとう嬉しいです。	
トイレ、シャワールームの清掃をきちんとしてほしい。談話室が狭い。	
入院費が高いです。本当に高いと思います。	
どの項目も理念・目標に向かって運営されていることが良く分かりました。	

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2,935人 調査票回答者数1,316人 (回収率 44.8% , 29.6/1現在)。

(平成28年度第3四半期 調査票送付患者数3,048人 調査票回答者数1,334人 (回収率 43.8%))。