

# 患者満足度調査集計表

(平成29年度第2四半期)

(対象:29年7月～29年9月退院患者) 29. 12/1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	119	4.32	4.38	4.33	4.26	3.89	4.14	275
	128	4.35	4.43	4.36	4.26	3.88	4.23	46.5%
第二内科	99	4.47	4.57	4.48	4.36	4.11	4.16	247
	110	4.29	4.35	4.33	4.20	4.06	4.25	44.5%
第三内科	74	4.32	4.41	4.28	4.26	3.88	3.93	155
	75	4.39	4.44	4.28	4.46	4.13	4.09	48.4%
神経内科	20	4.28	4.16	4.25	4.42	4.00	4.00	63
	19	3.76	3.74	3.67	3.89	3.35	3.83	30.2%
血液・腫瘍内科	25	4.16	4.08	4.16	4.24	3.96	4.00	56
	35	4.41	4.46	4.40	4.38	4.12	4.30	62.5%
小児科	44	4.53	4.64	4.50	4.44	4.00	4.21	156
	58	4.44	4.53	4.43	4.37	4.18	4.32	37.2%
精神科	18	3.95	3.72	4.00	4.13	3.94	3.88	35
	22	4.25	4.27	4.14	4.33	4.20	4.20	62.9%
皮膚科	25	4.22	4.24	4.20	4.22	3.96	4.13	74
	28	4.40	4.43	4.43	4.35	4.00	4.12	37.8%
第一外科	82	4.43	4.49	4.48	4.33	4.08	4.16	204
	100	4.34	4.35	4.41	4.25	4.06	4.21	49.0%
第二外科	72	4.43	4.49	4.47	4.33	3.94	4.15	147
	83	4.55	4.64	4.57	4.44	4.07	4.28	56.5%
整形外科	79	4.32	4.37	4.37	4.22	4.18	4.24	182
	92	4.40	4.45	4.48	4.29	4.16	4.29	50.5%
脳神経外科	47	4.42	4.46	4.40	4.40	3.96	4.07	131
	52	4.21	4.25	4.21	4.18	3.91	4.07	39.7%
麻酔科								0
産婦人科	181	4.40	4.49	4.40	4.30	4.18	4.25	582
	190	4.33	4.39	4.32	4.27	4.23	4.26	32.6%
泌尿器科	101	4.17	4.29	4.19	4.04	4.08	4.15	239
	132	4.19	4.28	4.23	4.07	4.17	4.26	55.2%
眼科	171	4.36	4.38	4.44	4.27	4.24	4.23	320
	176	4.41	4.42	4.42	4.39	4.18	4.31	55.0%
頭頸部・耳鼻咽喉科	76	4.43	4.46	4.41	4.41	4.03	4.14	145
	67	4.45	4.48	4.45	4.42	4.29	4.10	46.2%
放射線科	22	4.63	4.77	4.55	4.57	4.29	4.48	52
	28	4.32	4.36	4.43	4.17	4.05	4.17	53.8%
歯口科	17	4.18	4.29	4.06	4.20	3.93	4.00	68
	30	4.24	4.30	4.17	4.25	3.93	4.21	44.1%
救急部	5	4.20	4.20	4.00	4.40	4.20	4.60	29
	7	4.48	4.50	4.29	4.67	4.33	4.33	24.1%
形成外科	15	3.79	3.73	3.73	3.91	3.18	3.73	45
	22	4.23	4.41	4.27	4.00	4.21	4.11	48.9%
不明	24	4.11	4.29	4.05	4.00	3.73	3.55	
	22	4.11	4.11	4.18	4.05	3.86	3.95	
計	1,316	4.35	4.41	4.36	4.28	4.06	4.15	
	1,476	4.34	4.39	4.35	4.28	4.10	4.22	

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	125	4.39	4.39	4.39	4.14	4.18
	135	4.39	4.41	4.37	4.15	4.19
2階西	16	3.78	3.56	4.00	3.94	3.88
	24	4.42	4.42	4.42	4.26	4.26
3階西	29	4.16	4.24	4.07	3.93	4.17
	50	4.39	4.46	4.32	4.14	4.26
4階西	102	4.33	4.32	4.34	3.90	4.00
	109	4.38	4.37	4.38	4.08	4.09
6階西	116	4.41	4.40	4.42	3.94	4.04
	106	4.35	4.34	4.35	4.22	4.15
7階西	44	4.31	4.41	4.20	3.98	4.02
	49	4.30	4.29	4.31	4.10	4.22
ICU	2	4.25	4.00	4.50	2.50	4.50
NICU	4	4.38	4.50	4.25	4.25	4.25
GCU	14	4.54	4.50	4.57	4.00	4.07
	16	4.53	4.50	4.56	4.29	4.31
4階南	146	4.38	4.37	4.38	4.26	4.26
	149	4.45	4.43	4.47	4.19	4.31
5階南	103	4.29	4.28	4.30	4.06	4.23
	120	4.37	4.32	4.43	4.05	4.25
6階南	81	4.44	4.40	4.48	4.19	4.24
	96	4.43	4.46	4.39	4.16	4.31
7階南	72	4.28	4.31	4.25	3.82	4.17
	100	4.24	4.23	4.25	3.87	4.20
4階北	92	4.38	4.40	4.35	4.25	4.35
	97	4.30	4.31	4.30	4.19	4.31
5階北	137	4.27	4.26	4.28	4.09	4.10
	156	4.35	4.34	4.37	4.17	4.27
6階北	54	4.29	4.31	4.26	4.09	4.08
	57	4.04	4.06	4.02	3.79	4.04
7階北	69	4.40	4.39	4.41	4.01	4.16
	81	4.16	4.19	4.14	3.97	4.16
不明	29	4.14	4.14	4.14	3.52	3.89
	30	4.29	4.45	4.13	4.00	4.29
計	1,233	4.34	4.33	4.34	4.06	4.15
	1,377	4.34	4.34	4.34	4.10	4.22

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	1,200	3.57	駐車場	1,172	3.53
	1,335	3.56		1,309	3.53
病棟・病室設備	1,214	3.97	診療料金	1,197	3.29
	1,351	3.96		1,321	3.33
病院内設備	1,205	3.90	紹介	1,287	4.23
	1,347	3.90		1,446	4.25
売店・自販機	1,180	3.69			
	1,324	3.78			

※ 集計表上段は平成29年度第1四半期集計を示し、下段は平成29年度第2四半期(H29.7～9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3,205人 調査票回答者数1,479人(回収率46.1%, 29.12/1現在)。

(平成29年度第1四半期 調査票送付患者数3,015人 調査票回答者数1,317人(回収率43.7%))。

※ 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	113 91.1%	6 4.8%	5 4.0%
第二内科	97 90.7%	7 6.5%	3 2.8%
第三内科	64 88.9%	4 5.6%	4 5.6%
神経内科	12 70.6%	1 5.9%	4 23.5%
血液・腫瘍内科	29 85.3%	3 8.8%	2 5.9%
小児科	56 98.2%	1 1.8%	
精神科	19 95.0%	1 5.0%	
皮膚科	25 92.6%	1 3.7%	1 3.7%
第一外科	80 82.5%	11 11.3%	6 6.2%
第二外科	80 96.4%	2 2.4%	1 1.2%
整形外科	88 95.7%	3 3.3%	1 1.1%
脳神経外科	47 94.0%	2 4.0%	1 2.0%
麻酔科			
産婦人科	177 94.1%	10 5.3%	1 0.5%
泌尿器科	125 95.4%	4 3.1%	2 1.5%
眼科	160 93.6%	4 2.3%	7 4.1%
頭頸部・耳鼻咽喉科	60 90.9%	5 7.6%	1 1.5%
放射線科	25 89.3%	3 10.7%	
歯口科	30 100.0%		
救急部	4 100.0%		
形成外科	18 85.7%	1 4.8%	2 9.5%
不明	14 82.4%	2 11.8%	1 5.9%
計(1,436)	1,323 92.1%	71 4.9%	42 2.9%

**【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	777	23.4%
		821	22.4%
	2. 専門的医療の提供	551	16.6%
		597	16.3%
	3. 看護の更なる充実	211	6.3%
		204	5.6%
	4. 患者さんへの情報提供	202	6.1%
		218	5.9%
	5. 時間外診療の充実	124	3.7%
		141	3.8%
その他	6. 他機関との円滑な連携	204	6.1%
		213	5.8%
	7. 医療の安全管理	328	9.9%
		382	10.4%
	8. 施設、設備の整備・充実	187	5.6%
		227	6.2%
	9. 待ち時間の短縮	518	15.6%
		603	16.4%
	10. 職員の対応の向上	72	2.2%
		90	2.5%
その他	11. 事務手続きの簡略化	110	3.3%
		114	3.1%
	12. その他の意見	39	1.2%
	62	1.7%	
計		3,323	
		3,672	

その他	夜間、土日も診察して欲しい。土曜日に事務手続きが出来るようにしてほしい。毎日の診療患者が多く、過剰来院している印象を受けた。医療の安全管理に不安を抱いた。
	予約期間の短縮を希望。手術まで2ヶ月要した。
	待ち時間はポケベルみたいな物を持たせた方がいい・・・苦痛。そして狭いので息苦しい。
	(通院) 予約してあるのに1時間半も待った。問題大いにあり。
	高度な医療が受けられる県内一の病院なので、益々の医療の向上をお願いいたします。
	院長回診は必要だと思います。病院なので治療に専念してほしいです。
	心身も含めた診療を希望します。総合的診療。
	対症療法ではなく根治治療。補完代替医療の研究、情報提供。
	予約がなくても急に再診が必要な場合は対応して欲しい。
	山梨の医療機関としての責務、向上、人材育成(大学医学部病院)に努めていただきたい。
	看護師も多忙だと思うが、対応がマニュアル化していると思う。
	医師、看護師、もっと増やして欲しい。病院スタッフの態度が横柄。
	会計のスピード化。入院費の支払が退院時に出来るといいです。
	窓口対応の向上。紹介料及び証明書が高い。紹介状持参は面倒です。2度手間になる。
	助成金、補助金etc.の情報を病院側から教えて欲しい。どんな所にどんな種類があるのか。
	治療後、横になって小休止するところがほしい。
	入院中、他の科の診察も受けられるようにしてほしい。
食事面が改善されれば紹介したい。食事が美味しくない。食事の充実。ご飯を美味しくしてほしい。	
駐車場について説明不足。駐車料金の検討。付き添い家族への配慮の点で、無料化を望む。	
入院専用の駐車場の設置をお願いします。車の運転が出来ない人のために、常永駅からの送迎。	
面会時間の延長。	
採血場が遠く、足が悪いので、受付付近に設置していただきたい。入院時、病室までが遠く、入院時だけは病棟近くに受付を設けていただきたい。皆、荷物を持って大変だと言いつつエレベーターに乗って行く。	
病院の理念が嬉しく、関係者の心温まる対応に感謝しています。	
県内の先端医療機関として、質の高い安全な医療を今後も続けてください。	

※ 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3,205人 調査票回答者数1,479人 (回収率 46.1% , 29. 12/1現在 )。

(平成29年度第1四半期 調査票送付患者数3,015人 調査票回答者数1,317人 (回収率 43.7% ))。