

# 患者満足度調査集計表 (平成30年度)

## 【入院】

(対象:30年4月～31年3月退院患者) 31. 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	516 580	4.31 4.32	4.40 4.41	4.32 4.32	4.22 4.23	3.92 4.01	4.18 4.19	1,291 44.9%
第二内科	452 467	4.39 4.42	4.47 4.49	4.42 4.44	4.27 4.33	4.09 4.13	4.23 4.22	987 47.3%
第三内科	278 281	4.34 4.32	4.41 4.35	4.29 4.32	4.31 4.29	4.07 4.03	4.05 4.11	635 44.3%
神経内科	86 69	4.12 4.18	4.09 4.28	4.14 4.13	4.14 4.14	3.83 3.84	3.90 4.25	218 31.7%
血液・腫瘍内科	98 111	4.31 4.36	4.35 4.42	4.32 4.37	4.26 4.30	4.03 3.99	4.18 4.26	234 47.4%
小児科	181 172	4.44 4.45	4.54 4.45	4.40 4.45	4.38 4.44	4.10 4.08	4.22 4.35	599 28.7%
精神科	79 66	4.16 4.35	4.16 4.39	4.10 4.39	4.22 4.26	4.12 4.17	4.05 4.11	176 37.5%
皮膚科	112 139	4.36 4.40	4.43 4.41	4.35 4.46	4.31 4.34	3.93 3.99	4.11 4.13	332 41.9%
第一外科	377 447	4.41 4.42	4.45 4.46	4.44 4.47	4.33 4.34	4.07 4.10	4.18 4.20	965 46.3%
第二外科	321 302	4.45 4.49	4.52 4.54	4.49 4.55	4.34 4.39	4.06 4.20	4.25 4.28	587 51.4%
整形外科	363 360	4.37 4.29	4.44 4.38	4.41 4.34	4.26 4.16	4.16 4.16	4.25 4.26	710 50.7%
脳神経外科	193 210	4.34 4.39	4.39 4.50	4.35 4.37	4.29 4.31	3.93 3.95	4.12 4.15	475 44.2%
麻酔科								3 0.0%
産婦人科	701 685	4.36 4.36	4.44 4.48	4.35 4.37	4.28 4.21	4.22 4.14	4.28 4.27	2,024 33.8%
泌尿器科	476 431	4.25 4.34	4.36 4.39	4.25 4.39	4.14 4.23	4.19 4.18	4.23 4.26	880 49.0%
眼科	668 674	4.38 4.40	4.42 4.40	4.41 4.43	4.32 4.36	4.21 4.19	4.25 4.26	1,214 55.5%
頭頸部・耳鼻咽喉科	277 265	4.41 4.40	4.45 4.41	4.40 4.48	4.38 4.33	4.20 4.20	4.15 4.24	610 43.4%
放射線科	116 120	4.40 4.41	4.49 4.45	4.41 4.48	4.31 4.30	4.12 4.12	4.24 4.19	231 51.9%
歯科	90 93	4.32 4.34	4.39 4.42	4.27 4.33	4.30 4.28	4.01 4.16	4.30 4.26	259 35.9%
救急部	22 39	4.33 3.91	4.35 3.97	4.24 4.11	4.41 3.65	4.31 4.11	4.21 4.12	150 26.0%
形成外科	71 69	4.18 4.20	4.27 4.29	4.15 4.23	4.13 4.08	3.97 4.29	4.14 4.32	178 38.8%
不明	99 105	4.21 4.23	4.27 4.28	4.18 4.23	4.18 4.19	3.90 4.02	3.90 4.16	
計	5,576 5,685	4.35 4.37	4.42 4.43	4.36 4.40	4.28 4.28	4.10 4.11	4.20 4.23	

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	535 595	4.43 4.36	4.44 4.36	4.41 4.36	4.16 4.10	4.19 4.16
2階西	72 55	4.18 4.33	4.14 4.40	4.22 4.25	4.13 4.17	4.06 4.11
3階西	152 129	4.26 4.36	4.33 4.40	4.19 4.31	4.03 4.02	4.20 4.31
4階西	423 421	4.34 4.27	4.34 4.28	4.34 4.26	4.06 4.01	4.10 4.09
6階西	465 506	4.41 4.43	4.40 4.40	4.42 4.45	4.13 4.17	4.15 4.23
7階西	160 134	4.29 4.46	4.29 4.44	4.29 4.47	4.04 4.04	4.13 4.30
ICU	6 10	4.09 4.45	4.00 4.30	4.17 4.60	3.25 4.25	4.17 4.20
NICU	6 11	4.59 4.45	4.67 4.55	4.50 4.36	4.33 4.55	4.50 4.64
GPU	50 63	4.43 4.40	4.40 4.38	4.46 4.41	4.13 4.18	4.12 4.34
4階南	559 574	4.41 4.42	4.40 4.38	4.42 4.46	4.21 4.19	4.25 4.25
5階南	462 438	4.35 4.38	4.32 4.35	4.37 4.41	4.09 4.21	4.25 4.29
6階南	359 347	4.45 4.34	4.45 4.36	4.45 4.33	4.16 4.16	4.26 4.26
7階南	354 437	4.28 4.29	4.26 4.27	4.29 4.31	3.91 4.02	4.19 4.20
4階北	333 299	4.38 4.42	4.41 4.45	4.35 4.39	4.25 4.19	4.38 4.45
5階北	604 536	4.35 4.34	4.33 4.33	4.37 4.35	4.18 4.15	4.22 4.25
6階北	224 250	4.17 4.26	4.18 4.26	4.15 4.26	3.92 3.94	4.07 4.18
7階北	306 315	4.28 4.30	4.30 4.30	4.26 4.31	4.00 4.03	4.14 4.19
不明	125 178	4.16 4.28	4.19 4.32	4.13 4.24	3.83 4.10	4.13 4.19
計	5,195 5,298	4.35 4.35	4.35 4.35	4.35 4.36	4.10 4.11	4.20 4.23

区 分	回 答 数	満 足 度	区 分	回 答 数	満 足 度
患者給食	5,048	3.58	駐車場	4,920	3.56
病棟・病室設備	5,111	3.96	診療料金	5,018	3.32
病院内設備	5,091	3.91	紹介	5,447	4.25
売店・自販機	4,975	3.77		5,577	4.23
	5,105	3.82			

※ 集計表上段は平成29年度集計を示し、下段は平成30年度(H30. 4～H31. 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12,758人 調査票回答者数5,697人 (回収率 44.7%, 31. 6/1現在)。  
 (平成29年度 調査票送付患者数12,388人 調査票回答者数5,583人 (回収率 45.1%))。  
 ※ 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	521 92.4%	27 4.8%	16 2.8%
第二内科	414 94.1%	12 2.7%	14 3.2%
第三内科	237 88.1%	21 7.8%	11 4.1%
神経内科	59 86.8%	6 8.8%	3 4.4%
血液・腫瘍 内科	99 90.8%	6 5.5%	4 3.7%
小児科	144 88.3%	15 9.2%	4 2.5%
精神科	61 92.4%	4 6.1%	1 1.5%
皮膚科	121 93.1%	6 4.6%	3 2.3%
第一外科	398 91.5%	28 6.4%	9 2.1%
第二外科	278 94.9%	14 4.8%	1 0.3%
整形外科	326 92.6%	17 4.8%	9 2.6%
脳神経外科	184 94.4%	7 3.6%	4 2.1%
麻酔科			
産婦人科	626 93.2%	33 4.9%	13 1.9%
泌尿器科	399 93.9%	21 4.9%	5 1.2%
眼科	618 92.7%	34 5.1%	15 2.2%
頭頸部・ 耳鼻咽喉科	251 95.4%	10 3.8%	2 0.8%
放射線科	117 97.5%	1 0.8%	2 1.7%
歯口科	86 92.5%	5 5.4%	2 2.2%
救急部	26 86.7%	2 6.7%	2 6.7%
形成外科	61 89.7%	5 7.4%	2 2.9%
不明	82 89.1%	8 8.7%	2 2.2%
計 (5,514)	5,108 92.6%	282 5.1%	124 2.2%

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	591 94.4%	21 3.4%	14 2.2%
2 西	61 91.0%	5 7.5%	1 1.5%
3 西	115 88.5%	12 9.2%	3 2.3%
4 西	380 88.8%	29 6.8%	19 4.4%
6 西	509 95.1%	20 3.7%	6 1.1%
7 西	125 91.9%	7 5.1%	4 2.9%
I C U	7 77.8%	1 11.1%	1 11.1%
N I C U	8 88.9%	1 11.1%	
G C U	52 88.1%	5 8.5%	2 3.4%
4 南	577 92.6%	31 5.0%	15 2.4%
5 南	430 95.3%	13 2.9%	8 1.8%
6 南	339 92.6%	18 4.9%	9 2.5%
7 南	427 92.6%	21 4.6%	13 2.8%
4 北	275 92.0%	18 6.0%	6 2.0%
5 北	523 94.2%	26 4.7%	6 1.1%
6 北	233 92.5%	12 4.8%	7 2.8%
7 北	297 90.3%	25 7.6%	7 2.1%
不明	159 88.8%	17 9.5%	3 1.7%
計 (5,514)	5,108 92.6%	282 5.1%	124 2.2%

**【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	3,251	23.5%
	2. 専門的医療の提供	2,342	17.0%
	3. 看護の更なる充実	2,430	17.3%
	4. 患者さんへの情報提供	794	5.8%
	5. 時間外診療の充実	725	5.2%
	6. 他機関との円滑な連携	847	6.1%
	7. 医療の安全管理	838	6.0%
	8. 施設、設備の整備・充実	500	3.6%
	9. 待ち時間の短縮	527	3.7%
	10. 職員の対応の向上	818	5.9%
	11. 事務手続きの簡略化	830	5.9%
	12. その他の意見	1,318	9.5%
計		13,806	
		14,061	

※ 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12,758人 調査票回答者数5,697人 (回収率 44.7% , 31.6/1現在 )。  
(平成29年度 調査票送付患者数12,388人 調査票回答者数5,583人 (回収率 45.1% ) )。