

患者満足度調査集計表 (令和元年度)

【入院】

(対象:31年4月～2年3月退院患者) R2. 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	580	4.32	4.41	4.32	4.23	4.01	4.19	1,227
	536	4.33	4.40	4.36	4.24	3.94	4.17	43.7%
第二内科	467	4.42	4.49	4.44	4.33	4.13	4.22	979
	471	4.42	4.51	4.42	4.32	4.00	4.23	48.1%
第三内科	281	4.32	4.35	4.32	4.29	4.03	4.11	607
	251	4.30	4.42	4.24	4.22	3.90	3.92	41.4%
神経内科	69	4.18	4.28	4.13	4.14	3.84	4.25	206
	93	4.06	4.10	4.06	4.02	3.99	4.09	45.1%
血液・腫瘍内科	111	4.36	4.42	4.37	4.30	3.99	4.26	270
	114	4.25	4.28	4.26	4.21	4.02	4.20	42.2%
小児科	172	4.45	4.45	4.45	4.44	4.08	4.35	569
	158	4.56	4.61	4.53	4.55	4.23	4.37	27.8%
精神科	66	4.35	4.39	4.39	4.26	4.17	4.11	186
	70	4.14	4.21	4.09	4.11	3.86	3.72	37.6%
皮膚科	139	4.40	4.41	4.46	4.34	3.99	4.13	283
	129	4.40	4.42	4.42	4.34	3.91	4.18	45.6%
第一外科	447	4.42	4.46	4.47	4.34	4.10	4.20	917
	455	4.46	4.52	4.50	4.36	4.08	4.26	49.6%
第二外科	302	4.49	4.54	4.55	4.39	4.20	4.28	599
	332	4.45	4.51	4.48	4.36	4.19	4.28	55.4%
整形外科	360	4.29	4.38	4.34	4.16	4.16	4.26	727
	390	4.44	4.51	4.51	4.29	4.20	4.30	53.6%
脳神経外科	210	4.39	4.50	4.37	4.31	3.95	4.15	541
	256	4.39	4.45	4.47	4.23	4.11	4.21	47.3%
麻酔科	1	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4
産婦人科	685	4.35	4.48	4.37	4.21	4.14	4.27	1,989
	676	4.30	4.36	4.33	4.20	4.10	4.24	34.0%
泌尿器科	431	4.34	4.39	4.39	4.23	4.18	4.26	903
	436	4.28	4.34	4.30	4.20	4.08	4.20	48.3%
眼科	674	4.40	4.40	4.43	4.36	4.19	4.26	1,193
	643	4.40	4.41	4.45	4.33	4.20	4.33	53.9%
頭頸部・耳鼻咽喉科	265	4.41	4.41	4.48	4.33	4.20	4.24	613
	294	4.38	4.44	4.37	4.32	4.09	4.15	48.0%
放射線科	120	4.41	4.45	4.48	4.30	4.12	4.19	243
	122	4.36	4.39	4.45	4.24	4.16	4.12	50.2%
歯口科	93	4.34	4.42	4.33	4.28	4.16	4.26	224
	96	4.37	4.42	4.44	4.27	4.28	4.33	42.9%
救急部	39	3.91	3.97	4.11	3.65	4.11	4.12	176
	52	4.13	4.16	4.17	4.07	4.10	4.13	29.5%
形成外科	69	4.20	4.29	4.23	4.08	4.29	4.32	189
	78	4.20	4.24	4.22	4.12	3.96	4.19	41.3%
不明	105	4.23	4.28	4.23	4.19	4.02	4.16	
	79	4.16	4.30	4.21	3.96	3.93	4.06	
計	5,685	4.37	4.43	4.40	4.28	4.11	4.23	
	5,732	4.36	4.42	4.39	4.27	4.08	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	594	4.36	4.36	4.36	4.10	4.16
	509	4.37	4.35	4.40	4.13	4.19
2階西	55	4.33	4.40	4.25	4.17	4.11
	64	4.01	4.02	4.00	3.86	3.71
3階西	129	4.36	4.40	4.31	4.02	4.31
	122	4.37	4.38	4.36	4.19	4.32
4階西	421	4.27	4.28	4.26	4.01	4.09
	398	4.26	4.26	4.26	3.95	4.06
6階西	506	4.43	4.40	4.45	4.17	4.23
	524	4.34	4.35	4.32	4.03	4.13
7階西	134	4.46	4.44	4.47	4.04	4.30
	151	4.42	4.39	4.45	4.09	4.26
ICU	10	4.45	4.30	4.60	4.25	4.20
	13	4.33	4.17	4.50	3.73	3.92
NICU	11	4.46	4.55	4.36	4.55	4.64
	10	4.30	4.20	4.40	3.88	4.30
GCU	63	4.40	4.38	4.41	4.18	4.34
	42	4.56	4.60	4.52	4.39	4.55
4階南	574	4.42	4.38	4.46	4.19	4.25
	569	4.43	4.40	4.46	4.19	4.32
5階南	437	4.38	4.35	4.41	4.21	4.29
	446	4.32	4.30	4.35	4.10	4.23
6階南	347	4.35	4.36	4.33	4.16	4.26
	381	4.37	4.37	4.36	4.20	4.30
7階南	437	4.29	4.27	4.31	4.02	4.20
	383	4.24	4.26	4.23	3.93	4.19
4階北	299	4.42	4.45	4.39	4.19	4.45
	332	4.22	4.23	4.22	4.07	4.30
5階北	536	4.34	4.33	4.35	4.15	4.25
	564	4.30	4.31	4.29	4.08	4.23
6階北	250	4.26	4.26	4.26	3.94	4.18
	310	4.30	4.32	4.27	4.04	4.17
7階北	315	4.31	4.30	4.31	4.03	4.19
	310	4.33	4.34	4.33	4.11	4.28
不明	178	4.28	4.32	4.24	4.10	4.19
	183	4.28	4.24	4.33	4.09	4.20
計	5,298	4.36	4.35	4.36	4.11	4.23
	5,311	4.32	4.32	4.33	4.08	4.22

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	5,119	3.58	駐車場	5,017	3.55
病棟・病室設備	5,217	3.96	診療料金	5,114	3.27
病院内設備	5,195	3.91	紹介	5,577	4.23
売店・自販機	5,105	3.82		5,610	4.23
	5,079	3.82			

※ 集計表上段は平成30年度集計を示し、下段は令和元年度(H31.4～R2.3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12,645人 調査票回答者数5,737人 (回収率 45.4%, R2. 6/1現在)。
 (平成30年度 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%))。
 ※ 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	473 91.8%	30 5.8%	12 2.3%
第二内科	419 95.4%	11 2.5%	9 2.1%
第三内科	215 88.1%	17 7.0%	12 4.9%
神経内科	77 87.5%	8 9.1%	3 3.4%
血液・腫瘍 内科	100 90.1%	9 8.1%	2 1.8%
小児科	142 95.9%	6 4.1%	
精神科	64 94.1%	3 4.4%	1 1.5%
皮膚科	115 90.6%	6 4.7%	6 4.7%
第一外科	400 88.7%	41 9.1%	10 2.2%
第二外科	308 96.3%	11 3.4%	1 0.3%
整形外科	349 91.1%	25 6.5%	9 2.3%
脳神経外科	227 95.8%	8 3.4%	2 0.8%
麻酔科	1 100.0%		
産婦人科	614 92.6%	42 6.3%	7 1.1%
泌尿器科	392 91.8%	22 5.2%	13 3.0%
眼科	566 89.3%	40 6.3%	28 4.4%
頭頸部・ 耳鼻咽喉科	270 94.1%	12 4.2%	5 1.7%
放射線科	111 91.7%	8 6.6%	2 1.7%
歯口科	86 90.5%	6 6.3%	3 3.2%
救急部	30 85.7%	3 8.6%	2 5.7%
形成外科	70 89.7%	4 5.1%	4 5.1%
不明	59 92.2%	5 7.8%	
計(5,536)	5,088 91.9%	317 5.7%	131 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。)

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	488 91.2%	36 6.7%	11 2.1%
2 西	63 92.6%	4 5.9%	1 1.5%
3 西	118 96.7%	3 2.5%	1 0.8%
4 西	386 89.6%	26 6.0%	19 4.4%
6 西	513 93.1%	24 4.4%	14 2.5%
7 西	139 91.4%	9 5.9%	4 2.6%
ICU	8 80.0%	2 20.0%	
NICU	6 85.7%	1 14.3%	
GCU	38 95.0%	2 5.0%	
4 南	550 89.1%	38 6.2%	29 4.7%
5 南	451 96.6%	13 2.8%	3 0.6%
6 南	360 90.5%	28 7.0%	10 2.5%
7 南	372 91.9%	24 5.9%	9 2.2%
4 北	309 93.9%	18 5.5%	2 0.6%
5 北	537 92.1%	29 5.0%	17 2.9%
6 北	292 95.1%	12 3.9%	3 1.0%
7 北	291 87.9%	32 9.7%	8 2.4%
不明	167 91.3%	16 8.7%	
計(5,536)	5,088 91.9%	317 5.7%	131 2.4%

	区 分	回答数	回答率
当 院 へ の 希 望	1. 高度な医療の提供	3,314 3,387	23.6% 23.6%
	2. 専門的医療の提供	2,430 2,447	17.3% 17.0%
	3. 看護の更なる充実	725 843	5.2% 5.9%
	4. 患者さんへの情報提供	838 866	6.0% 6.0%
	5. 時間外診療の充実	527 517	3.7% 3.6%
	6. 他機関との円滑な連携	830 800	5.9% 5.6%
	7. 医療の安全管理	1,267 1,228	9.0% 8.6%
	8. 施設、設備の整備・充実	769 881	5.5% 6.1%
	9. 待ち時間の短縮	2,286 2,298	16.3% 16.0%
	10. 職員の対応の向上	315 348	2.2% 2.4%
11. 事務手続きの簡略化	513 450	3.6% 3.1%	
12. その他の意見	247 287	1.8% 2.0%	
計		14,061 14,352	

※ 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12,645人 調査票回答者数5,737人 (回収率 45.4% ,R2. 6/1現在)。
 (平成30年度 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%))。