

# 患者満足度調査集計表 (平成16年度第3四半期)

(対象:16年10月～16年12月退院患者) 17.3.1現在

## 【入院】

診療科	回答数	医師満足度		内訳				注射処置等	病棟	回答数	看護師満足度		内訳				注射処置等
		説明	診療	質問	退院指導	説明	看護				質問	退院指導	担当制				
第1内科	201	4.21	4.32	4.15	4.22	4.15	3.85	1階西	346	4.22	4.30	4.38	4.25	4.13	4.04	3.72	
	64	4.06	4.09	4.02	4.10	4.03	3.90		91	4.14	4.26	4.23	4.17	4.04	4.00	3.92	
第2内科	362	4.29	4.43	4.31	4.29	4.14	3.86	2階西	241	4.20	4.30	4.26	4.18	4.09	4.19	3.88	
	69	4.26	4.45	4.20	4.24	4.15	3.95		41	4.13	4.17	4.24	4.05	4.12	4.05	3.95	
第3内科	150	4.16	4.28	4.11	4.13	4.10	3.76	3階西	127	4.02	4.09	3.98	3.94	4.08	3.87	3.61	
	29	4.01	4.14	3.74	3.96	4.19	3.54		24	3.93	4.08	3.63	3.79	4.08	4.04	3.70	
神経内科	55	3.99	3.98	3.94	4.13	3.88	3.67	4階西	276	4.22	4.28	4.20	4.17	4.21	3.94	3.93	
	10	4.00	3.80	4.00	4.11	4.13	3.33		72	4.22	4.35	4.32	4.21	4.18	4.06	4.01	
血液内科	5	4.35	4.20	4.60	4.20	4.40	4.20	5階西	371	4.15	4.24	4.22	4.15	3.98	4.04	3.90	
									76	4.24	4.26	4.33	4.30	4.09	4.24	4.04	
小児科	134	4.16	4.31	4.03	4.23	4.08	3.66	6階西	389	4.21	4.27	4.27	4.17	4.12	4.04	3.95	
	25	4.01	4.12	4.00	4.04	3.88	3.54		86	4.11	4.20	4.14	4.15	4.13	3.92	4.01	
精神神経科	52	4.11	4.10	3.92	4.14	4.28	3.94	7階西	259	4.20	4.24	4.26	4.13	4.16	4.04	3.86	
	13	4.37	4.38	4.17	4.33	4.58	4.08		43	4.20	4.38	4.24	4.19	4.21	3.98	3.76	
皮膚科	140	4.25	4.29	4.18	4.32	4.22	3.95	2階東	53	4.20	4.25	4.19	4.06	4.29	4.09	3.96	
	38	4.27	4.29	4.27	4.24	4.27	4.14		12	4.43	4.33	4.58	4.25	4.58	4.42	4.08	
第1外科	285	4.31	4.45	4.27	4.32	4.19	3.93	3階東	221	4.29	4.36	4.32	4.29	4.20	4.20	3.84	
	65	4.29	4.32	4.31	4.40	4.13	3.93		38	4.38	4.53	4.58	4.34	4.21	4.24	4.13	
第2外科	223	4.26	4.39	4.29	4.31	4.06	3.94	4階東	308	4.14	4.22	4.14	4.08	4.12	3.98	3.96	
	49	4.41	4.55	4.46	4.37	4.25	4.09		67	4.32	4.34	4.36	4.38	4.26	4.27	4.08	
整形外科	173	4.23	4.25	4.20	4.27	4.19	3.90	5階東	235	4.20	4.27	4.23	4.16	4.14	4.11	3.91	
	54	4.29	4.50	4.23	4.19	4.23	4.02		73	4.17	4.25	4.18	4.07	4.26	4.07	4.04	
脳神経外科	175	4.35	4.47	4.40	4.41	4.11	3.96	6階東	219	4.12	4.24	4.13	4.05	4.05	3.89	3.82	
	36	4.35	4.42	4.35	4.39	4.24	3.94		80	4.08	4.15	4.19	4.09	4.00	3.96	3.94	
麻酔科	4	4.88	5.00	5.00	5.00	4.75	4.75	7階東	297	4.16	4.23	4.17	4.12	4.12	3.90	3.88	
	1	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		67	4.18	4.24	4.30	4.20	4.13	4.03	3.82	
産科	222	4.18	4.35	4.10	4.10	4.18	3.73	ICU	12	4.11	4.17	4.25	4.17	3.80	4.20	3.82	
	39	4.33	4.38	4.42	4.25	4.28	4.14		5	4.20	4.20	4.40	4.20	4.00	4.20	4.00	
婦人科	235	4.23	4.33	4.22	4.29	4.10	3.70	不明	130	4.13	4.22	4.19	4.05	4.05	3.97	3.87	
	64	4.22	4.33	4.25	4.30	4.02	3.89		34	3.99	4.09	3.97	3.94	3.94	4.00	3.62	
泌尿器科	321	4.12	4.25	4.08	4.16	3.97	3.95	計	3,476	4.15	4.26	4.22	4.15	4.11	4.02	3.87	
	69	4.20	4.33	4.17	4.23	4.06	4.11		806	4.17	4.26	4.24	4.17	4.14	4.07	3.95	
眼科	429	4.18	4.24	4.18	4.20	4.10	3.96										
	114	4.23	4.35	4.24	4.21	4.12	4.02										
耳鼻咽喉科	180	4.23	4.37	4.27	4.21	4.08	3.87										
	62	4.12	4.34	4.10	4.03	3.98	3.88										
放射線科	58	4.23	4.32	4.23	4.31	4.04	3.61										
	10	4.55	4.70	4.50	4.60	4.40	3.90										
歯口科	106	4.29	4.40	4.30	4.28	4.17	3.72										
	11	4.50	4.73	4.55	4.55	4.18	4.00										
救急部	15	3.89	4.07	3.87	3.93	3.67	3.14										
	6	3.92	3.67	3.83	4.17	4.00	4.17										
不明	115	4.26	4.35	4.25	4.32	4.13	3.99										
	26	4.19	4.36	4.12	4.08	4.19	3.77										
計	3,626	4.23	4.34	4.21	4.25	4.11	3.87										
	858	4.23	4.34	4.21	4.23	4.14	3.95										

区分	回答数	満足度	区分	回答数	満足度
患者給食	3412	3.68	病棟・病室設備	3,433	3.76
	793	3.75		799	3.76
清潔度	3,473	4.01	病院内設備	3,423	3.81
	802	3.99		786	3.84
			売店・自販機	3,331	3.78
				771	3.80

※ 集計表上段は平成15年度集計を示し、下段は平成16年度第3四半期(10～12月)集計を示す。  
 (血液内科は平成16年10月診療開始。)  
 ※ 調査票中の未回答部分は、集計から除外。  
 ※ 調査票送付患者数1976人 調査票回答者数866人 (回収率 43.8%、3/1現在)。  
 (平成15年度 調査票送付患者数7693人 調査票回答者数3666人 (回収率 48.0%))。  
 ※ 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。

## 【外来】

		区分	回答数	回答率	
外 来 診 療 待 時 間	1. 長い (我慢できないほど長かった)		1,634	49.2%	
			344	43.7%	
	内訳(複数回答有)				
	1. 診察(初診時)	42.9%	2. 診察(再診時)	71.5%	
		41.0%		68.3%	
	3. 採血	2.8%	4. 放射線、検査	2.6%	
		3.5%		2.9%	
	5. 内視鏡検査	1.0%	6. その他検査	2.7%	
		1.2%		2.3%	
	7. 会計	14.7%	8. 薬剤	12.6%	
7.3%		13.7%			
9. その他	1.3%				
	0.6%				
2. 特に長いと思わない (長い我慢できる範囲)			1,290	38.8%	
			341	43.3%	
	3. どちらでもない (特に長いとは思わなかった)			399	12.0%
			102	13.0%	
計			3,323		
			787		

※ 調査票中の未回答部分は、集計から除外。  
 ※ 調査票送付患者数1976人 調査票回答者数866人 (回収率 43.8%、3/1現在) (平成15年度 調査票送付患者数7693人 調査票回答者数3666人 (回収率 48.0%))。  
 ※ 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。  
 ※ 集計表上段は、平成15年度集計を示し、下段は16年度第3四半期(10～12月)集計を示す。