

患者満足度調査集計表 (平成17年度)

(対象:17年4月~18年3月退院患者) 18.6.15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1内科	197 243	4.12 4.20	4.21 4.27	4.09 4.14	4.09 4.17	3.87 3.68	3.93	548 44.9%
第2内科	310 328	4.29 4.41	4.46 4.48	4.27 4.45	4.15 4.30	3.94 4.00	4.07	717 46.0%
第3内科	141 176	4.12 4.10	4.23 4.17	4.07 4.02	4.09 4.10	3.73 3.77	3.85	421 41.8%
神経内科	43 58	4.13 4.18	4.07 4.21	4.20 4.21	4.08 4.10	3.75 3.79	4.14	145 40.0%
血液内科	12 37	4.42 4.06	4.42 4.16	4.46 4.14	4.33 3.83	4.08 3.83	4.07	104 35.6%
小児科	110 113	4.21 4.28	4.31 4.35	4.23 4.20	4.06 4.28	3.66 3.72	3.83	334 33.8%
精神神経科	54 10	4.36 4.54	4.35 4.50	4.29 4.60	4.49 4.50	4.09 4.25	4.25	159 31.4%
皮膚科	141 148	4.32 4.30	4.35 4.33	4.34 4.27	4.23 4.29	4.10 4.15	4.13	359 41.2%
第1外科	284 325	4.30 4.29	4.38 4.38	4.34 4.28	4.12 4.18	3.85 3.89	4.10	703 46.7%
第2外科	196 216	4.34 4.41	4.51 4.53	4.31 4.42	4.19 4.28	3.92 3.96	4.08	416 51.9%
整形外科	167 204	4.22 4.16	4.35 4.28	4.20 4.10	4.12 4.08	3.92 3.89	3.97	497 41.0%
脳神経外科	154 150	4.31 4.34	4.39 4.44	4.30 4.38	4.26 4.17	4.05 4.09	4.06	399 37.6%
麻酔科	5 1	4.63 5.00	4.80 5.00	4.44 5.00	4.80 5.00	4.40 5.00		3 33.3%
産科	170 187	4.35 4.26	4.43 4.36	4.32 4.24	4.31 4.17	4.09 3.74	3.91	588 31.8%
婦人科	216 238	4.25 4.22	4.33 4.30	4.29 4.24	4.09 4.12	3.95 3.86	3.85	592 40.4%
泌尿器科	271 304	4.20 4.23	4.32 4.34	4.19 4.21	4.10 4.13	4.08 5.05	4.07	622 48.9%
眼科	420 456	4.23 4.26	4.33 4.34	4.22 4.22	4.15 4.19	4.01 4.07	4.08	945 48.3%
耳鼻咽喉科	202 204	4.12 4.31	4.24 4.35	4.11 4.33	4.00 4.25	3.96 4.01	4.11	460 44.3%
放射線科	51 63	4.33 4.17	4.45 4.25	4.35 4.14	4.16 4.10	3.84 3.92	4.06	107 59.8%
歯科	79 14	4.30 4.50	4.41 4.71	4.32 4.21	4.15 4.58	3.81 3.77	4.33	35 40.0%
救急部	17 10	4.03 4.20	4.12 4.30	4.00 4.20	4.00 4.10	3.94 4.11	4.00	78 12.8%
不明	112 132	4.24 4.16	4.38 4.27	4.23 4.11	4.13 4.10	4.09 3.77	3.85	
計	3,353 3,617	4.25 4.26	4.35 4.35	4.24 4.25	4.14 4.18	3.95 3.92	4.02	

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	311 313	4.17 4.30	4.26 4.32	4.24 4.28	3.92 3.96	4.04
2階西	180 203	4.25 4.26	4.32 4.27	4.26 4.26	4.02 3.88	3.96
3階西	100 103	4.00 4.18	4.13 4.11	3.97 4.25	3.65 3.71	4.06
4階西	291 278	4.23 4.21	4.32 4.22	4.30 4.11	3.94 3.89	4.00
5階西	312 325	4.16 4.21	4.26 4.22	4.21 4.20	4.01 3.90	4.01
6階西	364 396	4.15 4.27	4.26 4.31	4.18 4.24	4.01 3.95	4.08
7階西	211 242	4.21 4.26	4.30 4.27	4.24 4.25	3.87 3.96	4.01
2階東	47 40	4.35 4.29	4.36 4.28	4.30 4.31	4.09 3.73	4.00
3階東	161 157	4.43 4.17	4.52 4.17	4.49 4.17	4.09 3.91	3.93
4階東	263 271	4.21 4.25	4.30 4.28	4.26 4.23	3.94 3.88	4.05
5階東	225 233	4.12 4.23	4.12 4.21	4.11 4.25	3.96 3.92	4.00
6階東	266 235	4.08 4.24	4.16 4.22	4.11 4.26	3.98 4.00	4.09
7階東	250 220	4.17 4.18	4.25 4.16	4.18 4.19	3.86 4.00	4.00
ICU	16 6	4.19 4.33	4.38 4.17	4.31 4.50	3.81 3.33	3.83
不明	155 176	4.10 4.12	4.21 4.14	4.08 4.10	3.92 3.96	3.90
計	3,150 3,198	4.18 4.23	4.27 4.24	4.21 4.23	3.95 3.92	4.02

区分	回答数	満足度	区分	回答数	満足度
患者給食	3,079 3,121	3.72 3.67	診療料金	3,101	3.27
病棟・病室設備	3,118 3,136	3.77 3.56	入院希望	3,169	4.18
病院内設備	3,085 3,134	3.84 3.81	駐車場	3,357	3.21
売店・自販機	3,027 3,089	3.80 3.80			

※ 集計表上段は平成16年度集計を示し、下段は平成17年度(H17.4~18.3月)集計を示す。
 ※ 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8,232人 調査票回答者数3,681人 (回収率 44.7%, 6/15現在)。
 (平成16年度 調査票送付患者数7,709人 調査票回答者数3,440人 (回収率 44.6%))。
 ※ 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】 入院の予約をされてから入院されるまでの期間

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	病棟	問題はなかった	どちらともいえない		問題があった
		割合	人数				割合	人数	
第1内科	67.1%	12.7%	30	20.3%	1階西	89.9%	6.4%	22	13
第2内科	89.2%	7.4%	22	3.4%	2階西	87.9%	8.4%	18	8
第3内科	84.8%	7.6%	13	7.6%	3階西	90.6%	6.3%	6	3
神経内科	79.6%	13.0%	7	7.4%	4階西	87.3%	6.5%	20	19
血液内科	79.4%	8.8%	3	11.8%	5階西	82.0%	10.1%	36	28
小児科	89.6%	6.6%	7	3.8%	6階西	89.4%	6.4%	28	18
精神神経科	90.0%	8.0%	4	2.0%	7階西	88.5%	5.0%	13	17
皮膚科	95.9%	3.4%	5	0.7%	2階東	90.0%	8.0%	4	1
第1外科	80.9%	8.8%	28	10.3%	3階東	93.6%	4.1%	7	4
第2外科	94.7%	1.9%	4	3.4%	4階東	88.8%	4.8%	15	20
整形外科	85.5%	7.8%	15	6.7%	5階東	87.9%	8.2%	21	10
脳神経外科	94.9%	3.7%	5	1.5%	6階東	75.8%	10.5%	27	35
麻酔科					7階東	79.3%	9.2%	23	29
産科	93.6%	4.1%	7	2.3%	ICU	100.0%	0.0%	0	0
婦人科	91.7%	6.1%	14	2.2%	不明	84.8%	9.6%	17	10
泌尿器科	83.8%	10.4%	31	5.7%	計(3,497)	86.5%	7.3%	257	215
眼科	91.0%	5.6%	25	3.4%					
耳鼻咽喉科	78.7%	11.2%	22	10.2%					
放射線科	85.9%	6.3%	4	7.8%					
歯科	100.0%	0.0%	0	0.0%					
救急部	87.5%	12.5%	7	0.0%					
不明	84.8%	8.0%	10	7.2%					
計(3,497)	86.5%	7.3%	257	6.1%					

【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。)

当院への希望	区分	回答数	回答率
	1. 高度な医療の提供		1,865
2. 専門的医療の提供		1,313	14.8%
3. 看護の更なる充実		629	7.1%
4. 患者さんへの情報提供		746	8.4%
5. 時間外診療の充実		475	5.4%
6. 他機関との円滑な連携		435	4.9%
7. 医療の安全管理		1,059	12.0%
8. 施設、設備の整備・充実		537	6.1%
9. 待ち時間の短縮		1,453	16.4%
10. 職員の対応の向上		276	3.1%
11. その他の意見		61	0.7%
計		8,849	

※ 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8,232人 調査票回答者数3,681人 (回収率 44.7%, 6/15現在)。
 (平成16年度 調査票送付患者数7,709人 調査票回答者数3,440人 (回収率 44.6%))。