

患者満足度調査集計表 (平成19年度)

(対象:19年4月～20年3月退院患者) 20.6.1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1内科	269	4.30	4.36	4.27	4.27	3.89	4.10	649
	307	4.25	4.36	4.23	4.15	3.96	4.11	47.3%
第2内科	338	4.48	4.57	4.45	4.42	4.09	4.15	704
	320	4.47	4.51	4.47	4.40	4.08	4.18	45.5%
第3内科	149	4.24	4.32	4.17	4.21	3.83	3.87	430
	196	4.29	4.35	4.24	4.27	4.03	4.11	45.8%
神経内科	56	4.10	4.14	4.13	4.02	3.77	3.84	157
	61	4.16	4.18	4.20	4.08	3.82	3.91	38.9%
血液内科	48	4.11	4.08	4.06	4.20	3.98	4.11	112
	37	4.08	4.14	4.08	4.00	3.91	3.91	33.0%
小児科	135	4.38	4.46	4.24	4.45	3.82	3.88	363
	116	4.34	4.41	4.29	4.32	3.95	4.04	32.0%
精神神経科	51	4.25	4.16	4.20	4.41	4.00	4.23	145
	65	4.35	4.37	4.22	4.46	4.13	4.25	44.8%
皮膚科	159	4.26	4.33	4.21	4.22	4.03	4.03	372
	159	4.36	4.38	4.39	4.32	4.24	4.14	43.0%
第1外科	357	4.22	4.33	4.22	4.10	3.83	4.00	739
	360	4.27	4.35	4.23	4.23	3.96	4.14	49.0%
第2外科	194	4.34	4.42	4.30	4.29	3.88	4.08	417
	169	4.50	4.58	4.49	4.42	3.99	4.17	40.5%
整形外科	274	4.21	4.34	4.19	4.09	3.77	4.05	699
	288	4.24	4.31	4.23	4.17	4.02	4.12	41.3%
脳神経外科	198	4.13	4.25	4.14	3.97	3.97	3.96	394
	152	4.32	4.43	4.35	4.15	4.09	4.14	38.6%
麻酔科								
産科	225	4.28	4.40	4.23	4.21	3.79	3.98	681
	230	4.27	4.39	4.26	4.15	3.90	4.22	34.2%
婦人科	253	4.22	4.37	4.15	4.14	3.77	3.88	805
	286	4.27	4.36	4.27	4.16	3.93	4.02	35.5%
泌尿器科	312	4.24	4.32	4.23	4.17	4.03	4.11	706
	353	4.27	4.33	4.27	4.21	4.14	4.16	50.0%
眼科	486	4.22	4.30	4.20	4.17	3.97	4.02	1,007
	490	4.31	4.37	4.29	4.28	4.11	4.10	49.0%
耳鼻咽喉科	190	4.22	4.31	4.17	4.20	3.95	3.99	477
	205	4.40	4.45	4.40	4.36	4.18	4.26	43.0%
放射線科	55	4.25	4.29	4.24	4.22	4.07	3.93	119
	51	4.34	4.37	4.37	4.26	4.05	4.05	42.9%
歯科	90	4.41	4.43	4.42	4.36	3.64	4.07	265
	110	4.39	4.42	4.39	4.35	4.10	4.20	41.5%
救急部	26	4.09	4.31	4.04	3.90	4.00	3.86	50
	15	4.31	4.50	4.27	4.10	3.69	4.00	30.0%
不明	119	4.33	4.42	4.32	4.25	3.95	4.09	
	132	4.17	4.27	4.09	4.15	3.89	4.02	
計	3,980	4.27	4.35	4.23	4.20	3.91	4.02	
	4,102	4.31	4.38	4.30	4.25	4.03	4.13	

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	357	4.16	4.20	4.13	3.79	3.95
	378	4.29	4.28	4.30	3.98	4.06
2階西	262	4.17	4.18	4.17	4.00	3.98
	215	4.27	4.23	4.30	4.07	4.07
3階西	125	4.18	4.19	4.18	3.85	3.89
	116	4.29	4.29	4.28	3.96	4.06
4階西	307	4.18	4.16	4.20	3.87	3.95
	318	4.30	4.31	4.29	4.09	4.15
5階西	343	4.21	4.21	4.22	4.01	4.06
	385	4.30	4.29	4.32	4.09	4.15
6階西	393	4.09	4.12	4.05	3.96	3.98
	413	4.15	4.19	4.11	4.06	4.06
7階西	229	4.32	4.27	4.36	4.04	4.09
	252	4.33	4.34	4.32	4.05	4.11
2階東	45	4.18	4.09	4.27	4.00	4.20
	56	4.46	4.36	4.55	4.13	4.25
3階東	206	4.31	4.32	4.30	3.77	3.99
	209	4.27	4.30	4.23	3.89	4.22
4階東	305	4.26	4.26	4.27	3.90	4.10
	270	4.38	4.38	4.38	3.97	4.15
5階東	319	4.24	4.21	4.26	3.80	4.07
	314	4.29	4.28	4.30	4.06	4.15
6階東	251	4.24	4.24	4.13	3.94	4.09
	275	4.28	4.29	4.28	4.09	4.24
7階東	285	4.29	4.29	4.30	3.95	4.09
	267	4.35	4.34	4.37	4.01	4.14
ICU	11	4.36	4.36	4.36	3.50	4.00
	6	4.67	4.33	5.00	3.67	4.33
不明	160	4.16	4.19	4.13	3.88	4.00
	190	4.24	4.27	4.21	4.01	4.07
計	3,585	4.21	4.20	4.21	3.91	4.02
	3,664	4.29	4.29	4.29	4.03	4.13

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	3,513	3.60	診療料金	3,450	3.25
	3,573	3.68		3,518	3.29
病棟・病室設備	3,533	3.52	入院希望	3,574	4.15
	3,613	3.70		3,648	4.22
病院内設備	3,544	3.79	駐車場	3,718	3.16
	3,600	3.84		3,819	3.35
売店・自販機	3,493	3.78			
	3,537	3.81			

※ 集計表上段は平成18年度集計を示し、下段は平成19年度(H19.4～20.3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9,291人 調査票回答者数4,124人 (回収率 44.4%、6/1現在)。
 (平成18年度 調査票送付患者数9,241人 調査票回答者数4,025人 (回収率 43.6%))。
 ※ 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1内科	235 80.5%	32 11.0%	25 8.6%
第2内科	275 92.9%	10 3.4%	11 3.7%
第3内科	162 85.3%	17 8.9%	11 5.8%
神経内科	42 75.0%	6 10.7%	8 14.3%
血液内科	32 88.9%	3 8.3%	1 2.8%
小児科	103 91.2%	6 5.3%	4 3.5%
精神神経科	54 91.5%	4 6.8%	1 1.7%
皮膚科	147 94.8%	6 3.9%	2 1.3%
第1外科	299 84.7%	31 8.8%	23 6.5%
第2外科	152 91.6%	10 6.0%	4 2.4%
整形外科	249 88.9%	17 6.1%	14 5.0%
脳神経外科	131 92.3%	7 4.9%	4 2.8%
麻酔科			
産科	215 95.6%	9 4.0%	1 0.4%
婦人科	252 90.0%	23 8.2%	5 1.8%
泌尿器科	302 87.5%	25 7.2%	18 5.2%
眼科	428 88.6%	29 6.0%	26 5.4%
耳鼻咽喉科	165 83.8%	17 8.6%	15 7.6%
放射線科	40 80.0%	8 16.0%	2 4.0%
歯科	101 94.4%	5 4.7%	1 0.9%
救急部	9 81.8%	2 18.2%	
不明	104 86.0%	12 9.9%	5 4.1%
計(3,957)	3,497 88.4%	279 7.1%	181 4.6%

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階西	379 90.9%	30 7.2%	8 1.9%
2階西	203 89.4%	15 6.6%	9 4.0%
3階西	108 91.5%	6 5.1%	4 3.4%
4階西	306 89.7%	21 6.2%	14 4.1%
5階西	349 86.2%	33 8.1%	23 5.7%
6階西	390 86.9%	35 7.8%	24 5.3%
7階西	239 89.2%	18 6.7%	11 4.1%
2階東	55 91.7%	4 6.7%	1 1.7%
3階東	212 95.5%	9 4.1%	1 0.5%
4階東	273 88.1%	25 8.1%	12 3.9%
5階東	313 89.7%	19 5.4%	17 4.9%
6階東	251 81.5%	32 10.4%	25 8.1%
7階東	252 89.7%	13 4.6%	16 5.7%
ICU	5 100.0%		
不明	162 82.2%	19 9.6%	16 8.1%
計(3,957)	3,497 88.4%	279 7.1%	181 4.6%

【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
1. 高度な医療の提供	2,177	22.5%
2. 専門的医療の提供	2,289	23.1%
3. 看護の更なる充実	1,572	16.2%
	1,585	16.0%
4. 患者さんへの情報提供	632	6.5%
	670	6.8%
5. 時間外診療の充実	723	7.5%
	725	7.3%
6. 他機関との円滑な連携	494	5.1%
	516	5.2%
7. 医療の安全管理	474	4.9%
	533	5.4%
8. 施設、設備の整備・充実	1,088	11.2%
	1,092	11.0%
9. 待ち時間の短縮	657	6.8%
	571	5.8%
10. 職員の対応の向上	1,488	15.4%
	1,547	15.6%
11. その他の意見	297	3.1%
	270	2.7%
	75	0.8%
	93	0.9%
計	9,677	
	9,891	

※ 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9,291人 調査票回答者数4,124人 (回収率 44.4%、6/1現在) (平成18年度 調査票送付患者数9,241人 調査票回答者数4,025人 (回収率 43.6%))。