

# 患者満足度調査集計表 (平成22年度)

## 【入院】

(対象: 22年4月～23年3月退院患者) 23. 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	289 341	4.36 4.26	4.46 4.36	4.28 4.24	4.34 4.19	4.02 3.96	4.17 4.10	895 38.1%
第二内科	332 357	4.47 4.46	4.54 4.53	4.51 4.45	4.37 4.40	4.13 4.15	4.23 4.17	709 50.4%
第三内科	174 181	4.27 4.32	4.35 4.42	4.21 4.28	4.26 4.28	3.94 4.09	4.04 4.04	381 47.5%
神経内科	59 66	4.08 4.28	4.12 4.32	4.00 4.33	4.12 4.19	3.80 4.13	3.83 3.94	162 40.7%
血液・腫瘍内科	46 49	4.24 4.19	4.22 4.12	4.20 4.18	4.31 4.27	3.89 4.05	4.13 4.00	95 51.6%
小児科	128 105	4.39 4.44	4.44 4.48	4.41 4.45	4.41 4.39	4.32 4.02	3.99 4.08	285 36.8%
精神科	48 80	4.10 4.16	4.17 4.20	4.13 4.09	4.00 4.20	4.14 3.98	4.02 3.85	163 49.1%
皮膚科	167 148	4.32 4.43	4.36 4.50	4.35 4.46	4.24 4.35	4.15 4.22	4.22 4.20	356 41.6%
第一外科	376 378	4.34 4.37	4.43 4.47	4.35 4.41	4.24 4.24	3.94 4.11	4.13 4.16	763 49.5%
第二外科	220 237	4.50 4.53	4.54 4.58	4.53 4.55	4.43 4.46	4.15 4.20	4.31 4.27	480 49.4%
整形外科	287 376	4.26 4.26	4.36 4.35	4.30 4.28	4.13 4.17	4.20 4.10	4.13 4.19	864 43.5%
脳神経外科	174 184	4.35 4.33	4.48 4.46	4.34 4.31	4.24 4.23	4.07 4.12	4.17 4.12	387 47.5%
麻酔科	2 19	5.00 4.53	5.00 4.63	5.00 4.53	5.00 4.44	5.00 4.27	5.00 4.19	33 57.6%
産婦人科	630 525	4.27 4.29	4.34 4.34	4.26 4.33	4.21 4.19	3.82 3.93	4.13 4.18	1,631 32.2%
泌尿器科	404 381	4.34 4.36	4.42 4.43	4.31 4.35	4.28 4.29	4.15 4.19	4.22 4.21	789 48.3%
眼科	580 539	4.31 4.32	4.38 4.37	4.32 4.30	4.24 4.28	4.19 4.15	4.12 4.11	1,075 50.1%
頭頸部・耳鼻咽喉科	230 256	4.30 4.44	4.38 4.47	4.24 4.41	4.28 4.43	4.14 4.20	4.24 4.29	552 46.4%
放射線科	78 56	4.38 4.44	4.43 4.44	4.40 4.45	4.40 4.43	4.01 4.31	4.19 4.20	122 45.9%
歯口科	125 103	4.43 4.46	4.47 4.46	4.42 4.42	4.39 4.49	4.08 3.93	4.13 4.13	273 37.7%
救急部	10 18	3.90 4.14	4.20 4.24	4.00 4.33	3.50 3.86	4.00 4.40	4.00 4.08	115 15.7%
不明	128 128	4.36 4.23	4.44 4.30	4.34 4.20	4.31 4.20	4.16 3.95	4.12 4.30	
計	4,487 4,527	4.33 4.35	4.41 4.41	4.33 4.35	4.27 4.28	4.06 4.10	4.15 4.16	

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	431 363	4.36 4.38	4.32 4.37	4.39 4.39	3.88 3.96	4.11 4.15
2階西	252 240	4.35 4.23	4.30 4.26	4.41 4.21	4.06 4.07	4.17 4.14
3階西	124 95	4.26 4.43	4.29 4.49	4.24 4.37	4.02 4.04	4.02 4.08
4階西	301 309	4.31 4.41	4.31 4.36	4.32 4.45	4.02 4.14	4.13 4.19
5階西	433 402	4.36 4.36	4.32 4.33	4.40 4.40	4.13 4.20	4.19 4.18
6階西	478 465	4.26 4.28	4.22 4.28	4.29 4.28	4.12 4.12	4.11 4.09
7階西	230 230	4.27 4.33	4.25 4.32	4.30 4.33	4.05 4.08	4.14 4.12
2階東	42 61	4.17 4.12	4.12 4.17	4.21 4.08	4.14 4.00	4.02 3.85
3階東	250 195	4.32 4.35	4.37 4.36	4.27 4.34	3.85 3.87	4.15 4.15
4階東	326 307	4.40 4.42	4.37 4.37	4.43 4.47	4.10 4.20	4.28 4.26
5階東	324 402	4.31 4.33	4.28 4.28	4.34 4.37	4.19 4.13	4.12 4.17
6階東	283 315	4.29 4.43	4.28 4.39	4.29 4.48	4.10 4.10	4.21 4.20
7階東	282 281	4.38 4.38	4.35 4.39	4.42 4.37	4.05 4.13	4.21 4.18
I C U	6 5	4.30 4.33	4.60 4.25	4.00 4.40	4.33 4.00	4.25 4.20
不明	125 136	4.33 4.33	4.31 4.30	4.35 4.36	4.11 4.05	4.11 4.15
計	3,887 3,806	4.32 4.35	4.30 4.33	4.35 4.37	4.06 4.10	4.15 4.16

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	3,756	3.66	診療料金	3,659	3.32
病棟・病室設備	3,796	3.69	入院希望	3,837	4.28
病院内設備	3,807	3.88	駐車場	4,217	3.64
売店・自販機	3,729	3.91		4,246	3.65
	3,633	3.91			

※ 集計表上段は平成21年度集計を示し、下段は平成22年度(H22. 4～H23. 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10,130人 調査票回答者数4,554人 (回収率 45.0%、23. 6/1現在)。  
 (平成21年度 調査票送付患者数9,849人 調査票回答者数4,496人 (回収率 45.6%))。  
 ※ 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がありましたか。

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	252 76.1%	47 14.2%	32 9.7%
第二内科	302 92.4%	16 4.9%	9 2.8%
第三内科	153 86.0%	17 9.6%	8 4.5%
神経内科	44 72.1%	10 16.4%	7 11.5%
血液・腫瘍内科	34 72.3%	8 17.0%	5 10.6%
小児科	98 95.1%	3 2.9%	2 1.9%
精神科	68 86.1%	5 6.3%	6 7.6%
皮膚科	132 93.6%	8 5.7%	1 0.7%
第一外科	320 86.3%	31 8.4%	20 5.4%
第二外科	216 94.7%	8 3.5%	4 1.8%
整形外科	320 87.9%	29 8.0%	15 4.1%
脳神経外科	156 90.2%	12 6.9%	5 2.9%
麻酔科	17 89.5%	1 5.3%	1 5.3%
産婦人科	485 94.4%	21 4.1%	8 1.6%
泌尿器科	342 91.4%	24 6.4%	8 2.1%
眼科	482 91.6%	27 5.1%	17 3.2%
頭頸部・耳鼻咽喉科	216 85.7%	26 10.3%	10 4.0%
放射線科	48 85.7%	2 3.6%	6 10.7%
歯口科	101 99.0%	1 1.0%	1 1.0%
救急部	6 66.7%	1 11.1%	2 22.2%
不明	103 88.8%	6 5.2%	7 6.0%
計 (4,371)	3,895 89.1%	302 6.9%	174 4.0%

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	407 93.6%	17 3.9%	11 2.5%
2西	237 86.2%	24 8.7%	14 5.1%
3西	100 95.2%	3 2.9%	2 1.9%
4西	325 89.8%	27 7.5%	10 2.8%
5西	404 88.4%	32 7.0%	21 4.6%
6西	483 92.0%	25 4.8%	17 3.2%
7西	220 85.9%	25 9.8%	11 4.3%
2東	67 85.9%	5 6.4%	6 7.7%
3東	213 93.8%	10 4.4%	4 1.8%
4東	324 92.0%	17 4.8%	11 3.1%
5東	399 88.3%	34 7.5%	19 4.2%
6東	303 81.0%	54 14.4%	17 4.5%
7東	280 88.1%	17 5.3%	21 6.6%
I	5 83.3%	1 16.7%	1 16.7%
不明	128 85.9%	12 8.1%	9 6.0%
計 (4,371)	3,895 89.1%	302 6.9%	174 4.0%

## 【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	2,533	23.6%
	2. 専門的医療の提供	2,529	23.4%
	3. 看護の更なる充実	1,814	16.9%
	4. 患者さんへの情報提供	1,846	17.1%
	5. 時間外診療の充実	632	5.9%
	6. 他機関との円滑な連携	691	6.4%
	7. 医療の安全管理	762	7.1%
	8. 施設、設備の整備・充実	773	7.2%
	9. 待ち時間の短縮	517	4.8%
	10. 職員の対応の向上	529	4.9%
計		594	5.5%
		628	5.8%
		1,085	10.1%
		994	9.2%
		663	6.2%
		693	6.4%
		1,705	15.9%
		1,682	15.6%
		300	2.8%
		308	2.9%
		115	1.1%
		131	1.2%
	計	10,720	
		10,804	

※ 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10,130人 調査票回答者数4,554人 (回収率 45.0%、23. 6/1現在)。  
 (平成21年度 調査票送付患者数9,849人 調査票回答者数4,496人 (回収率 45.6%))。