

# 患者満足度調査集計表 (平成23年度)

## 【入院】

(対象:23年4月～24年3月退院患者) 24. 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	341	4.26	4.36	4.24	4.19	3.96	4.10	873
	357	4.28	4.38	4.28	4.19	3.99	4.06	40.9%
第二内科	357	4.46	4.53	4.45	4.40	4.15	4.17	680
	330	4.46	4.55	4.48	4.36	4.21	4.23	48.5%
第三内科	181	4.33	4.42	4.28	4.28	4.09	4.04	439
	200	4.20	4.28	4.17	4.14	3.78	4.01	45.6%
神経内科	66	4.28	4.32	4.33	4.19	4.13	3.94	189
	78	4.05	4.03	3.94	4.20	3.75	3.85	41.3%
血液・腫瘍内科	49	4.19	4.12	4.18	4.27	4.05	4.00	120
	60	4.19	4.20	4.19	4.17	4.06	4.30	50.0%
小児科	105	4.44	4.48	4.45	4.39	4.02	4.08	409
	125	4.43	4.52	4.44	4.32	4.16	4.21	30.6%
精神科	80	4.16	4.20	4.09	4.20	3.98	3.85	174
	52	4.07	4.17	4.10	3.95	3.98	3.81	29.9%
皮膚科	148	4.44	4.50	4.46	4.35	4.22	4.20	343
	131	4.38	4.48	4.36	4.29	4.15	4.13	38.2%
第一外科	378	4.37	4.47	4.41	4.24	4.11	4.16	713
	354	4.36	4.47	4.39	4.23	4.04	4.10	49.6%
第二外科	237	4.53	4.58	4.55	4.46	4.20	4.27	477
	228	4.48	4.54	4.46	4.45	4.18	4.18	47.8%
整形外科	376	4.27	4.35	4.28	4.17	4.10	4.19	837
	375	4.18	4.21	4.19	4.14	4.03	4.11	44.8%
脳神経外科	184	4.33	4.46	4.31	4.23	4.12	4.12	393
	156	4.23	4.27	4.23	4.20	4.04	4.18	39.7%
麻酔科	19	4.53	4.63	4.53	4.44	4.27	4.19	27
	15	4.07	4.13	4.00	4.07	3.80	4.13	55.6%
産婦人科	525	4.29	4.34	4.33	4.19	3.93	4.18	1,617
	533	4.34	4.45	4.32	4.24	4.09	4.20	33.0%
泌尿器科	381	4.36	4.43	4.35	4.29	4.19	4.21	782
	395	4.25	4.32	4.25	4.17	4.08	4.15	50.5%
眼科	539	4.32	4.37	4.30	4.28	4.15	4.11	1,033
	549	4.32	4.38	4.33	4.25	4.15	4.19	53.1%
頭頸部・耳鼻咽喉科	256	4.44	4.47	4.41	4.43	4.20	4.29	462
	200	4.37	4.45	4.35	4.32	4.06	4.17	43.3%
放射線科	56	4.44	4.44	4.45	4.43	4.31	4.20	97
	42	4.54	4.67	4.62	4.34	4.22	4.43	43.3%
歯口科	103	4.46	4.46	4.42	4.49	3.93	4.13	247
	116	4.49	4.59	4.46	4.44	4.05	4.30	47.0%
救急部	18	4.14	4.24	4.33	3.86	4.40	4.08	103
	23	4.20	4.35	4.17	4.08	4.20	4.11	22.3%
不明	128	4.23	4.30	4.20	4.20	3.95	4.30	
	130	4.32	4.38	4.36	4.23	4.25	4.10	
計	4,527	4.35	4.41	4.35	4.28	4.10	4.16	
	4,449	4.32	4.39	4.32	4.24	4.08	4.15	

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	363	4.38	4.37	4.39	3.96	4.15
	411	4.40	4.40	4.39	4.10	4.20
2階西	240	4.24	4.26	4.21	4.07	4.14
	248	4.20	4.21	4.18	3.96	4.08
3階西	95	4.43	4.49	4.37	4.04	4.08
	114	4.30	4.37	4.22	4.15	4.20
4階西	309	4.41	4.36	4.45	4.14	4.19
	287	4.34	4.30	4.38	4.12	4.10
5階西	402	4.37	4.33	4.40	4.20	4.18
	405	4.30	4.24	4.37	4.07	4.16
6階西	465	4.28	4.28	4.28	4.12	4.09
	461	4.29	4.29	4.29	4.06	4.13
7階西	230	4.33	4.32	4.33	4.08	4.12
	243	4.33	4.26	4.40	4.06	4.17
2階東	61	4.13	4.17	4.08	4.00	3.85
	42	4.00	4.02	3.98	3.98	3.81
3階東	195	4.35	4.36	4.34	3.87	4.15
	231	4.44	4.46	4.43	4.10	4.21
4階東	307	4.42	4.37	4.47	4.20	4.26
	300	4.37	4.39	4.35	4.11	4.17
5階東	402	4.33	4.28	4.37	4.13	4.17
	403	4.32	4.29	4.35	4.09	4.14
6階東	315	4.44	4.39	4.48	4.10	4.20
	281	4.37	4.35	4.40	4.05	4.12
7階東	281	4.38	4.39	4.37	4.13	4.18
	297	4.35	4.33	4.36	4.08	4.16
I C U	5	4.33	4.25	4.40	4.00	4.20
	10	4.35	4.20	4.50	4.40	4.40
不明	136	4.33	4.30	4.36	4.05	4.15
	128	4.25	4.24	4.26	4.13	4.13
計	3,806	4.35	4.33	4.37	4.10	4.16
	3,861	4.33	4.31	4.34	4.08	4.15

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	3,700	3.67	診療料金	3,556	3.31
	3,731	3.60		3,642	3.31
病棟・病室設備	3,715	3.76	入院希望	3,752	4.30
	3,801	3.71		3,824	4.24
病院内設備	3,701	3.91	駐車場	4,246	3.65
	3,783	3.88		4,189	3.62
売店・自販機	3,633	3.91			
	3,721	3.89			

集計表上段は平成22年度集計を示し、下段は平成23年度(H23.4～H24.3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10,015人 調査票回答者数4,458人(回収率 44.5%, 24. 6/1現在)。

(平成22年度 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%))。

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	293 84.4%	31 8.9%	23 6.6%
第二内科	284 92.5%	15 4.9%	8 2.6%
第三内科	177 91.7%	11 5.7%	5 2.6%
神経内科	44 62.9%	14 20.0%	12 17.1%
血液・腫瘍 内科	45 75.0%	8 13.3%	7 11.7%
小児科	107 89.2%	8 6.7%	5 4.2%
精神科	44 89.8%	4 8.2%	1 2.0%
皮膚科	114 92.7%	5 4.1%	4 3.3%
第一外科	303 87.1%	30 8.6%	15 4.3%
第二外科	203 92.7%	9 4.1%	7 3.2%
整形外科	322 88.2%	19 5.2%	24 6.6%
脳神経外科	134 95.0%	7 5.0%	
麻酔科	12 85.7%	2 14.3%	
産婦人科	490 95.1%	20 3.9%	5 1.0%
泌尿器科	360 93.8%	14 3.6%	10 2.6%
眼科	483 90.3%	32 6.0%	20 3.7%
頭頸部・ 耳鼻咽喉科	161 82.1%	16 8.2%	19 9.7%
放射線科	38 90.5%	1 2.4%	3 7.1%
歯口科	113 98.3%	2 1.7%	
救急部	13 86.7%	2 13.3%	
不明	104 91.2%	8 7.0%	2 1.8%
計 (4,272)	3,844 90.0%	258 6.0%	170 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	436 95.6%	16 3.5%	4 0.9%
2 西	223 86.4%	24 9.3%	11 4.3%
3 西	106 88.3%	8 6.7%	6 5.0%
4 西	286 88.8%	22 6.8%	14 4.3%
5 西	416 92.0%	19 4.2%	17 3.8%
6 西	473 91.7%	22 4.3%	21 4.1%
7 西	261 91.3%	16 5.6%	9 3.1%
2 東	44 89.8%	4 8.2%	1 2.0%
3 東	234 94.4%	11 4.4%	3 1.2%
4 東	306 90.5%	20 5.9%	12 3.6%
5 東	394 87.6%	29 6.4%	27 6.0%
6 東	256 82.3%	28 9.0%	27 8.7%
7 東	291 88.2%	24 7.3%	15 4.5%
I	8 80.0%	2 20.0%	
不明	110 87.3%	13 10.3%	3 2.4%
計 (4,272)	3,844 90.0%	258 6.0%	170 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	2,529	23.4%
		2,564	23.9%
	2. 専門的医療の提供	1,846	17.1%
		1,841	17.1%
	3. 看護の更なる充実	691	6.4%
		674	6.3%
	4. 患者さんへの情報提供	773	7.2%
		763	7.1%
	5. 時間外診療の充実	529	4.9%
		522	4.9%
	6. 他機関との円滑な連携	628	5.8%
	649	6.0%	
7. 医療の安全管理	994	9.2%	
	1,043	9.7%	
8. 施設、設備の整備・充実	693	6.4%	
	763	7.1%	
9. 待ち時間の短縮	1,682	15.6%	
	1,516	14.1%	
10. 職員の対応の向上	308	2.9%	
	277	2.6%	
11. その他の意見	131	1.2%	
	130	1.2%	
計		10,804	
		10,742	

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10,015人 調査票回答者数4,458人 (回収率 44.5% , 24. 6/1現在 )。  
(平成22年度 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% ) )。