

患者満足度調査集計表 (平成25年度)

【入院】

(対象:25年4月～26年3月退院患者) 26. 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	364	4.37	4.47	4.36	4.28	3.98	4.10	836
	369	4.27	4.34	4.29	4.19	3.96	4.13	44.1%
第二内科	375	4.38	4.45	4.39	4.29	4.02	4.19	807
	388	4.39	4.47	4.40	4.31	4.09	4.27	48.1%
第三内科	181	4.31	4.38	4.26	4.28	4.01	4.11	379
	159	4.28	4.39	4.22	4.25	4.13	4.13	42.0%
神経内科	74	4.26	4.27	4.27	4.25	4.09	4.13	206
	93	4.28	4.28	4.25	4.31	4.04	4.02	45.1%
血液・腫瘍内科	56	4.49	4.54	4.41	4.52	3.98	4.25	108
	58	4.30	4.38	4.21	4.31	4.19	4.20	53.7%
小児科	121	4.41	4.48	4.36	4.38	4.11	4.19	440
	132	4.27	4.28	4.31	4.21	3.86	4.14	30.0%
精神科	68	4.16	4.29	4.06	4.13	4.04	3.77	187
	56	4.05	4.09	4.00	4.06	3.92	3.79	29.9%
皮膚科	145	4.34	4.40	4.31	4.31	4.15	4.26	292
	142	4.23	4.32	4.19	4.18	4.08	4.07	48.6%
第一外科	350	4.38	4.45	4.40	4.30	4.14	4.21	636
	301	4.41	4.49	4.46	4.29	4.20	4.23	47.3%
第二外科	249	4.47	4.52	4.50	4.38	4.19	4.28	437
	253	4.44	4.51	4.44	4.36	4.21	4.24	57.9%
整形外科	397	4.25	4.31	4.27	4.16	4.14	4.14	813
	413	4.19	4.28	4.23	4.06	4.12	4.17	50.8%
脳神経外科	208	4.36	4.49	4.34	4.24	4.01	4.17	414
	200	4.32	4.42	4.34	4.19	4.09	4.14	48.3%
麻酔科	14	4.24	4.50	4.07	4.15	4.23	3.92	21
	6	4.81	5.00	4.83	4.60	4.00	4.60	28.6%
産婦人科	591	4.31	4.40	4.32	4.21	3.99	4.17	1,748
	642	4.30	4.39	4.29	4.22	4.06	4.23	36.7%
泌尿器科	386	4.31	4.40	4.30	4.22	4.20	4.22	822
	433	4.29	4.40	4.27	4.19	4.12	4.17	52.7%
眼科	551	4.31	4.36	4.33	4.25	4.10	4.15	953
	544	4.36	4.41	4.36	4.31	4.15	4.21	57.1%
頭頸部・耳鼻咽喉科	251	4.39	4.46	4.39	4.32	4.14	4.17	490
	236	4.44	4.48	4.40	4.43	4.27	4.27	48.2%
放射線科	58	4.57	4.69	4.58	4.44	4.24	4.38	172
	84	4.34	4.46	4.28	4.29	4.16	4.21	48.8%
歯口科	88	4.30	4.35	4.32	4.24	3.84	4.09	261
	114	4.36	4.36	4.37	4.36	4.12	4.32	43.7%
救急部	23	4.09	4.18	4.27	3.81	3.74	4.15	99
	19	4.64	4.71	4.65	4.56	4.33	4.12	19.2%
形成外科	36	4.47	4.61	4.56	4.23	4.37	4.30	135
	48	4.35	4.43	4.33	4.30	4.22	4.30	35.6%
不明	130	4.23	4.30	4.26	4.13	4.09	4.10	
	141	4.23	4.36	4.22	4.12	4.07	4.10	
計	4,716	4.34	4.41	4.34	4.26	4.08	4.17	
	4,831	4.32	4.40	4.32	4.24	4.11	4.19	

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	461	4.36	4.33	4.38	3.94	4.13
	508	4.41	4.39	4.42	4.09	4.21
2階西	280	4.26	4.29	4.22	4.00	4.14
	272	4.26	4.26	4.25	4.00	4.09
3階西	81	4.36	4.36	4.35	4.13	4.15
	74	4.03	4.05	4.01	3.69	4.04
4階西	348	4.41	4.42	4.39	4.16	4.19
	349	4.37	4.35	4.39	4.20	4.22
5階西	427	4.39	4.34	4.44	4.18	4.22
	500	4.32	4.31	4.34	4.10	4.17
6階西	486	4.29	4.28	4.30	4.09	4.17
	482	4.36	4.39	4.33	4.13	4.20
7階西	255	4.31	4.27	4.34	4.01	4.10
	231	4.37	4.35	4.39	4.17	4.20
2階東	53	3.95	4.02	3.87	4.04	3.77
	53	4.09	4.12	4.06	3.90	3.77
3階東	237	4.48	4.54	4.41	4.06	4.25
	237	4.52	4.52	4.52	4.09	4.31
4階東	359	4.45	4.42	4.48	4.17	4.29
	340	4.38	4.41	4.36	4.18	4.22
5階東	432	4.32	4.32	4.32	4.12	4.13
	459	4.31	4.29	4.33	4.14	4.19
6階東	333	4.40	4.39	4.40	4.10	4.17
	303	4.41	4.44	4.38	4.18	4.22
7階東	349	4.42	4.41	4.43	4.04	4.15
	390	4.37	4.33	4.40	4.03	4.21
I C U	10	4.10	4.20	4.00	3.30	4.56
	5	4.30	4.20	4.40	4.40	4.00
N I C U	14	4.64	4.64	4.64	4.36	4.43
	16	4.84	4.88	4.81	4.13	4.31
G C U	18	4.75	4.72	4.78	3.88	4.22
	29	4.50	4.55	4.45	4.12	4.21
不明	150	4.22	4.25	4.18	4.08	4.12
	169	4.35	4.34	4.36	4.10	4.13
計	4,293	4.36	4.35	4.36	4.08	4.17
	4,417	4.36	4.36	4.36	4.11	4.19

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	4,147	3.62	駐車場	4,095	3.66
病棟・病室設備	4,255	3.60	診療料金	4,195	3.29
病院内設備	4,210	3.68		4,043	3.29
	4,335	3.65	紹介	4,221	3.34
	4,206	3.87		4,629	4.26
	4,333	3.83		4,736	4.22
	4,165	3.89			
売店・自販機	4,253	3.88			

※ 集計表上段は平成24年度集計を示し、下段は平成25年度(H25. 4～H26. 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10,256人 調査票回答者数4,844人(回収率 47.2%, 26. 6/1現在)。
 (平成24年度 調査票送付患者数10,317人 調査票回答者数4,728人 (回収率 45.8%))。
 ※ 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 いない	問題が あった
第一内科	299 84.9%	32 9.1%	21 6.0%
第二内科	326 91.3%	21 5.9%	10 2.8%
第三内科	133 85.8%	12 7.7%	10 6.5%
神経内科	66 78.6%	8 9.5%	10 11.9%
血液・腫瘍 内科	47 85.5%	8 14.5%	
小児科	106 85.5%	18 14.5%	
精神科	50 89.3%	4 7.1%	2 3.6%
皮膚科	129 94.9%	5 3.7%	2 1.5%
第一外科	258 88.1%	22 7.5%	13 4.4%
第二外科	228 92.7%	11 4.5%	7 2.8%
整形外科	342 87.2%	35 8.9%	15 3.8%
脳神経外科	175 92.1%	10 5.3%	5 2.6%
麻酔科	6 100.0%		
産婦人科	590 94.4%	28 4.5%	7 1.1%
泌尿器科	393 92.5%	18 4.2%	14 3.3%
眼科	503 94.0%	22 4.1%	10 1.9%
頭頸部・ 耳鼻咽喉科	199 85.8%	23 9.9%	10 4.3%
放射線科	79 95.2%	3 3.6%	1 1.2%
歯口科	110 96.5%	3 2.6%	1 0.9%
救急部	8 80.0%	2 20.0%	
形成外科	44 93.6%	3 6.4%	
不明	108 91.5%	6 5.1%	4 3.4%
計 (4,635)	4,199 90.6%	294 6.3%	142 3.1%

病棟	問題は なかった	どちらと も いない	問題が あった
1 西	504 93.5%	28 5.2%	7 1.3%
2 西	250 89.3%	18 6.4%	12 4.3%
3 西	60 81.1%	14 18.9%	
4 西	349 92.3%	19 5.0%	10 2.6%
5 西	481 91.8%	26 5.0%	17 3.2%
6 西	492 93.0%	23 4.3%	14 2.6%
7 西	219 88.0%	22 8.8%	8 3.2%
2 東	49 89.1%	4 7.3%	2 3.6%
3 東	236 96.7%	7 2.9%	1 0.4%
4 東	320 90.1%	22 6.2%	13 3.7%
5 東	419 87.5%	41 8.6%	19 4.0%
6 東	284 87.1%	28 8.6%	14 4.3%
7 東	342 87.2%	30 7.7%	20 5.1%
I C U	3 75.0%	1 25.0%	
N I C U	17 94.4%	1 5.6%	
G C U	25 89.3%	3 10.7%	
不明	149 92.5%	7 4.3%	5 3.1%
計 (4,635)	4,199 90.6%	294 6.3%	142 3.1%

【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。)

	区 分	回 答 数	回 答 率
当 院 へ の 希 望	1. 高度な医療の提供	2,752	23.6%
		2,902	23.9%
	2. 専門的医療の提供	1,925	16.5%
		2,076	17.1%
	3. 看護の更なる充実	700	6.0%
		674	5.6%
	4. 患者さんへの情報提供	750	6.4%
		759	6.3%
	5. 時間外診療の充実	595	5.1%
		600	4.9%
	6. 他機関との円滑な連携	709	6.1%
		716	5.9%
	7. 医療の安全管理	1,007	8.6%
	1,017	8.4%	
8. 施設、設備の整備・充実	802	6.9%	
	913	7.5%	
9. 待ち時間の短縮	1,617	13.9%	
	1,700	14.0%	
10. 職員の対応の向上	281	2.4%	
	247	2.0%	
11. 事務手続きの簡略化	380	3.3%	
	396	3.3%	
12. その他の意見	127	1.1%	
	137	1.1%	
計		11,645	
		12,137	

※ 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10,256人 調査票回答者数4,844人 (回収率 47.2% , 26.6/1現在)。
(平成24年度 調査票送付患者数10,317人 調査票回答者数4,728人 (回収率 45.8%))。