

# 患者満足度調査集計表

(平成27年度)

## 【入院】

(対象:27年4月~28年3月退院患者) 28. 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	446 449	4.33 4.34	4.42 4.42	4.30 4.31	4.28 4.28	3.91 4.02	4.08 4.14	964 46.6%
第二内科	388 384	4.28 4.36	4.37 4.41	4.29 4.33	4.18 4.33	3.96 4.01	4.11 4.14	874 43.9%
第三内科	171 240	4.17 4.07	4.30 4.17	4.07 4.00	4.15 4.04	3.77 3.86	3.93 3.90	520 46.2%
神経内科	88 88	4.03 4.08	4.06 4.08	3.98 4.01	4.05 4.14	3.93 3.90	3.97 4.03	214 41.1%
血液・腫瘍内科	83 91	4.27 4.22	4.34 4.26	4.30 4.17	4.18 4.22	3.95 3.81	4.26 4.14	190 47.9%
小児科	125 142	4.45 4.50	4.50 4.52	4.46 4.48	4.39 4.49	4.05 4.13	4.31 4.40	446 31.8%
精神科	52 42	4.28 4.30	4.31 4.31	4.22 4.29	4.32 4.29	4.02 4.12	4.20 4.03	145 29.0%
皮膚科	126 99	4.36 4.38	4.37 4.41	4.32 4.36	4.38 4.35	4.21 4.20	4.14 4.18	239 41.4%
第一外科	341 340	4.42 4.39	4.49 4.40	4.45 4.45	4.32 4.32	4.13 4.05	4.11 4.12	705 48.2%
第二外科	200 237	4.44 4.50	4.49 4.58	4.46 4.51	4.38 4.42	4.07 4.20	4.25 4.27	418 56.7%
整形外科	418 367	4.27 4.30	4.38 4.41	4.33 4.35	4.10 4.15	4.04 4.14	4.12 4.25	733 50.1%
脳神経外科	201 200	4.39 4.34	4.48 4.38	4.37 4.37	4.31 4.29	4.06 4.04	4.13 4.08	424 47.2%
麻酔科	10 1	4.42 2.67	4.70 3.00	4.30 3.00	4.25 2.00	4.25 3.00	4.25 4.00	6 16.7%
産婦人科	661 640	4.32 4.34	4.40 4.44	4.36 4.35	4.20 4.25	4.09 4.09	4.11 4.20	2,010 31.8%
泌尿器科	401 427	4.23 4.27	4.34 4.37	4.25 4.23	4.11 4.20	4.10 4.11	4.14 4.17	802 53.2%
眼科	573 504	4.32 4.41	4.37 4.48	4.36 4.40	4.23 4.34	4.06 4.09	4.17 4.12	985 51.2%
頭頸部・耳鼻咽喉科	235 228	4.40 4.45	4.46 4.48	4.41 4.46	4.34 4.41	4.15 4.15	4.14 4.16	441 51.7%
放射線科	97 102	4.32 4.45	4.35 4.52	4.31 4.48	4.30 4.34	4.00 4.17	4.20 4.39	196 52.0%
歯口科	111 84	4.27 4.19	4.33 4.26	4.23 4.19	4.25 4.11	3.87 3.92	4.08 4.21	216 38.9%
救急部	26 33	3.78 4.01	3.96 4.03	3.65 4.00	3.74 4.00	3.58 4.08	3.70 4.04	156 21.2%
形成外科	51 53	4.43 4.35	4.53 4.51	4.45 4.38	4.30 4.17	4.23 4.35	4.25 4.35	124 42.7%
不明	136 121	4.22 4.28	4.31 4.33	4.18 4.31	4.18 4.20	3.99 3.95	4.03 4.06	
計	4,940 4,872	4.31 4.34	4.39 4.40	4.32 4.33	4.23 4.27	4.04 4.07	4.13 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	522 474	4.33 4.33	4.32 4.30	4.33 4.35	4.04 4.00	4.08 4.14
2階西	277 200	4.26 4.29	4.26 4.29	4.26 4.28	4.04 4.04	4.14 4.08
3階西	74 98	4.21 4.34	4.26 4.36	4.16 4.32	4.03 4.07	4.23 4.40
4階西	341 318	4.33 4.23	4.34 4.25	4.32 4.22	4.19 4.13	4.14 4.11
5階西	487 380	4.27 4.27	4.27 4.23	4.27 4.32	4.05 4.08	4.14 4.18
6階西	523 379	4.26 4.24	4.28 4.25	4.24 4.22	4.06 4.01	4.14 4.06
7階西	274 264	4.26 4.18	4.22 4.17	4.29 4.19	3.86 3.93	4.02 4.02
2階東	50 35	4.35 4.19	4.38 4.29	4.32 4.09	4.04 4.09	4.22 4.00
3階東	267 189	4.43 4.40	4.45 4.44	4.41 4.35	4.11 4.08	4.18 4.22
4階東	321 238	4.38 4.31	4.38 4.33	4.37 4.30	4.07 4.11	4.19 4.22
5階東	455 278	4.26 4.41	4.27 4.37	4.25 4.45	4.02 4.12	4.12 4.26
6階東	339 323	4.33 4.34	4.34 4.34	4.32 4.34	4.06 4.11	4.07 4.14
7階東	376 283	4.33 4.36	4.34 4.34	4.31 4.37	3.91 4.02	4.12 4.13
I C U	1 12	4.00 4.46	4.00 4.50	4.00 4.42	4.00 4.11	4.00 4.30
N I C U	17 13	4.65 4.59	4.65 4.77	4.65 4.42	4.19 4.31	4.53 4.38
G C U	22 17	4.55 4.71	4.59 4.76	4.50 4.65	4.09 4.59	4.36 4.59
4階南	107	4.44	4.40	4.49	4.17	4.27
5階南	99	4.34	4.28	4.40	4.20	4.41
6階南	90	4.39	4.36	4.43	4.16	4.28
7階南	74	4.34	4.32	4.36	4.06	4.27
4階北	69	4.55	4.59	4.51	4.26	4.54
5階北	117	4.32	4.28	4.36	4.10	4.22
6階北	58	4.31	4.31	4.31	4.10	4.16
7階北	68	4.12	4.12	4.12	3.94	4.03
不明	166 193	4.12 4.13	4.14 4.17	4.10 4.10	3.94 3.95	4.11 4.01
計	4,512 4,376	4.30 4.31	4.31 4.30	4.29 4.31	4.04 4.07	4.13 4.16

※ 集計表上段は平成26年度集計を示し、下段は平成27年度(H27. 4~H28. 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10,808人 調査票回答者数4,880人(回収率 45.2%, 28. 6/1現在)。  
(平成26年度 調査票送付患者数10,882人 調査票回答者数4,949人(回収率 45.5%))。

※ 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。

区 分	回 答 数	満 足 度	区 分	回 答 数	満 足 度
患者給食	4,341 4,208	3.60 3.60	駐車場	4,272 4,114	3.48 3.57
病棟・病室設備	4,431 4,298	3.59 3.68	診療料金	4,324 4,234	3.29 3.34
病院内設備	4,431 4,296	3.78 3.82	紹介	4,845 4,796	4.18 4.23
売店・自販機	4,349 4,225	3.84 3.84			

【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	2,952 2,864	24.0% 23.6%
	2. 専門的医療の提供	2,072 2,071	16.8% 17.1%
	3. 看護の更なる充実	712 710	5.8% 5.8%
	4. 患者さんへの情報提供	745 780	6.1% 6.4%
	5. 時間外診療の充実	506 474	4.1% 3.9%
	6. 他機関との円滑な連携	699 667	5.7% 5.5%
	7. 医療の安全管理	1,307 1,181	10.6% 9.7%
	8. 施設、設備の整備・充実	870 752	7.1% 6.2%
	9. 待ち時間の短縮	1,688 1,823	13.7% 15.0%
	10. 職員の対応の向上	278 299	2.3% 2.5%
	11. 事務手続きの簡略化	358 394	2.9% 3.2%
	12. その他の意見	120 130	1.0% 1.1%
計		12,307 12,145	

※ 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10,808人 調査票回答者数4,880人(回収率 45.2% , 28. 6/1現在 )  
 (平成26年度 調査票送付患者数10,882人 調査票回答者数4,949人( 回収率 45.5%

【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	374 86.4%	40 9.2%	19 4.4%
第二内科	323 92.6%	22 6.3%	4 1.1%
第三内科	181 80.4%	20 8.9%	24 10.7%
神経内科	64 79.0%	8 9.9%	9 11.1%
血液・腫瘍 内 科	74 86.0%	9 10.5%	3 3.5%
小児科	125 92.6%	9 6.7%	1 0.7%
精神科	37 88.1%	2 4.8%	3 7.1%
皮膚科	86 89.6%	5 5.2%	5 5.2%
第一外科	300 90.9%	19 5.8%	11 3.3%
第二外科	211 95.0%	7 3.2%	4 1.8%
整形外科	325 90.3%	21 5.8%	14 3.9%
脳神経外科	172 90.5%	12 6.3%	6 3.2%
麻酔科	1 100.0%		
産婦人科	579 93.7%	31 5.0%	8 1.3%
泌尿器科	385 91.9%	23 5.5%	11 2.6%
眼 科	459 92.5%	21 4.2%	16 3.2%
頭頸部・ 耳鼻咽喉科	203 90.2%	17 7.6%	5 2.2%
放射線科	98 97.0%	3 3.0%	
歯 口 科	75 90.4%	4 4.8%	4 4.8%
救急部	18 94.7%	1 5.3%	
形成外科	48 96.0%	1 2.0%	1 2.0%
不 明	93 86.1%	13 12.0%	2 1.9%
計 (4,669)	4,231 90.6%	288 6.2%	150 3.2%

病 棟	問 題 は な っ た	ど ち ら と も い え な い	問 題 が あ っ た
1 西	464 92.8%	24 4.8%	12 2.4%
2 西	182 86.3%	22 10.4%	7 3.3%
3 西	90 91.8%	7 7.1%	1 1.0%
4 西	302 89.3%	17 5.0%	19 5.6%
5 西	367 91.3%	23 5.7%	12 3.0%
6 西	390 90.9%	24 5.6%	15 3.5%
7 西	240 87.6%	19 6.9%	15 5.5%
2 東	37 88.1%	2 4.8%	3 7.1%
3 東	185 94.9%	9 4.6%	1 0.5%
4 東	236 93.7%	10 4.0%	6 2.4%
5 東	276 89.6%	18 5.8%	14 4.5%
6 東	317 89.5%	26 7.3%	11 3.1%
7 東	268 88.4%	24 7.9%	11 3.6%
I C U	7 87.5%	1 12.5%	
N I C U	11 84.6%	2 15.4%	
G C U	18 94.7%	1 5.3%	
4 南	111 94.1%	5 4.2%	2 1.7%
5 南	110 97.3%	3 2.7%	
6 南	88 92.6%	4 4.2%	3 3.2%
7 南	72 93.5%	4 5.2%	1 1.3%
4 北	62 92.5%	5 7.5%	
5 北	120 91.6%	8 6.1%	3 2.3%
6 北	57 90.5%	3 4.8%	3 4.8%
7 北	56 83.6%	6 9.0%	5 7.5%
不 明	165 85.9%	21 10.9%	6 3.1%
計 (4,669)	4,231 90.6%	288 6.2%	150 3.2%