

患者満足度調査集計表 (平成28年度)

【入院】

(対象:28年4月～29年3月退院患者) 29. 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	449	4.34	4.42	4.31	4.28	4.02	4.14	1,083
	520	4.32	4.39	4.32	4.24	3.97	4.19	48.0%
第二内科	384	4.36	4.41	4.33	4.33	4.01	4.14	832
	409	4.33	4.42	4.35	4.21	4.07	4.15	49.2%
第三内科	240	4.07	4.17	4.00	4.04	3.86	3.90	560
	268	4.26	4.33	4.22	4.22	3.92	4.12	47.9%
神経内科	88	4.08	4.08	4.01	4.14	3.90	4.03	235
	94	4.22	4.23	4.20	4.21	4.10	3.93	40.0%
血液・腫瘍内科	91	4.22	4.26	4.17	4.22	3.81	4.14	171
	82	4.43	4.44	4.41	4.43	4.04	4.13	48.0%
小児科	142	4.50	4.52	4.48	4.49	4.13	4.40	590
	172	4.52	4.60	4.48	4.48	4.10	4.23	29.2%
精神科	42	4.30	4.31	4.29	4.29	4.12	4.03	176
	67	4.15	4.15	4.12	4.18	4.08	4.00	38.1%
皮膚科	99	4.37	4.41	4.36	4.35	4.20	4.18	294
	120	4.32	4.38	4.30	4.29	3.97	4.09	40.8%
第一外科	340	4.39	4.40	4.45	4.32	4.05	4.12	732
	328	4.39	4.45	4.41	4.32	4.02	4.16	44.8%
第二外科	237	4.50	4.58	4.51	4.42	4.20	4.27	526
	255	4.52	4.60	4.53	4.42	4.13	4.41	48.5%
整形外科	367	4.30	4.41	4.35	4.15	4.14	4.25	784
	377	4.44	4.49	4.50	4.32	4.17	4.30	48.1%
脳神経外科	200	4.35	4.38	4.37	4.29	4.04	4.08	457
	221	4.32	4.39	4.30	4.26	4.04	4.21	48.4%
麻酔科	1	2.67	3.00	3.00	2.00	3.00	4.00	5
	1	4.67	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	20.0%
産婦人科	640	4.35	4.44	4.35	4.25	4.09	4.20	2,048
	664	4.35	4.43	4.36	4.26	4.10	4.27	32.4%
泌尿器科	427	4.27	4.37	4.23	4.20	4.11	4.17	906
	456	4.28	4.34	4.28	4.22	4.13	4.19	50.3%
眼科	504	4.41	4.48	4.40	4.34	4.09	4.12	1,094
	593	4.42	4.44	4.44	4.38	4.19	4.30	54.2%
頭頸部・耳鼻咽喉科	228	4.45	4.48	4.46	4.41	4.15	4.16	524
	243	4.47	4.51	4.47	4.42	4.23	4.20	46.4%
放射線科	102	4.45	4.52	4.48	4.34	4.17	4.39	207
	98	4.38	4.43	4.37	4.32	4.03	4.19	47.3%
歯口科	84	4.19	4.26	4.19	4.11	3.92	4.21	249
	90	4.22	4.26	4.22	4.19	3.68	4.29	36.1%
救急部	33	4.01	4.03	4.00	4.00	4.08	4.04	133
	33	4.04	4.09	4.16	3.87	4.00	4.33	24.8%
形成外科	53	4.35	4.51	4.38	4.17	4.35	4.35	135
	58	4.31	4.34	4.36	4.22	4.16	4.10	43.0%
不明	121	4.28	4.33	4.31	4.20	3.95	4.06	
	96	4.21	4.24	4.22	4.16	3.97	4.07	
計	4,872	4.33	4.40	4.33	4.27	4.07	4.16	
	5,245	4.36	4.42	4.37	4.29	4.08	4.21	

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	474	4.33	4.30	4.35	4.00	4.14
	516	4.36	4.38	4.35	3.98	4.18
2階西	200	4.29	4.29	4.28	4.04	4.08
	63	4.18	4.27	4.10	4.06	4.02
3階西	98	4.34	4.36	4.32	4.07	4.40
	135	4.34	4.29	4.40	4.05	4.23
4階西	318	4.24	4.25	4.22	4.13	4.11
	399	4.27	4.26	4.27	3.95	4.11
6階西	379	4.24	4.25	4.22	4.01	4.06
	412	4.35	4.33	4.36	4.12	4.16
7階西	264	4.18	4.17	4.19	3.93	4.02
	118	4.40	4.40	4.41	4.08	4.15
I C U	12	4.46	4.50	4.42	4.11	4.30
	10	4.45	4.30	4.60	4.11	4.80
N I C U	13	4.60	4.77	4.42	4.31	4.38
	12	4.38	4.25	4.50	4.08	4.17
G C U	17	4.71	4.76	4.65	4.59	4.59
	45	4.66	4.67	4.66	4.29	4.45
4階南	107	4.45	4.40	4.49	4.17	4.27
	526	4.38	4.36	4.41	4.19	4.30
5階南	99	4.34	4.28	4.40	4.20	4.41
	399	4.33	4.32	4.34	4.09	4.28
6階南	90	4.40	4.36	4.43	4.16	4.28
	361	4.38	4.39	4.37	4.15	4.29
7階南	74	4.34	4.32	4.36	4.06	4.27
	373	4.29	4.26	4.32	4.02	4.23
4階北	69	4.55	4.59	4.51	4.26	4.54
	294	4.37	4.37	4.38	4.14	4.39
5階北	117	4.32	4.28	4.36	4.10	4.22
	529	4.30	4.30	4.29	4.11	4.15
6階北	58	4.31	4.31	4.31	4.10	4.16
	277	4.22	4.22	4.22	4.03	4.12
7階北	68	4.12	4.12	4.12	3.94	4.03
	233	4.23	4.25	4.22	4.03	4.17
不明	193	4.14	4.17	4.10	3.95	4.01
	142	4.27	4.27	4.28	4.07	4.22
計	4,376	4.31	4.30	4.31	4.07	4.16
	4,844	4.33	4.32	4.33	4.08	4.21

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	4,208	3.60	駐車場	4,114	3.57
	4,680	3.60	診療料金	4,234	3.34
病棟・病室設備	4,298	3.68		4,656	3.34
	4,759	3.96	紹介	4,796	4.23
病院内設備	4,296	3.82		5,135	4.24
	4,715	3.89			
売店・自販機	4,225	3.84			
	4,633	3.80			

集計表上段は平成27年度集計を示し、下段は平成28年度(H28.4～H29.3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11,741人 調査票回答者数5,250人 (回収率 44.7% , 29. 6/1現在)。
 (平成27年度 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%))。
 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	426 85.2%	42 8.4%	32 6.4%
第二内科	358 94.7%	18 4.8%	2 0.5%
第三内科	230 88.1%	23 8.8%	8 3.1%
神経内科	71 78.9%	12 13.3%	7 7.8%
血液・腫瘍 内科	71 89.9%	5 6.3%	3 3.8%
小児科	153 92.2%	9 5.4%	4 2.4%
精神科	58 89.2%	5 7.7%	2 3.1%
皮膚科	107 90.7%	6 5.1%	5 4.2%
第一外科	289 91.5%	20 6.3%	7 2.2%
第二外科	241 98.0%	2 0.8%	3 1.2%
整形外科	349 94.1%	13 3.5%	9 2.4%
脳神経外科	188 89.5%	20 9.5%	2 1.0%
麻酔科	1 100.0%		
産婦人科	608 94.1%	32 5.0%	6 0.9%
泌尿器科	429 94.9%	14 3.1%	9 2.0%
眼科	524 89.7%	40 6.8%	20 3.4%
頭頸部・ 耳鼻咽喉科	225 94.9%	6 2.5%	6 2.5%
放射線科	92 93.9%	3 3.1%	3 3.1%
歯口科	77 86.5%	7 7.9%	5 5.6%
救急部	21 91.3%	2 8.7%	
形成外科	54 94.7%	2 3.5%	1 1.8%
不明	66 85.7%	6 7.8%	5 6.5%
計(5,064)	4,638 91.6%	287 5.7%	139 2.7%

【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。)

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	493 92.3%	29 5.4%	12 2.2%
2 西	59 88.1%	6 9.0%	2 3.0%
3 西	126 92.6%	7 5.1%	3 2.2%
4 西	371 90.3%	27 6.6%	13 3.2%
6 西	416 93.7%	15 3.4%	13 2.9%
7 西	103 91.2%	5 4.4%	5 4.4%
I C U	7 87.5%	1 12.5%	
N I C U	10 90.9%		1 9.1%
G C U	41 91.1%	3 6.7%	1 2.2%
4 南	502 89.5%	39 7.0%	20 3.6%
5 南	410 96.7%	10 2.4%	4 0.9%
6 南	352 93.6%	15 4.0%	9 2.4%
7 南	342 84.7%	37 9.2%	25 6.2%
4 北	283 95.0%	13 4.4%	2 0.7%
5 北	533 94.5%	21 3.7%	10 1.8%
6 北	248 87.3%	29 10.2%	7 2.5%
7 北	224 91.1%	15 6.1%	7 2.8%
不明	118 85.5%	15 10.9%	5 3.6%
計(5,064)	4,638 91.6%	287 5.7%	139 2.7%

	区 分	回 答 数	回 答 率
当 院 へ の 希 望	1．高度な医療の提供	2,864	23.6%
	2．専門的医療の提供	3,011	23.2%
	3．看護の更なる充実	2,071	17.1%
	4．患者さんへの情報提供	2,166	16.7%
	5．時間外診療の充実	710	5.8%
	6．他機関との円滑な連携	699	5.4%
	7．医療の安全管理	780	6.4%
	8．施設、設備の整備・充実	809	6.2%
	9．待ち時間の短縮	474	3.9%
	10．職員の対応の向上	531	4.1%
11．事務手続きの簡略化		667	5.5%
		710	5.5%
		1,181	9.7%
12．その他の意見		1,277	9.8%
		752	6.2%
計		680	5.2%
		1,823	15.0%
計		2,195	16.9%
		299	2.5%
計		283	2.2%
		394	3.2%
計		444	3.4%
		130	1.1%
計		184	1.4%
		12,145	
計		12,989	

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11,741人 調査票回答者数5,250人 (回収率 44.7% , 29.6/1現在)。
 (平成27年度 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%))。