

患者満足度調査集計表 (平成29年度)

【入院】

| 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 | 520 | 4.32 | 4.39 | 4.32 | 4.24 | 3.97 | 4.19 | 1,144 |
| | 514 | 4.32 | 4.41 | 4.33 | 4.22 | 3.93 | 4.18 | 44.9% |
| 第二内科 | 409 | 4.33 | 4.42 | 4.35 | 4.21 | 4.07 | 4.15 | 968 |
| | 451 | 4.38 | 4.47 | 4.42 | 4.27 | 4.09 | 4.22 | 46.6% |
| 第三内科 | 268 | 4.26 | 4.33 | 4.22 | 4.22 | 3.92 | 4.12 | 613 |
| | 278 | 4.34 | 4.41 | 4.29 | 4.31 | 4.07 | 4.05 | 45.4% |
| 神経内科 | 94 | 4.21 | 4.23 | 4.20 | 4.21 | 4.10 | 3.93 | 246 |
| | 85 | 4.14 | 4.11 | 4.15 | 4.14 | 3.83 | 3.90 | 34.6% |
| 血液・腫瘍内科 | 82 | 4.43 | 4.44 | 4.41 | 4.43 | 4.04 | 4.13 | 219 |
| | 98 | 4.31 | 4.35 | 4.32 | 4.26 | 4.03 | 4.18 | 44.7% |
| 小児科 | 172 | 4.52 | 4.60 | 4.48 | 4.48 | 4.10 | 4.23 | 591 |
| | 181 | 4.44 | 4.54 | 4.40 | 4.38 | 4.10 | 4.22 | 30.6% |
| 精神科 | 67 | 4.15 | 4.15 | 4.12 | 4.18 | 4.08 | 4.00 | 153 |
| | 79 | 4.16 | 4.16 | 4.10 | 4.22 | 4.12 | 4.05 | 51.6% |
| 皮膚科 | 120 | 4.32 | 4.38 | 4.30 | 4.29 | 3.97 | 4.09 | 284 |
| | 112 | 4.36 | 4.43 | 4.35 | 4.31 | 3.93 | 4.11 | 39.4% |
| 第一外科 | 328 | 4.39 | 4.45 | 4.41 | 4.32 | 4.02 | 4.16 | 819 |
| | 376 | 4.41 | 4.45 | 4.45 | 4.33 | 4.07 | 4.19 | 45.9% |
| 第二外科 | 255 | 4.52 | 4.60 | 4.53 | 4.42 | 4.13 | 4.41 | 536 |
| | 320 | 4.45 | 4.52 | 4.49 | 4.34 | 4.05 | 4.24 | 59.7% |
| 整形外科 | 377 | 4.44 | 4.49 | 4.50 | 4.32 | 4.17 | 4.30 | 732 |
| | 362 | 4.37 | 4.44 | 4.41 | 4.26 | 4.16 | 4.25 | 49.5% |
| 脳神経外科 | 221 | 4.32 | 4.39 | 4.30 | 4.26 | 4.04 | 4.21 | 446 |
| | 193 | 4.35 | 4.39 | 4.35 | 4.29 | 3.93 | 4.12 | 43.3% |
| 麻酔科 | 1 | 4.67 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4 |
| | | | | | | | | 0.0% |
| 産婦人科 | 664 | 4.35 | 4.43 | 4.36 | 4.26 | 4.10 | 4.27 | 2,188 |
| | 699 | 4.36 | 4.44 | 4.35 | 4.28 | 4.22 | 4.28 | 31.9% |
| 泌尿器科 | 456 | 4.28 | 4.34 | 4.28 | 4.22 | 4.13 | 4.19 | 908 |
| | 476 | 4.25 | 4.36 | 4.25 | 4.14 | 4.19 | 4.23 | 52.4% |
| 眼科 | 593 | 4.42 | 4.44 | 4.44 | 4.38 | 4.19 | 4.30 | 1,228 |
| | 666 | 4.38 | 4.42 | 4.42 | 4.32 | 4.21 | 4.25 | 54.2% |
| 頭頸部・耳鼻咽喉科 | 243 | 4.47 | 4.51 | 4.47 | 4.42 | 4.23 | 4.20 | 574 |
| | 276 | 4.41 | 4.45 | 4.39 | 4.37 | 4.19 | 4.15 | 48.1% |
| 放射線科 | 98 | 4.37 | 4.43 | 4.37 | 4.32 | 4.03 | 4.19 | 209 |
| | 116 | 4.41 | 4.49 | 4.41 | 4.31 | 4.12 | 4.24 | 55.5% |
| 歯口科 | 90 | 4.22 | 4.26 | 4.22 | 4.19 | 3.68 | 4.29 | 244 |
| | 90 | 4.32 | 4.39 | 4.27 | 4.30 | 4.01 | 4.30 | 36.9% |
| 救急部 | 33 | 4.04 | 4.09 | 4.16 | 3.87 | 4.00 | 4.33 | 121 |
| | 22 | 4.33 | 4.35 | 4.24 | 4.41 | 4.31 | 4.21 | 18.2% |
| 形成外科 | 58 | 4.31 | 4.34 | 4.36 | 4.22 | 4.16 | 4.10 | 161 |
| | 71 | 4.18 | 4.27 | 4.15 | 4.13 | 3.97 | 4.14 | 44.1% |
| 不明 | 96 | 4.21 | 4.24 | 4.22 | 4.16 | 3.97 | 4.07 | |
| | 99 | 4.21 | 4.27 | 4.18 | 4.18 | 3.90 | 3.90 | |
| 計 | 5,245 | 4.36 | 4.42 | 4.37 | 4.29 | 4.08 | 4.21 | |
| | 5,564 | 4.35 | 4.42 | 4.36 | 4.28 | 4.10 | 4.20 | |

(対象:29年4月~30年3月退院患者) 30. 6/1現在

| 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 | 516 | 4.37 | 4.38 | 4.35 | 3.98 | 4.18 |
| | 535 | 4.43 | 4.44 | 4.41 | 4.16 | 4.19 |
| 2階西 | 63 | 4.19 | 4.27 | 4.10 | 4.06 | 4.02 |
| | 72 | 4.18 | 4.14 | 4.22 | 4.13 | 4.06 |
| 3階西 | 135 | 4.35 | 4.29 | 4.40 | 4.05 | 4.23 |
| | 151 | 4.26 | 4.32 | 4.19 | 4.03 | 4.19 |
| 4階西 | 399 | 4.27 | 4.26 | 4.27 | 3.95 | 4.11 |
| | 422 | 4.34 | 4.34 | 4.34 | 4.06 | 4.10 |
| 6階西 | 412 | 4.35 | 4.33 | 4.36 | 4.12 | 4.16 |
| | 463 | 4.41 | 4.40 | 4.42 | 4.13 | 4.15 |
| 7階西 | 118 | 4.41 | 4.40 | 4.41 | 4.08 | 4.15 |
| | 159 | 4.29 | 4.30 | 4.29 | 4.04 | 4.13 |
| ICU | 10 | 4.45 | 4.30 | 4.60 | 4.11 | 4.80 |
| | 6 | 4.08 | 4.00 | 4.17 | 3.25 | 4.17 |
| NICU | 12 | 4.38 | 4.25 | 4.50 | 4.08 | 4.17 |
| | 6 | 4.58 | 4.67 | 4.50 | 4.33 | 4.50 |
| GCU | 45 | 4.67 | 4.67 | 4.66 | 4.29 | 4.45 |
| | 50 | 4.43 | 4.40 | 4.46 | 4.13 | 4.12 |
| 4階南 | 526 | 4.39 | 4.36 | 4.41 | 4.19 | 4.30 |
| | 558 | 4.41 | 4.40 | 4.42 | 4.21 | 4.25 |
| 5階南 | 399 | 4.33 | 4.32 | 4.34 | 4.09 | 4.28 |
| | 462 | 4.34 | 4.32 | 4.37 | 4.09 | 4.25 |
| 6階南 | 361 | 4.38 | 4.39 | 4.37 | 4.15 | 4.29 |
| | 358 | 4.44 | 4.44 | 4.44 | 4.16 | 4.26 |
| 7階南 | 373 | 4.29 | 4.26 | 4.32 | 4.02 | 4.23 |
| | 354 | 4.28 | 4.26 | 4.29 | 3.91 | 4.19 |
| 4階北 | 294 | 4.38 | 4.37 | 4.38 | 4.14 | 4.39 |
| | 331 | 4.38 | 4.41 | 4.35 | 4.24 | 4.38 |
| 5階北 | 528 | 4.30 | 4.30 | 4.29 | 4.11 | 4.15 |
| | 604 | 4.35 | 4.33 | 4.37 | 4.18 | 4.22 |
| 6階北 | 277 | 4.22 | 4.22 | 4.22 | 4.03 | 4.12 |
| | 224 | 4.16 | 4.18 | 4.15 | 3.92 | 4.07 |
| 7階北 | 233 | 4.24 | 4.25 | 4.22 | 4.03 | 4.17 |
| | 305 | 4.29 | 4.31 | 4.26 | 4.00 | 4.15 |
| 不明 | 142 | 4.28 | 4.27 | 4.28 | 4.07 | 4.22 |
| | 125 | 4.16 | 4.19 | 4.13 | 3.83 | 4.13 |
| 計 | 4,844 | 4.33 | 4.32 | 4.33 | 4.08 | 4.21 |
| | 5,185 | 4.35 | 4.35 | 4.35 | 4.10 | 4.20 |

| 区 分 | 回答数 | 満足度 | 区 分 | 回答数 | 満足度 |
|---------|-------|------|------|-------|------|
| 患者給食 | 4,680 | 3.60 | 駐車場 | 4,566 | 3.56 |
| 病棟・病室設備 | 4,759 | 3.96 | 診療料金 | 4,656 | 3.34 |
| 病院内設備 | 4,715 | 3.89 | 紹介 | 5,135 | 4.24 |
| 売店・自販機 | 4,633 | 3.80 | | 5,435 | 4.25 |
| | 4,965 | 3.77 | | | |

※ 集計表上段は平成28年度集計を示し、下段は平成29年度(H29.4~H30.3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12,388人 調査票回答者数5,571人(回収率45.0%, 30.6/1現在)。
 (平成28年度 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%))。
 ※ 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 | 441 88.9% | 36 7.3% | 19 3.8% |
| 第二内科 | 396 94.1% | 20 4.8% | 5 1.2% |
| 第三内科 | 237 91.2% | 11 4.2% | 12 4.6% |
| 神経内科 | 61 78.2% | 10 12.8% | 7 9.0% |
| 血液・腫瘍 内科 | 82 85.4% | 9 9.4% | 5 5.2% |
| 小児科 | 161 92.0% | 11 6.3% | 3 1.7% |
| 精神科 | 72 93.5% | 4 5.2% | 1 1.3% |
| 皮膚科 | 98 89.9% | 6 5.5% | 5 4.6% |
| 第一外科 | 321 87.9% | 30 8.2% | 14 3.8% |
| 第二外科 | 299 95.2% | 10 3.2% | 5 1.6% |
| 整形外科 | 335 93.8% | 12 3.4% | 10 2.8% |
| 脳神経外科 | 171 94.0% | 7 3.8% | 4 2.2% |
| 麻酔科 | | | |
| 産婦人科 | 650 93.9% | 35 5.1% | 7 1.0% |
| 泌尿器科 | 435 92.4% | 25 5.3% | 11 2.3% |
| 眼科 | 598 91.0% | 37 5.6% | 22 3.3% |
| 頭頸部・ 耳鼻咽喉科 | 240 88.9% | 23 8.5% | 7 2.6% |
| 放射線科 | 108 93.1% | 7 6.0% | 1 0.9% |
| 歯口科 | 84 93.3% | 2 2.2% | 4 4.4% |
| 救急部 | 11 84.6% | 2 15.4% | |
| 形成外科 | 65 92.9% | 2 2.9% | 3 4.3% |
| 不明 | 72 85.7% | 8 9.5% | 4 4.8% |
| 計 (5,393) | 4,937 91.5% | 307 5.7% | 149 2.8% |

【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 | 3,011 | 23.2% |
| | | 3,245 | 23.6% |
| | 2. 専門的医療の提供 | 2,166 | 16.7% |
| | | 2,336 | 17.0% |
| | 3. 看護の更なる充実 | 699 | 5.4% |
| | | 794 | 5.8% |
| | 4. 患者さんへの情報提供 | 809 | 6.2% |
| | | 843 | 6.1% |
| | 5. 時間外診療の充実 | 531 | 4.1% |
| | | 500 | 3.6% |
| | 6. 他機関との円滑な連携 | 710 | 5.5% |
| | | 817 | 5.9% |
| | 7. 医療の安全管理 | 1,277 | 9.8% |
| | 1,314 | 9.5% | |
| 8. 施設、設備の整備・充実 | 680 | 5.2% | |
| | 803 | 5.8% | |
| 9. 待ち時間の短縮 | 2,195 | 16.9% | |
| | 2,146 | 15.6% | |
| 10. 職員の対応の向上 | 283 | 2.2% | |
| | 304 | 2.2% | |
| 11. 事務手続きの簡略化 | 444 | 3.4% | |
| | 442 | 3.2% | |
| 12. その他の意見 | 184 | 1.4% | |
| | 235 | 1.7% | |
| 計 | | 12,989 | |
| | | 13,779 | |

| 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 | 533 93.2% | 29 5.1% | 10 1.7% |
| 2 西 | 74 91.4% | 6 7.4% | 1 1.2% |
| 3 西 | 140 91.5% | 10 6.5% | 3 2.0% |
| 4 西 | 391 91.1% | 19 4.4% | 19 4.4% |
| 6 西 | 428 89.9% | 33 6.9% | 15 3.2% |
| 7 西 | 147 88.0% | 14 8.4% | 6 3.6% |
| I C U | 2 100.0% | | |
| N I C U | 5 83.3% | 1 16.7% | |
| G C U | 43 91.5% | 4 8.5% | |
| 4 南 | 559 91.2% | 33 5.4% | 21 3.4% |
| 5 南 | 458 94.2% | 20 4.1% | 8 1.6% |
| 6 南 | 352 93.6% | 13 3.5% | 11 2.9% |
| 7 南 | 339 89.2% | 26 6.8% | 15 3.9% |
| 4 北 | 318 94.6% | 15 4.5% | 3 0.9% |
| 5 北 | 571 93.1% | 29 4.7% | 13 2.1% |
| 6 北 | 204 89.9% | 13 5.7% | 10 4.4% |
| 7 北 | 269 86.8% | 29 9.4% | 12 3.9% |
| 不明 | 104 87.4% | 13 10.9% | 2 1.7% |
| 計 (5,393) | 4,937 91.5% | 307 5.7% | 149 2.8% |

※ 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12,388人 調査票回答者数5,571人 (回収率 45.0% , 30.6/1現在)。

(平成28年度 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%))。