

# 患者満足度調査集計表 (平成16年度第4四半期)

(対象:17年1月~17年3月退院患者) 17.6.1現在

## 【入院】

診療科	回答数	医師満足度	内訳				注射処置等
			説明	診療	質問	退院指導	
第1内科	201	4.21	4.32	4.15	4.22	4.15	3.85
	46	4.12	4.24	4.10	4.02	4.13	3.91
第2内科	362	4.29	4.43	4.31	4.29	4.14	3.86
	79	4.31	4.53	4.32	4.24	4.10	4.00
第3内科	150	4.16	4.28	4.11	4.13	4.10	3.76
	31	4.08	4.32	3.79	4.15	4.04	3.75
神経内科	55	3.99	3.98	3.94	4.13	3.88	3.67
	8	4.32	4.25	4.50	4.25	4.29	4.00
血液内科	7	4.46	4.57	4.43	4.57	4.29	4.00
小児科	134	4.16	4.31	4.03	4.23	4.08	3.66
	24	4.38	4.50	4.39	4.43	4.17	3.78
精神神経科	52	4.11	4.10	3.92	4.14	4.28	3.94
	18	4.37	4.44	4.36	4.21	4.43	3.93
皮膚科	140	4.25	4.29	4.18	4.32	4.22	3.95
	30	4.50	4.47	4.52	4.59	4.44	4.21
第1外科	285	4.31	4.45	4.27	4.32	4.19	3.93
	82	4.26	4.37	4.24	4.33	4.10	3.88
第2外科	223	4.26	4.39	4.29	4.31	4.06	3.94
	51	4.31	4.55	4.30	4.22	4.16	3.69
整形外科	173	4.23	4.25	4.20	4.27	4.19	3.90
	42	4.27	4.26	4.33	4.30	4.18	3.95
脳神経外科	175	4.35	4.47	4.40	4.41	4.11	3.96
	41	4.35	4.54	4.33	4.30	4.25	4.08
麻酔科	4	4.88	5.00	5.00	4.75	4.75	4.75
	0						
産科	222	4.18	4.35	4.10	4.10	4.18	3.73
	35	4.27	4.43	4.24	4.21	4.21	4.09
婦人科	235	4.23	4.33	4.22	4.29	4.10	3.70
	44	4.19	4.27	4.29	4.14	4.05	3.88
泌尿器科	321	4.12	4.25	4.08	4.16	3.97	3.95
	72	4.21	4.36	4.22	4.13	4.12	4.17
眼科	429	4.18	4.24	4.18	4.20	4.10	3.96
	102	4.28	4.33	4.28	4.29	4.20	4.09
耳鼻咽喉科	180	4.23	4.37	4.27	4.21	4.08	3.87
	42	4.20	4.33	4.15	4.23	4.08	4.10
放射線科	58	4.23	4.32	4.23	4.31	4.04	3.61
	17	4.44	4.47	4.53	4.53	4.24	4.06
歯科	106	4.29	4.40	4.30	4.28	4.17	3.72
	12	4.22	4.33	3.90	4.40	4.22	3.60
救急部	15	3.89	4.07	3.87	3.93	3.67	3.14
	5	4.60	4.80	4.40	4.40	4.80	4.40
不明	115	4.26	4.35	4.25	4.32	4.13	3.99
	26	4.44	4.64	4.42	4.48	4.23	4.16
計	3,626	4.23	4.34	4.21	4.25	4.11	3.87
	813	4.28	4.40	4.27	4.27	4.17	3.99

病棟	回答数	看護師満足度	内訳				注射処置等
			説明	看護	質問	退院指導	
1階西	346	4.22	4.30	4.38	4.25	4.13	4.04
	66	4.12	4.17	4.24	4.11	4.06	4.00
2階西	241	4.20	4.30	4.26	4.18	4.09	4.19
	45	4.35	4.39	4.38	4.36	4.31	4.33
3階西	127	4.02	4.09	3.98	3.94	4.08	3.87
	19	4.13	4.26	4.16	4.16	4.16	3.89
4階西	276	4.22	4.28	4.20	4.17	4.21	3.94
	76	4.29	4.34	4.39	4.30	4.23	4.18
5階西	371	4.15	4.24	4.22	4.15	3.98	4.04
	90	4.16	4.22	4.22	4.17	4.12	4.04
6階西	389	4.21	4.27	4.27	4.17	4.12	4.04
	89	4.20	4.31	4.20	4.20	4.24	4.02
7階西	259	4.20	4.24	4.26	4.13	4.16	4.04
	56	4.21	4.29	4.32	4.16	4.14	4.15
2階東	53	4.20	4.25	4.19	4.06	4.29	4.09
	14	4.10	4.07	4.14	3.86	4.43	4.00
3階東	221	4.29	4.36	4.32	4.29	4.20	4.20
	34	4.38	4.53	4.38	4.41	4.21	4.38
4階東	308	4.14	4.22	4.14	4.08	4.12	3.98
	73	4.12	4.21	4.23	4.14	4.13	3.92
5階東	235	4.20	4.27	4.23	4.16	4.14	4.11
	54	4.16	4.28	4.21	4.09	4.19	4.02
6階東	219	4.12	4.24	4.13	4.05	4.05	3.89
	60	4.11	4.15	4.17	4.08	4.14	4.00
7階東	297	4.16	4.23	4.17	4.12	4.12	3.90
	58	4.18	4.28	4.23	4.28	4.05	4.09
ICU	12	4.11	4.17	4.25	4.17	3.80	4.20
	4	4.68	5.00	4.75	4.75	4.00	4.75
不明	130	4.13	4.22	4.19	4.05	4.05	3.97
	30	4.29	4.37	4.47	4.23	4.23	4.17
計	3,476	4.15	4.26	4.22	4.15	4.11	4.02
	766	4.20	4.28	4.27	4.19	4.17	4.08

区分	回答数	満足度	区分	回答数	満足度
患者給食	3412	3.68	病棟・病室設備	3,433	3.76
	754	3.75		757	3.88
清潔度	3,473	4.01	病院内設備	3,423	3.81
	765	4.07		756	3.91
			売店・自販機	3,331	3.78
				732	3.83

※ 集計表上段は平成15年度集計を示し、下段は平成16年度第4四半期(1~3月)集計を示す。  
 (血液内科は平成16年10月診療開始。)  
 ※ 調査票中の未回答部分は、集計から除外。  
 ※ 調査票送付患者数1,859人 調査票回答者数821人 (回収率 44.2%, 6/1現在)。  
 (平成15年度 調査票送付患者数7,693人 調査票回答者数3,666人 (回収率 48.0%))。  
 ※ 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。

## 【外来】

	区分	回答数	回答率	
				1. 長い (我慢できないほど長かった)
外来診療待時間	内訳(複数回答有)			
	1. 診察(初診時)	42.9% 40.3%	2. 診察(再診時)	71.5% 65.8%
	3. 採血	2.8% 3.7%	4. 放射線、検査	2.6% 1.0%
	5. 内視鏡検査	1.0% 1.0%	6. その他検査	2.7% 2.3%
	7. 会計	14.7% 5.4%	8. 薬剤	12.6% 14.1%
	9. その他	1.3% 0.0%		
	2. 特に長いと思わない (長い我慢できる範囲)	1,290 346	38.8% 46.6%	
	3. どちらでもない (特に長いとは思わなかった)	399 99	12.0% 13.3%	
	計	3,323 743		

※ 調査票中の未回答部分は、集計から除外。  
 ※ 調査票送付患者数1,859人 調査票回答者数821人 (回収率 44.2%, 6/1現在) (平成15年度 調査票送付患者数7,693人 調査票回答者数3,666人 (回収率 48.0%))。  
 ※ 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。  
 ※ 集計表上段は、平成15年度集計を示し、下段は16年度第4四半期(1~3月)集計を示す。