

患者満足度調査集計表 (平成18年度)

(対象: 18年4月~19年3月退院患者) 19.6.15現在

【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1内科	243	4.20	4.27	4.14	4.17	3.68	3.93	636
	269	4.30	4.36	4.27	4.27	3.89	4.10	42.6%
第2内科	328	4.41	4.48	4.45	4.30	4.00	4.07	709
	338	4.48	4.57	4.45	4.42	4.09	4.15	47.7%
第3内科	176	4.10	4.17	4.02	4.10	3.77	3.85	376
	149	4.24	4.32	4.17	4.21	3.83	3.87	39.6%
神経内科	58	4.18	4.21	4.21	4.10	3.79	4.14	131
	56	4.10	4.14	4.13	4.02	3.77	3.84	42.7%
血液内科	37	4.06	4.16	4.14	3.83	3.83	4.07	135
	48	4.11	4.08	4.06	4.20	3.98	4.11	35.6%
小児科	113	4.28	4.35	4.20	4.28	3.72	3.83	400
	135	4.38	4.46	4.24	4.45	3.82	3.88	33.8%
精神神経科	49	4.54	4.50	4.60	4.50	4.25	4.25	151
	51	4.25	4.16	4.20	4.41	4.00	4.23	33.8%
皮膚科	148	4.30	4.33	4.27	4.29	4.15	4.13	365
	159	4.26	4.33	4.21	4.22	4.03	4.03	43.6%
第1外科	325	4.29	4.38	4.28	4.18	3.89	4.10	756
	357	4.22	4.33	4.22	4.10	3.83	4.00	47.9%
第2外科	216	4.41	4.53	4.42	4.28	3.96	4.08	422
	194	4.34	4.42	4.30	4.29	3.88	4.08	46.2%
整形外科	204	4.16	4.28	4.10	4.08	3.89	3.97	614
	274	4.21	4.34	4.19	4.09	3.77	4.05	44.8%
脳神経外科	150	4.34	4.44	4.38	4.17	4.09	4.06	463
	198	4.13	4.25	4.14	3.97	3.97	3.96	43.0%
麻酔科	1	5.00	5.00					
産科	187	4.26	4.36	4.24	4.17	3.74	3.91	694
	225	4.28	4.40	4.23	4.21	3.79	3.98	32.4%
婦人科	238	4.22	4.30	4.24	4.12	3.86	3.85	822
	253	4.22	4.37	4.15	4.14	3.77	3.88	30.9%
泌尿器科	304	4.23	4.34	4.21	4.13	4.05	4.07	686
	312	4.24	4.32	4.23	4.17	4.03	4.11	46.1%
眼科	456	4.26	4.34	4.22	4.19	4.07	4.08	993
	486	4.22	4.30	4.20	4.17	3.97	4.02	49.3%
耳鼻咽喉科	204	4.31	4.35	4.33	4.25	4.01	4.11	442
	190	4.22	4.31	4.17	4.20	3.95	3.99	43.2%
放射線科	63	4.17	4.25	4.14	4.10	3.92	4.06	113
	55	4.25	4.29	4.24	4.22	4.07	3.93	48.7%
歯科	14	4.50	4.71	4.21	4.58	3.77	4.33	230
	90	4.41	4.43	4.42	4.36	3.64	4.07	39.1%
救急部	10	4.20	4.30	4.20	4.10	4.11	4.00	102
	26	4.09	4.31	4.04	3.90	4.00	3.86	25.5%
不明	132	4.16	4.27	4.11	4.10	3.77	3.85	
	119	4.33	4.42	4.32	4.25	3.95	4.09	
計	3,617	4.26	4.35	4.25	4.18	3.92	4.02	4,022
	3,980	4.27	4.35	4.23	4.20	3.91	4.02	

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	313	4.30	4.32	4.28	3.96	4.04
	357	4.16	4.20	4.13	3.79	3.95
2階西	203	4.26	4.27	4.26	3.88	3.96
	262	4.17	4.18	4.17	4.00	3.98
3階西	103	4.18	4.11	4.25	3.71	4.06
	125	4.18	4.19	4.18	3.85	3.89
4階西	278	4.21	4.22	4.11	3.89	4.00
	307	4.18	4.16	4.20	3.87	3.95
5階西	325	4.21	4.22	4.20	3.90	4.01
	343	4.21	4.21	4.22	4.01	4.06
6階西	396	4.27	4.31	4.24	3.95	4.08
	393	4.09	4.12	4.05	3.96	3.98
7階西	242	4.26	4.27	4.25	3.96	4.01
	229	4.32	4.27	4.36	4.04	4.09
2階東	40	4.29	4.28	4.31	3.73	4.00
	45	4.18	4.09	4.27	4.00	4.20
3階東	157	4.17	4.17	4.17	3.91	3.93
	206	4.31	4.32	4.30	3.77	3.99
4階東	271	4.25	4.28	4.23	3.88	4.05
	305	4.26	4.26	4.27	3.90	4.10
5階東	233	4.23	4.21	4.25	3.92	4.00
	319	4.24	4.21	4.26	3.80	4.07
6階東	235	4.24	4.22	4.26	4.00	4.09
	251	4.24	4.24	4.13	3.94	4.09
7階東	220	4.18	4.16	4.19	4.00	4.00
	285	4.29	4.29	4.30	3.95	4.09
ICU	6	4.33	4.17	4.50	3.33	3.83
	11	4.36	4.36	4.36	3.50	4.00
不明	176	4.12	4.14	4.10	3.96	3.90
	160	4.16	4.19	4.13	3.88	4.00
計	3,198	4.23	4.24	4.23	3.92	4.02
	3,585	4.21	4.20	4.21	3.91	4.02

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	3,121	3.67	診療料金	3,101	3.27
	3,513	3.60		3,450	3.25
病棟・病室設備	3,136	3.56	入院希望	3,169	4.18
	3,533	3.52		3,574	4.15
病院内設備	3,134	3.81	駐車場	3,357	3.21
	3,544	3.79		3,718	3.16
売店・自販機	3,089	3.80			
	3,493	3.78			

※ 集計表上段は平成17年度集計を示し、下段は平成18年度(H18.4~19.3月)集計を示す。
 ※ 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9,241人 調査票回答者数4,025人 (回収率 43.6%、6/15現在)。
 (平成17年度 調査票送付患者数8,232人 調査票回答者数3,681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がありましたか。

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1内科	188	37	38
	71.5%	14.1%	14.4%
第2内科	276	22	10
	89.6%	7.1%	3.2%
第3内科	121	12	13
	82.9%	8.2%	8.9%
神経内科	32	6	13
	62.7%	11.8%	25.5%
血液内科	36	4	6
	109	10	6
小児科	87.2%	8.0%	4.8%
	43	5	3
精神神経科	84.3%	9.8%	5.9%
	137	9	5
皮膚科	90.7%	6.0%	3.3%
	275	47	20
第1外科	80.4%	13.7%	5.8%
	170	5	3
第2外科	95.5%	2.8%	1.7%
	222	21	12
整形外科	87.1%	8.2%	4.7%
	163	10	7
脳神経外科	90.6%	5.6%	3.9%
	1		
麻酔科			
産科	205	8	2
	95.3%	3.7%	0.9%
婦人科	223	15	4
	92.1%	6.2%	1.7%
泌尿器科	263	28	21
	84.3%	9.0%	6.7%
眼科	426	32	22
	88.8%	6.7%	4.6%
耳鼻咽喉科	149	22	17
	79.3%	11.7%	90.0%
放射線科	50	3	1
	92.6%	5.6%	1.9%
歯科	79	5	3
	90.8%	5.7%	3.4%
救急部	14	1	1
	87.5%	6.3%	6.3%
不明	105	6	4
	91.3%	5.2%	3.5%
計(3,805)	3,286	308	211
	86.4%	8.1%	5.5%

【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。)

当院への希望	区 分	回答数	回答率
	1. 高度な医療の提供		1,865
		2,177	22.5%
2. 専門的医療の提供		1,313	14.8%
		1,572	16.2%
3. 看護の更なる充実		629	7.1%
		632	6.5%
4. 患者さんへの情報提供		746	8.4%
		723	7.5%
5. 時間外診療の充実		475	5.4%
		494	5.1%
6. 他機関との円滑な連携		435	4.9%
		474	4.9%
7. 医療の安全管理		1,059	12.0%
		1,088	11.2%
8. 施設、設備の整備・充実		537	6.1%
		657	6.8%
9. 待ち時間の短縮		1,453	16.4%
		1,488	15.4%
10. 職員の対応の向上		276	3.1%
		297	3.1%
11. その他の意見		61	0.7%
		75	0.8%
計		8,849	
		9,677	

※ 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9,241人 調査票回答者数4,025人 (回収率 43.7%、6/15現在)。
 (平成17年度 調査票送付患者数8,232人 調査票回答者数3,681人 (回収率 44.7%))。

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階西	344	24	7
	91.7%	6.4%	1.9%
2階西	235	17	18
	87.0%	6.3%	6.7%
3階西	111	9	6
	88.1%	7.1%	4.8%
4階西	278	36	16
	84.2%	10.9%	4.8%
5階西	315	35	30
	82.9%	9.2%	7.9%
6階西	374	35	21
	87.0%	8.1%	4.9%
7階西	209	13	17
	87.4%	5.4%	7.1%
2階東	43	5	3
	84.3%	9.8%	5.9%
3階東	201	8	2
	95.3%	3.8%	0.9%
4階東	283	25	12
	88.4%	7.8%	3.8%
5階東	294	24	13
	88.8%	7.3%	3.9%
6階東	212	31	31
	77.4%	11.3%	11.3%
7階東	246	31	18
	83.4%	10.5%	6.1%
ICU	6	3	1
	60.0%	30.0%	10.0%
不明	135	12	16
	82.8%	7.4%	9.8%
計(3,805)	3,286	308	211
	86.4%	8.1%	5.5%