

患者満足度調査集計表 (平成20年度)

(対象:2008年4月～21年3月退院患者) 21.6.1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 | 307 321 | 4.25 4.28 | 4.36 4.37 | 4.23 4.19 | 4.15 4.29 | 3.96 4.03 | 4.11 4.09 | 690 46.5% |
| 第2内科 | 320 337 | 4.47 4.51 | 4.51 4.59 | 4.47 4.46 | 4.40 4.47 | 4.08 4.14 | 4.18 4.22 | 668 50.4% |
| 第3内科 | 196 144 | 4.29 4.21 | 4.35 4.24 | 4.24 4.22 | 4.27 4.15 | 4.03 3.94 | 4.11 4.04 | 374 38.5% |
| 神経内科 | 61 81 | 4.16 4.07 | 4.18 4.10 | 4.20 4.16 | 4.08 3.93 | 3.82 3.86 | 3.91 3.99 | 171 47.4% |
| 血液内科 | 37 42 | 4.08 4.21 | 4.14 4.19 | 4.08 4.27 | 4.00 4.18 | 3.91 3.87 | 3.91 4.00 | 117 36.8% |
| 小児科 | 116 106 | 4.34 4.44 | 4.41 4.48 | 4.29 4.41 | 4.32 4.42 | 3.95 3.88 | 4.04 4.16 | 319 33.2% |
| 精神神経科 | 65 45 | 4.35 4.18 | 4.37 4.22 | 4.22 3.98 | 4.46 4.36 | 4.13 4.23 | 4.25 4.03 | 126 35.7% |
| 皮膚科 | 159 180 | 4.36 4.20 | 4.38 4.24 | 4.39 4.20 | 4.32 4.16 | 4.24 4.18 | 4.14 4.20 | 399 45.1% |
| 第1外科 | 360 386 | 4.27 4.36 | 4.35 4.41 | 4.23 4.37 | 4.23 4.29 | 3.96 4.05 | 4.14 4.16 | 744 51.9% |
| 第2外科 | 169 231 | 4.50 4.44 | 4.58 4.49 | 4.49 4.44 | 4.42 4.38 | 3.99 3.97 | 4.17 4.15 | 437 52.9% |
| 整形外科 | 288 320 | 4.24 4.19 | 4.31 4.29 | 4.23 4.18 | 4.17 4.09 | 4.02 4.03 | 4.12 4.18 | 685 46.9% |
| 脳神経外科 | 152 171 | 4.32 4.25 | 4.43 4.37 | 4.35 4.29 | 4.15 4.06 | 4.09 3.99 | 4.14 4.14 | 342 50.3% |
| 麻酔科 | | | | | | | | |
| 産科 | 230 238 | 4.27 4.32 | 4.39 4.42 | 4.26 4.33 | 4.15 4.19 | 3.90 3.96 | 4.22 4.19 | 773 30.8% |
| 婦人科 | 286 319 | 4.27 4.20 | 4.36 4.30 | 4.27 4.15 | 4.16 4.15 | 3.93 3.93 | 4.02 4.03 | 867 37.0% |
| 泌尿器科 | 353 400 | 4.27 4.26 | 4.33 4.33 | 4.27 4.28 | 4.21 4.16 | 4.14 4.17 | 4.16 4.14 | 751 53.4% |
| 眼科 | 490 530 | 4.31 4.26 | 4.37 4.35 | 4.29 4.27 | 4.28 4.15 | 4.11 4.16 | 4.10 4.14 | 1,011 53.2% |
| 耳鼻咽喉科 | 205 234 | 4.40 4.35 | 4.45 4.43 | 4.40 4.32 | 4.36 4.29 | 4.18 4.13 | 4.26 4.19 | 482 48.8% |
| 放射線科 | 51 70 | 4.34 4.37 | 4.37 4.40 | 4.37 4.40 | 4.26 4.30 | 4.05 4.06 | 4.05 3.97 | 134 52.2% |
| 歯科 | 110 102 | 4.39 4.36 | 4.42 4.43 | 4.39 4.34 | 4.35 4.31 | 4.10 3.95 | 4.20 4.03 | 242 42.1% |
| 救急部 | 15 13 | 4.31 4.49 | 4.50 4.62 | 4.27 4.54 | 4.10 4.22 | 3.69 4.57 | 4.00 4.22 | 51 25.5% |
| 不明 | 132 116 | 4.17 4.23 | 4.27 4.28 | 4.09 4.24 | 4.15 4.18 | 3.89 4.16 | 4.02 4.15 | |
| 計 | 4,102 4,386 | 4.31 4.30 | 4.38 4.37 | 4.30 4.29 | 4.25 4.22 | 4.03 4.06 | 4.13 4.13 | |

| 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 | 378 426 | 4.29 4.28 | 4.28 4.26 | 4.30 4.30 | 3.98 3.96 | 4.06 4.04 |
| 2階西 | 215 250 | 4.27 4.21 | 4.23 4.16 | 4.30 4.25 | 4.07 4.00 | 4.07 4.09 |
| 3階西 | 116 100 | 4.29 4.26 | 4.29 4.31 | 4.28 4.20 | 3.96 3.91 | 4.06 4.19 |
| 4階西 | 318 339 | 4.30 4.30 | 4.31 4.27 | 4.29 4.32 | 4.09 4.08 | 4.15 4.18 |
| 5階西 | 385 440 | 4.30 4.28 | 4.29 4.24 | 4.32 4.31 | 4.09 4.12 | 4.15 4.10 |
| 6階西 | 413 439 | 4.15 4.17 | 4.19 4.18 | 4.11 4.15 | 4.06 4.12 | 4.06 4.10 |
| 7階西 | 252 230 | 4.33 4.33 | 4.34 4.32 | 4.32 4.33 | 4.05 4.09 | 4.11 4.14 |
| 2階東 | 56 39 | 4.46 4.21 | 4.36 4.13 | 4.55 4.28 | 4.13 4.23 | 4.25 4.03 |
| 3階東 | 209 209 | 4.27 4.41 | 4.30 4.42 | 4.23 4.41 | 3.89 3.97 | 4.22 4.20 |
| 4階東 | 270 329 | 4.38 4.32 | 4.38 4.31 | 4.38 4.32 | 3.97 4.04 | 4.15 4.17 |
| 5階東 | 314 337 | 4.29 4.35 | 4.28 4.31 | 4.30 4.39 | 4.06 4.08 | 4.15 4.18 |
| 6階東 | 275 311 | 4.28 4.32 | 4.29 4.32 | 4.28 4.32 | 4.09 4.15 | 4.24 4.16 |
| 7階東 | 267 287 | 4.35 4.34 | 4.34 4.33 | 4.37 4.36 | 4.01 4.04 | 4.14 4.16 |
| I C U | 6 5 | 4.67 4.22 | 4.33 4.25 | 5.00 4.20 | 3.67 4.00 | 4.33 4.00 |
| 不明 | 190 160 | 4.24 4.23 | 4.27 4.23 | 4.21 4.23 | 4.01 4.02 | 4.07 4.18 |
| 計 | 3,664 3,901 | 4.29 4.29 | 4.29 4.27 | 4.29 4.30 | 4.03 4.06 | 4.13 4.13 |

| 区 分 | 回答数 | 満足度 | 区 分 | 回答数 | 満足度 |
|---------|-------|------|------|-------|------|
| 患者給食 | 3,573 | 3.68 | 診療料金 | 3,518 | 3.29 |
| | 3,806 | 3.70 | | 3,712 | 3.36 |
| 病棟・病室設備 | 3,613 | 3.70 | 入院希望 | 3,648 | 4.22 |
| | 3,846 | 3.69 | | 3,871 | 4.25 |
| 病院内設備 | 3,600 | 3.84 | 駐車場 | 3,819 | 3.35 |
| | 3,835 | 3.87 | | 4,160 | 3.69 |
| 売店・自販機 | 3,537 | 3.81 | | | |
| | 3,766 | 3.89 | | | |

- ※ 集計表上段は平成19年度集計を示し、下段は平成20年度(H20.4～21.3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9,383人 調査票回答者数4,420人 (回収率 47.1%、6/1現在)。(平成19年度 調査票送付患者数9,291人 調査票回答者数4,124人 (回収率 44.4%))。
- ※ 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1内科 | 248 80.0% | 36 11.6% | 26 8.4% |
| 第2内科 | 299 94.9% | 12 3.8% | 4 1.3% |
| 第3内科 | 120 85.1% | 17 12.1% | 4 2.8% |
| 神経内科 | 55 73.3% | 12 16.0% | 8 10.7% |
| 血液内科 | 34 82.9% | 4 9.8% | 3 7.3% |
| 小児科 | 96 95.0% | 3 3.0% | 2 2.0% |
| 精神神経科 | 41 93.2% | 1 2.3% | 2 4.5% |
| 皮膚科 | 169 96.0% | 5 2.8% | 2 1.1% |
| 第1外科 | 331 87.8% | 28 7.4% | 18 4.8% |
| 第2外科 | 205 92.3% | 12 5.4% | 5 2.3% |
| 整形外科 | 280 90.3% | 17 5.5% | 13 4.2% |
| 脳神経外科 | 146 93.0% | 8 5.1% | 3 1.9% |
| 麻酔科 | | | |
| 産科 | 215 94.3% | 10 4.4% | 3 1.3% |
| 婦人科 | 287 93.8% | 16 5.2% | 3 1.0% |
| 泌尿器科 | 334 84.3% | 39 9.8% | 23 5.8% |
| 眼科 | 468 91.8% | 26 5.1% | 16 3.1% |
| 耳鼻咽喉科 | 198 88.0% | 19 8.4% | 8 3.6% |
| 放射線科 | 61 89.7% | 3 4.4% | 4 5.9% |
| 歯科 | 96 94.1% | 3 2.9% | 3 2.9% |
| 救急部 | 7 77.8% | 2 22.2% | |
| 不明 | 94 86.2% | 9 8.3% | 6 5.5% |
| 計(4,222) | 3784 89.6% | 282 6.7% | 156 3.7% |

| 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 | 424 93.0% | 23 5.0% | 9 2.0% |
| 2階西 | 229 88.1% | 18 6.9% | 13 5.0% |
| 3階西 | 98 95.1% | 3 2.9% | 2 1.9% |
| 4階西 | 348 93.0% | 16 4.3% | 10 2.7% |
| 5階西 | 408 83.8% | 49 10.1% | 30 6.2% |
| 6階西 | 441 90.6% | 31 6.4% | 15 3.1% |
| 7階西 | 227 88.7% | 21 8.2% | 8 3.1% |
| 2階東 | 41 93.2% | 1 2.3% | 2 4.5% |
| 3階東 | 213 94.2% | 10 4.4% | 3 1.3% |
| 4階東 | 320 89.6% | 26 7.3% | 11 3.1% |
| 5階東 | 337 90.8% | 20 5.4% | 14 3.8% |
| 6階東 | 283 85.8% | 33 10.0% | 14 4.2% |
| 7階東 | 272 87.7% | 23 7.4% | 15 4.8% |
| I C U | 4 80.0% | 1 20.0% | |
| 不明 | 139 89.1% | 7 4.5% | 10 6.4% |
| 計(4,222) | 3784 89.6% | 282 6.7% | 156 3.7% |

【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。)

| 区 分 | 回答数 | 回答率 |
|----------------|--------|-------|
| 1. 高度な医療の提供 | 2,289 | 23.1% |
| 2. 専門的医療の提供 | 2,499 | 23.5% |
| 3. 看護の更なる充実 | 1,585 | 16.0% |
| | 1,761 | 16.5% |
| 4. 患者さんへの情報提供 | 670 | 6.8% |
| | 621 | 5.8% |
| 5. 時間外診療の充実 | 725 | 7.3% |
| | 760 | 7.1% |
| 6. 他機関との円滑な連携 | 516 | 5.2% |
| | 532 | 5.0% |
| 7. 医療の安全管理 | 533 | 5.4% |
| | 600 | 5.6% |
| 8. 施設、設備の整備・充実 | 1,092 | 11.0% |
| | 1,257 | 11.8% |
| 9. 待ち時間の短縮 | 571 | 5.8% |
| | 575 | 5.4% |
| 10. 職員の対応の向上 | 1,547 | 15.6% |
| | 1,682 | 15.8% |
| 11. その他の意見 | 270 | 2.7% |
| | 277 | 2.6% |
| | 93 | 0.9% |
| 計 | 9,891 | |
| | 10,654 | |

- ※ 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9,383人 調査票回答者数4,420人 (回収率 47.1%、6/1現在) (平成19年度 調査票送付患者数9,291人 調査票回答者数4,124人 (回収率 44.4%))。