

# 患者満足度調査集計表 (平成21年度)

(対象：21年4月～22年3月退院患者) 22. 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			
第一内科	321	4.28	4.37	4.19	4.29	4.03	4.10	769
	289	4.36	4.46	4.28	4.34	4.02	4.17	37.6%
第二内科	341	4.51	4.59	4.47	4.47	4.14	4.21	672
	332	4.47	4.54	4.51	4.37	4.13	4.23	49.4%
第三内科	144	4.20	4.24	4.22	4.15	3.94	4.04	359
	174	4.27	4.35	4.21	4.26	3.94	4.04	48.5%
神経内科	81	4.06	4.10	4.16	3.93	3.86	3.99	141
	59	4.08	4.12	4.00	4.12	3.80	3.83	41.8%
血液・腫瘍内科	43	4.21	4.19	4.27	4.18	3.87	4.00	101
	46	4.24	4.22	4.20	4.31	3.89	4.13	45.5%
小児科	107	4.44	4.49	4.41	4.42	3.88	4.17	396
	128	4.39	4.44	4.41	4.32	4.00	3.99	32.3%
精神科	45	4.19	4.22	3.98	4.36	4.23	4.03	120
	48	4.10	4.17	4.13	4.00	4.14	4.02	40.0%
皮膚科	180	4.20	4.24	4.20	4.16	4.18	4.20	343
	167	4.32	4.36	4.35	4.24	4.15	4.22	48.7%
第一外科	388	4.36	4.41	4.37	4.29	4.05	4.15	757
	376	4.34	4.43	4.35	4.24	3.94	4.13	49.7%
第二外科	230	4.44	4.50	4.45	4.38	3.97	4.15	392
	220	4.50	4.54	4.53	4.43	4.15	4.31	56.1%
整形外科	322	4.19	4.29	4.18	4.09	4.02	4.18	701
	287	4.26	4.36	4.30	4.13	4.20	4.13	40.9%
脳神経外科	171	4.24	4.37	4.29	4.06	3.99	4.14	389
	174	4.35	4.48	4.34	4.24	4.07	4.17	44.7%
麻酔科	2	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	12
産婦人科	560	4.25	4.35	4.22	4.17	3.94	4.10	1,793
	630	4.27	4.34	4.26	4.21	3.82	4.13	35.1%
泌尿器科	401	4.26	4.33	4.28	4.16	4.17	4.14	832
	404	4.34	4.42	4.31	4.28	4.15	4.22	48.6%
眼科	542	4.26	4.36	4.27	4.14	4.15	4.13	1,078
	580	4.31	4.38	4.32	4.24	4.19	4.12	53.8%
頭頸部・耳鼻咽喉科	237	4.34	4.42	4.32	4.28	4.14	4.18	490
	230	4.30	4.38	4.24	4.28	4.14	4.24	46.9%
放射線科	70	4.37	4.40	4.40	4.30	4.06	3.97	132
	78	4.38	4.43	4.40	4.30	4.01	4.19	59.1%
歯口科	103	4.36	4.43	4.34	4.30	3.96	4.03	295
	125	4.43	4.47	4.42	4.39	4.08	4.13	42.4%
救急部	13	4.46	4.62	4.54	4.22	4.57	4.22	77
	10	3.90	4.20	4.00	3.50	4.00	4.00	13.0%
不明	132	4.23	4.28	4.25	4.16	4.15	4.12	
	128	4.36	4.44	4.34	4.31	4.16	4.12	
計	4,431	4.29	4.37	4.29	4.22	4.06	4.13	
	4,487	4.33	4.41	4.33	4.27	4.06	4.15	

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	430	4.28	4.26	4.30	3.96	4.04
	431	4.36	4.32	4.39	3.88	4.11
2階西	250	4.21	4.16	4.25	4.00	4.09
	252	4.35	4.30	4.41	4.06	4.17
3階西	101	4.27	4.32	4.21	3.91	4.20
	124	4.26	4.29	4.24	4.02	4.02
4階西	341	4.30	4.28	4.32	4.08	4.18
	301	4.31	4.31	4.32	4.02	4.13
5階西	441	4.28	4.24	4.31	4.12	4.10
	433	4.36	4.32	4.40	4.13	4.19
6階西	445	4.17	4.19	4.15	4.12	4.10
	478	4.26	4.22	4.29	4.12	4.11
7階西	233	4.33	4.32	4.33	4.09	4.14
	230	4.27	4.25	4.30	4.05	4.14
2階東	39	4.21	4.13	4.28	4.23	4.03
	42	4.17	4.12	4.21	4.14	4.02
3階東	210	4.42	4.42	4.41	3.97	4.20
	250	4.32	4.37	4.27	3.85	4.15
4階東	332	4.32	4.31	4.32	4.04	4.17
	326	4.40	4.37	4.43	4.10	4.28
5階東	344	4.35	4.31	4.39	4.06	4.18
	324	4.31	4.28	4.34	4.19	4.12
6階東	315	4.33	4.32	4.34	4.15	4.17
	283	4.29	4.28	4.29	4.10	4.21
7階東	292	4.35	4.33	4.36	4.04	4.15
	282	4.38	4.35	4.42	4.05	4.21
I C U	5	4.23	4.25	4.20	4.00	4.00
	6	4.30	4.60	4.00	4.33	4.25
不明	166	4.18	4.19	4.16	4.00	4.09
	125	4.33	4.31	4.35	4.11	4.11
計	166	4.29	4.27	4.30	4.06	4.13
	3,887	4.32	4.30	4.35	4.06	4.15

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	3,825	3.70	診療料金	3,729	3.36
	3,756	3.66		3,659	3.32
病棟・病室設備	3,864	3.69	入院希望	3,890	4.25
	3,796	3.69		3,837	4.28
病院内設備	3,853	3.87	駐車場	4,179	3.69
	3,807	3.88		4,217	3.64
売店・自販機	3,784	3.89			
	3,729	3.91			

※ 集計表上段は平成20年度集計を示し、下段は平成21年度(H21. 4～H22. 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9,849人 調査票回答者数4,496人 (回収率 45.6%、22. 6/1現在)。  
 (平成20年度 調査票送付患者数9,383人 調査票回答者数4,440人 (回収率 47.3%))。  
 ※ 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	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
第一内科	245	87.8%	22	7.9%	12	4.3%
第二内科	273	91.9%	16	5.4%	8	2.7%
第三内科	138	81.2%	13	7.6%	11.2%	
神経内科	30	54.5%	10	18.2%	15	27.3%
血液・腫瘍内科	36	85.7%	5	11.9%	1	2.4%
小児科	110	89.4%	8	6.5%	5	4.1%
精神科	42	89.4%	3	6.4%	2	4.3%
皮膚科	159	97.5%	3	1.8%	1	0.6%
第一外科	329	89.6%	25	6.8%	13	3.5%
第二外科	198	94.3%	7	3.3%	5	2.4%
整形外科	260	91.5%	14	4.9%	10	3.5%
脳神経外科	139	90.8%	13	8.5%	1	0.7%
麻酔科	2	100.0%				
産婦人科	557	90.6%	43	7.0%	15	2.4%
泌尿器科	369	92.9%	14	3.5%	14	3.5%
眼科	522	91.9%	29	5.1%	17	3.0%
頭頸部・耳鼻咽喉科	190	85.6%	24	10.8%	8	3.6%
放射線科	68	88.3%	6	7.8%	3	3.9%
歯口科	115	93.5%	3	2.4%	5	4.1%
救急部	3	100.0%				
不明	98	86.7%	8	7.1%	7	6.2%
計 (4,310)	3,883	90.1%	266	6.2%	161	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	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1 西	446	92.0%	26	5.4%	13	2.7%
2 西	227	88.7%	21	8.2%	8	3.1%
3 西	115	89.1%	8	6.2%	6	4.7%
4 西	327	92.1%	19	5.4%	9	2.5%
5 西	445	89.7%	25	5.0%	26	5.2%
6 西	472	87.9%	38	7.1%	27	5.0%
7 西	215	87.0%	19	7.7%	13	5.3%
2 東	42	89.4%	3	6.4%	2	4.3%
3 東	244	90.0%	21	7.7%	6	2.2%
4 東	333	92.8%	16	4.5%	10	2.8%
5 東	348	91.8%	18	4.7%	13	3.4%
6 東	272	87.2%	29	9.3%	11	3.5%
7 東	268	90.5%	17	5.7%	11	3.7%
I	4	100.0%				
不明	125	91.2%	6	4.4%	6	4.4%
計 (4,310)	3,883	90.1%	266	6.2%	161	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
	希望	割合		
当 院 へ の 希 望	1. 高度な医療の提供	2,503	23.4%	
		2,533	23.6%	
	2. 専門的医療の提供	1,771	16.5%	
		1,814	16.9%	
	3. 看護の更なる充実	627	5.9%	
		632	5.9%	
	4. 患者さんへの情報提供	762	7.1%	
		762	7.1%	
	5. 時間外診療の充実	518	4.8%	
		517	4.8%	
	6. 他機関との円滑な連携	615	5.7%	
	594	5.5%		
7. 医療の安全管理	1,263	11.8%		
	1,085	10.1%		
8. 施設、設備の整備・充実	581	5.4%		
	663	6.2%		
9. 待ち時間の短縮	1,685	15.7%		
	1,705	15.9%		
10. 職員の対応の向上	277	2.6%		
	300	2.8%		
11. その他の意見	100	0.9%		
	115	1.1%		
計	10,702			
	10,720			

※ 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9,849人 調査票回答者数4,496人 (回収率 45.6%、22. 6/1現在)。  
 (平成20年度 調査票送付患者数9,383人 調査票回答者数4,440人 (回収率 47.3%))。