

患者満足度調査集計表 (平成24年度)

【入院】

(対象:24年4月～25年3月退院患者) 25. 6/1現在

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	357	4.28	4.38	4.28	4.19	3.99	4.06	866
	364	4.37	4.47	4.36	4.28	3.98	4.10	42.0%
第二内科	330	4.46	4.55	4.48	4.36	4.21	4.23	796
	375	4.38	4.45	4.39	4.29	4.02	4.19	47.1%
第三内科	200	4.20	4.28	4.17	4.14	3.78	4.01	437
	181	4.31	4.38	4.26	4.28	4.01	4.11	41.4%
神経内科	78	4.06	4.03	3.94	4.20	3.75	3.85	188
	74	4.27	4.27	4.27	4.25	4.09	4.13	39.4%
血液・腫瘍内科	60	4.19	4.20	4.19	4.17	4.06	4.30	108
	56	4.49	4.54	4.41	4.52	3.98	4.25	51.9%
小児科	125	4.43	4.52	4.44	4.32	4.16	4.21	400
	121	4.41	4.48	4.36	4.38	4.11	4.19	30.3%
精神科	52	4.07	4.17	4.10	3.95	3.98	3.81	189
	68	4.16	4.29	4.06	4.13	4.04	3.77	36.0%
皮膚科	131	4.38	4.48	4.36	4.29	4.15	4.13	355
	145	4.34	4.40	4.31	4.31	4.15	4.26	40.8%
第一外科	354	4.36	4.47	4.39	4.23	4.04	4.10	701
	350	4.38	4.45	4.40	4.30	4.14	4.21	49.9%
第二外科	228	4.48	4.54	4.46	4.45	4.18	4.18	444
	249	4.47	4.52	4.50	4.38	4.19	4.28	56.1%
整形外科	375	4.18	4.21	4.19	4.14	4.03	4.11	810
	397	4.24	4.31	4.27	4.16	4.14	4.14	49.0%
脳神経外科	156	4.23	4.27	4.23	4.20	4.04	4.18	463
	208	4.36	4.49	4.34	4.24	4.01	4.17	44.9%
麻酔科	15	4.07	4.13	4.00	4.07	3.80	4.13	30
	14	4.24	4.50	4.07	4.15	4.23	3.92	46.7%
産婦人科	533	4.34	4.45	4.32	4.24	4.09	4.20	1,728
	591	4.31	4.40	4.32	4.21	3.99	4.17	34.2%
泌尿器科	395	4.25	4.32	4.25	4.17	4.08	4.15	792
	386	4.31	4.40	4.30	4.22	4.20	4.22	48.7%
眼科	549	4.32	4.38	4.33	4.25	4.15	4.19	1,009
	551	4.32	4.36	4.33	4.25	4.10	4.15	54.6%
頭頸部・耳鼻咽喉科	200	4.37	4.45	4.35	4.32	4.06	4.17	500
	251	4.39	4.46	4.39	4.32	4.14	4.17	50.2%
放射線科	42	4.54	4.67	4.62	4.34	4.22	4.43	133
	58	4.57	4.69	4.58	4.44	4.24	4.38	43.6%
歯科	116	4.50	4.59	4.46	4.44	4.05	4.30	181
	88	4.30	4.35	4.32	4.24	3.84	4.09	48.6%
救急部	23	4.20	4.35	4.17	4.08	4.20	4.11	80
	23	4.09	4.18	4.27	3.81	3.74	4.15	28.8%
形成外科	36	4.47	4.61	4.56	4.23	4.37	4.30	107
	130	4.32	4.38	4.36	4.23	4.25	4.10	33.6%
不明	130	4.23	4.30	4.26	4.13	4.09	4.10	
	4,449	4.32	4.39	4.32	4.24	4.08	4.15	
計	4,716	4.34	4.41	4.34	4.26	4.08	4.17	

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	411	4.40	4.40	4.39	4.10	4.20
	461	4.36	4.33	4.38	3.94	4.13
2階西	248	4.20	4.21	4.18	3.96	4.08
	280	4.25	4.29	4.22	4.00	4.14
3階西	114	4.30	4.37	4.22	4.15	4.20
	81	4.35	4.36	4.35	4.13	4.15
4階西	287	4.34	4.30	4.38	4.12	4.10
	348	4.40	4.42	4.39	4.16	4.19
5階西	405	4.31	4.24	4.37	4.07	4.16
	427	4.39	4.34	4.44	4.18	4.22
6階西	461	4.29	4.29	4.29	4.06	4.13
	486	4.29	4.28	4.30	4.09	4.17
7階西	243	4.33	4.26	4.40	4.06	4.17
	255	4.31	4.27	4.34	4.01	4.10
2階東	42	4.00	4.02	3.98	3.98	3.81
	53	3.94	4.02	3.87	4.04	3.77
3階東	231	4.45	4.46	4.43	4.10	4.21
	237	4.48	4.54	4.41	4.06	4.25
4階東	300	4.37	4.39	4.35	4.11	4.17
	359	4.45	4.42	4.48	4.17	4.29
5階東	403	4.32	4.29	4.35	4.09	4.14
	432	4.32	4.32	4.32	4.12	4.13
6階東	281	4.38	4.35	4.40	4.05	4.12
	333	4.39	4.39	4.40	4.10	4.17
7階東	297	4.35	4.33	4.36	4.08	4.16
	349	4.42	4.41	4.43	4.04	4.15
I C U	10	4.35	4.20	4.50	4.40	4.40
	10	4.10	4.20	4.00	3.30	4.56
N I C U	14	4.64	4.64	4.64	4.36	4.43
G C U	18	4.75	4.72	4.78	3.88	4.22
不明	128	4.25	4.24	4.26	4.13	4.13
	150	4.21	4.25	4.18	4.08	4.12
計	3,861	4.33	4.31	4.34	4.08	4.15
	4,293	4.36	4.35	4.36	4.08	4.17

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	3,731	3.60	駐車場	4,189	3.62
病棟・病室設備	4,147	3.62	診療料金	4,095	3.66
病院内設備	3,801	3.71		3,642	3.31
	4,210	3.68	紹介	4,043	3.29
病院内設備	3,783	3.88			
	4,206	3.87			
売店・自販機	3,721	3.89			
	4,165	3.89			

※ 集計表上段は平成23年度集計を示し、下段は平成24年度(H24. 4～H25. 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10,317人 調査票回答者数4,728人(回収率 45.8%, 25. 6/1現在)。
 (平成23年度 調査票送付患者数10,015人 調査票回答者数4,458人(回収率 44.5%))。
 ※ 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 いない	問題が あった
第一内科	311 88.1%	31 8.8%	11 3.1%
第二内科	322 93.1%	15 4.3%	9 2.6%
第三内科	156 88.6%	15 8.5%	5 2.8%
神経内科	47 73.4%	10 15.6%	7 10.9%
血液・腫瘍 内科	49 89.1%	3 5.5%	3 5.5%
小児科	103 90.4%	9 7.9%	2 1.8%
精神科	54 85.7%	8 12.7%	1 1.6%
皮膚科	138 97.2%	2 1.4%	2 1.4%
第一外科	312 91.0%	23 6.7%	8 2.3%
第二外科	216 93.9%	7 3.0%	7 3.0%
整形外科	344 88.4%	30 7.7%	15 3.9%
脳神経外科	183 94.3%	10 5.2%	1 0.5%
麻酔科	11 84.6%	2 15.4%	
産婦人科	538 93.6%	27 4.7%	10 1.7%
泌尿器科	357 93.0%	20 5.2%	7 1.8%
眼科	493 91.0%	25 4.6%	24 4.4%
頭頸部・ 耳鼻咽喉科	203 81.9%	27 10.9%	18 7.3%
放射線科	55 96.5%	2 3.5%	
歯口科	83 95.4%	2 2.3%	2 2.3%
救急部	8 72.7%	3 27.3%	
形成外科	34 97.1%	1 2.9%	
不明	101 87.8%	11 9.6%	3 2.6%
計 (4,536)	4,118 90.8%	283 6.2%	135 3.0%

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	443 92.5%	23 4.8%	13 2.7%
2 西	252 92.0%	19 6.9%	3 1.1%
3 西	75 87.2%	9 10.5%	2 2.3%
4 西	366 93.4%	18 4.6%	8 2.0%
5 西	420 92.7%	24 5.3%	9 2.0%
6 西	484 91.0%	26 4.9%	22 4.1%
7 西	241 87.6%	22 8.0%	12 4.4%
2 東	54 85.7%	8 12.7%	1 1.6%
3 東	227 93.8%	13 5.4%	2 0.8%
4 東	339 93.9%	14 3.9%	8 2.2%
5 東	413 88.2%	35 7.5%	20 4.3%
6 東	301 82.7%	38 10.4%	25 6.9%
7 東	339 93.4%	18 5.0%	6 1.7%
I C U	6 66.7%	3 33.3%	
N I C U	10 90.9%	1 9.1%	
G C U	17 94.4%	1 5.6%	
不明	131 89.7%	11 7.5%	4 2.7%
計 (4,536)	4,118 90.8%	283 6.2%	135 3.0%

【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	2,564	23.9%
	2. 専門的医療の提供	2,752	23.6%
	3. 看護の更なる充実	1,841	17.1%
	4. 患者さんへの情報提供	1,925	16.5%
	5. 時間外診療の充実	674	6.3%
	6. 患者さんへの情報提供	700	6.0%
	7. 患者さんへの情報提供	763	7.1%
	8. 患者さんへの情報提供	750	6.4%
	9. 時間外診療の充実	522	4.9%
	10. 職員の対応の向上	595	5.1%
	11. 事務手続きの簡略化	649	6.0%
	12. その他の意見	709	6.1%
	13. 医療の安全管理	1,043	9.7%
14. 施設、設備の整備・充実	1,007	8.6%	
15. 待ち時間の短縮	763	7.1%	
16. 待ち時間の短縮	802	6.9%	
17. 職員の対応の向上	1,516	14.1%	
18. 職員の対応の向上	1,617	13.9%	
19. 職員の対応の向上	277	2.6%	
20. 職員の対応の向上	281	2.4%	
21. 事務手続きの簡略化	380	3.3%	
22. その他の意見	130	1.2%	
23. その他の意見	127	1.1%	
計		10,742	
		11,645	

※ 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10,317人 調査票回答者数4,728人 (回収率 45.8% , 25. 6/1現在)。
(平成23年度 調査票送付患者数10,015人 調査票回答者数4,458人 (回収率 44.5%))。