

患者満足度調査集計表 (平成26年度)

【入院】

(対象: 26年4月～27年3月退院患者) 27. 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	369 446	4.27 4.33	4.34 4.42	4.29 4.30	4.19 4.28	3.96 3.91	4.13 4.08	988 45.1%
第二内科	388 388	4.39 4.28	4.47 4.37	4.40 4.29	4.31 4.18	4.09 3.96	4.27 4.11	850 45.6%
第三内科	159 171	4.29 4.17	4.39 4.30	4.22 4.07	4.25 4.15	4.13 3.77	4.13 3.93	404 42.3%
神経内科	93 88	4.28 4.03	4.28 4.06	4.25 3.98	4.31 4.05	4.04 3.93	4.02 3.97	224 39.3%
血液・腫瘍内科	58 83	4.30 4.27	4.38 4.34	4.21 4.30	4.31 4.18	4.19 3.95	4.20 4.26	161 51.6%
小児科	132 125	4.27 4.45	4.28 4.50	4.31 4.46	4.21 4.39	3.86 4.05	4.14 4.31	473 26.4%
精神科	56 52	4.05 4.28	4.09 4.31	4.00 4.22	4.06 4.32	3.92 4.02	3.79 4.20	146 35.6%
皮膚科	142 126	4.23 4.36	4.32 4.37	4.19 4.32	4.18 4.38	4.08 4.21	4.07 4.14	258 48.8%
第一外科	301 341	4.41 4.42	4.49 4.49	4.46 4.45	4.29 4.32	4.20 4.13	4.23 4.11	691 49.3%
第二外科	253 200	4.44 4.44	4.51 4.49	4.44 4.46	4.36 4.38	4.21 4.07	4.24 4.25	445 44.9%
整形外科	413 418	4.19 4.27	4.28 4.38	4.23 4.33	4.06 4.10	4.12 4.04	4.17 4.12	848 49.3%
脳神経外科	200 201	4.32 4.38	4.42 4.48	4.34 4.37	4.19 4.31	4.09 4.06	4.14 4.13	418 48.1%
麻酔科	6 10	4.81 4.42	5.00 4.70	4.83 4.30	4.60 4.25	4.00 4.25	4.60 4.25	27 37.0%
産婦人科	642 661	4.30 4.32	4.39 4.40	4.29 4.36	4.22 4.20	4.06 4.09	4.23 4.11	1,867 35.4%
泌尿器科	433 401	4.29 4.23	4.40 4.34	4.27 4.25	4.19 4.11	4.12 4.10	4.17 4.14	779 51.5%
眼科	544 573	4.36 4.32	4.41 4.37	4.36 4.36	4.31 4.23	4.15 4.06	4.21 4.17	1,086 52.8%
頭頸部・耳鼻咽喉科	236 235	4.44 4.40	4.48 4.46	4.40 4.41	4.43 4.34	4.27 4.15	4.27 4.14	500 47.0%
放射線科	84 97	4.34 4.32	4.46 4.35	4.28 4.31	4.29 4.30	4.16 4.00	4.21 4.20	212 45.8%
歯口科	114 111	4.36 4.27	4.36 4.33	4.37 4.23	4.36 4.25	4.12 3.87	4.32 4.08	253 43.9%
救急部	19 26	4.64 3.78	4.71 3.96	4.65 3.65	4.56 3.74	4.33 3.58	4.12 3.70	106 24.5%
形成外科	48 51	4.35 4.43	4.43 4.53	4.33 4.45	4.30 4.30	4.22 4.23	4.30 4.25	146 34.9%
不明	141 136	4.23 4.22	4.36 4.31	4.22 4.18	4.12 4.18	4.07 3.99	4.10 4.03	
計	4,831 4,940	4.32 4.31	4.40 4.39	4.32 4.32	4.24 4.23	4.11 4.04	4.19 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	508 522	4.41 4.33	4.39 4.32	4.42 4.33	4.09 4.04	4.21 4.08
2階西	272 277	4.26 4.26	4.26 4.26	4.25 4.26	4.00 4.04	4.09 4.14
3階西	74 74	4.03 4.21	4.05 4.26	4.01 4.16	3.69 4.03	4.04 4.23
4階西	349 341	4.37 4.33	4.35 4.34	4.39 4.32	4.20 4.19	4.22 4.14
5階西	500 487	4.33 4.27	4.31 4.27	4.34 4.27	4.10 4.05	4.17 4.14
6階西	482 523	4.36 4.26	4.39 4.28	4.33 4.24	4.13 4.06	4.20 4.14
7階西	231 274	4.37 4.25	4.35 4.22	4.39 4.29	4.17 3.86	4.20 4.02
2階東	53 50	4.09 4.35	4.12 4.38	4.06 4.32	3.90 4.04	3.77 4.22
3階東	237 267	4.52 4.43	4.52 4.45	4.52 4.41	4.09 4.11	4.31 4.18
4階東	340 321	4.39 4.38	4.41 4.38	4.36 4.37	4.18 4.07	4.22 4.19
5階東	459 455	4.31 4.26	4.29 4.27	4.33 4.25	4.14 4.02	4.19 4.12
6階東	303 339	4.41 4.33	4.44 4.34	4.38 4.32	4.18 4.06	4.22 4.07
7階東	390 376	4.37 4.32	4.33 4.34	4.40 4.31	4.03 3.91	4.21 4.12
ICU	5 1	4.30 4.00	4.20 4.00	4.40 4.00	4.40 4.00	4.00 4.00
NICU	16 17	4.85 4.65	4.88 4.65	4.81 4.65	4.13 4.19	4.31 4.53
GCU	29 22	4.50 4.55	4.55 4.59	4.45 4.50	4.12 4.09	4.21 4.36
不明	169 166	4.35 4.12	4.34 4.14	4.36 4.10	4.10 3.94	4.13 4.11
計	4,417 4,512	4.36 4.30	4.36 4.31	4.36 4.29	4.11 4.04	4.19 4.13

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	4,255	3.60	駐車場	4,195	3.29
病棟・病室設備	4,341	3.60	診療料金	4,272	3.48
病院内設備	4,335	3.65	紹介	4,221	3.34
売店・自販機	4,431	3.59		4,324	3.29
	4,333	3.83		4,736	4.22
	4,431	3.78		4,845	4.18
	4,253	3.88			
	4,349	3.84			

※ 集計表上段は平成25年度集計を示し、下段は平成26年度(H26. 4～H27. 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10,882人 調査票回答者数4,949人 (回収率 45.5% , 27. 6/1現在)。
 (平成25年度 調査票送付患者数10,256人 調査票回答者数4,844人 (回収率 47.2%))。
 ※ 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
第一内科	359 83.1%	47 10.9%	26 6.0%
第二内科	336 92.1%	19 5.2%	10 2.7%
第三内科	139 84.2%	14 8.5%	12 7.3%
神経内科	57 68.7%	14 16.9%	12 14.5%
血液・腫瘍 内科	74 92.5%	4 5.0%	2 2.5%
小児科	113 93.4%	8 6.6%	
精神科	44 86.3%	4 7.8%	3 5.9%
皮膚科	119 95.2%	5 4.0%	1 0.8%
第一外科	293 88.3%	27 8.1%	12 3.6%
第二外科	182 95.8%	4 2.1%	4 2.1%
整形外科	361 89.1%	28 6.9%	16 4.0%
脳神経外科	182 92.9%	11 5.6%	3 1.5%
麻酔科	9 100.0%		
産婦人科	606 94.5%	29 4.5%	6 0.9%
泌尿器科	364 92.6%	21 5.3%	8 2.0%
眼科	517 91.7%	32 5.7%	15 2.7%
頭頸部・ 耳鼻咽喉科	197 85.3%	28 12.1%	6 2.6%
放射線科	91 93.8%	4 4.1%	2 2.1%
歯口科	100 92.6%	6 5.6%	2 1.9%
救急部	13 68.4%	4 21.1%	2 10.5%
形成外科	47 95.9%	2 4.1%	
不明	110 90.2%	10 8.2%	2 1.6%
計 (4,778)	4,313 90.3%	321 6.7%	144 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	502 92.6%	30 5.5%	10 1.8%
2 西	269 90.0%	22 7.4%	8 2.7%
3 西	74 97.4%	2 2.6%	
4 西	348 90.9%	27 7.0%	8 2.1%
5 西	471 92.2%	28 5.5%	12 2.3%
6 西	497 88.0%	44 7.8%	24 4.2%
7 西	265 89.8%	18 6.1%	12 4.1%
2 東	44 86.3%	4 7.8%	3 5.9%
3 東	268 96.1%	10 3.6%	1 0.4%
4 東	313 93.7%	12 3.6%	9 2.7%
5 東	427 89.5%	31 6.5%	19 4.0%
6 東	307 85.0%	40 11.1%	14 3.9%
7 東	346 86.9%	32 8.0%	20 5.0%
I C U	2 100.0%		
N I C U	15 83.3%	3 16.7%	
G C U	22 88.0%	3 12.0%	
不明	143 88.3%	15 9.3%	4 2.5%
計 (4,778)	4,313 90.3%	321 6.7%	144 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	2,902	23.9%
	2. 専門的医療の提供	2,952	24.0%
	3. 看護の更なる充実	2,076	17.1%
	4. 患者さんへの情報提供	2,072	16.8%
	5. 時間外診療の充実	674	5.6%
	6. 他機関との円滑な連携	712	5.8%
	7. 医療の安全管理	759	6.3%
	8. 施設、設備の整備・充実	745	6.1%
	9. 待ち時間の短縮	600	4.9%
	10. 職員の対応の向上	506	4.1%
	11. 事務手続きの簡略化	716	5.9%
	12. その他の意見	699	5.7%
	計		12,137
		12,307	

※ 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10,882人 調査票回答者数4,949人 (回収率 45.5% , 27.6/1現在)。
 (平成25年度 調査票送付患者数10,256人 調査票回答者数4,844人 (回収率 47.2%))。