

入院患者満足度調査の結果

令和元年11月18日から12月27日実施

当院全体 回答者数：330人

調査病院平均：同内容の調査実施42病院の平均値（平均病床数：490床）

前回調査：平成30年11月19日から12月21日実施（回答者数：309人）

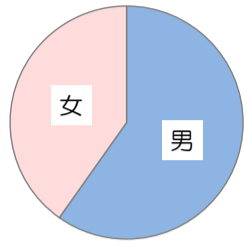
当院全体

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

*個別満足度のインデックスは、非常に満足：100点、満足：75点、どちらともいえない：50点、やや不満：25点、不満：0点とした平均評価点

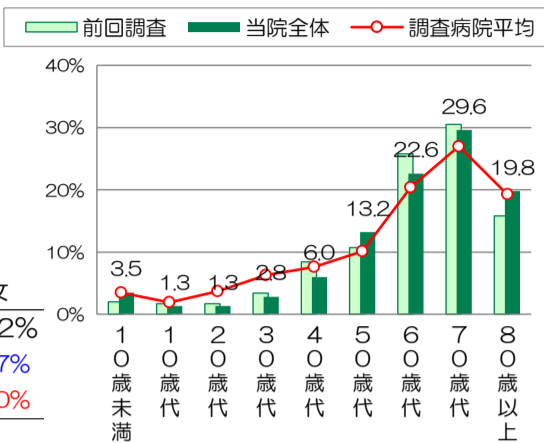
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：328人



当院全体 59.8% 40.2%
調査病院平均差 +8.7% -8.7%
前回調査との差 -3.0% +3.0%

調査病院 前回調査
平均差 との差
平均年齢：64.7歳 +2.3歳 +0.8歳



■個別項目の満足度

施設面

項目	有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス	調査病院平均差	前回調査との差
建物の外観やつくり	315人	39.0	55.9	4.4	0.3	0.3	83.3	+6.5	-0.3
医療機器等の設備	308人	42.5	52.3	5.2	0.0	0.0	84.3	+3.4	-1.0
トイレ・洗面・給湯等の設備	318人	43.4	48.4	6.0	0.6	0.6	83.1	+8.4	+0.6
食事・喫茶・買物施設	301人	19.6	51.8	20.3	7.6	0.7	70.5	+1.9	+0.1
談話室や面会スペース	290人	25.5	52.8	20.0	1.7	0.0	75.5	+3.7	-1.0
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	315人	34.9	52.7	9.8	1.6	1.0	79.8	+5.2	-0.7
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	316人	31.6	54.4	11.4	1.9	0.6	78.6	+2.7	-1.6
冷暖房や換気	315人	32.1	54.3	9.5	3.2	1.0	78.3	+5.8	-0.1
施設面全般について	313人	32.3	61.0	5.4	1.0	0.3	81.0	+5.4	-0.4

接遇面

事務職員の言葉遣いや態度	315人	50.2	44.8	4.4	0.3	0.3	86.0	+3.8	+1.5
看護師の言葉遣いや態度	321人	56.1	38.9	4.7	0.3	0.0	87.6	+3.2	+1.1
医師の言葉遣いや態度	321人	57.6	38.6	3.4	0.3	0.0	88.3	+2.9	+1.9
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	310人	48.7	45.5	5.8	0.0	0.0	85.7	+2.6	0.0
薬剤師の言葉遣いや態度	209人	45.0	46.9	7.7	0.5	0.0	84.1	+0.6	-0.7
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	130人	43.8	43.1	13.1	0.0	0.0	82.7	-1.0	-1.2
栄養士の言葉遣いや態度	145人	44.8	42.8	12.4	0.0	0.0	83.1	+1.0	-1.1
接遇面全般について	314人	48.7	43.6	7.3	0.3	0.0	85.1	+3.3	+0.2

診療面

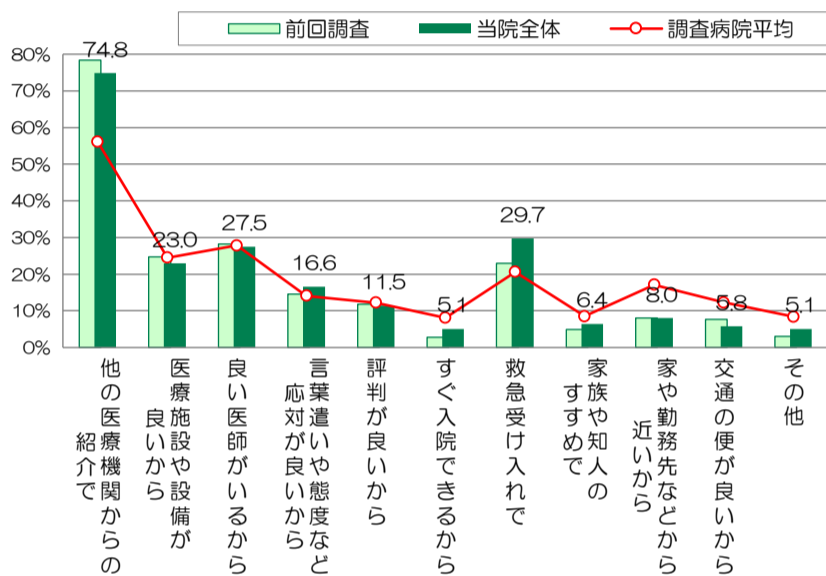
看護師への質問や相談のしやすさ	317人	46.7	47.0	5.7	0.3	0.3	84.9	+2.7	+0.6
看護師の患者の話を聞く姿勢	318人	50.0	44.3	5.0	0.3	0.0	85.8	+3.0	+2.1
看護師の説明や励まし	317人	48.9	42.6	7.6	0.6	0.3	84.8	+2.4	+0.2
看護師の採血や介助などの処置	317人	46.1	48.3	5.0	0.3	0.3	84.9	+3.4	+1.2
看護師のナースコールへの対応	305人	41.6	46.6	9.5	1.3	1.0	81.6	+1.4	+0.3
医師への質問や相談のしやすさ	319人	47.3	44.8	6.9	0.9	0.0	84.4	+2.6	+0.8
医師の患者の話を聞く姿勢	317人	50.8	42.6	5.7	0.6	0.3	85.7	+2.9	+0.7
医師からの病状や検査結果の説明	315人	50.8	41.0	7.3	0.6	0.3	85.2	+2.7	+0.7
医師の診断や処置への信頼感	316人	52.5	39.6	7.0	0.3	0.6	85.8	+2.2	+0.3
診療面全般について	317人	48.6	42.6	8.2	0.3	0.3	84.7	+2.5	0.0

サービス体制面

入院までの期間	297人	26.9	53.9	13.8	3.7	0.0	75.2	-0.4	-2.3
入院時の書類や説明のわかりやすさ	311人	29.6	57.6	11.3	1.6	0.0	78.8	+2.8	-1.9
レンタル用品の品揃えや価格	255人	28.6	42.7	25.1	2.6	0.0	73.7	+4.1	-0.7
食事の内容(メニュー・味など)	297人	17.8	43.8	28.3	7.7	2.4	66.8	+2.4	+1.5
整理整頓や清掃状況	314人	32.5	55.4	8.9	2.9	0.3	79.2	+2.1	+0.5
安全面への気配り	311人	36.7	52.1	10.6	0.3	0.3	81.1	+2.3	-0.5
プライバシーへの気配り	308人	32.1	51.6	14.9	1.0	0.3	78.6	+3.3	-0.7
職員間の連携の良さ	302人	33.4	51.7	11.9	2.8	0.7	78.7	+4.0	+0.4
退院に向けた情報提供などの支援	276人	32.2	54.0	12.7	0.4	0.7	79.2	+3.5	+0.9
サービス体制面全般について	301人	31.2	57.8	10.0	0.7	0.3	79.7	+3.2	+0.3

■当院の選択理由

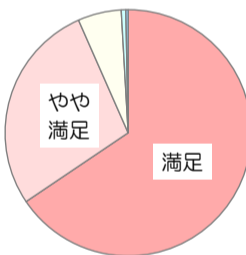
(複数回答可) 有効回答者数：313人



■総合満足度

有効回答者数：316人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	65.5%	+10.0%	+0.1%
やや満足	27.8%	-8.1%	-0.6%
どちらともいえない	5.7%	-1.2%	+0.6%
やや不満	0.6%	-0.8%	-0.4%
不満	0.3%	0.0%	+0.3%

■総合評価点

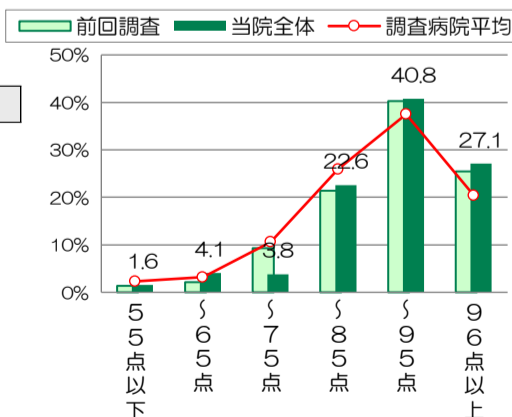
有効回答者数：314人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

平均評価点：88.5点

調査病院平均差：+2.3点

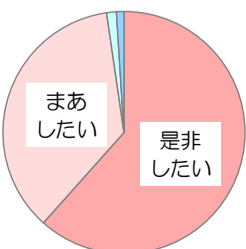
前回調査との差：+0.2点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：310人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



意向	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
是非したい	61.6%	+10.6%	+2.8%
まあしたい	36.1%	-8.2%	-2.3%
あまりしたくない	1.3%	-2.8%	-0.8%
全くしたくない	1.0%	+0.4%	+0.3%