

入院患者満足度調査の結果

平成30年11月19日から12月21日実施

当院全体 回答者数：309人

調査病院平均：同内容の調査実施34病院の平均値（平均病床数：494床）

前回調査：平成29年11月20日から12月15日実施（回答者数：365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

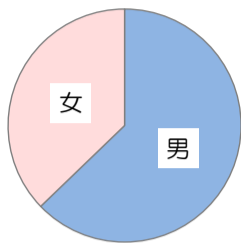
*個別満足度のインデックスは、非常に満足：100点、満足：75点、どちらともいえない：50点、やや不満：25点、不満：0点とした平均評価点

■回答者の性別・年齢

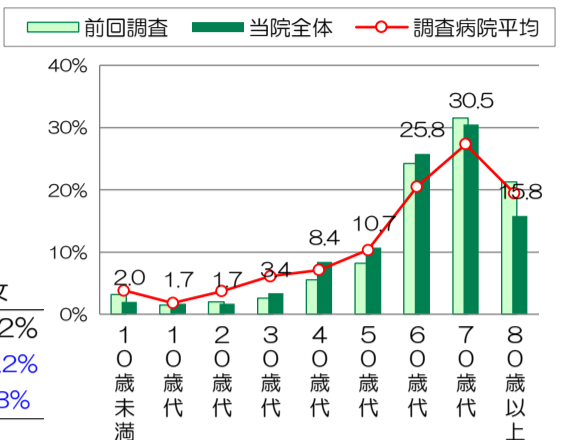
有効回答者数：304人

有効回答者数：298人

調査病院 平均差 +1.5歳
前回調査との差 -2.1歳



当院全体 62.8% 37.2%
調査病院平均差 +10.2% -10.2%
前回調査との差 +0.3% -0.3%



■個別項目の満足度

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

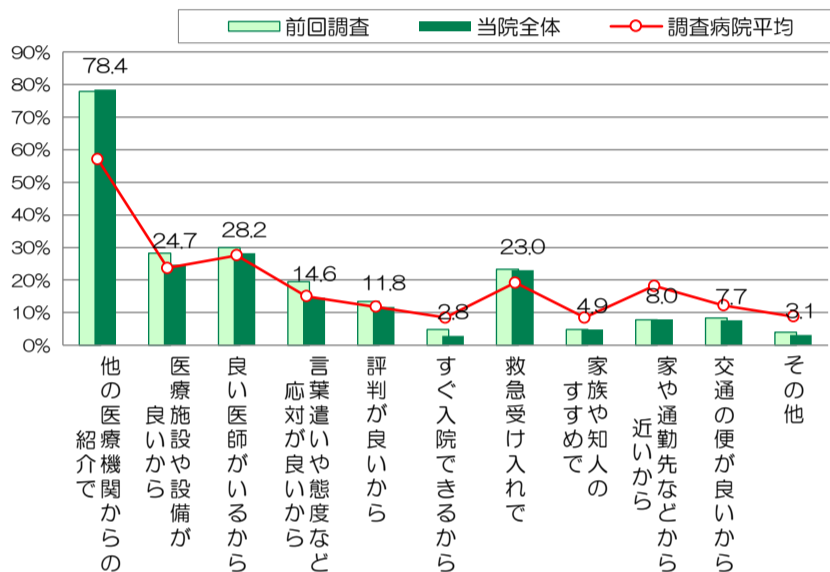
インデックス

調査病院平均差 前回調査との差

施設面	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	292人	39.4	55.5	5.1	0.0	0.0	83.6	+6.2	-0.3
医療機器等の設備	285人	45.6	50.5	3.5	0.4	0.0	85.3	+4.3	+0.2
トイレ・洗面・給湯等の設備	295人	41.7	50.8	4.4	2.0	1.0	82.5	+7.4	-1.6
食事・喫茶・買物施設	273人	20.1	53.1	17.6	6.6	2.6	70.4	+2.3	-1.9
談話室や面会スペース	282人	27.7	54.3	15.2	2.1	0.7	76.5	+4.4	0.0
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	293人	36.5	52.9	7.8	1.7	1.0	80.5	+5.6	-0.2
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	292人	33.2	56.5	8.6	1.4	0.3	80.2	+4.2	+0.3
冷暖房や換気	292人	32.2	53.1	11.3	3.1	0.3	78.4	+5.7	0.0
施設面全般について	291人	33.3	59.8	6.2	0.7	0.0	81.4	+5.6	+0.9

■当院の選択理由 (複数回答可)

有効回答者数：287人



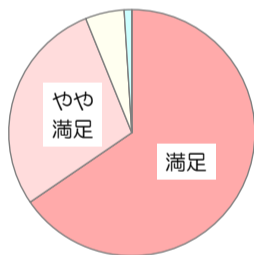
■接遇面

事務職員の言葉遣いや態度	297人	46.5	46.8	5.7	0.3	0.7	84.5	+2.2	-0.1
看護師の言葉遣いや態度	300人	53.0	42.0	3.7	0.7	0.7	86.5	+2.1	+0.2
医師の言葉遣いや態度	300人	53.3	41.7	3.0	1.8	0.7	86.4	+1.2	-2.2
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	284人	47.5	47.9	4.2	0.4	0.7	85.7	+2.8	+0.6
薬剤師の言葉遣いや態度	184人	44.0	51.1	4.9	0.0	0.0	84.8	+1.2	+0.4
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	110人	42.7	50.0	7.3	0.0	0.0	83.9	-0.1	-0.1
栄養士の言葉遣いや態度	122人	45.9	45.1	9.0	0.0	0.0	84.2	+1.8	+0.2
接遇面全般について	294人	45.9	48.0	6.1	0.0	0.0	84.9	+3.1	+0.4

■総合満足度

有効回答者数：292人

「当院について、総合的にはどうお考えですか」



満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	65.4%	+9.2%	-1.8%
やや満足	28.4%	-6.9%	-1.2%
どちらともいえない	5.1%	-1.8%	+2.5%
やや不満	1.0%	-0.2%	+0.7%
不満	0.0%	-0.3%	-0.3%

■総合評価点

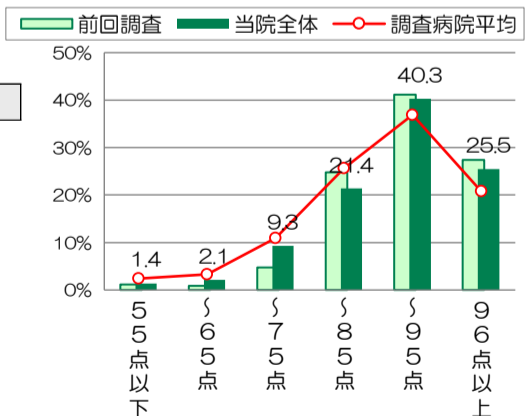
有効回答者数：290人

「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：88.3点

調査病院平均差：+2.1点

前回調査との差：-1.0点



■診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	297人	45.1	49.2	4.4	0.7	0.7	84.3	+2.0	-0.3
看護師の患者の話を聞く姿勢	298人	44.6	48.3	5.4	0.7	1.0	83.7	+0.9	-1.6
看護師の説明や励まし	297人	44.8	49.8	4.4	1.0	0.0	84.6	+2.1	+0.1
看護師の採血や介助などの処置	293人	42.7	51.2	5.1	0.3	0.7	83.7	+2.3	0.0
看護師のナースコールへの対応	276人	36.6	52.9	9.8	0.7	0.0	81.3	+1.1	-2.2
医師への質問や相談のしやすさ	292人	44.2	49.0	4.1	2.4	0.3	83.6	+1.8	-1.0
医師の患者の話を聞く姿勢	295人	47.8	45.8	5.4	0.7	0.3	85.0	+2.2	-0.8
医師からの病状や検査結果の説明	296人	44.9	49.7	3.7	1.7	0.0	84.5	+2.0	-1.1
医師の診断や処置への信頼感	296人	48.6	46.3	3.7	1.0	0.3	85.5	+2.0	-1.2
診療面全般について	295人	45.4	48.8	5.1	0.3	0.3	84.7	+2.5	0.0

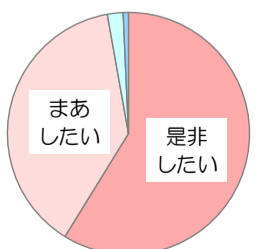
■サービス体制面

入院までの期間	277人	29.2	56.0	10.8	3.6	0.4	77.5	+2.1	+1.0
入院時の書類や説明のわかりやすさ	285人	33.3	56.5	9.8	0.4	0.0	80.7	+4.6	+0.8
レンタル用品の品揃えや価格	256人	25.8	49.6	21.5	2.7	0.4	74.4	+5.2	+1.2
食事の内容(メニュー・味など)	277人	18.4	39.7	29.6	9.4	2.9	65.3	+1.8	-2.3
整理整頓や清掃状況	287人	29.6	58.9	8.7	2.1	0.7	78.7	+2.1	-0.6
安全面への気配り	286人	35.7	55.6	8.4	0.3	0.0	81.6	+2.9	+0.5
プライバシーへの気配り	286人	32.5	52.8	14.0	0.7	0.0	79.3	+3.8	+0.3
職員間の連携の良さ	277人	34.7	48.0	14.4	1.8	0.1	78.3	+3.8	-0.9
退院に向けた情報提供などの支援	261人	29.9	54.8	14.2	0.8	0.4	78.3	+2.8	-0.8
サービス体制面全般について	283人	30.4	58.7	9.5	1.1	0.4	79.4	+2.8	-0.7

■紹介・推薦意向

有効回答者数：289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	58.8%	+8.3%	-3.1%
まあしたい	38.4%	-6.5%	+2.1%
あまりしたくない	2.1%	-2.0%	+1.2%
全くしたくない	0.7%	+0.1%	-0.2%