

入院患者満足度調査の結果

平成29年11月20日から12月15日実施

当院全体 回答者数：365人

調査病院平均：同内容の調査実施32病院の平均値（平均病床数：493床）

前回調査：平成28年11月17日から12月28日実施（回答者数：287人）

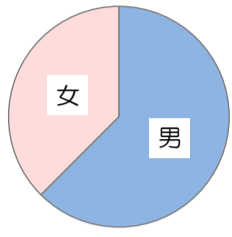
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

*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

***：前回調査または調査病院平均値なし
*：前回調査とワケが多少異なる

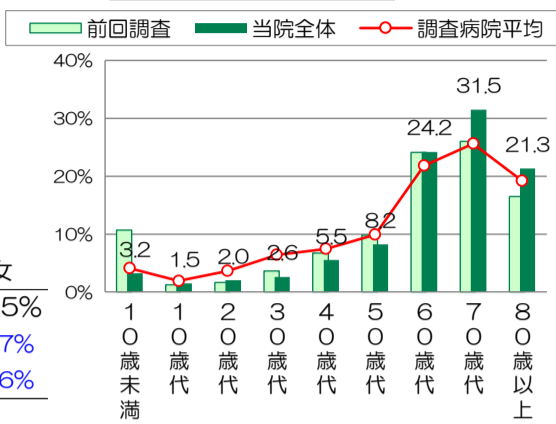
回答者の性別・年齢

有効回答者数：357人



当院全体 62.5% 37.5%
調査病院平均差 +9.7% -9.7%
前回調査との差 +3.6% -3.6%

有効回答者数：343人
平均年齢：66.0歳
調査病院平均差 +4.0歳
前回調査との差 +6.6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	350人	42.0	52.3	5.4	0.3	0.0	83.9	+6.7	+1.1
医療機器等の設備	338人	44.1	52.1	3.8	0.0	0.0	85.1	+4.5	-0.3
トイレ・洗面・給湯等の設備	353人	44.8	49.0	4.5	1.4	0.3	84.1	+9.1	+0.1
食事・喫茶・買物施設	337人	24.0	47.2	23.7	3.9	1.2	72.3	+4.5	-2.0*
談話室や面会スペース	326人	27.6	54.6	15.0	1.8	0.9	76.5	+4.4	***
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	353人	39.7	48.7	7.9	2.8	1.4	80.7	+5.7	-2.0*
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	350人	34.9	52.9	9.7	2.6	0.3	79.9	+3.9	+0.8
冷暖房や換気	349人	32.7	51.6	12.9	2.6	0.3	78.4	+6.0	-2.4*
施設面全般について	348人	30.7	61.2	7.2	0.9	0.0	80.5	+4.8	-1.2*

接遇面

事務職員の言葉遣いや態度	358人	44.7	50.0	4.5	0.6	0.3	84.6	+2.6	-0.1
看護師の言葉遣いや態度	360人	51.7	43.1	4.4	0.6	0.3	86.3	+1.9	-0.5
医師の言葉遣いや態度	353人	57.5	40.2	1.7	0.3	0.3	88.6	+3.4	+1.2
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	331人	48.3	45.6	4.8	0.6	0.6	85.1	+2.2	-0.7
薬剤師の言葉遣いや態度	199人	43.2	51.8	4.5	0.5	0.0	84.4	+1.1	***
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	131人	41.2	54.2	3.8	0.8	0.0	84.0	0.0	***
栄養士の言葉遣いや態度	141人	40.4	55.3	4.3	0.8	0.0	84.0	+1.9	***
接遇面全般について	346人	44.2	50.9	4.0	0.6	0.3	84.5	+3.0	+2.9

診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	354人	45.8	48.3	4.8	0.8	0.3	84.6	+2.5	***
看護師の患者の話を聞く姿勢	353人	47.9	47.0	4.0	0.8	0.3	85.3	+2.5	***
看護師の説明や励まし	356人	44.1	51.1	3.7	0.8	0.3	84.5	+2.1	+0.3*
看護師の採血や介助などの処置	346人	43.9	49.4	4.9	1.2	0.6	83.7	+2.4	0.0*
看護師のナースコールへの対応	329人	41.9	52.0	4.9	0.6	0.6	83.5	+3.3	***
医師への質問や相談のしやすさ	350人	46.9	46.3	5.7	0.9	0.3	84.6	+2.9	+0.4
医師の患者の話を聞く姿勢	351人	48.4	47.0	4.0	0.3	0.3	85.8	+3.0	***
医師からの病状や検査結果の説明	350人	48.3	46.6	4.6	0.3	0.3	85.6	+3.4	+1.0
医師の診断や処置への信頼感	351人	52.7	42.5	4.3	0.6	0.0	86.7	+3.4	+1.2*
診療面全般について	349人	44.7	50.4	4.0	0.6	0.3	84.7	+2.7	+2.3*

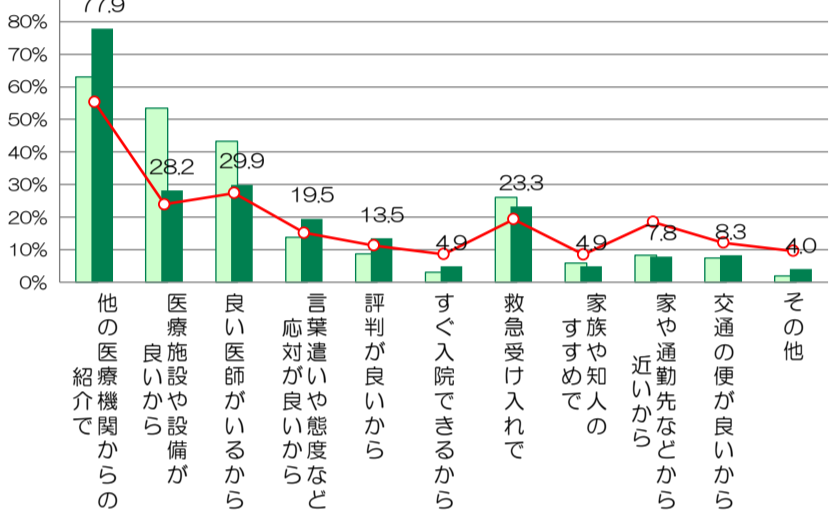
サービス体制面

入院までの期間	324人	28.4	53.7	14.5	2.5	0.9	76.5	+1.0	***
入院時の書類や説明のわかりやすさ	345人	31.3	58.0	9.9	0.9	0.0	79.9	+3.9	***
レンタル用品の品揃えや価格	279人	25.1	47.0	23.7	4.3	0.0	73.2	+3.8	***
食事の内容(メニュー・味など)	327人	18.7	44.0	28.4	6.7	2.1	67.6	+3.9	-0.4*
整理整頓や清掃状況	344人	30.2	59.3	8.4	1.5	0.6	79.3	+2.8	-2.4
安全面への気配り	343人	32.7	59.5	7.6	0.3	0.0	81.1	+2.6	***
プライバシーへの気配り	341人	30.8	57.2	9.7	1.8	0.6	79.0	+3.6	***
職員間の連携の良さ	336人	31.0	58.0	8.6	1.5	0.9	79.2	+4.7	***
退院に向けた情報提供などの支援	300人	30.0	59.3	8.3	1.7	0.7	79.1	+3.5	***
サービス体制面全般について	331人	30.2	61.6	6.6	1.2	0.3	80.1	+3.7	***

当院の選択理由

(複数回答可) 有効回答者数：348人

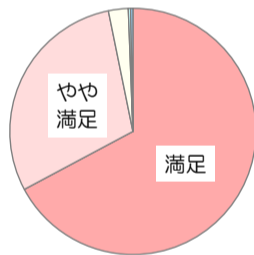
(※前回調査は質問形式が異なる)



総合満足度

有効回答者数：348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	67.2%	+11.0%	-3.1%
やや満足	29.6%	-5.5%	+2.9%
どちらともいえない	2.6%	-4.5%	+0.4%
やや不満	0.3%	-1.0%	-0.1%
不満	0.3%	-0.1%	-0.1%

(参考) 日本病院会 2016年度 QIプロジェクト参加239病院平均
満足：58.4%
やや満足：31.5%

総合評価点

有効回答者数：343人

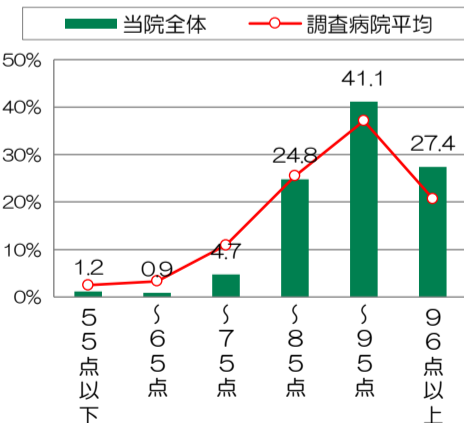
「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

平均評価点：89.3点

調査病院平均差：+3.1点

前回調査との差：

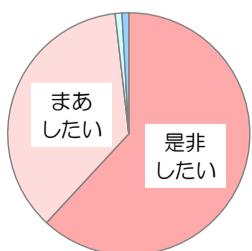
* 前回調査なし



紹介・推薦意向

有効回答者数：344人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」



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	61.9%	+11.4%	-0.2%
まあしたい	36.3%	-8.4%	+0.6%
あまりしたくない	0.9%	-3.3%	-0.9%
全くしたくない	0.9%	+0.3%	+0.5%