

患者さま満足度調査の結果 <入院部門>

平成28年11月17日～平成28年12月28日実施、回答者数287人

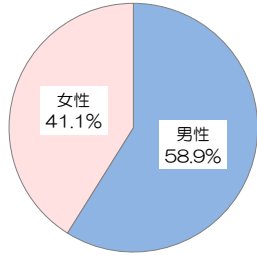
前回調査：平成27年11月19日～12月25日実施（回答者数：300人）
 調査病院平均：同内容の調査実施 86病院の平均値（平均病床数：420床）

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

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

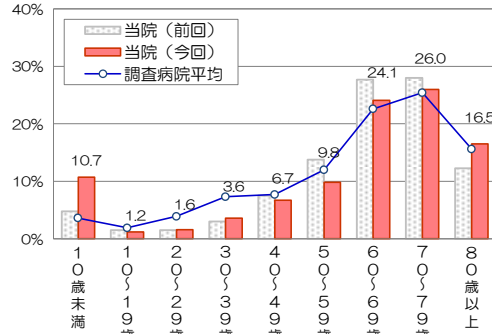
■回答者の性別・年齢

有効回答者数： 263人



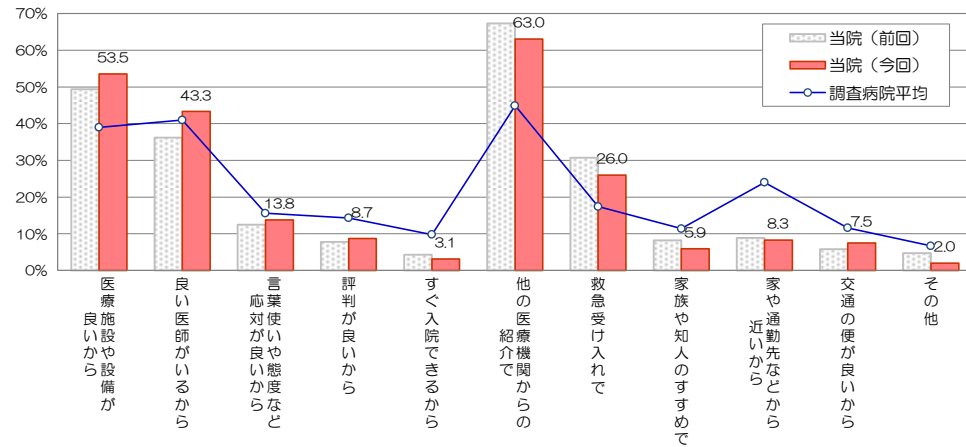
前回調査：男性57.0%、女性43.0%
 調査病院平均：男性52.3%、女性47.7%

平均年齢：59.4歳
 有効回答者数：254人
 前回調査との差：-2.4歳
 調査病院平均との差：-1.3歳



■当院の選択理由（複数回答可）

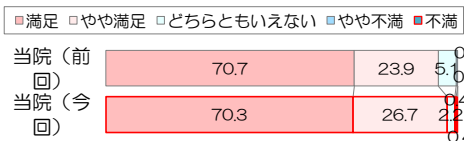
有効回答者数：254人



■総合的な満足度

有効回答者数：273人

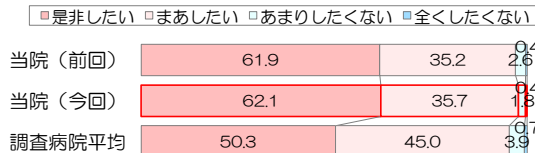
「当院について、総合的にはどう思われますか」



■紹介・推薦意向

有効回答者数：272人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



■個別項目の満足度

項目	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	前回調査との差
建物の外観やつくり	38.6	54.3	6.7	0.0	0.0	82.8	+12.1	+0.2
医療機器等の設備	45.9	49.6	4.4	0.0	0.0	85.4	+8.4	+1.4
トイレ、洗面、給湯等の設備	43.6	49.3	6.8	0.4	0.0	84.0	+14.4	+1.2
売店、食堂、自動販売機	27.4	50.4	16.2	4.1	1.9	74.3	+9.3	+0.1
整理整頓や清掃状態	38.7	53.0	5.4	2.2	0.0	81.7	+5.8	-1.8
院内施設面全般について	36.1	55.4	7.8	0.7	0.0	81.7	9.2	+0.4
病室の居心地（清潔さ・広さなど）	40.9	50.9	6.8	0.7	0.0	82.7	+8.5	-1.6
ベッド、寝具、ベッド周り設備	34.5	50.4	12.6	2.2	0.0	79.1	+6.1	-1.9
冷暖房や照明	36.3	53.4	7.8	0.4	0.1	80.8	+10.2	-0.3
食事の内容	18.2	50.2	20.9	6.7	4.0	68.0	+3.8	+0.2
食事時間や起床・消灯時間	28.0	56.7	13.0	2.3	0.0	77.6	+6.2	+1.6
病室環境面全般について	32.1	55.7	10.3	1.1	0.7	79.3	+6.7	-1.1
事務職員の言葉使いや態度	45.8	48.4	5.1	0.4	0.0	84.7	+3.9	-0.3
看護師の言葉使いや態度	54.8	39.5	4.3	1.1	0.4	86.8	+3.5	+0.6
医師の言葉使いや態度	54.4	42.8	1.4	0.7	0.0	87.4	+3.2	+0.5
検査・放射線技師の言葉使いや態度	49.6	45.4	3.8	0.4	0.0	85.8	+4.2	-0.3
プライバシーへの配慮	36.9	51.1	8.0	2.9	1.1	79.9	+3.2	-2.6
接遇面全般について	37.5	53.8	6.5	2.2	0.0	81.6	+3.0	-2.2
看護師の説明のわかりやすさ	45.4	47.5	6.4	0.0	0.7	84.2	+3.4	-0.5
看護師の採血や介助の手際よさ	45.2	48.1	4.2	1.4	0.4	83.7	+3.8	+0.7
医師への質問や相談のしやすさ	45.6	48.4	3.6	2.1	0.4	84.2	+4.3	0.0
医師の病状や検査結果の説明	49.5	43.4	4.3	1.1	0.8	84.6	+4.1	0.0
医師の病状に対する処置の適切さ	49.6	45.0	3.6	1.4	0.4	85.5	+3.9	+0.9
診療サービス面全般について	40.1	51.8	6.2	1.5	0.4	82.4	+3.3	-0.2