

患者さま満足度調査の結果 <入院部門>

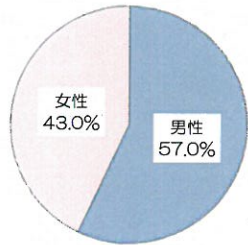
平成27年11月19日～12月25日実施、回答者数290人

前回調査：平成26年11月28日～12月26日実施（回答者数：323人）
調査病院平均：同内容の調査実施77病院の平均値（平均病床数：411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

■回答者の性別・年齢

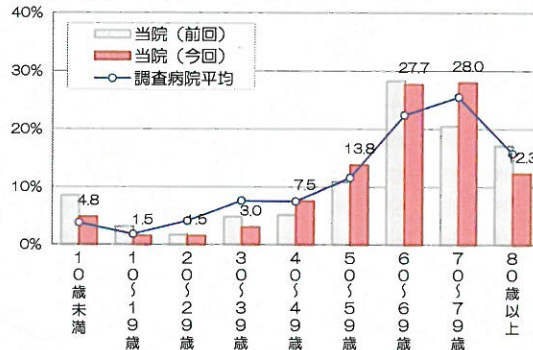
有効回答者数：277人



前回調査：男性55.5%、女性44.5%
調査病院平均：男性51.9%、女性48.1%

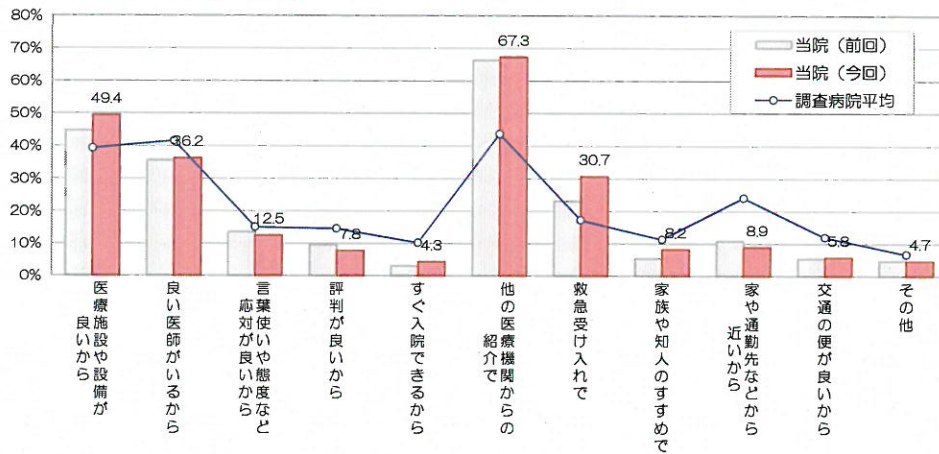
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

平均年齢：61.8歳 前回調査との差：+2.9歳
有効回答者数：268人 調査病院平均との差：+1.2歳



■当院の選択理由（複数回答可）

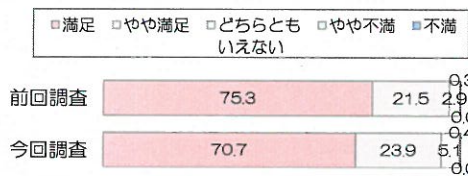
有効回答者数：257人



■総合的な満足度

有効回答者数：276人

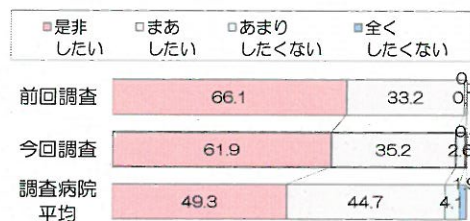
「当院について、総合的にはどう思われますか」



■紹介・推薦意向

有効回答者数：273人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」



■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 | 39.2 | 52.4 | 8.1 | 0.0 | 0.0 | 82.6 | +12.2 | -4.0 |
| 医療機器等の設備 | 41.5 | 53.7 | 4.1 | 0.0 | 0.0 | 84.0 | +6.9 | -4.6 |
| トイレ、洗面、給湯等の設備 | 41.6 | 50.9 | 5.0 | 0.4 | 0.0 | 82.8 | +13.1 | -2.9 |
| 売店、食堂、自動販売機 | 25.7 | 51.3 | 18.5 | 3.0 | 1.5 | 74.2 | +9.6 | -3.1 |
| 整理整頓や清掃状態 | 40.7 | 52.7 | 6.2 | 0.0 | 0.0 | 83.5 | +7.7 | -0.7 |
| 院内施設面全般について | 32.6 | 60.7 | 6.0 | 0.7 | 0.0 | 81.3 | +8.8 | -3.2 |
| 病室の居心地（清潔さ・広さなど） | 45.4 | 47.2 | 6.7 | 0.0 | 0.0 | 84.3 | +10.0 | -2.0 |
| ベッド、寝具、ベッド周り設備 | 37.8 | 51.8 | 7.6 | 2.5 | 0.4 | 81.0 | +7.9 | -2.2 |
| 冷暖房や照明 | 38.4 | 50.7 | 8.3 | 1.8 | 0.7 | 81.1 | +10.5 | -3.4 |
| 食事の内容 | 19.9 | 45.5 | 24.4 | 6.0 | 4.1 | 67.8 | +3.7 | -2.8 |
| 食事時間や起床・消灯時間 | 23.1 | 62.9 | 10.2 | 2.7 | 1.1 | 76.0 | +4.8 | -2.5 |
| 病室環境面全般について | 30.0 | 62.2 | 7.0 | 0.7 | 0.0 | 80.4 | +7.8 | -3.3 |
| 事務職員の言葉使いや態度 | 45.2 | 50.2 | 4.3 | 0.0 | 0.0 | 85.0 | +4.6 | -0.6 |
| 看護師の言葉使いや態度 | 54.3 | 39.2 | 4.3 | 0.7 | 0.0 | 86.2 | +3.2 | -1.8 |
| 医師の言葉使いや態度 | 53.5 | 40.8 | 5.3 | 0.0 | 0.0 | 86.9 | +2.9 | -2.7 |
| 検査・放射線技師の言葉使いや態度 | 50.0 | 44.3 | 5.7 | 0.0 | 0.0 | 86.1 | +4.7 | -1.2 |
| プライバシーへの配慮 | 41.5 | 48.4 | 9.1 | 0.7 | 0.4 | 82.5 | +6.0 | -2.4 |
| 接遇面全般について | 43.3 | 49.8 | 5.8 | 1.1 | 0.0 | 83.8 | +5.4 | -1.2 |
| 看護師の説明のわかりやすさ | 46.4 | 47.1 | 5.4 | 1.1 | 0.0 | 84.7 | +4.0 | -1.0 |
| 看護師の採血や介助の手際よさ | 44.9 | 45.3 | 7.7 | 1.5 | 0.0 | 83.0 | +3.4 | -2.9 |
| 医師への質問や相談のしやすさ | 47.3 | 43.0 | 9.0 | 0.7 | 0.0 | 84.2 | +4.6 | -3.1 |
| 医師の病状や検査結果の説明 | 47.5 | 43.9 | 8.2 | 0.4 | 0.0 | 84.6 | +4.3 | -2.8 |
| 医師の病状に対する処置の適切さ | 47.4 | 44.1 | 7.7 | 0.7 | 0.0 | 84.6 | +3.2 | -3.1 |
| 診療サービス面全般について | 41.4 | 48.9 | 9.0 | 0.4 | 0.0 | 82.6 | +3.8 | -2.7 |