

# 患者さま満足度調査の結果 <入院部門>

平成26年11月28日～12月26日実施、回答者数323人

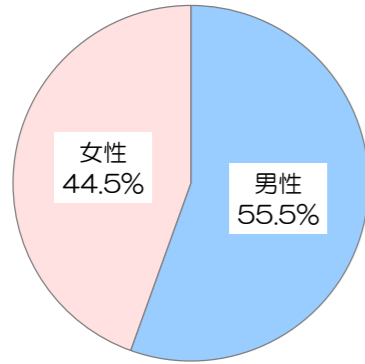
調査病院平均：同内容の調査実施 68病院の平均値（平均病床数：384床）

\*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

\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

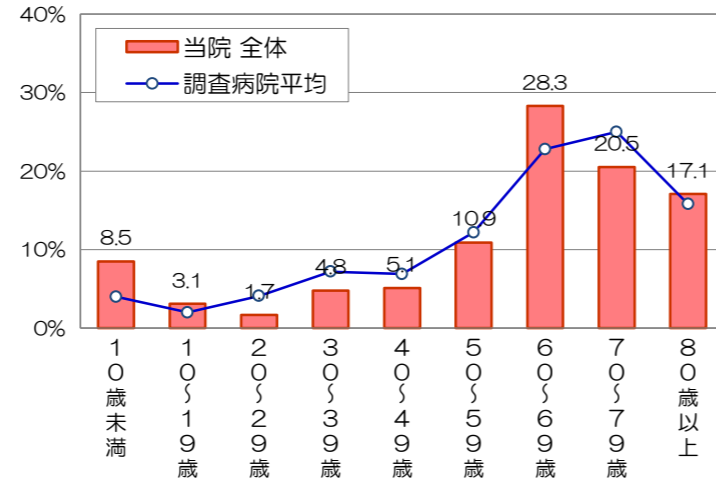
有効回答者数： 308人



調査病院平均：男性52.1%、女性47.9%

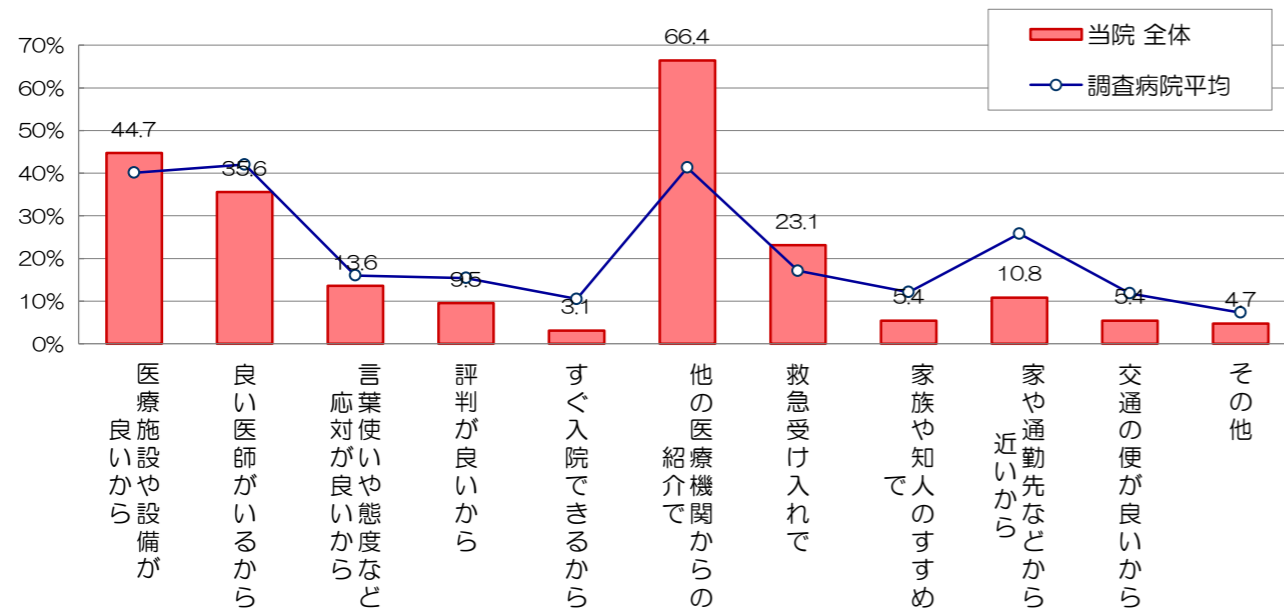
平均年齢： 58.9歳 調査病院平均との差： -1.6 歳

有効回答者数： 293人



## 当院の選択理由 (複数回答可)

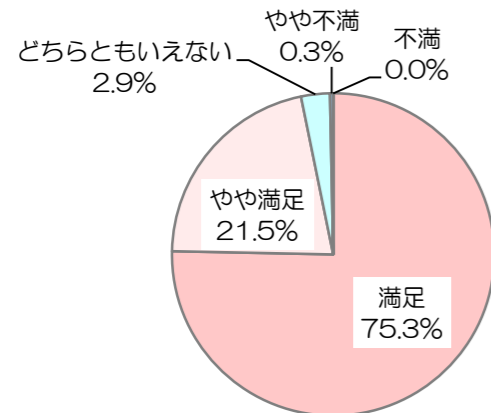
有効回答者数： 295人



## 全体満足度(QI設問)

有効回答者数： 312人

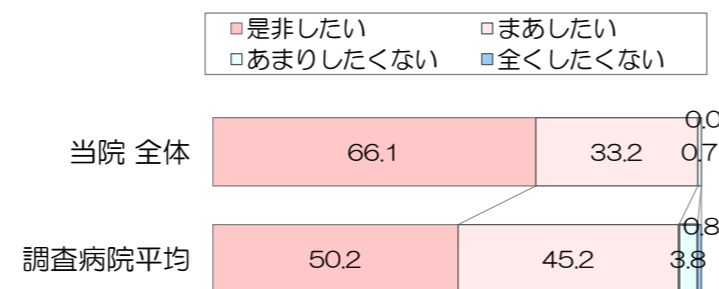
「総合的に当院を100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」



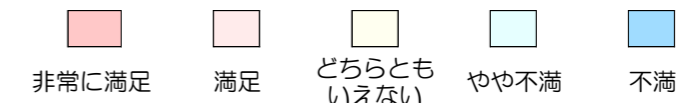
## 紹介・推薦意向

有効回答者数： 301人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われませんか」



## 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	調査病院平均との差
建物の外観やつくり	51.6	43.6	4.5	0.0	0.3	86.6	+14.8
医療機器等の設備	57.5	39.9	2.3	0.0	0.3	88.6	+11.2
トイレ、洗面、給湯等の設備	52.7	40.6	4.2	0.6	1.9	85.7	+15.6
売店、食堂、自動販売機	36.4	43.4	14.2	5.0	1.0	77.3	+12.6
整理整頓や清掃状態	46.1	47.1	4.9	0.3	1.6	84.2	+8.0
院内施設面全般について	42.8	52.6	4.6	0.0	0.0	84.5	+11.6
病室の居心地（清潔さ・広さなど）	53.1	40.8	4.5	0.3	1.3	86.3	+11.4
ベッド、寝具、ベッド周り設備	44.2	46.5	7.4	1.6	0.3	83.2	+9.8
冷暖房や照明	49.0	42.9	5.1	0.0	2.9	84.5	+13.4
食事の内容	27.1	39.1	25.4	5.7	2.7	70.6	+6.8
食事時間や起床・消灯時間	33.0	49.2	16.5	1.3	0.0	78.5	+7.1
病室環境面全般について	43.4	49.2	6.5	0.0	1.0	83.7	+10.9
事務職員の言葉使いや態度	49.5	44.7	4.5	0.0	1.3	85.6	+5.0
看護師の言葉使いや態度	57.4	38.8	2.2	0.0	1.6	88.0	+5.1
医師の言葉使いや態度	61.2	35.9	2.9	0.0	0.0	89.6	+5.7
検査・放射線技師の言葉使いや態度	54.4	40.5	5.1	0.0	0.0	87.3	+6.1
プライバシーへの配慮	49.0	42.3	8.0	0.0	0.7	84.9	+8.3
接遇面全般について	47.9	44.2	7.9	0.0	0.0	85.0	+6.5
看護師の説明のわかりやすさ	51.0	42.3	5.8	0.3	0.6	85.7	+5.1
看護師の採血や介助の手際よさ	51.1	41.8	6.4	0.0	0.6	85.9	+6.4
医師への質問や相談のしやすさ	53.9	41.3	4.8	0.0	0.0	87.3	+7.7
医師の病状や検査結果の説明	54.3	41.2	4.2	0.0	0.3	87.4	+7.2
医師の病状に対する処置の適切さ	55.6	39.5	4.9	0.0	0.0	87.7	+6.5
診療サービス面全般について	48.0	46.4	4.9	0.0	0.7	85.3	+6.5