

入院患者満足度調査の結果

令和5年11月16日から12月15日実施

当院全体 回答者数：378人

調査病院平均：同内容の調査実施45病院の平均値（平均病床数：494床）

前回調査：令和4年11月14日から12月28日実施（回答者数：340人）

当院全体

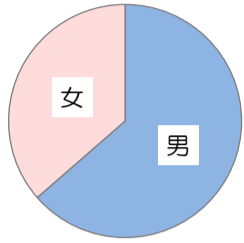
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

*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

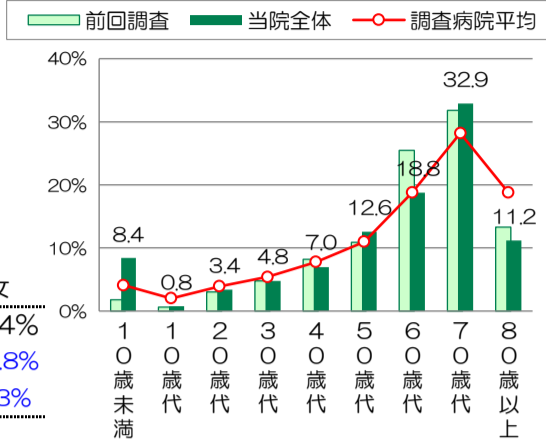
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：371人

調査病院 前回調査
平均差 平均差
平均年齢：59.0歳 -2.9歳 -4.4歳



当院全体 63.6% 36.4%
調査病院平均差 +12.8% -12.8%
前回調査との差 +2.3% -2.3%



■個別項目の満足度

有効回答者数 単位：% (0.0は非表示) インデックス
非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満 平均差 前回調査との差

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	平均差	前回調査との差
建物の外観やつくり	360人	41.1	53.1	5.3	0.6	0.6	83.7	+8.1	+2.0
医療機器等の設備	351人	51.6	45.9	2.6	0.3	0.3	87.3	+6.6	+3.2
トイレ・洗面・給湯等の設備	368人	44.3	44.3	9.2	1.9	0.3	82.6	+8.5	+1.2
食事・喫茶・買物施設	332人	24.7	41.6	23.8	8.4	1.5	69.9	+2.4	-0.8
談話室や面会スペース	339人	29.5	46.0	21.2	2.4	0.9	75.2	+4.9	+4.0
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	372人	40.9	44.9	10.5	0.5	0.5	80.6	+6.6	+3.1
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	367人	35.7	49.9	12.8	0.8	0.8	79.7	+4.3	+1.1
冷暖房や換気	364人	31.9	52.5	11.3	0.8	0.8	77.7	+4.8	+0.4
施設面全般について	358人	33.8	57.5	8.4	0.3	0.3	81.1	+6.0	+1.5

接遇面

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	平均差	前回調査との差
事務職員の言葉遣いや態度	374人	53.5	44.4	1.9	0.3	0.3	87.7	+5.1	+1.4
看護師の言葉遣いや態度	377人	56.2	38.7	3.7	0.8	0.5	87.3	+2.6	+0.2
医師の言葉遣いや態度	375人	64.5	33.1	1.6	0.8	0.8	90.3	+4.7	+2.4
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	355人	54.9	40.3	4.5	0.3	0.3	87.5	+3.9	+1.4
薬剤師の言葉遣いや態度	269人	55.8	40.1	3.3	0.7	0.7	87.7	+3.8	+2.7
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	158人	55.1	38.6	5.7	0.6	0.6	87.0	+2.8	+1.6
栄養士の言葉遣いや態度	159人	57.2	38.4	3.8	0.6	0.6	88.1	+5.3	+3.3
接遇面全般について	364人	51.1	45.3	2.7	0.5	0.3	86.6	+4.2	+1.2

診療面

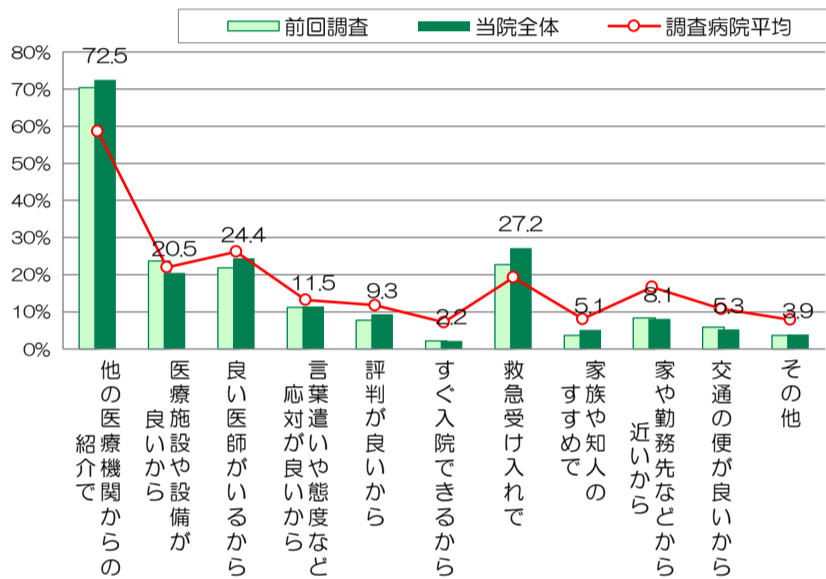
項目	有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス	平均差	前回調査との差
看護師への質問や相談のしやすさ	372人	49.2	44.1	5.6	0.3	0.8	85.1	+2.5	+0.6
看護師の患者の話を聞く姿勢	373人	51.7	42.6	4.0	1.1	0.5	86.0	+2.7	+1.1
看護師の説明や励まし	374人	50.5	42.8	5.3	0.5	0.8	85.4	+2.6	+1.3
看護師の採血や介助などの処置	370人	50.3	43.2	5.1	0.8	0.5	85.5	+3.4	+2.1
看護師のナースコールへの対応	352人	45.2	43.2	8.8	2.3	0.6	82.5	+2.0	+1.8
医師への質問や相談のしやすさ	367人	52.6	42.2	4.6	0.3	0.3	86.6	+4.5	+2.2
医師の患者の話を聞く姿勢	367人	56.7	39.8	3.0	0.3	0.3	88.1	+4.8	+2.6
医師からの病状や検査結果の説明	370人	55.1	40.5	3.2	0.5	0.5	87.3	+4.6	+2.8
医師の診断や処置への信頼感	367人	57.8	39.2	2.2	0.5	0.3	88.4	+4.4	+2.4
診療面全般について	367人	53.4	43.1	3.5	0.5	0.3	87.5	+4.8	+2.8

サービス体制面

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	平均差	前回調査との差
入院までの期間	347人	35.2	48.4	13.5	0.9	0.9	78.7	+3.1	+4.3
入院時の書類や説明のわかりやすさ	352人	33.8	53.4	10.8	1.7	0.3	79.7	+3.8	+4.2
レンタル用品の品揃えや価格	304人	30.3	45.7	21.7	1.3	1.0	75.7	+5.7	+4.4
食事の内容(メニュー・味など)	352人	19.9	36.9	28.1	10.2	4.8	64.2	+0.1	+1.4
整理整頓や清掃状況	366人	37.7	50.8	7.9	3.8	0.3	80.6	+3.4	+2.5
安全面への気配り	361人	44.0	48.2	6.9	0.8	0.8	83.9	+4.6	+3.8
プライバシーへの気配り	359人	39.6	46.5	11.4	1.9	0.6	80.6	+4.8	+2.7
職員間の連携の良さ	355人	39.2	44.2	14.1	2.0	0.6	79.9	+4.7	+2.8
退院に向けた情報提供などの支援	341人	38.7	48.1	12.0	0.9	0.3	81.0	+4.8	+5.2
サービス体制面全般について	362人	37.0	55.0	7.5	0.6	0.6	82.1	+4.8	+3.9

■当院の選択理由 (複数回答可)

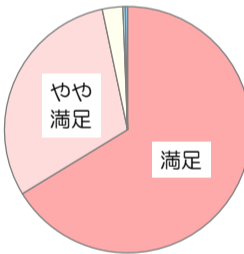
有効回答者数：356人



■総合満足度

有効回答者数：368人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



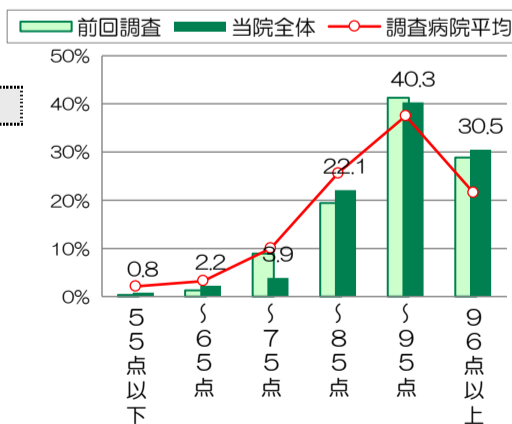
満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	66.3%	+10.1%	-1.3%
やや満足	30.4%	-5.6%	+0.7%
どちらともいえない	2.7%	-3.7%	0.0%
やや不満	0.3%	-0.9%	+0.3%
不満	0.3%	+0.1%	+0.3%

■総合評価点

有効回答者数：357人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

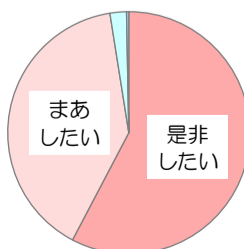
平均評価点：90.0点
調査病院平均差：+3.4点
前回調査との差：+0.3点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：359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	57.7%	+6.5%	+1.0%
まあしたい	39.8%	-4.7%	+0.3%
あまりしたくない	2.2%	-1.6%	-1.2%
全くしたくない	0.3%	-0.1%	0.0%