

入院患者満足度調査の結果

令和元年11月5日～11月29日実施
当院全体 回答者数：259人
調査病院平均：同内容の調査実施42病院の平均値（平均病床数：490床）

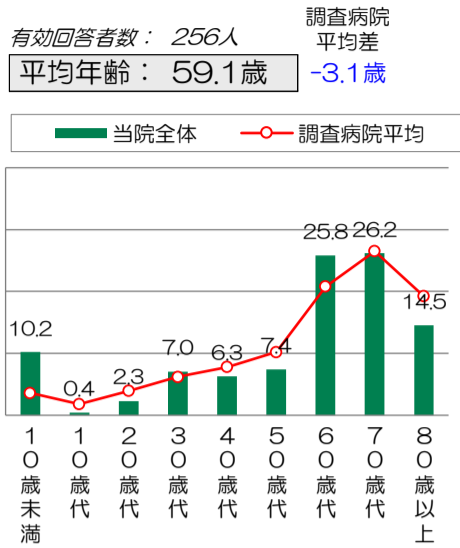
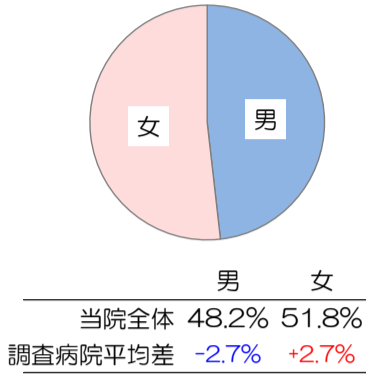
当院全体

*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

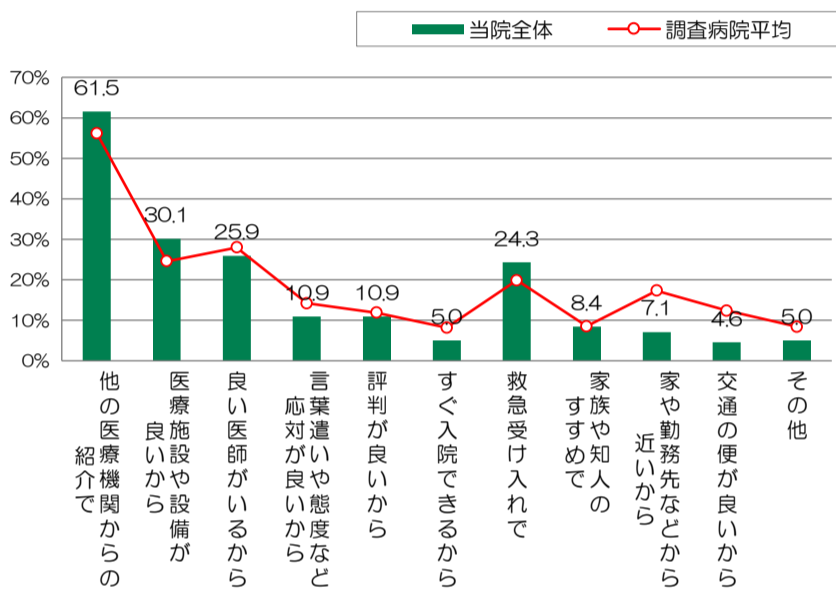
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：253人



■当院の選択理由

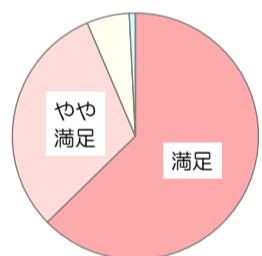
(複数回答可) 有効回答者数：239人



■総合満足度

有効回答者数：249人

「当院について、総合的にはどうお考えですか」



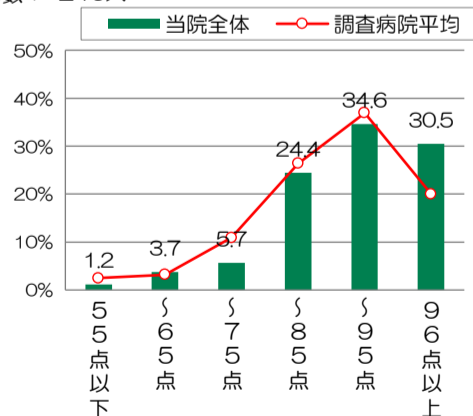
満足度	当院全体 (%)	調査病院平均差 (%)
満足	62.7%	+7.6%
やや満足	30.9%	-5.3%
どちらともいえない	5.6%	-1.3%
やや不満	0.8%	-0.6%
不満	0.0%	-0.3%

■総合評価点

有効回答者数：246人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

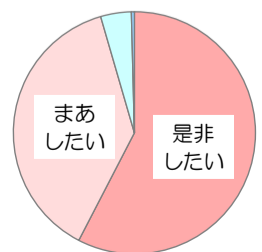
平均評価点：88.6点
調査病院平均差：+2.6点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：243人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



意向	当院全体 (%)	調査病院平均差 (%)
是非したい	57.6%	+6.9%
まあしたい	37.9%	-6.5%
あまりしたくない	4.1%	-0.2%
全くしたくない	0.4%	-0.2%

■個別項目の満足度

単位：% (0.0は非表示) インデックス 調査病院平均差

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

施設面

項目	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
建物の外観やつくり	240人	46.3	42.9	9.6	1.3	0.0	83.5	+7.0
医療機器等の設備	240人	50.4	42.5	7.1	0.0	0.0	85.8	+5.1
トイレ・洗面・給湯等の設備	255人	43.9	48.6	5.5	2.0	0.0	83.6	+9.1
食事・喫茶・買物施設	240人	23.3	44.2	24.6	6.7	1.3	70.4	+2.1
談話室や面会スペース	236人	28.8	50.8	17.8	2.5	0.0	76.5	+5.0
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	252人	41.7	44.8	10.7	1.2	0.0	81.1	+6.8
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	248人	41.9	48.8	7.3	2.0	0.0	82.7	+6.9
冷暖房や換気	249人	35.7	47.4	13.7	2.4	0.8	78.7	+6.3
施設面全般について	244人	32.0	57.0	10.2	0.4	0.4	79.9	+4.7

接遇面

項目	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
事務職員の言葉遣いや態度	251人	41.4	46.6	10.4	1.6	0.0	82.0	0.0
看護師の言葉遣いや態度	255人	49.0	45.1	4.7	1.2	0.0	85.5	+1.2
医師の言葉遣いや態度	256人	55.9	40.6	2.0	0.8	0.8	87.5	+2.3
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	239人	45.2	47.7	6.7	0.4	0.0	84.4	+1.5
薬剤師の言葉遣いや態度	187人	44.9	51.3	3.7	0.0	0.0	85.3	+1.9
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	138人	44.9	50.7	2.2	2.2	0.0	84.6	+0.9
栄養士の言葉遣いや態度	109人	41.3	51.4	6.4	0.9	0.0	83.3	+1.4
接遇面全般について	246人	39.4	53.7	5.7	0.4	0.4	82.7	+1.1

診療面

項目	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
看護師への質問や相談のしやすさ	251人	44.6	46.6	8.0	0.8	0.0	83.8	+1.8
看護師の患者の話を聞く姿勢	253人	43.9	48.6	5.9	1.6	0.0	83.7	+1.2
看護師の説明や励まし	250人	42.8	49.6	6.4	1.2	0.0	83.5	+1.3
看護師の採血や介助などの処置	249人	42.6	49.0	7.2	0.8	0.4	83.1	+1.9
看護師のナースコールへの対応	238人	42.0	47.5	9.7	0.4	0.4	82.6	+2.8
医師への質問や相談のしやすさ	249人	48.2	45.0	4.8	1.6	0.4	84.7	+3.2
医師の患者の話を聞く姿勢	251人	48.6	45.4	4.8	0.8	0.4	85.3	+2.7
医師からの病状や検査結果の説明	252人	49.6	42.9	6.0	1.2	0.4	85.0	+2.7
医師の診断や処置への信頼感	250人	48.4	46.0	4.8	0.4	0.4	85.4	+2.0
診療面全般について	249人	43.8	49.8	6.0	0.4	0.4	84.1	+2.1

サービス体制面

項目	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
入院までの期間	230人	36.1	47.4	14.8	0.9	0.0	79.2	+3.8
入院時の書類や説明のわかりやすさ	249人	31.7	53.4	14.1	0.8	0.0	79.0	+3.1
レンタル用品の品揃えや価格	193人	25.9	44.0	27.5	2.1	0.5	73.2	+4.0
食事の内容(メニュー・味など)	238人	17.2	37.0	31.1	10.9	3.8	63.2	-0.7
整理整頓や清掃状況	246人	35.8	52.4	8.9	2.8	0.0	80.3	+3.5
安全面への気配り	243人	36.2	53.1	10.3	0.4	0.0	81.2	+2.7
プライバシーへの気配り	245人	32.2	53.5	11.4	2.4	0.4	78.7	+3.7
職員間の連携の良さ	239人	27.2	52.7	16.3	2.1	0.7	75.4	+1.0
退院に向けた情報提供などの支援	234人	30.3	52.1	17.1	1.4	0.4	78.0	+2.6
サービス体制面全般について	238人	32.4	52.5	14.7	0.4	0.4	79.2	+2.9