

入院患者満足度調査の結果

令和5年11月1日～11月30日実施

当院全体 回答者数：261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1日～11月30日実施（回答者数：245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

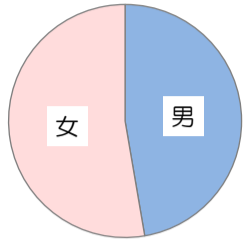
有効回答者数：258人

有効回答者数：259人

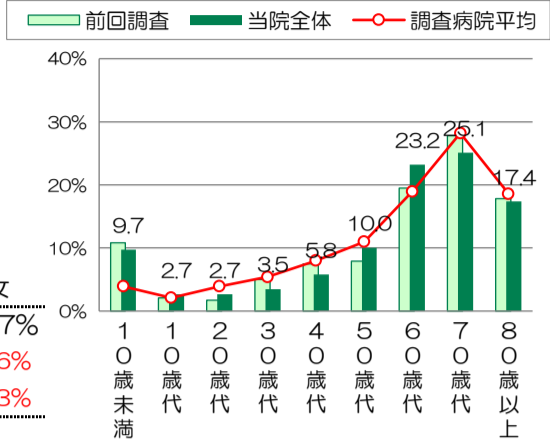
調査病院 前回調査

平均差 平均差

平均年齢：58.5歳 -3.5歳 -0.2歳



当院全体 47.3% 52.7%
調査病院平均差 -3.6% +3.6%
前回調査との差 -2.3% +2.3%



■個別項目の満足度

単位：% (0.0は非表示)

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	調査病院平均差	前回調査との差
建物の外観やつくり	244人	41.4	50.0	7.8	0.8	83.0	+7.4	-0.4	
医療機器等の設備	244人	47.5	48.8	3.3	0.4	85.9	+5.3	+0.7	
トイレ・洗面・給湯等の設備	250人	46.4	46.0	5.6	1.6	84.1	+10.1	+1.4	
食事・喫茶・買物施設	243人	28.8	45.7	20.6	3.7	74.3	+6.7	+1.6	
談話室や面会スペース	226人	31.0	49.6	19.0	0.4	77.7	+7.4	+1.1	
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	250人	46.0	47.2	5.6	0.8	84.3	+10.4	+4.2	
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	251人	40.6	49.4	7.6	2.0	82.0	+6.6	+1.8	
冷暖房や換気	250人	40.4	46.8	10.4	2.0	81.2	+8.4	+1.4	
施設面全般について	240人	41.3	49.6	8.8	0.4	82.9	+7.8	+0.9	

接遇面

事務職員の言葉遣いや態度	249人	46.2	47.0	5.6	0.8	84.4	+1.9	+2.2
看護師の言葉遣いや態度	255人	53.7	40.8	4.3	0.8	86.7	+1.9	+0.8
医師の言葉遣いや態度	255人	56.1	39.6	3.9	0.4	87.8	+2.2	-0.2
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	247人	49.4	45.3	5.3	0.4	86.0	+2.4	-1.1
薬剤師の言葉遣いや態度	182人	56.6	39.0	3.8	0.5	87.9	+4.1	+2.2
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	125人	56.0	34.4	9.6	0.4	86.6	+2.4	+1.6
栄養士の言葉遣いや態度	122人	56.6	35.2	8.2	0.4	87.1	+4.3	+3.9
接遇面全般について	241人	46.5	48.1	5.4	0.4	85.3	+2.8	+1.7

診療面

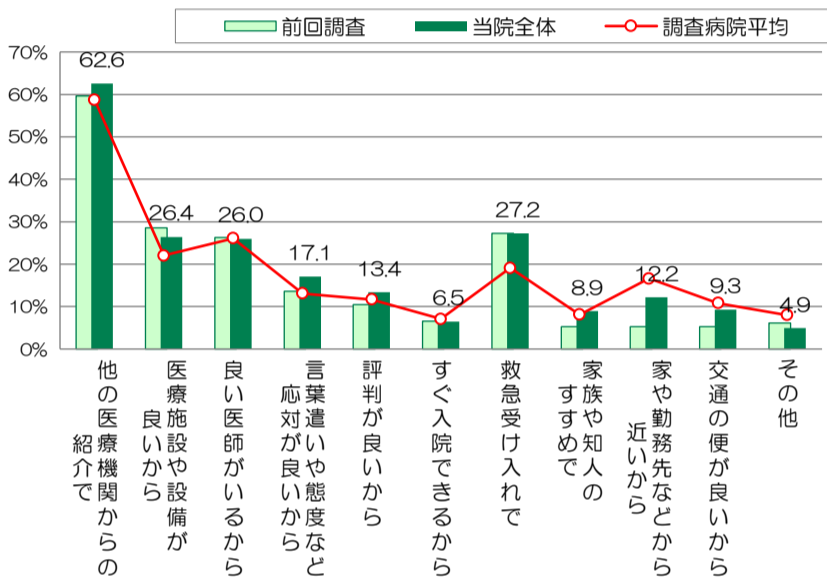
看護師への質問や相談のしやすさ	251人	49.0	45.0	5.2	0.4	85.5	+2.9	+1.1
看護師の患者の話を聞く姿勢	252人	48.4	46.8	4.0	0.8	85.7	+2.4	+1.4
看護師の説明や励まし	253人	49.8	45.1	5.1	0.4	86.2	+3.3	+2.8
看護師の採血や介助などの処置	248人	49.6	44.4	5.6	0.4	85.8	+3.7	+1.8
看護師のナースコールへの対応	239人	49.0	45.6	3.8	1.7	85.5	+4.9	+1.6
医師への質問や相談のしやすさ	249人	49.0	44.2	6.4	0.4	85.4	+3.3	+1.6
医師の患者の話を聞く姿勢	251人	49.8	43.4	6.0	0.8	85.6	+2.3	+1.5
医師からの病状や検査結果の説明	249人	51.0	41.8	6.4	0.8	85.7	+3.0	+0.6
医師の診断や処置への信頼感	249人	53.0	41.0	5.2	0.8	86.5	+2.5	+0.8
診療面全般について	243人	48.1	47.3	3.7	0.8	85.7	+3.0	+2.1

サービス体制面

入院までの期間	224人	35.7	50.4	12.5	1.3	80.1	+4.6	+0.2
入院時の書類や説明のわかりやすさ	233人	35.2	50.6	12.9	0.9	79.8	+4.0	+1.1
レンタル用品の品揃えや価格	188人	29.3	46.3	21.8	2.1	75.4	+5.5	+1.6
食事の内容(メニュー・味など)	242人	22.3	37.2	31.4	6.2	67.5	+3.4	-0.5
整理整頓や清掃状況	239人	36.0	55.2	7.9	0.8	81.6	+4.5	+2.3
安全面への気配り	243人	39.9	52.7	7.4	0.4	83.1	+3.9	+1.3
プライバシーへの気配り	244人	37.3	50.4	11.1	1.2	80.9	+5.2	+1.3
職員間の連携の良さ	238人	34.0	49.2	15.1	1.7	78.9	+3.8	+2.2
退院に向けた情報提供などの支援	224人	33.9	50.4	13.4	1.8	78.9	+2.8	-0.9
サービス体制面全般について	227人	37.4	51.1	11.0	0.4	81.4	+4.2	+1.5

■当院の選択理由 (複数回答可)

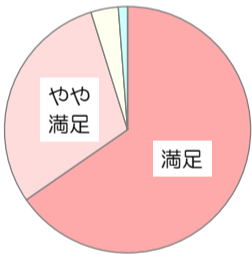
有効回答者数：246人



■総合満足度

有効回答者数：248人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	65.3%	+9.0%	+2.2%
やや満足	29.8%	-6.1%	+0.1%
どちらともいえない	3.6%	-2.8%	-2.3%
やや不満	1.2%	0.0%	+0.4%
不満	0.0%	-0.2%	-0.4%

■総合評価点

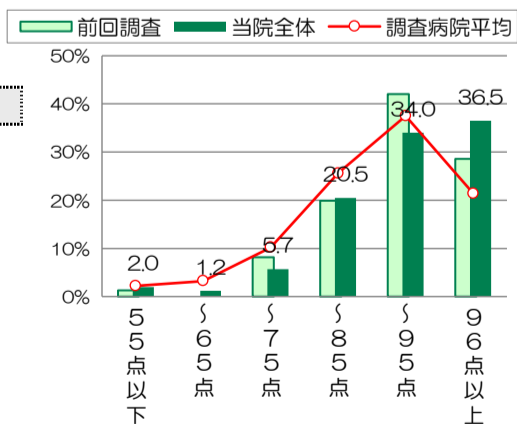
有効回答者数：244人

「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：89.9点

調査病院平均差：+3.3点

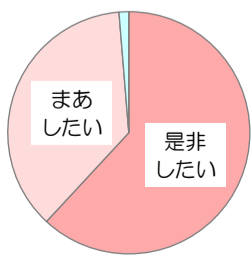
前回調査との差：+0.5点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：239人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
是非したい	61.9%	+10.8%	+3.9%
まあしたい	36.8%	-7.8%	-2.6%
あまりしたくない	1.3%	-2.6%	-0.9%
全くしたくない	0.0%	-0.5%	-0.4%