

# 入院患者満足度調査の結果

当院全体

平成30年11月1日～11月22日実施

当院全体 回答者数：376人

調査病院平均：同内容の調査実施34病院の平均値（平均病床数：494床）

前回調査：平成29年11月1日～11月22日実施（回答者数：358人）

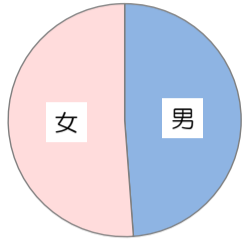
\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

\*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

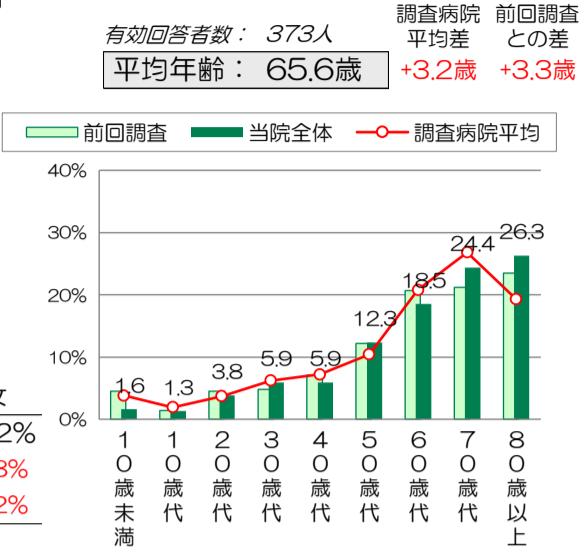
## 回答者の性別・年齢

有効回答者数：373人

調査病院 前回調査  
平均差 との差  
平均年齢：65.6歳 +3.2歳 +3.3歳



当院全体 48.8% 51.2%  
調査病院平均差 -3.8% +3.8%  
前回調査との差 -2.2% +2.2%



## 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  
調査病院平均差  
前回調査との差

施設面	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	361人	23.8	63.4	12.2	0.6	0.0	77.6	0.0	-3.8
医療機器等の設備	347人	31.4	62.0	6.3	0.3	0.0	81.1	0.0	-1.7
トイレ・洗面・給湯等の設備	365人	27.7	59.5	11.2	1.6	0.0	78.3	+3.0	-1.8
食事・喫茶・買物施設	361人	21.3	58.2	17.5	2.8	0.3	74.4	+6.1	-4.3
談話室や面会スペース	349人	18.6	60.2	18.1	3.2	0.0	73.6	+1.4	-4.3
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	363人	27.3	53.2	15.2	3.0	1.4	75.5	+0.3	-3.6
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	366人	23.5	61.7	13.1	1.6	0.0	76.8	+0.6	-1.6
冷暖房や換気	358人	20.7	56.1	18.2	5.0	0.0	73.1	+0.2	-3.6
施設面全般について	358人	22.3	64.8	12.6	0.3	0.0	77.3	+1.3	-2.6

## 接遇面

事務職員の言葉遣いや態度	364人	31.0	61.8	6.6	0.5	0.0	80.8	-1.6	-0.6
看護師の言葉遣いや態度	373人	39.7	55.0	4.8	0.3	0.0	83.4	-1.2	-2.2
医師の言葉遣いや態度	371人	39.6	54.2	5.7	0.3	0.0	83.2	-2.1	-2.7
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	349人	32.4	59.6	7.7	0.3	0.0	81.0	-2.0	-2.4
薬剤師の言葉遣いや態度	285人	34.7	58.9	6.0	0.4	0.0	81.9	-1.7	-1.9
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	191人	39.3	53.9	6.8	0.0	0.0	83.1	-1.3	-3.4
栄養士の言葉遣いや態度	221人	30.3	62.0	7.7	0.0	0.0	80.7	-2.0	-3.1
接遇面全般について	353人	30.3	62.3	6.2	0.8	0.3	80.4	-1.5	-1.9

## 診療面

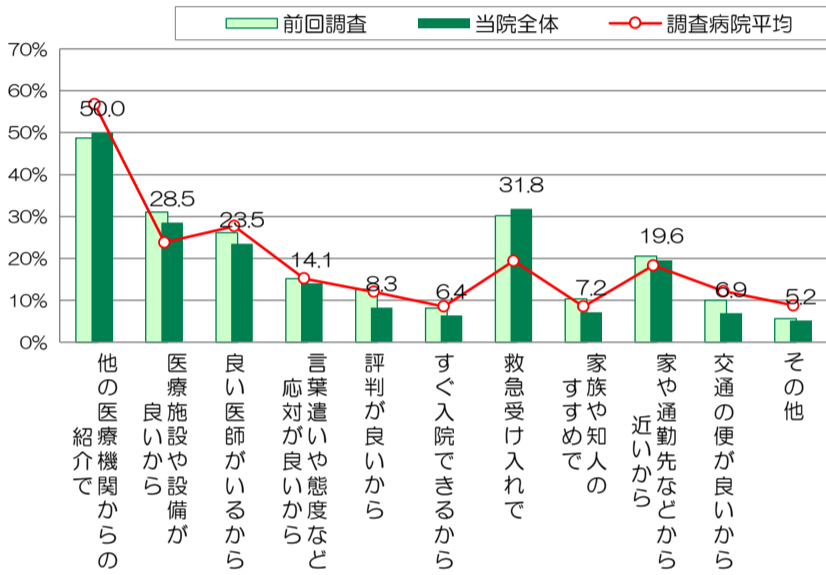
看護師への質問や相談のしやすさ	365人	35.1	56.4	7.4	1.1	0.0	81.4	-0.9	-1.8
看護師の患者の話を聞く姿勢	367人	34.6	57.2	7.4	0.8	0.0	81.4	-1.6	-2.1
看護師の説明や励まし	364人	34.9	57.4	6.6	1.1	0.0	81.5	-1.1	-2.1
看護師の採血や介助などの処置	360人	31.9	58.3	8.9	0.8	0.0	80.3	-1.2	-1.8
看護師のナースコールへの対応	341人	30.8	56.3	11.4	1.5	0.0	79.1	-1.3	-2.3
医師への質問や相談のしやすさ	364人	33.0	52.7	13.7	0.3	0.0	79.5	-2.4	-3.2
医師の患者の話を聞く姿勢	365人	32.9	54.2	11.5	1.4	0.0	79.7	-3.2	-3.3
医師からの病状や検査結果の説明	364人	34.6	53.8	10.4	0.5	0.0	80.4	-2.3	-2.0
医師の診断や処置への信頼感	367人	35.1	54.8	9.0	0.8	0.3	80.9	-2.8	-2.0
診療面全般について	360人	30.3	60.0	8.1	1.4	0.3	79.7	-2.6	-1.7

## サービス体制面

入院までの期間	339人	23.0	59.6	15.9	1.5	0.0	76.0	+0.6	-1.9
入院時の書類や説明のわかりやすさ	355人	18.0	62.3	17.2	2.0	0.6	73.8	-2.4	-3.4
レンタル用品の品揃えや価格	294人	17.0	47.3	33.3	2.0	0.3	69.6	+0.3	-3.0
食事の内容(メニュー・味など)	357人	14.6	40.6	32.8	9.8	2.2	63.9	0.0	-3.7
整理整頓や清掃状況	360人	24.2	60.8	13.6	1.4	0.0	76.9	+0.1	-1.4
安全面への気配り	355人	23.4	62.5	13.8	0.3	0.0	77.3	-1.5	-2.5
プライバシーへの気配り	354人	18.4	61.9	18.1	1.7	0.0	74.2	-1.4	-3.5
職員間の連携の良さ	356人	21.3	59.6	13.8	4.5	0.8	74.0	-0.8	-3.5
退院に向けた情報提供などの支援	345人	21.7	59.1	17.4	1.7	0.0	75.2	-0.4	-3.0
サービス体制面全般について	356人	19.7	65.2	14.0	0.8	0.3	75.8	-0.9	-2.7

## 当院の選択理由

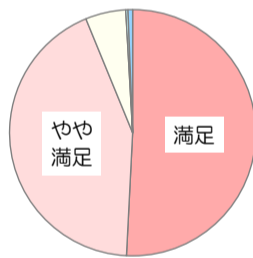
(複数回答可) 有効回答者数：362人



## 総合満足度

有効回答者数：356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	50.8%	-5.7%	-8.4%
やや満足	43.0%	+7.5%	+7.5%
どちらともいえない	5.3%	-1.3%	+0.7%
やや不満	0.3%	-0.8%	0.0%
不満	0.6%	+0.3%	+0.3%

## 総合評価点

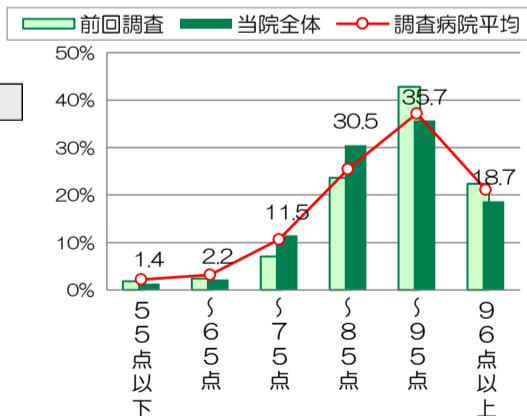
有効回答者数：364人

「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：86.1点

調査病院平均差：-0.3点

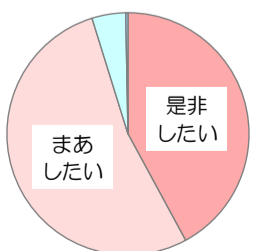
前回調査との差：-1.7点



## 紹介・推薦意向

有効回答者数：354人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」



	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
是非したい	42.1%	-8.7%	-9.7%
まあしたい	53.1%	+8.5%	+7.8%
あまりしたくない	4.5%	+0.5%	+1.5%
全くしたくない	0.3%	-0.2%	+0.3%