

# 入院患者満足度調査の結果

令和元年11月11日～12月10日実施

当院全体 回答者数：432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）

前回調査：平成30年11月12日～12月11日実施（回答者数：450人）

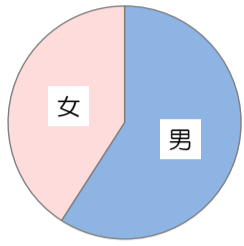
## 当院全体

\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

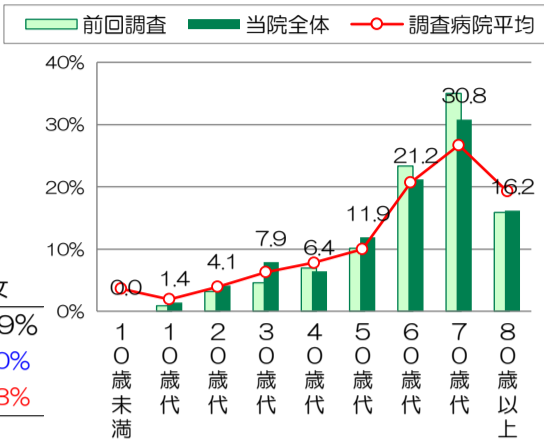
\*個別満足度のインデックスは、非常に満足：100点、満足：75点、どちらともいえない：50点、やや不満：25点、不満：0点とした平均評価点

### ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：425人



調査病院 前回調査  
平均差 平均年齢 との差  
平均年齢：63.7歳 +1.4歳 -1.9歳



### ■個別項目の満足度

#### 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        | 409人   | 43.8  | 50.1 | 5.9       | 0.2  | 0.0 | 84.3   | +7.8    | -0.7    |
| 医療機器等の設備         | 407人   | 50.9  | 46.2 | 2.9       | 0.0  | 0.0 | 87.0   | +6.3    | -1.0    |
| トイレ・洗面・給湯等の設備    | 420人   | 41.9  | 49.8 | 6.2       | 0.7  | 0.0 | 82.7   | +8.2    | -0.9    |
| 食事・喫茶・買物施設       | 400人   | 26.5  | 48.8 | 19.3      | 3.8  | 0.8 | 73.6   | +5.3    | -0.5    |
| 談話室や面会スペース       | 384人   | 27.9  | 54.7 | 16.1      | 1.3  | 0.0 | 77.3   | +5.8    | +0.3    |
| 病室(静けさ・清潔さ・広さなど) | 423人   | 40.0  | 45.9 | 10.2      | 3.1  | 0.9 | 80.2   | +5.9    | +0.1    |
| ベッド・寝具・ベッド周りの設備  | 416人   | 36.1  | 52.6 | 9.9       | 1.2  | 0.2 | 80.8   | +5.0    | -0.8    |
| 冷暖房や換気           | 421人   | 34.2  | 51.1 | 10.7      | 1.2  | 0.2 | 78.6   | +6.2    | -1.3    |
| 施設面全般について        | 414人   | 36.0  | 57.7 | 6.0       | 0.2  | 0.0 | 82.4   | +7.1    | +0.6    |

#### 接遇面

|                  |      |      |      |     |     |     |      |      |      |
|------------------|------|------|------|-----|-----|-----|------|------|------|
| 事務職員の言葉遣いや態度     | 424人 | 48.1 | 46.5 | 5.0 | 0.5 | 0.0 | 85.6 | +3.6 | -1.2 |
| 看護師の言葉遣いや態度      | 427人 | 55.7 | 38.6 | 4.7 | 0.9 | 0.0 | 87.3 | +3.0 | -0.3 |
| 医師の言葉遣いや態度       | 426人 | 60.3 | 37.8 | 1.6 | 0.2 | 0.0 | 89.5 | +4.2 | +1.1 |
| 検査・放射線技師の言葉遣いや態度 | 406人 | 51.0 | 45.6 | 3.4 | 0.6 | 0.0 | 86.9 | +4.0 | +0.2 |
| 薬剤師の言葉遣いや態度      | 357人 | 49.9 | 45.9 | 3.6 | 0.6 | 0.0 | 86.3 | +2.9 | -0.3 |
| リハビリスタッフの言葉遣いや態度 | 203人 | 47.8 | 45.3 | 6.4 | 0.5 | 0.0 | 85.0 | +1.4 | -2.1 |
| 栄養士の言葉遣いや態度      | 214人 | 49.1 | 42.5 | 7.9 | 0.5 | 0.0 | 85.0 | +3.1 | -1.2 |
| 接遇面全般について        | 418人 | 48.6 | 46.7 | 4.8 | 0.5 | 0.0 | 85.9 | +4.3 | -0.2 |

#### 診療面

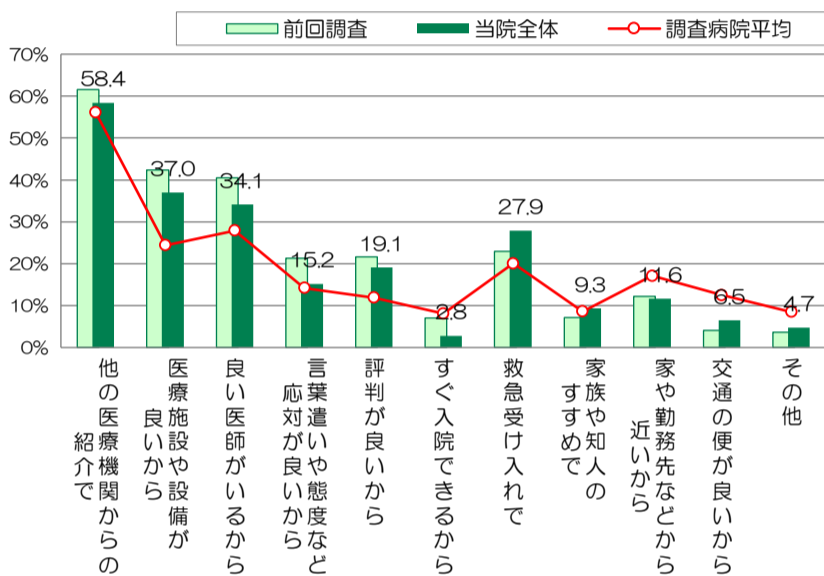
|                 |      |      |      |     |     |     |      |      |      |
|-----------------|------|------|------|-----|-----|-----|------|------|------|
| 看護師への質問や相談のしやすさ | 423人 | 47.5 | 47.0 | 5.0 | 0.5 | 0.0 | 85.4 | +3.4 | -0.2 |
| 看護師の患者の話を聞く姿勢   | 426人 | 48.8 | 44.1 | 6.3 | 0.7 | 0.0 | 85.3 | +2.8 | -0.4 |
| 看護師の説明や励まし      | 421人 | 47.7 | 46.1 | 5.9 | 0.2 | 0.0 | 85.3 | +3.1 | -0.4 |
| 看護師の採血や介助などの処置  | 421人 | 46.6 | 46.1 | 6.2 | 1.2 | 0.0 | 84.5 | +3.3 | -0.8 |
| 看護師のナースコールへの対応  | 400人 | 48.0 | 45.3 | 6.3 | 0.5 | 0.0 | 85.2 | +5.4 | -0.7 |
| 医師への質問や相談のしやすさ  | 418人 | 51.7 | 43.3 | 4.5 | 0.2 | 0.0 | 86.5 | +4.9 | +0.8 |
| 医師の患者の話を聞く姿勢    | 421人 | 55.8 | 40.1 | 3.6 | 0.2 | 0.0 | 87.8 | +5.1 | +1.3 |
| 医師からの病状や検査結果の説明 | 418人 | 56.5 | 40.7 | 1.9 | 0.0 | 0.0 | 88.2 | +5.8 | +1.8 |
| 医師の診断や処置への信頼感   | 419人 | 58.0 | 38.7 | 2.9 | 0.5 | 0.0 | 88.5 | +5.0 | +0.7 |
| 診療面全般について       | 419人 | 52.5 | 43.7 | 3.6 | 0.2 | 0.0 | 87.1 | +5.1 | +0.5 |

#### サービス体制面

|                  |      |      |      |      |     |     |      |      |      |
|------------------|------|------|------|------|-----|-----|------|------|------|
| 入院までの期間          | 390人 | 33.6 | 54.4 | 9.7  | 1.8 | 0.5 | 79.7 | +4.4 | -0.7 |
| 入院時の書類や説明のわかりやすさ | 404人 | 31.2 | 58.4 | 9.2  | 1.0 | 0.2 | 79.8 | +3.9 | -1.4 |
| レンタル用品の品揃えや価格    | 313人 | 28.8 | 43.1 | 24.6 | 2.6 | 0.0 | 74.0 | +4.7 | -0.9 |
| 食事の内容(メニュー・味など)  | 413人 | 22.5 | 42.9 | 27.1 | 4.8 | 2.7 | 69.4 | +5.4 | +1.0 |
| 整理整頓や清掃状況        | 414人 | 38.6 | 54.3 | 6.3  | 0.7 | 0.0 | 82.5 | +5.7 | +0.5 |
| 安全面への気配り         | 404人 | 40.8 | 51.5 | 7.7  | 0.0 | 0.0 | 83.3 | +4.8 | +0.5 |
| プライバシーへの気配り      | 404人 | 36.6 | 50.7 | 12.1 | 0.2 | 0.0 | 80.8 | +5.8 | +0.8 |
| 職員間の連携の良さ        | 401人 | 37.9 | 47.6 | 12.2 | 1.5 | 0.7 | 80.1 | +5.7 | +0.9 |
| 退院に向けた情報提供などの支援  | 386人 | 37.0 | 53.1 | 9.8  | 0.0 | 0.0 | 81.8 | +6.3 | +1.3 |
| サービス体制面全般について    | 403人 | 36.7 | 55.1 | 7.9  | 0.2 | 0.0 | 82.1 | +5.8 | +0.6 |

### ■当院の選択理由

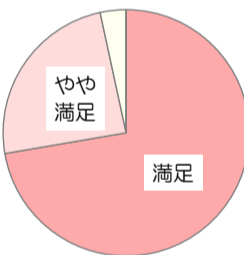
(複数回答可) 有効回答者数：387人



### ■総合満足度

有効回答者数：415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        | 72.3% | +17.1%  | -1.7%   |
| やや満足      | 24.3% | -11.7%  | +1.3%   |
| どちらともいえない | 3.4%  | -3.6%   | +0.8%   |
| やや不満      | 0.0%  | -1.4%   | -0.2%   |
| 不満        | 0.0%  | -0.3%   | -0.2%   |

### ■総合評価点

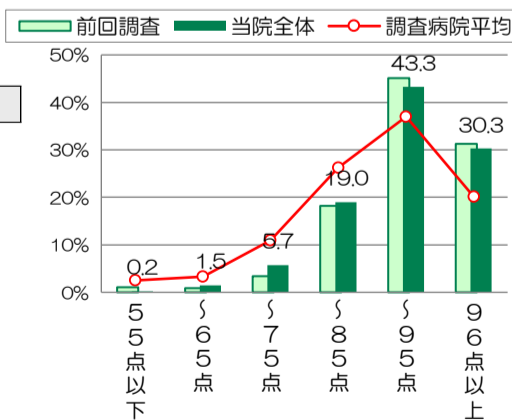
有効回答者数：406人

「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：90.5点

調査病院平均差：+4.5点

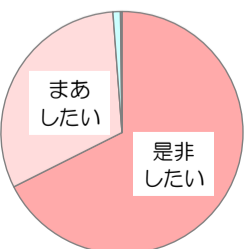
前回調査との差：-0.3点



### ■紹介・推薦意向

有効回答者数：413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 | 前回調査との差 |
|----------|-------|---------|---------|
| 是非したい    | 67.6% | +16.9%  | -1.8%   |
| まあしたい    | 31.2% | -13.2%  | +2.0%   |
| あまりしたくない | 1.0%  | -3.3%   | -0.4%   |
| 全くしたくない  | 0.2%  | -0.4%   | +0.2%   |