

# 入院患者満足度調査の結果

\*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

平成30年11月12日～12月11日実施

当院全体 回答者数：450人

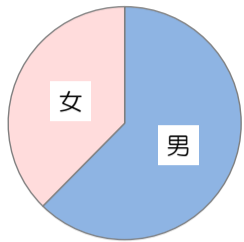
調査病院平均：同内容の調査実施34病院の平均値（平均病床数：494床）

前回調査：平成30年1月10日～2月6日実施（回答者数：442人）

## 当院全体

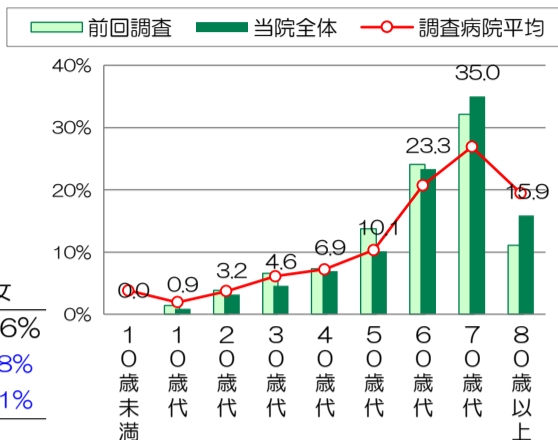
### ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：436人



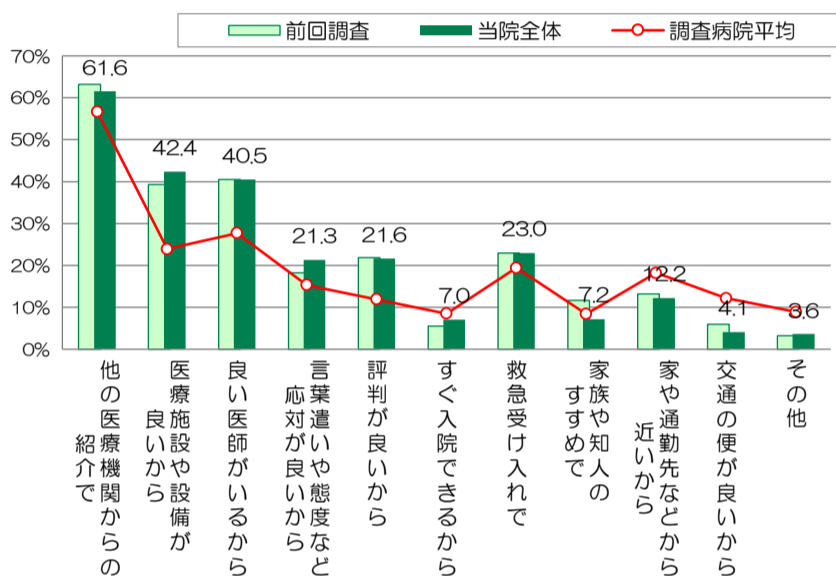
当院全体 62.4% 37.6%  
調査病院平均差 +9.8% -9.8%  
前回調査との差 +2.1% -2.1%

有効回答者数：434人  
調査病院 平均差 +3.2歳  
前回調査との差 +2.5歳



### ■当院の選択理由

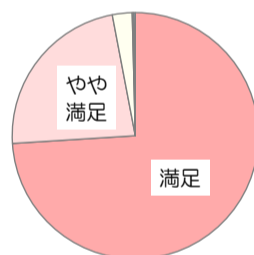
(複数回答可) 有効回答者数：417人



### ■総合満足度

有効回答者数：430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 (%) | 前回調査との差 (%) |
|-----------|----------|-------------|-------------|
| 満足        | 74.0%    | +17.4%      | +2.2%       |
| やや満足      | 23.0%    | -12.4%      | -4.5%       |
| どちらともいえない | 2.6%     | -4.0%       | +2.1%       |
| やや不満      | 0.2%     | -0.9%       | 0.0%        |
| 不満        | 0.2%     | -0.1%       | +0.2%       |

### ■総合評価点

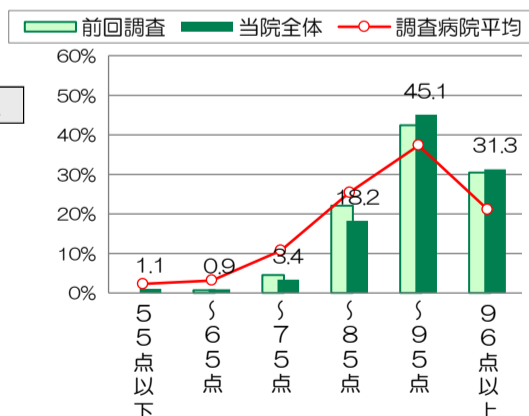
有効回答者数：435人

「100点満点で評価すると、何点くらいになりますか」

平均評価点：90.8点

調査病院平均差：+4.4点

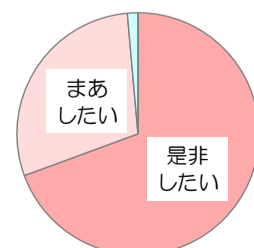
前回調査との差：+0.2点



### ■紹介・推薦意向

有効回答者数：432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    | 69.4%    | +18.6%      | +0.6%       |
| まあしたい    | 29.2%    | -15.4%      | -1.6%       |
| あまりしたくない | 1.4%     | -2.7%       | +0.9%       |
| 全くしたくない  | 0.0%     | -0.5%       | 0.0%        |

### ■個別項目の満足度

| 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 |
|------------------|--------|-----------|--------|---------------|----------|--------|--------|---------|---------|
| <b>施設面</b>       |        |           |        |               |          |        |        |         |         |
| 建物の外観やつくり        | 433人   | 48.7      | 43.2   | 7.4           | 0.7      | 85.0   | +7.4   | +0.6    |         |
| 医療機器等の設備         | 421人   | 55.6      | 41.3   | 2.6           | 0.5      | 88.0   | +6.9   | +1.1    |         |
| トイレ・洗面・給湯等の設備    | 437人   | 43.0      | 49.9   | 5.5           | 1.6      | 83.6   | +8.3   | +0.6    |         |
| 食事・喫茶・買物施設       | 411人   | 26.3      | 50.4   | 18.0          | 4.1      | 74.1   | +5.8   | +0.5    |         |
| 談話室や面会スペース       | 396人   | 29.5      | 51.0   | 17.9          | 0.5      | 77.0   | +4.8   | +0.3    |         |
| 病室(静けさ・清潔さ・広さなど) | 438人   | 38.8      | 47.3   | 9.6           | 3.0      | 80.1   | +4.9   | -0.1    |         |
| ベッド・寝具・ベッド周りの設備  | 437人   | 36.6      | 55.6   | 5.7           | 1.8      | 81.6   | +5.4   | -0.3    |         |
| 冷暖房や換気           | 431人   | 35.7      | 52.7   | 7.7           | 3.2      | 79.9   | +7.0   | -0.7    |         |
| 施設面全般について        | 428人   | 34.6      | 58.4   | 6.8           | 0.2      | 81.8   | +5.8   | -0.7    |         |
| <b>接遇面</b>       |        |           |        |               |          |        |        |         |         |
| 事務職員の言葉遣いや態度     | 440人   | 49.8      | 47.5   | 2.7           | 0.0      | 86.8   | +4.3   | +0.9    |         |
| 看護師の言葉遣いや態度      | 445人   | 54.2      | 42.5   | 3.1           | 0.2      | 87.6   | +3.0   | -0.5    |         |
| 医師の言葉遣いや態度       | 443人   | 57.6      | 39.3   | 2.5           | 0.7      | 88.4   | +3.1   | -0.1    |         |
| 検査・放射線技師の言葉遣いや態度 | 424人   | 50.7      | 46.0   | 2.8           | 0.5      | 86.7   | +3.7   | +1.6    |         |
| 薬剤師の言葉遣いや態度      | 328人   | 50.0      | 47.3   | 2.1           | 0.3      | 86.6   | +2.9   | +0.9    |         |
| リハビリスタッフの言葉遣いや態度 | 184人   | 52.2      | 44.0   | 3.8           | 0.0      | 87.1   | +2.7   | +0.8    |         |
| 栄養士の言葉遣いや態度      | 201人   | 49.3      | 47.3   | 3.0           | 0.5      | 86.2   | +3.5   | 0.0     |         |
| 接遇面全般について        | 431人   | 48.0      | 48.3   | 3.7           | 0.0      | 86.1   | +4.2   | +0.4    |         |
| <b>診療面</b>       |        |           |        |               |          |        |        |         |         |
| 看護師への質問や相談のしやすさ  | 438人   | 46.3      | 50.0   | 3.4           | 0.2      | 85.6   | +3.2   | +0.5    |         |
| 看護師の患者の話を聞く姿勢    | 438人   | 48.4      | 46.8   | 4.1           | 0.5      | 85.7   | +2.7   | +0.5    |         |
| 看護師の説明や励まし       | 438人   | 47.5      | 47.9   | 4.3           | 0.2      | 85.7   | +3.1   | +0.7    |         |
| 看護師の採血や介助などの処置   | 440人   | 48.2      | 46.4   | 4.5           | 0.7      | 85.3   | +3.8   | +1.0    |         |
| 看護師のナースコールへの対応   | 419人   | 48.4      | 47.0   | 4.1           | 0.5      | 85.9   | +5.4   | +2.6    |         |
| 医師への質問や相談のしやすさ   | 433人   | 49.0      | 45.5   | 4.8           | 0.7      | 85.7   | +3.8   | +0.6    |         |
| 医師の患者の話を聞く姿勢     | 436人   | 52.1      | 42.0   | 5.7           | 0.2      | 86.5   | +3.6   | +0.6    |         |
| 医師からの病状や検査結果の説明  | 436人   | 52.3      | 42.0   | 4.8           | 0.7      | 86.4   | +3.7   | -0.2    |         |
| 医師の診断や処置への信頼感    | 440人   | 56.1      | 39.8   | 3.2           | 0.9      | 87.8   | +4.1   | -0.1    |         |
| 診療面全般について        | 434人   | 50.9      | 44.9   | 3.7           | 0.5      | 86.6   | +4.2   | +0.9    |         |
| <b>サービス体制面</b>   |        |           |        |               |          |        |        |         |         |
| 入院までの期間          | 406人   | 32.3      | 58.4   | 8.1           | 1.2      | 80.4   | +4.9   | +1.5    |         |
| 入院時の書類や説明のわかりやすさ | 429人   | 33.3      | 59.0   | 7.0           | 0.7      | 81.2   | +5.0   | +0.4    |         |
| レンタル用品の品揃えや価格    | 337人   | 30.3      | 42.7   | 24.3          | 0.9      | 74.9   | +5.6   | -0.6    |         |
| 食事の内容(メニュー・味など)  | 431人   | 20.0      | 45.7   | 24.6          | 7.7      | 68.4   | +4.5   | -1.0    |         |
| 整理整頓や清掃状況        | 428人   | 37.9      | 53.7   | 7.0           | 1.2      | 82.0   | +5.2   | +0.4    |         |
| 安全面への気配り         | 427人   | 39.3      | 53.2   | 7.0           | 0.2      | 82.8   | +3.9   | +0.5    |         |
| プライバシーへの気配り      | 422人   | 33.9      | 54.0   | 10.9          | 0.7      | 80.0   | +4.4   | -0.1    |         |
| 職員間の連携の良さ        | 413人   | 34.6      | 50.1   | 13.3          | 1.2      | 79.2   | +4.4   | +1.3    |         |
| 退院に向けた情報提供などの支援  | 404人   | 33.9      | 55.9   | 8.7           | 1.2      | 80.5   | +4.9   | +0.3    |         |
| サービス体制面全般について    | 410人   | 34.6      | 57.3   | 7.8           | 0.2      | 81.5   | +4.8   | 0.0     |         |