

入院患者満足度調査の結果

平成30年1月10日～2月6日実施

当院全体 回答者数：442人

調査病院平均：同内容の調査実施33病院の平均値（平均病床数：491床）

前回調査：平成28年11月16日～12月14日実施（回答者数：379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

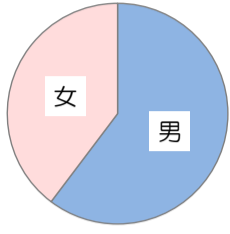
*個別満足度のインデックスは、非常に満足：100点、満足：75点、どちらともいえない：50点、やや不満：25点、不満：0点とした平均評価点

***：前回調査なし

*：前回調査とワディングが多少異なる

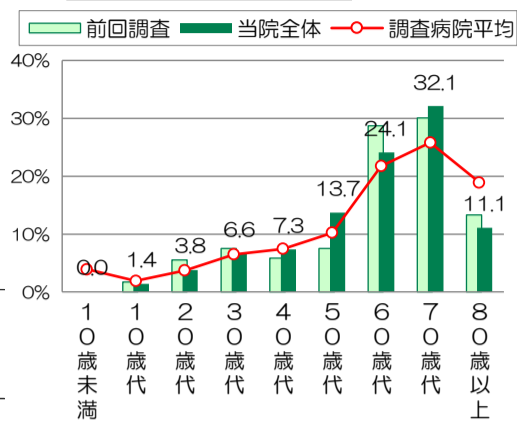
回答者の性別・年齢

有効回答者数：428人



当院全体 60.3% 39.7%
調査病院平均差 +7.6% -7.6%
前回調査との差 +6.5% -6.5%

有効回答者数：424人
平均年齢：63.1歳
調査病院平均差 +1.1歳
前回調査との差 -0.1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	422人	44.1	50.5	4.5	0.9	84.4	+7.0	+2.1	
医療機器等の設備	418人	51.7	44.3	4.1	86.9	+6.2	+2.5		
トイレ・洗面・給湯等の設備	432人	41.4	51.4	5.1	83.0	+8.0	+1.6		
食事・喫茶・買物施設	413人	21.5	55.4	19.4	3.1	73.6	+5.6	0.0	
談話室や面会スペース	401人	25.7	56.9	16.0	1.5	76.7	+4.4	***	
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	432人	37.5	49.8	9.0	3.5	80.2	+5.1	-1.6	
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	432人	35.6	58.1	4.4	1.9	81.9	+5.8	+2.1	
冷暖房や換気	432人	34.0	56.0	8.3	1.4	80.6	+8.0	+3.2	
施設面全般について	426人	34.3	62.0	3.3	0.5	82.5	+6.7	+1.5	

接遇面

事務職員の言葉遣いや態度	433人	46.9	50.1	2.8	0.2	85.9	+3.8	+0.2
看護師の言葉遣いや態度	435人	54.7	43.2	1.8	0.2	88.1	+3.6	+1.0
医師の言葉遣いや態度	434人	56.5	41.9	1.2	0.2	88.5	+3.2	-0.1
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	412人	46.1	49.3	3.6	0.7	85.1	+2.2	-0.2
薬剤師の言葉遣いや態度	354人	45.8	52.0	2.0	0.3	85.7	+2.4	***
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	175人	48.6	48.0	3.4	0.0	86.3	+2.2	***
栄養士の言葉遣いや態度	223人	48.9	48.0	2.2	0.9	86.2	+4.1	***
接遇面全般について	424人	45.3	52.6	1.7	0.5	85.7	+4.1	+2.7

診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	430人	44.2	52.1	3.7	0.0	85.1	+2.9	***
看護師の患者の話を聞く姿勢	431人	45.2	50.8	3.7	0.2	85.2	+2.4	***
看護師の説明や励まし	425人	45.2	50.1	4.5	0.2	85.0	+2.5	+1.0
看護師の採血や介助などの処置	429人	44.3	50.6	4.0	0.7	84.3	+2.9	-0.6
看護師のナースコールへの対応	405人	40.5	53.1	5.9	0.2	83.3	+3.1	***
医師への質問や相談のしやすさ	429人	46.4	48.7	4.2	0.5	85.1	+3.3	-0.1
医師の患者の話を聞く姿勢	429人	49.4	46.4	3.0	0.5	85.9	+3.0	***
医師からの病状や検査結果の説明	429人	50.6	46.4	2.8	0.5	86.6	+4.2	-0.1
医師の診断や処置への信頼感	426人	54.2	43.2	2.6	0.0	87.9	+4.5	+1.5
診療面全般について	431人	46.2	51.0	2.6	0.2	85.7	+3.6	+1.8

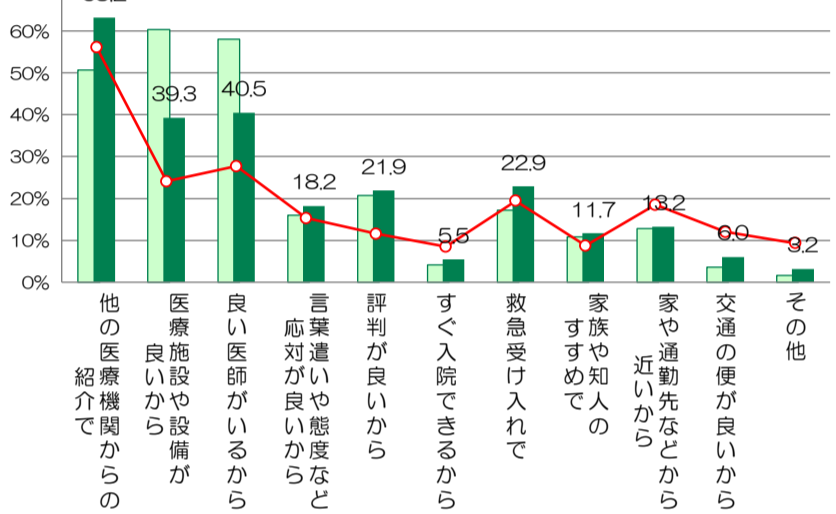
サービス体制面

入院までの期間	402人	31.1	55.5	11.7	0.2	78.9	+3.4	***
入院時の書類や説明のわかりやすさ	411人	33.3	57.2	8.8	0.7	80.8	+4.7	***
レンタル用品の品揃えや価格	315人	26.3	51.4	20.3	1.6	75.5	+6.1	***
食事の内容(メニュー・味など)	427人	21.1	45.4	25.1	6.8	69.4	+5.7	-2.1
整理整頓や清掃状況	425人	34.6	58.1	6.4	0.9	81.6	+5.1	-0.9
安全面への気配り	417人	35.3	59.0	5.3	0.5	82.3	+3.7	***
プライバシーへの気配り	410人	32.9	55.9	10.0	1.2	80.1	+4.5	***
職員間の連携の良さ	412人	29.4	55.3	13.1	1.7	77.9	+3.3	***
退院に向けた情報提供などの支援	400人	32.5	57.5	8.8	0.5	80.2	+4.6	***
サービス体制面全般について	422人	34.4	57.8	7.3	0.5	81.5	+5.0	***

当院の選択理由

(複数回答可) 有効回答者数：402人

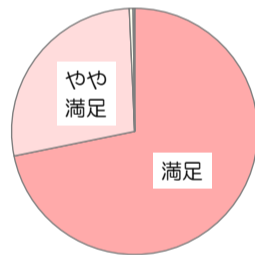
(※前回調査は質問形式が異なる)



総合満足度

有効回答者数：426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	71.8%	+15.2%	
やや満足	27.5%	-7.5%	
どちらともいえない	0.5%	-6.4%	
やや不満	0.2%	-1.0%	
不満	0.0%	-0.4%	

(参考) 日本病院会 2016年度 QIプロジェクト参加239病院平均
満足：58.4%
やや満足：31.5%

総合評価点

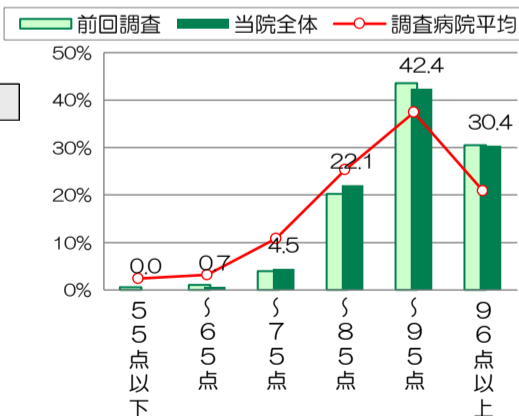
有効回答者数：425人

「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：90.6点

調査病院平均差：+4.3点

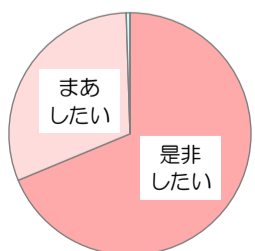
前回調査との差：-0.1点



紹介・推薦意向

有効回答者数：429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	68.8%	+18.2%	-1.3%
まあしたい	30.8%	-13.9%	+2.6%
あまりしたくない	0.5%	-3.7%	-0.9%
全くしたくない	0.0%	-0.6%	-0.3%