

# 患者さま満足度調査の結果 <入院部門>

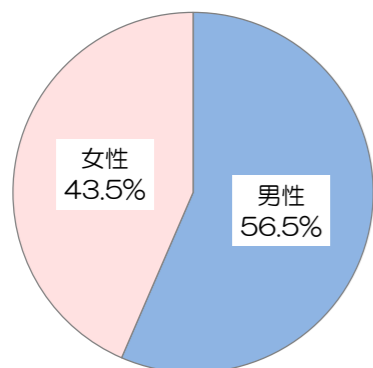
平成27年11月11日～12月9日実施、回答者数391人

前回調査：平成26年11月18日～12月18日実施（回答者数：400人）  
 調査病院平均：同内容の調査実施76病院の平均値（平均病床数：406床）

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

## ■回答者の性別・年齢

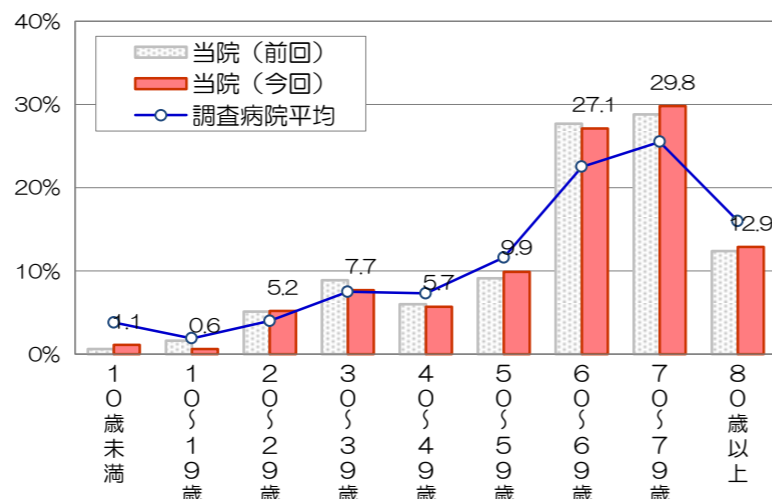
有効回答者数：379人



前回調査：男性61.4%、女性38.6%  
 調査病院平均：男性52.0%、女性48.0%

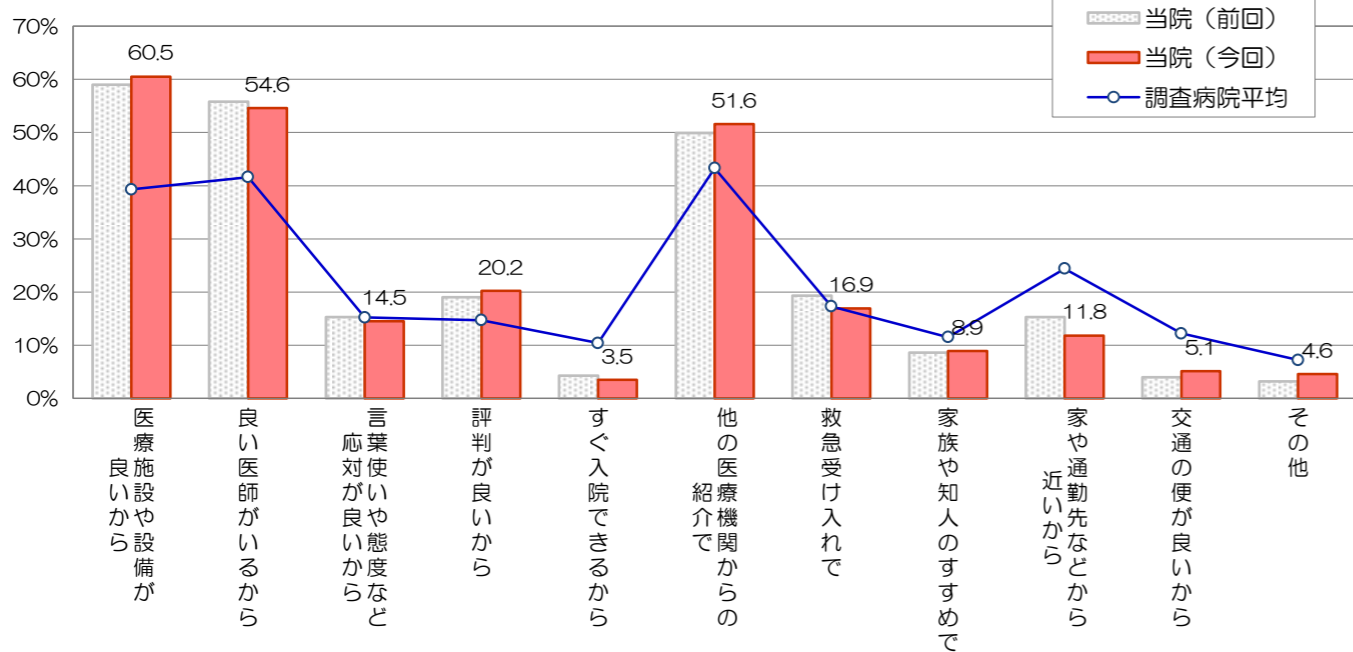
\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

平均年齢：62.9歳  
 有効回答者数：365人  
 前回調査との差：+0.9歳  
 調査病院平均との差：+2.2歳



## ■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数：372人



## ■総合評価点

有効回答者数：363人

「総合的に当院を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：90.9点

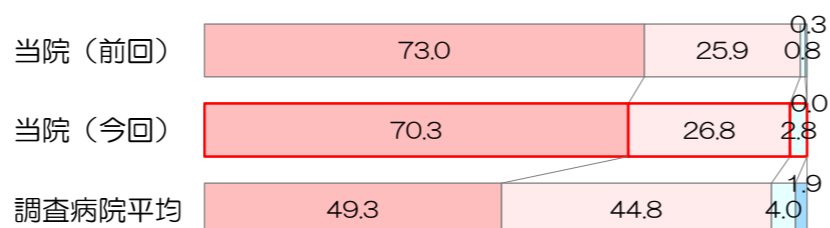
前回調査との差：-0.1点  
 調査病院平均との差：+6.8点

## ■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われますか」

■是非したい ■まあしたい □あまりしたくない ■全くしたくない



## ■個別項目の満足度

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

項目	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	調査病院平均との差	前回調査との差
建物の外観やつくり	43.2	50.1	6.6	0.0	0.0	84.2	+13.7	0.0
医療機器等の設備	48.1	47.0	4.6	0.0	0.3	85.7	+8.6	-0.5
トイレ、洗面、給湯等の設備	42.3	49.7	6.1	0.5	1.3	83.0	+13.3	+0.7
売店、食堂、自動販売機	24.1	52.8	19.0	3.1	0.9	74.1	+9.4	-0.1
整理整頓や清掃状態	42.0	52.4	4.3	0.3	1.1	83.7	+7.9	-0.7
院内施設面全般について	38.4	54.7	6.6	0.3	0.0	82.7	+10.3	0.0
病室の居心地（清潔さ・広さなど）	42.1	50.0	5.8	0.0	2.1	83.0	+8.8	+0.1
ベッド、寝具、ベッド周り設備	37.5	51.1	8.2	0.5	2.7	80.6	+7.6	+0.2
冷暖房や照明	31.0	55.9	11.0	1.9	0.3	78.9	+8.3	+0.3
食事の内容	24.5	42.2	26.3	5.1	1.9	70.6	+6.5	+1.1
食事時間や起床・消灯時間	25.5	54.8	17.7	1.9	0.0	76.0	+4.8	+0.2
病室環境面全般について	32.1	57.9	10.1	0.0	10.0	80.5	+8.0	-0.4
事務職員の言葉使いや態度	50.1	45.6	3.7	0.3	0.3	86.3	+5.9	+0.6
看護師の言葉使いや態度	52.8	42.8	3.1	0.5	0.8	86.6	+3.5	-0.9
医師の言葉使いや態度	57.0	40.4	2.4	0.0	0.3	88.5	+4.5	+0.1
検査・放射線技師の言葉使いや態度	46.5	49.0	4.2	0.0	0.3	85.5	+4.1	-0.6
プライバシーへの配慮	39.0	52.0	8.2	0.0	0.8	82.3	+5.8	-0.6
接遇面全般について	41.6	50.8	7.1	0.5	0.0	83.4	+5.0	-0.2
看護師の説明のわかりやすさ	43.9	49.2	6.3	0.0	0.5	84.1	+3.5	+0.7
看護師の採血や介助の手際よさ	43.1	48.7	6.9	0.3	1.1	83.3	+3.7	+0.4
医師への質問や相談のしやすさ	47.3	44.7	6.9	0.0	1.1	84.6	+5.1	-0.3
医師の病状や検査結果の説明	51.2	42.5	6.1	0.0	0.3	86.1	+5.9	-0.2
医師の病状に対する処置の適切さ	51.5	43.2	4.5	0.0	0.8	86.3	+5.0	-1.4
診療サービス面全般について	44.0	50.7	4.5	0.8	0.0	84.5	+5.7	-0.3