

入院患者満足度調査の結果

令和4年11月14日～12月13日実施

当院全体 回答者数：438人

調査病院平均：同内容の調査実施43病院の平均値（平均病床数：492床）

前回調査：令和3年11月15日～12月14日実施（回答者数：455人）

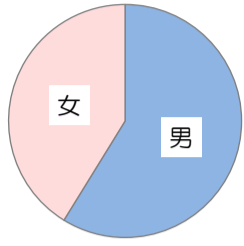
当院全体

*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

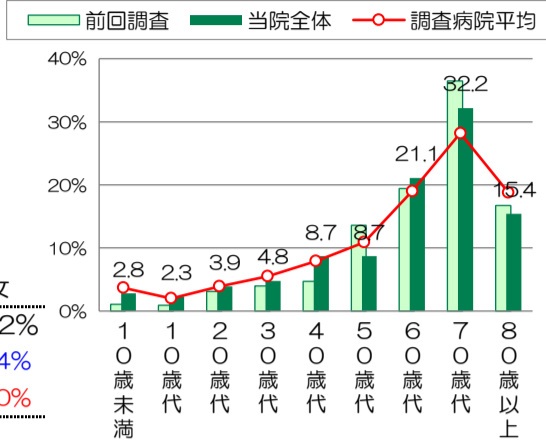
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：434人



当院全体 58.8% 41.2%
 調査病院平均差 +7.4% -7.4%
 前回調査との差 -5.0% +5.0%

調査病院 前回調査
 平均差 平均差
 平均年齢：62.2歳 0.0歳 -3.4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	419人	38.7	56.3	4.5	0.5	0.0	83.3	+6.8	-1.6
医療機器等の設備	412人	45.6	51.9	2.4	0.0	0.0	85.8	+4.9	-1.7
トイレ・洗面・給湯等の設備	419人	38.2	51.8	7.4	0.2	0.0	81.3	+6.7	-1.9
食事・喫茶・買物施設	382人	23.8	49.0	21.5	4.7	1.0	72.4	+4.4	-2.4
談話室や面会スペース	355人	22.0	51.3	24.5	1.7	0.6	73.1	+2.5	-2.5
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	420人	34.5	49.8	11.7	3.6	0.5	78.6	+4.2	-1.4
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	425人	34.8	53.2	10.6	1.4	0.0	80.4	+4.7	-2.0
冷暖房や換気	419人	31.7	54.9	11.2	1.7	0.5	78.9	+5.8	-2.5
施設面全般について	418人	32.1	59.3	8.1	0.2	0.2	80.7	+5.1	-2.4

接遇面

事務職員の言葉遣いや態度	423人	50.4	46.6	2.8	0.2	0.0	86.8	+4.2	-1.0
看護師の言葉遣いや態度	427人	53.6	43.8	2.1	0.5	0.0	87.6	+2.8	-1.5
医師の言葉遣いや態度	426人	56.8	40.8	1.9	0.2	0.0	88.4	+2.6	-1.1
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	408人	49.5	47.8	2.7	0.0	0.0	86.7	+2.9	-1.9
薬剤師の言葉遣いや態度	308人	45.5	48.4	5.5	0.6	0.0	84.5	+0.5	-2.2
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	172人	45.3	48.8	5.2	0.6	0.0	84.6	+0.1	-2.3
栄養士の言葉遣いや態度	192人	45.8	50.0	4.2	0.0	0.0	85.4	+2.6	-0.1
接遇面全般について	407人	46.9	49.4	3.4	0.2	0.0	85.7	+3.3	-1.5

診療面

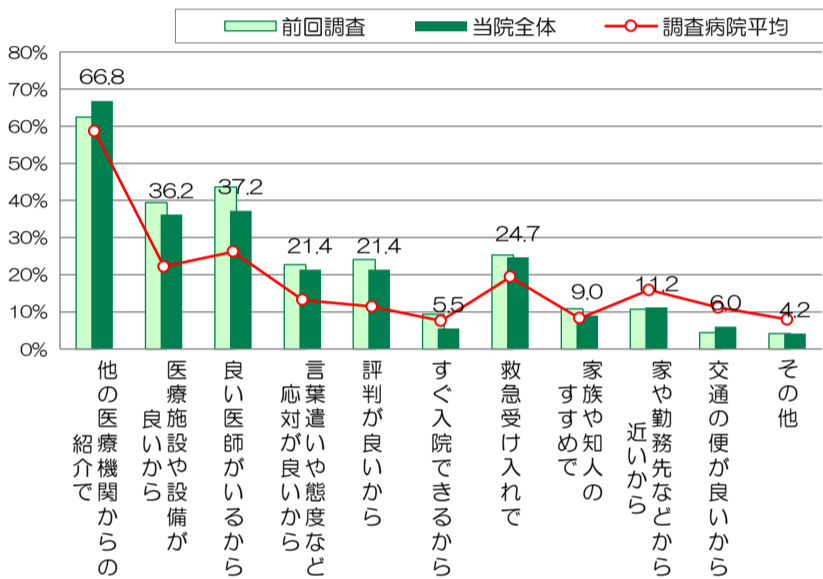
看護師への質問や相談のしやすさ	422人	46.0	49.1	4.7	0.2	0.0	85.2	+2.4	-1.3
看護師の患者の話を聞く姿勢	423人	46.8	47.3	5.4	0.2	0.0	85.0	+1.6	-1.9
看護師の説明や励まし	424人	47.2	46.2	6.4	0.2	0.0	85.0	+2.2	-1.8
看護師の採血や介助などの処置	418人	43.3	51.2	5.0	0.5	0.0	84.3	+2.2	-2.6
看護師のナースコールへの対応	400人	41.3	50.8	7.5	0.5	0.0	83.2	+2.5	-2.0
医師への質問や相談のしやすさ	421人	47.3	47.7	4.0	0.7	0.0	85.3	+2.9	-1.0
医師の患者の話を聞く姿勢	418人	50.0	45.9	3.3	0.5	0.0	86.2	+2.8	-1.4
医師からの病状や検査結果の説明	423人	50.1	46.1	2.8	0.9	0.0	86.3	+3.4	-1.9
医師の診断や処置への信頼感	419人	51.3	45.1	3.1	0.2	0.0	86.8	+2.6	-1.6
診療面全般について	420人	45.0	51.7	2.6	0.7	0.0	85.2	+2.4	-2.5

サービス体制面

入院までの期間	394人	31.0	55.3	12.2	1.3	0.3	78.9	+3.2	-3.0
入院時の書類や説明のわかりやすさ	409人	30.8	57.2	11.7	0.2	0.0	79.6	+3.9	-0.9
レンタル用品の品揃えや価格	329人	24.0	52.0	21.0	2.4	0.6	74.1	+4.2	+1.1
食事の内容(メニュー・味など)	409人	23.0	44.5	23.7	6.6	2.2	69.9	+5.6	-0.6
整理整頓や清掃状況	414人	34.1	58.5	6.5	1.0	0.0	81.4	+4.1	-1.5
安全面への気配り	416人	34.6	58.7	6.7	0.0	0.0	82.0	+2.6	-2.6
プライバシーへの気配り	413人	32.0	56.9	9.9	1.0	0.2	79.8	+4.0	-1.7
職員間の連携の良さ	411人	32.8	55.0	10.7	1.2	0.2	79.7	+4.4	-1.1
退院に向けた情報提供などの支援	410人	33.9	55.6	10.2	0.2	0.0	80.8	+4.6	-1.8
サービス体制面全般について	414人	32.6	60.4	7.0	0.0	0.0	81.4	+4.2	-1.2

■当院の選択理由 (複数回答可)

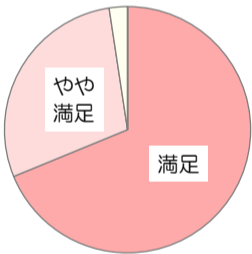
有効回答者数：401人



■総合満足度

有効回答者数：420人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



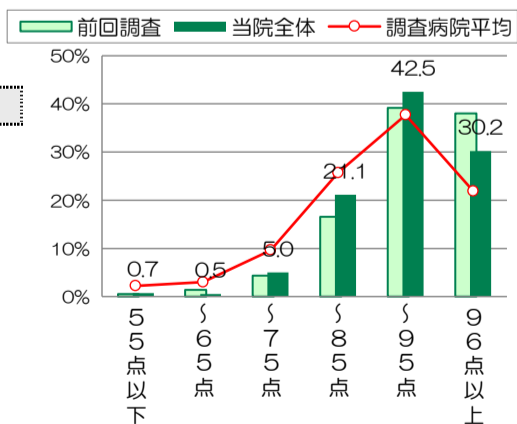
満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	68.8%	+11.8%	-5.6%
やや満足	28.8%	-6.6%	+5.9%
どちらともいえない	2.4%	-3.8%	+0.6%
やや不満	0.0%	-1.2%	-0.7%
不満	0.0%	-0.2%	-0.2%

■総合評価点

有効回答者数：421人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

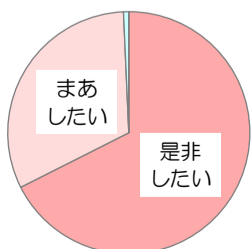
平均評価点：90.5点
 調査病院平均差：+3.8点
 前回調査との差：-0.9点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：419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	67.5%	+15.4%	-1.5%
まあしたい	31.7%	-11.7%	+1.9%
あまりしたくない	0.7%	-3.3%	-0.4%
全くしたくない	0.0%	-0.4%	0.0%