

患者さま満足度調査の結果 <入院部門>

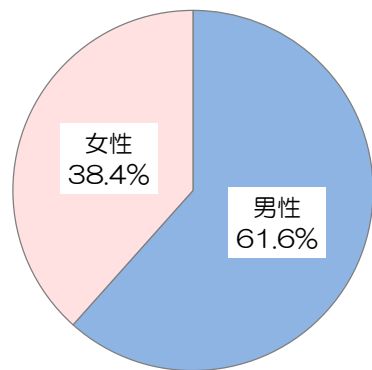
令和元年10月1日～31日実施、回答者数407人

前回調査：平成28年11月21日～12月22日実施（回答者数：405人）
調査病院平均：同内容の調査実施200床以上500床未満の52病院の平均値（平均病床数：337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

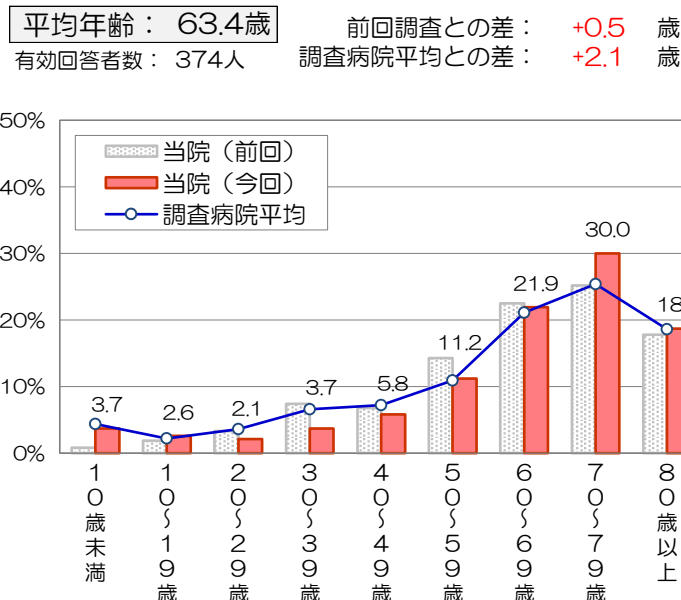
■回答者の性別・年齢

有効回答者数： 378人



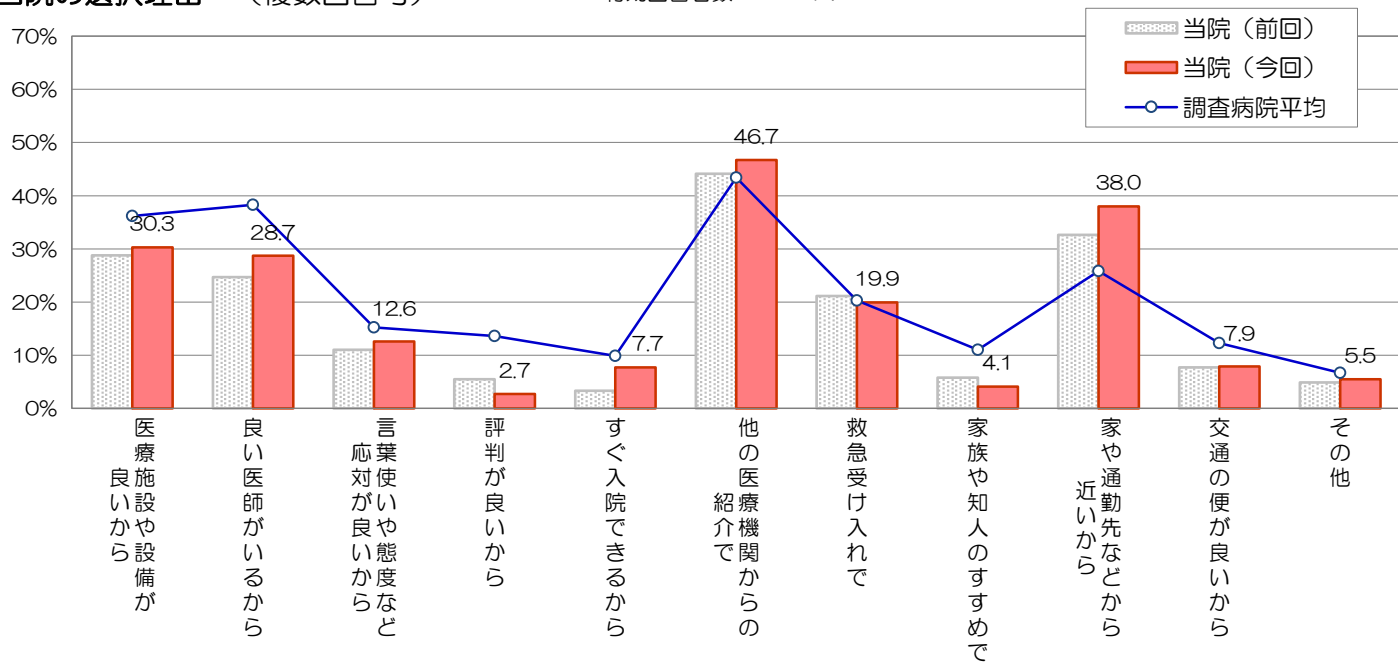
前回調査：男性60.1%、女性39.9%
調査病院平均：男性50.9%、女性49.1%

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計



■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数： 366人



■総合評価点

有効回答者数： 369人

「総合的に当院を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： 86.4点

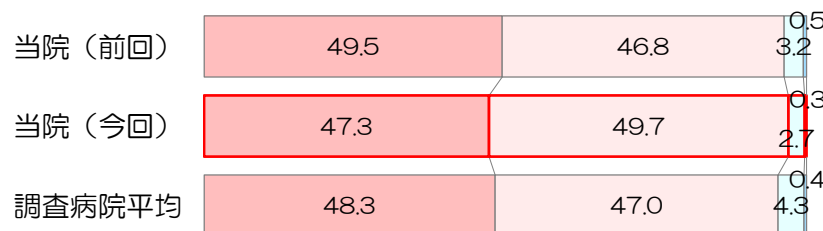
前回調査との差： -0.7 点
調査病院平均との差： +1.3 点

■紹介・推薦意向

有効回答者数： 370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	*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	17.8	63.1	17.0	2.2	0.0	74.1	+3.1	-3.4
医療機器等の設備	24.4	62.1	12.4	1.1	0.0	77.4	+0.6	-0.9
トイレ、洗面、給湯等の設備	16.0	57.0	16.3	9.4	1.3	69.3	-0.8	+0.4
売店、食堂、自動販売機	13.2	47.1	28.9	10.1	0.8	65.4	+0.9	-2.7
整理整頓や清掃状態	23.9	61.8	12.1	1.9	0.3	76.8	+1.3	+0.3
院内施設面全般について	16.4	61.2	19.7	2.5	0.3	72.7	+0.2	-2.6
病室の居心地（清潔さ・広さなど）	24.7	59.6	11.5	3.1	1.0	75.9	+1.6	-0.8
ベッド、寝具、ベッド周り設備	24.2	59.2	12.1	3.2	1.3	75.5	+2.6	-0.7
冷暖房や照明	18.4	55.6	18.9	4.8	2.4	70.7	-0.2	-1.6
食事の内容	14.6	38.5	31.4	10.6	4.9	61.9	-2.5	-4.5
食事時間や起床・消灯時間	16.8	54.8	23.4	3.7	1.3	70.5	-1.2	-1.2
病室環境面全般について	16.0	60.1	20.2	2.4	1.3	71.7	-0.9	-3.4
事務職員の言葉使いや態度	41.3	50.9	7.0	0.0	0.8	83.0	+2.8	-2.4
看護師の言葉使いや態度	46.9	47.1	5.2	0.8	0.0	85.0	+2.0	-1.3
医師の言葉使いや態度	49.7	45.3	4.4	0.5	0.0	86.1	+2.1	-1.1
検査・放射線技師の言葉使いや態度	43.8	47.0	8.6	0.6	0.0	83.5	+2.0	-1.4
薬剤師の言葉使いや態度	43.6	49.1	7.4	0.0	0.0	84.0	***	-1.1
リハビリスタッフの言葉使いや態度	40.3	48.6	10.6	0.5	0.0	82.2	***	-1.8
プライバシーへの配慮	30.8	51.6	15.4	2.3	0.0	77.7	+0.9	-1.5
接遇面全般について	36.1	52.5	10.7	0.8	0.0	80.9	+2.4	-0.4
看護師の説明のわかりやすさ	43.7	49.2	6.6	0.5	0.0	84.0	+3.3	+0.7
看護師の採血や介助の手際よさ	42.9	47.7	7.7	1.1	0.5	82.9	+3.0	+1.5
医師への質問や相談のしやすさ	41.6	46.7	11.2	0.5	0.0	82.3	+2.3	-1.0
医師の病状や検査結果の説明	47.0	42.5	9.1	1.1	0.3	83.7	+3.0	-0.2
医師の病状に対する処置の適切さ	46.2	44.3	8.7	0.3	0.5	83.8	+2.3	+0.3
薬剤師の説明のわかりやすさ	40.9	46.9	12.2	0.0	0.0	82.2	***	+0.1
リハビリスタッフの説明のわかりやすさ	40.7	45.0	13.4	1.0	0.0	81.3	***	+0.2
診療サービス面全般について	36.9	49.6	12.7	0.8	0.0	80.6	+1.7	-0.5