

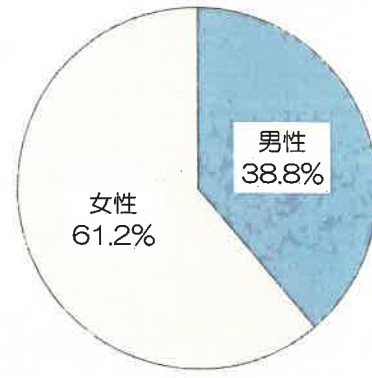
# 患者さま満足度調査の結果 <入院部門>

平成30年2月2日～28日実施、回答者数144人

前回調査：平成29年1月25日～2月28日実施（回答者数：214人）  
調査病院平均：同内容の調査実施 93病院の平均値（平均病床数：427床）

## ■回答者の性別・年齢

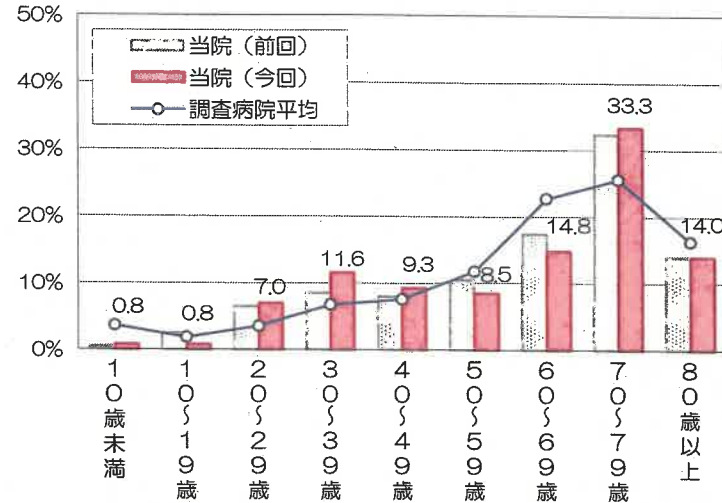
有効回答者数：129人



前回調査：男性53.5%、女性46.5%  
調査病院平均：男性52.0%、女性48.0%

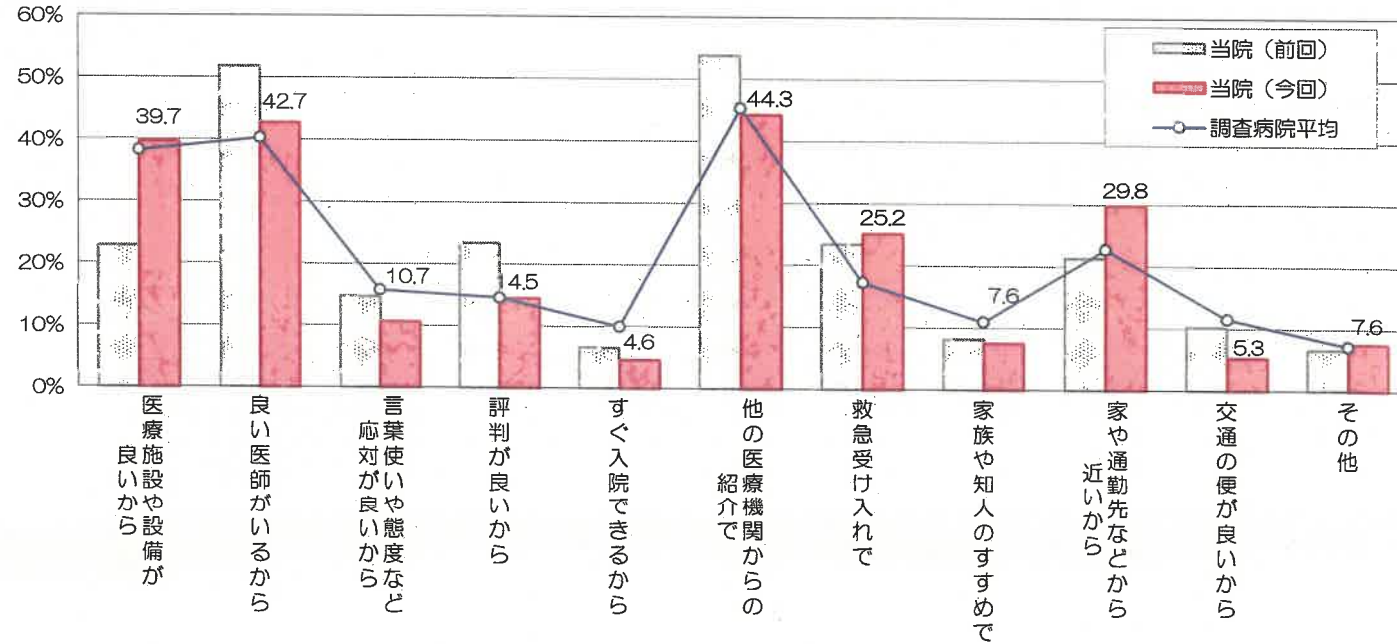
\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

平均年齢：60.7歳  
有効回答者数：129人  
前回調査との差：-1.0歳  
調査病院平均との差：-0.5歳



## ■当院の選択理由 (複数回答可)

有効回答者数：131人

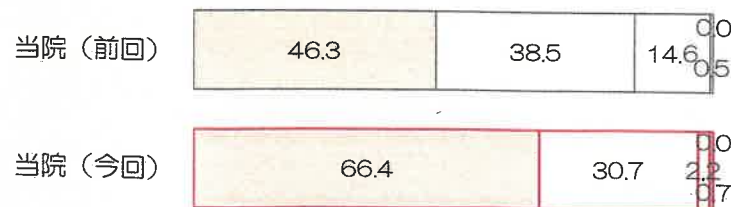


## ■総合的な満足度

有効回答者数：137人

「この病院について、総合的にはどう思われますか」

□満足 □やや満足 □どちらともいえない □やや不満 □不満

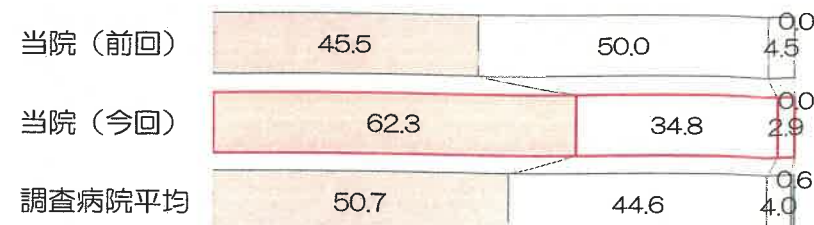


## ■紹介・推薦意向

有効回答者数：138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

\*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

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	49.3	47.1	3.6	0.0	0.0	86.4	+15.3	+37.5
医療機器等の設備	51.5	42.3	5.4	0.8	0.0	86.2	+8.8	+17.8
トイレ、洗面、給湯等の設備	42.9	45.7	6.4	3.6	1.4	81.2	+10.8	+27.2
売店、自動販売機	34.3	35.1	24.6	3.7	2.2	73.9	+8.4	+17.5
整理整頓や清掃状態	43.8	48.2	7.3	0.0	0.0	83.6	+7.3	+12.2
院内施設面全般について	38.2	55.0	4.6	0.8	1.5	82.1	+9.1	+21.0
病室の居心地（清潔さ・広さなど）	49.7	47.6	2.1	0.0	0.0	86.4	+11.7	+24.7
ベッド、寝具、ベッド周り設備	41.3	51.0	4.9	2.8	0.0	82.7	+9.3	+18.1
冷暖房や照明	36.6	45.8	12.7	4.9	0.0	78.5	+7.6	+16.9
食事の内容	20.9	30.2	31.7	12.9	4.3	62.6	-1.9	-1.3
食事時間や起床・消灯時間	22.1	47.1	22.9	6.4	1.4	70.5	-1.2	+3.4
病室環境面全般について	34.1	55.1	8.0	1.4	0.0	79.7	+6.7	+17.9
事務職員の言葉使いや態度	48.2	44.7	7.1	0.0	0.0	85.3	+4.4	+4.7
看護師の言葉使いや態度	54.5	39.2	4.2	1.4	0.0	86.4	+2.9	+2.8
医師の言葉使いや態度	59.4	37.1	2.1	1.4	0.0	88.6	+4.3	+1.9
検査・放射線技師の言葉使いや態度	53.5	40.2	6.3	0.0	0.0	86.8	+5.0	+4.8
リハビリスタッフの言葉使いや態度	57.9	34.7	7.4	0.0	0.0	87.6	***	+6.7
プライバシーへの配慮	39.8	43.0	15.6	0.8	0.0	80.1	+3.1	+3.6
接遇面全般について	42.2	48.9	8.1	0.0	0.0	83.0	+4.1	+3.9
看護師の説明のわかりやすさ	45.1	45.8	7.7	0.0	0.0	83.5	+2.4	+1.2
看護師の採血や介助の手際よさ	44.8	43.4	9.8	1.4	0.0	82.5	+2.4	+1.5
医師への質問や相談のしやすさ	46.7	40.1	11.7	0.0	0.0	82.8	+2.6	-0.2
医師の病状や検査結果の説明	48.6	40.7	9.3	1.4	0.0	84.1	+3.3	+0.4
医師の病状に対する処置の適切さ	51.4	41.4	5.7	1.4	0.0	85.7	+3.9	+1.6
薬剤師の説明のわかりやすさ	38.8	40.8	20.4	0.0	0.0	79.6	***	-0.1
診療サービス面全般について	39.7	51.1	7.6	1.5	0.0	82.3	+2.9	+1.7