

患者さま満足度調査の結果 <入院部門>

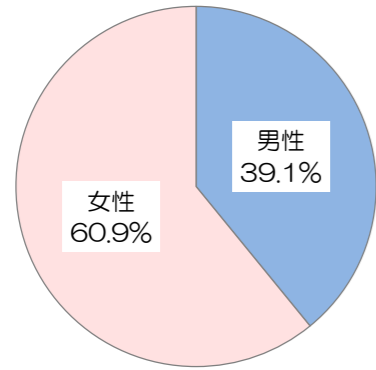
平成31年1月24日～2月20日実施、回答者数202人

前回調査 : 平成30年2月2日～28日実施 (回答者数: 144人)
調査病院平均: 同内容の調査実施 98病院の平均値 (平均病床数: 424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

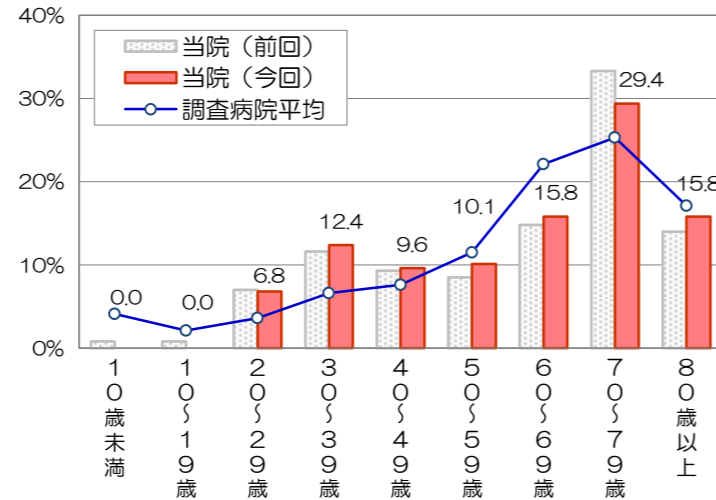
有効回答者数: 179人



前回調査: 男性38.8%、女性61.2%
調査病院平均: 男性51.0%、女性49.0%

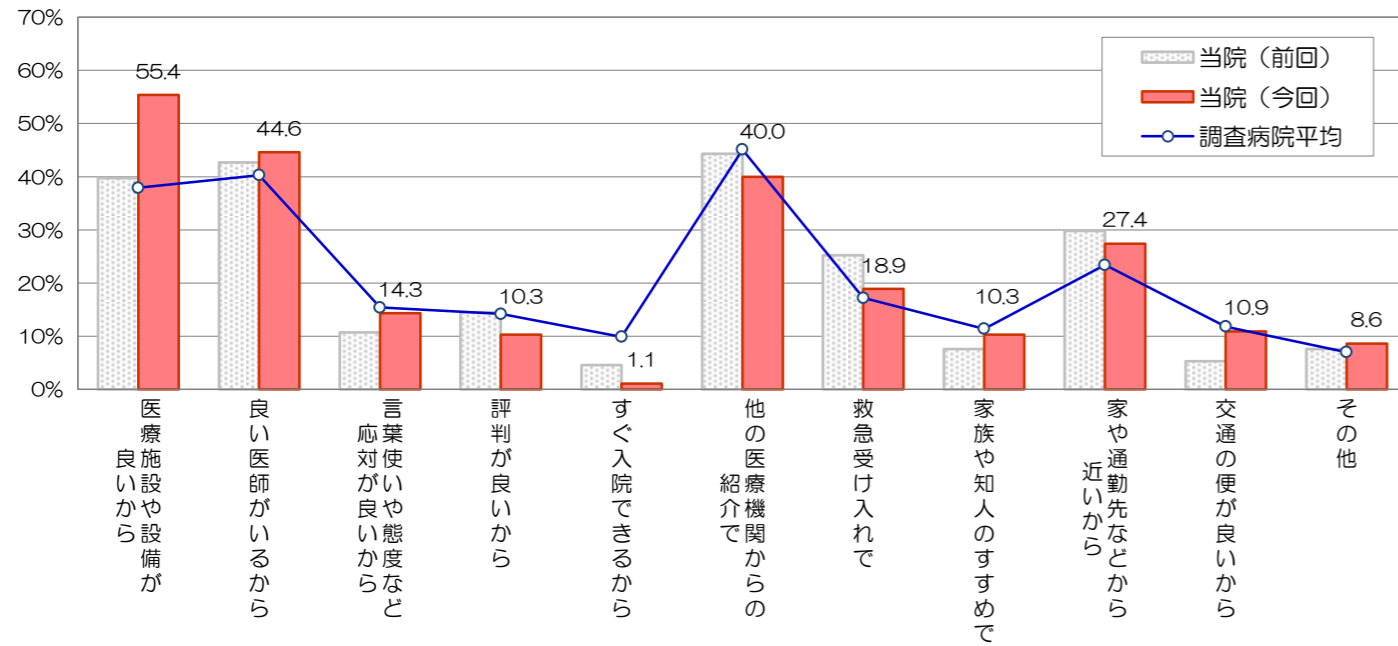
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

平均年齢: 61.2歳
有効回答者数: 177人
前回調査との差: +0.5 歳
調査病院平均との差: +0.1 歳



■本院の選択理由 (複数回答可)

有効回答者数: 175人



■総合的な満足度

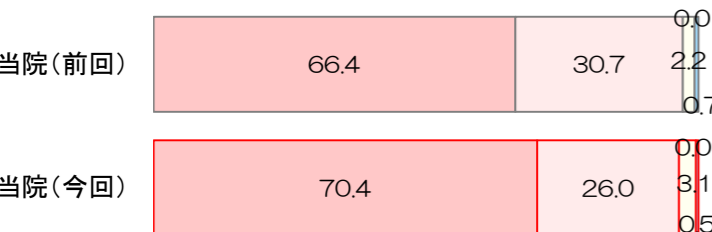
有効回答者数: 196人

■紹介・推薦意向

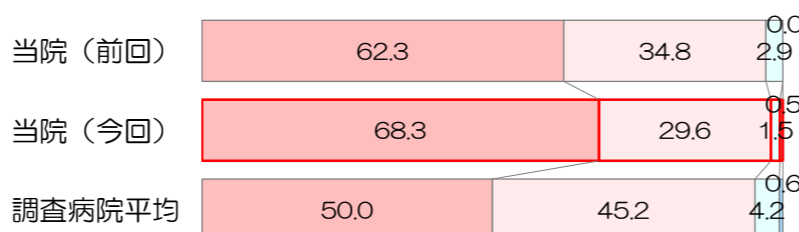
有効回答者数: 199人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われませんか」

■満足 ■やや満足 ■どちらともいえない ■やや不満 ■不満



■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	55.3	40.2	3.5	0.0	0.0	87.4	+16.1	+1.0
医療機器等の設備	60.7	35.7	3.6	0.0	0.0	89.3	+11.8	+3.1
トイレ、洗面、給湯等の設備	48.5	43.1	4.0	4.0	0.5	83.8	+13.5	+2.6
売店、食堂、自動販売機	33.0	40.1	20.3	4.6	2.0	74.4	+8.9	+0.5
整理整頓や清掃状態	57.2	36.3	5.0	1.5	0.0	87.3	+11.3	+3.7
院内施設面全般について	45.2	48.2	6.1	0.5	0.0	84.5	+11.7	+2.4
病室の居心地(清潔さ・広さなど)	53.7	37.8	7.0	1.0	0.5	85.8	+11.3	-0.6
ベッド、寝具、ベッド周り設備	42.5	45.0	10.5	2.0	0.0	82.0	+8.7	-0.7
冷暖房や照明	39.8	45.3	10.0	3.5	1.5	79.6	+8.7	+1.1
食事の内容	22.5	44.5	22.5	6.5	4.0	68.8	+4.4	+6.2
食事時間や起床・消灯時間	26.9	53.2	17.4	2.5	0.0	76.1	+4.2	+5.6
病室環境面全般について	36.3	55.4	7.3	0.5	0.5	81.6	+8.7	+1.9
事務職員の言葉使いや態度	47.4	44.9	7.1	0.0	0.5	84.8	+4.1	-0.5
看護師の言葉使いや態度	55.6	38.9	4.5	0.5	0.5	87.1	+3.9	+0.7
医師の言葉使いや態度	58.8	37.2	3.5	0.0	0.0	88.4	+4.4	-0.2
検査・放射線技師の言葉使いや態度	53.4	44.3	2.3	0.0	0.0	87.8	+6.1	+1.0
リハビリスタッフの言葉使いや態度	55.3	37.9	6.1	0.8	0.0	86.9	***	-0.7
プライバシーへの配慮	37.8	46.8	13.3	1.6	0.5	79.9	+3.0	-0.2
接遇面全般について	41.4	50.8	6.8	0.5	0.5	83.0	+4.3	0.0
看護師の説明のわかりやすさ	46.2	45.7	6.0	1.5	1.5	83.9	+3.0	+0.4
看護師の採血や介助の手際よさ	44.9	46.5	6.1	1.0	1.5	83.1	+3.3	+0.6
医師への質問や相談のしやすさ	50.5	41.4	7.6	0.0	0.5	85.4	+5.4	+2.6
医師の病状や検査結果の説明	50.5	40.4	8.1	0.5	0.5	85.0	+4.3	+0.9
医師の病状に対する処置の適切さ	49.7	43.6	4.6	1.5	0.5	85.1	+3.6	-0.6
薬剤師の説明のわかりやすさ	41.9	50.3	7.1	0.6	0.0	83.2	***	+3.6
診療サービス面全般について	42.7	51.0	5.2	1.0	0.0	83.9	+4.7	+1.6