

患者さま満足度調査の結果 <入院部門>

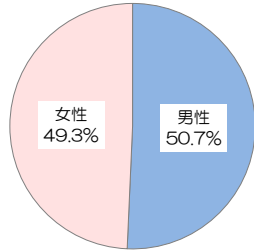
平成30年11月15日～11月16日実施、回答者数416人

前回調査 : 平成29年11月16日実施 (回答者数: 422人)
調査病院平均: 同内容の調査実施 97病院の平均値 (平均病床数: 425床)
800床台病院平均: 同内容の調査実施 10病院(800床以上)の平均値 (平均病床数: 961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

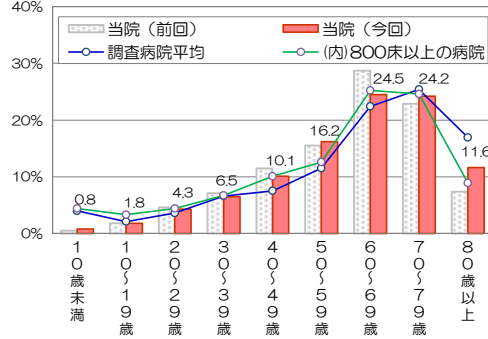
有効回答者数: 404人



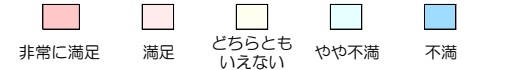
前回調査: 男性48.5%、女性51.5%
調査病院平均: 男性51.4%、女性48.6%
(内)800床台の病院平均: 男性52.6%、女性47.4%

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

平均年齢: 60.3歳
有効回答者数: 396人
前回調査との差: +1.1 歳
調査病院平均との差: -0.8 歳
(内)800床台の病院平均との差: +3.0 歳



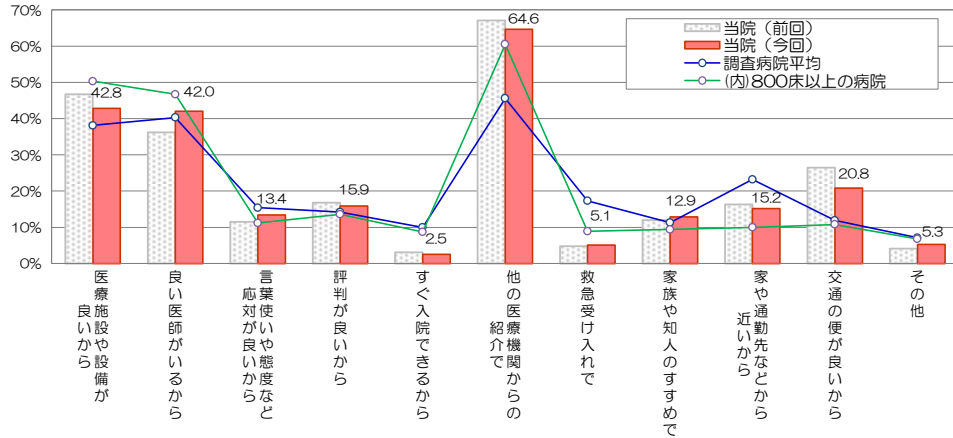
■個別項目の満足度



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	前回調査との差	800床台の病院平均との差
建物の外観やつくり	29.8	60.2	9.4	0.3	0.3	79.8	+8.6	+4.9	+0.3
医療機器等の設備	38.3	54.1	7.3	0.3	0.3	82.6	+5.2	-0.5	0.0
トイレ、洗面、給湯等の設備	20.6	51.3	17.6	8.0	2.5	69.8	-0.5	-4.1	0.0
売店、食堂、自動販売機	16.7	50.3	23.3	7.4	2.3	67.9	+2.2	-3.7	-1.3
整理整頓や清掃状態	31.9	57.2	7.7	1.5	1.7	79.0	+3.0	+1.1	-1.5
院内施設面全般について	25.1	61.5	11.1	2.3	0.0	77.3	+4.5	+0.7	-0.4
病室の居心地 (清潔さ・広さなど)	30.0	53.7	11.1	3.2	2.0	76.7	+2.2	-	-0.5
ベッド、寝具、ベッド周り設備	26.6	56.7	10.6	4.2	2.0	75.4	+2.1	-0.4	-0.5
冷暖房や照明	21.8	58.2	14.2	4.5	1.2	73.7	+2.9	+1.0	+0.9
食事の内容	13.9	36.1	32.3	11.6	6.1	60.0	-4.5	-2.7	-2.1
食事時間や起床・消灯時間	18.3	56.8	19.8	3.3	1.8	71.7	-0.2	-0.2	-1.1
病室環境面全般について	20.6	62.6	13.5	2.3	1.0	74.9	+2.0	+0.2	-0.4
事務職員の言葉使いや態度	41.9	49.0	7.4	0.5	1.2	82.6	+1.9	+0.1	-1.9
看護師の言葉使いや態度	44.6	46.3	7.1	1.2	0.7	83.2	0.0	-1.5	-3.3
医師の言葉使いや態度	47.1	46.8	5.6	0.0	0.5	85.0	+1.0	-0.6	-0.9
検査・放射線技師の言葉使いや態度	41.0	49.1	8.7	1.3	0.0	82.4	+0.8	-1.2	-2.3
プライバシーへの配慮	34.7	53.2	9.4	2.0	0.8	79.7	+2.7	+0.8	+0.9
接遇面全般について	35.2	53.9	9.6	1.3	0.0	80.8	+2.0	-0.2	-0.6
看護師の説明のわかりやすさ	39.6	50.9	7.6	1.7	0.2	82.0	+1.1	-0.5	-1.3
看護師の採血や介助の手際よさ	36.1	51.8	9.1	2.5	0.5	80.2	+0.3	-0.1	-1.3
医師への質問や相談のしやすさ	40.4	47.0	10.1	1.7	0.7	81.2	+1.2	-0.6	-1.3
医師の病状や検査結果の説明	40.6	46.1	11.3	1.5	0.5	81.2	+0.6	-0.8	-1.3
医師の病状に対する処置の適切さ	38.8	50.0	9.8	1.0	0.5	81.4	-0.1	-1.1	-1.0
診療サービス面全般について	35.9	53.0	9.0	1.5	0.5	80.6	+1.4	-0.8	0.0

■当院の選択理由 (複数回答可)

有効回答者数: 395人



■総合評価点

有効回答者数: 394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: 86.7点

前回調査との差: +0.1 点
調査病院平均との差: +1.2 点
(内)800床台の病院平均との差: -0.7 点

■紹介・推薦意向

有効回答者数: 397人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われませんか」

	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
当院 (前回)	59.2	37.5	3.3	0.0
当院 (今回)	57.9	38.8	2.3	0.5
調査病院平均	49.9	45.3	4.2	0.6
(内) 800床以上	58.0	38.8	2.9	0.3