

患者さま満足度調査の結果 <入院部門>

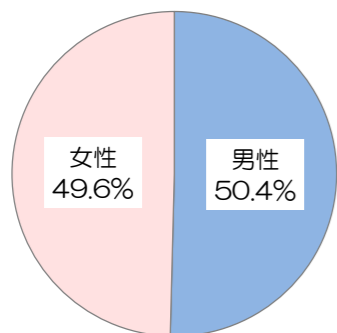
平成28年1月8日～1月22日実施、回答者数285人

前回調査 : 平成27年1月9日～1月23日実施 (回答者数: 260人)
 調査病院平均: 同内容の調査実施 77病院の平均値 (平均病床数: 411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

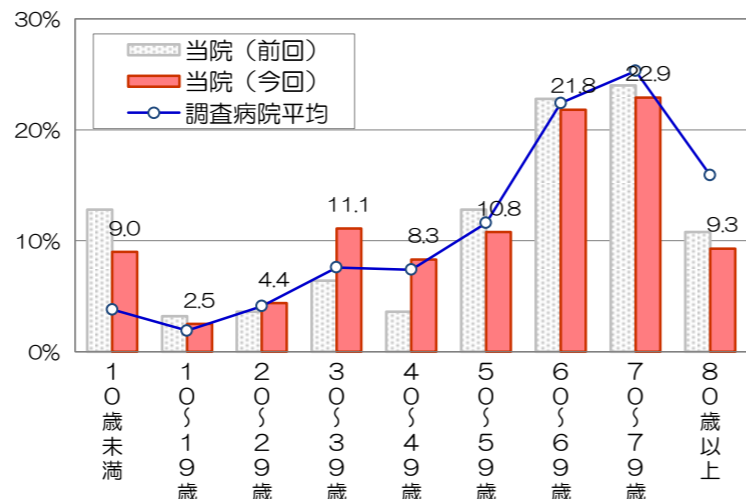
有効回答者数: 280人



前回調査: 男性53.0%、女性47.0%
 調査病院平均: 男性51.9%、女性48.1%

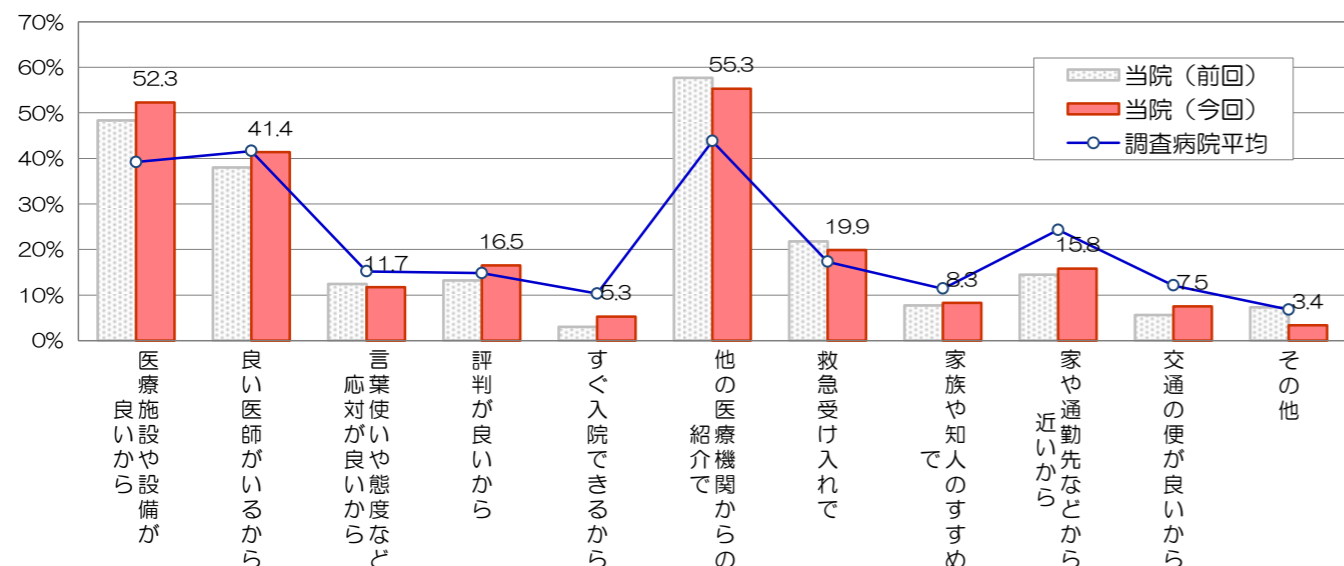
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

平均年齢: 54.1歳 前回調査との差: -0.1 歳
 有効回答者数: 279人 調査病院平均との差: -6.5 歳



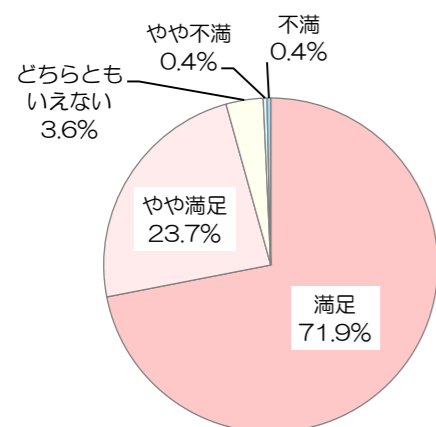
■当院の選択理由 (複数回答可)

有効回答者数: 266人



■入院満足度

有効回答者数: 278人



■総合評価点

有効回答者数: 272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: 88.7点 前回調査との差: 0.0 点
 調査病院平均との差: +4.6 点

■紹介・推薦意向

有効回答者数: 274人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」

	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
当院(前回)	58.3	40.9	0.8	0.0
当院(今回)	58.0	40.9	0.7	0.4
調査病院平均	49.4	44.7	4.0	1.9

■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	調査病院平均との差	前回調査との差
建物の外観やつくり	22.6	56.3	16.7	4.4	0.0	74.3	+3.8	-3.2
医療機器等の設備	36.0	56.8	6.4	0.0	0.0	82.0	+4.8	-0.9
トイレ、洗面、給湯等の設備	34.9	47.5	11.2	6.1	0.4	77.6	+7.8	+0.2
売店、食堂、自動販売機	26.0	50.6	18.1	3.4	1.9	73.9	+9.2	-1.7
整理整頓や清掃状態	43.1	49.6	5.4	0.7	1.1	83.3	+7.5	+1.8
患者図書室(ぬくた〜らいぶらり)	20.6	50.8	26.2	1.6	0.8	72.2	***	+5.0
院内施設面全般について	23.3	62.6	12.8	1.2	0.0	77.0	+4.5	+0.9
病室の居心地(清潔さ・広さなど)	46.6	43.8	8.5	1.1	0.0	84.0	+9.7	+2.7
ベッド、寝具、ベッド周り設備	38.5	50.4	9.4	1.1	0.7	81.2	+8.1	+2.6
冷暖房や照明	32.5	47.9	16.8	2.5	0.4	77.4	+6.8	+2.5
食事の内容	22.8	37.7	30.6	6.7	2.2	68.0	+3.8	-0.7
食事時間や起床・消灯時間	21.9	58.1	16.7	3.0	0.4	74.5	+3.2	0.0
病室環境面全般について	30.8	55.3	12.5	1.5	0.0	78.8	+6.2	+0.6
入院案内センター・入院受付の説明や手続き	27.6	54.1	15.7	1.1	1.5	76.3	***	-3.8
事務職員の言葉使いや態度	34.3	55.0	10.0	0.7	0.0	80.7	+0.3	-1.0
看護師の言葉使いや態度	47.9	45.0	6.1	0.7	0.4	84.8	+1.7	-0.7
医師の言葉使いや態度	48.6	48.6	2.2	0.0	0.0	86.2	+2.2	-0.1
検査・放射線技師の言葉使いや態度	40.9	53.9	4.3	0.4	0.4	83.7	+2.3	-0.2
プライバシーへの配慮	34.7	54.1	9.0	2.2	0.0	80.3	+3.7	+0.6
接遇面全般について	36.1	58.0	5.2	0.7	0.0	82.3	+3.8	+1.2
看護師の説明のわかりやすさ	43.3	52.1	4.6	0.0	0.0	84.7	+4.0	-0.2
看護師の採血や介助の手際よさ	41.4	52.5	6.1	0.0	0.0	83.8	+4.1	-0.4
医師への質問や相談のしやすさ	43.2	52.9	3.2	0.0	0.0	84.6	+5.0	+2.3
医師の病状や検査結果の説明	45.1	50.2	3.6	1.1	0.0	84.8	+4.5	+1.5
医師の病状に対する処置の適切さ	45.7	50.4	2.9	1.1	0.0	85.1	+3.7	+0.2
診療サービス面全般について	35.8	58.0	5.5	0.7	0.0	82.2	+3.3	+0.4