

患者さま満足度調査の結果 <入院部門>

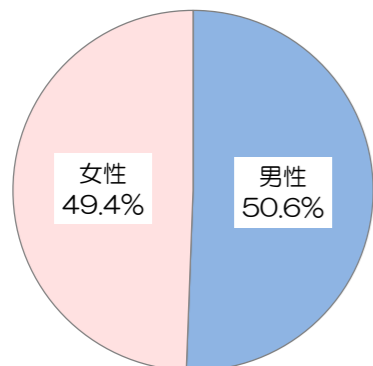
平成29年1月16日～平成29年1月27日実施、回答者数268人

前回調査：平成28年1月8日～1月22日実施（回答者数：285人）
 調査病院平均：同内容の調査実施 86病院の平均値（平均病床数：419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

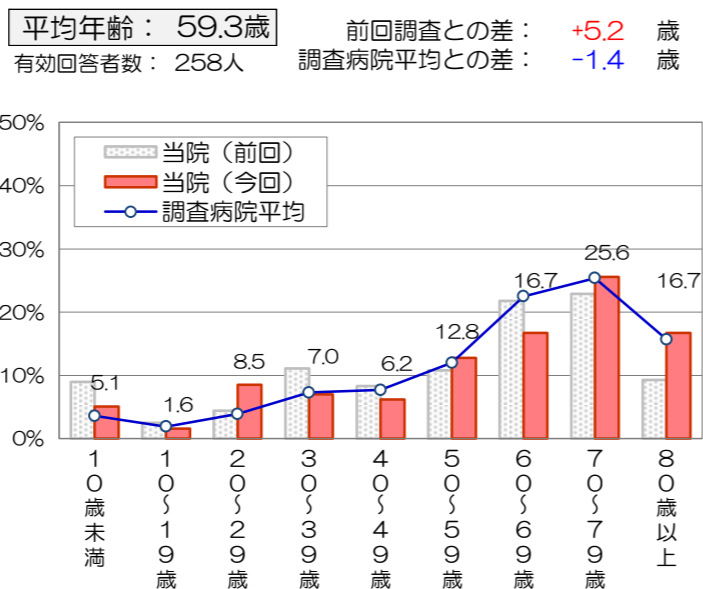
■回答者の性別・年齢

有効回答者数： 259人



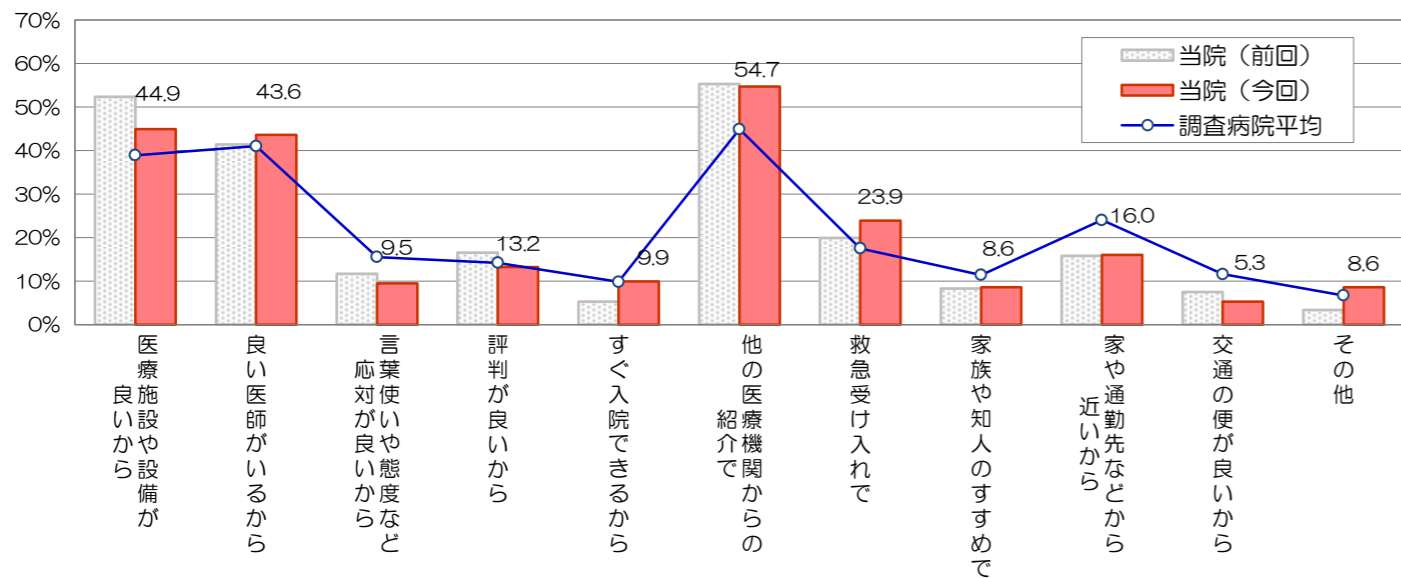
前回調査：男性50.4%、女性49.6%
 調査病院平均：男性52.3%、女性47.7%

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計



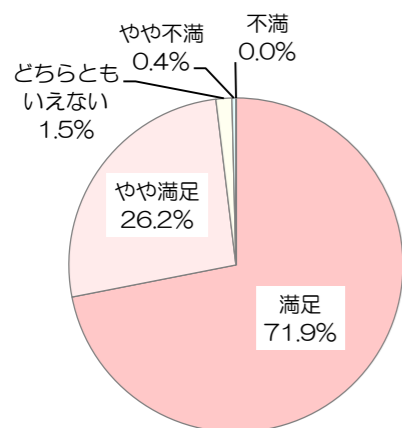
■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数：243人



■入院満足度

有効回答者数：260人



■総合評価点

有効回答者数：258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：88.9点
 前回調査との差：+0.2点
 調査病院平均との差：+3.4点

■紹介・推薦意向

有効回答者数：257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
当院(前回)	58.0	40.9	0.7	0.4
当院(今回)	57.6	41.2	0.3	0.4
調査病院平均	50.3	45.0	3.9	0.7

■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	22.1	55.7	19.4	2.4	0.4	74.2	+3.5	-0.1
医療機器等の設備	35.5	57.7	6.0	0.0	0.0	82.0	+5.0	0.0
トイレ、洗面、給湯等の設備	33.6	50.2	14.3	1.9	0.0	78.9	+9.3	+1.3
売店、食堂、自動販売機	21.9	61.2	14.9	1.7	0.4	75.6	+10.6	+1.7
整理整頓や清掃状態	42.1	52.0	5.6	0.4	0.0	83.8	+7.9	+0.5
患者図書室（ぬくた～らいぶらり）	17.1	55.6	26.5	0.9	0.0	72.2	***	0.0
院内施設面全般について	23.0	64.2	12.4	0.4	0.0	77.4	+4.9	+0.4
病室の居心地（清潔さ・広さなど）	39.4	51.4	6.2	1.9	1.2	81.5	+7.3	-2.5
ベッド、寝具、ベッド周り設備	34.6	53.1	10.0	1.5	0.8	79.8	+6.8	-1.4
冷暖房や照明	25.2	55.7	14.5	4.6	0.0	75.4	+4.9	-2.0
食事の内容	17.3	46.1	26.4	9.4	0.8	67.4	+3.2	-0.6
食事時間や起床・消灯時間	19.4	60.5	18.2	1.6	0.4	74.2	+2.8	-0.3
病室環境面全般について	27.7	57.3	14.6	0.0	0.0	78.0	+5.4	-0.8
入院案内センター・入院受付の説明や手続き	29.1	55.7	13.1	1.6	0.4	77.9	***	+1.6
事務職員の言葉使いや態度	30.7	56.2	10.8	1.6	0.8	78.6	-2.1	-2.1
看護師の言葉使いや態度	42.7	51.5	5.0	0.0	0.8	84.1	+0.8	-0.7
医師の言葉使いや態度	45.7	49.1	4.9	0.0	0.4	85.0	+0.8	-1.2
検査・放射線技師の言葉使いや態度	38.7	55.1	6.2	0.0	0.0	83.1	+1.5	-0.6
プライバシーへの配慮	32.0	56.1	11.9	0.0	0.0	80.0	+3.3	-0.3
接遇面全般について	32.7	56.9	9.7	0.8	0.0	80.3	+1.7	-2.0
看護師の説明のわかりやすさ	40.8	52.5	6.3	0.4	0.0	83.3	+2.5	-1.4
看護師の採血や介助の手際よさ	37.5	56.6	5.5	0.0	0.4	82.8	+2.9	-1.0
医師への質問や相談のしやすさ	43.2	50.2	6.2	0.4	0.0	84.0	+4.2	-0.6
医師の病状や検査結果の説明	42.5	49.8	7.3	0.4	0.0	83.5	+3.0	-1.3
医師の病状に対する処置の適切さ	42.4	50.6	6.6	0.4	0.0	83.7	+2.2	-1.4
診療サービス面全般について	38.2	51.2	9.8	0.4	0.4	81.6	+2.5	-0.6