

患者さま満足度調査の結果 ＜入院部門＞

令和2年1月8日～1月22日実施、回答者数228人

前回調査：平成31年1月8日～1月22日実施（回答者数：227人）
調査病院平均：同内容の調査実施 101病院の平均値（平均病床数：428床）

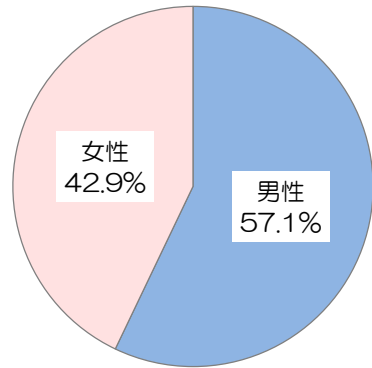
*インデックスは、「非常に満足」を100点、「満足」を75点、「どちらともいえない」を50点、「やや不満」を25点、「不満」を0点とした平均評価点

■回答者の性別・年齢

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

■個別項目の満足度

有効回答者数： 217人

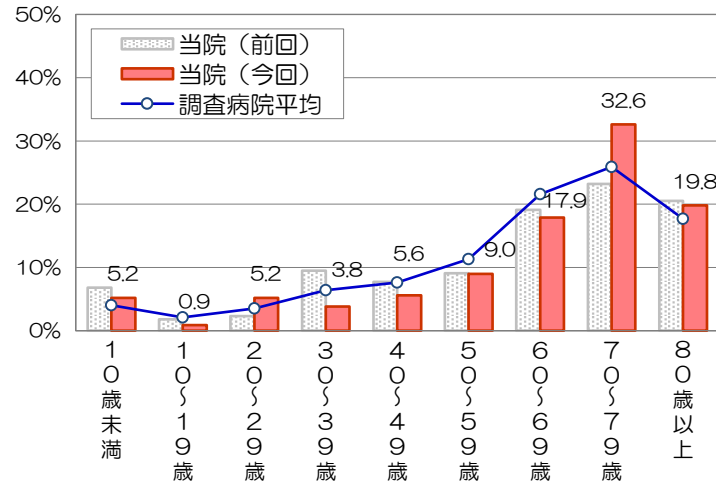


前回調査：男性56.1%、女性43.9%
調査病院平均：男性50.9%、女性49.1%

平均年齢： 62.8歳

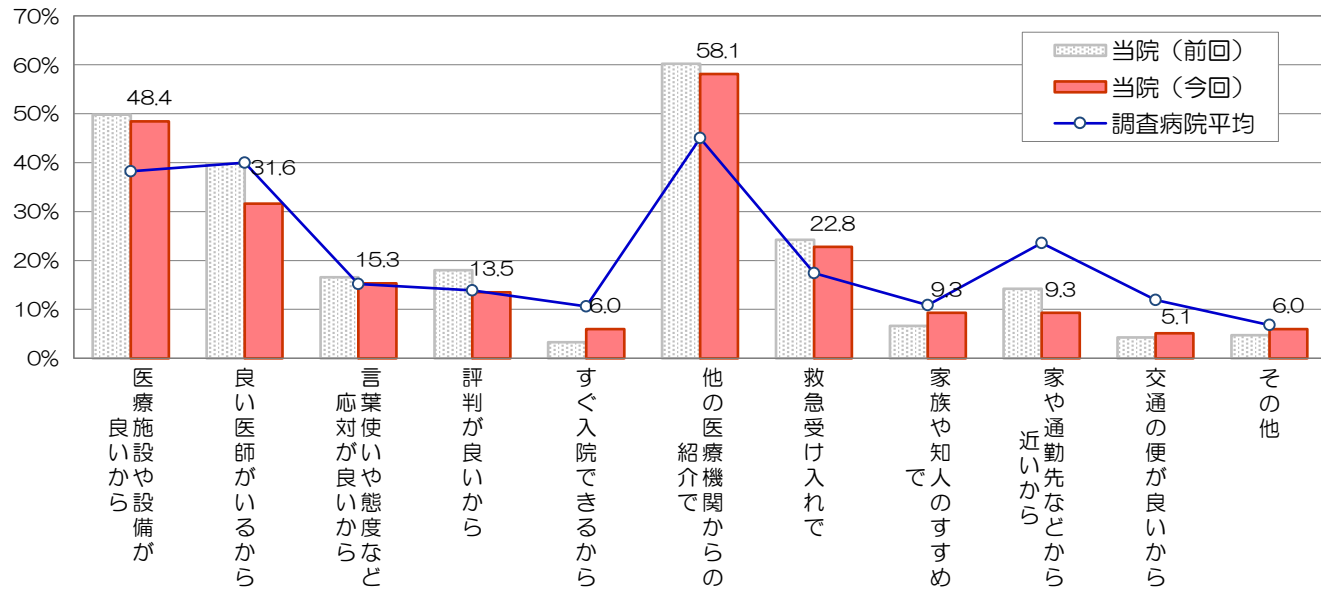
有効回答者数： 212人

前回調査との差： +2.7 歳
調査病院平均との差： +1.4 歳



■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数： 215人



■総合評価点

有効回答者数： 222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」

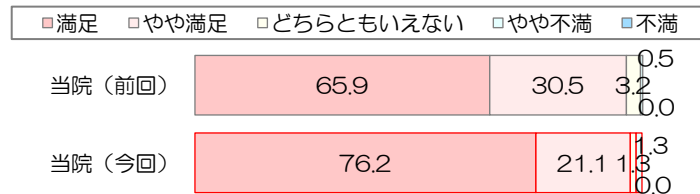
平均評価点： 88.5点

前回調査との差： +0.9 点
調査病院平均との差： +3.0 点

■入院満足度

有効回答者数： 223人

「当院に入院されてよかったと思いますか」

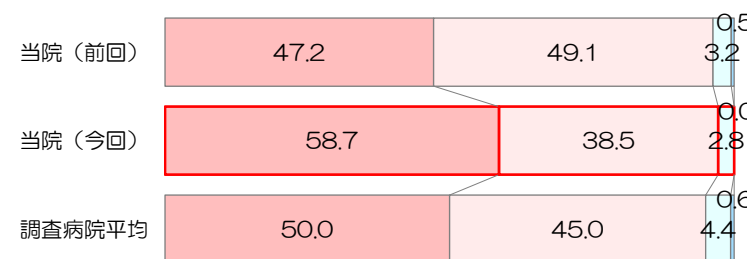


■紹介・推薦意向

有効回答者数： 218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



	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	23.3	53.3	19.0	4.3	0.0	73.9	+2.8	+3.5
医療機器等の設備	35.2	58.6	6.2	0.0	0.0	82.3	+5.0	+1.8
トイレ、洗面、給湯等の設備	33.0	51.8	9.2	4.1	1.8	77.5	+7.4	+0.7
売店、食堂、自動販売機	20.9	54.1	18.9	5.6	0.5	72.3	+7.1	+0.7
整理整頓や清掃状態	35.1	56.4	7.6	0.9	0.0	81.4	+5.5	+1.6
患者図書室(ぬくた～らいぶらり)	26.4	39.1	33.3	1.1	0.0	72.7	***	+6.6
院内施設面全般について	24.1	59.3	14.1	2.0	0.5	76.1	+3.4	+2.3
病室の居心地（清潔さ・広さなど）	40.7	49.6	8.8	0.9	0.0	82.5	+8.0	+1.6
ベッド、寝具、ベッド周り設備	32.3	57.3	7.3	3.2	0.0	79.7	+6.5	+1.0
冷暖房や照明	28.1	55.3	11.5	4.6	0.5	76.5	+5.7	+2.5
食事の内容	20.6	38.8	31.6	6.7	2.4	67.1	+2.9	+2.8
食事時間や起床・消灯時間	23.7	51.2	22.3	1.9	0.9	73.7	+2.0	-1.1
病室環境面全般について	30.7	55.8	13.5	0.0	0.0	79.3	+6.5	+2.5
入院案内センター・入院受付の説明や手続き	29.2	52.8	12.7	3.3	1.9	76.1	***	+2.3
事務職員の言葉使いや態度	30.9	59.0	7.8	1.4	0.9	79.4	-1.1	-0.3
看護師の言葉使いや態度	46.8	48.6	3.2	1.4	0.0	85.2	+2.0	+0.1
医師の言葉使いや態度	51.1	46.2	2.4	0.4	0.0	87.0	+3.0	+1.7
検査・放射線技師の言葉使いや態度	41.8	49.8	7.5	0.9	0.0	83.1	+1.5	+1.1
プライバシーへの配慮	36.3	53.0	9.8	0.9	0.0	81.2	+4.4	+2.8
接遇面全般について	32.7	58.5	8.3	0.5	0.0	80.9	+2.2	+0.6
看護師の説明のわかりやすさ	40.7	54.8	4.0	0.0	0.5	83.8	+3.0	+1.6
看護師の採血や介助の手際よさ	39.0	54.7	4.9	0.9	0.4	82.7	+2.9	+2.2
医師への質問や相談のしやすさ	42.0	50.0	6.7	1.3	0.0	83.1	+3.2	+1.1
医師の病状や検査結果の説明	42.9	50.7	4.6	1.8	0.0	83.7	+3.1	+0.7
医師の病状に対する処置の適切さ	45.5	49.5	4.1	0.9	0.0	84.9	+3.5	+0.9
診療サービス面全般について	37.9	57.1	4.6	0.5	0.0	83.1	+3.9	+2.8