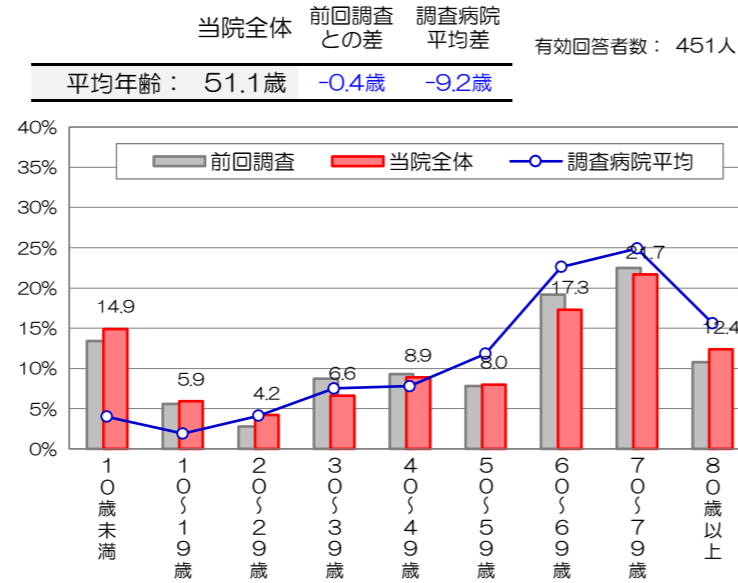
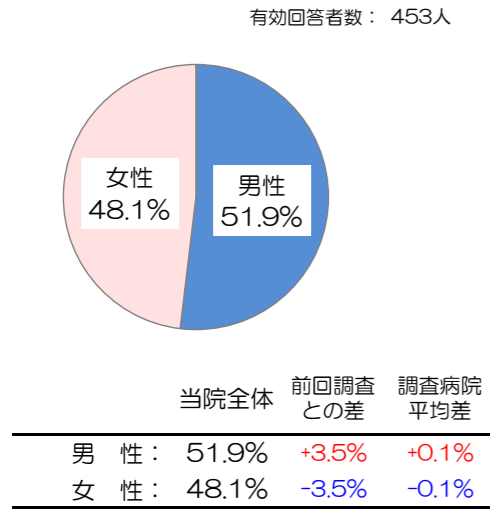


入院患者満足度調査の結果 <当院全体>

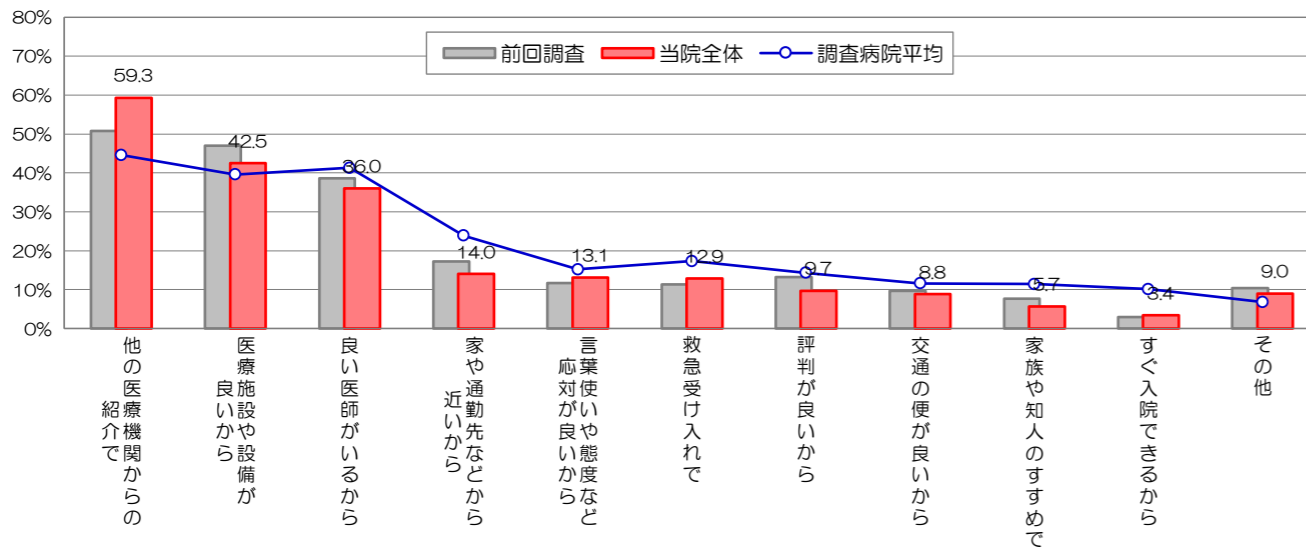
*インデックスは、「非常に満足」を100点、「満足」を75点、「どちらともいえない」を50点、「やや不満」を25点、「不満」を0点とした平均評価点

- 調査実施期間：平成29年1月16日（月）～1月27日（金）（前回調査：平成27年10月13日～10月31日）
- 回答者数：457人（前回調査：468人）
- 調査病院平均：同内容の調査実施 82病院の平均値（平均病床数：425床）
- *無回答、わからない・該当しないは除外して集計

■回答者の性別・年齢



■当院の選択理由（複数回答可）



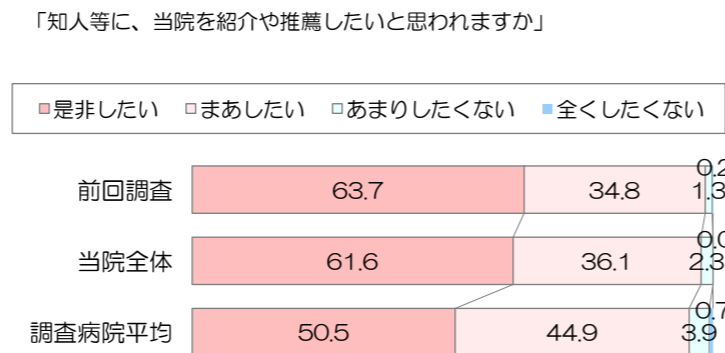
■総合的な満足度

有効回答者数：447人

「当院について、総合的にはどう思われますか」

	当院全体	前回調査との差	病院会QI参加247病院との差
満足	67.6%	-5.6%	+10.4%
やや満足	28.4%	+4.6%	-4.0%
どちらともいえない	3.6%	+1.2%	-
やや不満	0.4%	0.0%	-
不満	0.0%	-0.2%	-
インデックス	90.8	-1.5	-

■紹介・推薦意向



■個別項目の満足度

項目	満足度					インデックス	前回調査との差	調査病院平均との差
	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満			
施設面	交通の便	38.1	40.6	17.4	2.7	78.0	-1.5	***
	建物の外観やつくり	30.6	56.6	12.0	9.0	79.3	-1.5	+8.4
	医療機器等の設備	42.7	50.4	6.2	9.7	83.8	-0.4	+6.5
	トイレ、洗面、給湯等の設備	30.3	51.6	10.6	5.7	75.7	-3.6	+5.6
	売店、食堂、自動販売機	22.6	47.8	18.9	8.9	70.1	-5.1	+5.1
	整理整頓や清掃状態	31.0	53.2	13.3	2.5	78.2	-3.8	+2.2
	談話室や面会スペース	25.6	50.2	19.0	4.5	73.9	***	***
	院内施設面全般について	26.0	58.2	13.7	2.1	77.0	-3.8	+4.3
	各種の手続き説明や案内	30.4	51.5	13.1	3.7	76.6	-2.7	***
	退院支援や後方支援	28.1	55.4	15.5	1.0	77.6	-0.7	***
サービス面	入院までの期間	28.5	53.7	15.3	2.2	77.0	+1.6	***
	安全面への配慮	32.7	56.7	9.9	0.7	80.3	-1.6	***
	プライバシーへの配慮	27.9	53.6	14.6	3.6	76.3	-3.0	-0.5
	当院のホームページ	21.5	48.1	29.6	0.7	72.6	-2.7	***
	サービス面全般について	27.7	55.7	14.6	1.5	77.2	-3.2	***
	事務職員の言葉遣いや態度	40.9	48.4	8.2	1.1	81.6	-1.3	+1.0
	看護師の言葉遣いや態度	51.7	39.9	6.9	0.4	85.3	-0.7	+2.1
	医師の言葉遣いや態度	55.3	39.1	4.9	0.4	87.2	-0.1	+3.0
	検査・放射線技師の言葉遣いや態度	46.1	47.8	5.6	0.2	84.9	+0.1	+3.4
	薬剤師の言葉遣いや態度	43.6	49.0	6.9	0.3	83.8	***	***
接遇面	リハビリスタッフの言葉遣いや態度	45.2	42.7	12.1	0.0	83.3	***	***
	栄養士の言葉遣いや態度	37.6	47.4	14.3	0.4	80.4	***	***
	接遇面全般について	40.2	50.5	7.8	1.0	82.2	-1.6	+3.5
	病室の居心地(清潔さ・広さなど)	29.6	47.5	18.4	3.6	75.3	-4.6	+0.8
	ベッド、寝具、ベッド周り設備	27.1	50.0	16.8	5.2	74.3	-3.6	+1.1
	冷暖房や照明	23.3	48.2	19.4	7.5	71.0	-4.3	+0.2
	食事の内容	18.1	40.8	29.9	7.7	65.6	-6.6	+1.4
	食事時間や起床・消灯時間	23.6	55.6	18.5	2.1	75.1	-2.7	+3.6
	病室環境面全般について	24.9	54.6	18.2	2.1	75.5	-3.9	+2.8
	病室環境面	看護師の説明のわかりやすさ	39.2	53.3	6.2	1.1	82.5	-2.0
看護師の採血や介助の手際よさ		36.8	54.6	6.5	1.2	81.5	-1.5	+1.7
看護師への質問や相談のしやすさ		39.2	51.6	7.8	1.2	82.1	***	***
看護師の患者の話や聞く姿勢		43.0	49.1	6.7	0.7	83.4	***	***
看護師のナースコールへの対応		38.3	51.0	9.2	1.2	81.5	***	***
医師への質問や相談のしやすさ		46.2	45.5	7.2	1.2	84.2	-0.3	+4.4
医師の病状や検査結果の説明		46.9	44.8	6.7	1.6	84.2	-0.9	+3.7
医師の病状に対する処置の適切さ		47.5	44.4	7.1	1.0	84.6	-1.6	+3.1
医師の患者の話や聞く姿勢		46.4	46.7	6.0	0.9	84.6	***	***
医師や他職種間の連携について		38.6	47.7	11.3	2.1	80.6	-0.9	***
診療面	診療面全般について	42.1	51.2	6.2	0.2	83.7	-0.1	+4.7