

入院患者満足度調査の結果

平成29年11月6日～11月17日実施

当院全体 回答者数：464人

調査病院平均：500床以上の調査実施8病院の平均値（平均病床数：745床）

前回調査：平成29年1月16日～1月27日実施（回答者数：457人）

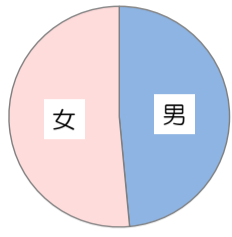
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

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

(***：調査病院平均値なし、*：前回調査とワーディングが多少異なる)

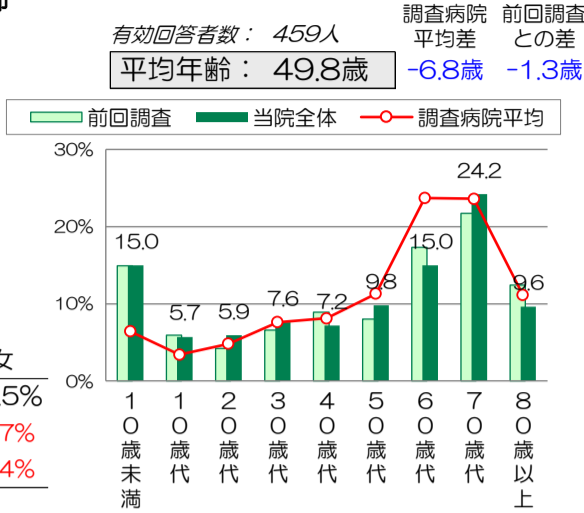
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：460人



当院全体 48.5% 51.5%
調査病院平均差 -5.7% +5.7%
前回調査との差 -3.4% +3.4%

有効回答者数：459人
平均年齢：49.8歳



■個別項目の満足度

施設面

項目	有効回答者数	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	調査病院平均差	前回調査との差
交通の便利さ	448人	36.4	46.4	12.1	14.7	0.4	78.4	***	+0.4
建物の外観やつくり	432人	28.0	60.4	10.2	0.7	0.7	78.6	+1.3	-0.7
医療機器等の設備	428人	38.3	55.1	5.6	0.7	0.2	82.7	-0.6	-1.1
トイレ・洗面・給湯等の設備	452人	28.5	51.8	14.4	4.3	2.0	75.4	0.0	-0.3
食事・喫茶・買物施設	441人	19.0	47.4	21.5	10.0	2.0	67.9	-4.4	-2.2 *
談話室や面会スペース	430人	21.4	50.0	22.6	4.7	1.4	71.3	-1.1	-2.6
施設面全般について	438人	22.8	61.0	13.0	2.5	0.7	75.7	-0.8	-1.3 *

病室環境面

病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	454人	25.3	57.5	10.8	4.6	1.8	75.0	-0.1	-0.3 *
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	447人	24.6	55.9	14.3	3.8	1.3	74.7	-2.2	+0.4
冷暖房や換気	447人	20.8	44.7	23.7	8.3	2.5	68.3	-3.2	-2.7 *
病室環境面全般について	445人	24.7	56.2	15.3	2.2	1.6	75.1	***	-0.4

接遇面

事務職員の言葉遣いや態度	450人	42.0	50.2	6.0	1.3	0.4	83.0	-0.3	+1.4
看護師の言葉遣いや態度	458人	47.2	45.2	6.3	0.9	0.9	84.4	-1.6	-0.9
医師の言葉遣いや態度	454人	52.2	41.9	4.8	0.4	0.7	86.1	-0.9	-1.1
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	414人	44.9	48.3	6.0	0.7	0.7	84.4	+0.1	-0.5
薬剤師の言葉遣いや態度	364人	40.7	51.1	7.7	0.5	0.5	83.0	-0.8	-0.8
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	250人	46.8	44.4	8.4	0.4	0.4	84.4	+0.2	+1.1
栄養士の言葉遣いや態度	267人	43.1	47.9	8.6	0.4	0.4	83.4	+0.6	+3.0
接遇面全般について	423人	39.5	51.1	8.0	1.4	1.4	82.2	-0.9	0.0

診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	451人	42.1	50.1	7.1	0.7	0.7	83.4	-0.2	+1.3
看護師の患者の話を聞く姿勢	452人	45.1	48.2	6.0	0.7	0.7	84.5	-0.2	+1.1
看護師の説明や励まし	447人	44.3	49.2	5.8	0.7	0.7	84.3	+0.3	+1.8 *
看護師の採血や介助などの処置	446人	40.4	48.2	8.3	2.5	0.7	81.3	-1.5	-0.2 *
看護師のナースコールへの対応	402人	38.8	49.8	9.7	1.0	0.7	81.2	-0.2	-0.3
医師への質問や相談のしやすさ	447人	47.4	44.1	7.4	0.4	0.4	84.3	+0.6	+0.1
医師の患者の話を聞く姿勢	449人	49.2	44.5	5.6	0.4	0.2	85.5	+0.4	+0.9
医師からの病状や検査結果の説明	451人	47.7	43.9	7.3	0.7	0.7	84.4	+0.1	+0.2
医師の診断や処置への信頼感	447人	51.2	41.2	6.7	0.2	0.2	85.6	+0.4	+1.0 *
診療面全般について	449人	43.7	50.3	5.3	0.4	0.2	84.2	+0.3	+0.5

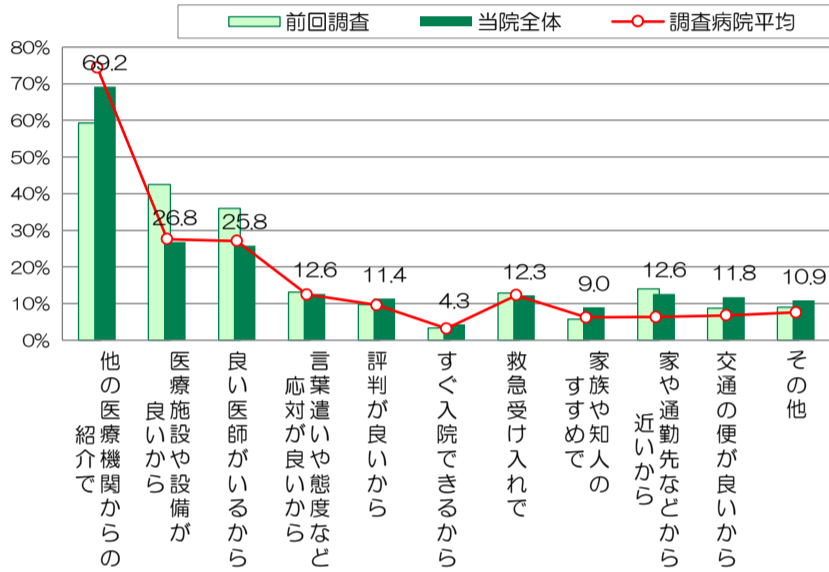
サービス体制面

入院までの期間	423人	24.8	54.6	17.5	2.4	0.7	75.1	+0.8	-1.9
入院時の書類や説明のわかりやすさ	442人	24.7	57.9	13.6	2.9	0.9	75.6	-1.1	-1.0 *
レンタル用品の品揃えや価格	296人	18.2	45.6	31.8	4.1	0.3	69.3	-1.5	***
食事の内容(メニュー・味など)	421人	14.3	39.4	26.4	13.8	6.2	60.5	-1.8	-5.1 *
食事時間や起床・消灯時間	432人	19.7	58.3	17.6	3.5	0.9	73.1	***	-2.0
整理整頓や清掃状況	441人	29.3	57.4	10.9	1.8	0.7	78.2	+1.6	0.0
安全面への気配り	437人	31.6	57.7	8.7	1.6	0.5	79.6	0.0	-0.7 *
プライバシーへの気配り	436人	25.5	53.4	16.1	4.6	0.5	74.7	-0.9	-1.6 *
職員間の連携の良さ	414人	23.9	52.2	18.8	3.9	1.2	73.4	-1.5	-7.2 *
退院に向けた情報提供などの支援	387人	26.9	53.7	17.8	1.0	0.5	76.4	-0.2	-1.2 *
当院のホームページ	276人	18.1	54.3	26.1	1.4	0.7	72.3	***	-0.3
サービス体制面全般について	402人	25.9	57.2	15.4	0.7	0.7	76.7	-0.5	-0.5 *

■当院の選択理由

(複数回答可)

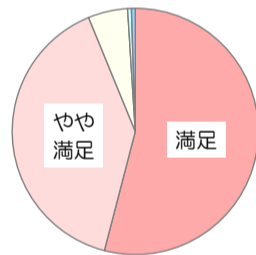
有効回答者数：422人



■総合満足度

有効回答者数：442人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	54.1%	-5.9%	-13.5%
やや満足	39.8%	+5.5%	+11.4%
どちらともいえない	5.2%	+0.4%	+1.6%
やや不満	0.5%	-0.2%	+0.1%
不満	0.5%	+0.2%	+0.5%

(参考) 日本病院会 2016年度 QIプロジェクト参加239病院平均
満足：58.4%
やや満足：31.5%

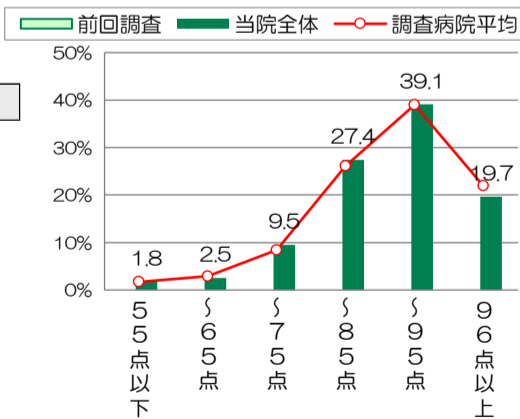
■総合評価点

有効回答者数：442人

「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：86.8点

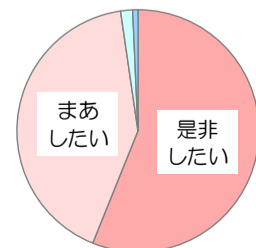
調査病院平均差：-0.5点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：440人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



意向	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
是非したい	56.1%	-3.1%	-5.5%
まあしたい	41.6%	+3.3%	+5.5%
あまりしたくない	1.6%	-0.5%	-0.7%
全くしたくない	0.7%	+0.3%	+0.7%