

入院患者満足度調査の結果

*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

平成31年2月4日～2月15日実施

当院全体 回答者数：462人

調査病院平均：500床以上の調査実施13病院の平均値（平均病床数：761床）

前回調査：平成29年11月6日～11月17日実施（回答者数：464人）

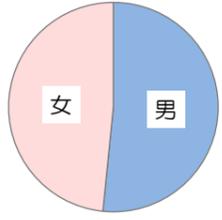
当院全体

*：前回調査または調査病院平均と文言が一部異なる

***：調査病院平均値なし

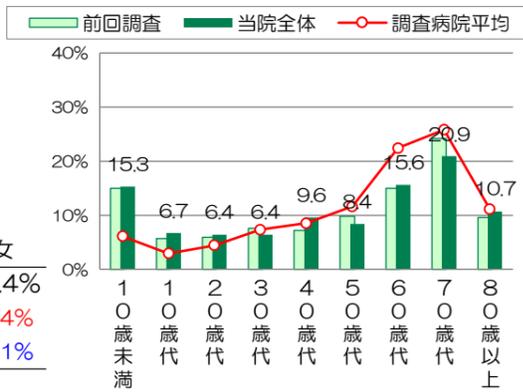
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：459人



当院全体 51.6% 48.4%
調査病院平均差 -1.5% +1.4%
前回調査との差 +3.1% -3.1%

有効回答者数：450人
平均年齢：48.8歳
調査病院平均差 -8.6歳
前回調査との差 -1.0歳



■お住まい

有効回答者数：459人

地域	割合
大阪市内	68.6%
大阪府下	27.0%
大阪府以外	4.4%

■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数：445人

理由	割合
医療施設や設備が良いから	40.2%
良い医師がいるから	31.7%
言葉遣いや態度など応対が良いから	14.8%
評判が良いから	14.8%
すぐ入院できるから	5.6%
他の医療機関からの紹介で	62.5%
救急受け入れて	16.2%
家族や知人のすすめで	6.3%
家や通勤先などから近いから	14.6%
交通の便が良いから	13.3%
その他	7.0%

■交通手段

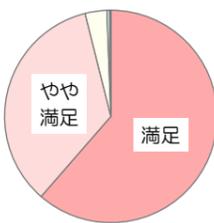
有効回答者数：458人

交通手段	割合
電車	42.4%
バス	10.9%
自家用車	22.3%
タクシー	10.5%
バイク	0.4%
救急車	1.1%
徒歩-自転車	12.4%

■総合満足度

有効回答者数：453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	61.4%	+2.3%	+7.3%
やや満足	34.7%	+0.4%	-5.1%
どちらともいえない	3.3%	-2.1%	-1.9%
やや不満	0.4%	-0.6%	-0.1%
不満	0.2%	0.0%	-0.3%

■総合評価点

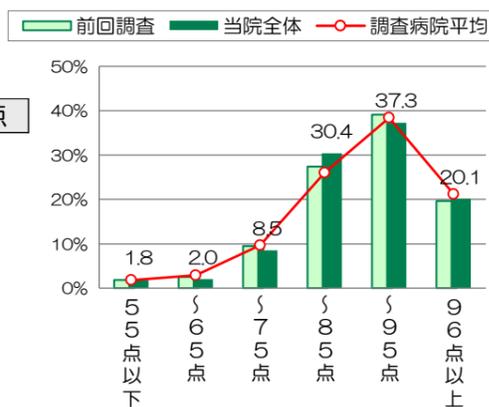
有効回答者数：448人

「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：87.0点

調査病院平均差：+0.1点

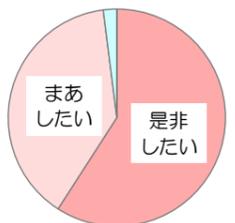
前回調査との差：+0.2点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：447人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」



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	59.1%	+1.8%	+3.0%
まあしたい	38.9%	-0.9%	-2.7%
あまりしたくない	2.0%	-0.6%	+0.4%
全くしたくない	0.0%	-0.4%	-0.7%

■個別項目の満足度

単位：%（0.0は非表示）

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	453人	38.9	44.6	13.0	0.1	0.4	79.6	***	+1.2
建物の外観やつくり	438人	29.5	56.4	13.5	0.2	0.5	78.6		+1.0
医療機器等の設備	443人	41.5	52.6	5.4	0.5	0.5	83.8		+0.6
トイレ・洗面・給湯等の設備	452人	29.4	49.1	15.0	4.4	2.0	74.9		-0.6
売店、食堂、自動販売機	440人	26.4	45.2	21.1	5.9	1.4	72.3		+0.7
談話室や面会スペース	429人	24.0	51.3	20.3	3.3	1.2	73.4		+1.1
施設面全般について	441人	24.0	61.0	13.6	1.4	1.4	76.9		+0.8

病室環境面

病室（静けさ・清潔さ・広さなど）	453人	26.9	55.4	11.9	4.4	1.3	75.6		+0.4
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	454人	26.4	56.4	10.8	5.1	1.3	75.4		-1.1
冷暖房や照明	447人	22.6	52.6	15.2	7.2	2.5	71.4		-1.1
病室環境面全般について	444人	23.9	57.7	13.3	3.6	1.6	74.7	***	-0.4

接遇面

事務職員の言葉遣いや態度	450人	40.2	53.6	4.7	1.6	1.6	83.1		-0.3
看護師の言葉遣いや態度	456人	50.2	45.0	4.2	0.7	0.7	86.2		+0.3
医師の言葉遣いや態度	457人	53.8	43.3	2.2	0.7	0.7	87.6		+1.0
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	426人	46.9	46.9	5.4	0.2	0.2	85.0		+0.8
薬剤師の言葉遣いや態度	374人	43.9	50.5	5.6	0.6	0.6	84.6		-0.2
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	279人	44.1	49.8	6.1	0.1	0.1	84.5		+0.1
栄養士の言葉遣いや態度	283人	40.3	48.4	11.0	0.4	0.4	82.1		-1.3
接遇面全般について	428人	40.7	53.7	5.6	0.6	0.6	83.8		+0.6

診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	452人	43.4	50.9	4.6	0.9	0.9	84.1		+0.4
看護師の患者の話を聞く姿勢	454人	45.2	47.8	6.2	0.7	0.7	84.3		0.0
看護師の説明や励まし	453人	45.0	47.9	5.1	0.2	0.2	83.9		+0.2
看護師の採血や介助などの処置	449人	41.9	49.7	6.9	0.9	0.9	82.8		+0.1
看護師のナースコールへの対応	419人	37.0	52.3	9.8	0.7	0.7	81.3		-0.4
医師への質問や相談のしやすさ	452人	46.7	45.4	6.9	0.9	0.9	84.3		+1.4
医師の患者の話を聞く姿勢	451人	50.3	44.6	4.7	0.4	0.4	86.2		+2.0
医師からの病状や検査結果の説明	454人	48.5	45.4	5.5	0.4	0.4	85.4		+1.8
医師の診断や処置への信頼感	447人	51.5	42.3	5.6	0.2	0.2	86.1		+1.5
診療面全般について	443人	44.2	49.2	6.3	0.2	0.2	84.4		+0.9

サービス体制面

入院までの期間	429人	31.5	53.4	11.9	1.9	1.9	77.9		+3.7
入院時の書類や説明のわかりやすさ	438人	28.1	56.8	12.1	2.3	1.4	77.3		+0.9
レンタル用品の品揃えや価格	318人	22.6	37.4	34.9	3.1	1.9	68.9		-1.2
食事の内容（メニュー・味など）	421人	19.2	37.1	28.3	12.1	3.3	64.2		+1.3
食事時間や起床・消灯時間	432人	23.1	51.4	22.7	2.8	0.6	73.7	***	+0.6
面会時間	425人	24.2	54.6	16.7	3.3	1.2	74.4	***	***
整理整頓や清掃状況（病室）	439人	29.8	56.9	11.4	1.6	0.8	78.6		+1.3
整理整頓や清掃状況（風呂）	378人	28.6	50.8	16.4	3.4	0.8	75.7	***	***
整理整頓や清掃状況（トイレ）	441人	25.6	53.5	17.7	2.3	0.9	75.2	***	***
整理整頓や清掃状況（ディルーム）	382人	28.5	54.7	15.4	1.3	0.3	77.6	***	***
安全面への気配り	433人	30.9	58.0	10.6	0.7	0.7	79.8		0.0
プライバシーへの気配り	431人	27.4	52.2	17.6	2.1	0.7	75.9		-0.1
退院に向けた情報提供などの支援	409人	29.1	53.8	14.4	1.2	0.3	77.0		+0.5
当院のホームページ	294人	22.8	52.4	23.5	1.0	0.3	74.1	***	+1.8
サービス体制面全般について	414人	25.8	58.5	14.7	0.5	0.5	77.2		-0.2

職員間の連携について

職員間の連携について	427人	25.8	60.0	10.8	3.0	0.5	76.9		+2.0
------------	------	------	------	------	-----	-----	------	--	------