

# 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

令和2年2月3日～2月14日実施

当院全体 回答者数：409人

調査病院平均：500床以上の調査実施17病院の平均値（平均病床数：732床）

前回調査：平成31年2月4日～2月15日実施（回答者数：462人）

## 当院全体

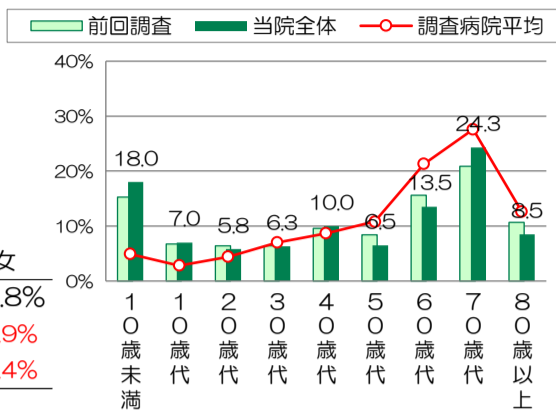
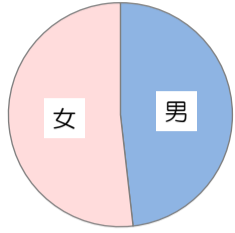
\* : 前回調査または調査病院平均と文言が一部異なる

\*\*\*: 調査病院平均値なし

### ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：407人

調査病院 前回調査  
平均差 との差  
有効回答者数：399人  
平均年齢：47.0歳 -11.8歳 -1.8歳



当院全体 48.2% 51.8%  
調査病院平均差 -3.9% +3.9%  
前回調査との差 -3.4% +3.4%

### ■お住まい

有効回答者数：402人

### ■交通手段

有効回答者数：407人

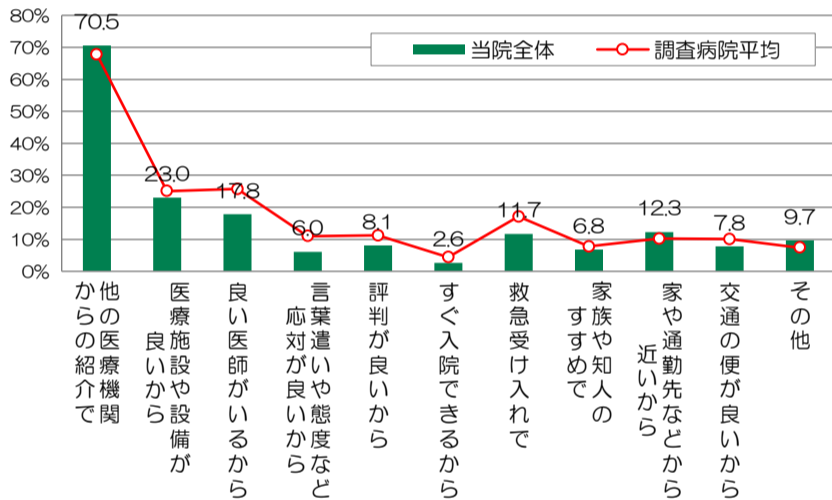
	当院全体	前回調査との差
大阪市内	65.4%	-3.2%
大阪府下	28.6%	+1.6%
大阪府以外	6.0%	+1.6%

	当院全体	前回調査との差
電車	38.6%	-3.8%
バス	7.9%	-3.0%
自家用車	28.3%	+6.0%
タクシー	10.3%	-0.2%
バイク	0.7%	+0.3%
徒歩-自転車	14.3%	+1.9%

### ■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数：383人

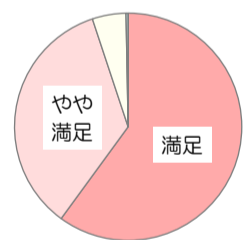
（前回結果は比較不能のため非掲載）



### ■総合満足度

有効回答者数：393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	60.1%	+2.2%	-1.3%
やや満足	34.9%	-0.4%	+0.2%
どちらともいえない	4.8%	-0.7%	+1.5%
やや不満	0.3%	-0.7%	-0.1%
不満	0.0%	-0.2%	-0.2%

### ■総合評価点

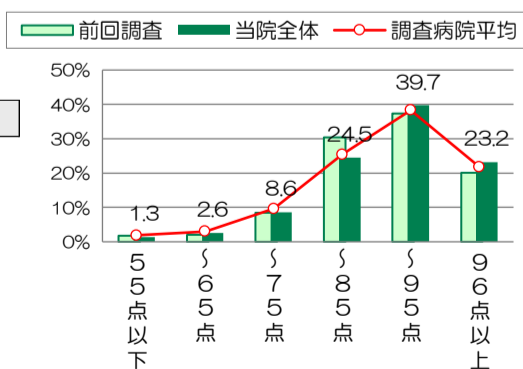
有効回答者数：383人

「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：87.8点

調査病院平均差：+0.9点

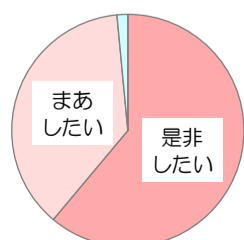
前回調査との差：+0.8点



### ■紹介・推薦意向

有効回答者数：388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	61.1%	+4.4%	+2.0%
まあしたい	37.4%	-2.3%	-1.5%
あまりしたくない	1.5%	-1.6%	-0.5%
全くしたくない	0.0%	-0.5%	0.0%

### ■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	391人	33.8	51.2	11.0	2.3	1.8	78.2	***	-1.4
建物の外観やつくり	387人	27.9	57.4	13.4	1.0	0.3	77.9	+0.1	-0.7
医療機器等の設備	380人	40.0	53.4	6.3	0.3	0.3	83.3	0.0	-0.5
トイレ・洗面・給湯等の設備	396人	27.8	48.7	14.9	7.3	1.3	73.6	-2.0	-1.3
食事・喫茶・買物施設	385人	22.9	48.8	19.0	7.5	1.8	70.8	-1.2	-1.5*
談話室や面会スペース	373人	24.1	44.8	24.7	4.6	1.9	71.2	-1.9	-2.2
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	396人	28.8	49.2	16.2	5.6	0.3	75.2	-0.2	-0.4
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	394人	25.9	52.8	15.7	4.8	0.8	74.6	-2.1	-0.8
冷暖房や換気	395人	22.3	51.6	19.7	6.1	0.3	72.4	+0.1	+1.0*
施設面全般について	392人	26.3	57.4	14.8	1.5	0.3	77.1	+0.5	+0.2

#### 接遇面

事務職員の言葉遣いや態度	397人	45.1	46.9	6.0	0.5	1.5	83.6	+0.4	+0.5
看護師の言葉遣いや態度	399人	50.6	44.4	3.5	1.0	1.0	85.9	+0.1	-0.3
医師の言葉遣いや態度	400人	54.5	42.8	2.5	0.5	0.3	87.9	+1.1	+0.3
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	383人	48.6	44.4	6.3	0.8	0.4	85.2	+0.7	+0.2
薬剤師の言葉遣いや態度	237人	48.1	46.4	5.1	0.4	0.6	85.5	+0.8	+0.9
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	154人	50.6	42.2	5.2	1.3	0.6	85.2	+0.2	+0.7
栄養士の言葉遣いや態度	146人	47.9	44.5	6.2	1.4	1.4	84.8	+1.3	+2.7
接遇面全般について	392人	46.2	46.7	6.4	0.8	0.8	84.6	+1.4	+0.8

#### 診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	392人	48.5	44.6	4.8	1.8	0.3	84.8	+1.1	+0.7
看護師の患者の話を聞く姿勢	396人	50.0	43.9	4.3	1.3	0.5	85.4	+1.0	+1.1
看護師の説明や励まし	393人	50.6	42.7	5.1	1.5	0.5	85.6	+1.8	+1.7
看護師の採血や介助などの処置	392人	48.0	43.6	6.4	1.3	0.8	84.2	+1.5	+1.4
看護師のナースコールへの対応	362人	44.5	43.6	9.7	1.4	0.8	82.4	+1.2	+1.1
医師への質問や相談のしやすさ	394人	50.0	42.6	5.8	1.5	0.8	85.3	+2.5	+1.0
医師の患者の話を聞く姿勢	392人	51.3	42.6	4.8	1.3	0.5	86.0	+1.8	-0.2
医師からの病状や検査結果の説明	394人	53.0	40.6	5.3	0.5	0.5	86.3	+2.8	+0.9
医師の診断や処置への信頼感	393人	53.4	41.0	4.3	1.0	0.3	86.6	+1.6	+0.5
診療面全般について	390人	49.7	44.1	5.4	0.5	0.3	85.6	+2.0	+1.2

#### サービス体制面

入院までの期間	372人	32.5	50.0	15.6	1.1	0.8	78.1	+3.7	+0.2
入院時の書類や説明のわかりやすさ	370人	27.3	56.8	13.8	1.6	0.5	77.2	+0.7	-0.1
レンタル用品の品揃えや価格	282人	27.0	40.4	30.5	2.1	0.1	73.0	+1.8	+4.1
食事の内容(メニュー・味など)	367人	19.1	39.0	28.1	9.8	4.1	64.8	+1.3	+0.6
食事時間や起床・消灯時間	371人	24.3	54.4	18.9	1.9	0.5	75.0	***	+1.3
面会時間	372人	25.8	57.3	14.8	1.5	0.5	76.5	***	+2.1
整理整頓や清掃状況(病室)	386人	33.2	53.6	11.4	1.0	0.8	79.3	+1.6	+0.7*
整理整頓や清掃状況(風呂)	345人	28.7	48.7	17.1	4.6	0.9	74.9	***	-0.8
整理整頓や清掃状況(トイレ)	382人	28.5	50.0	17.8	3.1	0.5	75.7	***	+0.5
整理整頓や清掃状況(ディールーム)	340人	30.0	55.0	13.8	1.2	0.8	78.5	***	+0.9
安全面への気配り	375人	33.1	53.6	12.5	0.8	0.5	79.7	-0.1	-0.1
プライバシーへの気配り	376人	28.2	49.7	18.9	2.9	0.3	75.7	-0.4	-0.2
退院に向けた情報提供などの支援	348人	31.0	52.3	14.9	1.7	0.7	78.2	+1.7	+1.2
当院のホームページ	256人	21.5	49.2	27.3	2.0	0.5	72.6	***	-1.5
サービス体制面全般について	362人	26.8	59.1	12.7	1.4	0.8	77.8	+0.6	+0.6

#### 職員間の連携について

職員間の連携について	383人	25.1	62.9	9.7	2.3	0.3	77.7	+2.5	+0.8*
------------	------	------	------	-----	-----	-----	------	------	-------