

# 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4年11月14日～12月2日実施

当院全体 回答者数：384人

調査病院平均：同内容の調査実施43病院の平均値（平均病床数：492床）

前回調査：令和2年2月3日～2月14日実施（回答者数：409人）

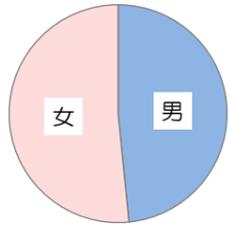
## 当院全体

\*\*\*：比較データなし

### ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：384人

調査病院 前回調査  
平均差 との差  
有効回答者数：376人  
平均年齢：49.7歳 -12.5歳 +2.7歳



当院全体 48.4% 51.6%  
調査病院平均差 -2.9% +2.9%  
前回調査との差 +0.2% -0.2%



### ■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	369人	38.5	46.1	12.7	2.2	0.5	79.9	***	+1.7
建物の外観やつくり	367人	29.7	56.9	12.5	0.5	0.3	78.8	+2.3	+0.9
医療機器等の設備	367人	43.9	49.6	5.7	0.8	0.3	84.1	+3.1	+0.8
トイレ・洗面・給湯等の設備	374人	29.4	47.3	15.2	6.1	1.9	74.1	-0.6	+0.5
食事・喫茶・買物施設	367人	21.5	45.8	23.7	7.4	1.6	69.6	+1.5	-1.2
談話室や面会スペース	352人	18.5	48.3	28.1	4.5	0.6	69.9	-0.8	-1.3
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	373人	27.1	53.1	14.5	4.8	0.5	75.3	+0.9	+0.1
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	378人	25.9	51.6	16.7	5.0	0.8	74.2	-1.5	-0.4
冷暖房や換気	373人	19.8	51.2	19.3	8.0	1.6	69.9	-3.3	-2.5
施設面全般について	368人	22.8	63.9	11.1	1.6	0.5	76.7	+1.1	-0.4

#### 接遇面

事務職員の言葉遣いや態度	378人	47.6	46.8	5.0	0.3	0.3	85.3	+2.7	+1.7
看護師の言葉遣いや態度	379人	54.4	40.1	4.7	0.3	0.3	86.9	+2.0	+1.0
医師の言葉遣いや態度	379人	58.3	37.7	3.2	0.5	0.3	88.3	+2.4	+0.4
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	349人	54.4	41.0	4.3	0.3	0.3	87.4	+3.6	+2.2
薬剤師の言葉遣いや態度	265人	52.8	42.3	4.9	0.3	0.3	87.0	+2.9	+1.5
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	139人	49.6	43.2	7.2	0.3	0.3	85.6	+1.0	+0.4
栄養士の言葉遣いや態度	158人	48.7	44.3	6.3	0.6	0.3	85.3	+2.5	+0.5
接遇面全般について	365人	50.7	42.7	5.8	0.3	0.5	85.7	+3.3	+1.1

#### 診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	375人	47.5	45.3	6.7	0.5	0.5	84.8	+1.9	0.0
看護師の患者の話を聞く姿勢	376人	49.7	45.2	4.5	0.5	0.5	85.9	+2.4	+0.5
看護師の説明や励まし	374人	48.7	44.1	6.1	0.5	0.5	85.0	+2.1	-0.6
看護師の採血や介助などの処置	369人	45.5	44.2	8.7	0.8	0.8	83.2	+1.0	-1.0
看護師のナースコールへの対応	329人	45.0	46.5	7.0	0.9	0.6	83.6	+2.9	+1.2
医師への質問や相談のしやすさ	372人	51.3	41.9	5.9	0.3	0.3	85.9	+3.5	+0.6
医師の患者の話を聞く姿勢	372人	52.4	42.2	4.8	0.5	0.5	86.6	+3.1	+0.6
医師からの病状や検査結果の説明	372人	50.8	43.3	4.6	0.3	0.3	85.8	+2.8	-0.5
医師の診断や処置への信頼感	372人	54.3	40.6	4.0	1.1	1.1	87.0	+2.8	+0.4
診療面全般について	370人	49.7	44.6	5.1	0.5	0.5	85.9	+3.1	+0.3

#### サービス体制面

入院までの期間	343人	31.8	53.6	12.8	1.7	0.3	78.9	+3.1	+0.8
入院時の書類や説明のわかりやすさ	354人	26.8	55.1	15.0	0.8	0.3	76.2	+0.5	-1.0
レンタル用品の品揃えや価格	288人	18.8	41.0	33.3	5.2	1.7	67.4	-2.5	-5.6
食事の内容(メニュー・味など)	356人	15.7	34.6	31.5	13.2	5.1	60.7	-3.6	-4.1
食事時間や起床・消灯時間	356人	22.5	52.5	21.6	2.5	0.8	73.3	***	-1.7
面会時間	302人	13.9	33.1	38.1	9.3	5.6	60.1	***	-16.4
整理整頓や清掃状況(病室)	361人	31.9	52.4	13.0	1.9	0.8	78.1	***	-1.2
整理整頓や清掃状況(風呂)	316人	24.4	49.1	19.9	4.4	2.2	72.2	***	-2.7
整理整頓や清掃状況(トイレ)	360人	28.1	52.2	15.0	3.9	0.8	75.7	***	0.0
整理整頓や清掃状況(ディルーム)	312人	28.5	53.5	16.3	1.6	0.8	77.2	***	-1.3
安全面への気配り	353人	35.4	52.7	11.0	0.8	0.3	80.7	+1.2	+1.0
プライバシーへの気配り	352人	29.5	49.4	16.8	3.4	0.9	75.9	+0.1	+0.2
退院に向けた情報提供などの支援	326人	28.2	54.0	16.6	0.3	0.9	77.1	+0.8	-1.1
当院のホームページ	252人	22.6	51.6	24.2	1.2	0.4	73.7	***	+1.1
コロナ対策	340人	27.1	51.8	16.8	2.6	1.8	74.9	***	***
サービス体制面全般について	341人	27.9	58.7	12.0	0.9	0.6	78.1	+0.8	+0.3

### ■お住まい

有効回答者数：378人

### ■交通手段

有効回答者数：381人

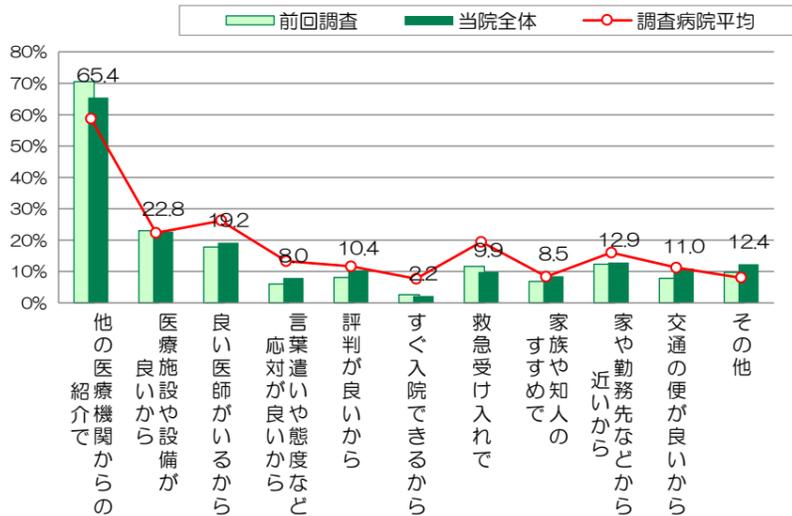
地域	当院全体	前回調査との差
大阪市内	66.4%	+1.0%
大阪府下	27.0%	-1.6%
大阪府以外	6.6%	+0.6%

交通手段	当院全体	前回調査との差
電車	38.1%	-4.3%
バス	10.0%	-0.9%
自家用車	28.1%	+5.8%
タクシー	12.1%	+1.6%
バイク	0.5%	+0.1%
徒歩・自転車	11.3%	-1.1%

### ■当院の選択理由

(複数回答可)

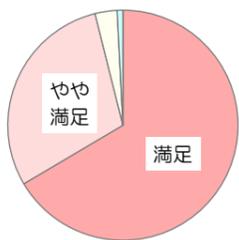
有効回答者数：364人



### ■総合満足度

有効回答者数：358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	66.5%	+9.3%	+6.4%
やや満足	29.6%	-5.7%	-5.3%
どちらともいえない	3.1%	-3.0%	-1.7%
やや不満	0.8%	-0.4%	+0.5%
不満	0.0%	-0.2%	0.0%

### ■総合評価点

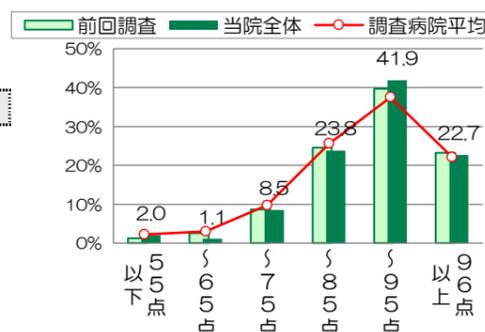
有効回答者数：353人

「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：88.0点

調査病院平均差：+1.2点

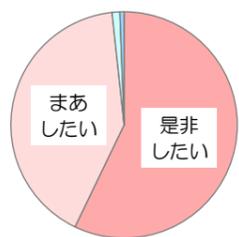
前回調査との差：+0.2点



### ■紹介・推薦意向

有効回答者数：362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	57.2%	+5.0%	-3.9%
まあしたい	41.2%	-2.1%	+3.8%
あまりしたくない	1.1%	-2.9%	-0.4%
全くしたくない	0.6%	+0.2%	+0.6%