

# 患者さま満足度調査の結果 <入院部門>

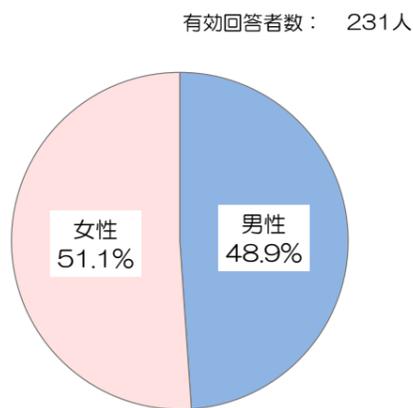
平成28年8月29日～10月14日実施、回答者数244人

前回調査：平成27年9月7日～10月23日実施（回答者数：270人）  
 調査病院平均：同内容の調査実施 84病院の平均値（平均病床数：415床）

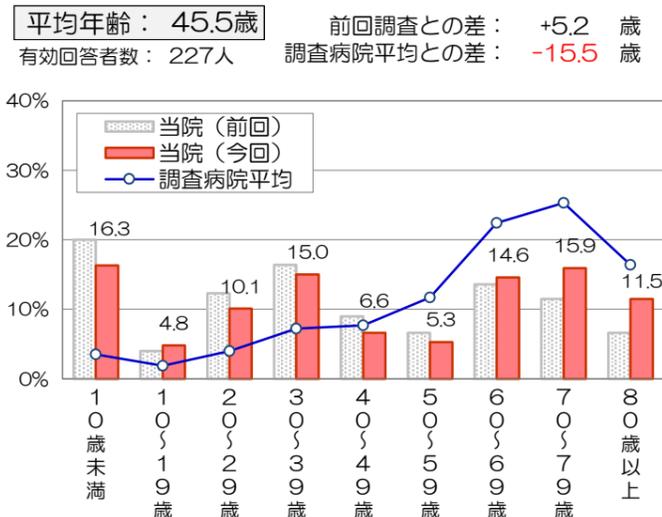
\*インデックスは、「非常に満足」を100点、「満足」を75点、「どちらともいえない」を50点、「やや不満」を25点、「不満」を0点とした平均評価点

## ■回答者の性別・年齢

\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

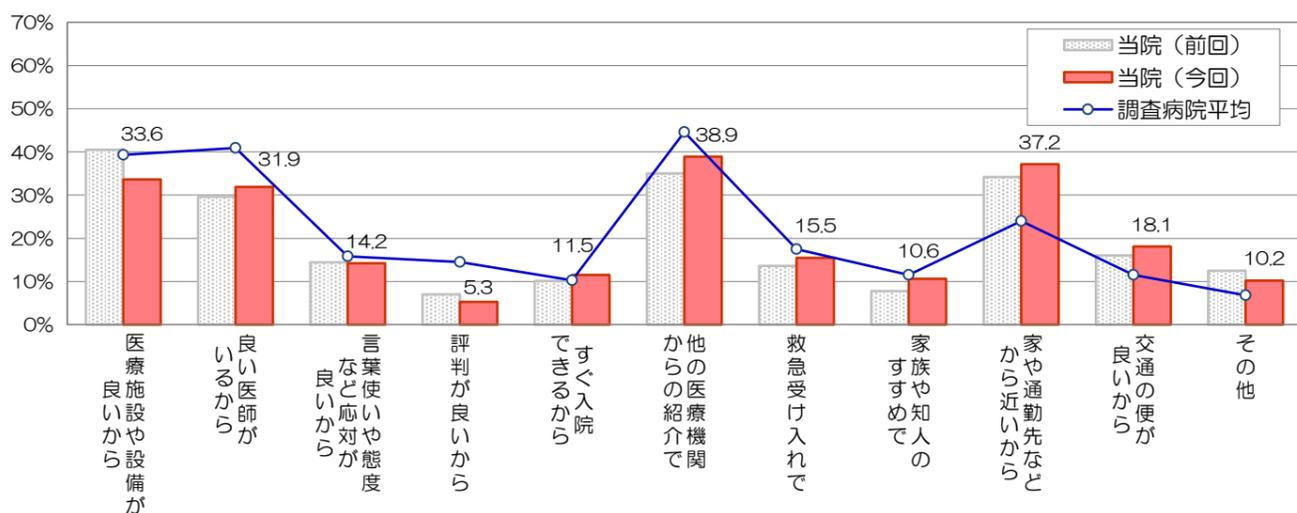


前回調査：男性40.5%、女性59.5%  
 調査病院平均：男性51.8%、女性48.2%



## ■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数： 226人



当院の選定理由は、「医療施設や設備が良い」「良い医師がいる」「他の医療機関からの紹介」「家や通勤先から近い」の項目が30%を超

## ■総合評価点

有効回答者数： 236人

「総合的に当院を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： 87.5点

前回調査との差： + 0.9 点  
 調査病院平均との差： + 3.2 点

## ■紹介・推薦意向

有効回答者数： 236人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」



紹介・推薦意向は、前回調査より「是非したい」の項目が上回っている。調査病院平均は「是非したい」「まあしたい」の項目を合わせた割合とほぼ同じである。

## ■個別項目の満足度

項目	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	調査病院平均との差	前回調査との差
建物の外観やつくり	30.3	57.1	12.1	0.4	0.0	79.3	+8.8	-1.4
医療機器等の設備	33.9	54.6	11.5	0.0	0.0	80.6	+3.7	-0.5
トイレ、洗面、給湯等の設備	35.6	50.6	9.6	3.3	0.8	79.2	+9.3	-1.2
売店、食堂、自動販売機	29.8	46.2	16.9	6.2	0.9	74.4	+9.4	+0.3
整理整頓や清掃状態	37.9	46.4	10.2	3.8	1.7	78.7	+2.8	-0.9
院内施設面全般について	34.1	53.9	10.8	1.3	0.0	80.2	+7.6	-0.1
院内施設面では、前回調査より「売店、食堂、自動販売機」の項目で満足度が上回っている。調査病院平均よりすべての項目で満足度が上回っている。								
病室の居心地（清潔さ・広さなど）	30.5	52.7	13.4	2.9	0.4	77.5	+3.2	-0.7
ベッド、寝具、ベッド周り設備	28.3	52.7	14.3	3.8	0.8	75.9	+2.9	-1.4
冷暖房や照明	24.5	48.1	18.6	6.8	2.1	71.5	+0.9	-1.1
食事の内容	16.4	42.2	25.8	11.6	4.0	63.9	-0.4	+1.6
食事時間や起床・消灯時間	26.0	56.3	15.6	1.7	0.4	76.4	+4.9	-1.9
病室環境面全般について	26.2	60.5	11.2	1.7	0.4	77.6	+4.9	-1.6
病室環境面では、前回調査より「食事の内容」の項目で満足度が上回っている。調査病院平均より「食事の内容」以外の項目で満足度が上回っている。								
事務職員の言葉使いや態度	46.8	43.0	7.6	1.3	1.3	83.2	+2.5	-0.9
看護師の言葉使いや態度	53.1	39.7	5.0	1.7	0.4	85.9	+2.8	+0.7
医師の言葉使いや態度	55.9	38.2	4.2	0.8	0.8	86.9	+2.8	-0.2
リハビリ技師の言葉使いや態度	50.4	39.3	10.3	0.0	0.0	85.0	***	+0.9
栄養士の言葉使いや態度	51.1	36.9	11.3	0.7	0.0	84.6	***	-0.8
薬剤師の言葉使いや態度	46.6	46.1	6.8	0.5	0.0	84.7	***	-0.2
レントゲン技師の言葉使いや態度	41.7	45.0	10.0	2.2	1.1	81.0	-0.5	-0.4
プライバシーへの配慮	33.6	44.5	18.2	2.7	0.9	76.8	+0.1	-1.7
接遇面全般について	38.3	47.6	11.9	0.9	1.3	80.2	+1.6	-1.4
接遇面では、前回調査より「看護師及びリハビリ技師」の項目で満足度が上回っている。調査病院平均より（リハビリ技師、栄養士、薬剤師データなし）「レントゲン技師」以外の項目で満足度が上回っている。								
看護師の説明のわかりやすさ	46.2	45.8	4.6	2.5	0.8	83.5	+2.8	-0.1
看護師の採血や介助の手際よさ	49.6	40.3	7.2	2.1	0.8	83.9	+4.2	+3.0
看護師の退院後の生活に関する説明	41.3	45.1	12.7	0.5	0.5	81.6	***	+0.5
医師の病状や検査結果の説明	52.8	39.6	4.7	1.7	1.3	85.2	+4.7	+0.9
医師の病状に対する処置の適切さ	54.7	37.2	6.0	1.3	0.9	85.8	+4.3	-0.1
診療サービス面全般について	43.8	47.6	6.0	2.1	0.4	83.0	+4.0	-1.0
診療サービス面では、前回調査より「看護師の採血や介助の手際よさ」「看護師の退院後の生活に関する説明」「医師の病状や検査結果の説明」の項目で満足度が上回っている。調査病院平均より（看護師の退院後の生活に関する説明データなし）全ての項目で満足度が上回っている。								

総合評価は、前回調査・調査病院平均とも上回っている。