

# 患者さま満足度調査の結果 <入院部門>

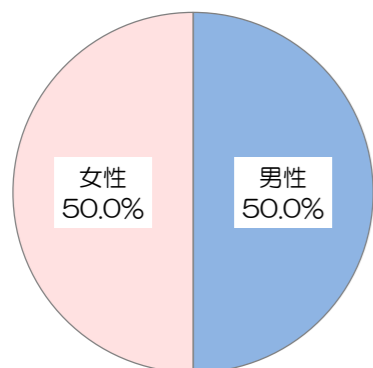
平成31年2月1日～2月28日実施、回答者数112人

前回調査 : 平成30年1月4日～2月28日実施 (回答者数: 147人)  
 調査病院平均: 同内容の調査実施 99病院の平均値 (平均病床数: 428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

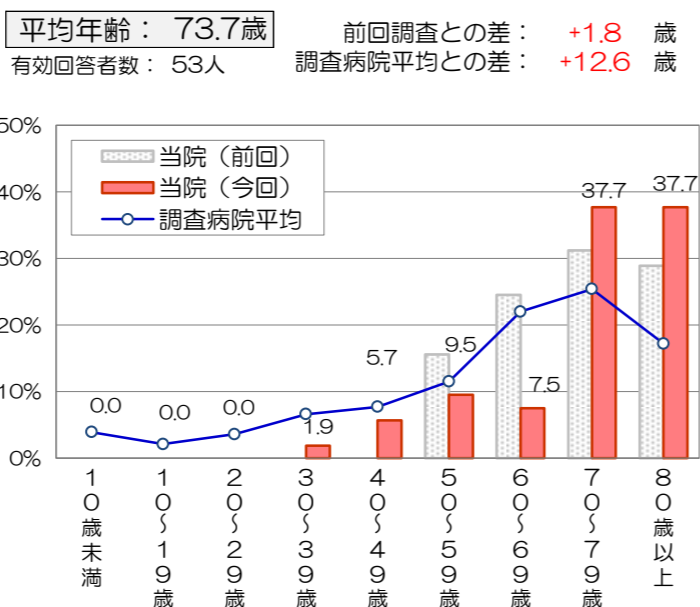
## ■回答者の性別・年齢

有効回答者数: 76人



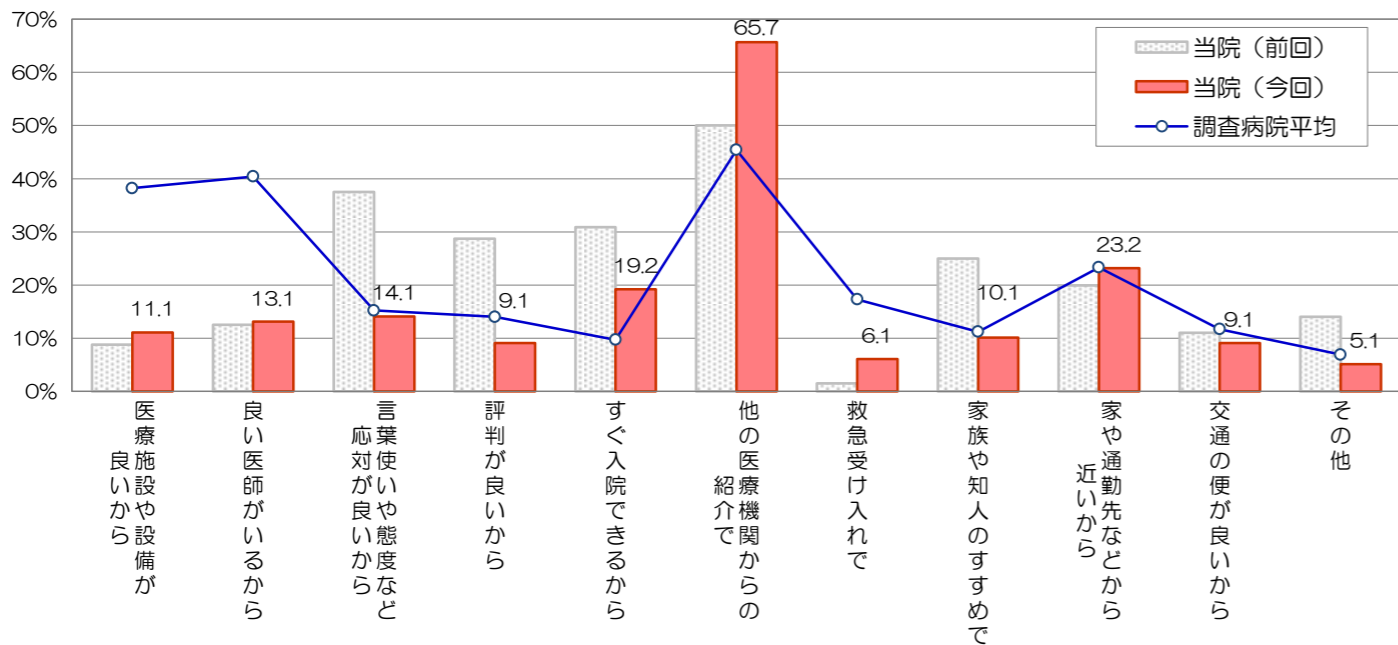
前回調査: 男性48.2%、女性51.8%  
 調査病院平均: 男性51.1%、女性48.9%

\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計



## ■本院の選択理由 (複数回答可)

有効回答者数: 99人



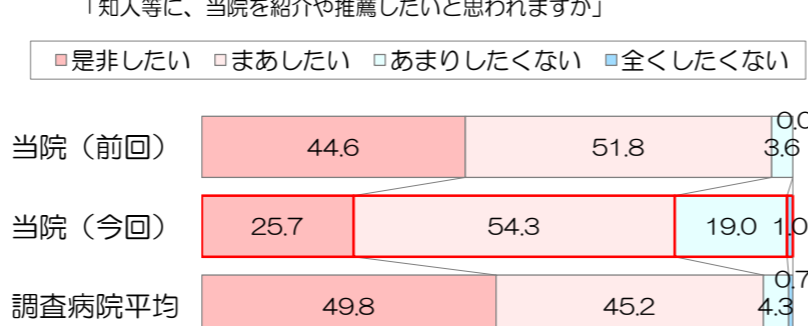
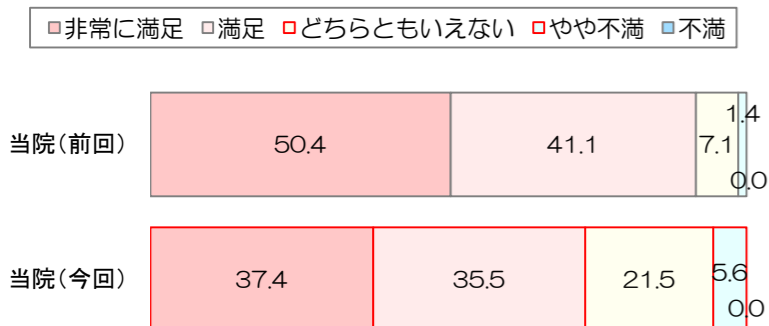
## ■総合評価点

有効回答者数: 107人

## ■紹介・推薦意向

有効回答者数: 105人

「知人等に、本院を紹介や推薦したいと思われますか」



## ■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	7.3	35.5	33.6	20.9	2.7	55.9	-15.3	-9.9
医療機器等の設備	6.5	40.2	44.9	8.4	0.0	61.2	-16.2	-9.8
トイレ、洗面、給湯等の設備	11.0	36.7	33.0	17.4	1.8	59.4	-10.8	-11.4
売店、自動販売機	5.6	23.1	45.4	24.1	1.9	51.6	-13.8	-11.3
整理整頓や清掃状態	15.5	39.1	33.6	10.9	0.9	64.3	-11.5	-11.2
院内施設面全般について	7.5	41.1	40.2	10.3	0.9	61.0	-11.6	-11.0
病室の居心地(清潔さ・広さなど)	15.5	45.5	28.2	9.1	1.8	65.9	-8.5	-9.6
ベッド、寝具、ベッド周り設備	11.8	45.5	30.0	11.8	0.9	63.9	-9.3	-10.6
冷暖房や照明	11.8	43.6	34.5	9.1	0.9	64.1	-6.7	-11.4
食事の内容	13.9	39.6	40.6	5.9	0.0	65.3	+1.1	-12.1
食事時間や起床・消灯時間	8.7	47.6	41.7	1.9	0.0	65.8	-5.9	-11.8
病室環境面全般について	10.0	50.9	33.6	4.5	0.9	66.1	-6.6	-10.8
事務職員の言葉使いや態度	24.5	43.6	30.0	1.8	0.0	72.7	-7.8	-11.1
看護師の言葉使いや態度	35.1	45.9	14.4	3.6	0.9	77.7	-5.4	-9.0
医師の言葉使いや態度	27.3	41.8	30.0	0.9	0.0	73.9	-10.0	-8.8
検査・放射線技師の言葉使いや態度	20.4	46.9	31.6	1.0	0.0	71.7	-9.9	-10.3
リハビリスタッフの言葉使いや態度	27.7	41.5	30.9	0.0	0.0	74.2	****	-11.9
プライバシーへの配慮	23.3	36.9	34.0	5.8	0.0	69.4	-7.4	-10.6
接遇面全般について	22.9	43.1	31.2	1.8	0.9	71.3	-7.3	-10.4
看護師の説明のわかりやすさ	33.6	43.6	20.0	2.7	0.0	77.0	-3.8	-8.3
看護師の採血や介助の手際よさ	28.6	47.6	22.9	1.0	0.0	76.0	-3.7	-8.4
医師への質問や相談のしやすさ	24.1	38.0	30.6	7.4	0.0	69.7	-10.2	-8.8
医師の病状や検査結果の説明	26.2	34.6	31.8	6.5	0.9	69.6	-11.0	-9.2
医師の病状に対する処置の適切さ	25.9	34.3	33.3	5.6	0.9	69.7	-11.7	-8.2
診療サービス面全般について	22.4	39.3	33.6	4.7	0.0	69.9	-9.2	-11.3