

# 患者さま満足度調査の結果 <入院部門>

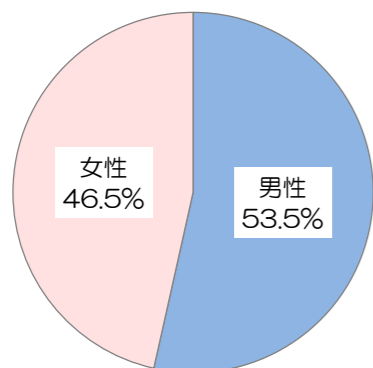
平成29年1月25日～2月28日実施、回答者数214人

前回調査：平成28年1月25日～2月26日実施（回答者数：176人）  
 調査病院平均：同内容の調査実施 87病院の平均値（平均病床数：421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

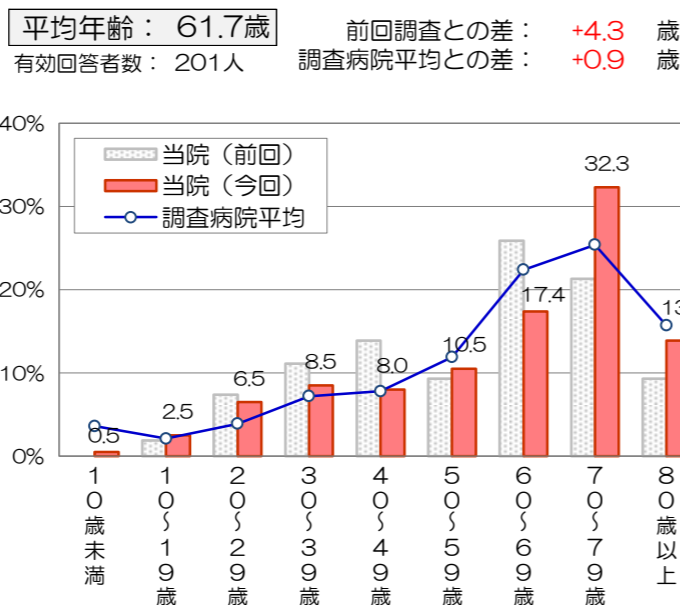
## ■回答者の性別・年齢

有効回答者数： 200人



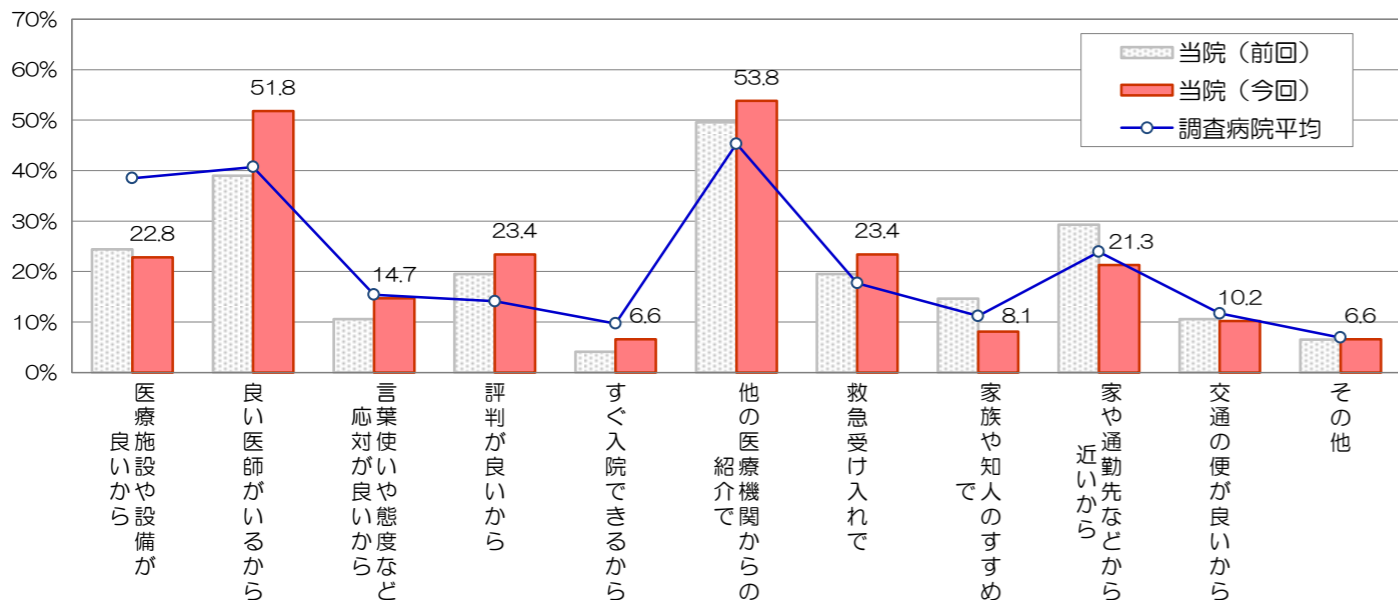
前回調査：男性45.9%、女性54.1%  
 調査病院平均：男性52.3%、女性47.7%

\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計



## ■当院の選択理由（複数回答可）

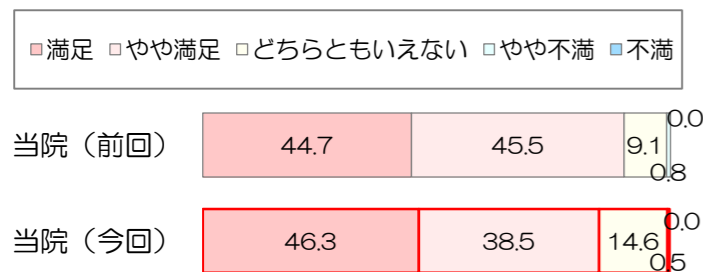
有効回答者数：197人



## ■総合的な満足度

有効回答者数：205人

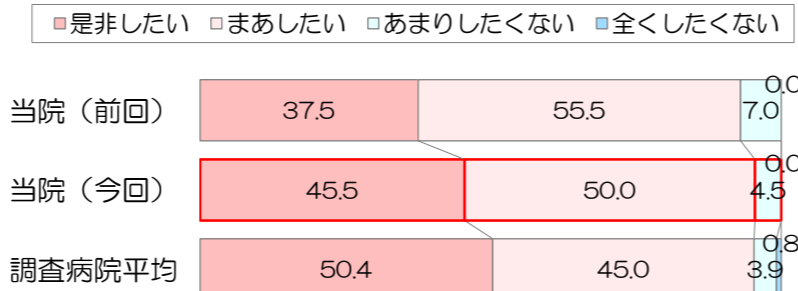
「この病院について、総合的にはどう思われますか」



## ■紹介・推薦意向

有効回答者数：200人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」



## ■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	4.9	22.5	45.6	17.2	9.8	48.9	-21.8	-0.3
医療機器等の設備	15.0	50.0	29.5	4.5	1.0	68.4	-8.6	-2.4
トイレ、洗面、給湯等の設備	7.7	34.6	30.8	19.7	7.2	54.0	-15.5	-2.3
売店、食堂、自動販売機	7.2	38.1	33.0	16.5	5.2	56.4	-8.7	-3.2
整理整頓や清掃状態	20.6	52.5	20.1	5.9	1.0	71.4	-4.6	+1.2
院内施設面全般について	10.0	37.8	40.8	9.5	2.0	61.1	-11.4	-0.3
病室の居心地（清潔さ・広さなど）	13.0	40.6	30.0	13.0	3.4	61.7	-12.6	-0.4
ベッド、寝具、ベッド周り設備	11.5	49.8	26.3	10.5	1.9	64.6	-8.5	+0.7
冷暖房や照明	9.2	43.0	35.7	9.2	2.9	61.6	-9.0	0.0
食事の内容	15.3	42.1	29.2	9.6	3.8	63.9	-0.4	+1.2
食事時間や起床・消灯時間	12.4	51.2	29.2	6.7	0.5	67.1	-4.4	-0.7
病室環境面全般について	9.8	40.5	39.0	8.8	2.0	61.8	-10.8	-2.6
事務職員の言葉使いや態度	34.5	55.8	8.3	1.0	0.5	80.6	-0.2	-1.5
看護師の言葉使いや態度	43.3	49.5	5.2	0.0	1.9	83.6	+0.3	+0.4
医師の言葉使いや態度	52.9	41.3	5.3	0.0	0.5	86.7	+2.5	+0.6
検査・放射線技師の言葉使いや態度	39.2	49.7	11.1	0.0	0.0	82.0	+0.3	-0.3
リハビリスタッフの言葉使いや態度	42.4	38.9	18.8	0.0	0.0	80.9	***	0.0
プライバシーへの配慮	31.2	46.7	19.6	2.0	0.5	76.5	-0.2	+2.3
接遇面全般について	32.3	51.7	15.9	0.0	0.0	79.1	+0.4	+0.6
看護師の説明のわかりやすさ	40.9	50.0	6.7	2.4	0.0	82.3	+1.5	+1.0
看護師の採血や介助の手際よさ	38.9	49.0	10.1	1.0	0.0	81.0	+1.1	-1.5
医師への質問や相談のしやすさ	42.4	48.1	9.0	0.5	0.0	83.0	+3.0	+1.1
医師の病状や検査結果の説明	44.4	46.9	7.7	1.0	0.0	83.7	+3.1	+1.6
医師の病状に対する処置の適切さ	46.5	44.5	8.0	1.0	0.0	84.1	+2.6	-0.2
薬剤師の説明のわかりやすさ	33.3	52.8	13.3	0.6	0.0	79.7	***	+2.7
診療サービス面全般について	35.1	52.5	11.9	0.5	0.0	80.6	+1.5	+1.5