

患者満足度調査の結果 <入院部門>

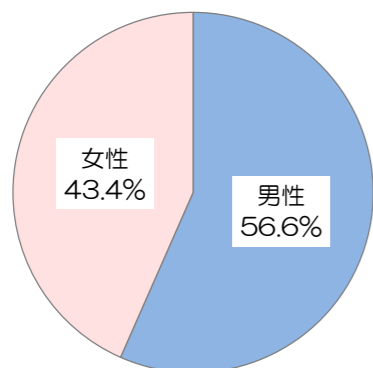
平成31年1月30日～2月14日実施、回答者数355人

前回調査：平成30年1月31日～2月15日実施（回答者数：327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

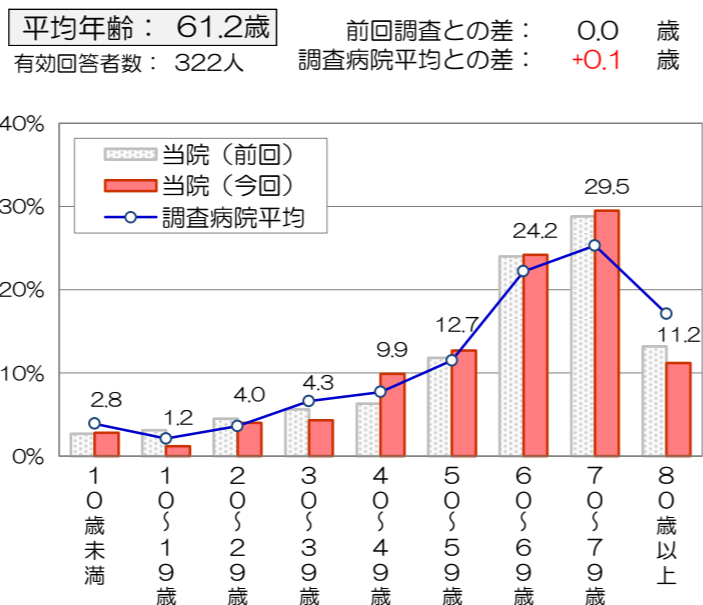
■回答者の性別・年齢

有効回答者数： 327人



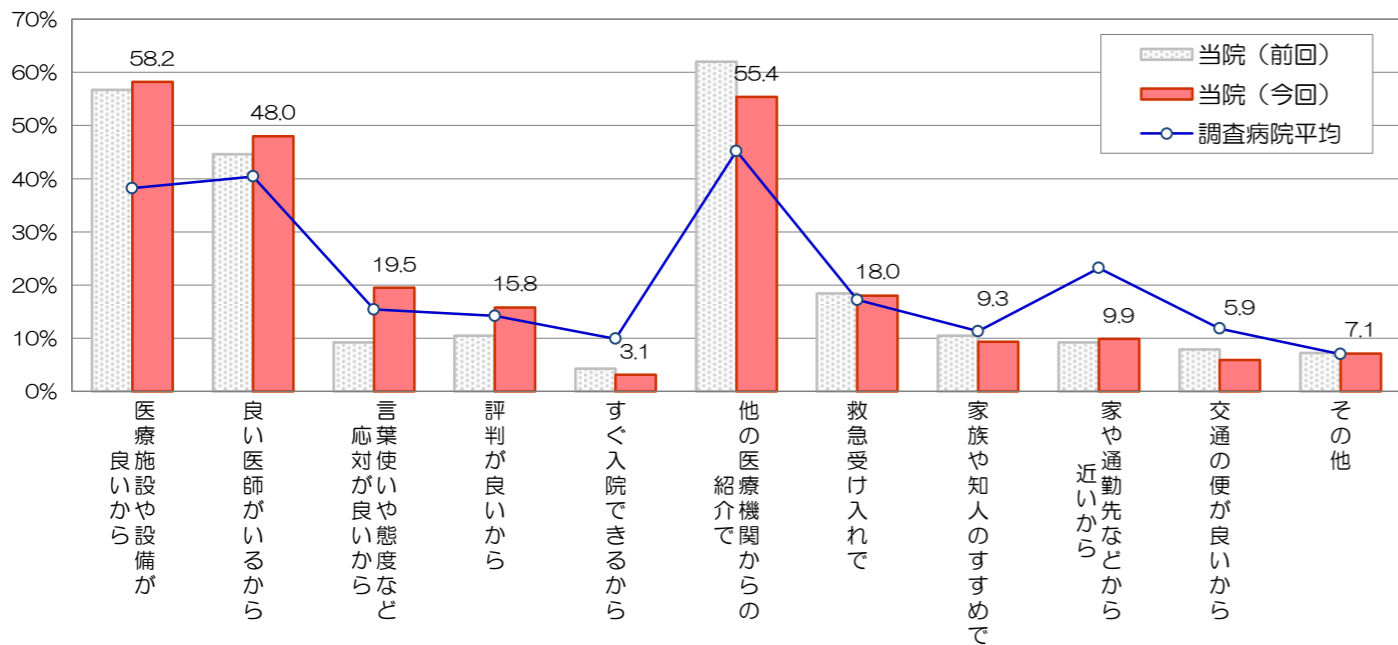
前回調査：男性51.5%、女性48.5%
 調査病院平均：男性51.0%、女性49.0%

*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： 323人



■総合評価点

有効回答者数： 334人

「総合的に当院を100点満点で評価すると、何点くらいになりますか」

平均評価点： 85.7点

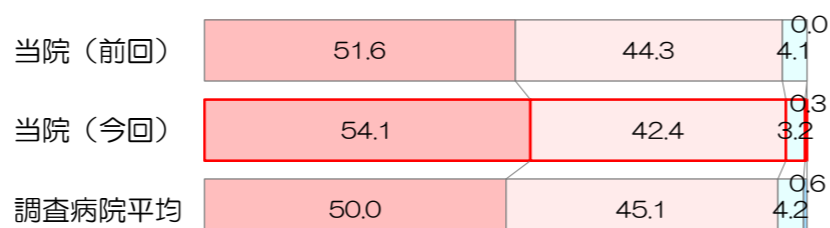
前回調査との差： +0.4 点
 調査病院平均との差： +0.2 点

■紹介・推薦意向

有効回答者数： 342人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」

■是非したい ■まあしたい □あまりしたくない ■全くしたくない



■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	20.4	59.2	17.5	1.5	1.5	73.9	+2.6	-0.1
医療機器等の設備	34.0	55.2	9.6	0.9	0.3	80.4	+2.9	-0.9
トイレ、洗面、給湯等の設備	18.3	51.3	20.3	7.5	2.6	68.8	-1.5	0.0
売店、食堂、自動販売機	14.2	49.8	24.8	9.1	2.1	66.2	+0.7	-2.2
整理整頓や清掃状態	20.2	57.5	18.2	3.2	0.9	73.3	-2.7	-1.1
院内施設面全般について	17.0	61.3	16.4	4.1	1.2	72.2	-0.6	-1.1
病室の居心地(清潔さ・広さなど)	21.6	51.4	18.7	5.7	2.6	70.9	-3.6	-0.2
ベッド、寝具、ベッド周り設備	20.9	54.3	18.0	5.4	1.4	71.9	-1.4	+1.0
冷暖房や照明	19.3	53.6	18.4	6.9	1.7	70.5	-0.4	-2.0
食事の内容	12.0	38.2	32.9	12.0	5.0	60.1	-4.2	+0.9
食事時間や起床・消灯時間	15.0	54.3	21.1	8.1	1.4	68.4	-3.5	+0.2
病室環境面全般について	15.9	56.5	22.9	3.8	0.9	70.7	-2.2	+0.4
事務職員の言葉使いや態度	34.0	51.2	13.4	0.0	1.5	79.4	-1.2	-1.4
看護師の言葉使いや態度	44.7	43.9	9.7	1.1	0.6	82.8	-0.4	-0.4
医師の言葉使いや態度	44.1	46.1	8.3	0.6	0.9	83.0	-1.0	-2.8
検査・放射線技師の言葉使いや態度	37.8	49.3	12.0	0.3	0.6	80.9	-0.8	-2.6
プライバシーへの配慮	28.3	52.0	17.3	2.0	0.0	76.5	-0.4	-0.3
接遇面全般について	28.8	55.8	14.0	1.5	0.0	78.0	-0.7	-1.8
看護師の説明のわかりやすさ	36.3	49.4	11.4	2.9	0.0	79.8	-1.1	-1.3
看護師の採血や介助の手際よさ	34.7	49.1	12.5	2.8	0.9	78.5	-1.3	-0.4
医師への質問や相談のしやすさ	38.0	48.3	11.4	1.4	0.9	80.3	+0.3	-1.6
医師の病状や検査結果の説明	38.6	50.9	8.3	1.1	1.1	81.1	+0.4	-1.6
医師の病状に対する処置の適切さ	39.2	50.4	9.2	0.3	0.9	81.7	+0.2	-0.4
診療サービス面全般について	31.4	52.4	14.4	1.2	0.6	78.2	-1.0	-1.8