

入院患者満足度調査の結果

令和2年2月17日～3月19日実施

当院全体 回答者数：415人

調査病院平均：同内容の調査実施42病院の平均値（平均病床数：491床）

前回調査：平成31年2月1日～2月28日実施（回答者数：243人）

当院全体

*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

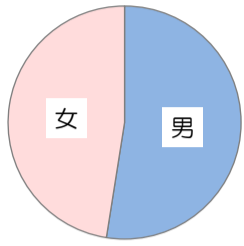
***：前回調査値なし

*：前回調査と7-デイングが多少異なる

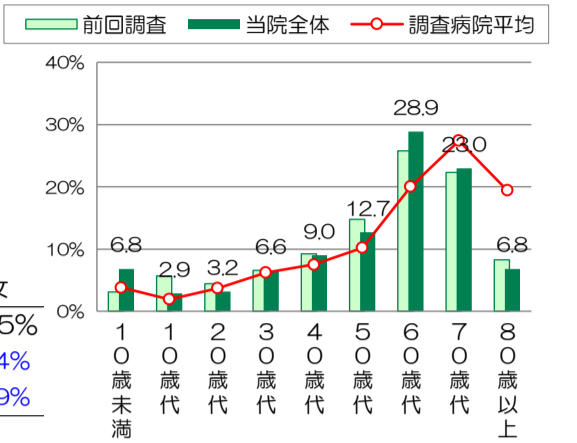
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：408人

調査病院 前回調査
平均差 平均差
平均年齢：56.3歳 -6.1歳 -0.6歳



当院全体 52.5% 47.5%
調査病院平均差 +1.4% -1.4%
前回調査との差 +2.9% -2.9%



■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
建物の外観やつくり	392人	27.6	55.9	15.6	0.0	0.0	77.5	+1.0	-1.8
医療機器等の設備	398人	45.7	49.5	4.3	0.5	0.0	85.1	+4.3	-3.0
トイレ・洗面・給湯等の設備	409人	40.3	46.5	8.1	4.6	0.5	80.4	+5.8	-0.7
食事・喫茶・買物施設	407人	31.2	51.6	13.3	3.7	0.2	77.5	+9.1	-2.5
談話室や面会スペース	391人	27.9	52.9	16.9	1.8	0.5	76.5	+4.8	***
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	406人	33.3	52.2	10.8	3.4	0.2	78.7	+4.4	-3.0
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	407人	36.4	48.4	11.5	3.4	0.2	79.3	+3.6	-1.4
冷暖房や換気	401人	29.2	54.4	10.0	6.0	0.5	76.4	+3.9	-1.6
施設面全般について	396人	33.1	56.8	9.1	0.5	0.5	80.4	+4.9	-1.4

接遇面

事務職員の言葉遣いや態度	411人	52.6	42.6	3.6	1.0	0.2	86.6	+4.5	-0.3
看護師の言葉遣いや態度	413人	57.1	37.3	5.1	0.2	0.2	87.7	+3.2	-0.5
医師の言葉遣いや態度	414人	60.4	36.5	2.9	0.2	0.0	89.3	+3.9	-0.8
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	401人	53.6	40.1	5.5	0.7	0.0	86.7	+3.7	-0.8
薬剤師の言葉遣いや態度	245人	51.0	42.4	6.1	0.4	0.0	86.0	+2.5	***
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	162人	60.5	32.7	6.2	0.6	0.0	88.1	+4.2	***
栄養士の言葉遣いや態度	167人	53.9	37.1	9.0	0.0	0.0	86.2	+4.0	***
接遇面全般について	399人	49.6	44.4	5.0	1.0	0.0	85.7	+3.8	+0.7

診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	410人	48.8	43.4	7.1	0.7	0.0	85.1	+2.9	***
看護師の患者の話を聞く姿勢	411人	51.8	41.4	5.6	0.7	0.5	85.8	+2.9	***
看護師の説明や励まし	408人	49.3	43.4	6.4	0.7	0.2	85.2	+2.7	-0.6
看護師の採血や介助などの処置	408人	48.8	42.2	7.1	1.7	0.2	84.4	+2.9	-0.2
看護師のナースコールへの対応	397人	40.8	47.4	9.6	2.0	0.3	81.6	+1.4	***
医師への質問や相談のしやすさ	409人	52.6	39.1	7.6	0.7	0.0	85.9	+4.2	-1.1
医師の患者の話を聞く姿勢	408人	53.9	40.2	5.4	0.5	0.0	86.9	+4.0	***
医師からの病状や検査結果の説明	411人	50.9	42.1	5.6	1.0	0.5	85.5	+3.1	-1.5
医師の診断や処置への信頼感	412人	54.4	38.8	6.1	0.7	0.0	86.7	+3.1	-0.2
診療面全般について	407人	50.6	44.0	4.7	0.7	0.0	86.1	+3.8	+2.0

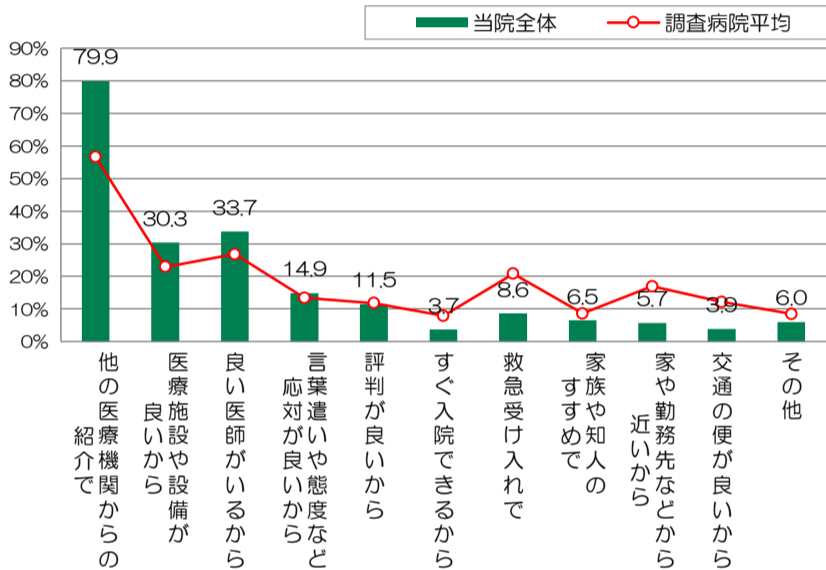
サービス体制面

入院までの期間	386人	26.2	47.2	21.8	3.9	1.0	73.4	-2.0	***
入院時の書類や説明のわかりやすさ	402人	29.6	54.0	14.7	1.5	0.2	77.8	+1.8	***
レンタル用品の品揃えや価格	333人	26.7	44.7	25.2	2.1	1.2	73.4	+3.6	***
食事の内容(メニュー・味など)	399人	28.3	40.6	23.3	5.8	2.0	71.9	+7.7	-2.1
整理整頓や清掃状況	405人	43.0	49.6	6.2	1.0	0.2	83.5	+6.6	-1.9
安全面への気配り	409人	44.0	48.9	6.8	0.2	0.0	84.2	+5.3	***
プライバシーへの気配り	405人	33.6	49.4	15.8	1.0	0.2	78.8	+3.5	***
職員間の連携の良さ	401人	35.2	43.1	19.0	2.5	0.2	77.6	+2.9	***
退院に向けた情報提供などの支援	392人	36.0	50.0	12.5	1.5	0.0	80.1	+4.4	***
サービス体制面全般について	394人	36.8	51.5	10.9	0.5	0.3	81.0	+4.4	***

■当院の選択理由 (複数回答可)

(※前回調査は比較不能のため非掲載)

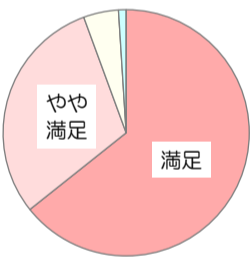
有効回答者数：383人



■総合満足度

有効回答者数：395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	前回調査なし
満足	64.3%	+8.8%	
やや満足	30.1%	-5.8%	
どちらともいえない	4.6%	-2.5%	
やや不満	1.0%	-0.3%	
不満	0.0%	-0.2%	

■総合評価点

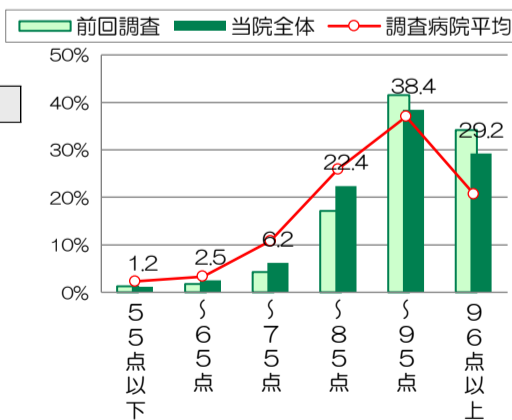
有効回答者数：401人

「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：89.0点

調査病院平均差：+2.8点

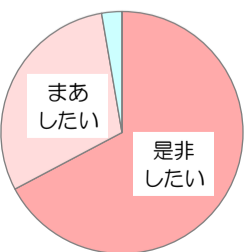
前回調査との差：-1.8点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：406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	67.2%	+16.5%	-2.6%
まあしたい	30.0%	-14.5%	+2.0%
あまりしたくない	2.7%	-1.6%	+0.5%
全くしたくない	0.0%	-0.5%	0.0%