

入院患者満足度調査の結果

令和5年2月13日～3月10日実施

当院全体 回答者数：438人

調査病院平均：同内容の調査実施43病院の平均値（平均病床数：492床）

前回調査：令和4年2月14日～3月11日実施（回答者数：414人）

当院全体

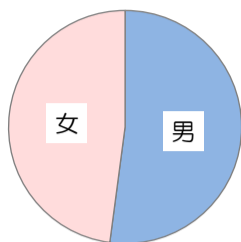
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

*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

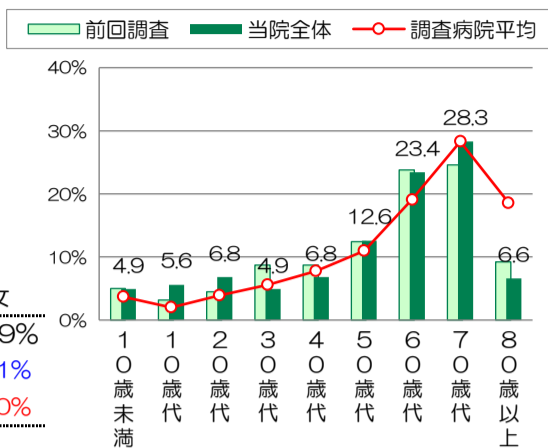
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：434人

調査病院 前回調査
平均差 平均差
との差 との差
有効回答者数：427人
平均年齢：55.7歳 -6.4歳 -1.0歳



当院全体 52.1% 47.9%
調査病院平均差 +1.1% -1.1%
前回調査との差 -1.0% +1.0%



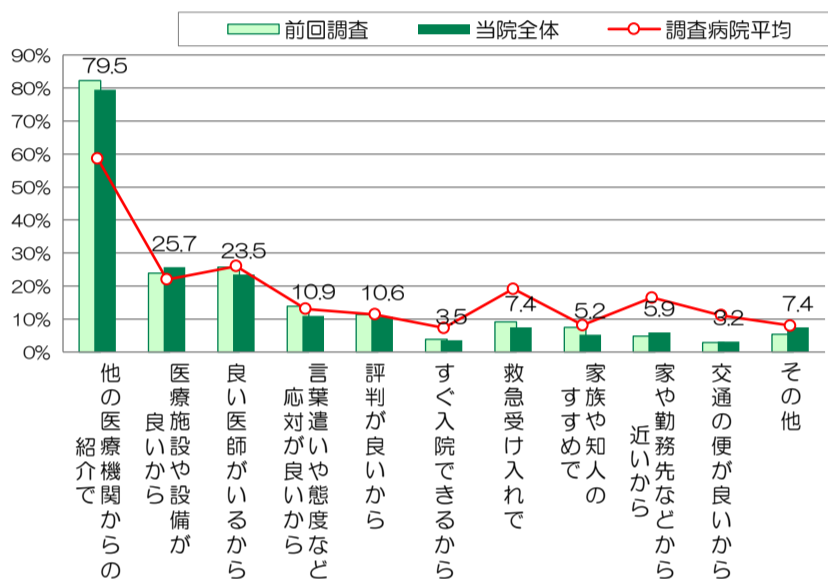
■個別項目の満足度

有効回答者数 単位：% (0.0は非表示) インデックス 調査病院平均差 前回調査との差

施設面	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	419人	28.2	53.7	15.8	2.1	0.2	76.8	+0.5	-1.5
医療機器等の設備	413人	48.2	47.9	3.9	0.0	0.0	86.1	+5.4	0.0
トイレ・洗面・給湯等の設備	429人	37.5	46.4	10.7	4.7	0.7	78.8	+4.4	-0.3
食事・喫茶・買物施設	420人	33.6	48.1	12.9	5.0	0.5	77.3	+9.7	+0.3
談話室や面会スペース	408人	27.2	50.5	19.6	2.5	0.2	75.5	+5.1	-0.2
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	427人	32.3	51.3	11.9	4.0	0.5	77.8	+3.7	-2.3
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	432人	33.6	53.2	11.3	1.6	0.2	79.6	+4.1	-1.4
冷暖房や換気	430人	28.4	53.7	14.0	3.0	0.9	76.4	+3.5	-1.9
施設面全般について	425人	31.3	55.8	11.8	1.2	0.9	79.3	+3.9	-1.8

■当院の選択理由 (複数回答可)

有効回答者数：405人



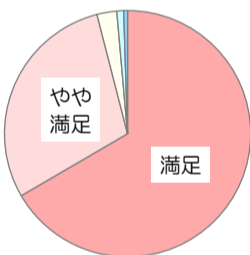
■接遇面

事務職員の言葉遣いや態度	435人	53.6	42.5	3.0	0.5	0.5	87.1	+4.5	-0.9
看護師の言葉遣いや態度	435人	57.9	36.6	3.9	1.6	0.5	87.7	+2.8	-0.3
医師の言葉遣いや態度	436人	61.7	35.3	2.3	0.7	0.3	89.5	+3.8	-0.3
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	422人	58.3	38.4	3.1	0.2	0.2	88.6	+4.9	+0.4
薬剤師の言葉遣いや態度	308人	56.2	39.3	4.5	0.5	0.5	87.9	+3.9	-0.6
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	201人	60.2	36.8	2.5	0.5	0.5	89.2	+4.7	+0.3
栄養士の言葉遣いや態度	178人	48.9	42.1	8.4	0.6	0.6	84.8	+2.0	-3.9
接遇面全般について	425人	53.9	40.9	4.5	0.7	0.7	87.0	+4.6	-0.6

■総合満足度

有効回答者数：425人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	66.6%	+10.1%	-3.0%
やや満足	29.4%	-6.4%	+3.0%
どちらともいえない	2.6%	-3.7%	-0.9%
やや不満	0.9%	-0.3%	+0.4%
不満	0.5%	+0.2%	+0.5%

■診療面

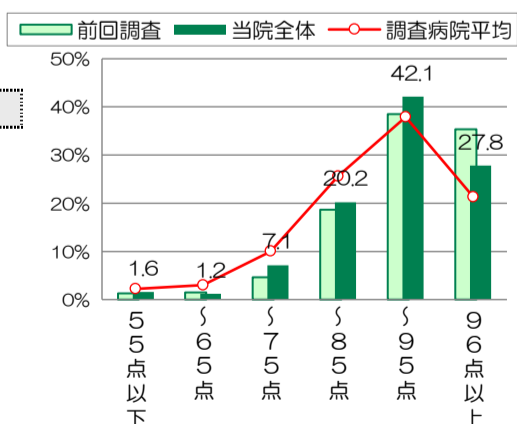
看護師への質問や相談のしやすさ	432人	53.5	39.8	4.9	1.6	0.2	86.2	+3.5	0.0
看護師の患者の話を聞く姿勢	431人	54.5	39.2	5.1	0.9	0.2	86.7	+3.3	-0.8
看護師の説明や励まし	431人	55.5	38.3	5.6	0.7	0.5	87.1	+4.2	+0.1
看護師の採血や介助などの処置	429人	52.7	40.3	5.8	0.9	0.2	86.1	+4.0	+0.1
看護師のナースコールへの対応	421人	47.3	42.8	8.1	1.7	0.2	83.8	+3.2	+0.6
医師への質問や相談のしやすさ	431人	54.1	38.5	6.0	1.2	0.2	86.3	+4.1	-1.1
医師の患者の話を聞く姿勢	435人	57.0	37.2	4.8	0.7	0.2	87.5	+4.2	-1.1
医師からの病状や検査結果の説明	432人	53.0	40.5	5.1	0.9	0.5	86.2	+3.5	-1.5
医師の診断や処置への信頼感	431人	56.1	38.5	4.2	0.9	0.2	87.4	+3.5	-1.7
診療面全般について	430人	51.2	43.5	4.2	1.2	0.2	86.2	+3.5	-1.6

■総合評価点

有効回答者数：425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：89.1点
調査病院平均差：+2.5点
前回調査との差：-1.6点



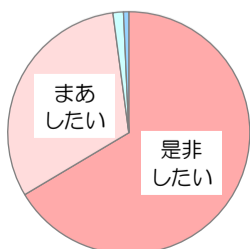
■サービス体制面

入院までの期間	411人	32.6	44.3	18.2	4.9	0.0	76.2	+0.7	-1.1
入院時の書類や説明のわかりやすさ	423人	34.3	51.1	12.1	1.9	0.7	79.1	+3.5	-1.3
レンタル用品の品揃えや価格	349人	32.1	41.0	22.6	2.6	1.7	74.8	+5.0	-0.2
食事の内容(メニュー・味など)	422人	35.5	37.0	20.1	5.0	2.4	74.6	+10.6	+1.4
整理整頓や清掃状況	431人	43.4	49.9	6.0	0.5	0.2	83.9	+6.7	-0.3
安全面への気配り	431人	47.8	46.4	5.8	0.5	0.6	85.5	+6.3	+0.6
プライバシーへの気配り	426人	38.7	46.5	13.4	0.7	0.7	80.5	+4.9	-0.7
職員間の連携の良さ	421人	36.6	48.0	12.4	2.4	0.7	79.3	+4.2	-1.1
退院に向けた情報提供などの支援	400人	38.0	48.3	10.5	3.0	0.3	80.2	+4.0	-1.3
サービス体制面全般について	417人	37.4	53.5	7.9	1.2	0.2	81.8	+4.6	-0.2

■紹介・推薦意向

有効回答者数：420人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」



	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
是非したい	66.4%	+14.8%	-1.4%
まあしたい	31.4%	-12.7%	+2.4%
あまりしたくない	1.4%	-2.5%	-1.6%
全くしたくない	0.7%	+0.2%	+0.4%