

入院患者満足度調査の結果

令和6年2月12日～3月8日実施

当院全体 回答者数：400人

調査病院平均：同内容の調査実施46病院の平均値（平均病床数：498床）

前回調査：令和5年2月13日～3月10日実施（回答者数：438人）

当院全体

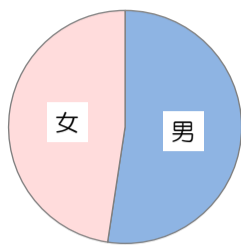
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

*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

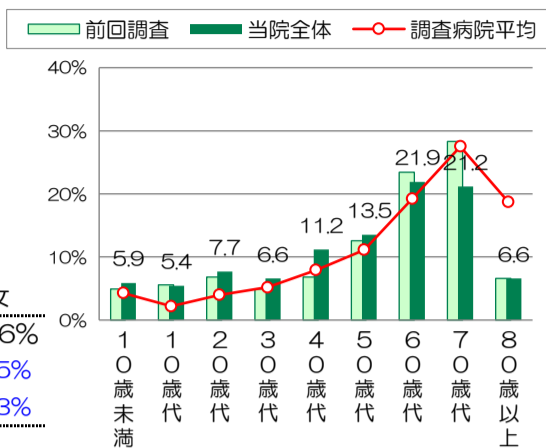
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：393人

調査病院 前回調査
平均差 平均差
平均年齢：52.8歳 -8.9歳 -2.9歳

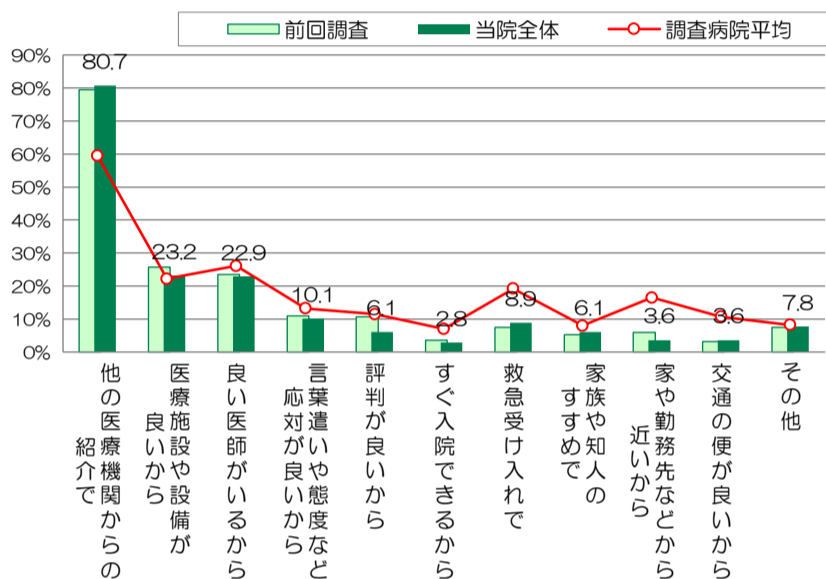


当院全体 52.4% 47.6%
調査病院平均差 +1.5% -1.5%
前回調査との差 +0.3% -0.3%



■当院の選択理由（複数回答可）

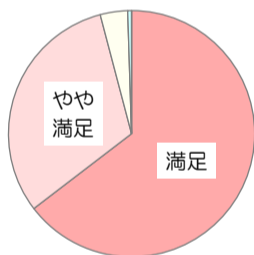
有効回答者数：358人



■総合満足度

有効回答者数：387人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



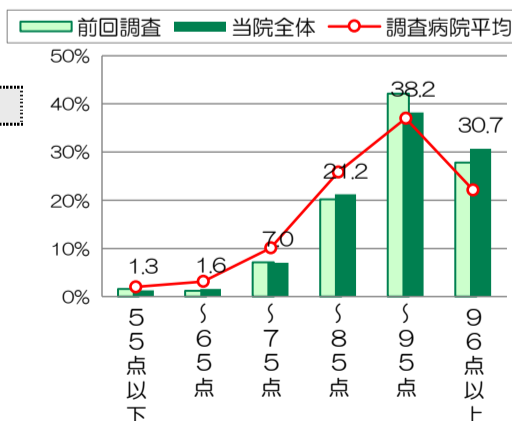
満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	64.6%	+8.1%	-2.0%
やや満足	31.3%	-4.7%	+1.9%
どちらともいえない	3.6%	-2.5%	+1.0%
やや不満	0.5%	-0.7%	-0.4%
不満	0.0%	-0.2%	-0.5%

■総合評価点

有効回答者数：387人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

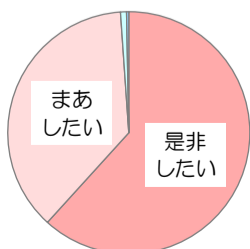
平均評価点：89.4点
調査病院平均差：+2.7点
前回調査との差：+0.3点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：382人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」



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	61.8%	+10.5%	-4.6%
まあしたい	37.2%	-7.4%	+5.8%
あまりしたくない	0.8%	-2.9%	-0.6%
全くしたくない	0.3%	-0.1%	-0.4%

■個別項目の満足度

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
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

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	379人	28.0	55.9	15.0	0.1	0.0	77.7	+2.0	+0.9
医療機器等の設備	383人	45.7	47.0	6.5	0.3	0.0	84.3	+3.5	-1.8
トイレ・洗面・給湯等の設備	393人	33.6	47.3	13.5	0.3	0.0	77.2	+3.0	-1.6
食事・喫茶・買物施設	386人	33.4	44.3	18.9	2.8	0.0	76.8	+9.1	-0.5
談話室や面会スペース	384人	26.6	46.6	20.6	5.5	0.0	73.2	+2.9	-2.3
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	393人	32.6	47.3	14.8	5.1	0.0	76.7	+2.6	-1.1
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	391人	32.0	48.3	16.4	2.8	0.0	77.1	+1.6	-2.5
冷暖房や換気	390人	28.2	47.9	18.7	3.8	0.0	74.5	+1.4	-1.9
施設面全般について	389人	31.9	52.4	14.9	0.3	0.0	78.7	+3.5	-0.6

接遇面

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
事務職員の言葉遣いや態度	393人	56.5	40.5	2.8	0.3	0.0	88.2	+5.5	+1.1
看護師の言葉遣いや態度	396人	57.1	38.9	3.3	0.3	0.0	88.0	+3.1	+0.3
医師の言葉遣いや態度	394人	61.9	35.3	1.5	0.8	0.0	89.3	+3.5	-0.2
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	387人	57.9	39.5	2.8	0.3	0.0	88.8	+5.1	+0.2
薬剤師の言葉遣いや態度	289人	59.5	38.1	2.4	0.0	0.0	89.3	+5.2	+1.4
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	193人	61.7	35.2	2.6	0.5	0.0	89.5	+5.2	+0.3
栄養士の言葉遣いや態度	190人	53.2	42.1	4.2	0.5	0.0	86.8	+3.8	+2.0
接遇面全般について	389人	54.0	40.9	4.6	0.5	0.0	87.1	+4.6	+0.1

診療面

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
看護師への質問や相談のしやすさ	396人	47.7	44.2	7.3	0.3	0.0	84.7	+2.0	-1.5
看護師の患者の話を聞く姿勢	394人	52.0	42.1	5.1	0.8	0.0	86.4	+2.9	-0.3
看護師の説明や励まし	392人	51.5	40.8	6.6	1.0	0.0	85.7	+2.8	-1.4
看護師の採血や介助などの処置	392人	49.7	42.9	6.6	0.8	0.0	85.4	+3.1	-0.7
看護師のナースコールへの対応	377人	44.6	43.2	9.8	1.9	0.0	82.4	+1.8	-1.4
医師への質問や相談のしやすさ	393人	52.2	38.7	8.4	0.3	0.0	85.4	+3.2	-0.9
医師の患者の話を聞く姿勢	394人	55.1	38.1	6.1	0.3	0.0	86.7	+3.3	-0.8
医師からの病状や検査結果の説明	393人	52.7	40.5	5.6	1.3	0.0	86.1	+3.3	-0.1
医師の診断や処置への信頼感	394人	54.1	40.9	3.3	0.8	0.0	86.8	+2.7	-0.6
診療面全般について	394人	51.3	43.1	5.1	0.5	0.0	86.3	+3.5	+0.1

サービス体制面

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
入院までの期間	374人	31.6	42.2	20.1	4.8	0.0	74.5	-1.4	-1.7
入院時の書類や説明のわかりやすさ	383人	33.9	48.8	14.4	2.6	0.0	78.4	+2.2	-0.7
レンタル用品の品揃えや価格	323人	27.6	39.0	27.6	5.3	0.6	71.9	+1.7	-2.9
食事の内容(メニュー・味など)	381人	31.5	41.5	19.9	6.3	0.8	74.1	+9.7	-0.5
整理整頓や清掃状況	389人	45.0	44.2	9.5	1.3	0.0	83.2	+5.9	-0.7
安全面への気配り	389人	43.4	47.6	8.5	0.5	0.0	83.5	+4.0	-2.0
プライバシーへの気配り	385人	36.4	45.5	16.4	1.6	0.0	79.0	+3.1	-1.5
職員間の連携の良さ	386人	34.7	48.2	13.7	2.8	0.0	78.4	+3.0	-0.9
退院に向けた情報提供などの支援	367人	37.1	46.3	15.3	1.1	0.0	79.7	+3.4	-0.5
サービス体制面全般について	382人	35.1	52.6	11.5	0.8	0.0	80.5	+3.1	-1.3