

患者さま満足度調査の結果 <入院部門>

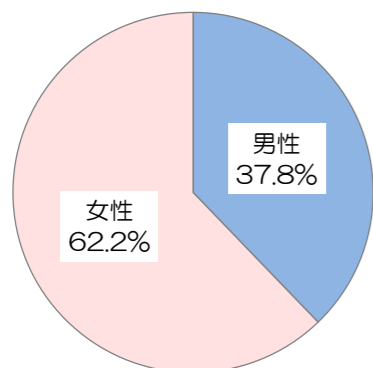
平成30年12月1日～12月31日実施、回答者数86人

前回調査：平成29年7月10日～7月31日実施（回答者数：83人）
 調査病院平均：同内容の調査実施 97病院の平均値（平均病床数：425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

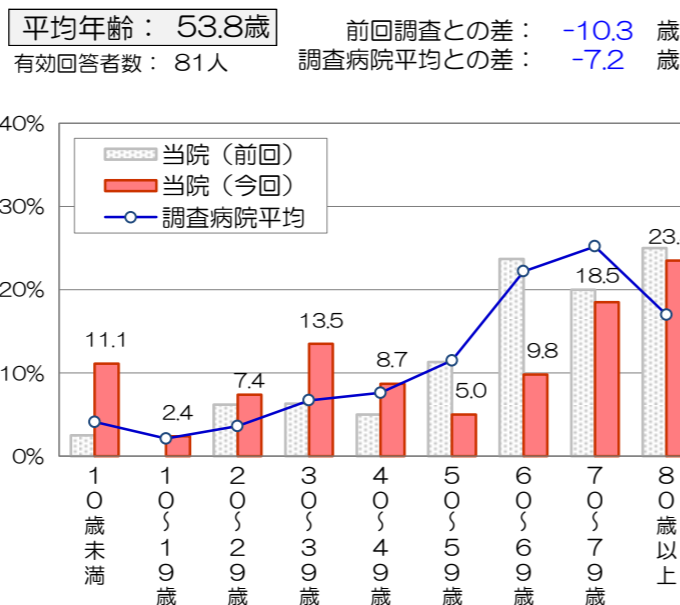
■回答者の性別・年齢

有効回答者数： 82人



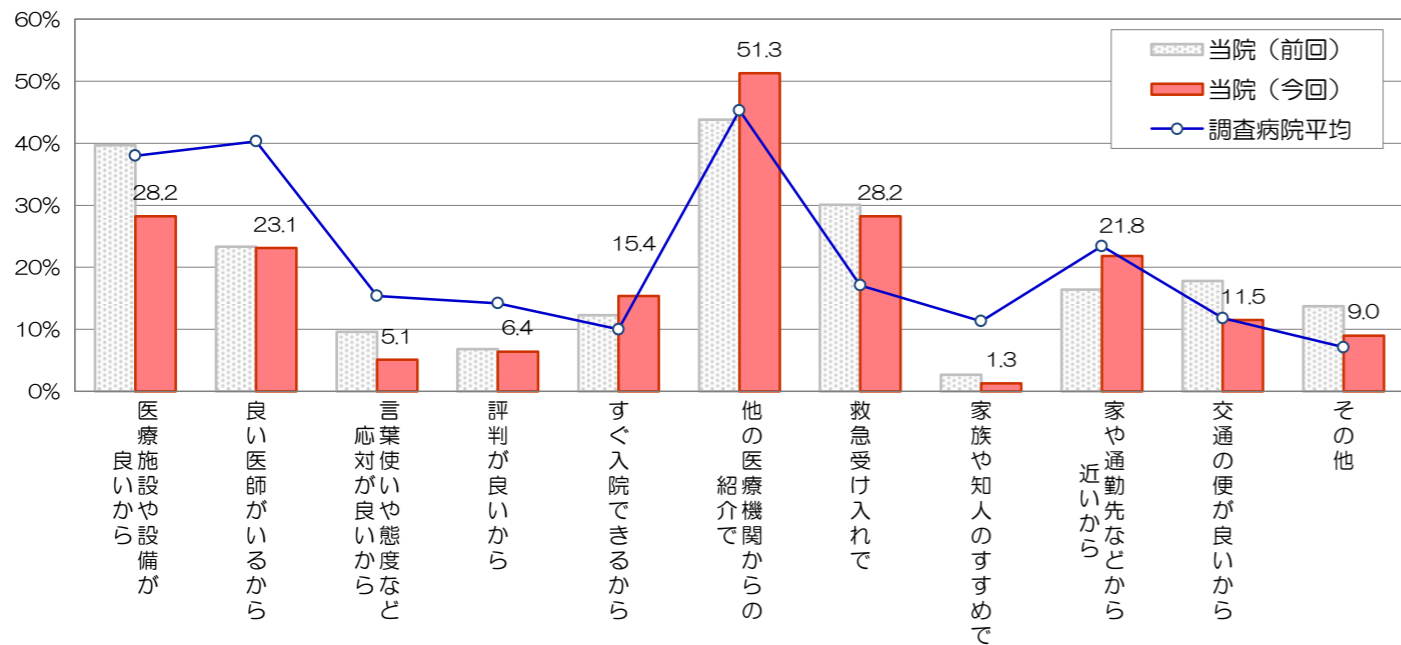
前回調査：男性55.0%、女性45.0%
 調査病院平均：男性51.2%、女性48.8%

*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：78人



■総合評価点

有効回答者数：86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：82.1点

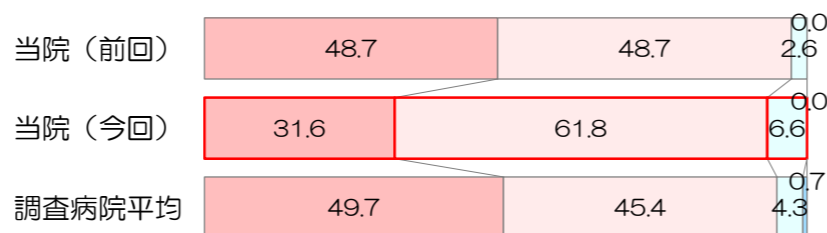
前回調査との差：-4.2点
 調査病院平均との差：-3.4点

■紹介・推薦意向

有効回答者数：76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	26.2	63.1	4.8	4.8	1.2	77.1	+6.0	-0.4
医療機器等の設備	19.0	69.6	10.1	1.3	0.0	76.6	-0.7	-4.8
トイレ、洗面、給湯等の設備	27.1	60.0	8.2	4.7	0.0	77.4	+7.3	-5.5
売店、食堂、自動販売機	14.5	61.4	14.5	9.6	0.0	70.2	+4.7	-6.7
整理整頓や清掃状態	18.1	67.5	7.2	7.2	0.0	74.1	-1.8	-5.2
院内施設面全般について	15.9	68.3	13.4	2.4	0.0	74.4	+1.8	-4.4
病室の居心地（清潔さ・広さなど）	24.4	57.0	10.5	4.7	3.5	73.5	-0.9	-5.7
ベッド、寝具、ベッド周り設備	18.6	67.4	8.1	2.3	3.5	73.8	+0.6	-6.3
冷暖房や照明	18.8	63.5	9.4	8.2	0.0	73.2	+2.4	-3.3
食事の内容	9.4	48.2	21.2	17.6	3.5	60.6	-3.7	-7.8
食事時間や起床・消灯時間	9.3	64.0	23.3	2.3	1.2	69.5	-2.2	-5.5
病室環境面全般について	9.3	70.9	14.0	5.8	0.0	70.9	-1.8	-8.1
事務職員の言葉使いや態度	25.6	61.6	11.6	1.2	0.0	77.9	-2.7	-2.1
看護師の言葉使いや態度	34.9	53.5	10.5	1.2	0.0	80.5	-2.6	-2.6
医師の言葉使いや態度	40.7	52.3	4.7	2.3	0.0	82.8	-1.2	-1.5
検査・放射線技師の言葉使いや態度	29.3	56.1	12.2	2.4	0.0	78.0	-3.6	-3.2
入院支援窓口での説明の分かりやすさ	19.8	58.0	21.0	1.2	0.0	74.1	***	-7.3
入院支援窓口の対応	16.2	57.5	22.5	3.8	0.0	71.6	***	-9.0
プライバシーへの配慮	18.8	58.8	17.6	3.5	1.2	72.6	-4.3	-7.6
接遇面全般について	19.3	60.2	15.7	4.8	0.0	73.5	-5.2	-6.4
看護師の説明のわかりやすさ	27.9	52.3	11.6	8.1	0.0	75.0	-5.8	-5.2
看護師の採血や介助の手際よさ	25.6	51.2	18.6	3.5	1.2	74.1	-5.6	-6.3
医師への質問や相談のしやすさ	25.9	55.3	15.3	2.4	1.2	75.6	-4.3	-5.7
医師の病状や検査結果の説明	28.2	56.5	14.1	1.2	0.0	77.9	-2.7	-4.1
医師の病状に対する処置の適切さ	26.7	59.3	11.6	2.3	0.0	77.6	-3.9	-5.5
診療サービス面全般について	18.6	62.8	14.0	3.5	1.2	73.5	-5.6	-6.7