

患者さま満足度調査の結果 <入院部門>

当院 全体

回答者数： 445人 前回： 618人

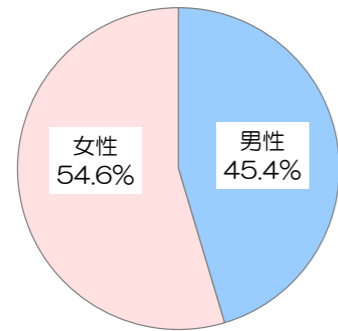
令和2年1月～12月実施
 調査病院平均：同内容の調査実施 99病院の平均値（平均病床数：417床）
 ＊無回答、わからない・該当しないは除外して集計

*インデックス

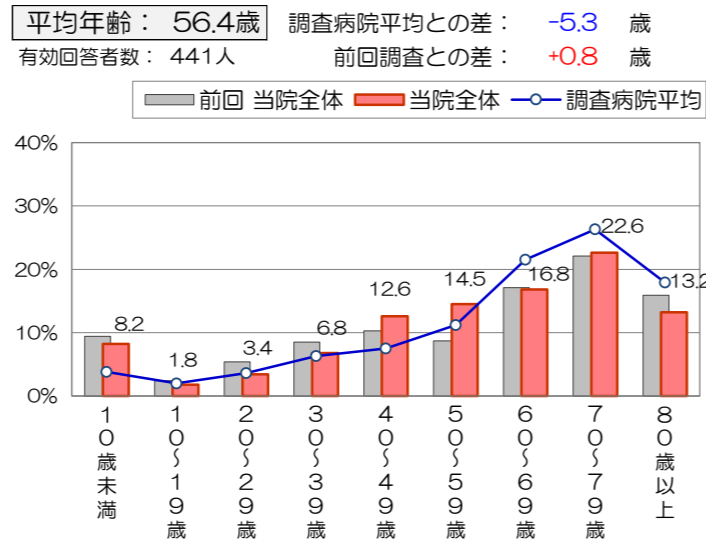
*インデックスは、「非常に満足」を100点、「満足」を75点、「どちらともいえない」を50点、「やや不満」を25点、「不満」を0点とした平均評価点

■回答者の性別・年齢

有効回答者数： 443人

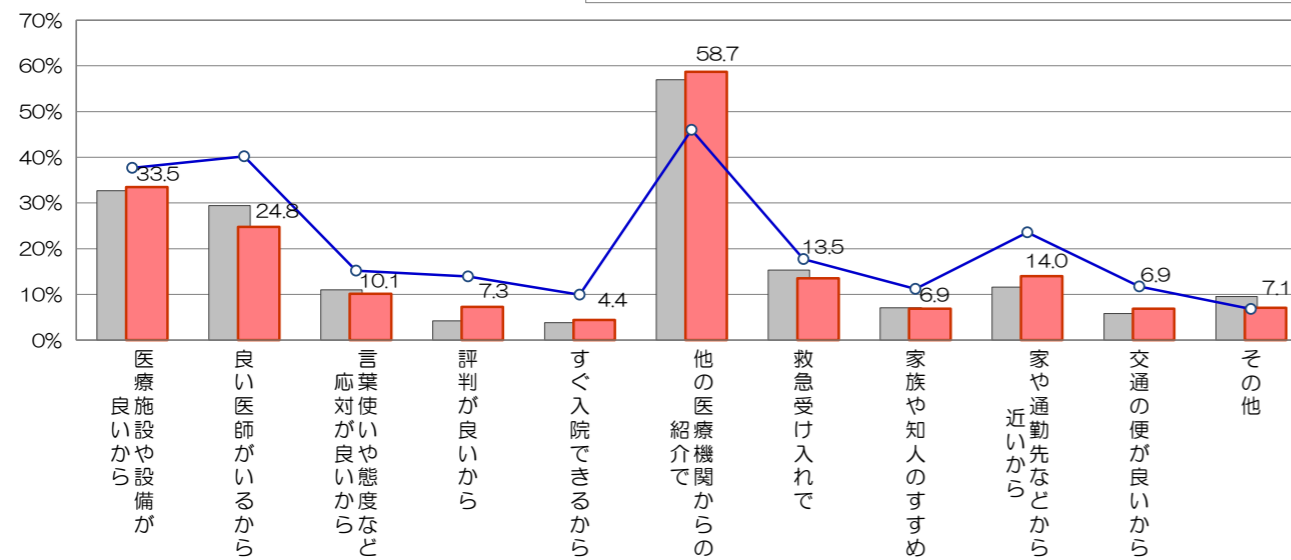


調査病院平均： 男性51.4%、女性48.6%
 前回調査： 男性46.2%、女性53.8%



■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数： 436人



■今年の入院経験

有効回答者数： 439人

「今回の入院は、今年になり始めてですか」

今年初めて： 84.3%
 2回目以上： 15.7%

■総合評価点

有効回答者数： 406人

「総合的に当院を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： 88.1 点
 調査病院平均との差： +2.7 点
 前回調査との差： +0.8 点

■紹介・推薦意向

有効回答者数： 411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	前回調査差
是非したい	53.3%	+3.7%	-1.5%
まあしたい	43.3%	-2.0%	-0.1%
あまりしたくない	2.4%	-2.0%	+0.6%
全くしたくない	1.0%	+0.3%	+1.0%

■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	当院全体	調査病院平均との差	前回調査差
建物の外観やつくり	21.9	59.9	15.7	2.1	0.5	75.1	+4.0	+1.5
医療機器等の設備	29.6	60.2	10.0	0.0	0.2	79.8	+2.5	+1.1
トイレ、洗面、給湯等の設備	25.4	57.0	13.4	3.5	0.7	75.7	+5.5	+1.4
売店、食堂、自動販売機	22.1	60.2	15.7	2.0	0.0	75.6	+10.5	+0.8
整理整頓や清掃状態	29.9	57.2	10.0	2.3	0.5	78.4	+2.4	+1.3
院内施設面全般について	24.0	61.8	13.0	1.0	0.2	77.1	+4.4	+1.5
病室の居心地（清潔さ・広さなど）	28.2	55.7	13.5	2.1	0.5	77.3	+2.5	+3.3
ベッド、寝具、ベッド周り設備	26.6	55.2	14.5	3.0	0.7	76.0	+2.6	+3.1
冷暖房や照明	26.8	55.8	13.6	3.1	0.7	76.2	+5.1	+3.1
食事の内容	21.6	48.2	24.8	4.4	1.0	71.3	+6.9	+3.6
食事時間や起床・消灯時間	23.4	59.4	16.2	1.0	0.0	76.3	+4.5	+1.9
病室環境面全般について	26.6	60.1	11.2	1.9	0.2	77.7	+4.8	+2.2
事務職員の言葉使いや態度	44.5	49.2	5.4	0.9	0.0	84.3	+3.7	+2.3
看護師の言葉使いや態度	52.1	43.1	4.1	0.7	0.0	86.5	+3.3	+0.6
医師の言葉使いや態度	54.0	42.8	3.0	0.2	0.0	87.6	+3.5	+0.3
検査・放射線技師の言葉使いや態度	48.3	47.6	4.0	0.0	0.0	86.1	+4.4	+0.8
プライバシーへの配慮	40.1	50.6	8.8	0.5	0.0	82.6	+5.6	+1.0
待遇面全般について	41.1	51.5	6.6	0.2	0.5	83.2	+4.4	+1.1
看護師の説明のわかりやすさ	47.0	46.5	6.0	0.5	0.0	84.9	+3.9	+0.9
看護師の採血や介助の手際よさ	46.9	46.2	6.0	0.7	0.2	84.6	+4.5	+1.5
医師への質問や相談のしやすさ	48.4	44.2	6.9	0.2	0.2	85.1	+5.0	+1.1
医師の病状や検査結果の説明	50.7	42.6	5.6	0.9	0.2	85.6	+4.9	+0.8
医師の病状に対する処置の適切さ	49.5	44.6	5.4	0.2	0.2	85.7	+4.2	+0.3
診療サービス面全般について	43.6	47.9	8.1	0.2	0.2	83.6	+4.4	+0.8
「薬剤師」について	40.2	51.5	8.0	0.3	0.0	82.8	***	+2.3
「栄養士」について	31.3	53.7	14.4	0.5	0.0	78.9	***	+1.1
「リハビリスタッフ」について	43.6	40.0	15.7	0.7	0.0	81.6	***	-0.8