

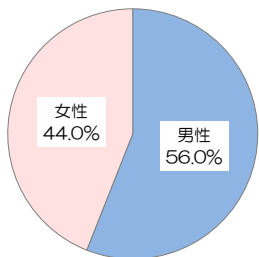
# 患者さま満足度調査の結果 <入院部門>

平成29年8月28日～10月27日実施、回答者数285人

\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

## ■回答者の性別・年齢

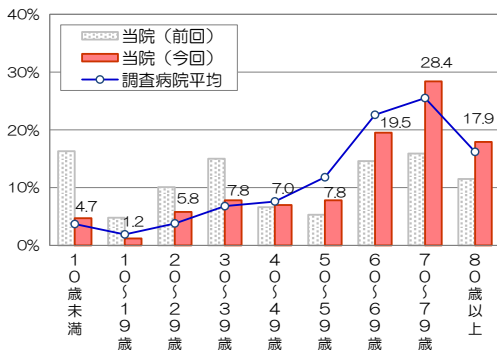
有効回答者数： 275人



前回調査：男性48.9%、女性51.1%  
調査病院平均：男性52.3%、女性47.7%

女性の割合は、前回調査(51.1%)と比べ、7.1%減少した。

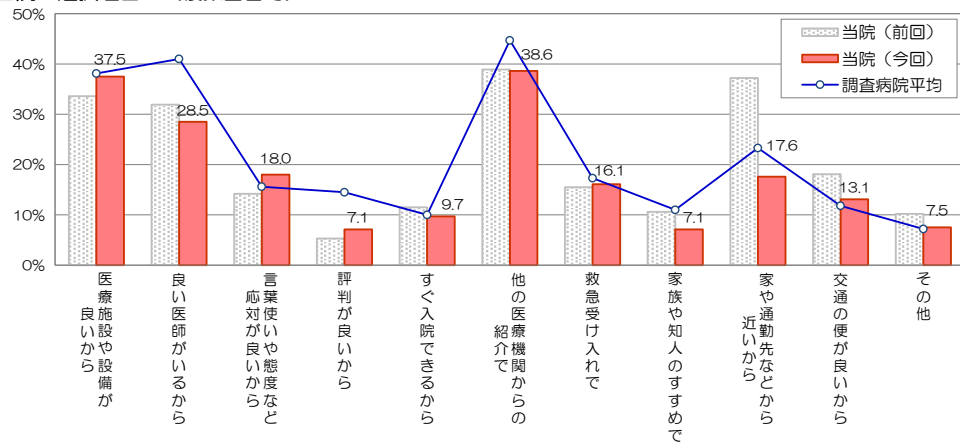
平均年齢：60.7歳  
有効回答者数：257人  
前回調査との差：+15.2歳  
調査病院平均との差：-0.4歳



前回調査の平均年齢と比べ、15.2歳上昇した。  
「70～79歳」の人の割合が28.4%で最も高く、次いで「60～69歳」が19.5%、「80歳以上」が17.9%であった。

## ■当院の選択理由 (複数回答可)

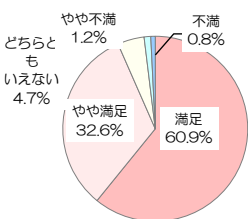
有効回答者数： 267人



「他の医療機関からの紹介」と答えた人の割合が38.6%と最も高く、次いで「医療施設や設備が良いから」が37.5%、「良い医師がいるから」が28.5%であった。前回調査と比べ、「医療施設や設備が良いから」が+3.9%、「言葉使いや態度が良いから」が+3.8%と割合がやや増加した。

## ■総合的な満足度

有効回答者数： 258人

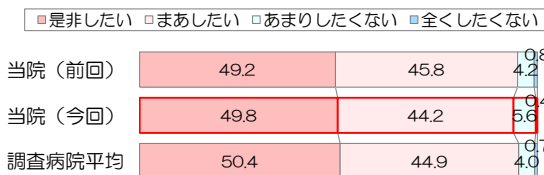


「満足」の割合が60.9%、「やや満足」が32.6%で、全体の93.5%の人が「満足」と感じている。

## ■紹介・推薦意向

有効回答者数： 249人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われませんか」



「是非したい」が49.8%、「まあしたい」が44.2%であった。前回調査と比べ、「是非したい」の割合は変わらなかった。

前回調査：平成28年8月29日～10月14日実施(回答者数：244人)

調査病院平均：同内容の調査実施 88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

## ■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 | 前回調査との差 |
|------------------|-------|------|-----------|------|-----|--------|--------|---------|
| 建物の外観やつくり        | 27.5  | 61.2 | 9.3       | 1.0  | 0.4 | 78.5   | 78.5   | +7.8    |
| 医療機器等の設備         | 27.4  | 63.1 | 7.9       | 1.2  | 0.4 | 79.0   | 79.0   | +1.9    |
| トイレ、洗面、給湯等の設備    | 33.8  | 54.5 | 9.0       | 1.5  | 1.1 | 79.6   | 79.6   | +9.8    |
| 売店、食堂、自動販売機      | 23.6  | 53.9 | 17.1      | 5.0  | 0.4 | 73.8   | 73.8   | +8.9    |
| 整理整頓や清掃状態        | 31.7  | 59.5 | 6.5       | 0.9  | 0.4 | 80.1   | 80.1   | +4.1    |
| 院内施設面全般について      | 27.7  | 62.9 | 8.2       | 1.2  | 0.0 | 79.3   | 79.3   | +6.8    |
| 院内外施設面全般について     | 27.7  | 62.9 | 8.2       | 1.2  | 0.0 | 79.3   | 79.3   | +6.8    |
| 病室の居心地(清潔さ・広さなど) | 30.5  | 59.4 | 7.5       | 2.3  | 0.4 | 79.3   | 79.3   | +4.9    |
| ベッド、寝具、ベッド周り設備   | 27.9  | 60.0 | 7.9       | 3.4  | 0.8 | 77.7   | 77.7   | +4.6    |
| 冷暖房や照明           | 20.9  | 56.7 | 15.2      | 4.9  | 2.3 | 72.2   | 72.2   | +1.6    |
| 食事の内容            | 20.3  | 46.5 | 23.4      | 7.8  | 2.0 | 68.8   | 68.8   | +4.7    |
| 食事時間や起床・消灯時間     | 22.8  | 66.2 | 9.1       | 1.9  | 0.0 | 77.5   | 77.5   | +6.0    |
| 病室環境面全般について      | 23.1  | 66.2 | 8.8       | 0.8  | 1.2 | 77.4   | 77.4   | +4.7    |
| 病室環境面全般について      | 23.1  | 66.2 | 8.8       | 0.8  | 1.2 | 77.4   | 77.4   | +4.7    |
| 事務職員の言葉使いや態度     | 41.7  | 50.4 | 4.9       | 1.1  | 1.1 | 82.4   | 82.4   | +1.7    |
| 看護師の言葉使いや態度      | 50.9  | 43.8 | 3.4       | 0.7  | 1.1 | 85.8   | 85.8   | +2.5    |
| 医師の言葉使いや態度       | 45.8  | 48.1 | 5.3       | 0.0  | 0.0 | 84.8   | 84.8   | +0.8    |
| リハビリ技師の言葉使いや態度   | 43.4  | 48.3 | 7.7       | 0.7  | 0.0 | 83.6   | 83.6   | ***     |
| 栄養士の言葉使いや態度      | 37.9  | 55.2 | 6.3       | 0.6  | 0.0 | 82.6   | 82.6   | ***     |
| 薬剤師の言葉使いや態度      | 40.9  | 51.6 | 7.6       | 0.0  | 0.0 | 83.3   | 83.3   | ***     |
| レントゲン技師の言葉使いや態度  | 37.1  | 51.0 | 10.5      | 1.4  | 0.0 | 81.0   | 81.0   | -0.6    |
| プライバシーへの配慮       | 30.0  | 55.4 | 13.3      | 1.2  | 0.0 | 78.5   | 78.5   | +1.8    |
| 接遇面全般について        | 30.4  | 61.1 | 6.5       | 2.0  | 0.0 | 80.0   | 80.0   | +1.4    |
| 接遇面全般について        | 30.4  | 61.1 | 6.5       | 2.0  | 0.0 | 80.0   | 80.0   | +1.4    |
| 接遇面全般について        | 30.4  | 61.1 | 6.5       | 2.0  | 0.0 | 80.0   | 80.0   | +1.4    |
| 看護師の説明のわかりやすさ    | 43.8  | 49.1 | 5.7       | 0.8  | 0.8 | 83.6   | 83.6   | +2.8    |
| 看護師の採血や介助の手際のよさ  | 41.6  | 48.7 | 6.4       | 2.1  | 1.1 | 81.8   | 81.8   | +1.9    |
| 看護師の退院後の生活に関する説明 | 34.5  | 54.2 | 10.5      | 0.0  | 0.8 | 80.4   | 80.4   | ***     |
| 医師の病状や検査結果の説明    | 41.1  | 50.2 | 6.8       | 1.5  | 0.4 | 82.5   | 82.5   | +1.9    |
| 医師の病状に対する処置の適切さ  | 40.9  | 52.3 | 5.3       | 1.1  | 0.4 | 83.0   | 83.0   | +1.4    |
| 診療面全般について        | 34.6  | 56.9 | 6.9       | 2.2  | 0.4 | 81.1   | 81.1   | +1.9    |

『診療面全般について』は「非常に満足」の割合が34.6%、「満足」が56.9%で、全体の91.5%が「満足」と感じている。

『病室環境面全般について』は「非常に満足」の割合が23.1%、「満足」が66.2%で、全体の89.3%が「満足」と感じている。項目別には、前回調査と比べ、『食事の内容』の満足度(68.8)が4.9増加したものの、「やや不満」「不満」の割合の合計が9.8%であった。

『院内施設面全般について』は「非常に満足」の割合が27.7%、「満足」が62.9%で、全体の90.6%が「満足」と感じている。項目別には、前回調査と比べ、『整理整頓や清掃状況』の満足度(80.1)が、わずかに増加した。