

患者さま満足度調査の結果 <入院部門>

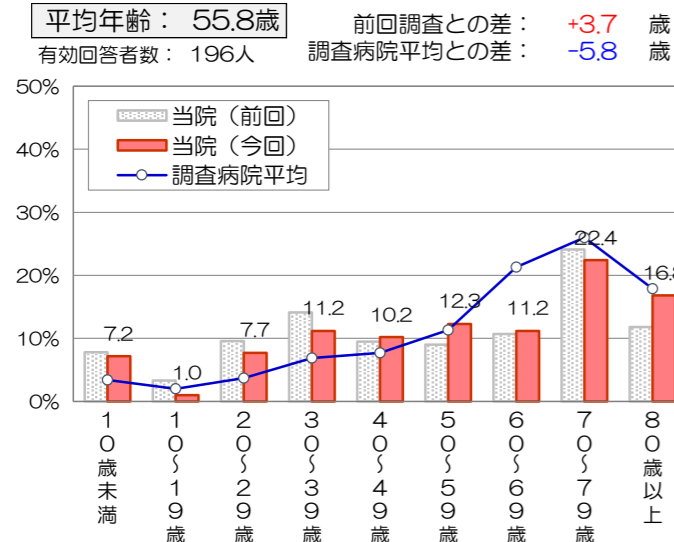
令和4年8月23日～10月22日実施、回答者数214人

前回調査：令和3年8月23日～10月22日実施（回答者数：181人）
 調査病院平均：同内容の調査実施101病院の平均値（平均病床数：417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

■回答者の年齢

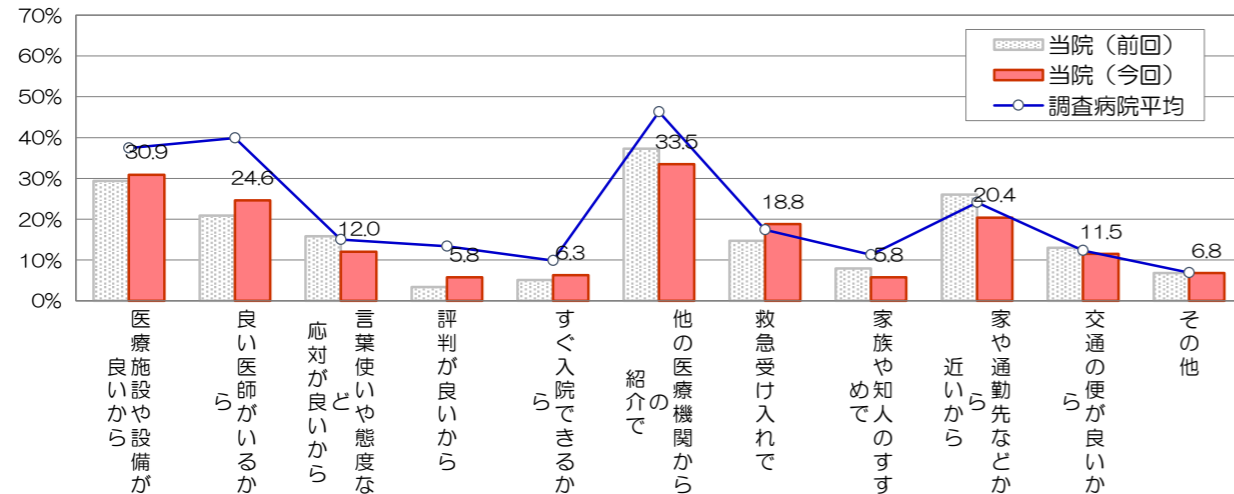
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計



今回より、回答者の男女確認を廃止している。前回調査と比較し、特に80歳以上の割合が増加している(+5%)

■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数：191人

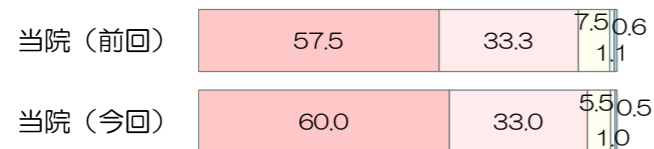


前回調査に比べ、「良い医師がいるから」(+3.7%)、「救急受け入れて」(+4.1%)が増加し、「言葉遣いや態度など対応が良いから」(-3.8%)、「家や通勤先などから近いから」(-5.6%)が低下した。

■総合的な満足度（QIプロジェクト設問）

「当院について、総合的にどう思われますか」有効回答者数：200人

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

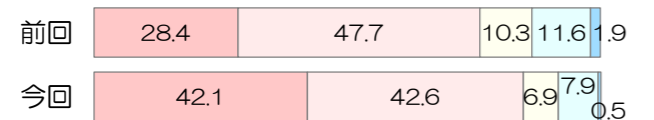


「非常に満足」「満足」の合計が前回比2.2%増加した。

■新型コロナウイルス感染不安

有効回答者数：202人 「入院生活の中で、新型コロナウイルス感染の不安はありましたか」

全く不安はなかった あまり不安はなかった どちらともいえない やや不安があった とても不安があった

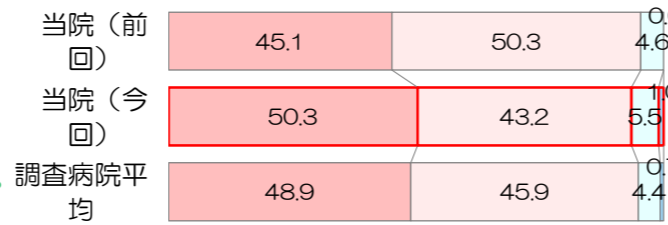


「全く不安はなかった」が+13.7%と大きく増加した。

■紹介・推薦意向

有効回答者数：有効回答者数 「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



紹介・推薦意向について、「是非したい」が前回比+5.2%と増加したものの、「まあしたい」は前回比-7.1%となり、全体としては、-1.9%となった。

■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	26.5	60.8	11.3	1.5	0.0	78.1	+7.0	-0.1
医療機器等の設備	35.2	54.4	9.8	0.0	0.5	81.0	+3.7	+0.1
トイレ、洗面、給湯等の設備	33.0	50.0	14.6	1.0	1.5	78.0	+7.6	+0.4
売店、食堂、自動販売機	20.1	46.0	23.8	7.4	2.6	68.4	+3.1	-2.5
整理整頓や清掃状態	37.4	55.6	6.6	0.5	0.0	82.4	+5.9	-1.0
院内フリーWi-Fiについて	29.3	46.3	13.4	7.3	3.7	72.6	***	***
院内施設面全般について	28.1	60.2	10.7	1.0	0.0	78.8	+5.9	-0.5
病室の居心地（清潔さ・広さなど）	36.7	52.9	9.5	1.0	0.0	81.3	+6.5	+2.7
ベッド、寝具、ベッド周り設備	34.5	52.4	9.2	3.9	0.0	79.4	+5.9	+1.1
冷暖房や照明	25.6	48.8	20.2	4.9	0.5	73.5	+2.4	-2.6
食事の内容	18.8	44.2	28.9	6.1	2.0	67.9	+3.2	-0.5
食事時間や起床・消灯時間	26.8	56.6	16.6	0.0	0.0	77.6	+5.6	+0.4
病室環境面全般について	28.8	61.0	10.2	0.0	0.0	79.6	+6.5	+2.0
事務職員の言葉使いや態度	53.4	40.8	5.3	0.0	0.5	86.7	+5.9	+0.2
看護師の言葉使いや態度	57.5	39.1	2.9	0.0	0.5	88.3	+5.1	-1.3
医師の言葉使いや態度	55.8	39.8	3.9	0.0	0.5	87.6	+3.5	-2.1
リハビリ技師の言葉使いや態度	51.4	39.3	8.4	0.9	0.0	85.3	***	+0.6
栄養士の言葉使いや態度	54.0	36.5	9.5	0.0	0.0	86.1	***	-1.3
薬剤師の言葉使いや態度	54.0	40.2	5.7	0.0	0.0	87.1	***	+0.1
レントゲン技師の言葉使いや態度	53.4	41.9	4.7	0.0	0.0	87.2	***	+1.7
臨床検査技師の言葉使いや態度	54.2	39.0	6.8	0.0	0.0	86.9	***	***
臨床工学技士の言葉使いや態度	55.9	37.3	5.9	1.0	0.0	87.0	***	***
プライバシーへの配慮	46.3	39.5	13.7	0.0	0.5	82.8	+5.7	+0.1
接遇面全般について	50.3	42.8	7.0	0.0	0.0	85.8	+6.9	+0.5
看護師の説明のわかりやすさ	52.9	40.4	5.8	0.5	0.5	86.2	+5.0	+0.4
看護師の採血や介助の手際よさ	52.0	42.2	5.4	0.0	0.5	86.3	+6.0	+1.3
看護師の退院後の生活に関する説明	48.7	41.3	9.5	0.5	0.0	84.5	***	+0.7
医師の病状や検査結果の説明	52.5	39.1	6.4	1.5	0.5	85.4	+4.6	-0.3
医師の病状に対する処置の適切さ	51.2	41.9	6.4	0.5	0.0	86.0	+4.3	-0.1
診療面全般について	51.7	42.9	4.9	0.5	0.0	86.5	+7.1	+0.6

昨年同様、「売店、食堂、自動販売機」の評点が、68.4ポイントと他の項目と比較し若干低い傾向にあるが、全ての項目で調査病院平均を上回っている。

昨年同様、「食事の内容」の評点が、67.9ポイントと他の項目と比較し若干低い傾向にあるが、全ての項目で調査病院平均を上回っている。

全ての項目で、調査病院平均を上回っている。特に「接遇面全般について」が、調査病院平均を大きく上回った(+6.9ポイント)

全ての項目で、調査病院平均を上回っている。特に「診療面全般について」が調査病院平均を大きく上回っている。