

患者さま満足度調査の結果 <入院部門>

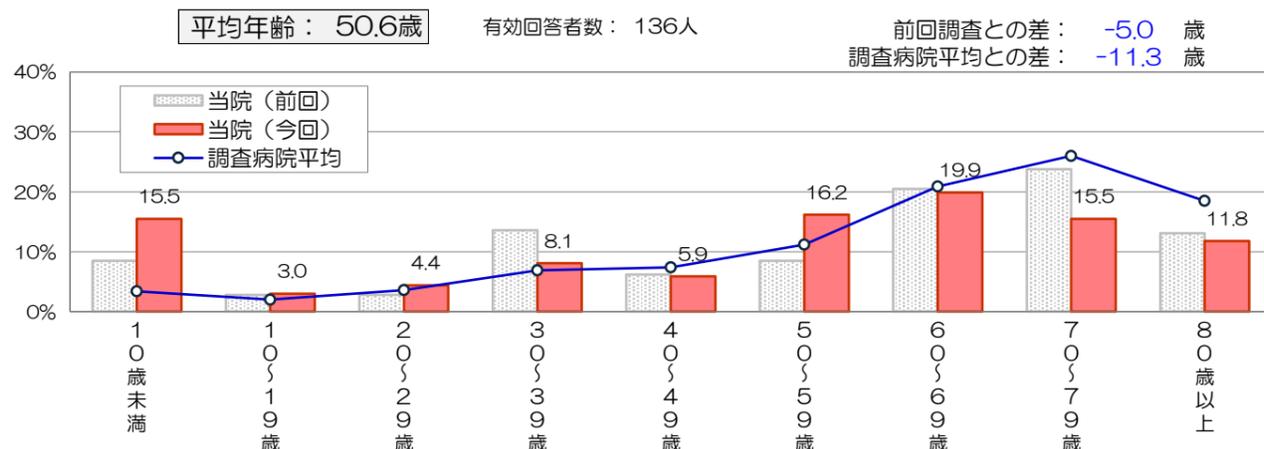
令和6年9月30日～10月29日実施、回答者数143人

前回調査：令和5年8月実施（回答者数：197人）
 調査病院平均：同内容の調査実施 104病院の平均値（平均病床数：420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

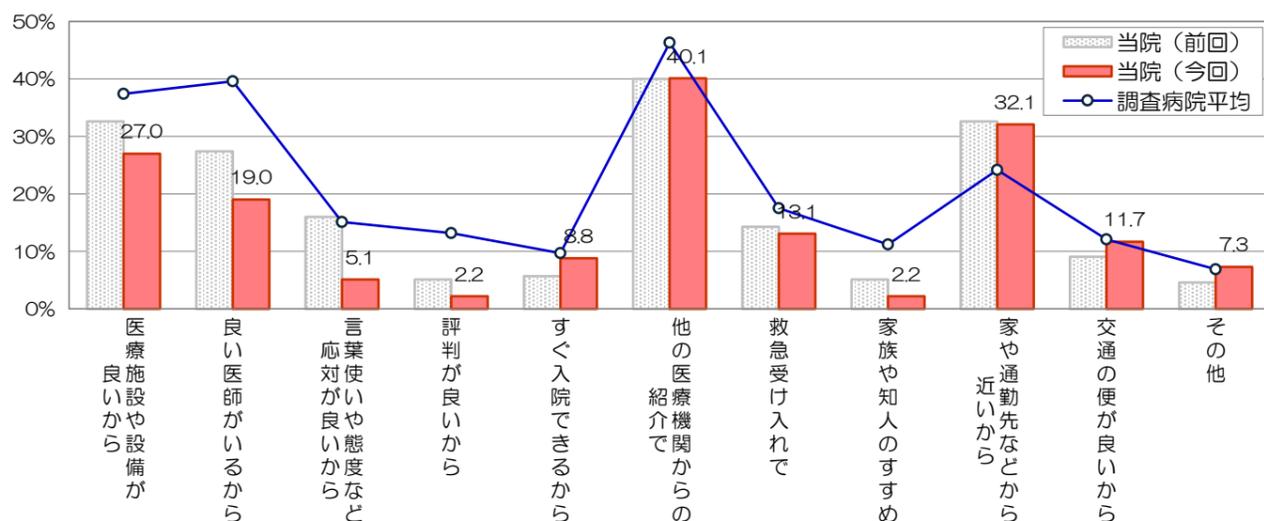
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計



「10歳未満」「50～59歳」の伸びが大きく、「30～39歳」「70～79歳」の減少が顕著。
 有効回答者数が136名と実数に乏しいため、全体的な傾向ではなく誤差によるものと推測される。

■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数：137人



「他の医療機関からの紹介で」「家や通勤先などから近いから」が上位を占める傾向は変わらず。

■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：141人



■紹介・推薦意向

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」

有効回答者数：140人



総合的な満足度・紹介意向については、前年度と比較して顕著な差異は認められない。

■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
建物の外観づくり	25.7	58.1	15.4	0.7	0.0	77.2	+6.0	+2.5
医療機器等の設備	31.9	55.6	11.1	0.0	1.5	79.1	+1.6	+0.2
トイレ、洗面、給湯等の設備	25.0	53.6	12.1	7.9	1.4	73.2	+2.6	-1.5
売店、食堂、自動販売機	18.8	40.6	24.1	15.8	0.8	65.2	-0.6	-1.6
整理整頓や清掃状態	33.8	56.1	7.2	2.9	0.0	80.2	+3.6	-0.2
院内フリーWi-Fiについて	27.7	39.5	14.3	12.6	5.9	67.6	***	-4.5
施設面全般について	20.3	63.2	12.0	4.5	0.0	74.8	+1.7	-0.6
病室の居心地（清潔さ・広さなど）	28.8	54.7	15.1	0.7	0.7	77.5	+2.6	-1.9
ベッド、寝具、ベッド周り設備	26.6	57.6	11.5	3.6	0.7	76.4	+2.9	-1.0
冷暖房や照明	21.4	47.1	20.0	10.7	0.7	69.5	-1.8	-2.4
食事の内容	18.8	44.9	26.1	6.5	3.6	67.2	+2.1	+0.3
食事時間や起床・消灯時間	22.5	60.1	15.9	0.7	0.7	75.7	+3.4	+0.2
病室環境面全般について	24.3	61.0	11.8	2.2	0.7	76.5	+3.2	+0.4
事務職員の言葉使いや態度	41.3	45.2	7.9	3.2	2.4	80.0	-0.9	-1.9
看護師の言葉使いや態度	58.2	39.0	1.4	0.7	0.7	88.3	+4.9	+1.6
医師の言葉使いや態度	54.3	44.3	1.4	0.0	0.0	88.2	+3.9	+0.8
リハビリ技師の言葉使いや態度	45.1	45.1	9.9	0.0	0.0	83.8	***	+0.3
栄養士の言葉使いや態度	42.2	48.9	8.9	0.0	0.0	83.3	***	+0.5
薬剤師の言葉使いや態度	45.4	52.1	2.5	0.0	0.0	85.7	***	+1.9
レントゲン技師の言葉使いや態度	43.5	50.9	2.8	1.9	0.9	83.6	+1.6	+1.4
臨床検査技師の言葉使いや態度	37.8	52.7	9.5	0.0	0.0	82.1	***	-0.6
臨床工学技士の言葉使いや態度	37.9	50.0	12.1	0.0	0.0	81.4	***	-2.4
プライバシーへの配慮	33.3	53.0	12.9	0.8	0.0	79.7	+2.4	-0.6
接遇面全般について	37.7	54.6	6.9	0.8	0.0	82.3	+3.1	+0.1
看護師の説明のわかりやすさ	47.1	49.3	3.6	0.0	0.0	85.9	+4.7	+1.5
看護師の採血や介助の手際よさ	47.1	46.3	5.1	1.5	0.0	84.7	+4.3	+0.8
看護師の退院後の生活に関する説明	39.2	48.5	10.8	0.8	0.8	81.2	***	-1.6
医師の病状や検査結果の説明	47.1	44.9	6.6	1.5	0.0	84.0	+3.0	-0.1
医師の病状に対する処置の適切さ	46.3	45.5	8.2	0.0	0.0	84.5	+2.7	-0.3
診療面全般について	47.1	46.3	5.1	1.5	0.0	84.7	+5.1	+0.6

全体を通して調査病院平均と比較して上回っているが、「冷暖房や照明」「事務職員の言葉遣いや態度」が、「看護師の言葉遣いや態度」「看護師の説明のわかりやすさ」といった、看護師に対する評価が前回評価から、「診療面全般について」の高評価につながっているものと推測される。