

患者さま満足度調査の結果 <入院部門>

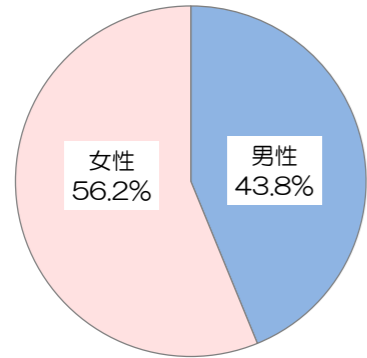
令和3年1月25日～29日実施、回答者数368人

前回調査：令和元年11月29日実施（回答者数：440人）
 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）
 800床台病院平均：平成30年4月以降同内容の調査実施 6病院(800床以上)の平均値（平均病床数：956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

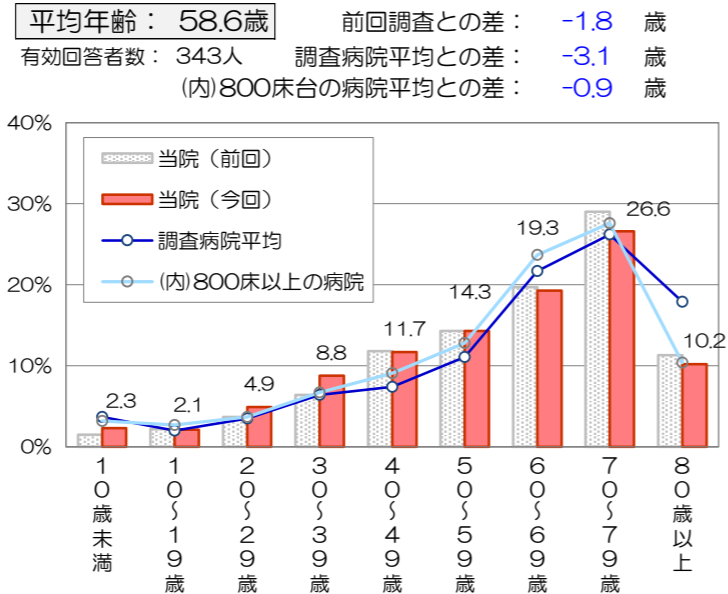
■回答者の性別・年齢

有効回答者数： 345人



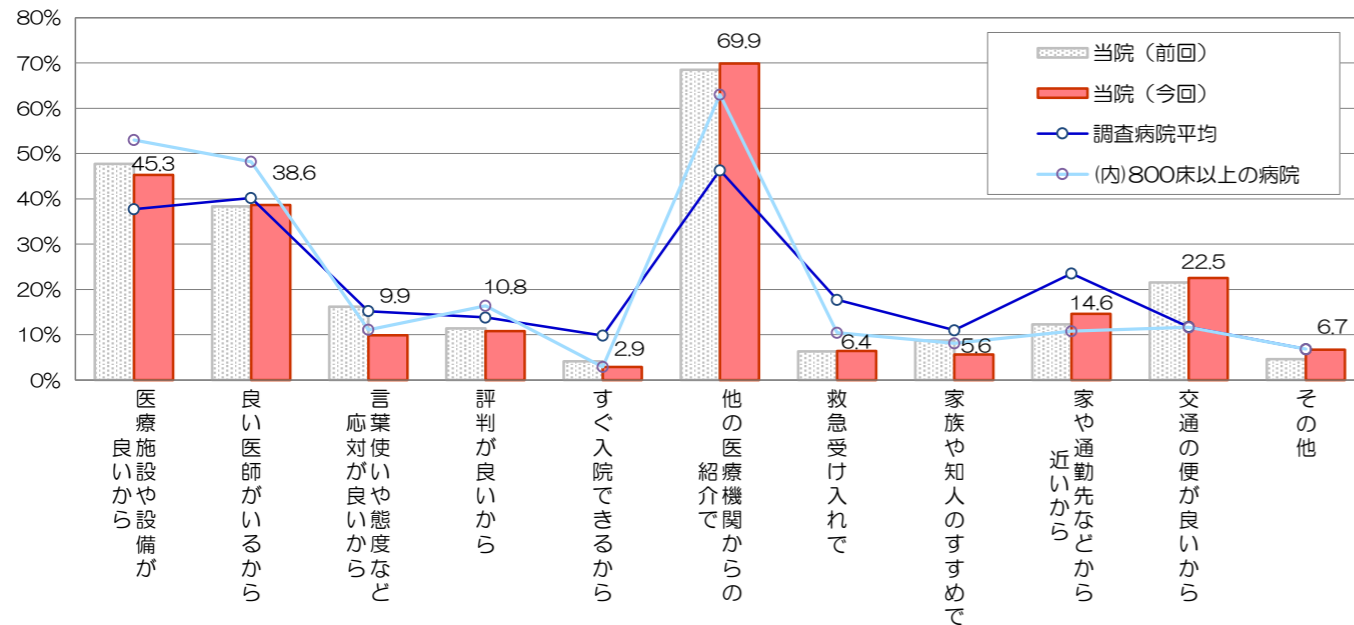
前回調査： 男性46.5%、女性53.5%
 調査病院平均： 男性51.5%、女性48.5%
 (内)800床台の病院平均： 男性53.2%、女性46.8%

*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： 342人



■総合評価点

有効回答者数： 343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」

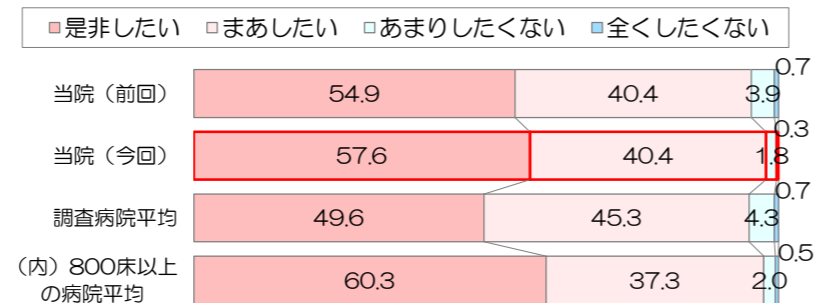
平均評価点： 86.4点

前回調査との差： +1.0 点
 調査病院平均との差： +0.9 点
 (内)800床台の病院平均との差： -1.6 点

■紹介・推薦意向

有効回答者数： 342人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



■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	(内)800床台の病院平均との差	前回調査との差
建物の外観やつくり	33.2	55.0	11.2	0.6	0.0	80.2	+9.1	+3.0	+1.6
医療機器等の設備	39.3	49.2	10.8	0.6	0.0	81.8	+4.5	-1.0	-1.4
トイレ、洗面、給湯等の設備	23.0	48.9	17.3	7.7	3.1	70.2	0.0	-2.5	+0.6
売店、食堂、自動販売機	18.5	49.1	25.0	5.9	1.5	69.3	+4.1	-3.4	+1.5
整理整頓や清掃状態	32.2	54.0	11.8	2.0	0.0	79.1	+3.0	+0.1	+2.0
院内施設面全般について	26.4	58.1	13.2	1.8	0.6	77.0	+4.3	-0.5	+1.1
病室の居心地(清潔さ・広さなど)	31.8	54.3	11.1	2.8	0.0	78.8	+4.0	+0.5	+3.1
ベッド、寝具、ベッド周り設備	25.6	54.1	17.1	2.6	0.6	75.4	+2.0	-1.0	+0.2
冷暖房や照明	22.0	50.9	20.9	5.7	0.6	72.0	+0.9	-1.9	+1.1
食事の内容	17.2	34.3	29.1	13.1	6.4	60.7	-3.8	-2.5	+1.5
食事時間や起床・消灯時間	22.6	50.3	22.9	3.1	1.1	72.5	+0.7	-0.8	+1.4
病室環境面全般について	25.8	54.0	17.3	2.1	0.9	75.4	+2.5	-0.5	0.0
事務職員の言葉使いや態度	45.9	45.9	6.8	0.3	1.1	84.0	+3.3	+1.2	+2.3
看護師の言葉使いや態度	51.0	43.6	4.5	0.3	0.6	86.0	+2.8	+0.4	+1.4
医師の言葉使いや態度	53.3	40.1	6.0	0.6	0.0	86.5	+2.3	-0.2	+1.9
検査・放射線技師の言葉使いや態度	50.4	45.2	3.8	0.0	0.6	86.4	+4.6	+1.0	+2.3
プライバシーへの配慮	42.2	44.0	11.8	1.7	0.3	81.5	+4.4	+0.6	+1.9
接遇面全般について	40.6	47.4	10.5	1.2	0.3	81.7	+2.9	0.0	+1.4
看護師の説明のわかりやすさ	41.9	48.7	8.8	0.3	0.3	82.9	+1.8	-1.0	+0.8
看護師の採血や介助の手際よさ	41.3	46.7	11.2	0.6	0.3	82.0	+1.8	-0.4	+1.9
医師への質問や相談のしやすさ	41.6	45.0	11.3	1.4	0.6	81.4	+1.2	-1.8	+1.0
医師の病状や検査結果の説明	43.8	43.5	9.9	2.3	0.6	81.9	+1.1	-1.0	+1.7
医師の病状に対する処置の適切さ	44.1	45.2	9.2	1.4	0.0	83.0	+1.4	-0.6	+1.8
診療サービス面全般について	37.6	50.9	9.5	2.0	0.0	81.0	+1.7	-1.6	+0.7