

# 患者さま満足度調査の結果 <入院部門>

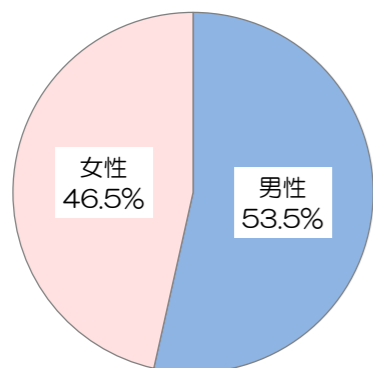
平成28年9月5日～9月30日実施、回答者数206人

前回調査：平成27年10月19日～11月18日実施（回答者数：246人）  
 調査病院平均：同内容の調査実施 84病院の平均値（平均病床数：414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

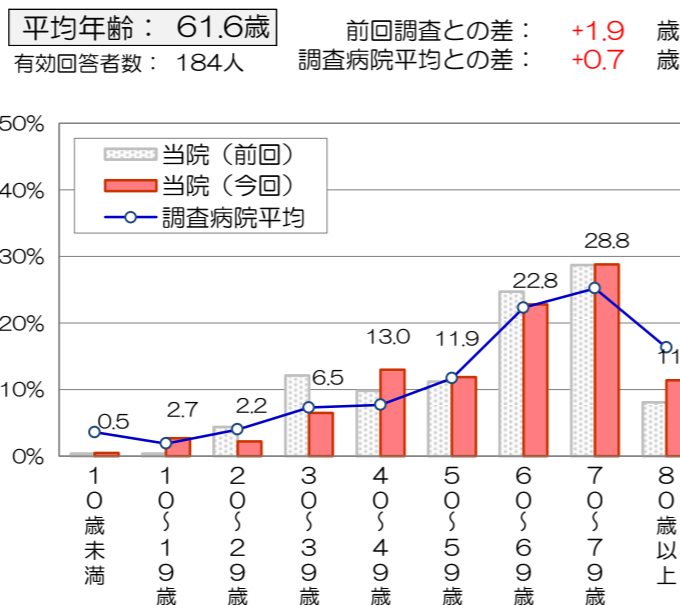
## ■回答者の性別・年齢

有効回答者数： 187人



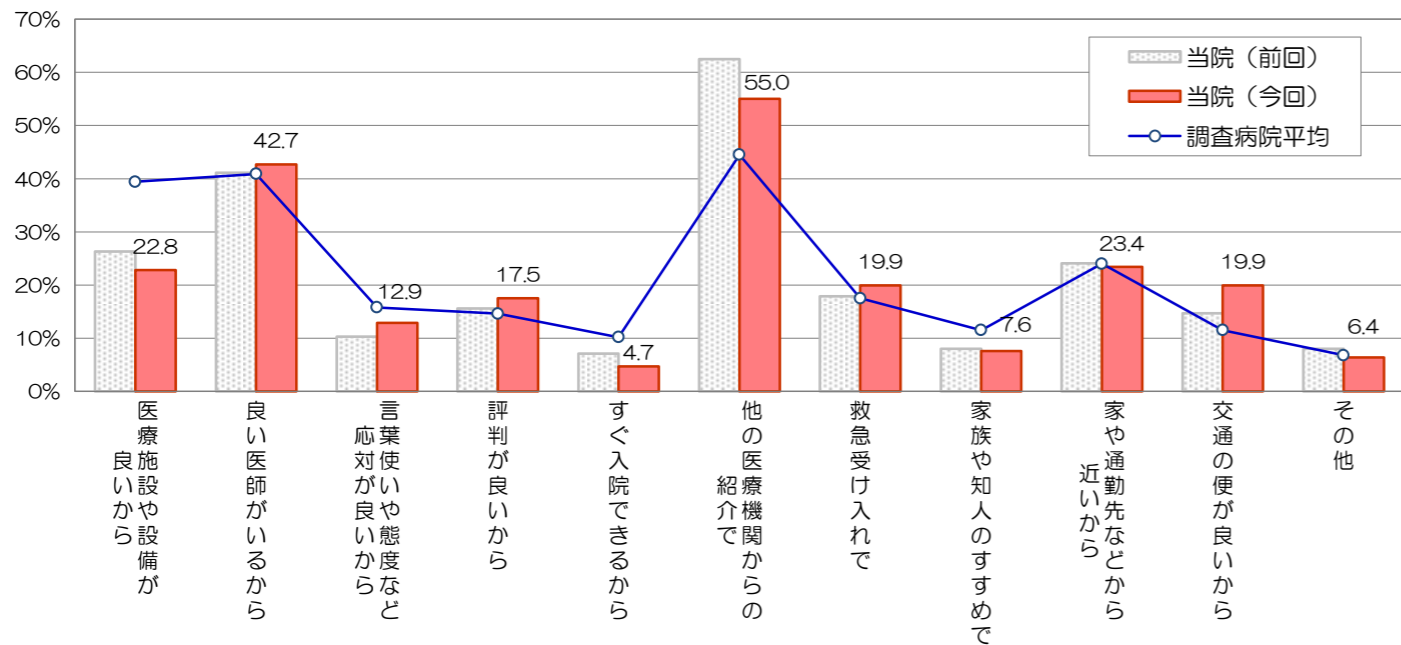
前回調査：男性51.5%、女性48.5%  
 調査病院平均：男性51.7%、女性48.3%

\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計



## ■本院の選択理由（複数回答可）

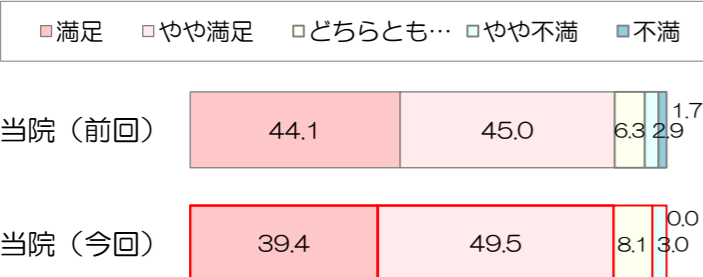
有効回答者数： 171人



## ■総合満足度（Q1設問）

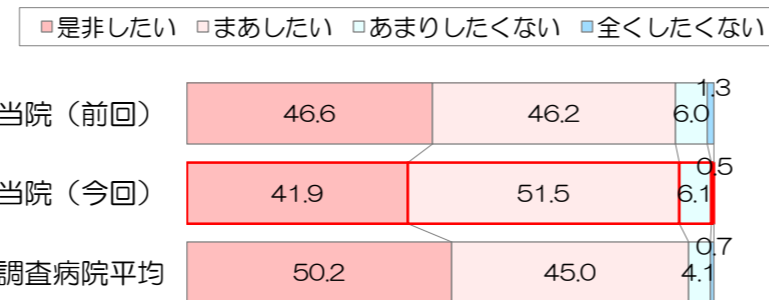
有効回答者数： 198人

「本院について、総合的にはどう思われますか」



## ■紹介・推薦意向

有効回答者数： 198人



## ■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	20.7	47.9	21.8	9.6	0.0	44.9	-25.6	-0.1
医療機器等の設備	11.9	49.7	35.0	3.4	0.0	67.5	-9.4	-4.2
トイレ、洗面、給湯等の設備	3.5	30.2	32.2	22.8	11.4	47.9	-22.0	+0.7
売店、食堂、自動販売機	2.6	33.2	43.4	16.8	4.1	53.3	-11.7	-2.4
整理整頓や清掃状態	10.1	60.6	23.2	4.5	1.5	68.3	-7.6	-2.2
院内施設面全般について	3.1	43.2	34.9	14.6	4.2	56.6	-16.0	-3.3
病室の居心地（清潔さ・広さなど）	8.7	44.9	29.6	13.3	3.6	60.5	-13.8	-2.9
ベッド、寝具、ベッド周り設備	7.1	49.7	27.4	13.7	2.0	61.5	-11.5	-3.5
冷暖房や照明	5.1	39.3	36.7	15.8	3.1	56.9	-13.7	-2.1
食事の内容	4.6	34.5	43.1	15.2	2.5	55.8	-8.5	-1.7
食事時間や起床・消灯時間	6.2	58.5	32.1	3.1	0.0	67.0	-4.5	-0.5
病室環境面全般について	6.2	49.0	33.3	10.4	1.0	62.2	-10.5	-2.4
事務職員の言葉使いや態度	34.0	57.0	7.5	1.0	0.5	80.8	+0.1	-0.5
看護師の言葉使いや態度	45.5	50.0	4.5	0.0	0.0	85.2	+2.1	-0.1
医師の言葉使いや態度	42.3	51.7	6.0	0.0	0.0	84.1	0.0	-0.7
検査・放射線技師の言葉使いや態度	38.7	53.8	7.0	0.5	0.0	82.7	+1.2	+0.7
プライバシーへの配慮	25.5	54.1	17.3	2.0	1.0	75.3	-1.4	-0.1
接遇面全般について	30.8	57.4	9.2	2.1	0.5	79.0	+0.4	+0.1
看護師の説明のわかりやすさ	35.7	54.8	6.5	2.5	0.5	80.7	0.0	-0.7
看護師の採血や介助の手際よさ	27.5	57.5	9.0	5.0	1.0	76.4	-3.2	-5.3
医師への質問や相談のしやすさ	34.8	52.7	10.9	1.5	0.0	80.2	+0.4	+0.1
医師の病状や検査結果の説明	36.3	54.2	8.0	1.5	0.0	81.3	+0.8	+0.6
医師の病状に対する処置の適切さ	40.7	51.8	6.5	1.0	0.0	83.0	+1.5	+0.1
診療サービス面全般について	30.7	56.3	11.1	2.0	0.0	78.9	-0.1	-1.0