

入院患者満足度調査の結果

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

*個別満足度のインデックスは、非常に満足：100点、満足：75点、どちらともいえない：50点、やや不満：25点、不満：0点とした平均評価点

平成29年11月20日～12月20日実施

当院全体 回答者数：392人

調査病院平均：同内容の調査実施32病院の平均値（平均病床数：493床）

前回調査：平成28年9月5日～9月30日実施（回答者数：206人）

さいたま赤十字病院

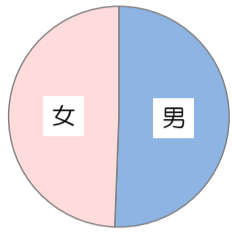
当院全体

***：前回調査または調査病院平均値なし

*：前回調査とワディングが多少異なる

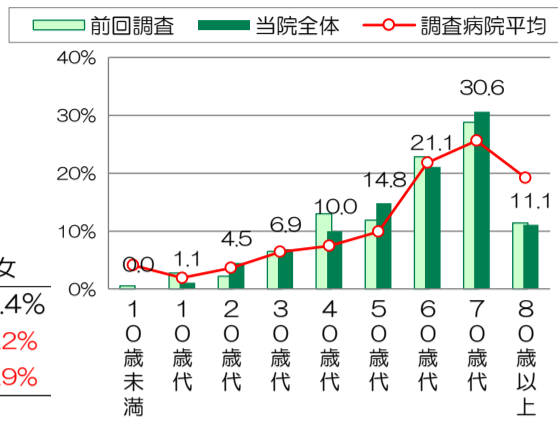
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：385人



当院全体 50.6% 49.4%
調査病院平均差 -2.2% +2.2%
前回調査との差 -2.9% +2.9%

調査病院 前回調査
平均差 との差
有効回答者数：379人
平均年齢：61.9歳 -0.1歳 +0.3歳



■個別項目の満足度

施設面

項目	有効回答者数	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	調査病院平均差	前回調査との差
建物の外観やつくり	376人	48.1	44.7	5.9	1.3	84.9	+7.7	+40.0	
医療機器等の設備	364人	55.8	40.4	3.3	0.5	87.8	+7.2	+20.3	
トイレ・洗面・給湯等の設備	386人	41.7	44.0	7.5	6.0	80.0	+5.0	+32.1	
食事・喫茶・買物施設	369人	21.7	47.2	21.1	9.2	69.9	+2.1	+16.6	
談話室や面会スペース	363人	27.0	51.5	16.5	4.4	75.0	+2.9	***	
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	384人	45.1	41.4	11.5	1.6	82.2	+7.2	+21.7	
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	382人	39.3	47.4	11.3	2.1	81.0	+5.0	+19.5	
冷暖房や換気	382人	31.9	50.5	13.1	1.7	77.3	+4.9	+20.4	
施設面全般について	376人	34.8	55.3	8.8	1.1	81.0	+5.3	+24.4	

接遇面

事務職員の言葉遣いや態度	382人	47.4	48.4	3.1	0.8	85.5	+3.5	+4.7
看護師の言葉遣いや態度	385人	55.8	40.8	2.6	0.8	87.9	+3.5	+2.7
医師の言葉遣いや態度	386人	53.9	42.7	2.3	0.5	87.2	+2.0	+3.1
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	359人	47.9	49.0	2.5	0.3	86.0	+3.1	+3.3
薬剤師の言葉遣いや態度	256人	46.1	50.8	2.3	0.8	85.5	+2.2	***
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	139人	54.7	40.3	4.3	0.7	87.2	+3.2	***
栄養士の言葉遣いや態度	90人	50.0	42.2	7.8	0.8	85.6	+3.5	***
接遇面全般について	377人	43.5	52.0	4.0	0.5	84.6	+3.1	+5.6

診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	382人	49.7	44.8	3.9	1.3	85.6	+3.5	***
看護師の患者の話を聞く姿勢	382人	51.8	42.7	4.7	0.5	86.3	+3.5	***
看護師の説明や励まし	380人	48.2	45.8	5.0	0.3	85.2	+2.8	+4.5
看護師の採血や介助などの処置	379人	45.4	45.1	7.9	0.5	83.3	+2.0	+6.9
看護師のナースコールへの対応	339人	44.0	46.9	7.7	1.1	83.1	+2.9	***
医師への質問や相談のしやすさ	379人	43.5	47.8	6.9	0.9	83.0	+1.3	+2.8
医師の患者の話を聞く姿勢	384人	46.4	46.9	5.5	1.0	84.3	+1.5	***
医師からの病状や検査結果の説明	377人	46.2	46.4	4.8	1.3	83.7	+1.5	+2.4
医師の診断や処置への信頼感	378人	50.5	41.0	7.4	1.1	85.0	+1.7	+2.0
診療面全般について	379人	45.4	47.5	6.1	0.3	84.1	+2.1	+6.1

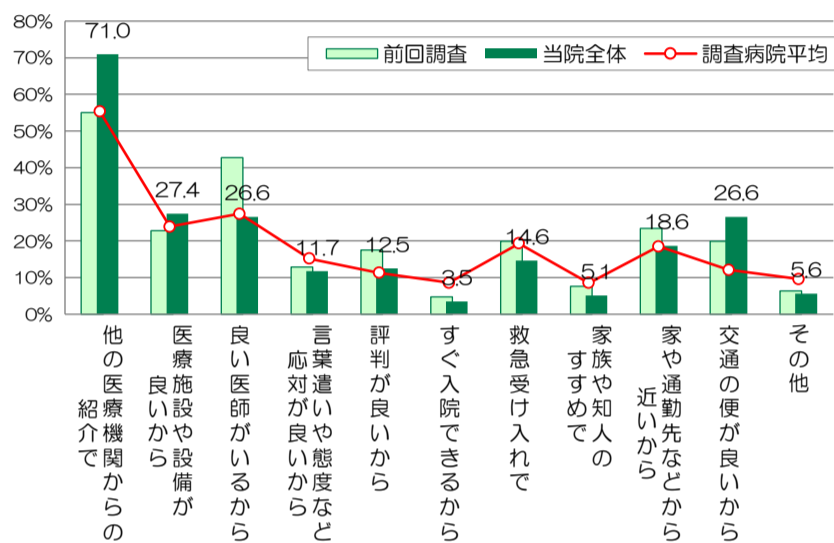
サービス体制面

入院までの期間	364人	29.7	44.8	19.2	5.2	74.2	-1.3	***
入院時の書類や説明のわかりやすさ	376人	27.7	50.5	18.1	3.2	75.4	-0.6	***
レンタル用品の品揃えや価格	347人	21.0	48.1	27.7	2.6	71.6	+2.2	***
食事の内容(メニュー・味など)	376人	13.8	33.5	33.2	10.9	58.3	-5.4	+2.5
整理整頓や清掃状況	378人	32.5	52.4	11.4	3.4	78.4	+1.9	+10.1
安全面への気配り	372人	34.1	55.9	9.9	0.3	81.0	+2.5	***
プライバシーへの気配り	371人	31.0	54.4	11.9	1.9	78.2	+2.8	***
職員間の連携の良さ	367人	29.7	48.5	16.3	4.4	75.3	+0.8	***
退院に向けた情報提供などの支援	330人	26.7	55.5	15.5	1.9	76.4	+0.8	***
レストラン	164人	18.9	40.2	31.7	7.9	66.9	***	***
カフェ	177人	18.1	45.8	30.5	5.6	69.1	***	***
コンビニ	269人	22.3	50.9	24.5	1.9	73.2	***	***
ヘアサロン	90人	16.7	41.1	38.9	3.3	67.8	***	***
サービス体制面全般について	314人	24.2	58.0	15.9	1.6	76.0	-0.4	***

■当院の選択理由 (複数回答可)

(※前回調査は質問形式が異なる)

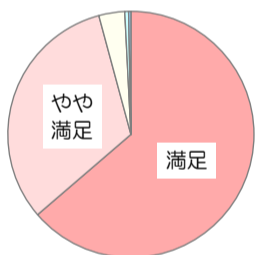
有効回答者数：376人



■総合満足度

有効回答者数：380人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	63.7%	+7.5%	+24.3%
やや満足	32.1%	-3.0%	-17.4%
どちらともいえない	3.4%	-3.7%	-4.7%
やや不満	0.5%	-0.8%	-2.5%
不満	0.3%	-0.1%	+0.3%

(参考) 日本病院会 2016年度 QIプロジェクト参加239病院平均
満足：58.4%
やや満足：31.5%

■総合評価点

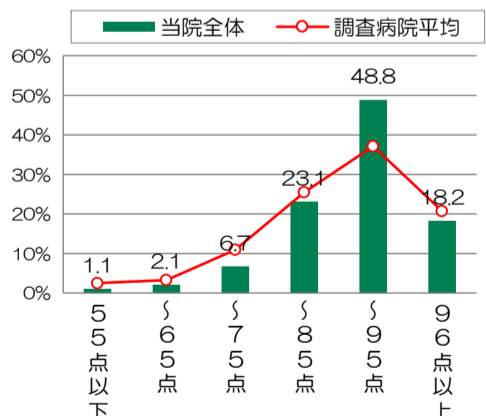
有効回答者数：373人

「100点満点で評価すると、何点くらいになりますか」

平均評価点：88.2点

調査病院平均差：+2.0点

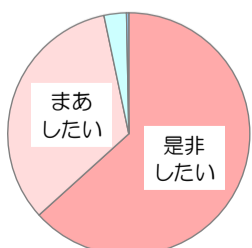
*前回調査なし



■紹介・推薦意向

有効回答者数：371人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
是非したい	63.3%	+12.8%	+21.4%
まあしたい	33.4%	-11.3%	-18.1%
あまりしたくない	3.0%	-1.2%	-3.1%
全くしたくない	0.3%	-0.3%	-0.2%