

# 患者さま満足度調査の結果 <入院部門>

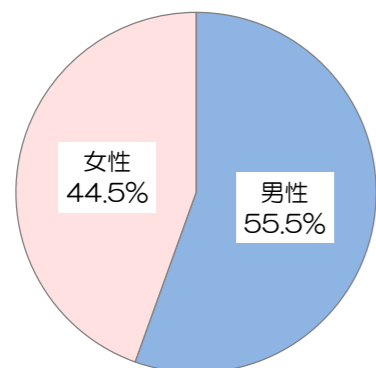
令和2年1月29日～2月12日実施、回答者数389人

前回調査：平成31年1月30日～2月14日実施（回答者数：351人）  
 調査病院平均：同内容の調査実施 100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

## ■回答者の性別・年齢

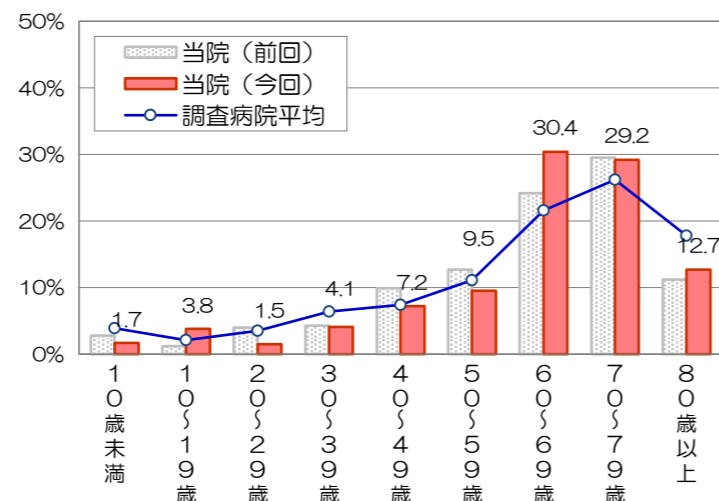
有効回答者数： 348人



前回調査：男性56.6%、女性43.4%  
 調査病院平均：男性51.2%、女性48.8%

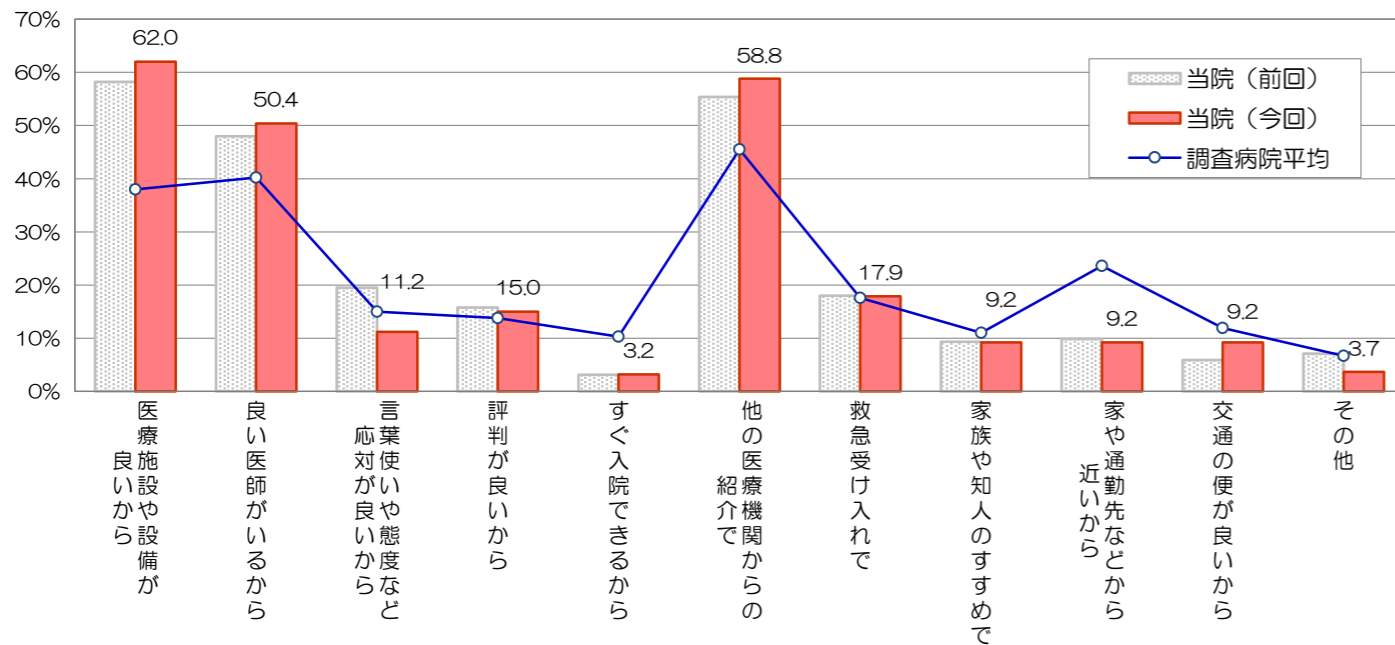
\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

平均年齢： 63.1歳  
 有効回答者数： 346人  
 前回調査との差： +1.9 歳  
 調査病院平均との差： +1.5 歳



## ■当院の選択理由 (複数回答可)

有効回答者数： 347人



## ■総合評価点

有効回答者数： 363人

「総合的に当院を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： 85.4点

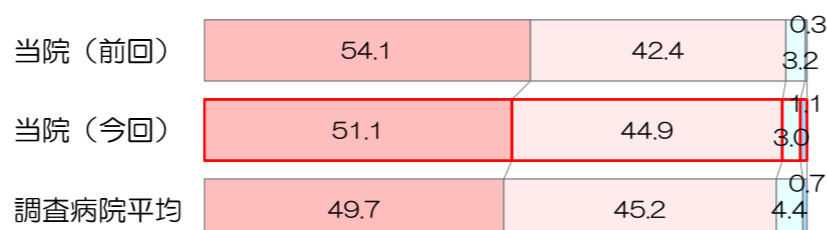
前回調査との差： -0.3 点  
 調査病院平均との差： 0.0 点

## ■紹介・推薦意向

有効回答者数： 370人

「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 あまりしたくない 全くしたくない



## ■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
建物の外観やつくり	21.7	59.5	17.4	0.0	0.0	75.4	+4.4	+1.5
医療機器等の設備	32.2	55.6	11.0	0.0	0.0	79.8	+2.5	-0.6
トイレ、洗面、給湯等の設備	17.7	53.7	21.2	5.8	1.6	70.0	-0.2	+1.2
売店、食堂、自動販売機	15.1	54.7	24.6	5.0	0.6	69.7	+4.4	+3.5
整理整頓や清掃状態	21.5	59.1	16.1	0.5	2.7	74.6	-1.3	+1.3
院内施設面全般について	20.1	60.2	17.5	0.6	1.7	74.4	+1.6	+2.2
病室の居心地(清潔さ・広さなど)	19.7	55.9	18.9	4.7	0.8	72.2	-2.4	+1.3
ベッド、寝具、ベッド周り設備	18.7	55.5	20.0	4.5	1.3	71.4	-1.9	-0.5
冷暖房や照明	17.9	58.6	17.7	4.5	1.3	71.8	+0.9	+1.3
食事の内容	10.1	39.9	33.6	11.5	4.9	59.7	-4.6	-0.4
食事時間や起床・消灯時間	12.2	56.9	24.9	5.1	0.8	68.6	-3.1	+0.2
病室環境面全般について	13.5	61.4	22.7	1.6	0.8	71.3	-1.6	+0.6
事務職員の言葉使いや態度	31.9	54.0	12.8	1.1	0.3	79.0	-1.5	-0.4
看護師の言葉使いや態度	41.6	48.2	8.1	1.6	0.5	82.2	-0.9	-0.6
医師の言葉使いや態度	46.4	45.8	6.8	0.3	0.8	84.2	+0.1	+1.2
検査・放射線技師の言葉使いや態度	39.4	52.9	7.4	0.3	0.0	82.9	+1.3	+2.0
プライバシーへの配慮	29.7	51.9	16.0	0.0	2.4	77.2	+0.4	+0.7
待遇面全般について	29.9	55.0	13.7	0.0	1.3	78.4	-0.3	+0.4
看護師の説明のわかりやすさ	37.0	50.8	10.8	0.5	0.8	80.8	-0.1	+1.0
看護師の採血や介助の手際よさ	32.7	54.9	9.0	0.3	3.2	79.2	-0.7	+0.7
医師への質問や相談のしやすさ	39.3	48.4	9.9	1.1	1.3	80.9	+0.9	+0.6
医師の病状や検査結果の説明	35.8	51.3	10.4	1.1	1.3	79.8	-0.8	-1.3
医師の病状に対する処置の適切さ	38.2	50.0	10.2	0.8	0.8	81.0	-0.4	-0.7
診療サービス面全般について	30.8	56.3	11.0	0.5	1.3	78.9	-0.2	+0.7