

# 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

令和5年1月30日～2月3日実施

当院全体 回答者数：230人

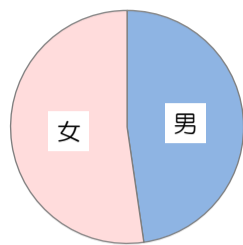
調査病院平均：同内容の調査実施43病院の平均値（平均病床数：492床）

前回調査：令和4年2月14日～2月18日実施（回答者数：248人）

## 当院全体

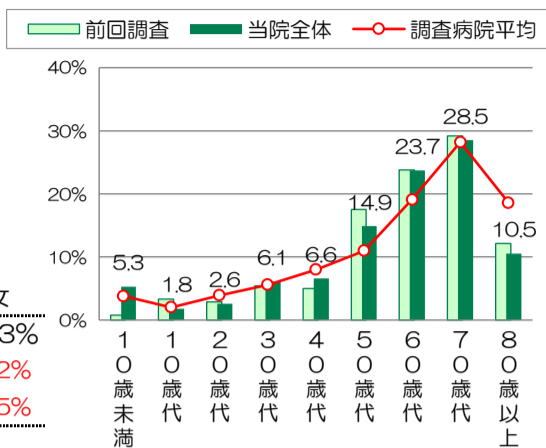
### ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：222人



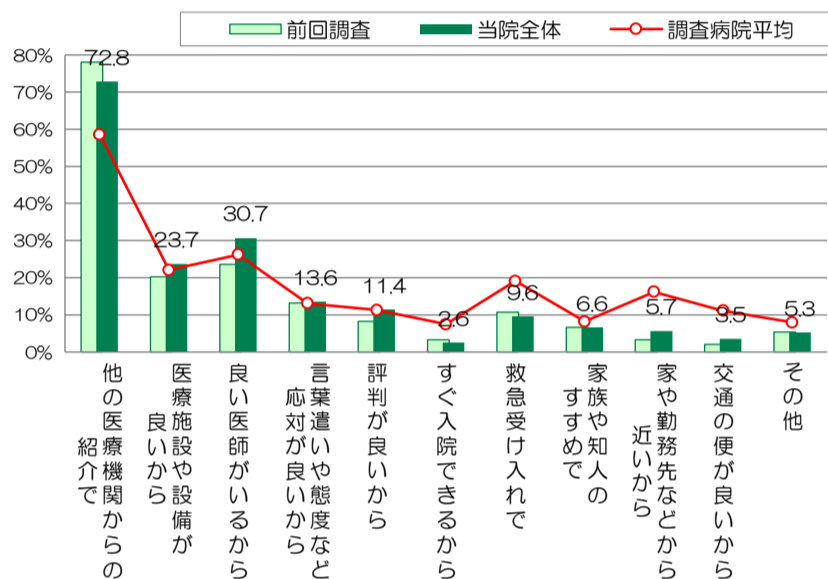
当院全体 47.7% 52.3%  
 調査病院平均差 -3.3% +3.2%  
 前回調査との差 -2.5% +2.5%

調査病院 前回調査  
 平均差 との差  
 有効回答者数：228人  
 平均年齢：60.2歳 -1.9歳 -2.4歳



### ■当院の選択理由 (複数回答可)

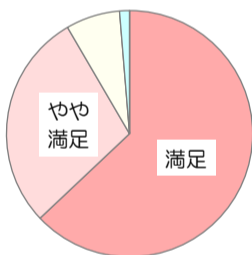
有効回答者数：228人



### ■総合満足度

有効回答者数：224人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



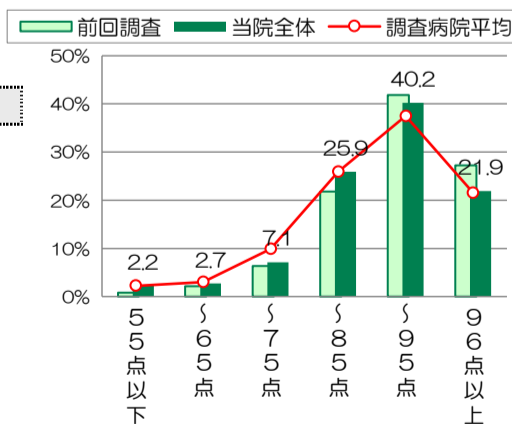
満足度	当院全体 (%)	調査病院平均差 (%)	前回調査との差 (%)
満足	62.9%	+6.2%	-2.9%
やや満足	28.6%	-7.0%	-0.6%
どちらともいえない	7.1%	+0.8%	+2.1%
やや不満	1.3%	+0.1%	+1.3%
不満	0.0%	-0.2%	0.0%

### ■総合評価点

有効回答者数：224人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

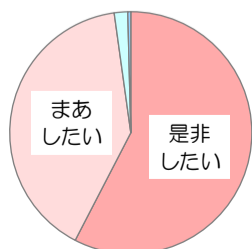
平均評価点：87.1点  
 調査病院平均差：+0.5点  
 前回調査との差：-2.3点



### ■紹介・推薦意向

有効回答者数：224人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」



意向	当院全体 (%)	調査病院平均差 (%)	前回調査との差 (%)
是非したい	57.6%	+5.9%	-2.7%
まあしたい	40.2%	-3.7%	+3.4%
あまりしたくない	1.8%	-2.2%	-0.8%
全くしたくない	0.4%	-0.1%	0.0%

### ■個別項目の満足度

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  
 平均差 前回調査との差

#### 施設面

項目	人数	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	平均差	前回調査との差
建物の外観やつくり	213人	25.4	58.2	13.1	2.8	0.5	76.3	-0.1	-0.7
医療機器等の設備	214人	41.6	49.5	7.9	0.9	0.9	82.9	+2.1	-0.7
トイレ・洗面・給湯等の設備	223人	38.6	51.6	8.1	1.8	1.8	81.7	+7.2	+2.1
食事・喫茶・買物施設	219人	17.4	47.0	22.4	9.6	3.7	66.2	-1.6	-7.1
談話室や面会スペース	209人	13.9	52.6	27.8	5.3	0.5	68.5	-1.9	-3.4
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	225人	30.7	50.2	14.7	4.4	4.4	76.8	+2.5	-3.1
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	223人	28.3	56.1	13.9	1.8	1.8	77.7	+2.1	-2.9
冷暖房や換気	226人	24.3	55.8	15.9	3.1	0.9	74.9	+1.9	-2.5
施設面全般について	220人	21.4	63.2	15.0	0.5	0.5	76.4	+0.9	-2.7

#### 接遇面

項目	人数	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	平均差	前回調査との差
事務職員の言葉遣いや態度	220人	34.5	52.3	12.7	0.5	0.5	80.2	-2.4	-1.2
看護師の言葉遣いや態度	229人	51.1	41.0	6.6	1.3	1.3	85.5	+0.7	-0.7
医師の言葉遣いや態度	227人	50.2	44.1	5.3	0.4	0.4	86.0	+0.3	-1.2
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	221人	46.6	47.1	6.3	0.6	0.6	85.1	+1.4	+1.5
薬剤師の言葉遣いや態度	167人	44.3	47.9	7.2	0.6	0.6	84.0	0.0	+0.1
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	118人	47.5	44.1	6.8	1.7	1.7	84.3	-0.2	-0.7
栄養士の言葉遣いや態度	96人	39.6	46.9	10.4	3.1	3.1	80.7	-2.2	-1.1
接遇面全般について	223人	40.4	53.4	6.3	0.6	0.6	83.5	+1.1	+0.2

#### 診療面

\*\*\*：当院独自項目

項目	人数	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	平均差	前回調査との差
看護師への質問や相談のしやすさ	224人	45.5	46.4	6.3	1.3	0.4	83.8	+1.1	-0.6
看護師の患者の話を聞く姿勢	228人	46.9	44.7	7.0	1.3	1.3	84.3	+1.0	0.0
看護師の説明や励まし	227人	48.0	44.1	6.2	1.8	1.8	84.6	+1.8	+0.4
看護師の採血や介助などの処置	225人	44.0	48.4	6.7	0.9	0.9	83.9	+1.9	+0.5
看護師間での十分な情報伝達	220人	36.8	46.8	12.7	3.2	0.5	79.1	***	-1.3
看護師のナースコールへの対応	212人	42.5	45.8	11.3	0.5	0.5	82.5	+1.9	-0.1
医師への質問や相談のしやすさ	226人	44.7	46.5	7.5	0.9	0.4	83.5	+1.3	-0.4
医師の患者の話を聞く姿勢	227人	47.6	45.4	6.2	0.9	0.9	84.9	+1.6	+0.3
医師からの病状や検査結果の説明	224人	46.4	47.3	4.5	1.3	0.4	84.5	+1.7	+0.8
医師の診断や処置への信頼感	225人	48.0	45.8	4.9	1.3	1.3	85.1	+1.1	-0.5
診療面全般について	221人	43.0	50.2	6.3	0.5	0.5	83.9	+1.2	-0.2

#### サービス体制面

項目	人数	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	平均差	前回調査との差
入院までの期間	209人	26.8	50.2	21.1	1.9	1.9	75.5	-0.1	+1.2
入院時の書類や説明のわかりやすさ	222人	24.3	54.1	18.0	3.2	0.5	74.7	-0.9	-1.3
レンタル用品の品揃えや価格	190人	19.5	46.8	29.5	3.2	1.1	70.1	+0.4	-2.4
食事の内容(メニュー・味など)	222人	16.2	37.4	24.8	15.8	5.9	60.6	-3.5	-0.7
整理整頓や清掃状況	225人	30.7	52.9	14.7	1.8	1.8	78.1	+0.9	+0.2
安全面への気配り	223人	31.8	55.6	10.8	1.3	0.4	79.3	+0.1	-1.4
プライバシーへの気配り	226人	28.8	49.6	19.0	2.7	0.4	76.1	+0.4	-0.9
職員間の連携の良さ	222人	27.5	53.6	16.7	2.3	0.4	76.6	+1.4	-1.0
退院に向けた情報提供などの支援	212人	27.4	52.8	18.4	0.9	0.5	76.4	+0.2	-0.7
サービス体制面全般について	221人	26.2	60.2	12.7	0.9	0.9	77.9	+0.7	-0.6

# 満足度と重視度のポートフォリオ分析

\*1 満足度：当院と調査病院平均との満足度差を使用  
 \*2 重視度：総合評価点との相関係数（前頁参照）を使用

青：施設面関連    赤：診療面関連  
 緑：接遇面関連    黒：サービス体制面関連

個別評価項目の満足度（\*1）と重視度（\*2）を座標上にプロット。重視度が高く、かつ満足度が低い項目（図の右下領域）が、優先度の高い項目と考えられます。

