

入院患者満足度調査の結果

当院全体

令和6年1月29日～2月9日実施

当院全体 回答者数： 173人

調査病院平均：同内容の調査実施45病院の平均値（平均病床数：494床）

前回調査：令和5年1月30日～2月3日実施（回答者数：230人）

*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

■回答者の性別・年齢

有効回答者数： 171人

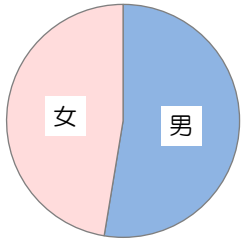
有効回答者数： 173人

調査病院
平均差

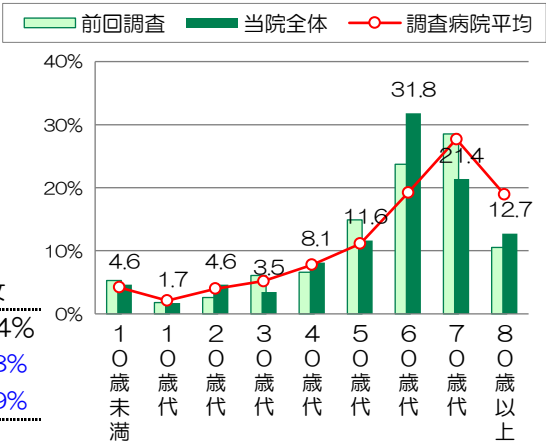
前回調査
との差

平均年齢： 60.4歳

-1.5歳 +0.2歳

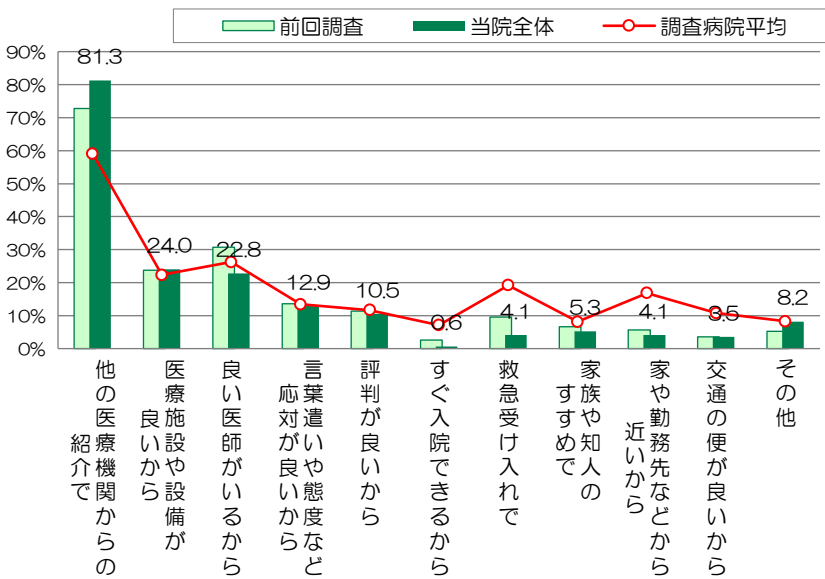


当院全体 52.6% 47.4%
調査病院平均差 +1.8% -1.8%
前回調査との差 +4.9% -4.9%



■当院の選択理由（複数回答可）

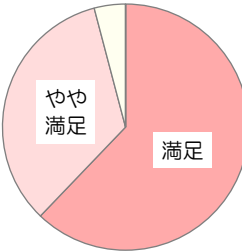
有効回答者数： 171人



■総合満足度

有効回答者数： 169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	62.1%	+5.7%	-0.8%
やや満足	33.7%	-2.3%	+5.1%
どちらともいえない	4.1%	-2.0%	-3.0%
やや不満	0.0%	-1.2%	-1.3%
不満	0.0%	-0.2%	0.0%

■総合評価点

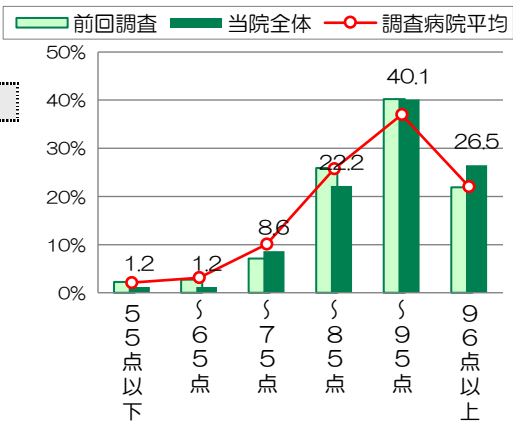
有効回答者数： 162人

「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： 88.8点

調査病院平均差： +2.1点

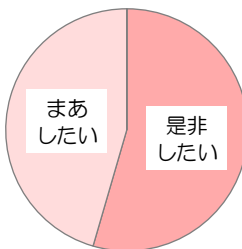
前回調査との差： +1.7点



■紹介・推薦意向

有効回答者数： 165人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」



	当院全体	調査病院 平均差	前回調査 との差
是非したい	54.5%	+3.2%	-3.1%
まあしたい	45.5%	+1.0%	+5.3%
あまりしたくない	0.0%	-3.8%	-1.8%
全くしたくない	0.0%	-0.4%	-0.4%

■個別項目の満足度

施設面

	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	前 回 調 査 との 差	調 査 病 院 平均 差
建物の外観やづくり	167人	28.7	56.9	13.8	0.6	0.6	78.3	+2.7	+2.0
医療機器等の設備	163人	40.5	55.2	4.3	0.6	0.6	84.0	+3.3	+1.1
トイレ・洗面・給湯等の設備	170人	32.4	58.2	7.6	1.8	0.6	80.3	+6.2	-1.4
食事・喫茶・買物施設	171人	22.8	55.6	17.5	4.1	0.6	74.3	+6.8	+8.1
談話室や面会スペース	168人	18.5	51.8	25.6	4.2	0.6	71.1	+0.7	+2.6
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	171人	29.8	57.3	11.7	1.2	0.6	78.9	+4.9	+2.1
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	170人	27.6	55.3	12.4	4.1	0.6	76.3	+0.8	-1.4
冷暖房や換気	172人	24.4	60.5	10.5	4.7	0.6	76.2	+3.2	+1.3
施設面全般について	168人	27.4	61.3	10.1	1.2	0.6	78.7	+3.6	+2.3

接遇面

事務職員の言葉遣いや態度	171人	43.3	51.5	4.7	0.6	0.6	84.4	+1.7	+4.2
看護師の言葉遣いや態度	171人	51.5	46.8	1.8	0.6	0.6	87.4	+2.6	+1.9
医師の言葉遣いや態度	171人	49.7	47.4	2.3	0.6	0.6	86.5	+0.8	+0.5
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	168人	44.6	51.2	3.0	1.2	0.6	84.8	+1.1	-0.3
薬剤師の言葉遣いや態度	136人	44.9	51.5	3.7	0.6	0.6	85.3	+1.4	+1.3
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	63人	38.1	54.0	7.9	0.6	0.6	82.5	-1.7	-1.8
栄養士の言葉遣いや態度	73人	38.4	54.8	6.8	0.6	0.6	82.9	+0.1	+2.2
接遇面全般について	163人	41.7	54.0	4.3	0.6	0.6	84.4	+1.9	+0.9

診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	171人	43.3	51.5	5.3	0.6	0.6	84.5	+1.8	+0.7
看護師の患者の話を聞く姿勢	170人	47.1	50.0	2.9	0.6	0.6	86.0	+2.6	+1.7
看護師の説明や励まし	169人	43.8	52.1	4.1	0.6	0.6	84.9	+2.1	+0.3
看護師の採血や介助などの処置	167人	43.1	51.5	5.4	0.6	0.6	84.4	+2.2	+0.5
看護師間での十分な情報伝達	167人	33.5	55.1	9.6	1.8	0.6	80.1	***	+1.0
看護師のナースコールへの対応	143人	38.5	55.2	6.3	0.6	0.6	83.0	+2.5	+0.5
医師への質問や相談のしやすさ	167人	37.7	52.7	9.6	0.6	0.6	82.0	-0.1	-1.5
医師の患者の話を聞く姿勢	168人	40.5	52.4	6.5	0.6	0.6	83.2	-0.1	-1.7
医師からの病状や検査結果の説明	168人	43.5	45.2	10.7	0.6	0.6	82.9	+0.2	-1.6
医師の診断や処置への信頼感	166人	45.2	45.8	9.0	0.6	0.6	84.0	0.0	-1.1
診療面全般について	166人	41.6	51.2	7.2	0.6	0.6	83.6	+0.9	-0.3

サービス体制面

入院までの期間	157人	27.4	54.8	14.6	3.2	0.6	76.6	+0.8	+1.1
入院時の書類や説明のわかりやすさ	170人	29.4	51.2	18.2	1.2	0.6	77.2	+1.1	+2.5
レンタル用品の品揃えや価格	143人	21.0	45.5	30.1	3.5	0.6	71.0	+1.0	+0.9
食事の内容(メニュー・味など)	162人	17.9	45.1	23.5	9.9	3.7	65.9	+1.5	+5.3
整理整頓や清掃状況	169人	24.3	63.3	10.1	1.1	0.6	77.4	+0.2	-0.7
安全面への気配り	169人	32.5	59.8	7.7	0.6	0.6	81.2	+1.8	+1.9
プライバシーへの気配り	166人	30.7	54.2	13.9	1.2	0.6	78.6	+2.8	+2.5
職員間の連携の良さ	166人	26.5	58.4	14.5	0.6	0.6	77.7	+2.4	+1.1
退院に向けた情報提供などの支援	155人	22.6	55.5	21.3	0.6	0.6	75.0	-1.2	-1.4
サービス体制面全般について	164人	25.6	61.0	13.4	0.6	0.6	78.0	+0.7	+0.1

***：当院独自項目

9. 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。

