

患者さま満足度調査の結果 <当院全体>

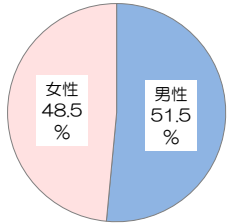
平成28年1月～12月実施、回答者数702人

前回調査：平成27年4月～12月実施（回答者数：644人）
 調査病院平均：同内容の調査実施 86病院の平均値（平均病床数：419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： 699人



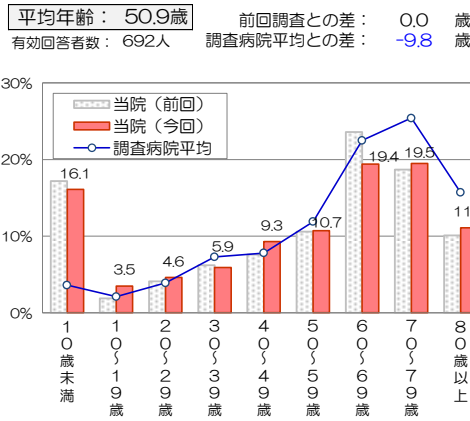
前回調査：男性49.4%、女性50.6%
 調査病院平均：男性52.4%、女性47.6%

■今年の入院経験

有効回答者数： 691人

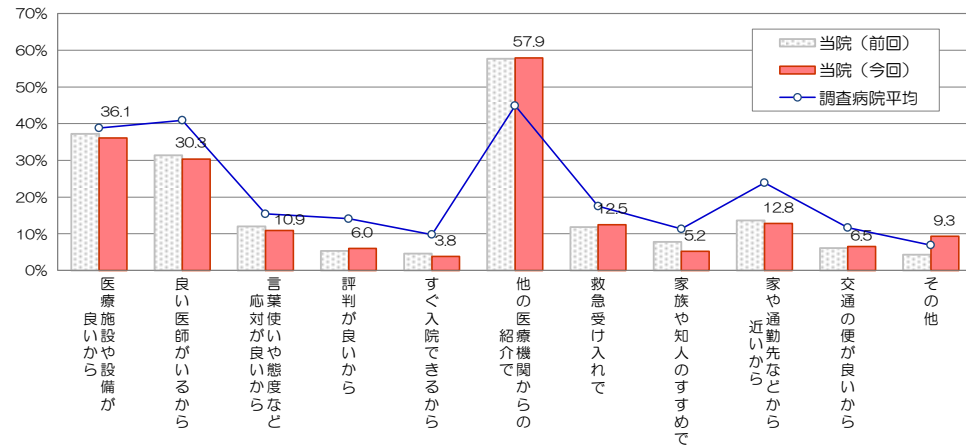
今年初めて：83.6%
 2回目以上：16.4%

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計



■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数： 679人



■総合評価点

有効回答者数： 614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： 86.5点

前回調査との差： +0.7点
 調査病院平均との差： +1.0点

■紹介・推薦意向

有効回答者数： 628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

項目	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
当院（前回）	48.8	48.6	1.6	1.1
当院（今回）	49.5	47.9	2.1	0.5
調査病院平均	50.3	45.0	3.9	0.8

■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 (650)	17.4	63.4	17.1	1.8	0.2	73.9	+3.2	+0.5
医療機器等の設備 (636)	24.5	65.7	9.1	0.5	0.2	78.5	+1.5	+0.7
トイレ、洗面、給湯等の設備 (669)	20.0	58.4	16.1	4.5	0.9	73.1	+3.6	-1.3
売店、食堂、自動販売機 (646)	22.3	57.9	16.7	2.3	0.8	74.7	+9.7	+1.2
整理整頓や清掃状態 (660)	22.3	61.8	12.6	2.7	0.6	75.6	-0.3	-0.4
院内施設面全般について (641)	20.0	64.1	13.9	1.9	0.2	75.5	+3.0	+0.8
病室の居心地（清潔さ・広さなど） (669)	20.9	57.0	16.3	4.9	0.9	73.0	-1.2	+0.5
ベッド、寝具、ベッド周り設備 (671)	18.9	53.9	21.6	4.6	0.9	71.3	-1.6	+0.5
冷暖房や照明 (666)	19.2	56.5	18.3	5.6	0.5	72.1	+1.6	+0.7
食事の内容 (633)	15.6	47.2	25.6	8.8	2.7	66.1	+1.9	+1.3
食事時間や起床・消灯時間 (657)	16.3	58.8	21.6	2.9	0.5	71.9	+0.5	-0.3
病室環境面全般について (655)	18.0	61.7	17.6	2.3	0.5	73.6	+1.0	+0.9
事務職員の言葉使いや態度 (663)	38.9	54.0	6.0	0.5	0.6	82.6	+1.9	+1.4
看護師の言葉使いや態度 (671)	47.1	47.2	4.2	0.3	1.2	84.9	+1.6	+1.0
医師の言葉使いや態度 (673)	51.1	43.7	4.8	0.0	0.4	86.4	+2.2	+1.0
検査・放射線技師の言葉使いや態度 (649)	43.6	50.2	5.9	0.2	0.2	84.2	+2.6	+0.4
プライバシーへの配慮 (656)	34.6	53.5	10.8	0.6	0.5	80.3	+3.6	+1.1
接遇面全般について (655)	36.3	55.0	7.6	0.5	0.6	81.5	+2.9	+1.6
看護師の説明のわかりやすさ (672)	42.1	49.7	6.4	0.6	1.2	82.9	+2.2	+0.6
看護師の採血や介助の手際よさ (668)	40.0	49.6	8.1	2.0	0.3	81.7	+1.8	+0.2
医師への質問や相談のしやすさ (670)	42.5	47.9	8.8	0.7	0.0	83.1	+3.2	+0.5
医師の病状や検査結果の説明 (671)	45.0	46.9	6.9	0.3	0.9	83.9	+3.4	+0.6
医師の病状に対する処置の適切さ (663)	45.4	48.0	6.0	0.5	0.2	84.5	+3.0	+1.0
診療サービス面全般について (664)	36.9	53.9	8.3	0.8	0.2	81.7	+2.6	+1.4
「薬剤師」説明や言葉遣いなど (318)	27.7	61.3	9.4	0.6	0.9	78.5	***	-0.3
「栄養士」説明や言葉遣いなど (247)	26.7	54.7	16.6	1.2	0.8	76.3	***	+0.8
「リハビリスタッフ」説明や言葉遣いなど (162)	35.8	49.4	13.6	0.6	0.6	79.8	***	+2.8