

患者さま満足度調査の結果 <当院全体>

平成29年1月～12月実施、回答者数687人

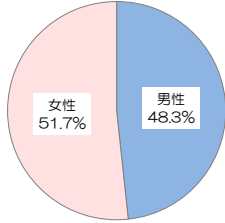
前回調査：平成28年1月～12月実施（回答者数：702人）
 調査病院平均：同内容の調査実施 113病院の平均値（平均病床数：426床）

*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

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

■回答者の性別・年齢

有効回答者数： 679人

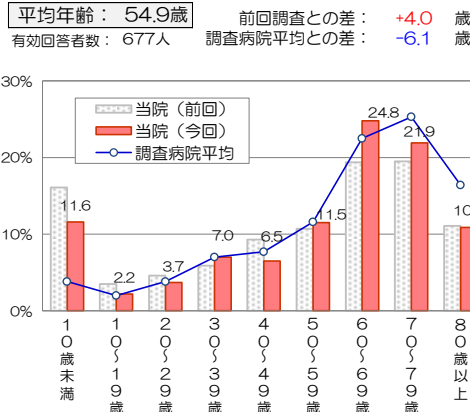


前回調査：男性51.5%、女性48.5%
 調査病院平均：男性52.0%、女性48.0%

■今年の入院経験

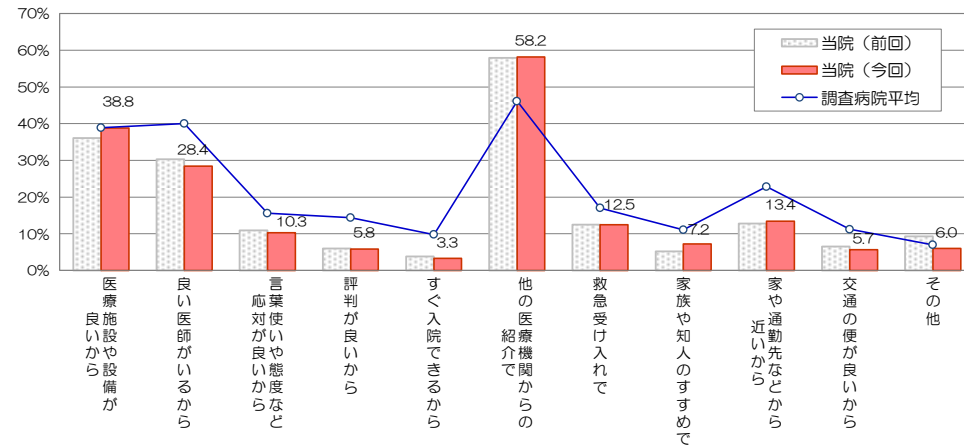
有効回答者数： 678人

今年初めて：83.3%
 2回目以上：16.7%



■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数： 670人



■総合評価点

有効回答者数： 610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： 86.8点

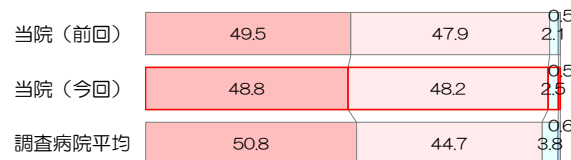
前回調査との差： +0.3点
 調査病院平均との差： +1.0点

■紹介・推薦意向

有効回答者数： 606人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思えますか」

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 (647)	18.4	60.6	18.2	2.2	0.0	73.5	+2.4	-0.4
医療機器等の設備 (639)	29.9	60.7	8.6	0.8	0.0	79.9	+2.6	+1.4
トイレ、洗面、給湯等の設備 (662)	23.0	56.9	15.4	4.1	0.6	74.4	+4.4	+1.3
売店、食堂、自動販売機 (646)	22.4	55.7	18.6	2.8	0.5	74.2	+8.6	-0.5
整理整頓や清掃状態 (653)	27.1	57.9	13.2	1.5	0.3	77.5	+1.3	+1.9
院内施設面全般について (644)	21.1	63.0	14.8	0.8	0.3	76.0	+3.1	+0.5
病室の居心地（清潔さ・広さなど） (660)	24.5	54.4	16.5	4.2	0.3	74.7	+0.3	+1.7
ベッド、寝具、ベッド周り設備 (660)	22.3	54.1	17.1	6.1	0.5	72.9	-0.3	+1.6
冷暖房や照明 (656)	22.3	54.3	19.4	3.7	0.5	73.6	+2.9	+1.5
食事の内容 (624)	17.3	45.7	25.8	8.2	3.0	66.5	+2.0	+0.4
食事時間や起床・消灯時間 (651)	18.7	59.0	18.6	3.4	0.3	73.1	+1.5	+1.2
病室環境面全般について (646)	20.4	60.4	17.2	1.7	0.3	74.7	+1.8	+1.1
事務職員の言葉使いや態度 (656)	43.3	49.1	6.6	0.8	0.3	83.6	+2.7	+1.0
看護師の言葉使いや態度 (667)	51.0	43.5	4.2	0.7	0.6	85.8	+2.3	+0.9
医師の言葉使いや態度 (662)	53.6	42.1	3.2	0.8	0.3	87.0	+2.6	+0.6
検査・放射線技師の言葉使いや態度 (641)	46.8	47.7	5.0	0.2	0.3	85.1	+3.2	+0.9
プライバシーへの配慮 (642)	37.7	50.9	10.1	0.9	0.3	81.2	+4.2	+0.9
接遇面全般について (646)	38.5	53.1	6.8	1.2	0.3	82.1	+3.2	+0.6
看護師の説明のわかりやすさ (663)	44.3	49.2	5.6	0.8	0.2	84.2	+3.2	+1.3
看護師の採血や介助の手際よさ (665)	43.6	46.9	7.4	0.8	0.8	82.8	+2.7	+1.1
医師への質問や相談のしやすさ (663)	44.0	47.5	7.2	0.6	0.6	83.4	+3.2	+0.3
医師の病状や検査結果の説明 (657)	47.0	45.4	5.9	1.2	0.5	84.3	+3.5	+0.4
医師の病状に対する処置の適切さ (646)	48.9	45.0	5.3	0.8	0.2	85.5	+3.7	+1.0
診療サービス面全般について (650)	38.8	51.2	8.9	0.9	0.0	81.9	+2.5	+0.2
「薬剤師」について (367)	35.4	52.0	11.4	1.1	0.0	80.4	***	+1.9
「栄養士」について (269)	29.4	52.0	15.6	1.1	0.9	76.5	***	+0.2
「リハビリスタッフ」について (181)	36.5	49.2	13.3	0.6	0.6	80.1	***	+0.3