

入院患者満足度調査の結果

令和4年9月14日～10月14日実施

当院全体 回答者数：657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3年9月15日～10月15日実施（回答者数：672人）

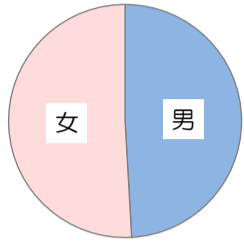
当院全体

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

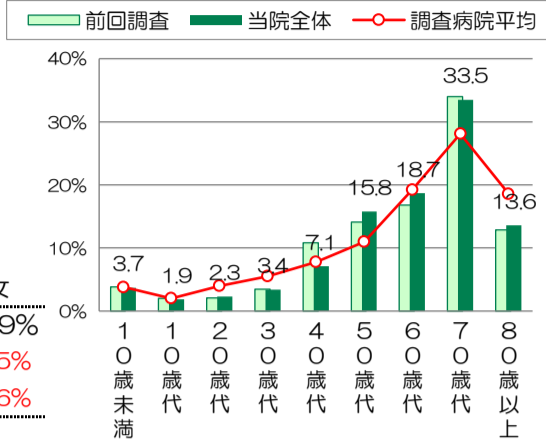
*個別満足度のインデックスは、非常に満足：100点、満足：75点、どちらともいえない：50点、やや不満：25点、不満：0点とした平均評価点

■回答者の性別・年齢

有効回答者数：652人



調査病院 前回調査
平均差 平均年齢
との差
+0.2歳 +0.3歳



■個別項目の満足度

施設面

項目	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	調査病院平均差	前回調査との差
建物の外観やつくり	611人	27.3	48.3	20.1	3.1	1.1	74.4	-1.9	+3.7
医療機器等の設備	611人	44.8	47.3	7.4	0.3	0.2	84.1	+3.3	+2.4
トイレ・洗面・給湯等の設備	633人	35.2	46.9	12.3	3.4	0.9	77.7	+3.1	+4.3
食事・喫茶・買物施設	575人	16.3	41.9	31.3	8.0	2.4	65.4	-2.7	+1.2
談話室や面会スペース	580人	23.6	45.0	26.0	5.0	0.3	71.6	+0.7	+5.5
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	638人	30.6	50.3	13.3	4.1	1.7	76.0	+1.7	+0.6
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	640人	25.6	57.8	12.8	3.1	0.6	76.2	+0.6	-0.6
冷暖房や換気	639人	25.8	53.7	16.4	2.2	1.9	74.8	+1.5	+2.7
施設面全般について	619人	24.7	58.2	15.2	1.8	0.2	76.4	+0.9	+0.8

接遇面

事務職員の言葉遣いや態度	638人	42.2	50.9	5.8	0.3	0.8	83.5	+0.9	-0.8
看護師の言葉遣いや態度	652人	50.3	45.6	3.2	0.9	0.9	86.3	+1.5	-1.4
医師の言葉遣いや態度	646人	48.5	47.1	4.2	0.3	0.3	85.9	+0.1	-1.0
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	625人	43.7	50.6	5.6	0.2	0.2	84.4	+0.8	-0.2
薬剤師の言葉遣いや態度	570人	43.5	50.4	5.8	0.2	0.2	84.2	+0.4	-0.9
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	299人	47.8	44.8	7.4	0.2	0.2	85.1	+0.7	-0.9
栄養士の言葉遣いや態度	479人	41.1	50.7	7.5	0.4	0.2	83.0	+0.3	-1.7
接遇面全般について	623人	40.3	52.8	6.3	0.5	0.2	83.1	+0.7	-1.5

診療面

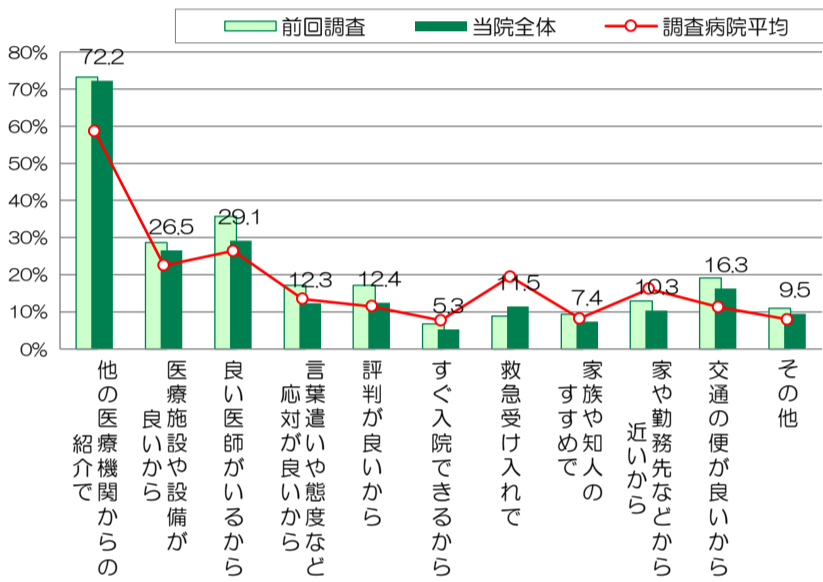
看護師への質問や相談のしやすさ	643人	43.5	51.0	4.5	0.6	0.3	84.2	+1.3	-0.5
看護師の患者の話を聞く姿勢	647人	45.4	48.4	5.3	0.9	0.9	84.6	+1.1	-1.2
看護師の説明や励まし	643人	43.7	49.1	6.5	0.6	0.6	84.0	+1.0	-0.6
看護師の採血や介助などの処置	631人	43.6	46.4	9.0	0.6	0.3	83.1	+0.9	-0.5
看護師のナースコールへの対応	596人	37.8	50.0	10.1	1.3	0.8	80.6	-0.3	-2.7
医師への質問や相談のしやすさ	641人	40.2	47.4	9.8	1.9	0.6	81.2	-1.2	-1.6
医師の患者の話を聞く姿勢	642人	40.7	49.4	8.4	1.2	0.3	82.2	-1.3	-2.2
医師からの病状や検査結果の説明	642人	39.7	47.7	10.0	2.0	0.6	81.0	-2.0	-1.4
医師の診断や処置への信頼感	640人	43.9	47.3	7.3	0.8	0.6	83.3	-0.9	-1.0
診療面全般について	631人	37.7	54.2	7.3	0.5	0.3	82.1	-0.7	-1.5

サービス体制面

入院までの期間	604人	28.1	50.3	18.4	2.6	0.5	75.7	-0.4	-1.4
入院時の書類や説明のわかりやすさ	631人	24.9	56.9	15.7	1.7	0.8	75.8	0.0	-1.2
レンタル用品の品揃えや価格	427人	14.8	42.6	38.6	2.6	1.4	66.7	-3.4	-0.1
食事の内容(メニュー・味など)	624人	14.9	39.7	28.8	10.4	6.1	61.7	-3.0	-2.7
整理整頓や清掃状況	636人	30.7	58.8	9.9	0.6	0.6	79.9	+2.4	-0.8
安全面への気配り	628人	34.9	56.7	8.1	0.2	0.2	81.5	+2.1	-0.8
プライバシーへの気配り	628人	27.1	54.0	16.7	1.8	0.5	76.4	+0.6	-1.9
職員間の連携の良さ	615人	25.7	52.0	17.7	3.9	0.7	74.6	-0.7	-1.4
退院に向けた情報提供などの支援	595人	28.2	53.8	15.8	1.5	0.7	76.8	+0.5	-1.1
サービス体制面全般について	610人	25.4	61.1	12.6	0.7	0.2	77.7	+0.4	-1.6

■当院の選択理由

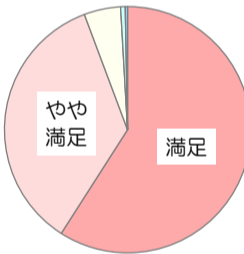
(複数回答可) 有効回答者数：619人



■総合満足度

有効回答者数：630人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



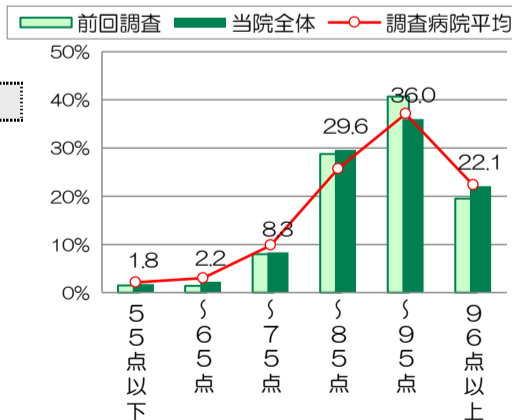
満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	59.0%	+2.1%	-3.8%
やや満足	35.2%	-0.2%	+3.5%
どちらともいえない	4.8%	-1.5%	+0.5%
やや不満	0.6%	-0.7%	-0.5%
不満	0.3%	+0.1%	+0.1%

■総合評価点

有効回答者数：625人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

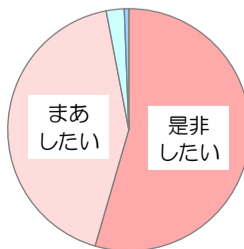
平均評価点：87.0点
調査病院平均差：+0.2点
前回調査との差：-0.5点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：631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	54.5%	+2.1%	-0.5%
まあしたい	42.5%	-0.8%	+0.8%
あまりしたくない	2.4%	-1.5%	-0.3%
全くしたくない	0.6%	+0.2%	0.0%