

# 入院患者満足度調査の結果

令和5年9月13日～10月13日実施

当院全体 回答者数：666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4年9月14日～10月14日実施（回答者数：657人）

当院全体

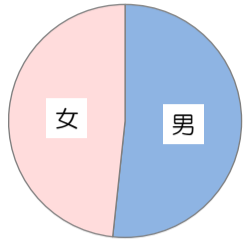
\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

\*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

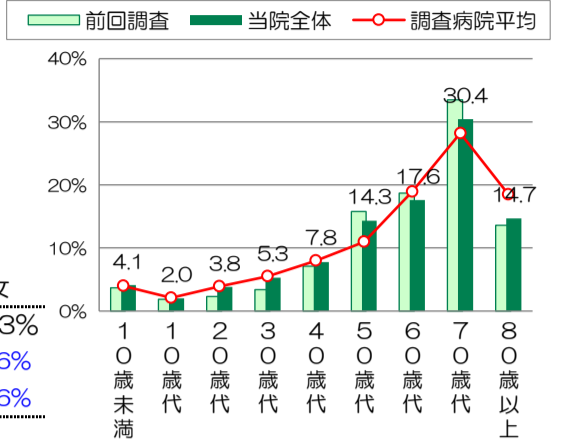
## ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：659人

調査病院 前回調査  
平均差 平均差  
との差 との差  
有効回答者数：658人  
平均年齢：60.6歳 -1.3歳 -1.7歳

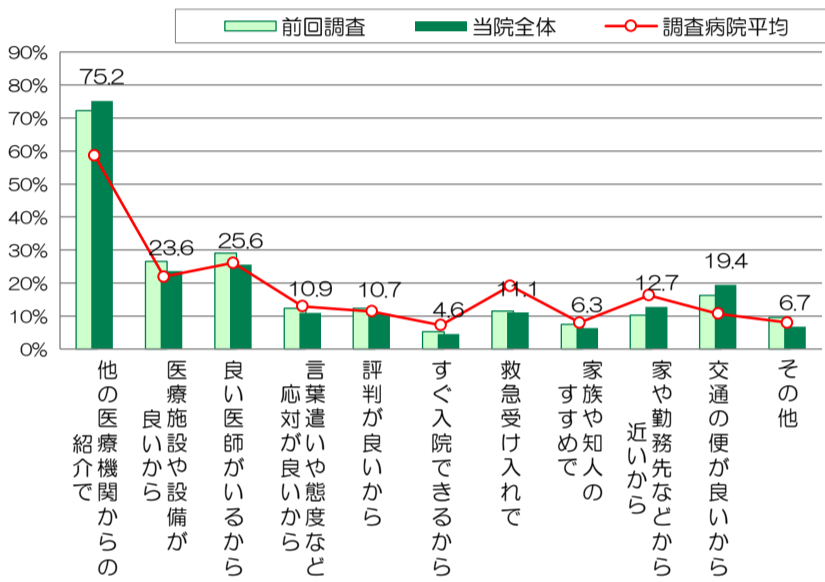


当院全体 51.7% 48.3%  
調査病院平均差 +0.6% -0.6%  
前回調査との差 +2.6% -2.6%



## ■当院の選択理由（複数回答可）

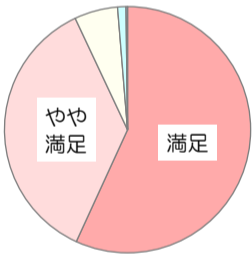
有効回答者数：624人



## ■総合満足度

有効回答者数：649人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



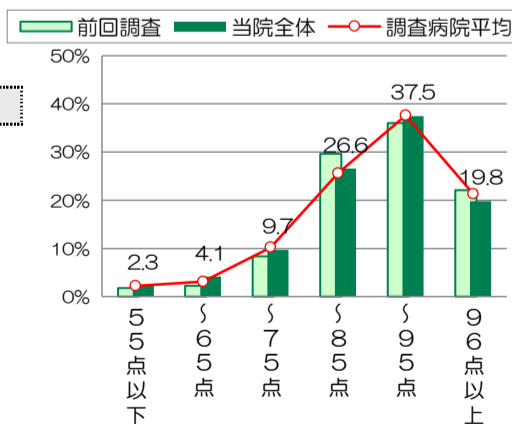
満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	56.9%	+0.7%	-2.1%
やや満足	36.2%	+0.3%	+1.0%
どちらともいえない	5.7%	-0.8%	+0.9%
やや不満	1.1%	-0.1%	+0.5%
不満	0.2%	0.0%	-0.1%

## ■総合評価点

有効回答者数：640人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

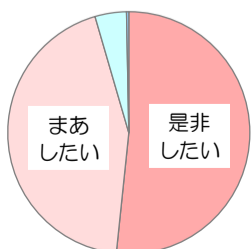
平均評価点：86.1点  
調査病院平均差：-0.4点  
前回調査との差：-0.9点



## ■紹介・推薦意向

有効回答者数：639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	51.6%	+0.5%	-2.9%
まあしたい	43.8%	-0.7%	+1.3%
あまりしたくない	4.2%	+0.3%	+1.8%
全くしたくない	0.3%	-0.2%	-0.3%

## ■個別項目の満足度

単位：% (0.0は非表示) インデックス  
平均差 平均差 前の調査との差 前の調査との差  
有効回答者数

### 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	平均差	前の調査との差
建物の外観やつくり	617人	24.6	48.8	19.8	6.0	0.8	72.6	-3.1	-1.8
医療機器等の設備	631人	44.7	48.5	6.2	0.2	0.5	84.3	+3.7	+0.2
トイレ・洗面・給湯等の設備	654人	34.9	45.7	12.1	15.0	2.3	76.5	+2.5	-1.2
食事・喫茶・買物施設	603人	19.1	40.0	30.5	8.3	2.2	66.4	-1.1	+1.0
談話室や面会スペース	619人	21.3	46.2	24.4	7.3	0.8	70.0	-0.3	-1.6
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	652人	30.2	48.6	16.9	3.5	0.8	76.0	+2.2	0.0
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	654人	28.6	51.7	16.2	3.4	0.2	76.3	+0.9	+0.1
冷暖房や換気	653人	25.4	50.5	18.4	5.5	0.2	73.9	+1.1	-0.9
施設面全般について	645人	24.8	56.0	16.6	2.6	0.2	75.7	+0.6	-0.7

### 接遇面

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	平均差	前の調査との差
事務職員の言葉遣いや態度	652人	41.1	53.5	5.1	0.3	0.3	83.9	+1.4	+0.4
看護師の言葉遣いや態度	658人	49.2	45.4	4.7	0.6	0.2	85.8	+1.0	-0.5
医師の言葉遣いや態度	659人	50.2	42.8	5.5	1.2	0.3	85.4	-0.2	-0.5
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	636人	46.2	49.4	4.1	0.2	0.2	85.3	+1.6	+0.9
薬剤師の言葉遣いや態度	576人	47.0	47.9	4.7	0.2	0.2	85.4	+1.5	+1.2
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	309人	51.8	41.4	6.8	0.2	0.2	86.2	+2.0	+1.1
栄養士の言葉遣いや態度	484人	46.5	45.9	7.2	0.4	0.2	84.6	+1.9	+1.6
接遇面全般について	641人	41.7	52.7	5.0	0.6	0.2	83.9	+1.5	+0.8

### 診療面

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	平均差	前の調査との差
看護師への質問や相談のしやすさ	655人	42.3	48.7	7.6	1.4	0.2	83.0	+0.3	-1.2
看護師の患者の話を聞く姿勢	657人	42.9	49.0	6.5	1.4	0.2	83.3	0.0	-1.3
看護師の説明や励まし	651人	41.6	48.1	8.9	1.2	0.2	82.5	-0.3	-1.5
看護師の採血や介助などの処置	647人	41.3	48.1	9.3	1.2	0.2	82.3	+0.3	-0.8
看護師のナースコールへの対応	616人	36.2	45.1	13.8	3.6	1.3	77.8	-2.7	-2.8
医師への質問や相談のしやすさ	652人	39.7	47.5	9.8	2.8	0.2	81.0	-1.2	-0.2
医師の患者の話を聞く姿勢	655人	43.1	46.9	8.4	1.5	0.2	82.8	-0.5	+0.6
医師からの病状や検査結果の説明	655人	39.5	47.3	10.2	2.1	0.8	80.7	-2.0	-0.3
医師の診断や処置への信頼感	654人	45.0	46.8	6.3	1.5	0.5	83.6	-0.4	+0.3
診療面全般について	649人	40.5	50.7	7.6	0.9	0.3	82.6	-0.1	+0.5

### サービス体制面

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	平均差	前の調査との差
入院までの期間	613人	27.4	52.7	14.7	3.9	1.3	75.2	-0.3	-0.5
入院時の書類や説明のわかりやすさ	635人	26.3	55.6	16.2	1.6	0.3	76.5	+0.8	+0.7
レンタル用品の品揃えや価格	465人	20.2	36.3	37.6	4.5	1.3	67.4	-2.5	+0.7
食事の内容(メニュー・味など)	633人	16.9	32.5	31.1	13.3	6.2	60.2	-3.9	-1.5
整理整頓や清掃状況	645人	32.7	56.0	9.8	1.2	0.3	79.9	+2.8	0.0
安全面への気配り	644人	35.6	56.5	6.8	0.9	0.2	81.6	+2.4	+0.1
プライバシーへの気配り	640人	28.6	53.9	14.7	2.2	0.6	76.9	+1.2	+0.5
職員間の連携の良さ	628人	26.1	46.8	22.1	4.0	1.0	73.3	-1.7	-1.3
退院に向けた情報提供などの支援	602人	28.1	51.0	18.4	2.3	0.2	76.1	0.0	-0.7
サービス体制面全般について	625人	27.4	57.3	14.2	1.1	0.2	77.7	+0.5	0.0