

# 入院患者満足度調査の結果

\*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

令和元年12月実施

当院全体 回答者数：519人

調査病院平均：同内容の調査実施42病院の平均値（平均病床数：490床）

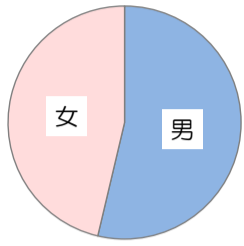
前回調査：平成30年12月14日～12月24日実施（回答者数：289人）

## 当院全体

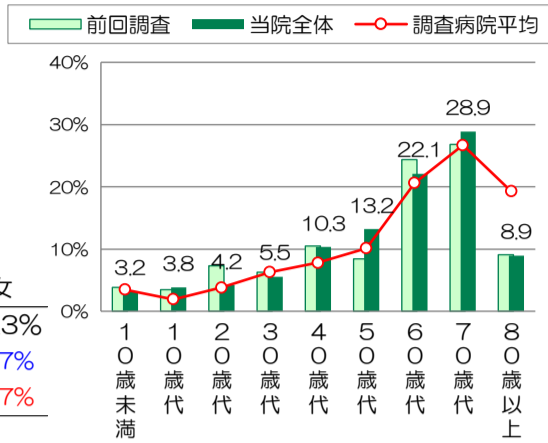
### ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：510人

調査病院 前回調査  
平均差 との差  
有効回答者数：506人  
平均年齢：58.9歳 -3.4歳 +1.7歳

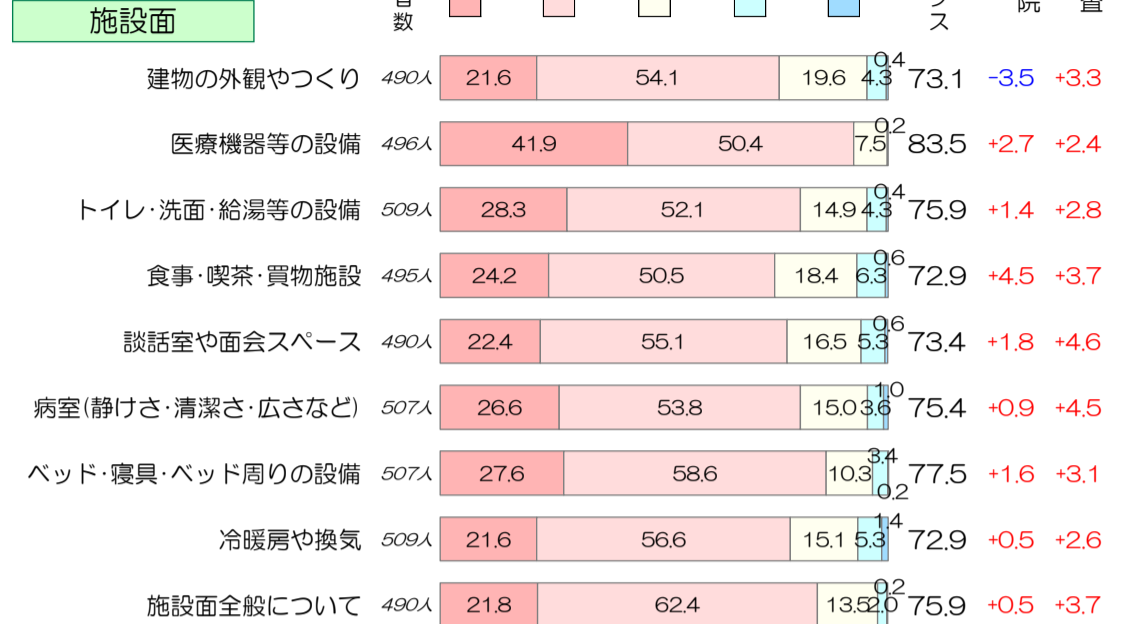


当院全体 53.7% 46.3%  
調査病院平均差 +2.7% -2.7%  
前回調査との差 -2.7% +2.7%

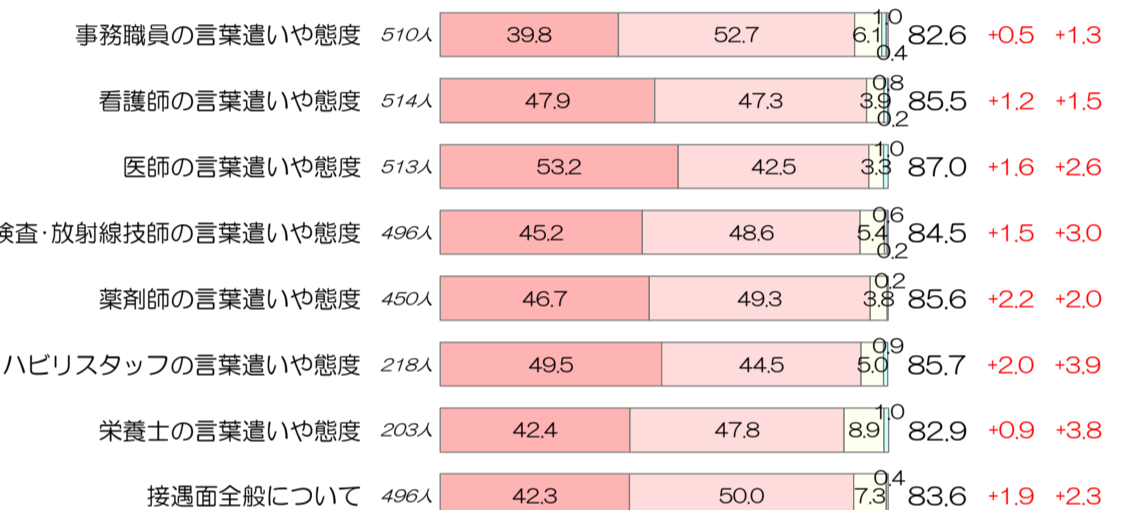


### ■個別項目の満足度

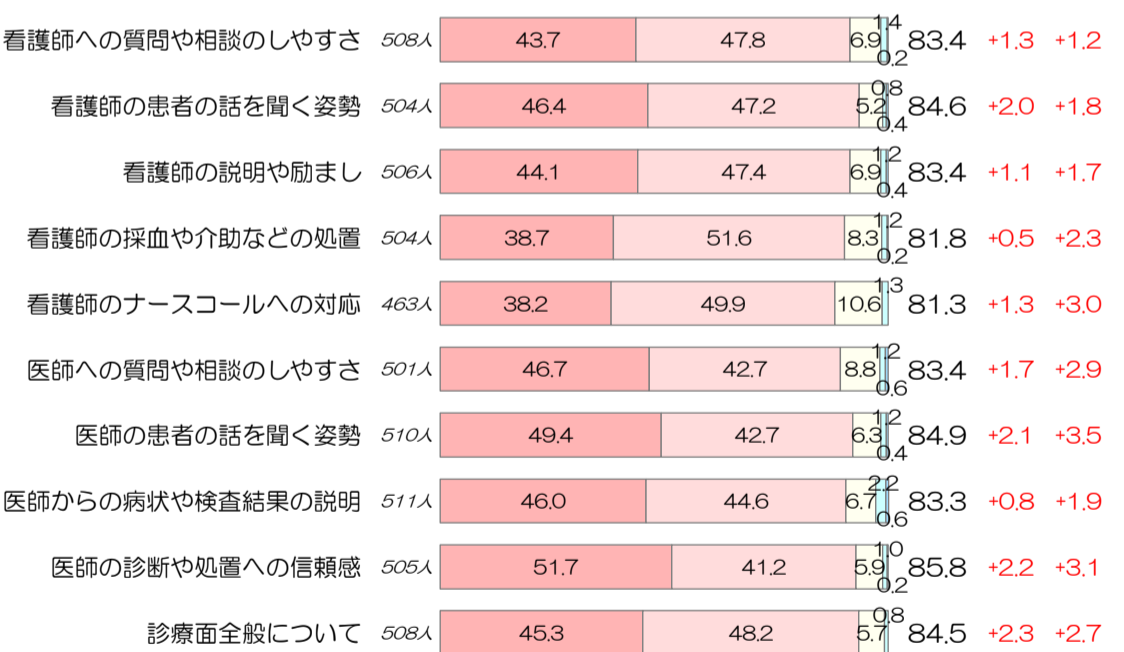
有効回答者数  
非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満  
単位：% (0.0は非表示) インデックス  
調査病院平均差 前回調査との差



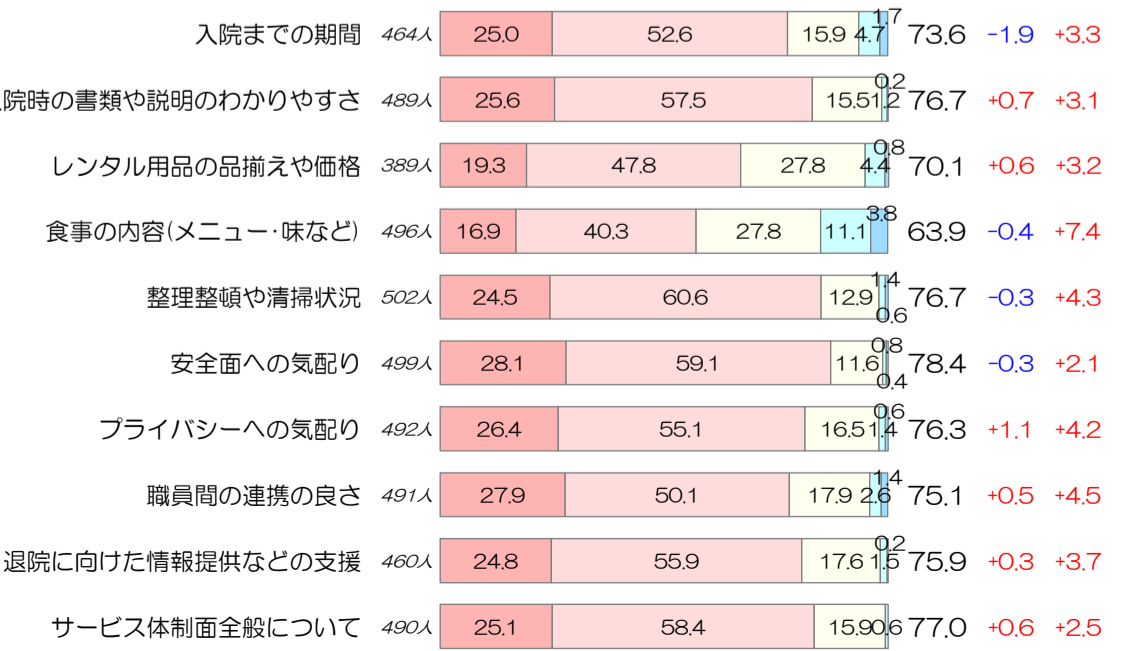
### ■接遇面



### ■診療面

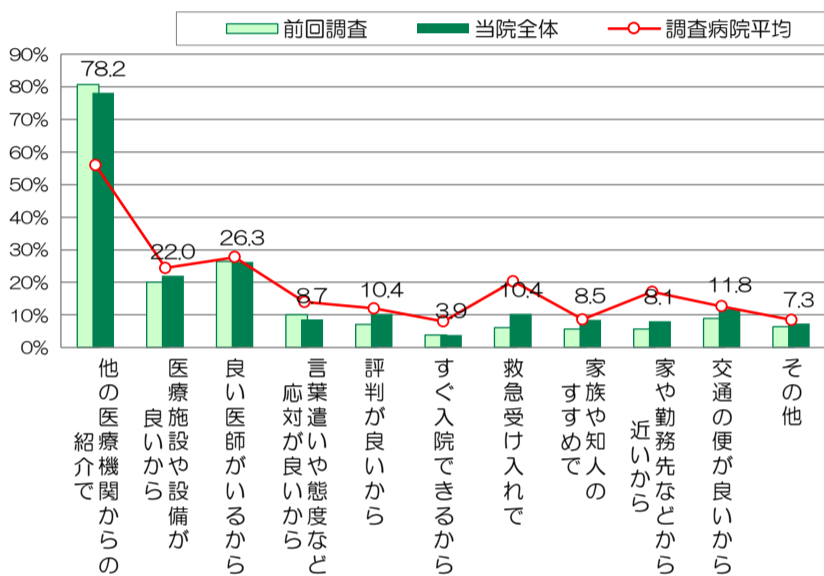


### ■サービス体制面



### ■当院の選択理由 (複数回答可)

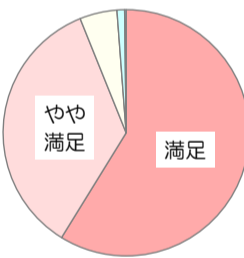
有効回答者数：482人



### ■総合満足度

有効回答者数：510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	58.8%	+3.4%	+4.5%
やや満足	35.1%	-0.9%	-0.5%
どちらともいえない	4.9%	-2.0%	-3.7%
やや不満	1.0%	-0.4%	+0.3%
不満	0.2%	-0.1%	-0.5%

### ■総合評価点

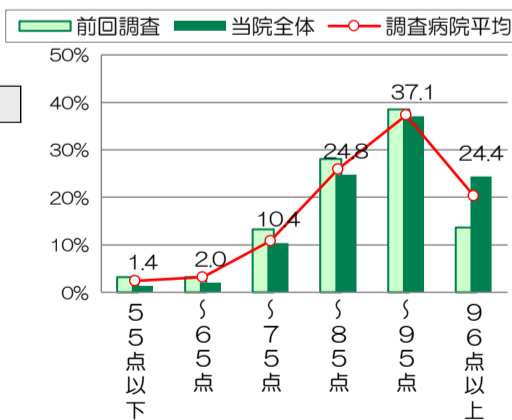
有効回答者数：501人

「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：87.7点

調査病院平均差：+1.6点

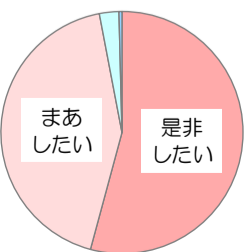
前回調査との差：+3.1点



### ■紹介・推薦意向

有効回答者数：498人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



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	54.2%	+3.3%	+2.9%
まあしたい	42.8%	-1.5%	-2.7%
あまりしたくない	2.6%	-1.7%	+0.8%
全くしたくない	0.4%	-0.2%	-1.0%