

入院患者満足度調査の結果

令和5年9月4日～10月6日実施

当院全体 回答者数：543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10月3日～11月4日実施（回答者数：525人）

当院全体

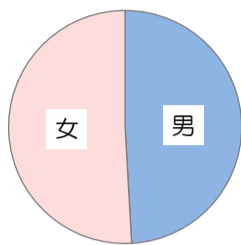
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

*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

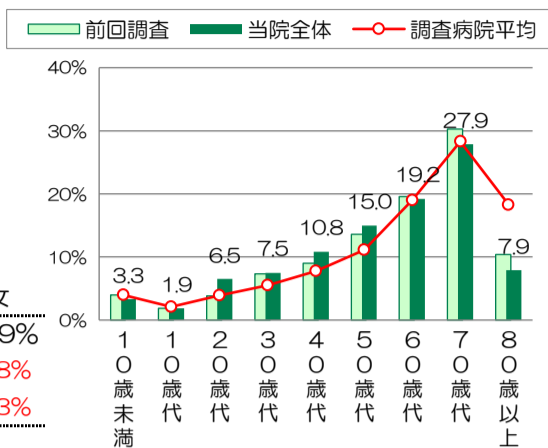
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：525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：520人
平均年齢：57.5歳 -4.4歳 -1.8歳

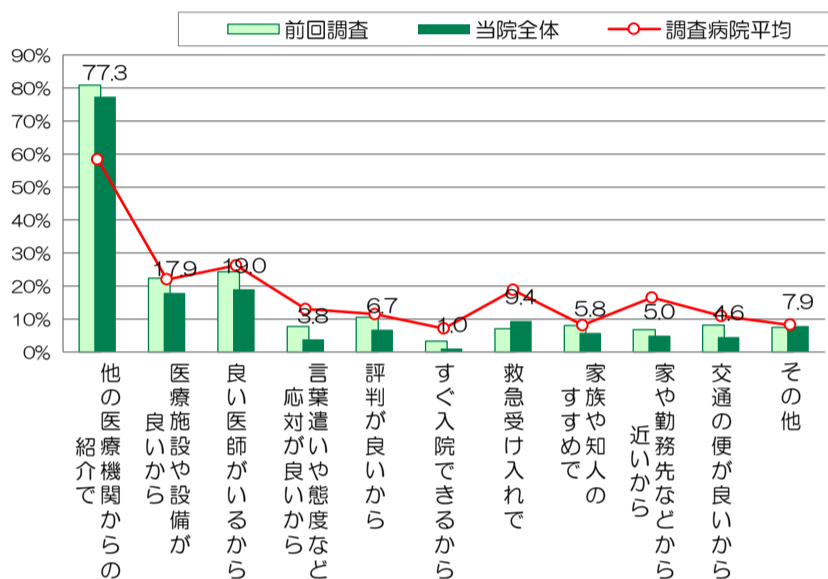


当院全体 49.1% 50.9%
調査病院平均差 -1.8% +1.8%
前回調査との差 -1.3% +1.3%



■当院の選択理由（複数回答可）

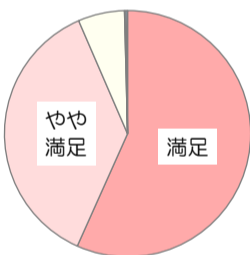
有効回答者数：480人



■総合満足度

有効回答者数：538人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



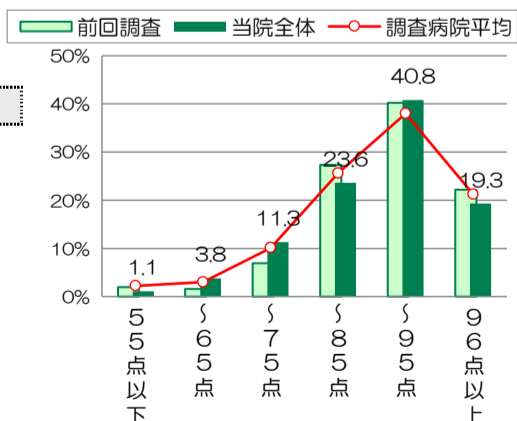
満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	56.7%	+0.2%	-3.7%
やや満足	36.8%	+1.0%	+1.9%
どちらともいえない	6.1%	-0.2%	+2.6%
やや不満	0.2%	-0.9%	-0.8%
不満	0.2%	0.0%	0.0%

■総合評価点

有効回答者数：529人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

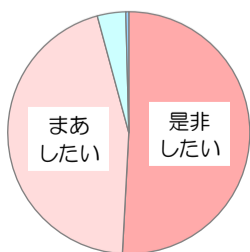
平均評価点：86.6点
調査病院平均差：0.0点
前回調査との差：-1.1点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：529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	50.9%	-0.4%	-5.4%
まあしたい	45.0%	+0.6%	+5.2%
あまりしたくない	3.8%	0.0%	+0.1%
全くしたくない	0.4%	-0.1%	+0.2%

■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
との差
前回調査

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	との差	前回調査
建物の外観やつくり	511人	20.4	50.9	23.5	4.1	1.2	71.3	-4.5	-0.7	
医療機器等の設備	509人	43.0	49.3	7.5	0.2	0.2	83.8	+3.2	+1.4	
トイレ・洗面・給湯等の設備	532人	21.8	50.6	16.9	8.8	1.9	70.4	-3.7	-1.9	
食事・喫茶・買物施設	519人	22.4	47.2	20.8	7.1	2.5	69.9	+2.4	+1.4	
談話室や面会スペース	497人	14.5	40.6	33.2	8.9	2.8	63.8	-6.5	-0.4	
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	533人	25.1	52.3	15.8	6.0	0.8	73.8	-0.1	-2.6	
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	537人	27.0	55.3	14.0	3.0	0.7	76.2	+0.8	0.0	
冷暖房や換気	532人	23.7	50.9	19.0	4.7	1.7	72.6	-0.2	+1.4	
施設面全般について	530人	19.2	61.7	16.2	1.9	0.9	74.1	-1.1	-1.8	

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	との差	前回調査
事務職員の言葉遣いや態度	538人	42.2	48.5	7.6	0.4	1.3	82.7	+0.1	-1.9	
看護師の言葉遣いや態度	538人	50.0	44.2	4.6	0.2	0.9	85.7	+0.8	+0.2	
医師の言葉遣いや態度	540人	50.6	45.7	3.3	0.2	0.2	86.6	+0.9	-0.2	
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	509人	47.9	46.6	4.7	0.3	0.8	85.4	+1.6	+1.7	
薬剤師の言葉遣いや態度	466人	50.0	45.9	3.0	0.2	0.9	86.2	+2.2	+0.7	
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	233人	44.6	50.6	4.3	0.4	0.4	84.8	+0.4	-1.3	
栄養士の言葉遣いや態度	256人	44.5	49.6	5.1	0.8	0.8	84.5	+1.6	+1.1	
接遇面全般について	519人	42.0	51.6	6.2	0.2	0.2	83.9	+1.4	+0.2	

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	との差	前回調査
看護師への質問や相談のしやすさ	537人	44.9	44.5	9.5	1.1	1.1	83.3	+0.5	-0.9	
看護師の患者の話を聞く姿勢	539人	47.7	44.9	6.5	0.9	0.9	84.8	+1.4	+1.0	
看護師の説明や励まし	536人	49.6	39.9	9.7	0.7	0.7	84.6	+1.7	+0.8	
看護師の採血や介助などの処置	530人	44.5	44.0	10.0	1.1	0.4	82.8	+0.7	+0.7	
看護師のナースコールへの対応	489人	41.7	45.8	10.0	2.0	0.4	81.6	+0.9	-0.7	
医師への質問や相談のしやすさ	535人	45.2	44.5	9.3	0.9	0.9	83.5	+1.2	0.0	
医師の患者の話を聞く姿勢	538人	49.6	40.5	8.2	1.5	0.2	84.5	+1.1	+0.4	
医師からの病状や検査結果の説明	535人	46.9	42.1	9.0	1.9	0.2	83.4	+0.6	+0.7	
医師の診断や処置への信頼感	534人	51.1	41.2	6.6	1.1	1.1	85.6	+1.6	+0.3	
診療面全般について	527人	47.2	45.4	6.6	0.8	0.8	84.8	+2.1	+0.4	

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	との差	前回調査
入院までの期間	507人	29.0	48.3	17.0	4.3	1.4	74.8	-0.7	+2.2	
入院時の書類や説明のわかりやすさ	527人	26.4	50.1	19.7	3.6	0.2	74.7	-1.1	0.0	
レンタル用品の品揃えや価格	440人	20.9	40.9	33.6	3.4	1.1	69.3	-0.5	+2.0	
食事の内容(メニュー・味など)	527人	15.7	38.7	28.3	12.5	4.7	62.0	-2.1	+0.6	
整理整頓や清掃状況	532人	26.7	53.0	16.5	3.4	0.4	75.6	-1.5	-1.2	
安全面への気配り	516人	32.8	56.8	9.9	0.2	0.4	80.3	+1.1	0.0	
プライバシーへの気配り	524人	30.2	48.9	18.7	2.1	0.2	76.7	+1.0	0.0	
職員間の連携の良さ	520人	27.7	48.7	20.4	2.1	1.2	74.9	-0.2	-1.2	
退院に向けた情報提供などの支援	495人	29.9	51.1	17.2	1.6	0.2	77.2	+0.9	+0.7	
サービス体制面全般について	516人	27.7	57.2	14.5	0.4	0.2	78.0	+0.8	+0.4	