

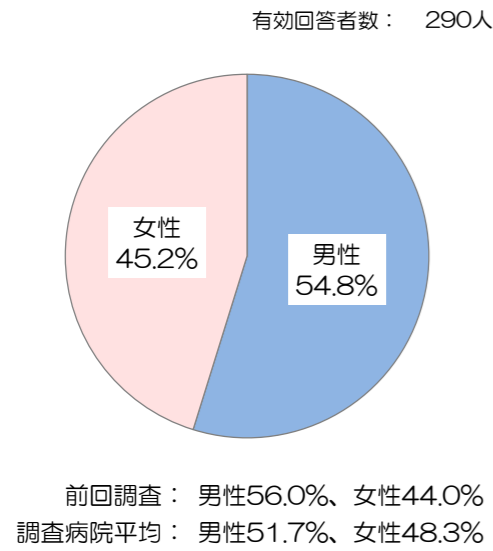
患者さま満足度調査の結果 <入院部門>

平成30年8月27日～10月26日実施、回答者数314人

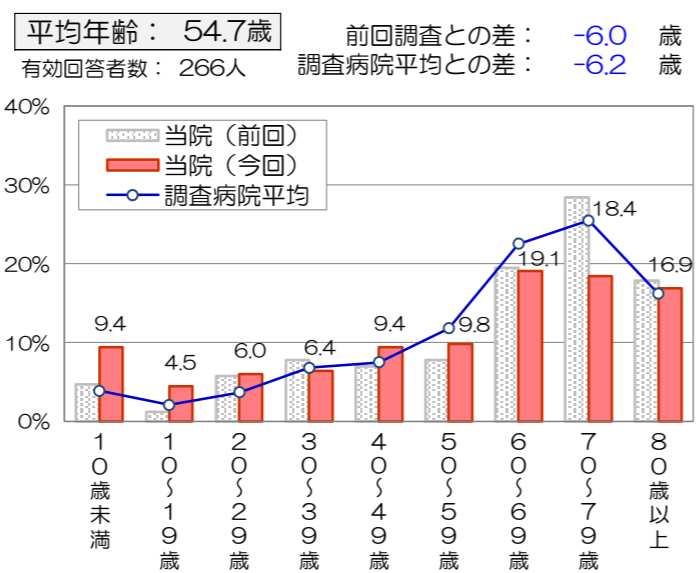
前回調査：平成29年8月28日～10月27日実施（回答者数：285人）
 調査病院平均：同内容の調査実施91病院の平均値（平均病床数：428床）

*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

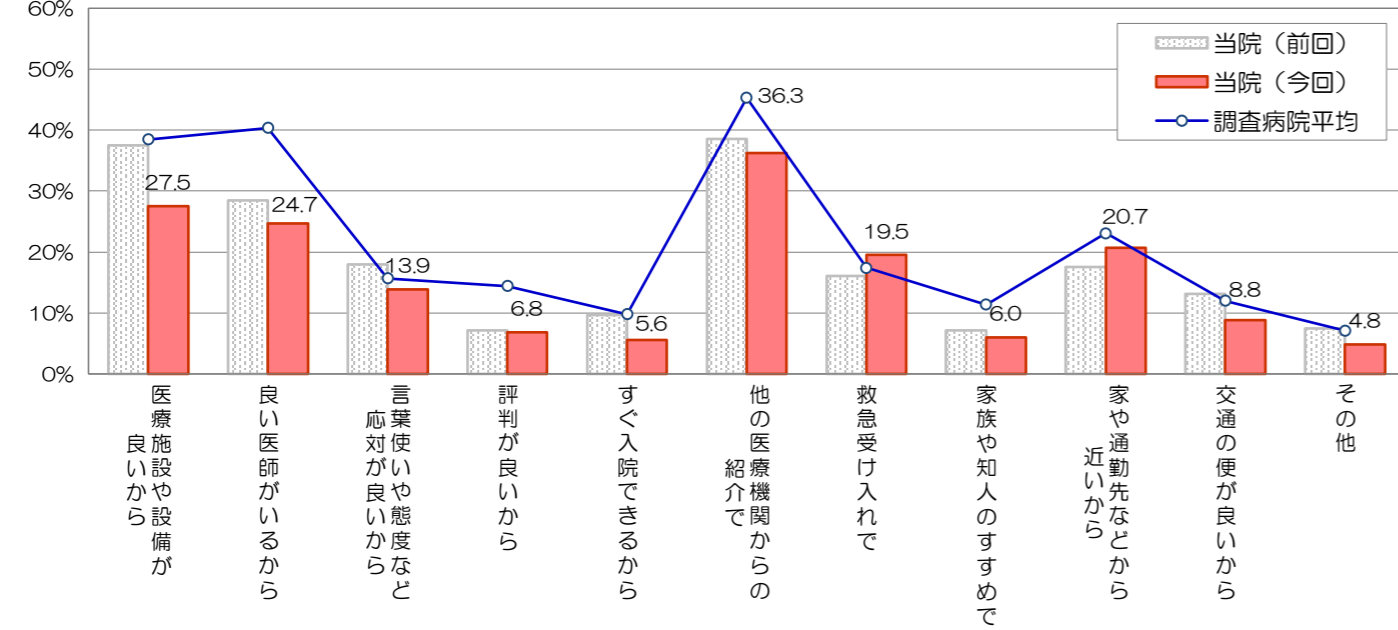
■回答者の性別・年齢



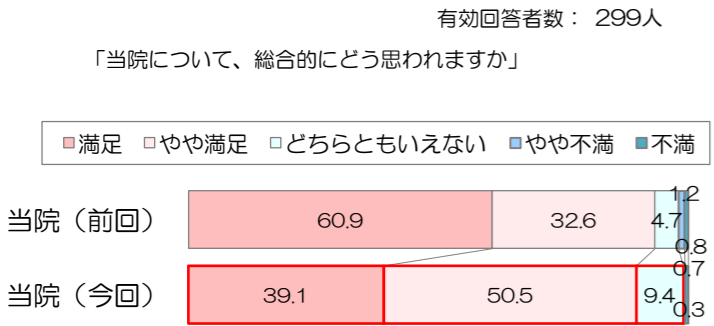
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計



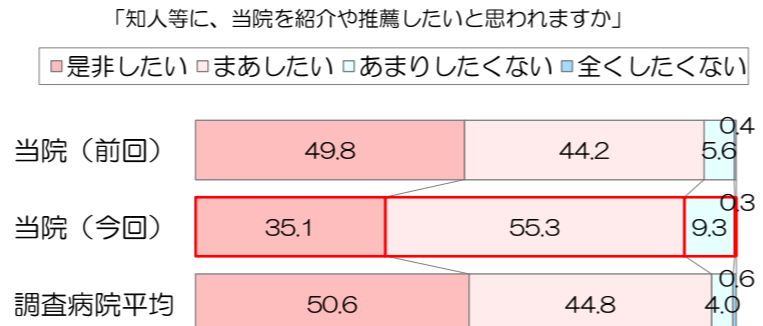
■当院の選択理由（複数回答可）



■総合的な満足度（QIプロジェクト設問）



■紹介・推薦意向



■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	19.8	62.4	16.8	0.7	0.3	75.2	+3.7	-3.3
医療機器等の設備	21.8	64.6	13.0	0.7	0.0	76.8	-0.8	-2.2
トイレ、洗面、給湯等の設備	27.3	57.9	10.9	3.9	0.0	77.1	+6.5	-2.5
売店、食堂、自動販売機	17.5	58.6	19.5	4.5	0.0	72.3	+6.6	-1.5
整理整頓や清掃状態	24.6	63.0	10.4	2.0	0.0	77.5	+1.2	-2.6
院内施設面全般について	22.1	64.3	12.2	1.4	0.0	76.8	+3.7	-2.5
『院内施設面全般について』は「非常に満足」の割合が22.1%、「満足」が64.3%で、全体の86.4%が「満足」と感じている。項目別には、大部分の項目において、前回調査より満足度は低下しているが、調査病院平均の満足度は上回っている。								
病室の居心地（清潔さ・広さなど）	24.8	62.9	10.3	1.7	0.0	77.6	+2.7	-1.7
ベッド、寝具、ベッド周り設備	25.5	59.9	12.9	1.7	0.0	77.3	+3.7	-0.4
冷暖房や照明	20.7	57.6	17.6	3.7	0.3	73.6	+2.5	+1.4
食事の内容	15.6	49.5	26.3	6.2	2.4	67.4	+2.8	-1.4
食事時間や起床・消灯時間	20.2	65.1	13.4	1.0	0.3	75.9	+4.0	-1.6
病室環境面全般について	20.6	62.9	14.4	1.4	0.7	75.3	+2.1	-2.1
『病室環境面全般について』は「非常に満足」の割合が20.6%、「満足」が62.9%で、全体の83.5%が「満足」と感じている。項目別には、前回調査と比べ、『冷暖房や照明』の満足度(73.6)がわずかに増加し、調査病院平均と比較しても、項目別の満足度は増加した。								
事務職員の言葉使いや態度	34.0	59.1	5.9	1.0	0.0	81.5	+0.6	-0.9
看護師の言葉使いや態度	37.8	55.9	5.3	1.0	0.0	82.6	-0.9	-3.2
医師の言葉使いや態度	38.4	54.3	6.6	0.3	0.0	82.5	-1.8	-2.3
リハビリ技師の言葉使いや態度	38.2	50.3	11.0	0.6	0.0	81.5	***	-2.1
栄養士の言葉使いや態度	34.6	55.3	9.6	0.5	0.0	81.0	***	-1.6
薬剤師の言葉使いや態度	36.8	57.7	5.4	0.0	0.0	82.8	***	-0.5
レントゲン技師の言葉使いや態度	36.4	52.9	10.7	0.0	0.0	81.4	-0.4	+0.4
プライバシーへの配慮	27.6	52.5	18.0	1.5	0.4	76.3	-0.7	-2.2
接遇面全般について	29.6	59.6	8.9	1.5	0.4	79.2	+0.2	-0.8
『接遇面全般について』は「非常に満足」の割合が29.6%、「満足」が52.5%で、全体の89.2%が「満足」と感じている。項目別には、前回調査と比べ、職員の言葉使いや態度に関する満足度が低下している項目が多いが、約9割が満足と感じている。								
看護師の説明のわかりやすさ	35.5	54.9	8.9	0.3	0.0	81.2	+0.1	-2.4
看護師の採血や介助の手際よさ	32.8	55.9	10.4	1.0	0.0	80.1	+0.1	-1.7
看護師の退院後の生活に関する説明	29.6	56.9	12.4	1.1	0.0	78.7	***	-1.7
医師の病状や検査結果の説明	34.7	54.2	9.4	1.3	0.3	80.4	-0.5	-2.1
医師の病状に対する処置の適切さ	34.5	54.6	9.6	1.0	0.3	80.5	-1.2	-2.5
診療面全般について	31.0	56.5	10.9	1.7	0.0	79.2	-0.2	-1.9
『診療面全般について』は「非常に満足」の割合が31%、「満足」が56.5%で、全体の87.5%が「満足」と感じている。								