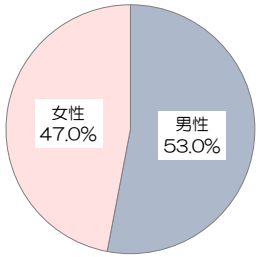
患者さま満足度調査の結果 ＜入院部門＞

令和元年8月26日～10月25日実施、回答者数257人

＊無回答、わからない・該当しないは除外して集計

■回答者の性別・年齢

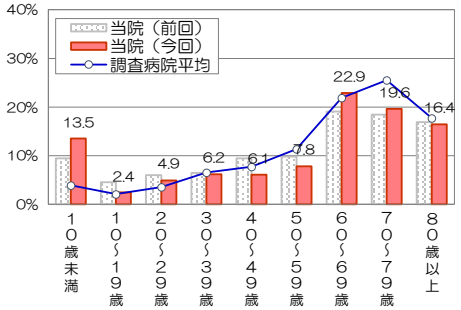
有効回答者数： 249人



前回調査： 男性54.8%、女性45.2%
調査病院平均： 男性51.0%、女性49.0%

男女比は、前回調査と大きな差はなかった。

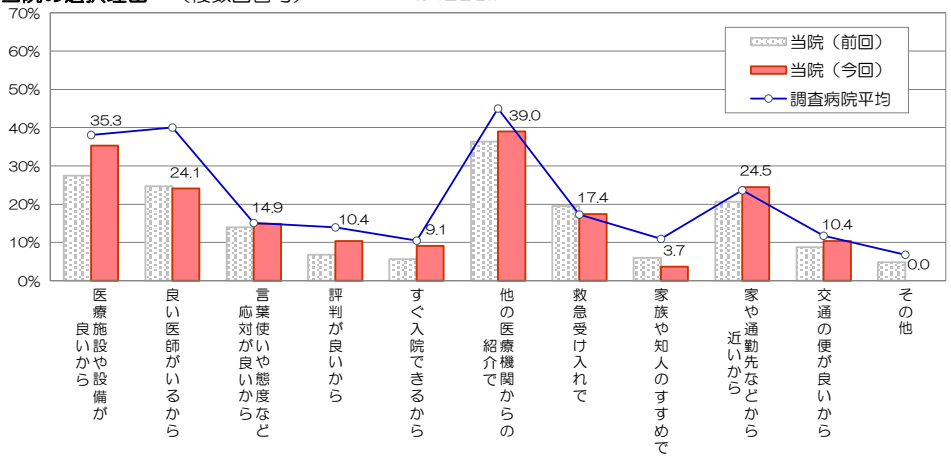
平均年齢： 54.7歳　　前回調査との差： 0.0 歳
有効回答者数： 244人　　調査病院平均との差： -6.7 歳



前回調査の平均年齢と本年調査の平均年齢は同じであった。
「60～69歳」の人の割合が22.9%で最も高く、次いで「70～79歳」が19.6%、「80歳以上」が16.4%であった。

■当院の選択理由　（複数回答可）

有効回答者数： 241人

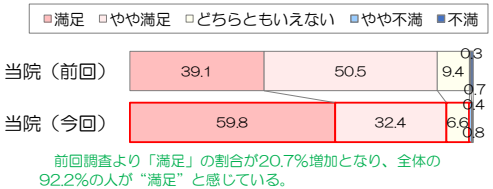


「他の医療機関からの紹介で」と答えた人の割合が39%と最も高く、次いで「医療施設や設備が良いから」が35.3%、
「家や通勤先などから近いから」が24.5%であった。前回調査と比べ、「医療施設や設備が良いから」が35.3%と大幅に増加した。

■総合的な満足度（QIプロジェクト設問）

有効回答者数： 244人

「当院について、総合的にどう思われますか」

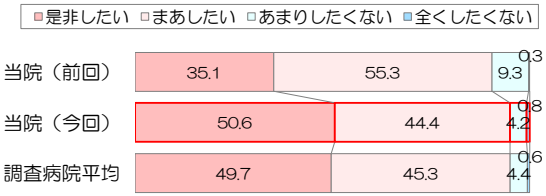


前回調査より「満足」の割合が20.7%増加となり、全体の92.2%の人が“満足”と感じている。

■紹介・推薦意向

有効回答者数： 239人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」

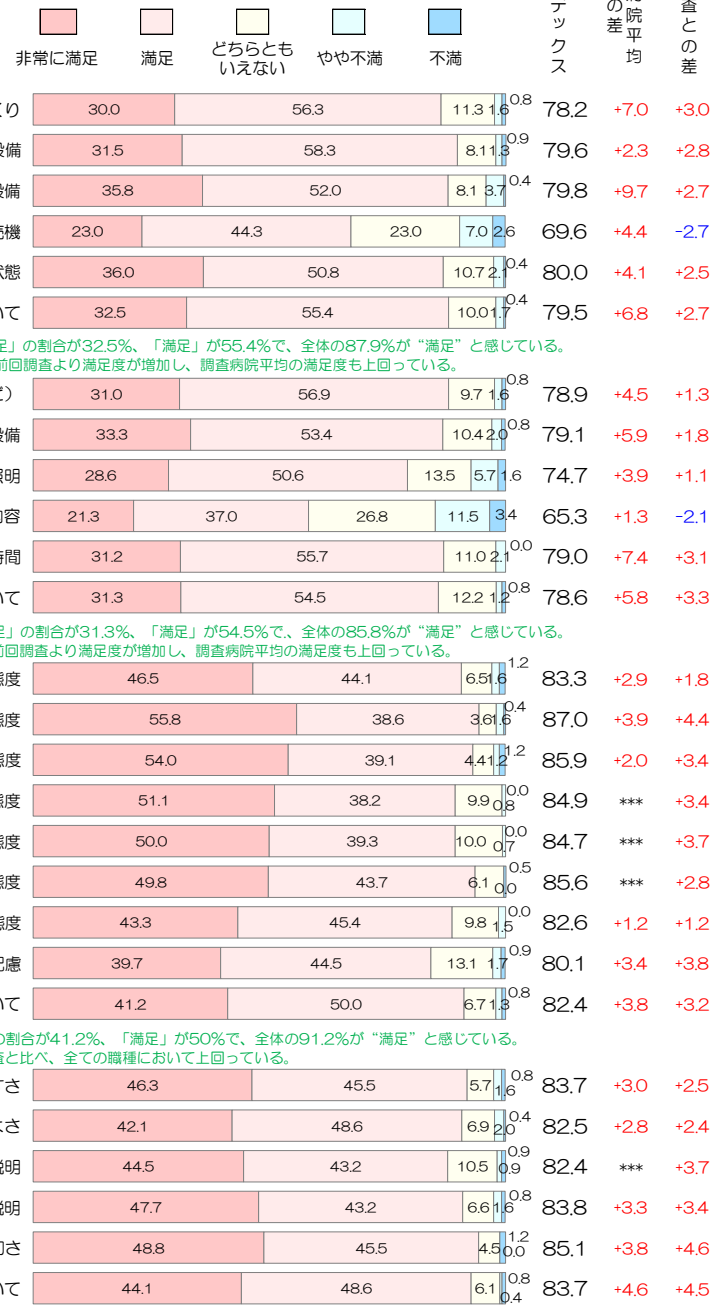


前回調査と比較し、「是非したい」が15.5%増加した。

前回調査　　：平成30年8月27日～10月26日実施（回答者数：314人）
調査病院平均：同内容の調査実施 101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

■個別項目の満足度



『院内施設面全般について』は「非常に満足」の割合が32.5%、「満足」が55.4%で、全体の87.9%が“満足”と感じている。
項目別には、１つを除く項目において、前回調査より満足度が増加し、調査病院平均の満足度も上回っている。

『病室環境面全般について』は「非常に満足」の割合が31.3%、「満足」が54.5%で、全体の85.8%が“満足”と感じている。
項目別には、１つを除く項目において、前回調査より満足度が増加し、調査病院平均の満足度も上回っている。

『接遇面全般について』は「非常に満足」の割合が41.2%、「満足」が50%で、全体の91.2%が“満足”と感じている。
項目別には、接遇に対する満足が前回調査と比べ、全ての職種において上回っている。

『診療面全般について』は「非常に満足」の割合が44.1%、「満足」が48.6%で、全体の92.7%が“満足”と感じている。