

入院患者満足度調査の結果

令和5年9月1日～9月30日実施

当院全体 回答者数：762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1日～9月30日実施（回答者数：711人）

当院全体

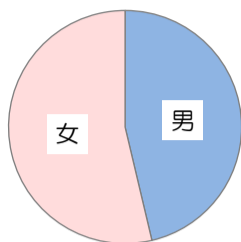
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

*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

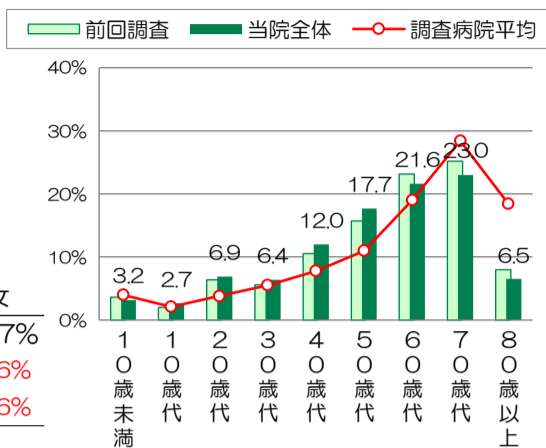
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：726人

調査病院 前回調査
平均差 平均年齢 平均年齢との差
平均年齢：56.5歳 -5.4歳 -1.6歳



当院全体	46.3%	53.7%
調査病院平均差	-4.6%	+4.6%
前回調査との差	-2.6%	+2.6%



■個別項目の満足度

有効回答者数 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

施設面	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	調査病院平均差	前回調査との差
建物の外観やつくり	732人	17.1	54.0	25.0	3.3	0.7	70.9	-4.9	-1.9
医療機器等の設備	727人	37.3	51.7	9.8	1.0	0.3	81.2	+0.6	-1.8
トイレ・洗面・給湯等の設備	748人	19.0	47.1	20.5	10.3	3.2	67.1	-7.0	-1.9
食事・喫茶・買物施設	739人	19.4	50.9	22.6	5.5	1.6	70.2	+2.7	-3.9
談話室や面会スペース	719人	19.1	54.5	22.4	3.6	0.4	72.0	+1.7	-0.2
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	751人	20.6	51.1	19.7	6.3	2.3	70.4	-3.6	-0.7
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	746人	22.7	52.0	19.0	5.2	1.1	72.5	-2.9	-0.9
冷暖房や換気	742人	14.0	36.5	27.4	13.2	8.9	58.4	-14.4	-4.0
施設面全般について	728人	17.7	54.1	21.3	5.6	1.2	70.4	-4.8	-1.4

■接遇面

事務職員の言葉遣いや態度	741人	36.0	49.5	10.8	2.4	1.2	79.2	-3.5	0.0
看護師の言葉遣いや態度	756人	49.7	42.9	5.7	1.7	0.5	85.2	+0.3	-0.5
医師の言葉遣いや態度	757人	49.1	43.9	5.8	0.7	0.5	85.1	-0.6	-0.8
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	719人	45.6	48.5	5.3	0.3	0.3	84.7	+0.9	-0.4
薬剤師の言葉遣いや態度	631人	46.8	45.8	6.7	0.3	0.5	84.5	+0.5	+0.4
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	340人	48.8	42.6	8.5	0.5	0.5	85.1	+0.7	+0.8
栄養士の言葉遣いや態度	283人	44.5	44.5	10.6	0.4	0.4	83.2	+0.4	+0.7
接遇面全般について	744人	38.0	52.6	8.7	0.7	0.7	82.0	-0.5	-0.4

■診療面

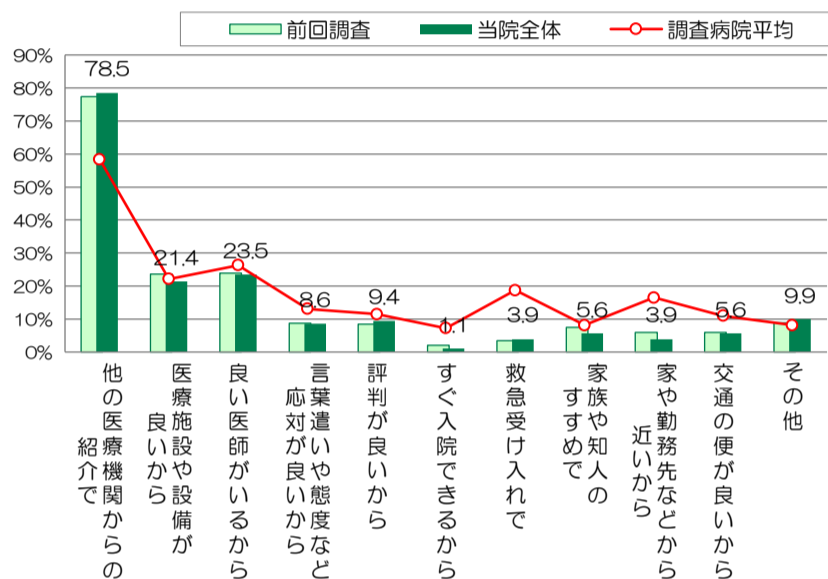
看護師への質問や相談のしやすさ	750人	44.5	46.0	7.5	1.9	0.1	83.2	+0.4	-1.0
看護師の患者の話を聞く姿勢	752人	48.1	43.8	5.2	2.4	0.5	84.1	+0.7	-1.1
看護師の説明や励まし	749人	46.6	43.4	8.0	1.3	0.7	83.5	+0.6	-0.8
看護師の採血や介助などの処置	741人	44.7	45.5	7.3	2.2	0.4	83.0	+0.9	-0.7
看護師のナースコールへの対応	704人	42.8	43.0	10.7	2.6	1.0	81.0	+0.3	-0.6
医師への質問や相談のしやすさ	749人	42.1	45.7	9.5	2.0	0.8	81.5	-0.8	-0.7
医師の患者の話を聞く姿勢	748人	44.4	43.6	9.9	1.2	0.9	82.3	-1.1	-0.3
医師からの病状や検査結果の説明	743人	42.8	44.8	8.7	2.8	0.8	81.5	-1.3	-0.4
医師の診断や処置への信頼感	745人	47.1	44.8	5.8	1.6	0.7	84.0	0.0	-0.4
診療面全般について	744人	41.8	48.9	7.7	1.2	0.4	82.6	-0.1	-1.0

■サービス体制面

入院までの期間	724人	24.3	46.1	19.1	7.9	2.6	70.4	-5.1	-0.9
入院時の書類や説明のわかりやすさ	735人	24.1	50.6	20.8	3.5	1.0	73.3	-2.5	+3.0
食事の内容(メニュー・味など)	735人	13.7	36.7	30.2	12.1	7.2	59.4	-4.7	-2.6
整理整頓や清掃状況	744人	26.7	54.2	15.1	3.1	0.9	75.7	-1.4	-1.3
安全面への気配り	738人	31.8	55.4	11.4	0.8	0.5	79.3	+0.1	-1.2
プライバシーへの気配り	740人	26.6	50.5	18.2	4.1	0.5	74.7	-1.0	-0.4
職員間の連携の良さ	734人	28.1	45.1	20.0	4.8	2.0	73.1	-2.1	-0.1
退院に向けた情報提供などの支援	722人	28.9	49.9	17.7	2.9	0.6	75.9	-0.3	-0.8
サービス体制面全般について	730人	27.3	53.4	16.7	2.1	0.5	76.2	-1.0	-0.7

■当院の選択理由 (複数回答可)

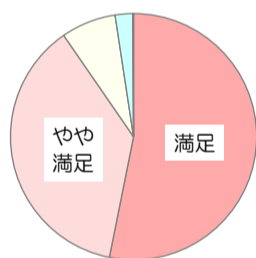
有効回答者数：748人



■総合満足度

有効回答者数：747人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	53.1%	-3.5%	-2.0%
やや満足	37.2%	+1.4%	+0.4%
どちらともいえない	7.2%	+0.9%	+1.4%
やや不満	2.3%	+1.2%	+0.6%
不満	0.1%	-0.1%	-0.5%

■総合評価点

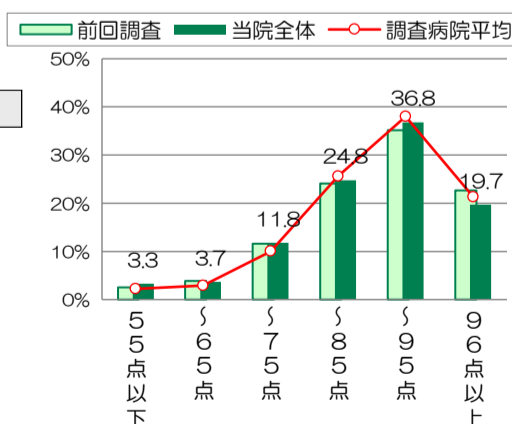
有効回答者数：737人

「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：85.3点

調査病院平均差：-1.3点

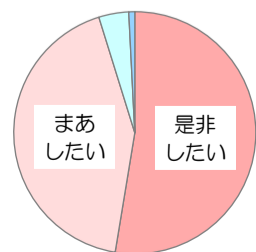
前回調査との差：-0.8点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：725人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」



	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
是非したい	52.6%	+1.1%	-6.5%
まあしたい	42.6%	-1.7%	+6.4%
あまりしたくない	4.0%	+0.2%	+0.2%
全くしたくない	0.8%	+0.3%	-0.1%