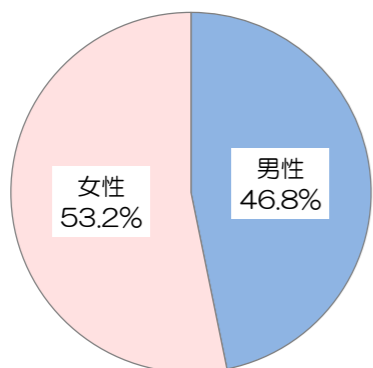


患者さま満足度調査の結果 <入院部門>

平成30年11月12日～12月9日実施、回答者数649人

■回答者の性別・年齢

有効回答者数： 620人

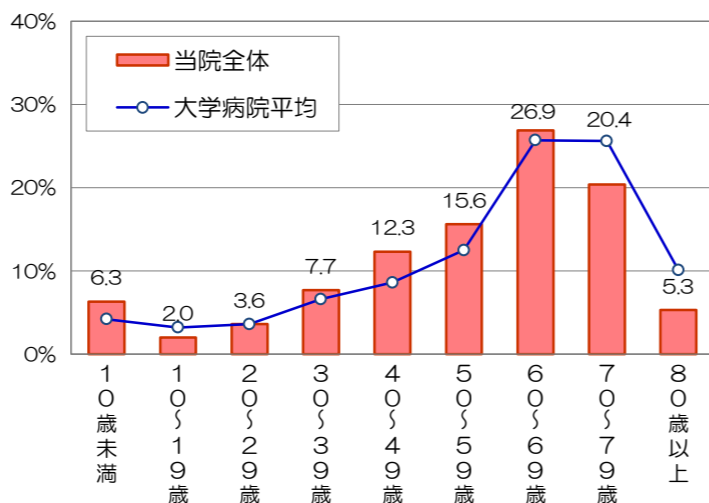


大学病院平均： 男性52.0%、女性48.0%

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

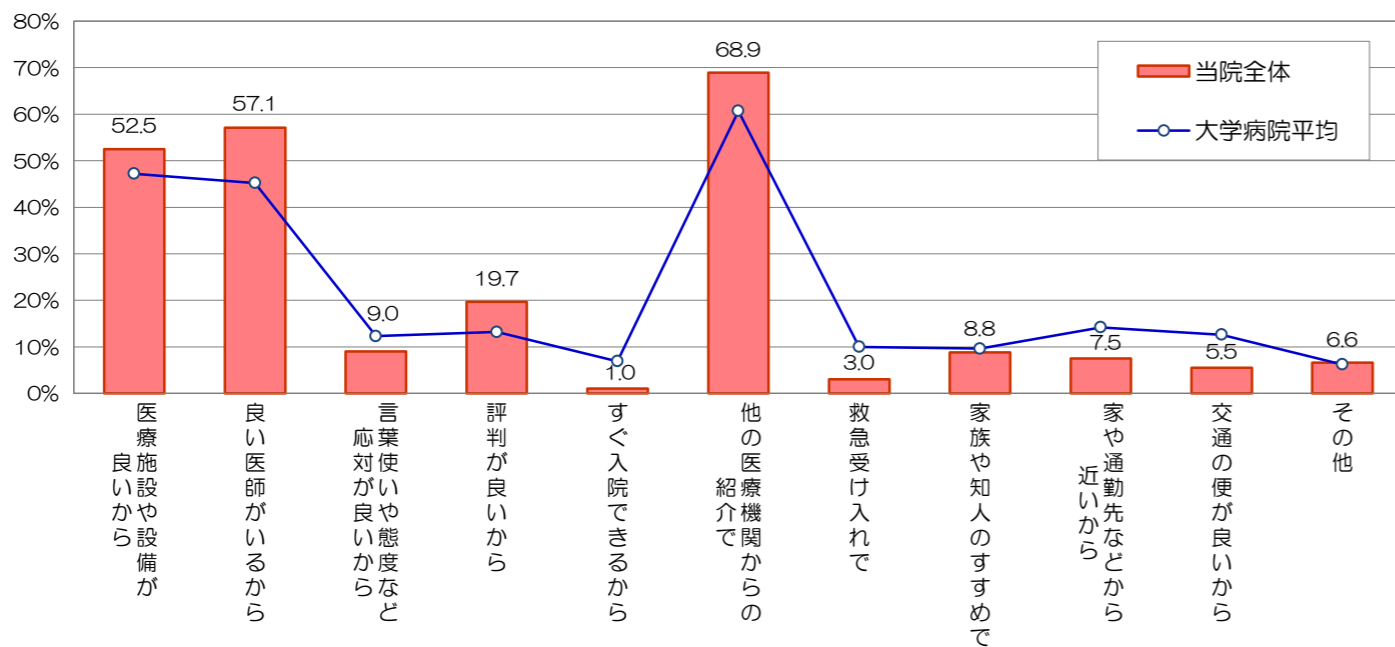
平均年齢： 55.0歳 大学病院平均との差： -3.6 歳

有効回答者数： 606人



■当院の選択理由 (複数回答可)

有効回答者数： 623人



■総合評価点

有効回答者数： 617人

「総合的に当院を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： 89.6点

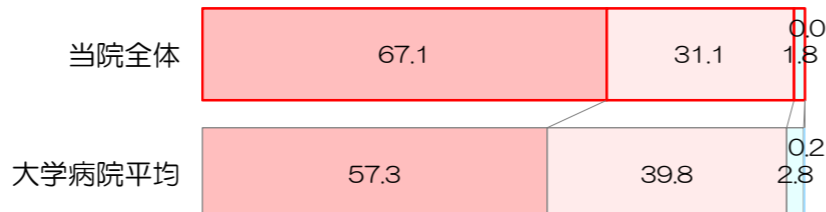
調査病院平均との差： +2.7 点

■紹介・推薦意向

有効回答者数： 627人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」

是非したい まあしたい あまりしたくない 全くしたくない



大学病院平均： 同内容の調査実施 17大学病院の平均値 (平均病床数：747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

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	大学病院平均との差
建物の外観やつくり	22.6	56.3	18.2	2.4	0.5	74.5	+1.4
医療機器等の設備	45.9	49.4	3.9	0.7	0.2	85.0	+3.5
トイレ、洗面、給湯等の設備	27.5	54.3	12.8	4.6	0.8	75.8	+3.6
売店、食堂、自動販売機	30.4	56.3	10.8	2.4	0.2	78.6	+8.7
整理整頓や清掃状態	35.9	53.7	8.1	1.6	0.6	80.7	+2.6
院内施設面全般について	28.2	57.9	11.9	1.9	0.0	78.1	+2.6
病室の居心地 (清潔さ・広さなど)	31.1	53.8	10.7	3.1	1.3	77.6	+1.7
ベッド、寝具、ベッド周り設備	26.6	56.3	11.8	4.7	0.6	75.9	+0.8
冷暖房や照明	22.5	54.5	14.8	5.2	3.0	72.1	+0.2
食事の内容	15.9	42.0	29.8	9.6	2.7	64.7	0.0
食事時間や起床・消灯時間	22.6	61.9	13.3	1.7	0.5	76.1	+3.5
病室環境面全般について	23.8	62.0	12.0	1.8	0.9	76.6	+1.9
事務職員の言葉使いや態度	46.4	45.3	6.8	0.0	1.0	84.1	+1.1
看護師の言葉使いや態度	54.7	40.3	4.2	0.8	0.5	87.2	+1.7
医師の言葉使いや態度	56.4	40.3	3.0	0.3	0.0	88.2	+2.2
薬剤師の言葉使いや態度	54.0	41.7	4.3	0.0	0.0	87.4	***
検査・放射線技師の言葉使いや態度	49.7	44.2	6.0	0.2	0.2	85.8	+2.1
医学生・看護学生の言葉使いや態度	43.5	45.4	10.3	0.6	0.2	82.9	***
プライバシーへの配慮	35.8	49.2	13.1	0.3	1.6	79.6	+1.2
接遇面全般について	41.8	50.3	7.6	0.2	0.2	83.4	+2.5
看護師の説明のわかりやすさ	43.7	49.3	5.8	1.1	0.2	83.8	+1.1
看護師の採血や介助の手際よさ	43.8	48.2	6.0	1.7	0.3	83.3	+2.0
医師への質問や相談のしやすさ	48.6	43.7	7.1	0.5	0.2	85.0	+3.0
医師の病状や検査結果の説明	47.0	43.9	8.0	0.8	0.3	84.1	+1.8
医師の病状に対する処置の適切さ	49.7	43.8	5.8	0.6	0.2	85.5	+2.4
薬剤師の説明のわかりやすさ	43.4	48.8	7.5	0.3	0.0	83.8	***
診療サービス面全般について	41.6	51.9	5.6	0.6	0.2	83.6	+2.4