

# 入院患者満足度調査の結果

令和6年8月5日～8月30日実施

当院全体 回答者数：224人

調査病院平均：同内容の調査実施46病院の平均値（平均病床数：498床）

前回調査：令和5年9月4日～10月18日実施（回答者数：205人）

## 当院全体

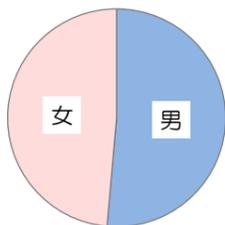
\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

\*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

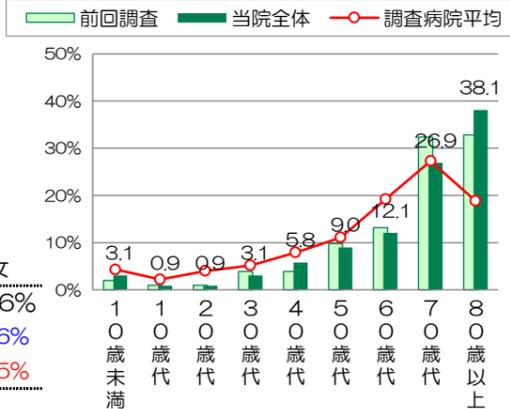
### ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：220人

調査病院 前回調査  
平均差 平均差  
平均年齢：69.7歳 +8.1歳 -0.3歳



当院全体 51.4% 48.6%  
調査病院平均差 +0.6% -0.6%  
前回調査との差 -6.5% +6.5%



### ■個別項目の満足度

#### 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	調査病院平均差	前回調査との差
建物の外観やつくり	212人	42.9	50.0	7.1	84.0	+8.2	+2.0		
医療機器等の設備	200人	42.5	47.5	9.5	83.0	+2.2	+0.5		
トイレ・洗面・給湯等の設備	216人	42.1	49.5	6.0	82.5	+8.3	+2.3		
食事・喫茶・買物施設	195人	28.7	47.7	17.9	5.6	74.9	+7.1	+3.5	
談話室や面会スペース	192人	35.9	47.4	15.6	0	79.6	+9.3	+1.0	
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	214人	34.6	48.1	16.4	0	78.9	+4.7	+1.2	
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	218人	35.8	50.0	12.8	1.4	80.0	+4.4	+2.3	
冷暖房や換気	217人	35.0	52.5	10.1	2.3	80.1	+7.0	+2.5	
施設面全般について	208人	35.1	54.3	10.6	81.1	+5.9	+0.9		

#### 接遇面

事務職員の言葉遣いや態度	218人	48.6	48.2	3.2	86.4	+3.6	+1.4
看護師の言葉遣いや態度	219人	52.5	41.6	4.6	86.3	+1.4	+0.6
医師の言葉遣いや態度	218人	55.0	42.2	2.8	88.1	+2.3	+1.4
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	194人	50.5	47.9	1.5	87.2	+3.4	+2.3
薬剤師の言葉遣いや態度	149人	50.3	45.6	4.0	86.6	+2.5	+3.3
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	114人	49.1	49.1	1.8	86.0	+1.6	+1.8
栄養士の言葉遣いや態度	91人	39.6	53.8	5.5	82.7	-0.3	+2.1
接遇面全般について	207人	43.5	51.7	4.3	84.5	+2.0	+0.4

#### 診療面

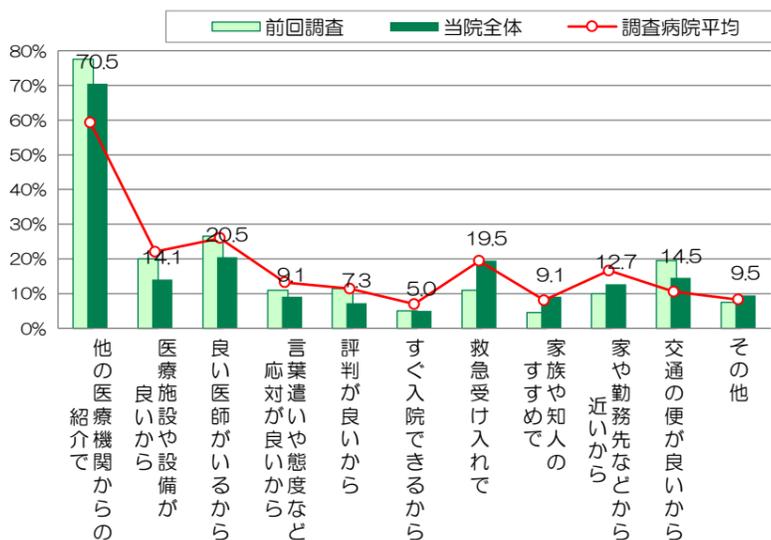
看護師への質問や相談のしやすさ	213人	46.5	48.4	4.7	85.2	+2.4	+1.9
看護師の患者の話を聞く姿勢	213人	46.9	46.0	6.1	84.7	+1.2	+0.6
看護師の説明や励まし	214人	44.4	51.4	4.2	85.0	+2.1	+1.6
看護師の採血や介助などの処置	208人	45.2	49.0	3.8	84.1	+1.8	+1.1
看護師のナースコールへの対応	189人	43.9	48.7	6.9	84.0	+3.2	+5.7
医師への質問や相談のしやすさ	208人	46.2	47.1	6.3	84.7	+2.4	+3.1
医師の患者の話を聞く姿勢	208人	47.6	46.6	5.8	85.5	+2.1	+1.7
医師からの病状や検査結果の説明	208人	46.2	48.1	4.3	84.6	+1.8	+0.9
医師の診断や処置への信頼感	205人	48.8	47.3	2.9	86.0	+1.9	+1.6
診療面全般について	207人	45.9	48.3	5.3	84.8	+2.0	+1.3

#### サービス体制面

入院までの期間	199人	36.7	50.8	12.1	80.9	+5.0	+2.0	
入院時の書類や説明のわかりやすさ	204人	33.8	52.9	12.7	80.0	+3.8	+0.3	
レンタル用品の品揃えや価格	172人	27.3	52.3	16.3	75.7	+5.5	+0.7	
食事の内容(メニュー・味など)	196人	21.9	45.9	24.5	5.6	70.0	+5.5	+4.0
整理整頓や清掃状況	209人	35.4	53.6	10.0	80.6	+3.2	+0.4	
安全面への気配り	207人	38.2	52.7	9.2	82.2	+2.7	+1.0	
プライバシーへの気配り	209人	32.1	54.5	12.4	79.4	+3.5	+0.3	
職員間の連携の良さ	205人	39.0	48.3	10.7	81.0	+5.5	+2.7	
退院に向けた情報提供などの支援	182人	34.6	53.3	11.0	80.4	+4.1	+1.8	
サービス体制面全般について	205人	35.1	54.1	9.8	80.9	+3.5	+1.3	

### ■当院の選択理由 (複数回答可)

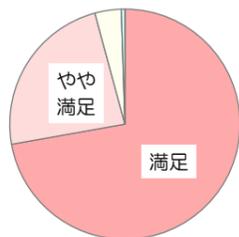
有効回答者数：220人



### ■総合満足度

有効回答者数：216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	72.2%	+15.6%	+2.7%
やや満足	23.6%	-12.4%	-1.8%
どちらともいえない	3.7%	-2.3%	-0.4%
やや不満	0.5%	-0.7%	-0.5%
不満	0.0%	-0.2%	0.0%

### ■総合評価点

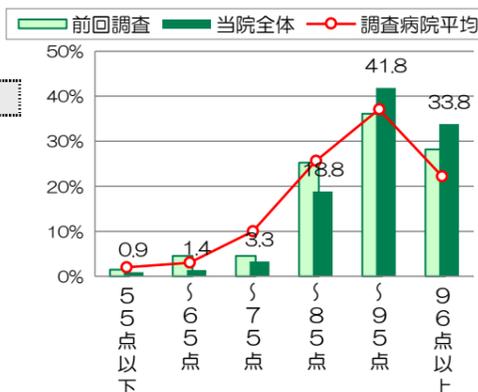
有効回答者数：213人

「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：90.9点

調査病院平均差：+4.1点

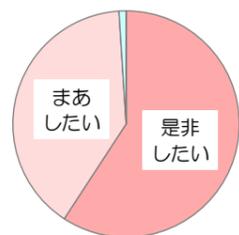
前回調査との差：+2.7点



### ■紹介・推薦意向

有効回答者数：206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	59.2%	+7.9%	-0.5%
まあしたい	39.8%	-4.8%	+2.0%
あまりしたくない	1.0%	-2.7%	-1.5%
全くしたくない	0.0%	-0.4%	0.0%

# 外来患者満足度調査の結果

令和6年8月21日（水）～8月23日（金）実施

当院全体 回答者数：533人

調査病院平均：同内容の調査実施55病院の平均値（平均病床数：461床）

前回調査：令和5年9月13日（水）～9月15日（金）実施（回答者数：495人）

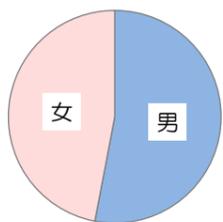
## 当院全体

\*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

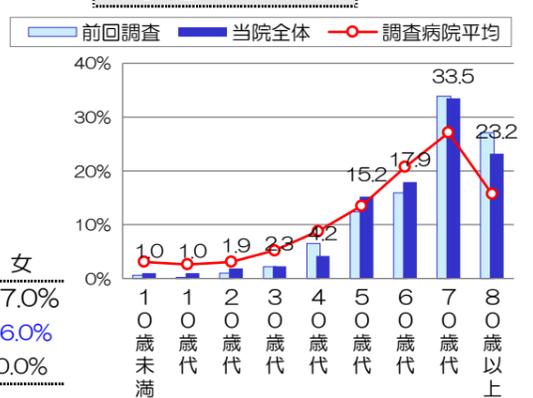
### ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：530人



当院全体 53.0% 47.0%  
調査病院平均差 +6.0% -6.0%  
前回調査との差 0.0% 0.0%

調査病院 前回調査  
平均差 との差  
有効回答者数：526人  
平均年齢：68.0歳 +6.6歳 -1.7歳



### ■診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

有効回答者数：437人

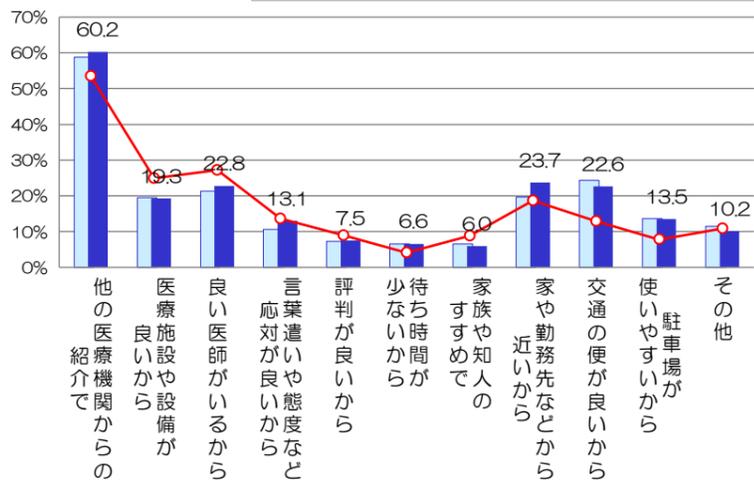
平均時間：31.5分  
調査病院平均差：-3.7分  
前回調査との差：+4.5分

予約率：98.9%



### ■当院の選択理由 (複数回答可)

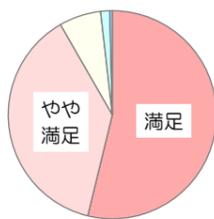
有効回答者数：518人



### ■総合満足度

有効回答者数：504人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



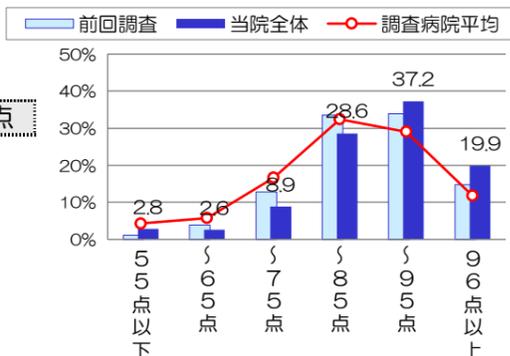
	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	53.8%	+14.7%	+3.7%
やや満足	37.9%	-9.6%	-4.8%
どちらともいえない	6.5%	-4.5%	-0.1%
やや不満	1.4%	-0.6%	+0.8%
不満	0.4%	0.0%	+0.4%

### ■総合評価点

有効回答者数：497人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

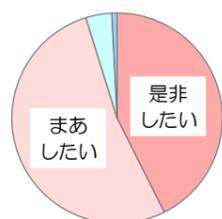
平均評価点：86.0点  
調査病院平均差：+4.3点  
前回調査との差：+1.1点



### ■紹介・推薦意向

有効回答者数：500人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
是非したい	42.6%	+8.3%	+6.3%
まあしたい	52.6%	-6.8%	-8.4%
あまりしたくない	4.0%	-1.7%	+1.4%
全くしたくない	0.8%	+0.1%	+0.8%

### ■個別項目の満足度

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  
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

項目	人数	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
受付や会計周りの設備や雰囲気	516人	27.9	61.2	9.1	1.1	1.0	78.7	+4.7	-0.1
各科の待合室の設備や雰囲気	511人	24.7	60.5	12.7	1.8	1.8	76.8	+5.3	+0.7
診察室や検査室の設備や雰囲気	508人	26.8	61.8	10.0	1.4	1.4	78.5	+4.2	+0.4
案内表示のわかりやすさ	507人	24.9	60.2	13.0	1.2	1.2	76.8	+6.1	+0.9
トイレや洗面所	510人	33.1	57.3	8.0	1.4	1.4	80.4	+8.5	+0.8
食事・喫茶・買物施設	388人	16.5	47.9	28.1	6.7	0.8	68.2	+4.4	+4.2
駐車場の使いやすさ	401人	18.2	55.6	20.0	3.5	2.7	70.8	+9.7	-1.7
施設面全般について	487人	23.0	64.3	11.3	0.8	0.6	77.1	+6.2	+1.2

#### 接遇面

項目	人数	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
総合案内や受付の対応	510人	30.2	61.8	5.9	1.4	0.8	79.8	+2.8	-0.4
会計の対応	504人	29.8	61.1	7.7	1.2	0.2	79.8	+4.7	+0.8
各科診療受付の対応	507人	31.8	59.0	8.1	0.6	0.6	80.2	+3.0	+0.1
看護師の言葉遣いや態度	510人	34.9	57.1	6.5	1.0	0.6	81.2	+1.6	-0.3
医師の言葉遣いや態度	506人	38.3	54.2	6.1	0.8	0.6	82.2	+1.5	+0.5
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	467人	33.2	58.7	7.3	0.6	0.2	81.0	+2.7	+1.1
薬剤師の言葉遣いや態度	171人	30.4	56.7	11.1	1.2	0.6	78.8	+1.4	+1.0
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	142人	31.0	56.3	11.3	1.4	0.6	79.2	+1.5	+0.2
栄養士の言葉遣いや態度	141人	26.2	57.4	15.6	1.7	0.7	77.3	+0.7	-0.7
接遇面全般について	482人	30.1	59.8	8.9	0.8	0.4	79.6	+2.8	+0.1

#### 診療面

項目	人数	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
看護師への質問や相談のしやすさ	473人	29.8	57.7	10.4	1.7	0.4	78.7	+1.9	-0.3
看護師の患者の話を聞く姿勢	463人	29.8	60.3	8.0	1.1	0.9	79.3	+1.6	-0.1
看護師の説明や処置	456人	31.6	58.3	8.3	1.1	0.7	79.8	+2.1	+1.1
医師への質問や相談のしやすさ	494人	35.2	52.6	9.5	2.0	0.6	80.0	+1.4	+1.2
医師の患者の話を聞く姿勢	487人	36.3	52.0	9.2	1.6	0.8	80.3	+1.0	+1.2
医師からの病状や検査結果の説明	492人	36.2	51.4	10.0	1.4	1.0	80.1	+1.0	+1.1
医師の診断や処置への信頼感	490人	36.5	52.0	9.8	0.8	0.8	80.7	+1.4	+0.7
診療面全般について	493人	34.3	54.4	9.9	0.6	0.8	80.2	+2.0	+1.0

#### サービス体制面

項目	人数	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
診察までの待ち時間	502人	12.5	42.8	31.3	10.6	2.8	62.9	+8.6	+0.5
会計の待ち時間	490人	12.7	56.3	24.5	5.5	1.0	68.5	+8.8	-0.2
待ち時間への気配り	476人	13.7	42.2	37.2	4.2	2.7	65.0	+7.0	+1.4
安全面への気配り	472人	17.4	58.3	22.7	1.5	0.2	72.8	+4.0	+1.4
プライバシーへの気配り	467人	16.9	54.8	24.8	1.9	1.5	70.9	+2.0	+0.2
整理整頓や清掃状況	491人	25.5	64.8	9.2	0.6	0.6	78.8	+4.5	+0.4
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	489人	22.7	63.8	11.9	1.4	0.2	76.8	+6.6	+1.6
職員間の連携の良さ	449人	20.0	59.5	19.2	0.7	0.7	74.4	+5.1	+2.0
掲示やパンフレットなどの情報提供	431人	18.3	53.4	27.4	0.7	0.2	72.2	+5.2	+2.7
サービス体制面全般について	456人	19.1	60.7	19.3	0.4	0.4	74.4	+4.6	+1.2