

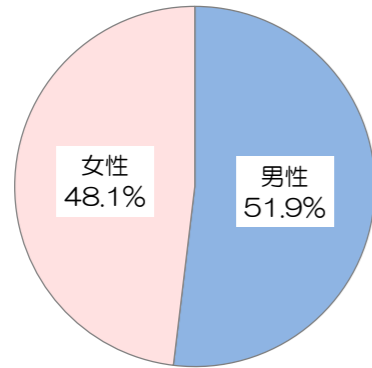
吉野川医療センター 患者さま満足度調査の結果 <入院部門>

平成30年10月1日～11月15日実施、回答者数276人
調査病院平均：同内容の調査実施 92病院の平均値（平均病床数：426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

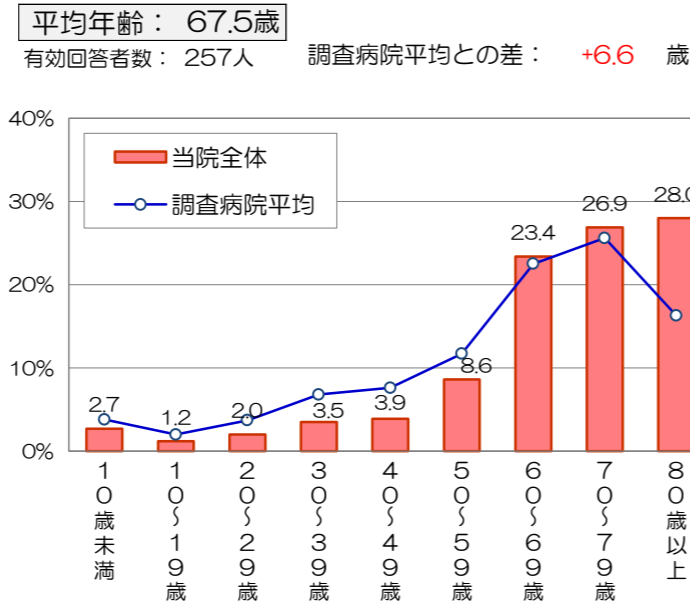
■回答者の性別・年齢

有効回答者数： 262人



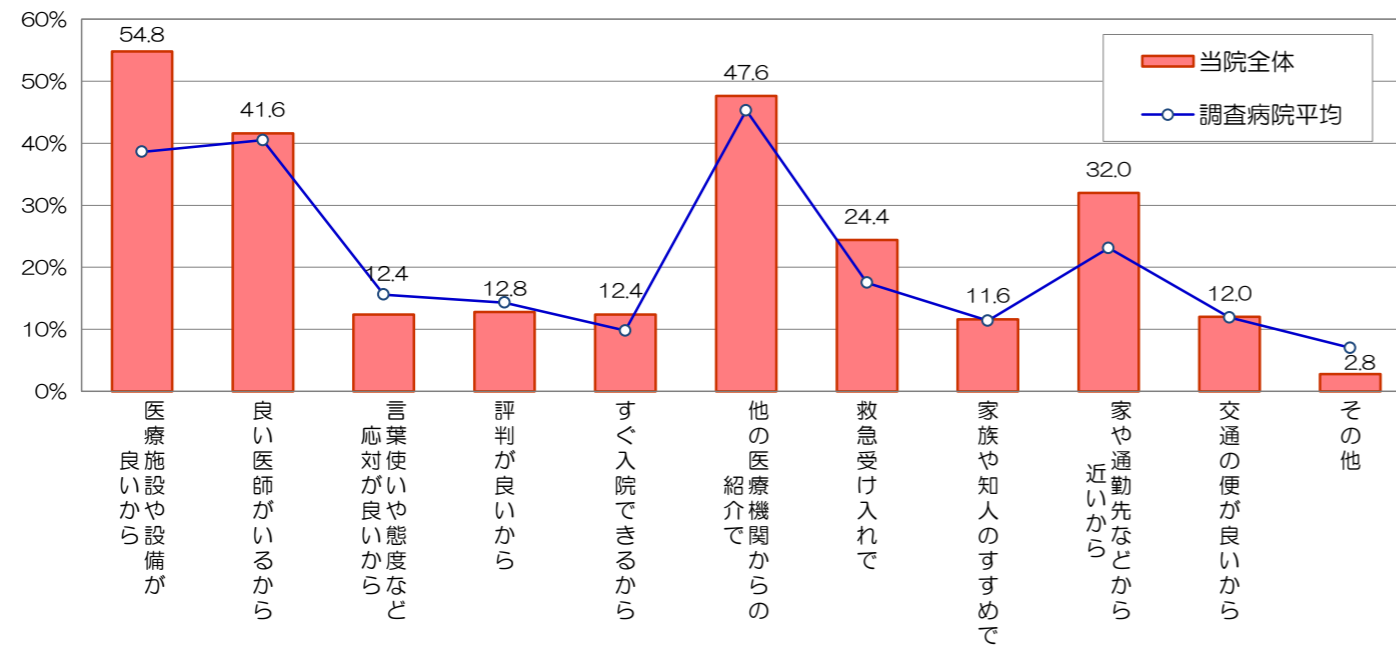
調査病院平均： 男性51.7%、女性48.3%

*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）

有効回答者数： 250人



■総合評価点

有効回答者数： 258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」

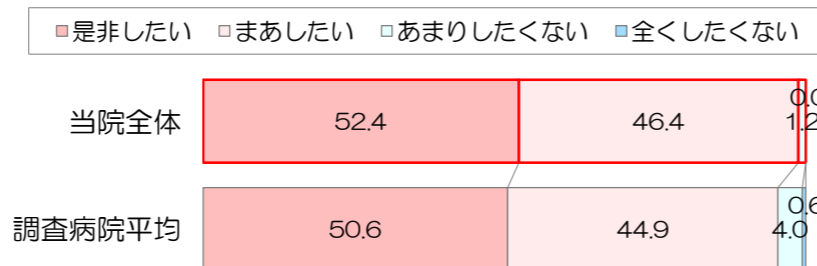
平均評価点： 86.5点

調査病院平均との差： +0.8 点

■紹介・推薦意向

有効回答者数： 252人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」



■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
建物の外観やつくり	42.0	50.9	7.1	0.0	0.0	83.7	+12.1
医療機器等の設備	39.7	51.8	8.6	0.0	0.0	82.8	+5.2
トイレ、洗面、給湯等の設備	41.0	48.1	7.9	2.6	0.4	81.7	+11.0
売店、自動販売機	25.1	47.8	16.1	9.8	1.2	71.5	+5.7
整理整頓や清掃状態	37.3	51.5	8.5	2.3	0.4	80.8	+4.6
院内施設面全般について	31.9	55.6	10.5	1.9	0.0	79.4	+6.2
病室の居心地（清潔さ・広さなど）	41.3	49.8	7.7	0.7	0.4	82.7	+7.8
ベッド、寝具、ベッド周り設備	38.7	48.1	10.5	2.3	0.4	80.6	+6.9
冷暖房や照明	32.3	56.9	9.7	1.1	0.0	80.1	+8.9
食事の内容	21.9	44.9	21.5	9.0	2.7	68.6	+4.0
食事時間や起床・消灯時間	26.5	52.7	17.3	2.7	0.8	75.4	+3.4
病室環境面全般について	31.8	53.8	13.3	0.8	0.4	79.0	+5.7
事務職員の言葉使いや態度	38.1	52.1	7.5	1.9	0.4	81.4	+0.5
看護師の言葉使いや態度	44.8	48.9	5.2	0.7	0.4	84.3	+0.9
医師の言葉使いや態度	46.1	46.9	6.6	0.4	0.0	84.7	+0.5
検査・放射線技師の言葉使いや態度	39.4	52.1	7.3	1.2	0.0	82.4	+0.6
プライバシーへの配慮	37.3	52.5	9.5	0.8	0.0	81.6	+4.5
接遇面全般について	36.0	52.7	10.2	0.8	0.4	80.8	+1.8
看護師の説明のわかりやすさ	40.7	50.7	7.4	1.1	0.0	82.8	+1.7
看護師の採血や介助の手際よさ	40.4	49.4	8.2	1.1	0.7	81.9	+1.9
医師への質問や相談のしやすさ	40.8	47.6	9.7	1.5	0.4	81.7	+1.5
医師の病状や検査結果の説明	42.2	48.7	7.6	0.8	0.8	82.7	+1.8
医師の病状に対する処置の適切さ	44.2	42.3	11.9	1.2	0.4	82.2	+0.5
診療サービス面全般について	37.4	50.0	10.7	1.5	0.4	80.6	+1.2