

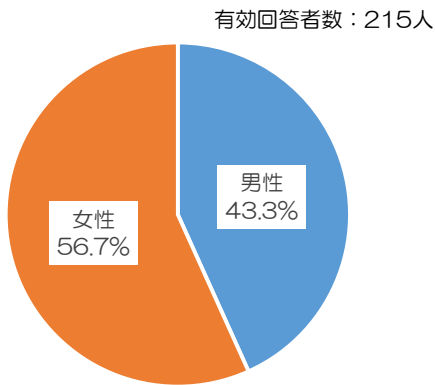
# 入院患者 満足度調査報告

- 1) 調査期間 平成29年11月～12月実施
- 2) 回答者数 227人
- 3) 比較調査病院平均：48病院＜一般病院（中規模：200～499床）＞

比較調査病院は48病院であった。外来調査と同じで試行的に実施したこともあり、比較病院がそれほど多くなく、今後の参加病院の増加を待ちたい。調査用紙配布数は500枚で回答者数は227人、有効回答者数は222人であり有効回答率は44%、外来に比べ少なく課題として残った。

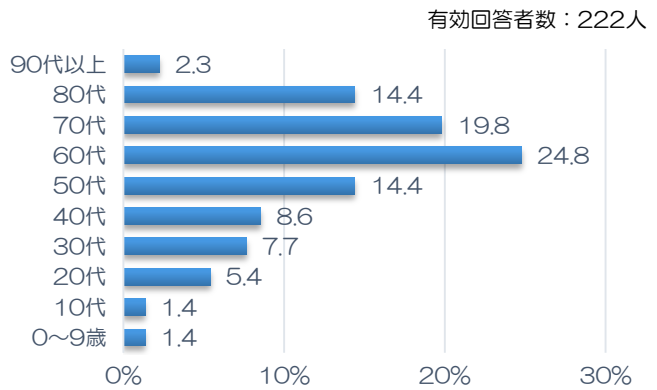
## 4) 性別

性別は「男性」が43.3%、「女性」が56.7%で、男性より女性がわずかに多かった。



## 5) 年齢

年齢は、最も多い世代が60代であり、外来より若い世代であった。



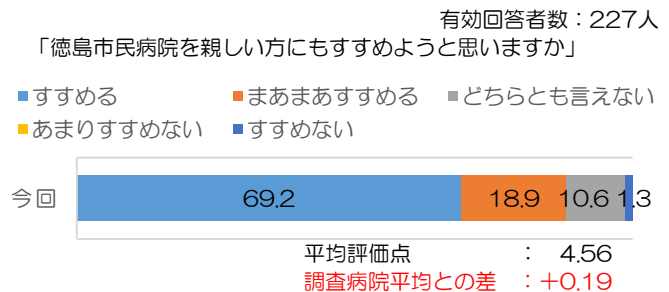
## 6) 総合評価点

総合評価点は、8) 個別項目の満足度で、「とても満足」を100点、「やや満足」を75点、「ふつう」を50点、「やや不満」を25点、「とても不満」を0点としたすべての項目の平均評価点としており、100点満点中86.0点であった。

## 7) 紹介・推薦意向

最も重要な質問項目である「当院を親しい人にもすすめようと思いますか」に対する平均評価点が5点満点として4.56点であった。調査病院48病院中10番目であり、平均点との差が+0.19だったこともあり、全体としての評価は高く、外来よりも高い評価となっている。

平均評価点：86.0点



## 8) 個別項目

調査病院平均との差が指標のあるすべての項目でプラスになっていた。「医師による診療・治療内容」の平均評価点は4.72点、「痛みや症状を和らげる対応」の平均評価点は4.54点となり、他にも「医師との対話」、「看護師」の項目で平均評価点が4.5点以上となり、医療の面で高い評価を得ていることがわかる。

平均との差がプラスであるものの「食事の内容」についての評価点が3.8点とやや低く、平成29年度より給食の委託業者をかえ、評価が上向しているところであり、今後も高い評価を得る努力が必要である。

「事務職員」「入院時の説明・手続き」の項目は「とても満足」の回答が多いが「会計手続き」については「とても満足」の回答がやや低い結果となっている。

入院患者の満足度は外来患者に比較し高いが、外来での不安感を持つ患者に対し精密な検査後、手術をし入院、治療後、退院や転院をしていただく当院の役割が、今回の満足度調査に点数化されたと考えられる。

