

名古屋市立 西部医療センター 患者さま満足度調査の結果 <入院部門>

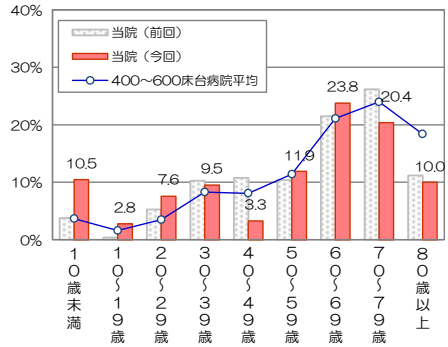
今回調査 : 令和元年9月24日~10月25日実施 (回答者数: 228人)
前回調査 : 平成30年9月25日~10月26日実施 (回答者数: 258人)
400~600床台(H29以降実施)病院平均: 同内容の調査実施 13病院の平均値 (平均病床数: 561床)

*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

*インデックス
調査病院平均との差
前回調査との差

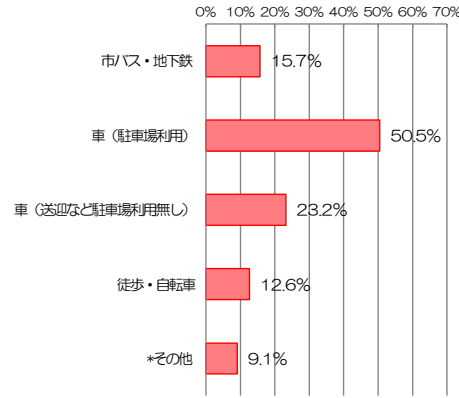
■回答者の年齢

平均年齢: 53.1歳
有効回答者数: 210人
前回調査との差: -5.3歳
400~600床台病院平均との差: -8.1歳



■回答者の交通手段 (複数回答可)

有効回答者数: 198人



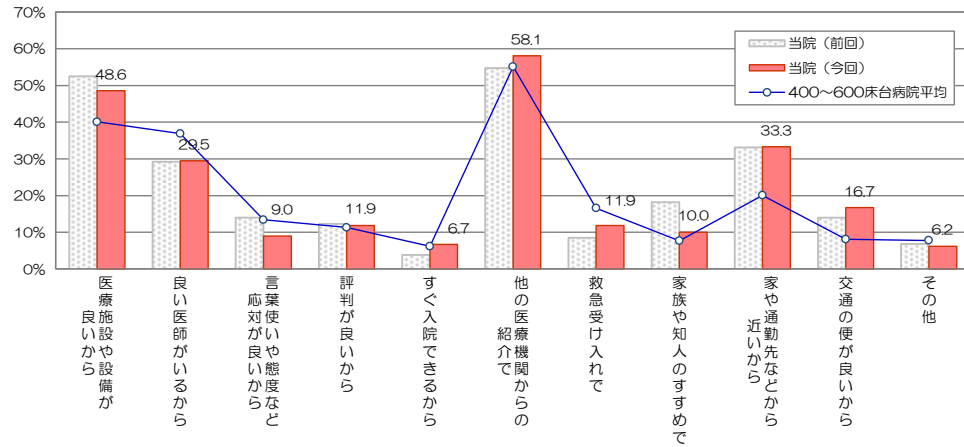
■個別項目の満足度

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

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	前回調査との差
建物の外観やつくり	36.7	56.3	6.5	0.0	0.0	82.3	+10.6	-1.4
医療機器等の設備	40.8	53.1	5.7	0.0	0.0	83.5	+4.4	-2.5
トイレ、洗面、給湯等の設備	31.3	54.8	10.1	2.3	1.4	78.1	+8.3	-2.4
売店、食堂、自動販売機	20.3	51.9	21.7	4.7	1.4	71.2	+2.7	-1.5
整理整頓や清掃状態	31.3	54.0	12.3	3.1	0.5	78.4	+1.9	-0.5
院内施設面全般について	31.6	58.4	8.1	0.4	0.5	79.8	+6.3	-0.1
病室の居心地(清潔さ・広さなど)	34.6	53.5	10.6	1.4	0.0	80.3	+5.4	-0.4
ベッド、寝具、ベッド周り設備	28.6	55.3	12.4	2.9	0.9	77.0	+2.8	-1.9
冷暖房や照明	28.4	50.7	13.5	7.0	0.5	74.9	+3.9	-1.3
食事の内容	21.6	43.6	24.5	8.3	2.0	68.6	+3.4	+1.6
食事時間や起床・消灯時間	24.6	54.6	17.4	3.4	0.0	75.1	+2.9	+0.7
病室環境面全般について	27.6	59.8	12.1	0.5	0.0	78.6	+5.2	+0.9
事務職員の言葉使いや態度	35.0	47.5	11.1	3.7	2.8	77.1	-3.8	-2.6
看護師の言葉使いや態度	50.0	41.7	6.0	1.4	0.9	84.6	+0.6	-1.0
医師の言葉使いや態度	50.0	41.7	6.9	0.9	0.5	85.0	-0.1	0.0
検査・放射線技師の言葉使いや態度	44.1	45.6	9.3	0.0	0.0	83.2	+0.4	-0.3
プライバシーへの配慮	34.9	51.4	11.8	1.4	0.5	79.7	+2.4	-0.1
ケースワーカー(相談員)等による退院調整	32.3	42.1	19.5	3.0	3.0	74.4	***	-0.8
接遇面全般について	32.5	56.7	9.4	1.0	0.5	79.9	+0.3	-0.6
看護師の説明のわかりやすさ	41.2	50.0	6.9	1.4	0.5	82.5	+1.5	-1.6
看護師の採血や介助の手際よさ	34.6	54.7	8.9	1.4	0.5	80.4	+0.3	-1.3
医師への質問や相談のしやすさ	40.9	45.1	11.2	2.3	0.5	80.9	-0.5	+0.5
医師の病状や検査結果の説明	38.7	42.9	14.7	2.3	1.4	78.8	-3.1	-2.7
医師の病状に対する処置の適切さ	38.3	51.7	7.7	1.0	0.0	81.2	-1.4	-1.2
診療サービス面全般について	33.6	54.0	10.0	1.9	0.5	79.6	-0.5	-1.4
ホームページ等による医療情報の提供について	23.8	42.6	31.1	1.6	0.8	71.7	***	-1.1

■当院の選択理由 (複数回答可)

有効回答者数: 210人



■総合的な満足度

有効回答者数: 190人

() 内インデックス

満足 やや満足 どちらともいえない やや不満 不満

項目	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
当院 (前回)	65.6	28.6	4.9	0.0	0.0	(89.7)
当院 (今回)	66.8	25.8	5.3	0.5	0.6	(89.2)