

# 入院患者満足度調査の結果

令和4年11月1日～11月30日実施

当院全体 回答者数：245人

調査病院平均：同内容の調査実施43病院の平均値（平均病床数：492床）

前回調査：令和3年11月1日～11月30日実施（回答者数：228人）

## 当院全体

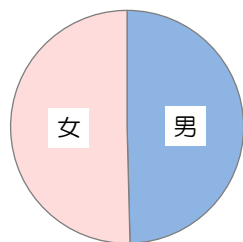
\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

\*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

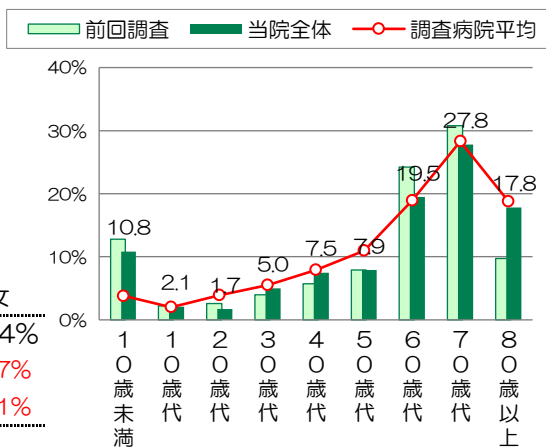
### ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：240人

調査病院 前回調査  
平均差 平均差  
平均年齢：58.7歳 -3.5歳 +2.1歳



当院全体 49.6% 50.4%  
調査病院平均差 -1.7% +1.7%  
前回調査との差 -6.1% +6.1%



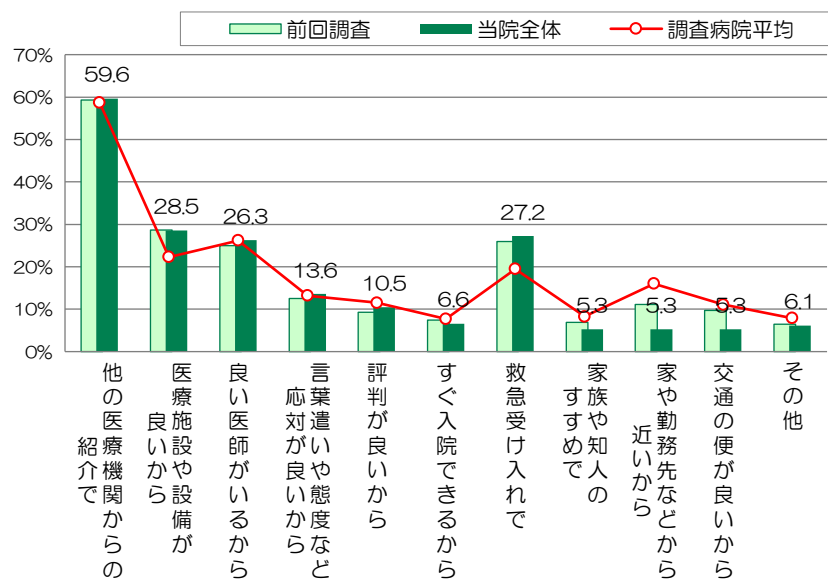
### ■個別項目の満足度

有効回答者数 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	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	226人	41.2	52.2	6.2	0.4	0.4	83.4	+7.0	-0.8
医療機器等の設備	227人	46.7	48.5	4.4	0.4	0.4	85.2	+4.3	-0.2
トイレ・洗面・給湯等の設備	236人	41.5	50.4	5.9	1.7	0.4	82.7	+8.0	-1.8
食事・喫茶・買物施設	222人	27.9	44.6	19.4	6.8	1.4	72.7	+4.6	-1.7
談話室や面会スペース	200人	31.0	48.5	17.5	2.0	1.0	76.6	+5.9	-2.0
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	229人	36.7	50.7	10.5	1.3	0.9	80.1	+5.7	-4.2
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	232人	36.2	51.7	9.5	1.7	0.9	80.2	+4.5	-0.7
冷暖房や換気	231人	37.2	51.1	6.9	3.0	1.7	79.8	+6.5	-1.3
施設面全般について	227人	37.0	55.1	7.5	0.4	0.4	82.0	+6.4	-1.3

### ■当院の選択理由 (複数回答可)

有効回答者数：228人



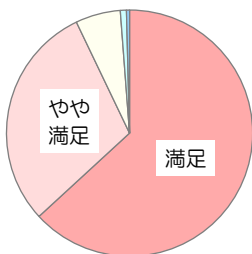
### ■接遇面

接遇面	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
事務職員の言葉遣いや態度	225人	42.7	45.8	10.2	0.4	0.9	82.2	-0.4	-0.5
看護師の言葉遣いや態度	236人	51.7	41.5	5.9	0.4	0.4	85.9	+1.0	-0.3
医師の言葉遣いや態度	236人	57.2	39.0	3.0	0.4	0.4	88.0	+2.1	-0.3
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	224人	51.3	46.4	1.8	0.4	0.4	87.1	+3.4	+1.7
薬剤師の言葉遣いや態度	177人	48.6	46.9	4.0	0.6	0.4	85.7	+1.7	+1.5
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	117人	49.6	42.7	6.8	0.9	0.4	85.0	+0.4	-1.3
栄養士の言葉遣いや態度	110人	43.6	47.3	8.2	0.9	0.4	83.2	+0.4	+1.2
接遇面全般について	227人	44.5	46.7	7.9	0.4	0.4	83.6	+1.2	-0.9

### ■総合満足度

有効回答者数：236人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



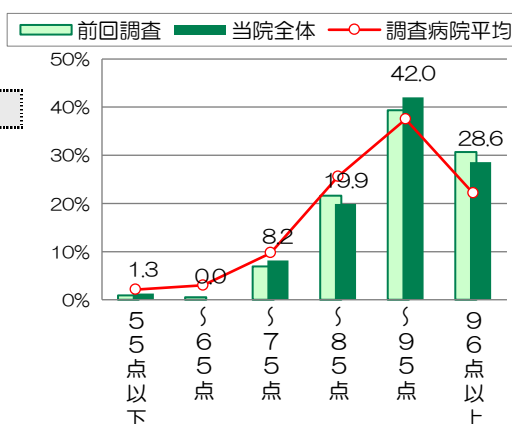
満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	63.1%	+6.1%	-6.8%
やや満足	29.7%	-5.7%	+2.4%
どちらともいえない	5.9%	-0.3%	+4.0%
やや不満	0.8%	-0.4%	-0.1%
不満	0.4%	+0.2%	+0.4%

### ■総合評価点

有効回答者数：231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：89.4点  
調査病院平均差：+2.6点  
前回調査との差：-0.6点



### ■診療面

診療面	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
看護師への質問や相談のしやすさ	231人	45.9	46.8	6.9	0.4	0.4	84.4	+1.5	-2.5
看護師の患者の話を聞く姿勢	233人	42.9	52.8	3.4	0.4	0.4	84.3	+0.9	-2.1
看護師の説明や励まし	230人	40.0	54.8	4.3	0.4	0.4	83.4	+0.5	-3.3
看護師の採血や介助などの処置	228人	44.7	47.8	6.6	0.4	0.4	84.0	+1.8	-1.3
看護師のナースコールへの対応	223人	47.1	42.2	10.3	0.4	0.4	83.9	+3.2	-1.7
医師への質問や相談のしやすさ	231人	47.2	43.3	8.2	1.3	0.4	83.8	+1.4	-3.4
医師の患者の話を聞く姿勢	233人	47.2	44.2	7.3	0.4	0.9	84.1	+0.7	-3.4
医師からの病状や検査結果の説明	232人	50.9	41.4	6.5	1.3	0.4	85.1	+2.1	-2.2
医師の診断や処置への信頼感	230人	50.4	43.5	5.2	0.9	0.4	85.7	+1.5	-2.3
診療面全般について	233人	43.3	49.4	6.0	0.9	0.4	83.6	+0.8	-2.9

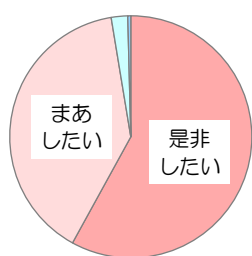
### ■サービス体制面

サービス体制面	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
入院までの期間	216人	36.6	47.7	14.8	0.5	0.5	79.9	+4.1	-1.6
入院時の書類や説明のわかりやすさ	223人	30.5	55.2	13.5	0.4	0.4	78.7	+3.0	-1.2
レンタル用品の品揃えや価格	180人	23.9	50.6	22.8	0.6	0.6	73.8	+3.8	-1.2
食事の内容(メニュー・味など)	218人	21.1	42.2	26.6	7.8	2.3	68.0	+3.6	-0.5
整理整頓や清掃状況	229人	31.9	54.6	12.7	0.4	0.4	79.3	+1.9	-3.4
安全面への気配り	231人	36.8	53.7	9.5	0.4	0.4	81.8	+2.4	-0.9
プライバシーへの気配り	225人	31.1	56.0	12.9	0.4	0.4	79.6	+3.8	-1.2
職員間の連携の良さ	223人	28.7	52.9	15.2	0.4	0.4	76.7	+1.3	-3.0
退院に向けた情報提供などの支援	209人	32.5	55.0	12.0	0.5	0.4	79.8	+3.5	-0.8
サービス体制面全般について	230人	33.0	54.3	12.2	0.4	0.4	79.9	+2.6	-1.5

### ■紹介・推薦意向

有効回答者数：226人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



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	58.0%	+5.7%	-4.4%
まあしたい	39.4%	-3.8%	+2.7%
あまりしたくない	2.2%	-1.8%	+1.7%
全くしたくない	0.4%	0.0%	-0.1%