

入院患者満足度調査の結果

令和2年11月2日～11月30日実施

当院全体 回答者数：270人

調査病院平均：同内容の調査実施42病院の平均値（平均病床数：491床）

前回調査：令和元年11月5日～11月29日実施（回答者数：259人）

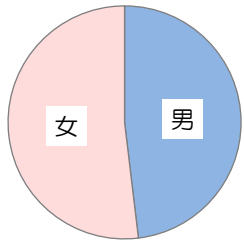
当院全体

*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

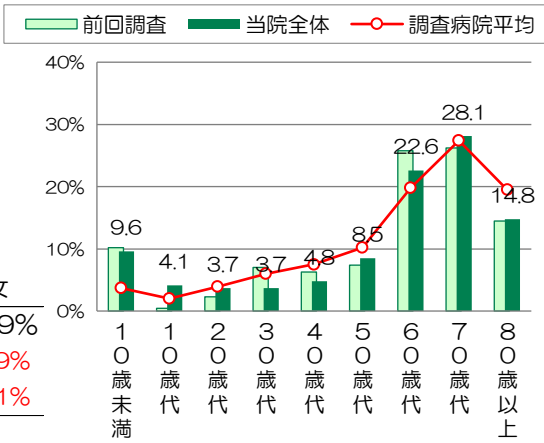
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：268人



当院全体 48.1% 51.9%
 調査病院平均差 -2.9% +2.9%
 前回調査との差 -0.1% +0.1%

調査病院 前回調査
 平均差 平均差
 平均年齢：57.8歳 -4.6歳 -1.3歳



■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	261人	41.4	51.7	6.5	0.4	0	83.4	+6.9	-0.1
医療機器等の設備	245人	45.3	51.0	3.3	0.4	0	85.2	+4.4	-0.6
トイレ・洗面・給湯等の設備	266人	45.1	46.6	6.8	1.1	0.4	83.7	+9.0	+0.1
食事・喫茶・買物施設	252人	27.4	50.0	17.9	4.0	0.8	74.8	+6.4	+4.4
談話室や面会スペース	242人	30.6	50.4	16.5	2.1	0.4	77.2	+5.6	+0.7
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	264人	42.8	50.4	5.3	1.5	0	83.6	+9.1	+2.5
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	265人	39.6	52.8	5.7	1.1	0.8	82.4	+6.5	-0.3
冷暖房や換気	263人	37.6	52.1	8.0	1.9	0.4	81.2	+8.5	+2.5
施設面全般について	255人	36.5	56.9	5.1	1.2	0.4	82.0	+6.4	+2.1

接遇面

事務職員の言葉遣いや態度	266人	38.7	53.4	7.1	0.8	0	82.5	+0.4	+0.5
看護師の言葉遣いや態度	268人	52.6	43.7	1.9	0.8	0	86.8	+2.2	+1.3
医師の言葉遣いや態度	266人	53.8	44.4	1.9	0.8	0	88.0	+2.5	+0.5
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	260人	47.3	46.5	5.4	0.8	0	85.1	+1.9	+0.7
薬剤師の言葉遣いや態度	198人	45.5	50.5	3.5	0.5	0	85.2	+1.6	-0.1
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	125人	48.8	45.6	4.0	0.8	0	85.2	+1.2	+0.6
栄養士の言葉遣いや態度	105人	47.6	46.7	4.8	1.0	0	85.2	+2.8	+1.9
接遇面全般について	246人	43.1	52.4	3.7	0.8	0	84.5	+2.5	+1.8

診療面

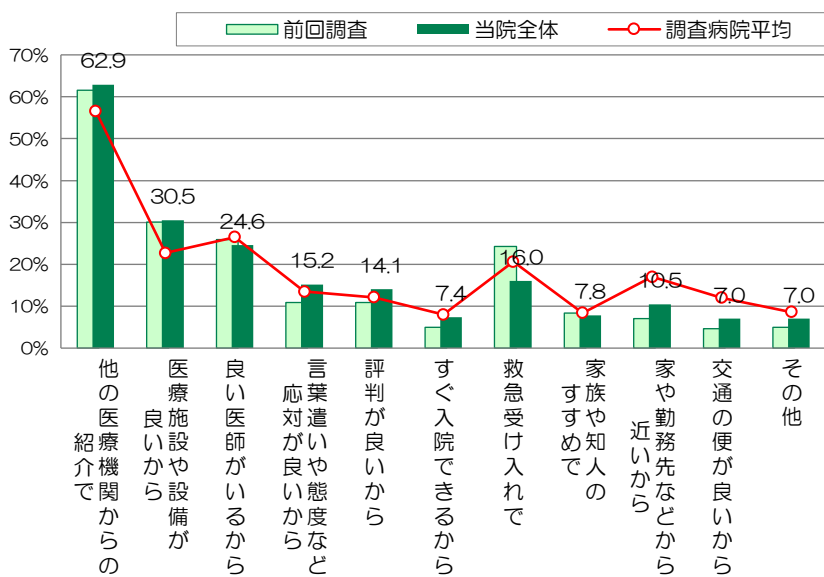
看護師への質問や相談のしやすさ	264人	46.2	49.2	4.2	0.4	0	85.3	+3.0	+1.5
看護師の患者の話を聞く姿勢	265人	45.7	50.6	3.4	0.4	0	85.4	+2.3	+1.7
看護師の説明や励まし	261人	46.4	48.7	4.2	0.8	0	85.2	+2.6	+1.7
看護師の採血や介助などの処置	261人	43.3	51.0	4.6	0.4	0	84.0	+2.2	+0.9
看護師のナースコールへの対応	254人	46.5	46.5	6.7	0.4	0	84.6	+4.2	+2.0
医師への質問や相談のしやすさ	262人	48.5	45.0	6.5	0	0	85.5	+3.7	+0.8
医師の患者の話を聞く姿勢	264人	50.8	46.2	3.0	0.8	0	86.9	+3.8	+1.6
医師からの病状や検査結果の説明	263人	50.6	45.6	3.0	0.8	0	86.5	+3.8	+1.5
医師の診断や処置への信頼感	264人	51.1	44.7	3.8	0.4	0	86.6	+2.9	+1.2
診療面全般について	261人	47.1	47.5	5.4	0.4	0	85.4	+3.0	+1.3

サービス体制面

入院までの期間	251人	33.5	52.6	13.1	0.4	0.4	79.6	+3.9	+0.4
入院時の書類や説明のわかりやすさ	259人	30.5	53.7	13.9	1.9	0	78.2	+2.2	-0.8
レンタル用品の品揃えや価格	205人	25.9	48.3	24.9	1.0	0	74.8	+4.9	+1.6
食事の内容(メニュー・味など)	250人	23.2	43.2	24.0	8.0	1.6	69.6	+4.9	+6.4
整理整頓や清掃状況	260人	37.7	55.4	5.8	0.8	0.4	82.3	+5.2	+2.0
安全面への気配り	260人	38.1	54.6	6.5	0.4	0.4	82.4	+3.3	+1.2
プライバシーへの気配り	256人	34.0	53.5	11.7	0.4	0.4	80.1	+4.7	+1.4
職員間の連携の良さ	246人	33.3	52.8	11.8	1.6	0.4	79.3	+4.3	+3.9
退院に向けた情報提供などの支援	242人	33.9	54.5	10.3	0.8	0.4	80.2	+4.3	+2.2
サービス体制面全般について	251人	36.3	53.0	10.4	0.4	0	81.3	+4.5	+2.1

■当院の選択理由

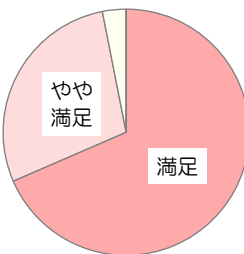
(複数回答可) 有効回答者数：256人



■総合満足度

有効回答者数：257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	68.5%	+12.3%	+5.8%
やや満足	28.4%	-7.0%	-2.5%
どちらともいえない	3.1%	-3.9%	-2.5%
やや不満	0.0%	-1.2%	-0.8%
不満	0.0%	-0.2%	0.0%

■総合評価点

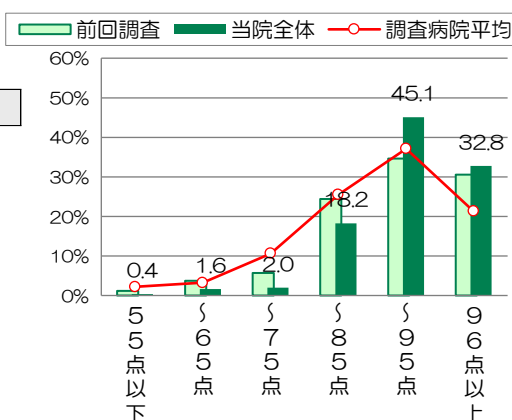
有効回答者数：253人

「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：91.1点

調査病院平均差：+4.7点

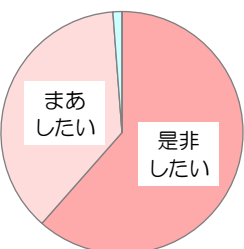
前回調査との差：+2.5点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：260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	61.5%	+10.4%	+3.9%
まあしたい	37.3%	-6.9%	-0.6%
あまりしたくない	1.2%	-3.0%	-2.9%
全くしたくない	0.0%	-0.5%	-0.4%