

# 入院患者満足度調査の結果

当院全体

令和3年11月1日～11月30日実施

当院全体 回答者数：228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：489床）

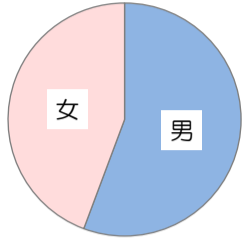
前回調査：令和2年11月2日～11月30日実施（回答者数：270人）

\*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

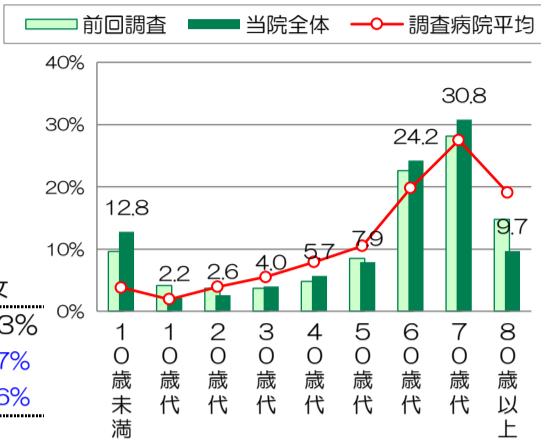
## ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：228人



当院全体 55.7% 44.3%  
 調査病院平均差 +3.7% -3.7%  
 前回調査との差 +7.6% -7.6%

調査病院 前回調査  
 平均差 との差  
 有効回答者数：227人  
 平均年齢：56.6歳  
 -5.6歳 -1.2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	219人	45.7	45.7	8.7	84.2	+8.1	+0.8		
医療機器等の設備	212人	48.6	44.8	6.1	85.4	+4.9	+0.2		
トイレ・洗面・給湯等の設備	221人	48.9	42.5	6.3	84.5	+10.0	+0.8		
食事・喫茶・買物施設	213人	29.1	45.1	21.6	2.8	74.4	+6.4	-0.4	
談話室や面会スペース	188人	34.0	47.9	17.0	0.5	78.6	+7.7	+1.4	
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	220人	46.4	45.5	7.3	0.9	84.3	+9.9	+0.7	
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	219人	40.6	45.2	11.4	2.7	80.9	+5.3	-1.5	
冷暖房や換気	222人	41.9	43.2	12.6	1.8	81.1	+8.2	-0.1	
施設面全般について	214人	42.1	50.5	6.5	0.5	83.3	+8.0	+1.3	

### 接遇面

事務職員の言葉遣いや態度	217人	45.6	44.2	6.9	1.4	82.7	+0.3	+0.2
看護師の言葉遣いや態度	225人	51.6	43.6	3.6	0.4	86.2	+1.4	-0.6
医師の言葉遣いや態度	225人	56.4	40.9	2.2	0.4	88.3	+2.7	+0.3
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	209人	45.9	49.8	4.3	85.4	+2.0	+0.3	
薬剤師の言葉遣いや態度	161人	45.3	48.4	4.3	0.6	84.2	+0.5	-1.0
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	113人	50.4	44.2	5.3	86.3	+2.1	+1.1	
栄養士の言葉遣いや態度	104人	41.3	47.1	10.6	1.0	82.0	-0.5	-3.2
接遇面全般について	213人	43.7	51.2	4.7	0.5	84.5	+2.3	0.0

### 診療面

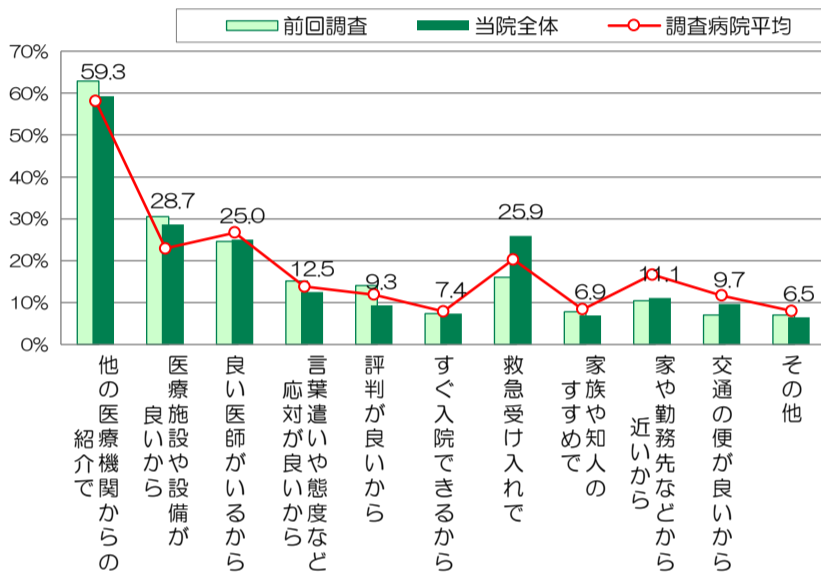
看護師への質問や相談のしやすさ	217人	52.1	43.8	3.7	0.5	86.9	+4.1	+1.6
看護師の患者の話を聞く姿勢	219人	50.7	44.3	5.0	86.4	+3.0	+1.0	
看護師の説明や励まし	215人	51.6	43.7	4.7	86.7	+3.8	+1.5	
看護師の採血や介助などの処置	212人	47.2	47.2	5.2	0.5	85.3	+3.2	+1.3
看護師のナースコールへの対応	208人	51.0	42.3	5.3	0.5	85.6	+4.8	+1.0
医師への質問や相談のしやすさ	218人	52.3	44.5	2.8	0.5	87.2	+4.9	+1.7
医師の患者の話を聞く姿勢	216人	54.2	42.6	2.3	0.9	87.5	+4.1	+0.6
医師からの病状や検査結果の説明	217人	53.5	43.3	2.3	0.9	87.3	+4.3	+0.8
医師の診断や処置への信頼感	216人	55.1	42.1	2.3	0.5	88.0	+3.9	+1.4
診療面全般について	215人	50.2	46.5	2.3	0.9	86.5	+3.8	+1.1

### サービス体制面

入院までの期間	203人	37.4	51.2	11.3	81.5	+5.3	+1.9	
入院時の書類や説明のわかりやすさ	210人	33.3	53.8	11.9	1.0	79.9	+4.0	+1.7
レンタル用品の品揃えや価格	170人	28.8	45.9	22.4	2.4	75.0	+5.0	+0.2
食事の内容(メニュー・味など)	212人	24.5	35.4	30.7	8.5	68.5	+3.7	-1.1
整理整頓や清掃状況	218人	39.0	53.7	6.4	0.9	82.7	+5.3	+0.4
安全面への気配り	212人	39.6	51.9	8.0	0.5	82.7	+3.6	+0.3
プライバシーへの気配り	212人	35.4	54.2	8.5	1.9	80.8	+5.1	+0.7
職員間の連携の良さ	208人	35.6	48.6	14.9	1.0	79.7	+4.5	+0.4
退院に向けた情報提供などの支援	195人	32.3	59.0	7.7	1.0	80.6	+4.5	+0.4
サービス体制面全般について	207人	33.3	59.9	5.8	1.0	81.4	+4.3	+0.1

## ■当院の選択理由

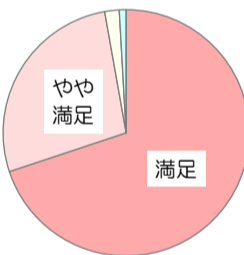
(複数回答可) 有効回答者数：216人



## ■総合満足度

有効回答者数：216人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



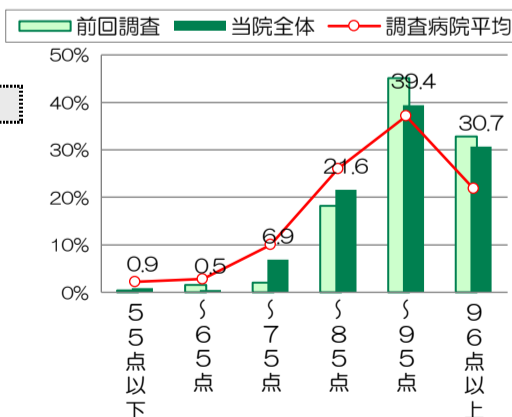
満足度	当院全体 (%)	調査病院平均 (%)	前回調査との差 (%)
満足	69.9%	+13.4%	+1.4%
やや満足	27.3%	-8.3%	-1.1%
どちらともいえない	1.9%	-4.5%	-1.2%
やや不満	0.9%	-0.4%	+0.9%
不満	0.0%	-0.2%	0.0%

## ■総合評価点

有効回答者数：218人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

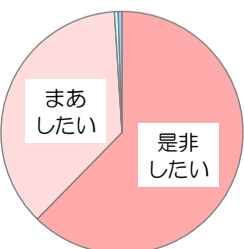
平均評価点：90.0点  
 調査病院平均差：+3.3点  
 前回調査との差：-1.1点



## ■紹介・推薦意向

有効回答者数：210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 (%)	前回調査との差 (%)
是非したい	62.4%	+10.3%	+0.9%
まあしたい	36.7%	-7.0%	-0.6%
あまりしたくない	0.5%	-3.2%	-0.7%
全くしたくない	0.5%	0.0%	+0.5%