

入院患者満足度調査の結果

令和4年2月14日～3月11日実施

当院全体 回答者数：414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2月15日～3月12日実施（回答者数：356人）

当院全体

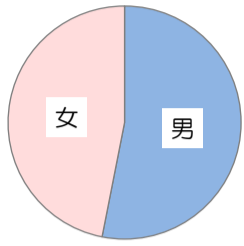
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

*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

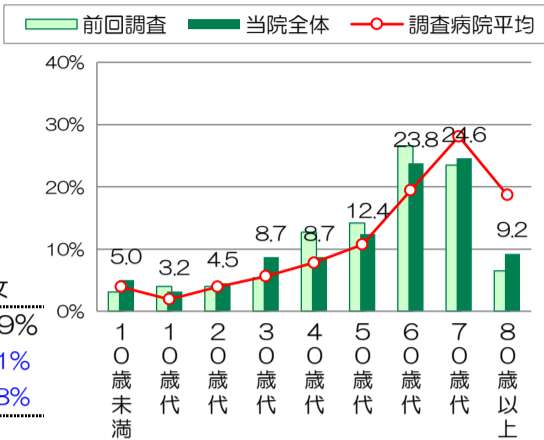
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：409人

調査病院 前回調査
平均差 との差
有効回答者数：403人
平均年齢：56.7歳
-5.4歳 -0.5歳

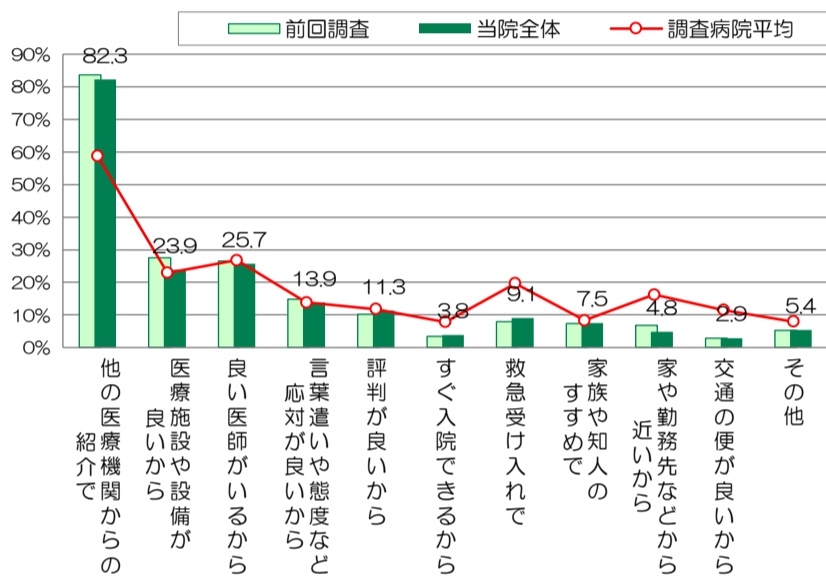


当院全体 53.1% 46.9%
調査病院平均差 +1.1% -1.1%
前回調査との差 +2.8% -2.8%



■当院の選択理由（複数回答可）

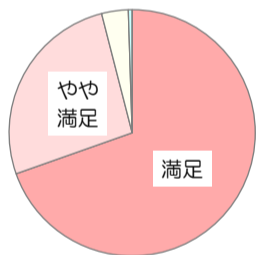
有効回答者数：373人



■総合満足度

有効回答者数：398人

「当院について、総合的にはどうお考えですか」



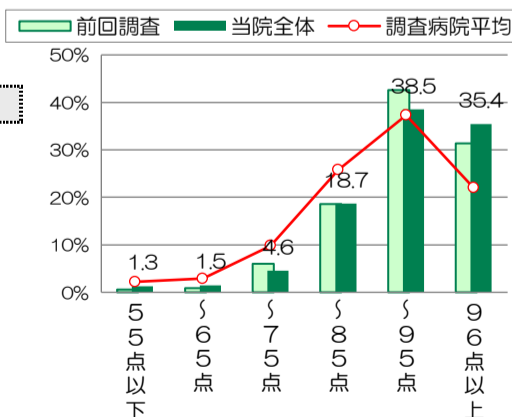
満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	69.6%	+12.7%	-3.5%
やや満足	26.4%	-8.9%	+2.3%
どちらともいえない	3.5%	-2.8%	+0.9%
やや不満	0.5%	-0.8%	+0.2%
不満	0.0%	-0.2%	0.0%

■総合評価点

有効回答者数：395人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

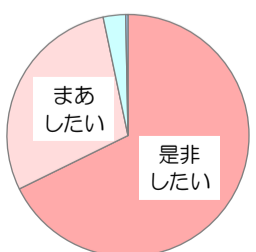
平均評価点：90.7点
調査病院平均差：+3.9点
前回調査との差：+0.1点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：397人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」



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	67.8%	+15.6%	-3.4%
まあしたい	29.0%	-14.5%	+0.8%
あまりしたくない	3.0%	-0.9%	+2.4%
全くしたくない	0.3%	-0.2%	+0.3%

■個別項目の満足度

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

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	387人	28.9	56.6	13.2	0.3	0.0	78.3	+2.2	-1.6
医療機器等の設備	395人	48.9	46.8	4.3	0.0	0.0	86.1	+5.4	+0.3
トイレ・洗面・給湯等の設備	407人	41.0	42.8	9.3	5.2	0.0	79.1	+4.5	-1.0
食事・喫茶・買物施設	393人	33.6	45.5	17.3	2.5	0.0	77.0	+9.0	-1.1
談話室や面会スペース	373人	27.9	49.6	20.1	2.1	0.3	75.7	+4.9	-1.4
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	402人	39.3	45.3	12.7	2.0	0.7	80.1	+5.7	+0.2
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	399人	38.1	50.4	9.3	2.0	0.3	81.0	+5.4	+0.2
冷暖房や換気	394人	34.3	49.0	12.9	3.3	0.5	78.3	+5.1	+0.1
施設面全般について	388人	35.3	54.4	9.8	0.5	0.0	81.1	+5.6	+0.5

接遇面

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
事務職員の言葉遣いや態度	403人	57.6	37.2	5.0	0.2	0.0	88.0	+5.6	-1.0
看護師の言葉遣いや態度	407人	59.7	34.4	4.4	1.0	0.5	88.0	+3.2	-2.0
医師の言葉遣いや態度	406人	63.8	32.3	3.4	0.2	0.2	89.8	+4.1	-1.3
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	391人	57.3	38.9	3.6	0.3	0.0	88.2	+4.8	-1.0
薬剤師の言葉遣いや態度	305人	57.4	39.3	3.3	0.0	0.0	88.5	+4.8	+0.6
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	194人	61.9	32.0	6.2	0.0	0.0	88.9	+4.6	-0.5
栄養士の言葉遣いや態度	161人	60.9	32.9	6.2	0.0	0.0	88.7	+6.1	-0.9
接遇面全般について	390人	56.2	39.0	4.1	0.8	0.0	87.6	+5.3	-0.3

診療面

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
看護師への質問や相談のしやすさ	400人	53.8	38.8	6.5	0.5	0.0	86.2	+3.3	-1.3
看護師の患者の話を聞く姿勢	404人	55.9	39.4	3.7	0.7	0.2	87.5	+4.0	0.0
看護師の説明や励まし	402人	56.2	37.3	5.2	0.7	0.5	87.0	+4.1	-0.9
看護師の採血や介助などの処置	401人	52.4	40.6	5.7	1.0	0.2	86.0	+3.9	-2.4
看護師のナースコールへの対応	391人	47.3	41.4	8.7	2.0	0.5	83.2	+2.3	-3.5
医師への質問や相談のしやすさ	406人	56.9	36.9	5.4	0.5	0.2	87.4	+5.1	-1.4
医師の患者の話を聞く姿勢	404人	59.9	35.4	4.0	0.5	0.2	88.6	+5.1	-1.3
医師からの病状や検査結果の説明	401人	57.6	36.9	4.5	0.5	0.5	87.7	+4.7	-0.8
医師の診断や処置への信頼感	399人	61.9	33.3	4.3	0.3	0.3	89.1	+4.9	-0.6
診療面全般について	395人	58.0	36.5	4.6	1.0	0.3	87.8	+5.0	-0.8

サービス体制面

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
入院までの期間	373人	34.6	45.6	15.3	3.5	0.1	77.3	+1.1	-0.7
入院時の書類や説明のわかりやすさ	386人	35.8	51.0	12.2	1.0	0.0	80.4	+4.6	-0.3
レンタル用品の品揃えや価格	316人	31.0	41.5	24.7	2.2	0.6	75.0	+5.1	-0.8
食事の内容(メニュー・味など)	391人	30.9	41.4	19.7	5.4	2.6	73.2	+8.5	-1.2
整理整頓や清掃状況	398人	45.2	47.5	6.0	1.3	0.0	84.2	+6.7	+0.5
安全面への気配り	396人	45.7	48.5	5.6	0.3	0.0	84.9	+5.6	-0.2
プライバシーへの気配り	393人	39.4	48.3	10.4	1.3	0.5	81.2	+5.4	+0.4
職員間の連携の良さ	390人	38.2	47.2	13.1	1.3	0.3	80.4	+5.1	0.0
退院に向けた情報提供などの支援	379人	40.9	45.6	12.4	0.5	0.5	81.5	+5.3	+0.3
サービス体制面全般について	389人	40.1	49.1	9.8	0.8	0.3	82.0	+4.8	-0.4