

# 入院患者満足度調査の結果

令和3年2月15日～3月12日実施

当院全体 回答者数：356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2年2月17日～3月19日実施（回答者数：415人）

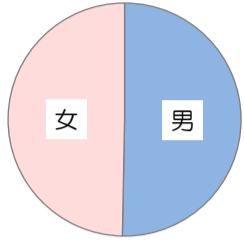
当院全体

\*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

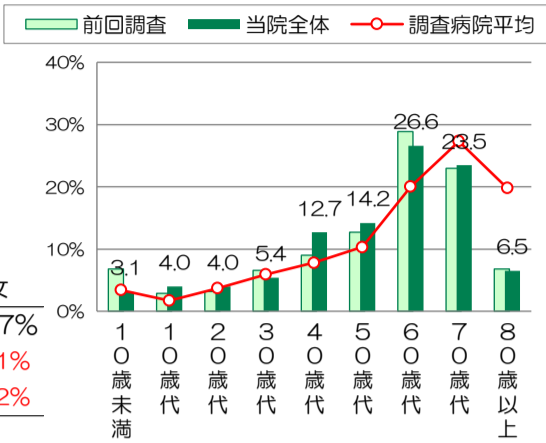
## ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：352人



当院全体 50.3% 49.7%  
 調査病院平均差 -1.1% +1.1%  
 前回調査との差 -2.2% +2.2%

調査病院 前回調査との差  
 平均年齢：57.2歳 -5.5歳 +0.9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	339人	31.9	56.9	10.3	0.9	0.0	79.9	+3.7	+2.4
医療機器等の設備	339人	48.4	46.9	4.1	0.6	0.0	85.8	+5.3	+0.7
トイレ・洗面・給湯等の設備	350人	37.7	50.3	7.4	4.0	0.6	80.1	+5.6	-0.3
食事・喫茶・買物施設	339人	31.6	53.4	11.5	2.9	0.6	78.1	+10.1	+0.6
談話室や面会スペース	329人	28.9	52.3	17.0	1.8	0.0	77.1	+6.1	+0.6
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	350人	38.6	45.7	12.9	2.6	0.3	79.9	+5.5	+1.2
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	350人	37.7	50.9	9.4	1.1	0.0	80.8	+5.0	+1.5
冷暖房や換気	347人	32.9	51.6	11.5	3.7	0.3	78.2	+5.5	+1.8
施設面全般について	341人	33.7	56.3	8.8	1.2	0.0	80.6	+5.3	+0.2

### 接遇面

事務職員の言葉遣いや態度	351人	60.1	36.2	3.1	0.6	0.0	89.0	+6.8	+2.4
看護師の言葉遣いや態度	352人	63.1	34.4	2.0	0.6	0.0	90.0	+5.4	+2.3
医師の言葉遣いや態度	353人	67.4	29.7	2.5	0.3	0.0	91.1	+5.6	+1.8
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	340人	58.8	39.4	1.5	0.3	0.0	89.2	+5.9	+2.5
薬剤師の言葉遣いや態度	236人	56.4	39.4	3.8	0.4	0.0	87.9	+4.3	+1.9
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	149人	61.7	34.9	2.7	0.7	0.0	89.4	+5.3	+1.3
栄養士の言葉遣いや態度	123人	60.2	38.2	1.6	0.6	0.0	89.6	+7.1	+3.4
接遇面全般について	342人	55.3	41.2	3.5	0.7	0.0	87.9	+5.9	+2.2

### 診療面

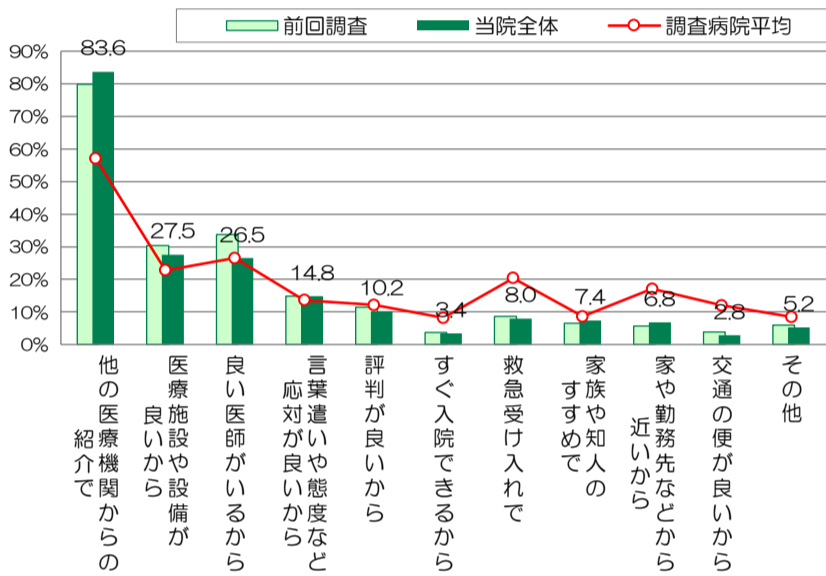
看護師への質問や相談のしやすさ	352人	55.7	39.5	4.0	0.9	0.0	87.5	+5.0	+2.4
看護師の患者の話を聞く姿勢	352人	55.1	40.1	4.5	0.3	0.0	87.5	+4.4	+1.7
看護師の説明や励まし	352人	58.2	35.8	5.4	0.6	0.0	87.9	+5.2	+2.7
看護師の採血や介助などの処置	348人	58.0	38.2	2.9	0.9	0.0	88.4	+6.5	+4.0
看護師のナースコールへの対応	339人	54.3	39.2	5.3	1.2	0.0	86.7	+6.1	+5.1
医師への質問や相談のしやすさ	352人	61.6	33.0	4.5	0.9	0.0	88.8	+6.8	+2.9
医師の患者の話を聞く姿勢	352人	63.9	32.1	3.7	0.3	0.0	89.9	+6.8	+3.0
医師からの病状や検査結果の説明	349人	60.7	34.4	3.2	1.4	0.3	88.5	+5.8	+3.0
医師の診断や処置への信頼感	349人	62.8	33.8	2.9	0.6	0.0	89.7	+5.9	+3.0
診療面全般について	351人	58.4	37.9	3.4	0.3	0.0	88.6	+6.1	+2.5

### サービス体制面

入院までの期間	344人	35.2	46.5	14.0	3.8	0.6	78.0	+2.1	+4.6
入院時の書類や説明のわかりやすさ	343人	36.7	50.7	11.1	1.5	0.0	80.7	+4.8	+2.9
レンタル用品の品揃えや価格	277人	31.8	42.2	23.8	1.8	0.4	75.8	+5.9	+2.4
食事の内容(メニュー・味など)	343人	31.5	42.0	20.7	4.4	1.5	74.4	+9.9	+2.5
整理整頓や清掃状況	348人	42.8	50.0	6.3	0.9	0.0	83.7	+6.7	+0.2
安全面への気配り	347人	46.4	47.6	6.1	0.0	0.0	85.1	+6.1	+0.9
プライバシーへの気配り	345人	38.3	49.3	10.1	1.0	0.3	80.8	+5.3	+2.0
職員間の連携の良さ	344人	40.4	43.9	12.8	2.6	0.3	80.4	+5.4	+2.8
退院に向けた情報提供などの支援	332人	38.0	49.7	11.4	0.9	0.0	81.2	+5.3	+1.1
サービス体制面全般について	340人	40.0	50.3	9.1	0.6	0.0	82.4	+5.5	+1.4

## ■当院の選択理由

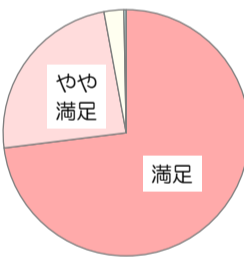
(複数回答可) 有効回答者数：324人



## ■総合満足度

有効回答者数：349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	73.1%	+17.1%	+8.8%
やや満足	24.1%	-11.6%	-6.0%
どちらともいえない	2.6%	-4.3%	-2.0%
やや不満	0.3%	-1.0%	-0.7%
不満	0.0%	-0.2%	0.0%

## ■総合評価点

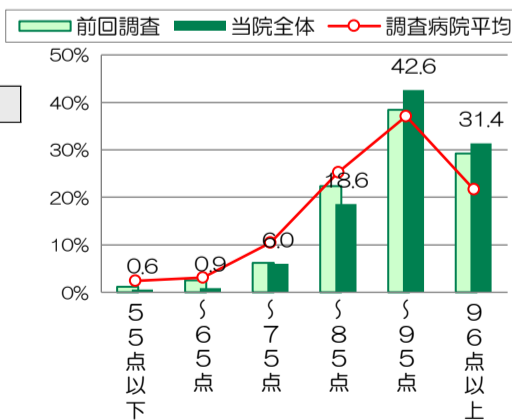
有効回答者数：350人

「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：90.6点

調査病院平均差：+4.1点

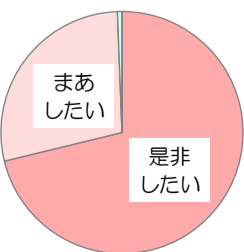
前回調査との差：+1.6点



## ■紹介・推薦意向

有効回答者数：347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	71.2%	+20.0%	+4.0%
まあしたい	28.2%	-15.9%	-1.8%
あまりしたくない	0.6%	-3.5%	-2.1%
全くしたくない	0.0%	-0.5%	0.0%