

入院患者満足度調査の結果

令和3年12月1日～4年1月14日実施
 当院全体 回答者数：487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12月1日～3年1月15日実施（回答者数：503人）

当院全体

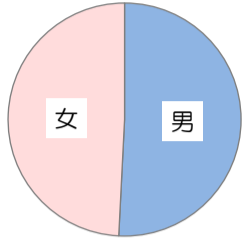
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

*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

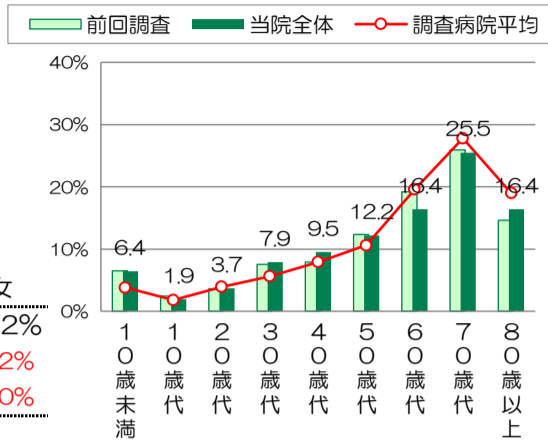
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：482人

調査病院 前回調査
 平均差 との差
 有効回答者数：482人
 平均年齢：58.5歳 -3.8歳 -0.1歳



当院全体 50.8% 49.2%
 調査病院平均差 -1.2% +1.2%
 前回調査との差 -6.0% +6.0%



■個別項目の満足度

有効回答者数
 インデックス
 調査病院平均差
 前回調査との差
 単位：% (0.0は非表示)

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	451人	18.4	63.9	16.4	1.3	0.0	74.8	-1.4	+0.8
医療機器等の設備	434人	34.6	55.1	9.9	0.5	0.0	80.9	+0.3	+1.3
トイレ・洗面・給湯等の設備	463人	32.0	54.6	11.4	0.2	0.0	79.1	+4.6	+0.3
食事・喫茶・買物施設	430人	19.1	49.8	23.7	6.5	0.9	69.9	+1.9	-1.7
談話室や面会スペース	419人	15.0	48.7	30.5	5.0	0.7	68.1	-2.8	-1.3
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	456人	23.9	55.9	14.7	4.2	0.3	74.2	0.0	-3.4
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	461人	26.2	57.0	14.1	2.6	0.0	76.7	+1.2	-0.8
冷暖房や換気	463人	23.5	59.4	12.7	3.7	0.6	75.4	+2.3	+0.8
施設面全般について	446人	19.3	66.1	13.5	1.1	0.0	75.9	+0.6	-1.0

接遇面

事務職員の言葉遣いや態度	464人	41.6	52.8	4.7	0.9	0.0	83.8	+1.4	+1.0
看護師の言葉遣いや態度	471人	49.0	45.4	5.1	0.2	0.0	85.7	+0.9	+0.2
医師の言葉遣いや態度	472人	53.0	42.8	4.2	0.0	0.0	87.2	+1.5	+1.4
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	449人	44.1	49.4	6.0	0.4	0.0	84.3	+0.9	+1.2
薬剤師の言葉遣いや態度	245人	40.0	52.2	6.9	0.8	0.0	82.9	-0.8	+0.2
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	194人	44.3	47.9	7.2	0.5	0.0	84.0	-0.2	+1.1
栄養士の言葉遣いや態度	134人	32.8	54.5	10.4	2.2	0.0	79.5	-3.0	-0.6
接遇面全般について	449人	38.3	55.0	6.2	0.4	0.0	82.8	+0.5	+0.2

診療面

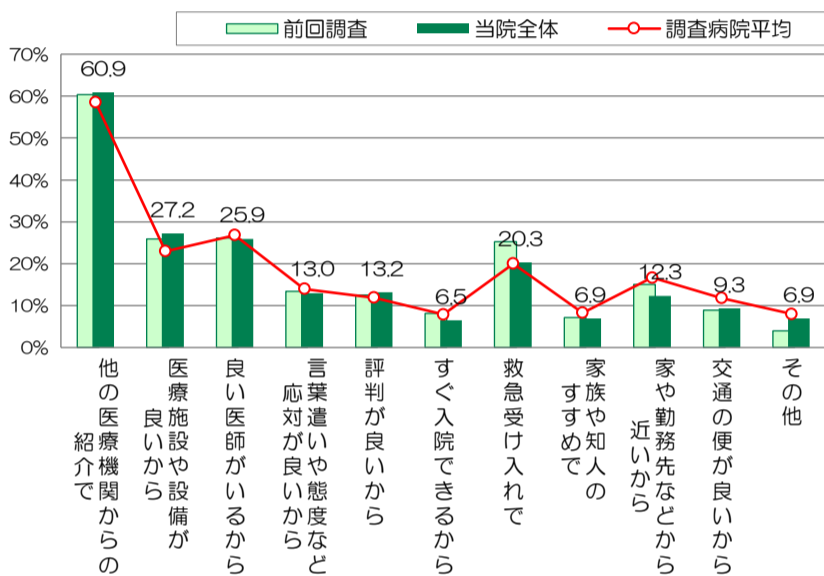
看護師への質問や相談のしやすさ	466人	43.8	49.4	6.2	0.4	0.0	84.0	+1.2	-0.2
看護師の患者の話を聞く姿勢	465人	45.8	47.3	5.8	0.9	0.0	84.4	+1.0	+0.4
看護師の説明や励まし	463人	44.1	47.7	6.7	1.3	0.0	83.5	+0.6	-1.1
看護師の採血や介助などの処置	459人	42.5	47.1	9.2	1.3	0.0	82.7	+0.6	-1.2
看護師のナースコールへの対応	441人	39.5	48.8	10.2	1.4	0.0	81.5	+0.6	-1.5
医師への質問や相談のしやすさ	460人	46.3	45.7	7.0	0.9	0.0	84.2	+1.9	+1.2
医師の患者の話を聞く姿勢	462人	48.5	42.9	6.9	1.5	0.0	84.5	+1.1	+0.2
医師からの病状や検査結果の説明	462人	46.1	43.9	8.9	1.1	0.0	83.8	+0.8	-0.2
医師の診断や処置への信頼感	453人	48.1	44.8	6.4	0.4	0.0	85.0	+0.9	-0.1
診療面全般について	460人	40.4	52.8	6.5	0.2	0.0	83.4	+0.7	-0.9

サービス体制面

入院までの期間	421人	27.1	54.6	15.2	3.1	0.0	76.4	+0.1	-0.2
入院時の書類や説明のわかりやすさ	450人	26.2	56.2	15.1	2.0	0.4	76.4	+0.5	-0.3
レンタル用品の品揃えや価格	376人	21.0	50.5	24.2	3.5	0.8	71.9	+1.9	+0.1
食事の内容(メニュー・味など)	449人	13.4	40.1	31.4	11.6	3.6	62.0	-2.9	+1.8
整理整頓や清掃状況	464人	27.2	56.0	13.1	3.4	0.2	76.6	-0.8	-0.8
安全面への気配り	453人	29.8	57.2	11.7	1.3	0.0	78.9	-0.3	-0.7
プライバシーへの気配り	454人	25.1	55.1	16.7	2.6	0.4	75.4	-0.3	-0.3
職員間の連携の良さ	441人	25.6	53.5	17.7	2.5	0.7	75.2	0.0	-1.1
退院に向けた情報提供などの支援	425人	25.9	56.2	15.5	2.1	0.2	76.4	+0.2	-0.6
サービス体制面全般について	444人	25.0	60.6	12.8	1.4	0.2	77.2	0.0	-0.3

■当院の選択理由 (複数回答可)

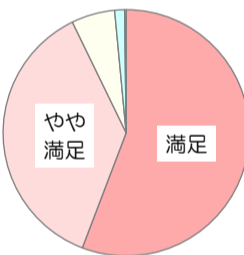
有効回答者数：463人



■総合満足度

有効回答者数：459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	55.8%	-0.6%	-0.1%
やや満足	37.0%	+1.3%	-0.1%
どちらともいえない	5.7%	-0.7%	-0.2%
やや不満	1.3%	0.0%	+0.7%
不満	0.2%	0.0%	-0.2%

■総合評価点

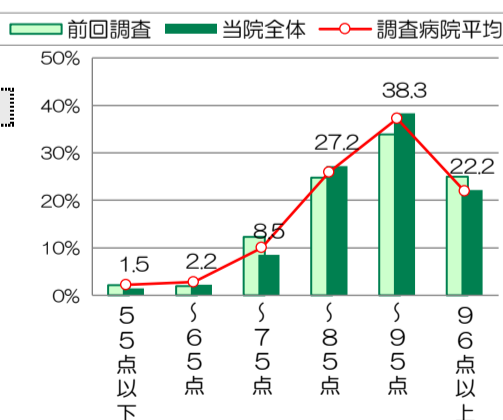
有効回答者数：459人

「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：87.4点

調査病院平均差：+0.7点

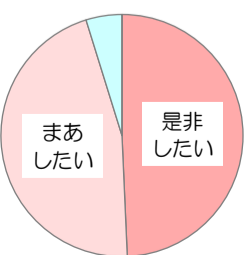
前回調査との差：+0.6点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：458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	49.3%	-2.6%	-1.7%
まあしたい	45.9%	+2.1%	-0.6%
あまりしたくない	4.8%	+1.0%	+2.5%
全くしたくない	0.0%	-0.5%	-0.2%