

入院患者満足度調査の結果

令和2年11月16日から12月18日実施

当院全体 回答者数：307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18日から12月27日実施（回答者数：330人）

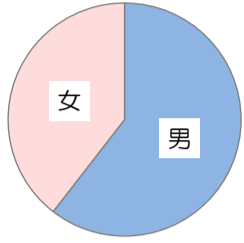
当院全体

*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

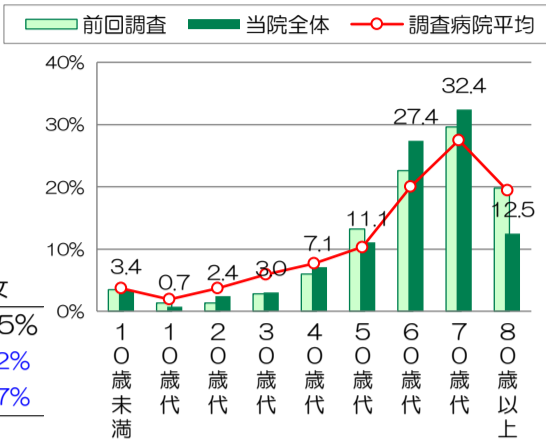
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：304人



当院全体 60.5% 39.5%
調査病院平均差 +9.2% -9.2%
前回調査との差 +0.7% -0.7%

調査病院 前回調査
平均差 平均年齢 平均差
+0.9歳 -1.4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	284人	32.7	58.5	8.8			81.0	+4.8	-2.3
医療機器等の設備	282人	37.6	58.5	3.9			83.4	+2.9	-0.9
トイレ・洗面・給湯等の設備	295人	35.3	54.9	7.1	1.7	1.0	80.4	+5.9	-2.7
食事・喫茶・買物施設	276人	17.0	47.5	26.4	7.2	1.8	67.7	-0.5	-2.8
談話室や面会スペース	273人	20.1	53.8	22.7	2.9	0.4	72.6	+1.6	-2.9
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	298人	30.5	55.4	11.4	2.3	0.3	78.4	+4.0	-1.4
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	295人	26.8	56.6	15.3	1.4		77.2	+1.5	-1.4
冷暖房や換気	295人	25.4	58.0	14.2	2.0	0.3	76.5	+3.9	-1.8
施設面全般について	290人	27.2	60.7	11.7	0.3		78.7	+3.4	-2.3

接遇面

事務職員の言葉遣いや態度	300人	46.7	48.7	4.3	0.3		85.4	+3.2	-0.6
看護師の言葉遣いや態度	301人	52.2	42.9	3.7	1.0	0.3	86.2	+1.6	-1.4
医師の言葉遣いや態度	302人	54.3	42.4	2.6	0.3	0.3	87.5	+2.0	-0.8
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	287人	47.4	47.7	4.5	0.3		85.5	+2.4	-0.2
薬剤師の言葉遣いや態度	195人	46.7	47.7	5.1	0.5		85.1	+1.5	+1.0
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	121人	42.1	48.8	9.1			83.3	-0.8	+0.6
栄養士の言葉遣いや態度	132人	40.2	49.2	10.6			82.4	-0.1	-0.7
接遇面全般について	296人	45.9	48.6	4.7	0.3		84.9	+2.9	-0.2

診療面

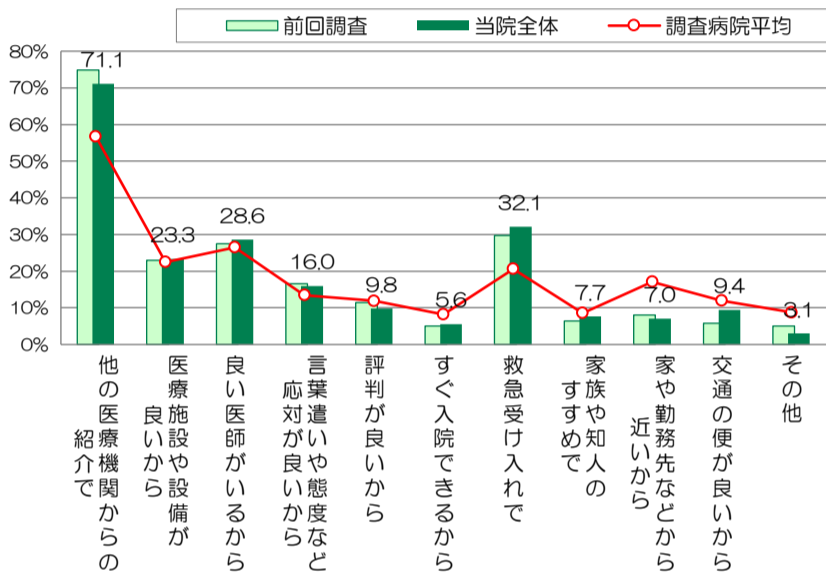
看護師への質問や相談のしやすさ	301人	44.5	48.5	6.0	1.0		83.9	+1.5	-1.0
看護師の患者の話を聞く姿勢	298人	46.0	48.3	4.7	1.0		84.6	+1.6	-1.2
看護師の説明や励まし	296人	44.9	48.6	4.7	1.4	0.3	83.9	+1.3	-0.9
看護師の採血や介助などの処置	300人	46.0	47.7	4.3	0.7	1.3	84.3	+2.6	-0.6
看護師のナースコールへの対応	293人	39.9	50.5	7.5	0.7	1.4	81.9	+1.5	+0.3
医師への質問や相談のしやすさ	296人	43.2	48.3	7.4	0.3	0.7	83.4	+1.6	-1.0
医師の患者の話を聞く姿勢	298人	45.6	47.0	6.7	0.3	0.3	84.3	+1.3	-1.4
医師からの病状や検査結果の説明	298人	45.3	45.6	7.4	1.3	0.3	83.6	+1.0	-1.6
医師の診断や処置への信頼感	298人	48.7	44.0	6.7	0.7		85.0	+1.4	-0.8
診療面全般について	295人	42.7	50.5	6.1	0.7		83.6	+1.3	-1.1

サービス体制面

入院までの期間	282人	29.4	50.4	17.4	2.1	0.7	76.4	+0.7	+1.2
入院時の書類や説明のわかりやすさ	293人	29.4	54.9	13.7	1.7	0.3	77.8	+2.0	-1.0
レンタル用品の品揃えや価格	263人	22.8	47.5	26.2	2.7	0.8	72.2	+2.5	-1.5
食事の内容(メニュー・味など)	283人	13.4	43.1	31.4	9.5	2.5	63.9	-0.6	-2.9
整理整頓や清掃状況	292人	27.4	58.2	12.0	1.7	0.7	77.5	+0.5	-1.7
安全面への気配り	290人	31.0	58.6	10.3			80.2	+1.2	-0.9
プライバシーへの気配り	286人	28.3	58.4	12.2	1.0		78.5	+3.1	-0.1
職員間の連携の良さ	289人	27.7	55.0	15.9	0.7		77.1	+2.2	-1.6
退院に向けた情報提供などの支援	267人	28.8	50.9	18.7	1.1	0.4	76.7	+0.9	-2.5
サービス体制面全般について	280人	28.9	56.4	13.2	1.4		78.2	+1.5	-1.5

■当院の選択理由

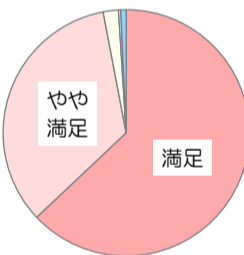
(複数回答可) 有効回答者数：287人



■総合満足度

有効回答者数：294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	62.9%	+6.8%	-2.6%
やや満足	34.0%	-1.6%	+6.2%
どちらともいえない	2.0%	-4.9%	-3.7%
やや不満	0.3%	-0.9%	-0.3%
不満	0.7%	+0.5%	+0.4%

■総合評価点

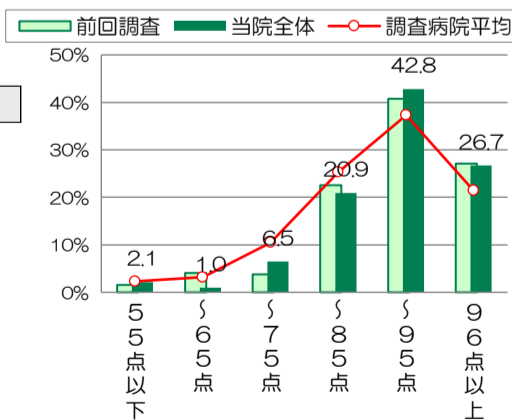
有効回答者数：292人

「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：88.9点

調査病院平均差：+2.5点

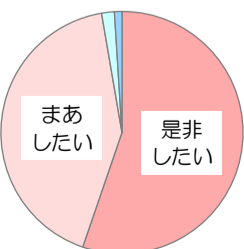
前回調査との差：+0.4点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：288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	55.2%	+4.2%	-6.4%
まあしたい	42.0%	-2.2%	+5.9%
あまりしたくない	1.7%	-2.6%	+0.4%
全くしたくない	1.0%	+0.5%	0.0%