

# 入院患者満足度調査の結果

令和3年11月15日から12月28日実施  
 当院全体 回答者数：301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16日から12月18日実施（回答者数：307人）

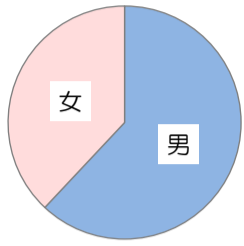
## 当院全体

\*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

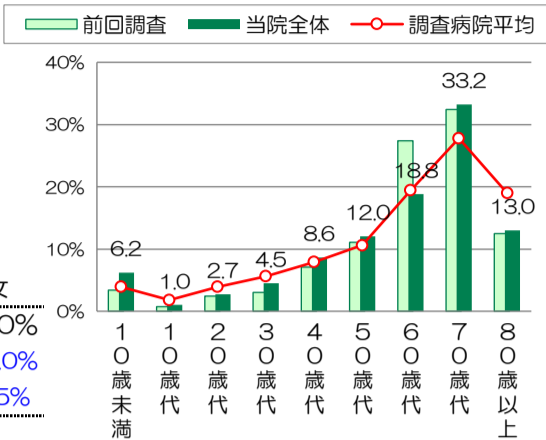
### ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：295人



当院全体 62.0% 38.0%  
 調査病院平均差 +10.0% -10.0%  
 前回調査との差 +1.5% -1.5%

調査病院 前回調査  
 平均差 との差  
 有効回答者数：292人  
 平均年齢：60.2歳  
 -2.0歳 -3.1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	281人	31.3	61.6	6.8	0.4	0.0	81.0	+4.8	0.0
医療機器等の設備	283人	42.4	50.5	6.4	0.7	0.0	83.7	+3.1	+0.3
トイレ・洗面・給湯等の設備	287人	38.3	52.3	7.3	0.3	1.7	81.6	+7.0	+1.2
食事・喫茶・買物施設	267人	18.7	49.8	22.5	6.4	2.6	68.9	+0.9	+1.2
談話室や面会スペース	262人	20.2	52.7	24.8	2.3	0.0	72.7	+1.8	+0.1
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	291人	36.1	52.9	7.9	1.7	1.4	80.2	+5.9	+1.8
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	288人	30.9	55.9	10.4	2.4	0.3	78.6	+3.0	+1.4
冷暖房や換気	292人	32.9	53.4	9.9	3.1	0.7	78.7	+5.5	+2.2
施設面全般について	288人	29.2	63.9	6.9	0.0	0.0	80.6	+5.2	+1.9

#### 接遇面

事務職員の言葉遣いや態度	289人	49.1	47.4	2.8	0.7	0.0	86.2	+3.7	+0.8
看護師の言葉遣いや態度	291人	54.3	41.9	3.1	0.7	0.0	87.5	+2.6	+1.3
医師の言葉遣いや態度	293人	57.3	39.6	3.1	0.0	0.0	88.6	+2.9	+1.1
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	279人	51.6	46.2	2.2	0.0	0.0	87.4	+4.0	+1.9
薬剤師の言葉遣いや態度	210人	49.5	48.1	2.4	0.0	0.0	86.8	+3.1	+1.7
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	130人	45.4	45.4	7.7	0.8	0.8	83.5	-0.7	+0.2
栄養士の言葉遣いや態度	138人	45.7	47.1	6.5	0.7	0.0	84.2	+1.6	+1.8
接遇面全般について	278人	46.8	50.0	2.9	0.4	0.0	85.8	+3.5	+0.9

#### 診療面

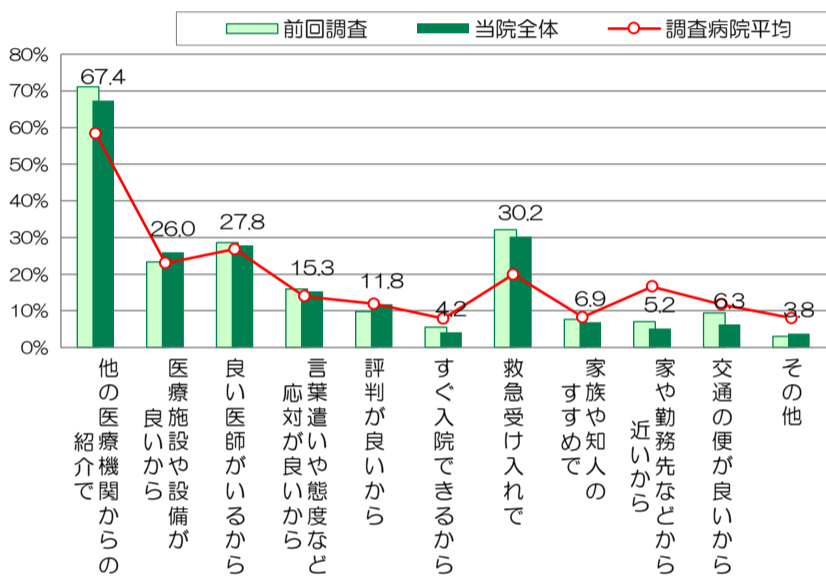
看護師への質問や相談のしやすさ	285人	48.4	47.0	4.2	0.4	0.0	85.9	+3.0	+2.0
看護師の患者の話を聞く姿勢	288人	51.4	44.8	2.8	1.0	0.0	86.6	+3.1	+2.0
看護師の説明や励まし	288人	45.8	49.3	4.2	0.7	0.0	85.1	+2.1	+1.2
看護師の採血や介助などの処置	287人	46.7	48.1	4.5	0.7	0.0	85.2	+3.0	+0.9
看護師のナースコールへの対応	275人	43.3	49.1	5.8	1.8	0.0	83.5	+2.6	+1.6
医師への質問や相談のしやすさ	288人	47.2	47.2	5.2	0.3	0.0	85.3	+3.0	+1.9
医師の患者の話を聞く姿勢	287人	49.5	45.3	5.2	0.0	0.0	86.1	+2.7	+1.8
医師からの病状や検査結果の説明	289人	48.8	44.3	6.2	0.7	0.0	85.3	+2.3	+1.7
医師の診断や処置への信頼感	288人	53.5	43.4	3.1	0.0	0.0	87.6	+3.4	+2.6
診療面全般について	287人	46.3	48.8	4.9	0.0	0.0	85.4	+2.6	+1.8

#### サービス体制面

入院までの期間	266人	27.4	50.4	18.4	3.0	0.8	75.2	-1.1	-1.2
入院時の書類や説明のわかりやすさ	269人	27.9	53.5	15.6	3.0	0.0	76.6	+0.7	-1.2
レンタル用品の品揃えや価格	248人	21.0	46.0	29.8	2.8	0.4	71.1	+1.1	-1.1
食事の内容(メニュー・味など)	275人	15.3	44.7	25.5	9.5	5.1	63.9	-1.0	0.0
整理整頓や清掃状況	284人	32.4	58.8	7.4	1.1	0.4	80.5	+3.0	+3.0
安全面への気配り	282人	37.2	54.6	6.7	1.4	0.0	81.9	+2.6	+1.7
プライバシーへの気配り	281人	31.7	57.3	9.6	1.1	0.4	79.7	+3.9	+1.2
職員間の連携の良さ	279人	31.5	54.5	10.8	2.9	0.4	78.5	+3.3	+1.4
退院に向けた情報提供などの支援	250人	29.2	56.4	13.6	0.8	0.0	78.5	+2.3	+1.8
サービス体制面全般について	275人	27.3	62.2	10.2	0.4	0.0	79.1	+1.9	+0.9

### ■当院の選択理由

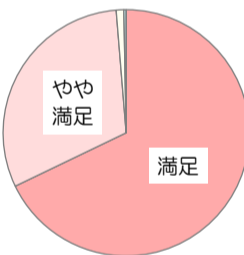
(複数回答可) 有効回答者数：288人



### ■総合満足度

有効回答者数：286人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



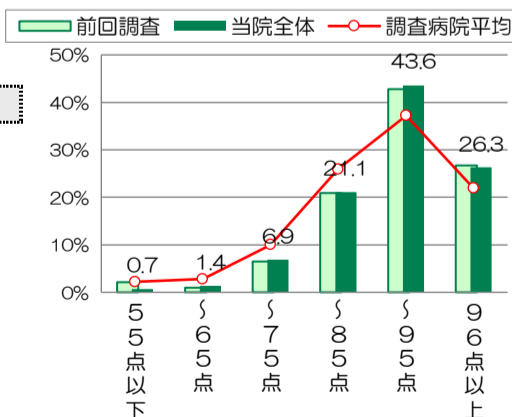
満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	67.8%	+11.2%	+4.9%
やや満足	30.8%	-4.8%	-3.2%
どちらともいえない	1.0%	-5.4%	-1.0%
やや不満	0.3%	-1.0%	0.0%
不満	0.0%	-0.2%	-0.7%

### ■総合評価点

有効回答者数：289人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

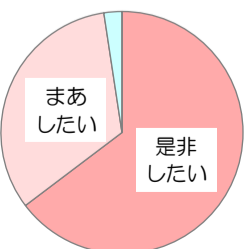
平均評価点：89.5点  
 調査病院平均差：+2.8点  
 前回調査との差：+0.6点



### ■紹介・推薦意向

有効回答者数：289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	64.7%	+12.6%	+9.5%
まあしたい	32.9%	-10.7%	-9.1%
あまりしたくない	2.4%	-1.4%	+0.7%
全くしたくない	0.0%	-0.5%	-1.0%