

入院患者満足度調査の結果

令和2年11月16日～12月13日実施

当院全体 回答者数：546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12月実施（回答者数：519人）

当院全体

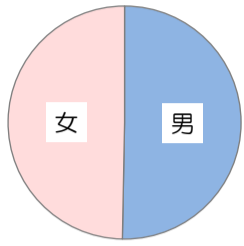
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

*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

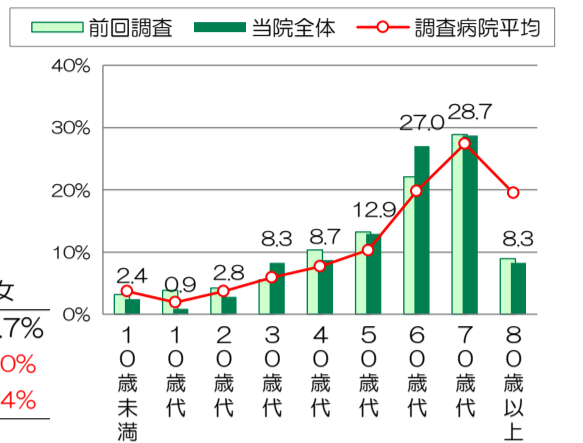
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：543人

調査病院 前回調査
平均差 との差
有効回答者数：541人
平均年齢：60.4歳 -2.1歳 +1.5歳

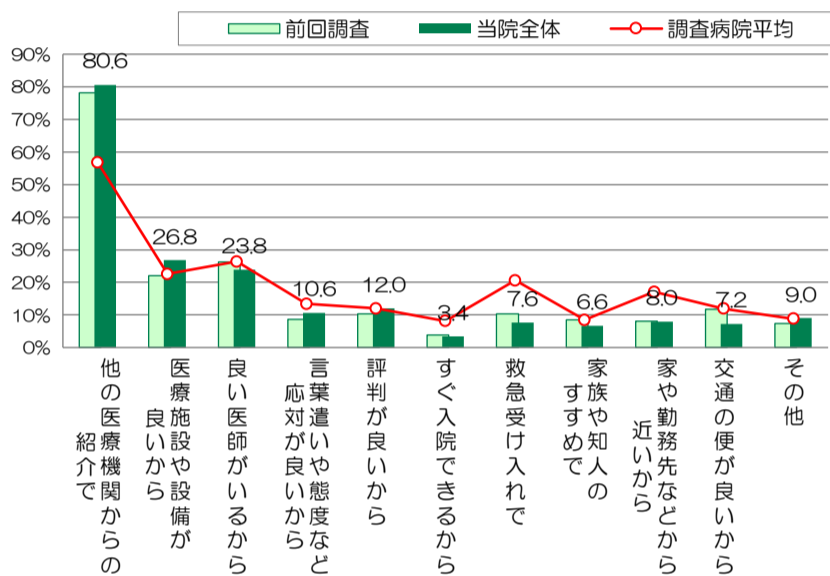


当院全体 50.3% 49.7%
調査病院平均差 -1.0% +1.0%
前回調査との差 -3.4% +3.4%



■当院の選択理由（複数回答可）

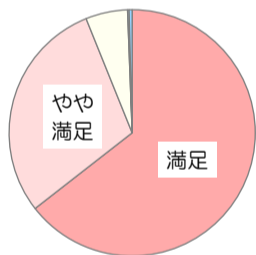
有効回答者数：500人



■総合満足度

有効回答者数：523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	64.4%	+8.2%	+5.6%
やや満足	29.4%	-5.9%	-5.7%
どちらともいえない	5.5%	-1.5%	+0.6%
やや不満	0.2%	-1.0%	-0.8%
不満	0.4%	+0.2%	+0.2%

■総合評価点

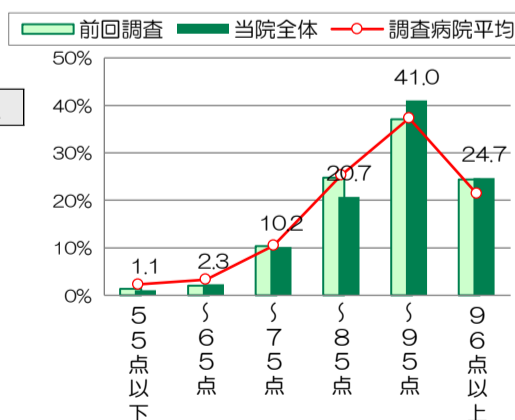
有効回答者数：522人

「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：88.0点

調査病院平均差：+1.6点

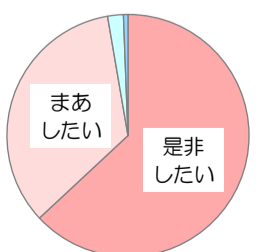
前回調査との差：+0.3点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：514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	63.0%	+11.8%	+8.8%
まあしたい	34.2%	-9.9%	-8.6%
あまりしたくない	2.1%	-2.2%	-0.5%
全くしたくない	0.6%	+0.1%	+0.2%

■個別項目の満足度

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
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	504人	21.2	53.0	22.2	3.0	0.6	72.8	-3.5	-0.3
医療機器等の設備	505人	43.8	47.3	7.9	1.0	0.0	83.5	+2.9	0.0
トイレ・洗面・給湯等の設備	523人	28.5	47.8	16.3	5.9	1.5	73.9	-0.7	-2.0
食事・喫茶・買物施設	511人	21.9	46.6	24.3	4.9	2.3	70.2	+1.9	-2.7
談話室や面会スペース	442人	18.1	42.8	32.8	4.5	1.8	67.7	-3.5	-5.7
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	526人	30.4	47.9	15.4	4.2	2.1	75.1	+0.7	-0.3
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	524人	30.2	53.6	12.6	3.4	0.2	77.5	+1.8	0.0
冷暖房や換気	518人	25.7	46.3	18.3	8.5	1.2	71.7	-1.0	-1.2
施設面全般について	514人	26.3	56.0	15.2	2.1	0.4	76.4	+1.0	+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	527人	47.6	45.2	5.9	0.2	1.1	84.7	+2.5	+2.1
看護師の言葉遣いや態度	531人	54.0	40.5	4.3	0.6	0.6	86.7	+2.1	+1.2
医師の言葉遣いや態度	532人	55.5	40.8	3.8	0.8	0.9	87.9	+2.4	+0.9
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	508人	50.0	42.7	6.3	0.2	0.8	85.4	+2.2	+0.9
薬剤師の言葉遣いや態度	454人	56.2	38.5	4.8	0.2	0.2	87.6	+4.0	+2.0
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	217人	62.2	34.6	3.2	0.2	0.2	89.7	+5.6	+4.0
栄養士の言葉遣いや態度	198人	60.1	34.3	5.6	0.2	0.2	88.6	+6.2	+5.7
接遇面全般について	514人	49.2	44.0	6.4	0.4	0.4	85.5	+3.5	+1.9

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	530人	51.5	41.1	6.8	0.6	0.6	85.9	+3.5	+2.5
看護師の患者の話を聞く姿勢	531人	50.1	42.6	7.0	0.4	0.4	85.6	+2.6	+1.0
看護師の説明や励まし	523人	48.0	43.0	8.8	0.2	0.2	84.7	+2.1	+1.3
看護師の採血や介助などの処置	526人	46.2	43.5	9.1	1.0	0.2	83.7	+1.9	+1.9
看護師のナースコールへの対応	479人	46.8	41.1	10.6	1.0	0.4	83.2	+2.8	+1.9
医師への質問や相談のしやすさ	530人	47.4	42.3	8.9	1.3	0.2	83.8	+1.9	+0.4
医師の患者の話を聞く姿勢	528人	51.3	40.9	6.8	0.6	0.4	85.6	+2.5	+0.7
医師からの病状や検査結果の説明	529人	51.4	38.6	7.9	1.9	0.2	84.8	+2.1	+1.5
医師の診断や処置への信頼感	527人	53.7	39.3	6.1	0.9	0.9	86.4	+2.8	+0.6
診療面全般について	525人	50.3	42.5	6.3	0.8	0.2	85.5	+3.1	+1.0

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	494人	32.2	44.5	19.0	3.4	0.8	76.0	+0.2	+2.4
入院時の書類や説明のわかりやすさ	511人	28.6	49.9	19.4	2.0	0.2	76.2	+0.4	-0.5
レンタル用品の品揃えや価格	396人	24.2	41.9	30.1	2.5	1.3	71.3	+1.5	+1.2
食事の内容(メニュー・味など)	518人	17.4	39.4	29.7	9.1	4.4	64.0	-0.6	+0.1
整理整頓や清掃状況	526人	29.7	51.9	14.4	3.4	0.6	76.7	-0.4	0.0
安全面への気配り	522人	32.6	52.3	14.4	0.8	0.8	79.2	+0.2	+0.8
プライバシーへの気配り	518人	29.5	49.8	17.2	2.7	0.8	76.2	+0.8	-0.1
職員間の連携の良さ	509人	29.5	48.5	17.3	3.1	1.6	75.3	+0.3	+0.2
退院に向けた情報提供などの支援	485人	30.1	52.4	16.1	1.0	0.4	77.5	+1.6	+1.6
サービス体制面全般について	503人	31.8	51.7	15.1	1.2	0.2	78.4	+1.6	+1.4