

入院患者満足度調査の結果

令和3年10月11日～11月14日実施

当院全体 回答者数：535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～12月13日実施（回答者数：546人）

当院全体

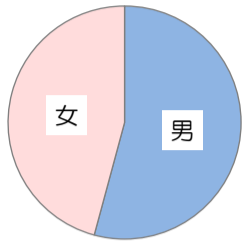
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

*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

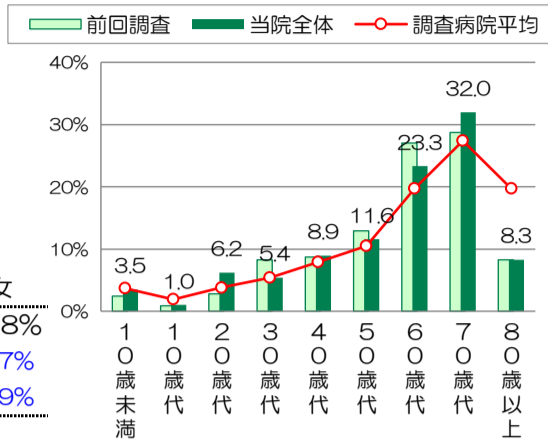
回答者の性別・年齢

有効回答者数：517人

調査病院 前回調査
平均差 との差
有効回答者数：519人
平均年齢：59.9歳 -2.6歳 -0.5歳



当院全体 54.2% 45.8%
調査病院平均差 +2.7% -2.7%
前回調査との差 +3.9% -3.9%



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

建物の外観やつくり	509人	17.9	53.2	23.8	4.5	0.6	70.8	-5.3	-2.0
医療機器等の設備	503人	37.2	53.9	8.0	0.2	0.8	81.8	+1.3	-1.7
トイレ・洗面・給湯等の設備	520人	24.4	52.7	16.0	6.2	0.8	73.5	-1.0	-0.4
食事・喫茶・買物施設	509人	19.3	49.7	22.8	6.7	0.6	69.6	+1.5	-0.6
談話室や面会スペース	439人	14.4	45.3	34.4	5.0	0.9	66.8	-4.1	-0.9
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	525人	28.8	52.0	12.8	5.3	1.1	75.5	+1.1	+0.4
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	524人	28.1	54.6	13.4	3.6	0.4	76.6	+1.0	-0.9
冷暖房や換気	523人	20.5	46.8	22.2	8.8	1.7	68.9	-4.0	-2.8
施設面全般について	511人	21.1	57.9	18.4	2.2	0.4	74.3	-1.0	-2.1

接遇面

事務職員の言葉遣いや態度	522人	44.3	48.9	5.9	0.2	0.8	84.1	+1.7	-0.6
看護師の言葉遣いや態度	527人	50.3	43.3	5.7	0.4	0.4	85.7	+1.0	-1.0
医師の言葉遣いや態度	527人	51.6	42.3	5.3	0.4	0.4	86.1	+0.5	-1.8
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	509人	46.0	46.6	6.5	0.6	0.4	84.2	+0.9	-1.2
薬剤師の言葉遣いや態度	446人	46.4	49.1	4.3	0.2	0.2	85.4	+1.8	-2.2
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	222人	47.7	45.5	6.3	0.5	0.5	85.0	+0.9	-4.7
栄養士の言葉遣いや態度	212人	44.8	46.7	8.5	0.5	0.5	84.1	+1.6	-4.5
接遇面全般について	509人	40.7	52.7	5.7	0.2	0.8	83.2	+1.1	-2.3

診療面

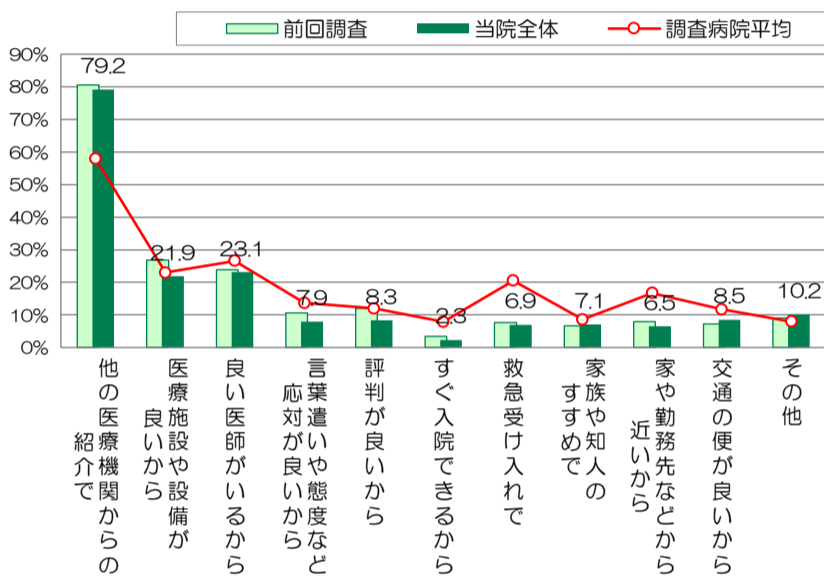
看護師への質問や相談のしやすさ	523人	42.4	48.6	8.6	0.2	0.2	83.2	+0.6	-2.7
看護師の患者の話を聞く姿勢	527人	44.6	47.8	6.6	0.2	0.8	84.0	+0.8	-1.6
看護師の説明や励まし	525人	43.2	49.9	6.5	0.2	0.2	84.0	+1.2	-0.7
看護師の採血や介助などの処置	519人	39.7	50.3	8.7	0.8	0.6	81.9	-0.1	-1.8
看護師のナースコールへの対応	470人	38.1	50.0	10.0	0.2	1.7	81.0	+0.3	-2.2
医師への質問や相談のしやすさ	525人	44.4	44.8	9.3	0.6	1.0	82.9	+0.8	-0.9
医師の患者の話を聞く姿勢	527人	47.2	44.2	7.2	0.4	0.9	84.3	+1.0	-1.3
医師からの病状や検査結果の説明	527人	45.7	43.6	8.2	0.2	2.3	83.1	+0.3	-1.7
医師の診断や処置への信頼感	526人	50.0	42.2	6.7	0.4	0.8	85.2	+1.3	-1.2
診療面全般について	523人	44.2	48.0	7.3	0.6	0.6	83.9	+1.3	-1.6

サービス体制面

入院までの期間	489人	24.1	53.6	18.4	3.1	0.8	74.3	-1.8	-1.7
入院時の書類や説明のわかりやすさ	515人	23.7	53.0	19.8	3.3	0.2	74.2	-1.6	-2.0
レンタル用品の品揃えや価格	417人	16.3	42.9	35.0	5.0	0.7	67.3	-2.6	-4.0
食事の内容(メニュー・味など)	510人	15.1	40.0	30.6	11.2	3.1	63.2	-1.5	-0.8
整理整頓や清掃状況	519人	26.2	54.3	17.7	1.7	0.7	76.3	-0.9	-0.4
安全面への気配り	518人	29.5	56.9	13.1	0.2	0.2	78.9	-0.2	-0.3
プライバシーへの気配り	518人	27.0	53.1	17.0	2.1	0.8	75.9	+0.3	-0.3
職員間の連携の良さ	505人	27.1	47.7	20.0	4.4	0.8	74.0	-1.1	-1.3
退院に向けた情報提供などの支援	486人	28.0	50.0	19.5	1.9	0.6	75.7	-0.3	-1.8
サービス体制面全般について	510人	25.9	56.5	16.9	0.8	0.8	76.9	-0.1	-1.5

当院の選択理由 (複数回答可)

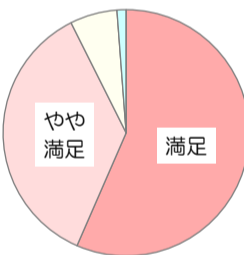
有効回答者数：480人



総合満足度

有効回答者数：518人

「当院について、総合的にはどうお考えですか」



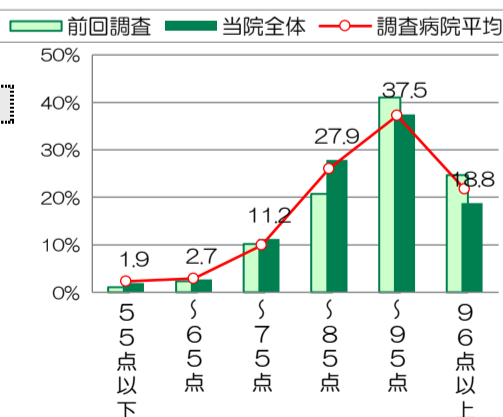
満足	56.6%	+0.4%	-7.8%
やや満足	36.1%	+0.3%	+6.7%
どちらともいえない	6.2%	-0.3%	+0.7%
やや不満	1.2%	-0.1%	+1.0%
不満	0.0%	-0.2%	-0.4%

総合評価点

有効回答者数：520人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

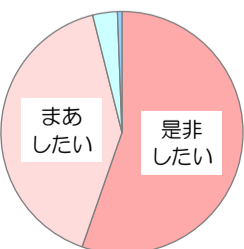
平均評価点：86.5点
調査病院平均差：-0.1点
前回調査との差：-1.5点



紹介・推薦意向

有効回答者数：520人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



是非したい	55.4%	+3.6%	-7.6%
まあしたい	40.8%	-3.1%	+6.6%
あまりしたくない	3.3%	-0.5%	+1.2%
全くしたくない	0.6%	+0.1%	0.0%