

# 患者さま満足度調査の結果 <入院部門>

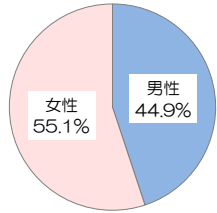
令和3年8月23日～10月22日実施、回答者数181人

前回調査：令和2年8月24日～10月23日実施（回答者数：190人）  
 調査病院平均：同内容の調査実施 99病院の平均値（平均病床数：417床）

\*インデックスは、「非常に満足」を100点、「満足」を75点、「どちらともいえない」を50点、「やや不満」を25点、「不満」を0点とした平均評価点

## ■回答者の性別・年齢

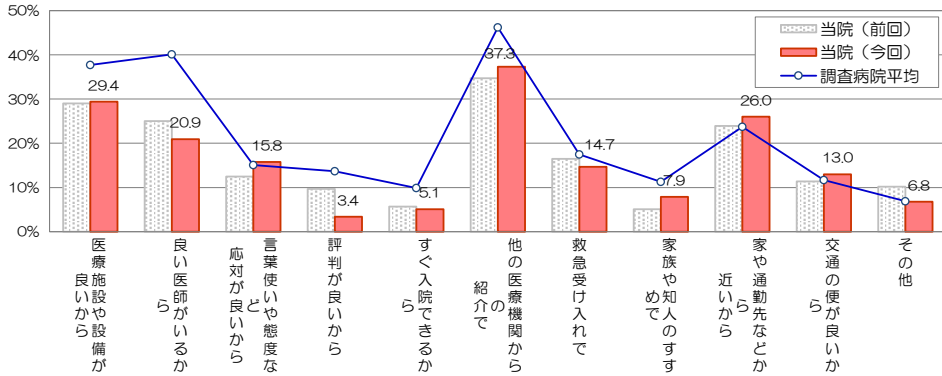
有効回答者数：178人



前回調査：男性45.4%、女性54.6%  
 調査病院平均：男性50.7%、女性49.3%

男女比については前回調査から大きく変動していない。

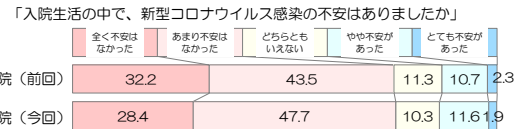
## ■当院の選択理由（複数回答可）



前回調査に比べ、「言葉使いや態度など心対が良いから」(+3.3%)、「家族や知人のすすめ」(+2.8%)がやや増加し、「評判が良いから」(-6.3%)、「良い医師がいるから」(-4.1%)が低下した。

## ■新型コロナウイルス感染不安

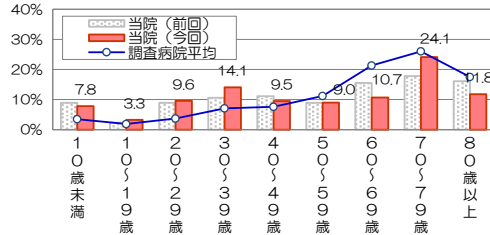
有効回答者数：177人



「全く不安はなかった」が減少し、「あまり不安はなかった」が増加したが、合計すると概ね不安はなかったと評価した比率に変動はなかった。

\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

平均年齢：52.1歳  
 有効回答者数：178人  
 前回調査との差：-1.0歳  
 調査病院平均との差：-9.3歳



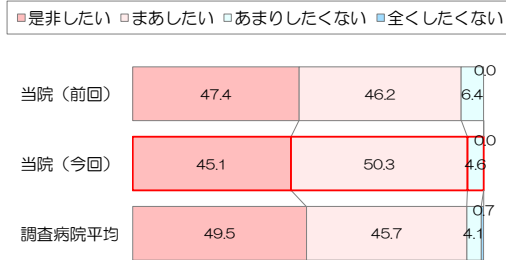
前回調査と比較し、若年層の比率が増加し、平均年齢が1.0歳低下した。

有効回答者数：177人

## ■紹介・推薦意向

有効回答者数：173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」「まあしたい」の合計が95.4%となっている。

## ■個別項目の満足度

項目	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	前回調査との差
建物の外観やつくり	26.9	60.8	10.5	1.8	0.0	78.2	78.2	+7.0
医療機器等の設備	34.3	56.0	8.4	1.2	0.0	80.9	80.9	+3.5
トイレ、洗面、給湯等の設備	31.2	54.5	8.0	5.7	0.6	77.6	77.6	+7.5
売店、食堂、自動販売機	20.1	54.4	17.2	5.3	3.0	70.9	70.9	+5.7
整理整頓や清掃状態	39.3	55.5	4.6	0.6	0.0	83.4	83.4	+7.2
院内施設面全般について	28.9	61.8	7.5	1.2	0.6	79.3	79.3	+6.6
「売店、食堂、自動販売機」調査病院平均を上回っている	の評点が70.9ポイントと、他の項目と比較すると若干低い傾向にあるが、すべての項目で							
病室の居心地（清潔さ・広さなど）	30.1	56.2	11.4	2.3	0.0	78.6	78.6	+3.9
ベッド、寝具、ベッド周り設備	30.9	53.1	14.3	1.7	0.0	78.3	78.3	+4.9
冷暖房や照明	23.4	62.9	9.1	4.0	0.6	76.1	76.1	+5.1
食事の内容	18.5	48.8	22.8	7.4	2.5	68.4	68.4	+3.9
食事時間や起床・消灯時間	21.8	66.5	10.6	1.2	0.0	77.2	77.2	+5.3
病室環境面全般について	22.4	66.7	9.8	1.1	0.0	77.6	77.6	+4.7
「食事の内容」の評点が68.4ポイントと若干低い傾向にあるが、調査病院平均と比較すると高水準の状況にある。	「病室環境面全般について」では、91.1%の方が「満足」（「非常に満足」「満足」と）回答した。							
事務職員の言葉使いや態度	53.3	40.8	4.7	1.2	0.0	86.5	86.5	+5.6
看護師の言葉使いや態度	63.1	33.0	3.4	0.6	0.0	89.6	89.6	+6.2
医師の言葉使いや態度	61.5	36.2	1.7	0.6	0.0	89.7	89.7	+5.4
リハビリ技師の言葉使いや態度	53.4	35.2	9.1	1.1	1.1	84.7	84.7	***
栄養士の言葉使いや態度	54.9	40.7	3.5	0.9	0.0	87.4	87.4	***
薬剤師の言葉使いや態度	53.1	42.5	3.8	0.6	0.0	87.0	87.0	***
レントゲン技師の言葉使いや態度	50.0	42.9	6.4	0.7	0.0	85.5	85.5	+3.7
プライバシーへの配慮	43.6	45.5	9.7	1.0	0.6	82.7	82.7	+5.5
接遇面全般について	48.2	45.2	6.0	0.6	0.0	85.3	85.3	+6.4
接遇面の個別評価は全項目で前回を上回り、特に「看護師の言葉使いや態度」は調査病院平均を6.2ポイント上回った。	「接遇面全般について」を含む7項目で「不満」と回答した方が0件だった。							
看護師の説明のわかりやすさ	50.9	42.1	6.4	0.6	0.0	85.8	85.8	+4.7
看護師の採血や介助の手際よさ	49.1	43.1	6.6	1.2	0.0	85.0	85.0	+4.8
看護師の退院後の生活に関する説明	46.4	43.8	8.5	1.3	0.0	83.8	83.8	***
医師の病状や検査結果の説明	50.6	44.6	2.4	1.8	0.6	85.7	85.7	+4.8
医師の病状に対する処置の適切さ	50.9	43.8	4.1	1.2	0.0	86.1	86.1	+4.4
診療面全般について	48.2	47.1	4.7	0.0	0.0	85.9	85.9	+6.5
診療面の個別評価は全項目で前回を上回り、「診療面全般について」を含む5項目で「不満」が0件だった。								