

# 患者さま満足度調査の結果 <入院部門>

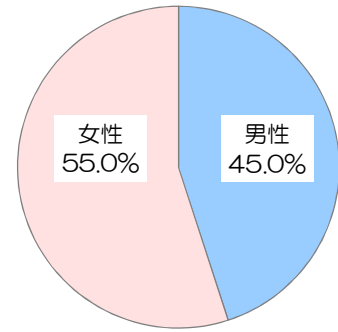
集計対象： **当院 全体** 回答者数： 361人 前回： 445人

調査期間： 令和3年1月～12月実施 (前回調査： 令和2年1月～12月)  
調査病院平均： 同内容の調査実施 100病院の平均値 (平均病床数： 420床)  
\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

\*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

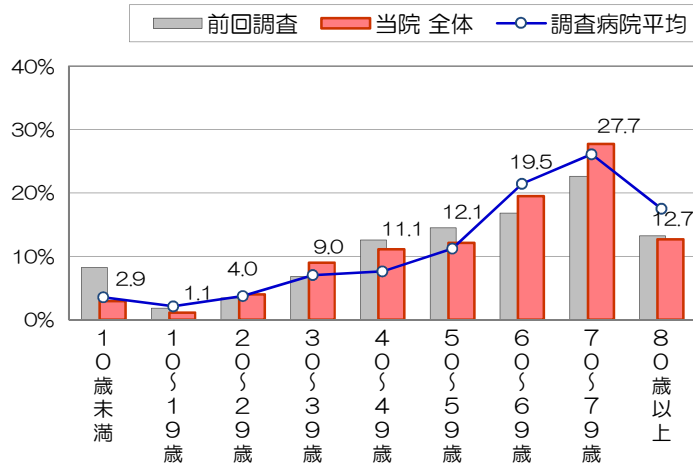
有効回答者数： 380人



調査病院平均： 男性51.0%、女性49.0%  
前回調査： 男性45.4%、女性54.6%

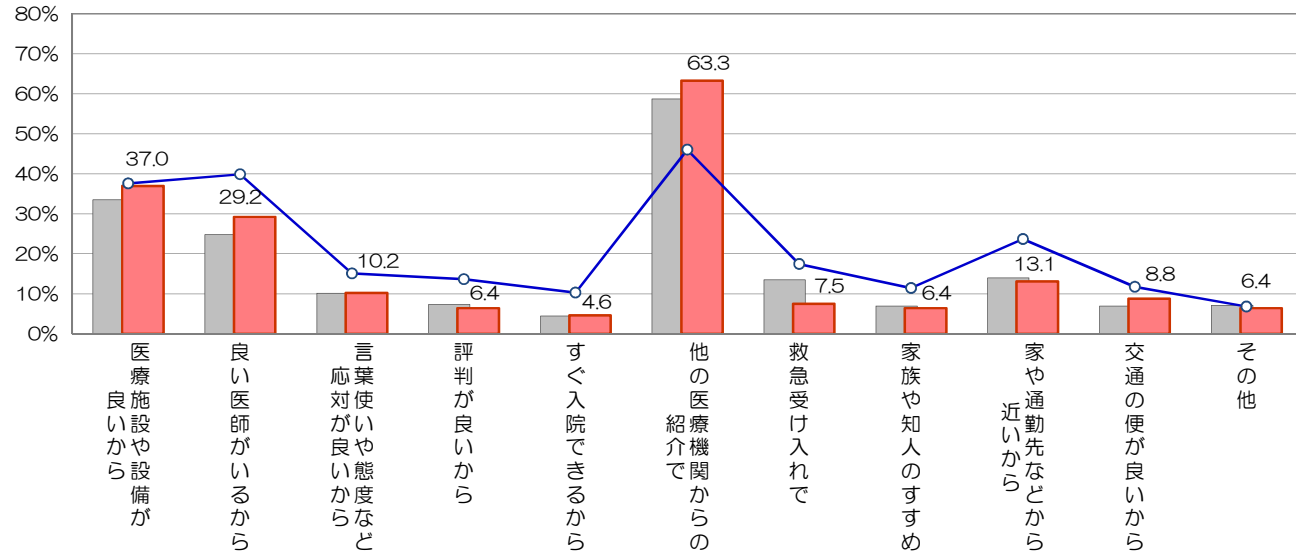
平均年齢： 60.0歳 調査病院平均との差： -1.5 歳

有効回答者数： 379人 前回調査との差： +3.6 歳



## ■当院の選択理由 (複数回答可)

有効回答者数： 373人



## ■今年の入院経験

有効回答者数： 379人

「今回の入院は、今年になり始めてですか」

今年初めて： 78.9%  
2回目以上： 21.1%

## ■総合評価点

有効回答者数： 350人

「総合的に当院を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： 89.8 点

調査病院平均との差： +4.3 点

前回調査との差： +1.7 点

## ■紹介・推薦意向

有効回答者数： 357人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」

|          | 当院 全体 | 調査病院平均差 | 前回調査差 |
|----------|-------|---------|-------|
| 是非したい    | 53.8% | +4.6%   | +0.5% |
| まあしたい    | 43.1% | -2.8%   | -0.2% |
| あまりしたくない | 1.7%  | -2.5%   | -0.7% |
| 全くしたくない  | 1.4%  | +0.7%   | +0.4% |

## ■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 | 調査病院平均との差 | 前回調査との差 |
|------------------|-------|------|-----------|------|-----|---------|-----------|---------|
| 建物の外観やつくり        | 24.2  | 60.6 | 13.1      | 2.2  | 0.0 | 76.7    | +5.3      | +1.6    |
| 医療機器等の設備         | 35.8  | 54.2 | 10.0      | 0.0  | 0.0 | 81.4    | +3.9      | +1.6    |
| トイレ、洗面、給湯等の設備    | 25.1  | 58.1 | 11.3      | 5.2  | 0.3 | 75.6    | +5.1      | -0.1    |
| 売店、食堂、自動販売機      | 24.5  | 57.1 | 16.0      | 2.3  | 0.0 | 75.9    | +10.3     | +0.3    |
| 整理整頓や清掃状態        | 33.9  | 55.5 | 10.1      | 0.6  | 0.0 | 80.7    | +4.1      | +2.3    |
| 院内施設面全般について      | 27.4  | 59.5 | 12.3      | 0.8  | 0.0 | 78.4    | +5.4      | +1.3    |
| 病室の居心地(清潔さ・広さなど) | 31.2  | 56.1 | 9.4       | 2.8  | 0.6 | 78.7    | +3.9      | +1.4    |
| ベッド、寝具、ベッド周り設備   | 31.2  | 56.6 | 9.4       | 2.8  | 0.0 | 79.1    | +5.6      | +3.1    |
| 冷暖房や照明           | 24.3  | 55.2 | 14.6      | 5.0  | 0.8 | 74.3    | +3.2      | -1.9    |
| 食事の内容            | 21.7  | 47.9 | 24.5      | 3.7  | 2.3 | 70.7    | +6.1      | -0.6    |
| 食事時間や起床・消灯時間     | 24.4  | 58.6 | 14.2      | 2.5  | 0.3 | 76.1    | +4.1      | -0.2    |
| 病室環境面全般について      | 26.5  | 61.1 | 10.4      | 1.7  | 0.3 | 78.0    | +4.9      | +0.3    |
| 事務職員の言葉使いや態度     | 49.9  | 43.8 | 4.7       | 1.1  | 0.6 | 85.3    | +4.4      | +1.0    |
| 看護師の言葉使いや態度      | 58.2  | 38.3 | 2.7       | 0.5  | 0.3 | 88.4    | +5.0      | +1.9    |
| 医師の言葉使いや態度       | 62.6  | 34.7 | 1.9       | 0.5  | 0.3 | 89.7    | +5.4      | +2.1    |
| 検査・放射線技師の言葉使いや態度 | 55.5  | 40.8 | 3.4       | 0.3  | 0.0 | 87.9    | +5.9      | +1.8    |
| プライバシーへの配慮       | 45.1  | 45.6 | 7.7       | 1.1  | 0.5 | 83.4    | +6.2      | +0.8    |
| 接遇面全般について        | 48.1  | 45.1 | 6.3       | 0.5  | 0.0 | 85.2    | +6.2      | +2.0    |
| 看護師の説明のわかりやすさ    | 53.2  | 40.3 | 5.9       | 0.3  | 0.3 | 86.5    | +5.3      | +1.6    |
| 看護師の採血や介助の手際よさ   | 50.0  | 40.4 | 6.6       | 2.7  | 0.3 | 84.3    | +4.0      | -0.3    |
| 医師への質問や相談のしやすさ   | 53.8  | 39.6 | 6.0       | 0.5  | 0.0 | 86.5    | +6.2      | +1.4    |
| 医師の病状や検査結果の説明    | 53.6  | 39.3 | 6.0       | 0.5  | 0.5 | 86.2    | +5.2      | +0.6    |
| 医師の病状に対する処置の適切さ  | 55.9  | 39.7 | 4.1       | 0.3  | 0.0 | 87.7    | +5.9      | +2.0    |
| 診療サービス面全般について    | 48.0  | 46.9 | 4.7       | 0.0  | 0.0 | 85.6    | +6.1      | +2.0    |
| 「薬剤師」について        | 45.7  | 46.9 | 6.2       | 0.8  | 0.4 | 84.2    | ***       | +1.4    |
| 「栄養士」について        | 38.1  | 45.8 | 11.9      | 2.4  | 1.8 | 79.0    | ***       | +0.1    |
| 「リハビリスタッフ」について   | 47.1  | 42.5 | 9.2       | 1.1  | 0.0 | 83.9    | ***       | +2.3    |