

# 入院患者満足度調査の結果

令和3年11月15日～12月14日実施

当院全体 回答者数：455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15日実施（回答者数：438人）

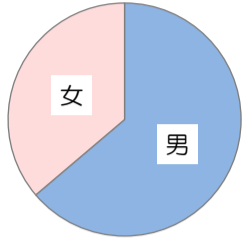
## 当院全体

\*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

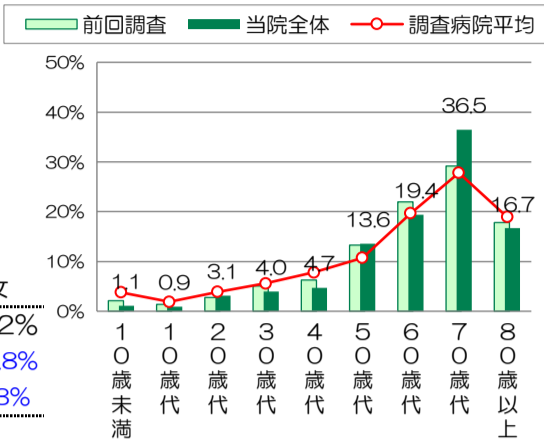
### ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：447人



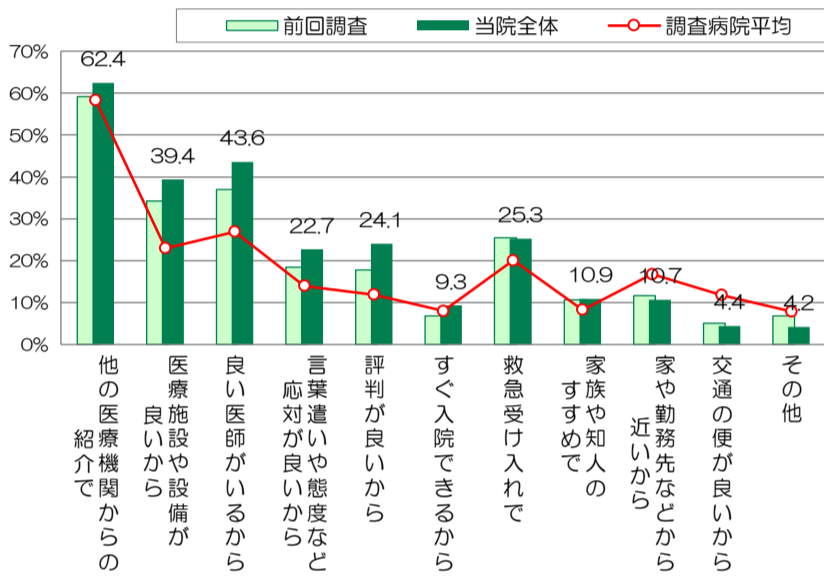
当院全体 63.8% 36.2%  
 調査病院平均差 +11.8% -11.8%  
 前回調査との差 +5.3% -5.3%

調査病院 前回調査  
 平均差 との差  
 有効回答者数：449人  
 平均年齢：65.6歳 +3.3歳 +1.9歳



### ■当院の選択理由（複数回答可）

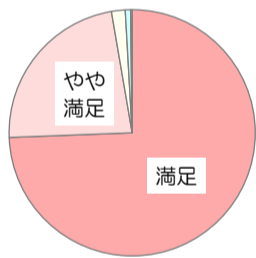
有効回答者数：431人



### ■総合満足度

有効回答者数：433人

「当院について、総合的にはどうお考えですか」



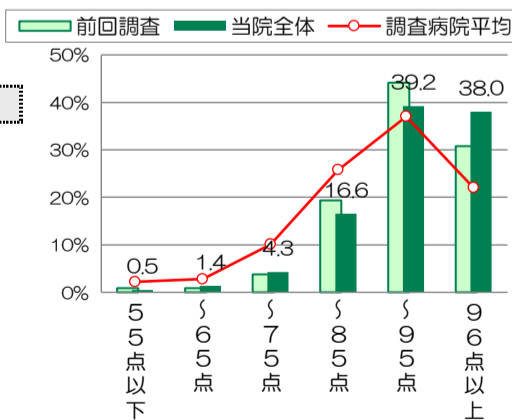
満足度	当院全体 (%)	調査病院平均 (%)	前回調査との差 (%)
満足	74.4%	+17.9%	+4.8%
やや満足	22.9%	-12.7%	-4.9%
どちらともいえない	1.8%	-4.6%	+0.2%
やや不満	0.7%	-0.6%	0.0%
不満	0.2%	0.0%	0.0%

### ■総合評価点

有効回答者数：439人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

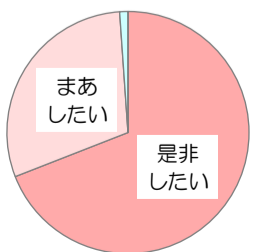
平均評価点：91.4点  
 調査病院平均差：+4.7点  
 前回調査との差：+0.8点



### ■紹介・推薦意向

有効回答者数：436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 (%)	前回調査との差 (%)
是非したい	69.0%	+17.0%	+1.5%
まあしたい	29.8%	-14.0%	-1.1%
あまりしたくない	1.1%	-2.6%	-0.6%
全くしたくない	0.0%	-0.5%	0.0%

### ■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  
 インデックス  
 調査病院平均差  
 前回調査との差

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
<b>施設面</b>									
建物の外観やつくり	430人	45.6	48.6	5.8	0.0	0.0	84.9	+8.8	+1.5
医療機器等の設備	428人	52.6	44.9	2.6	0.0	0.0	87.5	+7.0	+1.8
トイレ・洗面・給湯等の設備	442人	43.9	47.5	6.6	0.5	0.5	83.2	+8.7	+2.1
食事・喫茶・買物施設	408人	29.2	46.6	19.9	3.2	0.2	74.8	+6.8	+2.3
談話室や面会スペース	380人	28.2	48.2	22.1	1.1	0.5	75.6	+4.7	+1.8
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	436人	41.1	42.7	12.2	3.4	0.7	80.0	+5.7	+0.6
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	436人	39.2	53.9	4.6	0.5	1.8	82.4	+6.8	+2.8
冷暖房や換気	441人	39.2	50.3	7.7	0.5	2.8	81.4	+8.4	+7.1
施設面全般について	424人	39.9	54.0	5.4	0.5	0.2	83.1	+7.8	+2.7
<b>接遇面</b>									
事務職員の言葉遣いや態度	442人	55.4	41.2	2.9	0.2	0.2	87.8	+5.4	+3.2
看護師の言葉遣いや態度	443人	60.3	37.0	1.6	0.2	0.9	89.1	+4.3	+2.3
医師の言葉遣いや態度	444人	61.0	36.5	1.8	0.7	0.7	89.5	+3.9	+1.8
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	413人	56.4	41.4	2.2	0.3	0.3	88.6	+5.2	+2.3
薬剤師の言葉遣いや態度	310人	51.3	44.5	3.9	0.3	0.3	86.7	+3.0	+1.1
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	204人	53.4	40.7	5.9	0.5	0.5	86.9	+2.8	+0.1
栄養士の言葉遣いや態度	207人	48.8	44.9	5.8	0.5	0.5	85.5	+3.0	-0.5
接遇面全般について	434人	52.8	43.8	3.0	0.2	0.2	87.2	+4.9	+2.4
<b>診療面</b>									
看護師への質問や相談のしやすさ	441人	53.3	40.6	5.0	0.2	0.9	86.5	+3.7	+1.6
看護師の患者の話を聞く姿勢	441人	54.2	40.8	3.4	1.6	0.2	86.9	+3.5	+1.5
看護師の説明や励まし	435人	52.2	43.7	3.2	0.9	0.9	86.8	+3.8	+1.7
看護師の採血や介助などの処置	433人	52.2	44.1	2.8	0.9	0.9	86.9	+4.8	+2.6
看護師のナースコールへの対応	405人	49.6	42.5	6.9	1.0	0.5	85.2	+4.3	+1.4
医師への質問や相談のしやすさ	436人	53.0	40.4	5.7	0.2	0.7	86.3	+4.0	+0.5
医師の患者の話を聞く姿勢	431人	56.1	39.0	4.2	0.5	0.2	87.6	+4.2	+1.1
医師からの病状や検査結果の説明	435人	57.7	38.4	2.8	1.1	0.2	88.2	+5.2	+1.8
医師の診断や処置への信頼感	434人	59.0	36.6	3.5	0.9	0.9	88.4	+4.3	+1.3
診療面全般について	432人	55.1	41.0	3.5	0.5	0.5	87.7	+4.9	+2.5
<b>サービス体制面</b>									
入院までの期間	414人	40.6	48.8	8.7	0.5	1.4	81.9	+5.6	+3.9
入院時の書類や説明のわかりやすさ	424人	36.8	50.5	11.3	0.7	0.7	80.5	+4.6	+0.9
レンタル用品の品揃えや価格	346人	25.1	46.5	24.9	2.3	1.2	73.0	+3.1	+1.8
食事の内容(メニュー・味など)	418人	25.1	44.0	20.6	8.4	1.9	70.5	+5.7	+3.9
整理整頓や清掃状況	426人	40.6	51.6	6.8	0.5	0.5	82.9	+5.5	+2.4
安全面への気配り	421人	44.4	49.6	5.9	0.5	0.5	84.6	+5.4	+3.2
プライバシーへの気配り	425人	40.0	48.2	9.9	1.4	0.5	81.5	+5.8	+1.8
職員間の連携の良さ	420人	40.0	46.7	11.0	1.4	1.0	80.8	+5.6	+2.0
退院に向けた情報提供などの支援	412人	42.2	47.8	8.5	0.5	1.0	82.6	+6.4	+2.3
サービス体制面全般について	423人	39.7	51.5	8.0	0.7	0.5	82.6	+5.5	+1.9