

# 患者さま満足度調査の結果 <入院部門>

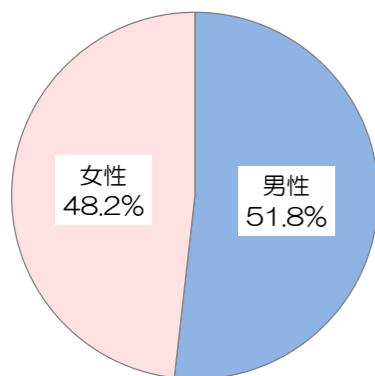
令和3年11月15日～11月21日実施、回答者数146人

前回調査：令和2年11月20日～12月1日実施（回答者数：139人）  
 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）

\*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

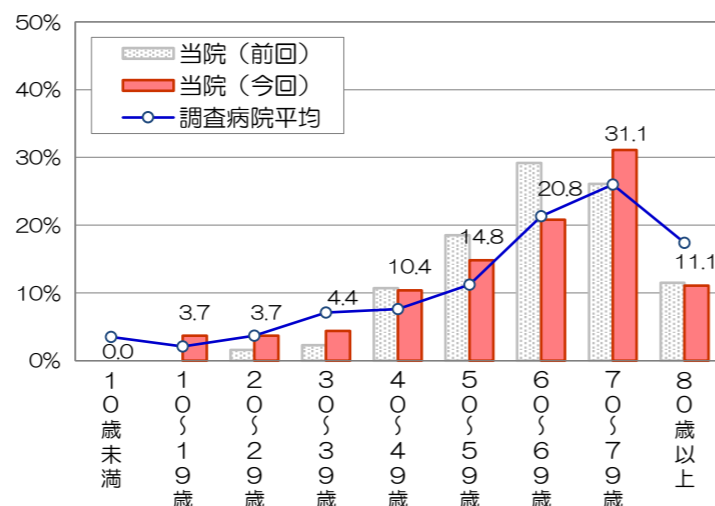
有効回答者数：139人



前回調査：男性51.5%、女性48.5%  
 調査病院平均：男性50.6%、女性49.4%

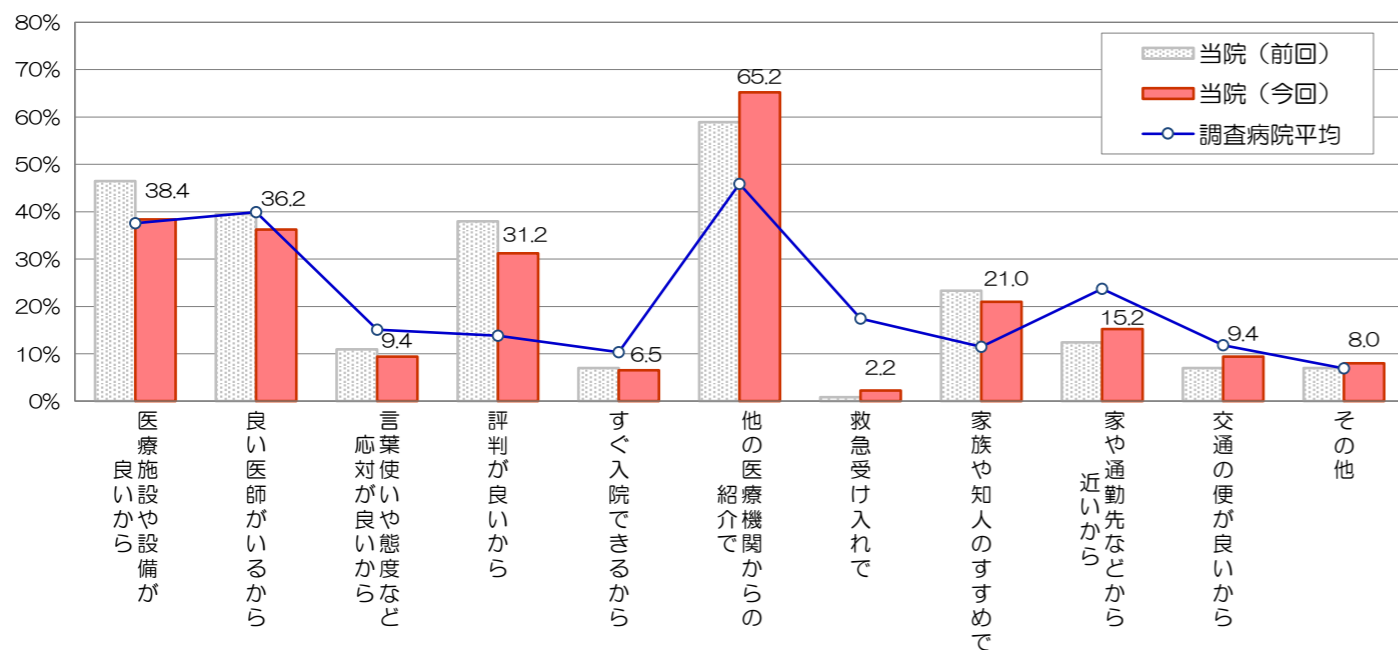
\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

平均年齢：61.4歳  
 有効回答者数：135人  
 前回調査との差：-2.4歳  
 調査病院平均との差：0.0歳



## ■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数：138人



## ■総合評価点

有効回答者数：144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：79.9点

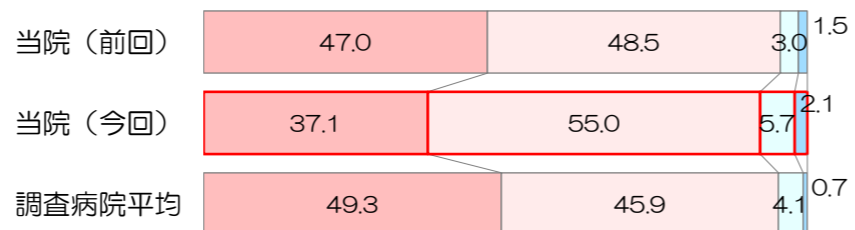
前回調査との差：-2.4点  
 調査病院平均との差：-5.6点

## ■紹介・推薦意向

有効回答者数：140人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」

是非したい まあしたい あまりしたくない 全くしたくない



## ■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	9.8	51.1	30.1	8.3	0.8	65.2	-6.2	-3.4
医療機器等の設備	15.3	56.5	22.1	4.6	1.5	69.8	-7.7	-2.4
トイレ、洗面、給湯等の設備	7.9	31.7	34.5	18.7	7.2	53.6	-16.7	-4.5
売店、食堂、自動販売機	4.0	35.7	31.7	24.6	4.0	52.8	-12.7	0.0
整理整頓や清掃状態	18.3	57.0	21.1	3.5	0.0	72.5	-3.9	+3.2
院内施設面全般について	8.8	56.2	25.5	9.5	0.0	66.1	-6.8	-0.4
病室の居心地（清潔さ・広さなど）	12.0	54.2	19.0	12.7	2.1	65.3	-9.5	-4.5
ベッド、寝具、ベッド周り設備	12.0	52.1	27.5	7.0	1.4	66.5	-7.0	-0.9
冷暖房や照明	6.6	43.8	27.0	19.7	2.9	57.8	-13.4	-2.0
食事の内容	5.6	44.8	26.6	16.1	7.0	56.5	-8.0	-2.0
食事時間や起床・消灯時間	5.7	50.7	27.9	12.1	3.6	60.7	-11.3	-1.6
病室環境面全般について	8.5	54.9	27.5	7.7	1.4	65.3	-7.8	+0.5
事務職員の言葉使いや態度	24.1	54.0	14.6	4.4	2.9	73.0	-7.9	-2.8
看護師の言葉使いや態度	24.8	55.9	14.5	3.4	1.4	74.8	-8.6	-2.4
医師の言葉使いや態度	36.4	51.7	9.8	0.7	1.4	80.2	-4.1	+0.4
検査・放射線技師の言葉使いや態度	36.4	53.8	9.1	0.0	0.8	81.2	-0.7	+4.7
薬剤師の言葉使いや態度	31.5	54.0	13.7	0.8	0.0	79.0	***	+2.6
セラピストの言葉使いや態度	33.9	52.0	11.0	0.8	2.4	78.5	***	-1.4
プライバシーへの配慮	21.5	47.4	22.2	6.7	2.2	69.8	-7.3	-2.8
接遇面全般について	21.3	56.0	17.0	3.5	2.1	72.7	-6.3	+0.4
看護師の説明のわかりやすさ	19.3	57.1	19.3	2.9	1.4	72.5	-8.7	-2.7
看護師の採血や介助の手際よさ	23.7	51.9	18.5	4.4	1.5	73.0	-7.3	-1.6
医師への質問や相談のしやすさ	26.6	48.2	20.9	2.9	1.4	73.9	-6.3	-3.4
医師の病状や検査結果の説明	27.0	50.4	17.5	2.2	2.9	74.1	-6.8	-3.2
医師の病状に対する処置の適切さ	28.8	54.0	12.2	2.9	2.2	76.1	-5.7	+0.5
診療サービス面全般について	21.3	54.4	21.3	2.2	0.7	73.3	-6.1	-0.5