

# 入院患者満足度調査の結果

令和2年9月16日～10月15日実施

当院全体 回答者数：688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：491床）

前回調査：令和元年7月17日～8月16日実施（回答者数：639人）

**当院全体**

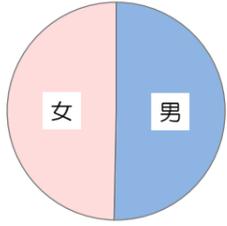
\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

\*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

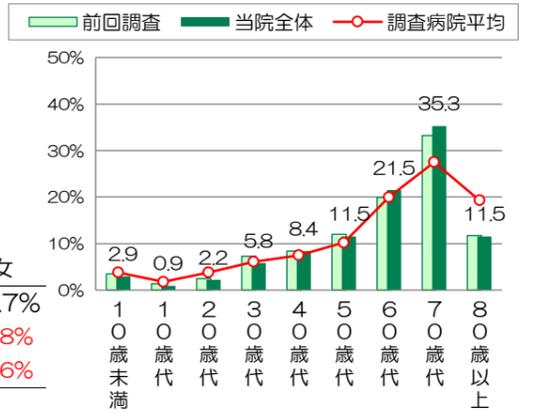
## ■回答者の性別・年齢

有効回答者数：676人

調査病院 前回調査  
平均差 平均年齢 との差  
平均年齢：62.8歳 +0.4歳 +1.6歳



当院全体 50.3% 49.7%  
調査病院平均差 -0.8% +0.8%  
前回調査との差 -0.6% +0.6%



## ■個別項目の満足度

### 施設面

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
建物の外観やつくり	654人	17.7	48.2	26.3	5.7	2.1	68.4	-8.2	-0.9
医療機器等の設備	633人	34.1	52.3	12.5	0.9	0.2	79.8	-1.0	-1.3
トイレ・洗面・給湯等の設備	665人	24.5	47.2	18.5	7.4	2.4	71.0	-3.7	-1.5
食事・喫茶・買物施設	628人	11.9	41.6	29.0	13.1	4.5	60.9	-7.5	-1.1
談話室や面会スペース	619人	16.8	41.8	27.1	8.9	5.3	64.0	-7.6	-0.8
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	666人	24.5	50.5	17.7	5.0	2.4	72.4	-2.0	-4.0
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	666人	22.1	58.9	15.5	3.3	0.3	74.8	-1.0	-0.8
冷暖房や換気	665人	16.4	53.2	19.7	8.9	1.8	68.4	-4.3	-3.6
施設面全般について	643人	16.3	57.2	20.5	5.3	0.6	70.8	-4.7	-3.6

### 接遇面

事務職員の言葉遣いや態度	669人	37.1	55.0	7.2	0.1	0.6	82.1	0.0	-0.6
看護師の言葉遣いや態度	684人	46.5	48.1	4.8	0.1	0.4	85.1	+0.6	-1.5
医師の言葉遣いや態度	681人	48.2	44.8	6.0	0.3	0.7	84.9	-0.6	-0.9
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	651人	41.0	51.6	6.9	0.3	0.2	83.2	+0.1	-0.7
薬剤師の言葉遣いや態度	605人	41.3	53.6	4.6	0.2	0.3	83.9	+0.4	-0.6
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	312人	42.0	49.0	9.0			83.3	-0.6	-1.7
栄養士の言葉遣いや態度	495人	39.4	53.3	7.1		0.2	83.0	+0.7	-1.4
接遇面全般について	657人	36.1	54.8	8.8	0.2	0.2	81.6	-0.3	-1.1

### 診療面

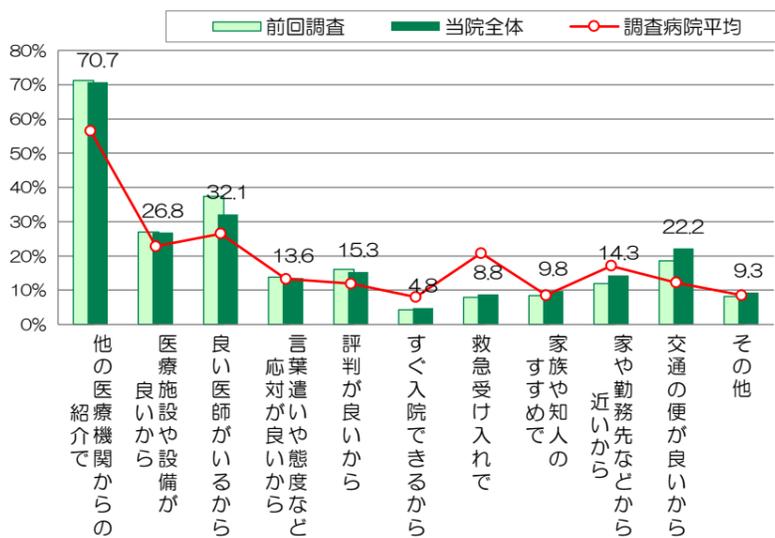
看護師への質問や相談のしやすさ	676人	42.2	50.0	6.2	0.7	0.9	83.0	+0.8	-1.5
看護師の患者の話を聞く姿勢	678人	44.2	47.1	6.9	0.4	1.3	83.3	+0.3	-1.7
看護師の説明や励まし	675人	43.3	47.3	8.1	0.4	0.9	83.0	+0.4	-1.4
看護師の採血や介助などの処置	671人	41.9	47.4	9.1	0.6	1.0	82.2	+0.6	-0.2
看護師のナースコールへの対応	634人	40.4	48.3	9.0	0.3	2.1	81.6	+1.3	-0.1
医師への質問や相談のしやすさ	675人	39.6	46.2	11.7	0.6	1.9	80.6	-1.2	-0.5
医師の患者の話を聞く姿勢	678人	41.7	48.1	7.5	0.3	2.4	82.2	-0.8	0.0
医師からの病状や検査結果の説明	672人	41.8	46.3	9.1	1.0	1.8	81.5	-1.0	-0.1
医師の診断や処置への信頼感	672人	45.4	44.2	8.3	0.7	1.3	83.0	-0.6	-1.0
診療面全般について	668人	39.8	49.6	9.9	0.1	0.6	82.1	-0.2	-0.8

### サービス体制面

入院までの期間	638人	25.1	52.2	19.9	2.4	0.5	74.8	-0.8	+1.2
入院時の書類や説明のわかりやすさ	658人	24.2	57.6	16.0	1.8	0.5	75.8	-0.2	-0.4
レンタル用品の品揃えや価格	464人	15.9	43.3	36.9	2.8	1.1	67.6	-2.3	+0.1
食事の内容(メニュー・味など)	656人	15.9	35.8	30.2	14.2	4.0	61.4	-3.0	-1.6
整理整頓や清掃状況	660人	30.0	57.6	10.2	0.5	1.8	78.7	+1.6	+0.1
安全面への気配り	664人	32.2	56.8	10.5		0.5	80.2	+1.2	+0.4
プライバシーへの気配り	656人	25.0	53.5	18.8	2.3	0.5	75.1	-0.3	-0.4
職員間の連携の良さ	644人	22.4	53.0	19.6	3.3	1.9	72.7	-2.1	-1.4
退院に向けた情報提供などの支援	617人	24.5	55.4	17.8	1.5	0.8	75.3	-0.5	0.0
サービス体制面全般について	637人	23.4	60.6	15.1	0.8	0.2	76.6	-0.1	-0.6

## ■当院の選択理由 (複数回答可)

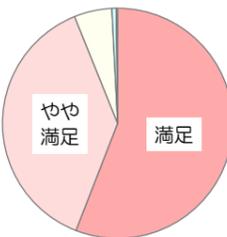
有効回答者数：645人



## ■総合満足度

有効回答者数：660人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



満足度	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	55.9%	+0.1%	-0.2%
やや満足	38.0%	+2.3%	-1.8%
どちらともいえない	5.3%	-1.8%	+1.9%
やや不満	0.6%	-0.6%	-0.1%
不満	0.2%	0.0%	+0.2%

## ■総合評価点

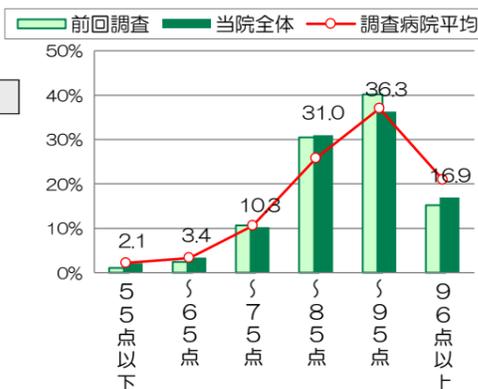
有効回答者数：652人

「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：85.7点

調査病院平均差：-0.6点

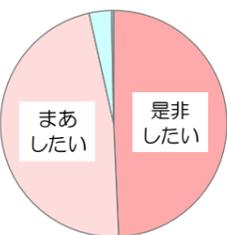
前回調査との差：-0.4点



## ■紹介・推薦意向

有効回答者数：651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	調査病院平均差	前回調査との差
是非したい	49.3%	-1.4%	-3.5%
まあしたい	47.2%	+2.7%	+2.6%
あまりしたくない	3.2%	-1.0%	+0.8%
全くしたくない	0.3%	-0.2%	+0.1%