

患者さま満足度調査の結果 <入院部門>

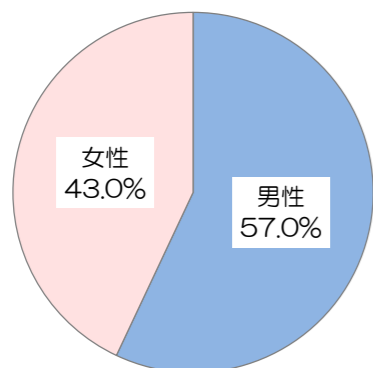
令和3年1月27日～2月10日実施、回答者数389人

前回調査：令和2年1月29日～2月12日実施（回答者数：389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

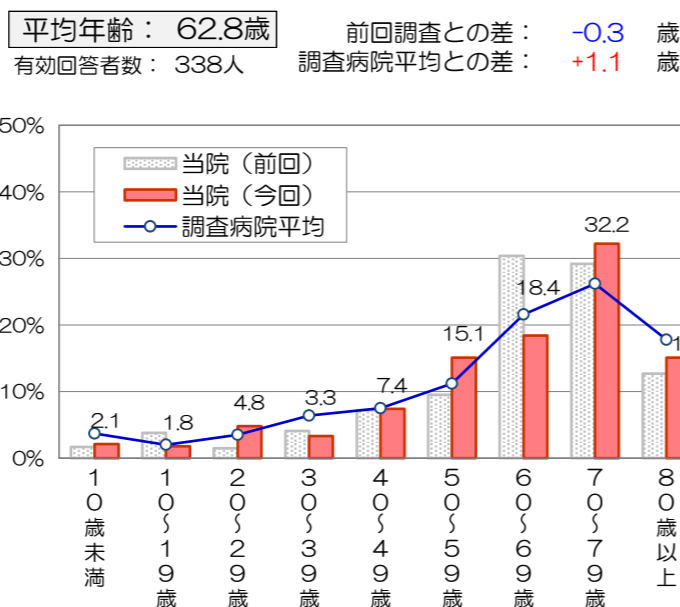
■回答者の性別・年齢

有効回答者数： 344人



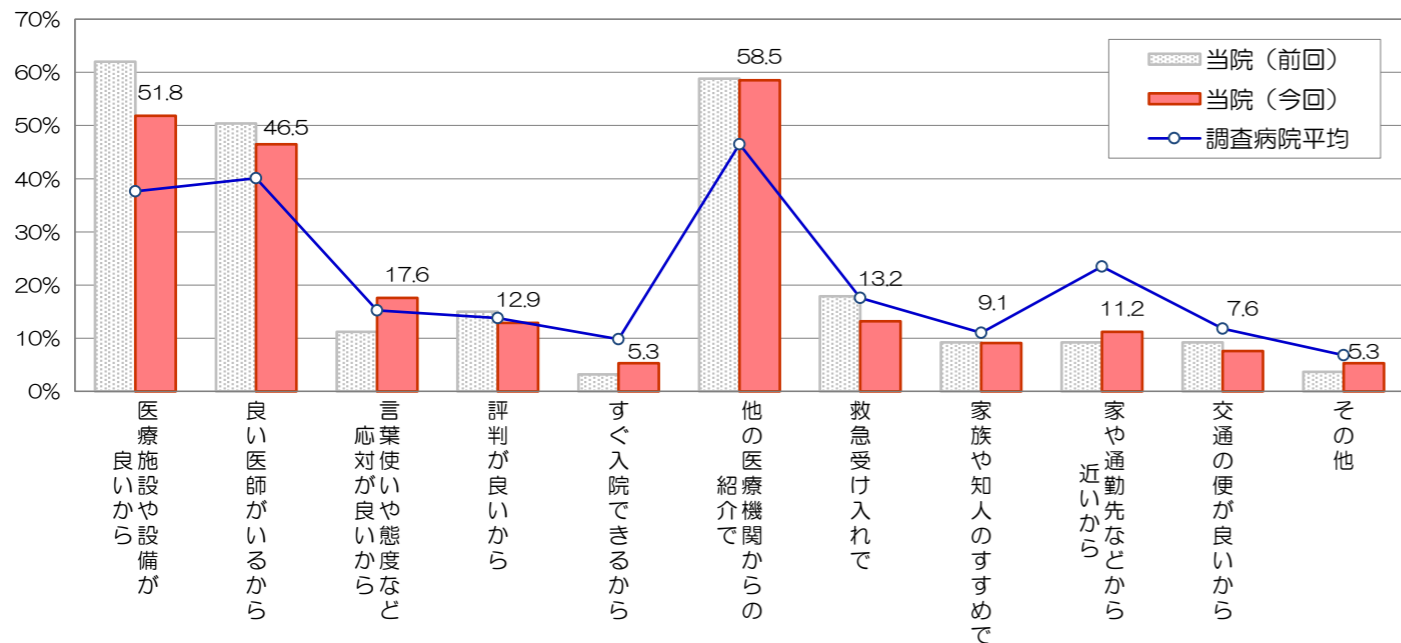
前回調査：男性55.5%、女性44.5%
 調査病院平均：男性51.5%、女性48.5%

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計



■当院の選択理由 (複数回答可)

有効回答者数： 340人



■総合評価点

有効回答者数： 363人

「総合的に当院を100点満点で評価すると、何点くらいになりますか」

平均評価点： 86.8点

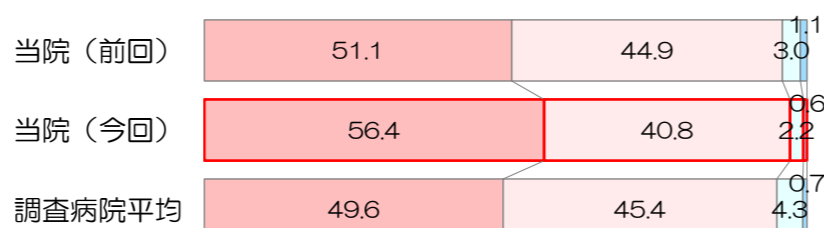
前回調査との差： +1.4 点
 調査病院平均との差： +1.3 点

■紹介・推薦意向

有効回答者数： 360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 □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	29.9	52.5	14.6	1.9	1.1	77.1	+5.9	+1.7
医療機器等の設備	39.9	51.3	8.2	0.3	0.3	82.6	+5.3	+2.8
トイレ、洗面、給湯等の設備	23.3	55.0	11.7	8.4	1.6	72.5	+2.4	+2.5
売店、食堂、自動販売機	17.4	50.0	24.4	5.6	2.6	68.5	+3.2	-1.2
整理整頓や清掃状態	28.1	54.9	14.2	2.5	0.3	77.0	+0.9	+2.4
院内施設面全般について	21.8	58.5	15.5	2.8	1.4	74.1	+1.4	-0.3
病室の居心地(清潔さ・広さなど)	23.9	52.2	17.3	5.2	1.3	73.0	-1.7	+0.8
ベッド、寝具、ベッド周り設備	23.6	51.5	18.0	5.0	1.9	72.5	-0.9	+1.1
冷暖房や照明	22.1	55.3	16.5	4.8	1.3	73.0	+1.9	+1.2
食事の内容	14.1	36.8	32.2	11.4	5.7	60.5	-4.0	+0.8
食事時間や起床・消灯時間	19.4	53.8	21.8	4.3	0.8	71.6	-0.2	+3.0
病室環境面全般について	21.1	56.8	19.2	1.9	1.1	73.7	+0.8	+2.4
事務職員の言葉使いや態度	43.5	47.9	7.8	0.6	0.3	83.4	+2.6	+4.4
看護師の言葉使いや態度	51.3	41.0	6.6	0.5	0.5	85.5	+2.2	+3.3
医師の言葉使いや態度	55.2	38.7	5.3	0.3	0.5	86.9	+2.7	+2.7
検査・放射線技師の言葉使いや態度	47.9	45.8	5.8	0.3	0.3	85.2	+3.4	+2.3
プライバシーへの配慮	38.5	46.8	12.7	1.4	0.6	80.3	+3.2	+3.1
接遇面全般について	39.6	49.9	9.7	0.3	0.6	81.9	+3.0	+3.5
看護師の説明のわかりやすさ	43.6	48.8	6.2	1.1	0.3	83.6	+2.5	+2.8
看護師の採血や介助の手際よさ	42.5	46.5	9.4	1.1	0.5	82.4	+2.2	+3.2
医師への質問や相談のしやすさ	47.0	42.2	8.9	1.6	0.3	83.5	+3.3	+2.6
医師の病状や検査結果の説明	43.1	45.8	9.8	0.8	0.5	82.5	+1.7	+2.7
医師の病状に対する処置の適切さ	45.7	43.5	9.1	1.1	0.6	83.2	+1.6	+2.2
診療サービス面全般について	36.6	52.0	9.8	1.1	0.5	80.8	+1.5	+1.9