

患者さま満足度調査の結果 <入院部門>

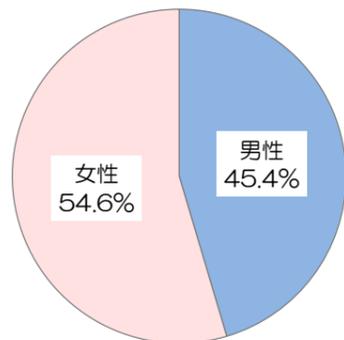
令和2年8月24日～10月23日実施、回答者数190人

前回調査：令和元年年8月26日～10月25日実施（回答者数：257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」「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： 183人

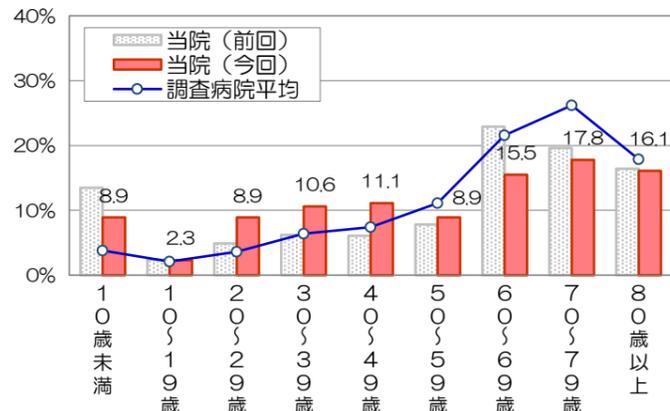


前回調査： 男性53.0%、女性47.0%
調査病院平均： 男性51.3%、女性48.7%

対象者の性別は、女性の割合が9.2%多く、女性の割合は前回調査に比べ、7.6%増加している。

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

平均年齢： 53.1歳 前回調査との差： -1.6 歳
有効回答者数： 180人 調査病院平均との差： -8.6 歳



対象者の平均年齢は53.1歳であり、調査病院平均に比べ8.6歳若い。「70～79歳」の人の割合が17.8%で最も高く、次いで「80歳以上」が16.1%、「60～69歳以上」が15.5%であった。

■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	32.8	52.5	11.9	1.7	1.1	78.5	+7.5	+0.3
医療機器等の設備	38.7	51.4	8.7	0.6	0.6	81.8	+4.5	+2.2
トイレ、洗面、給湯等の設備	37.8	49.4	7.8	1.7	3.3	79.2	+9.1	-0.6
売店、食堂、自動販売機	23.8	45.9	19.8	6.4	4.1	69.8	+4.6	+0.2
整理整頓や清掃状態	37.6	49.2	10.5	2.2	0.6	80.2	+4.3	+0.2
施設面全般について	34.7	53.4	9.7	1.7	0.6	80.0	+7.3	+0.5
病室の居心地（清潔さ・広さなど）	40.1	42.3	13.2	3.3	1.1	79.3	+4.7	+0.4
ベッド、寝具、ベッド周り設備	36.1	43.9	13.9	5.0	1.1	77.2	+3.9	-1.9
冷暖房や照明	30.0	45.0	17.2	6.1	1.7	73.9	+2.9	-0.8
食事の内容	25.4	39.1	21.9	11.8	1.8	68.6	+4.2	+3.3
食事時間や起床・消灯時間	31.6	53.1	12.4	2.8	0.0	78.4	+6.6	-0.6
病室環境面全般について	31.5	52.2	12.4	2.8	1.1	77.5	+4.7	-1.1
事務職員の言葉使いや態度	51.4	39.0	7.3	1.7	0.6	84.7	+4.1	+1.4
看護師の言葉使いや態度	54.7	38.7	5.5	1.1	0.0	86.7	+3.5	-0.3
医師の言葉使いや態度	59.2	35.8	4.5	0.6	0.0	88.4	+4.3	+2.5
リハビリ技師の言葉使いや態度	49.5	37.1	12.4	1.0	0.0	83.8	***	-1.1
栄養士の言葉使いや態度	52.1	35.3	10.9	1.7	0.0	84.5	***	-0.2
薬剤師の言葉使いや態度	50.6	39.9	8.9	0.6	0.0	85.1	***	-0.5
レントゲン技師の言葉使いや態度	51.4	37.0	10.1	1.4	0.0	84.6	+2.9	+2.0
プライバシーへの配慮	42.4	41.8	14.1	1.8	0.0	81.2	+4.3	+1.1
接遇面全般について	43.2	44.3	10.8	1.1	0.6	82.1	+3.3	-0.3
看護師の説明のわかりやすさ	51.9	39.8	7.2	1.1	0.0	85.6	+4.6	+1.9
看護師の採血や介助の手際よさ	52.0	38.0	7.3	2.2	0.6	84.6	+4.6	+2.1
看護師の退院後の生活に関する説明	46.6	38.7	12.9	1.2	0.6	82.4	***	0.0
医師の病状や検査結果の説明	49.2	43.0	6.1	1.1	0.6	84.8	+4.1	+1.0
医師の病状に対する処置の適切さ	50.6	42.1	6.2	1.1	0.0	85.5	+3.9	+0.4
診療面全般について	47.8	44.4	7.3	0.6	0.6	84.8	+5.6	+1.1

『院内施設面全般について』は「非常に満足」の割合が34.7%、「満足」が53.4%で、全体の88.1%が「満足」と感じている。項目別には、1つを除く項目において、前回調査より満足度が増加し、調査病院平均の満足度も上回っている。

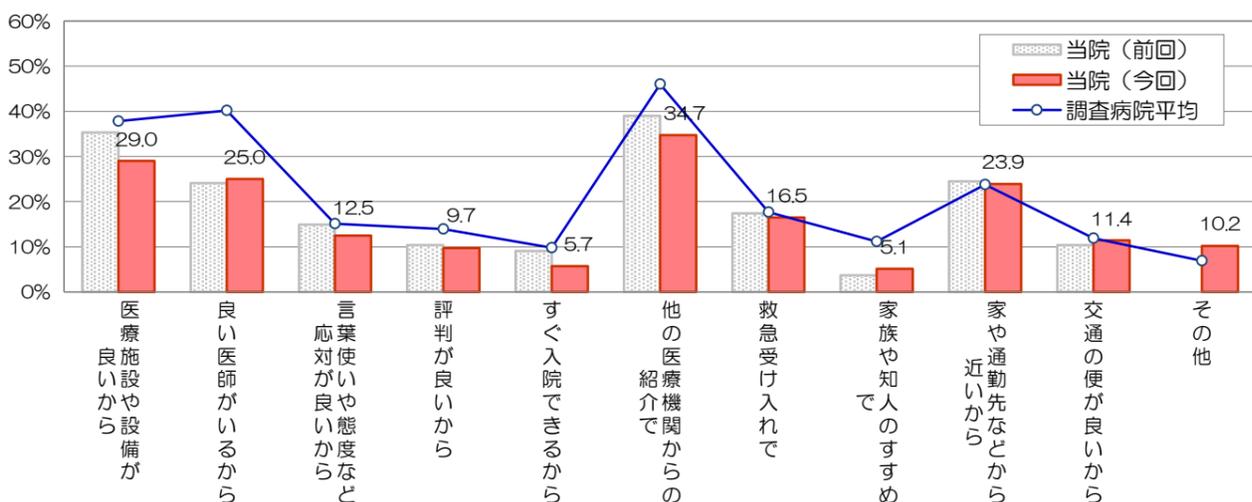
『病室環境面全般について』は「非常に満足」の割合が31.5%、「満足」が52.2%で、全体の83.7%が「満足」と感じている。項目別には、全ての項目において、調査病院の平均満足度を上回っている。

『接遇面全般について』は「非常に満足」の割合が43.2%、「満足」が44.3%で、全体の87.5%が「満足」と感じている。項目別には、「事務職員」、「看護師」、「医師」、「薬剤師」の言葉遣いや態度の項目で、「満足」の割合が90%を超えている。

『診療面全般について』は「非常に満足」の割合が47.8%、「満足」が44.4%で、全体の92.2%が「満足」と感じている。一方で、「不満」と感じている人の割合は0.6%と、ごく少数である。

■当院の選択理由（複数回答可）

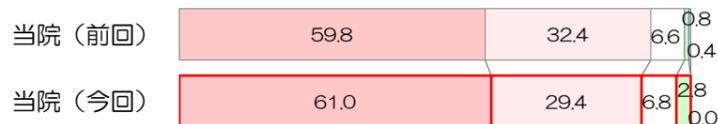
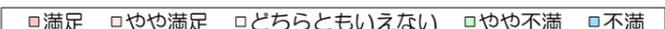
有効回答者数： 176人



当院の選択理由については、「他の医療機関からの紹介で」の割合が34.7%と最も高く、次いで「医療施設や設備が良いから」が29%、「良い医師がいるから」が25%であった。

■総合的な満足度（QIプロジェクト設問）

「当院について、総合的にどう思われますか」 有効回答者数： 177人

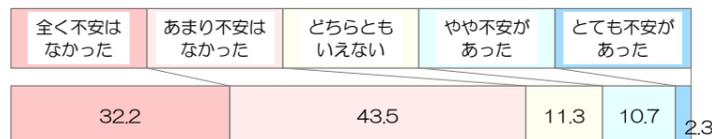


総合的な満足度について、全体の90.4%が総合的に満足と感じている。

■新型コロナウイルス感染不安

有効回答者数： 177人

「入院生活の中で、新型コロナウイルス感染の不安はありましたか」

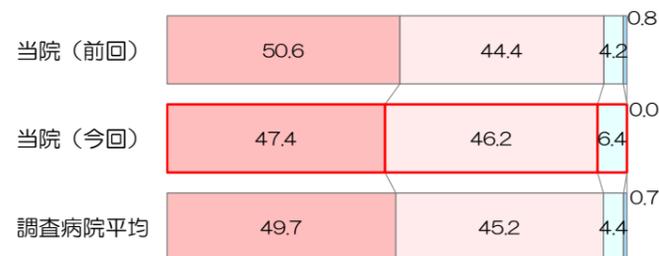
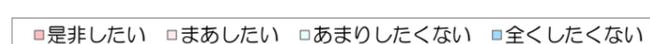


入院する上で、全体の13%の人が新型コロナウイルスへの不安があった。

■紹介・推薦意向

有効回答者数： 173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」の合計が93.6%と9割を超えているが、調査病院の平均は下回っている。