

患者満足度アンケートの集計結果(入院)

◎ 実施概要

- ①実施日: **令和3年8月16日(月)、17日(火)**
(参考) 令和2年度: 令和2年8月17日(月)、18日(火)
- ②サンプル数: 54件
(参考) 令和2年度: 51件

○ 医師の診察について

アンケート項目	令和3年度			令和2年度			対前年比較
	満足	やや満足	計	満足	やや満足	計	
医師の言葉遣い、態度、身だしなみはいかがでしたか？	90.6%	1.9%	92.5%	89.4%	4.3%	93.6%	△ 1.2
医師の診断や処置、指導や説明に信頼感が持てましたか？	88.7%	3.8%	92.5%	83.0%	10.6%	93.6%	△ 1.2
病状・検査結果や治療内容の説明はわかりやすかったですか？	80.8%	13.5%	94.2%	87.2%	6.4%	93.6%	0.6
同意書をいただく際の説明はわかりやすかったですか？	84.6%	11.5%	96.2%	87.2%	8.5%	95.7%	0.4
話しやすさ、悩み・相談への対応はいかがでしたか？	84.9%	9.4%	94.3%	80.9%	8.5%	89.4%	5.0
医師から他の医療スタッフへの連絡・連携は取れていましたか？	78.8%	15.4%	94.2%	78.3%	8.7%	87.0%	7.3
プライバシーへの配慮はなされてきましたか？	78.4%	9.8%	88.2%	79.1%	9.3%	88.4%	△ 0.1
平均満足度	83.8%	9.3%	93.2%	83.6%	8.0%	91.6%	1.5

○ 看護師について

アンケート項目	令和3年度			令和2年度			対前年比較
	満足	やや満足	計	満足	やや満足	計	
看護師の言葉遣い、態度、身だしなみはいかがでしたか？	83.3%	10.4%	93.8%	82.2%	15.6%	97.8%	△ 4.0
看護師に自分の思いが伝えられ、話を聞いてもらえましたか？	81.3%	14.6%	95.8%	81.8%	15.9%	97.7%	△ 1.9
看護師の説明はわかりやすかったですか？	83.0%	12.8%	95.7%	84.1%	13.6%	97.7%	△ 2.0
依頼、要望に対し、素早く、確実に対応していましたか？	84.8%	10.9%	95.7%	75.0%	15.9%	90.9%	4.7
痛み、苦痛があることを理解して対応していましたか？励ましはありましたか？	77.8%	15.6%	93.3%	73.2%	14.6%	87.8%	5.5
今回の入院で発生した不安や疑問に対して、看護師が積極的に関わってくれましたか？	76.1%	10.9%	87.0%	73.8%	14.3%	88.1%	△ 1.1
採血や点滴、処置などの技術面はいかがでしたか？	80.4%	10.9%	91.3%	86.0%	11.6%	97.7%	△ 6.4
身体をふいて清潔にすることや着替えなど、入院生活のお手伝いについてはいかがでしたか？	73.2%	14.6%	87.8%	76.9%	15.4%	92.3%	△ 4.5
プライバシーへの配慮はなされてきましたか？	80.0%	6.7%	86.7%	73.2%	14.6%	87.8%	△ 1.1
看護師同士の引継は、うまくされていると思いませんか？	75.0%	15.9%	90.9%	76.2%	14.3%	90.5%	0.4
災害時の避難方法の説明はありましたか？ ※病棟クラーク(事務職員)が代行説明することがあります。	73.2%	12.2%	85.4%	59.5%	8.1%	67.6%	17.8
平均満足度	78.9%	12.3%	91.2%	76.5%	14.0%	90.5%	0.7

○ 入院サポートについて

アンケート項目	令和3年度			令和2年度			対前年比較
	満足	やや満足	計	満足	やや満足	計	
入院までの期間はいかがですか？	74.4%	7.7%	82.1%	75.0%	8.3%	83.3%	△ 1.3
入院申込手続の対応や説明のわかりやすさはいかがでしたか？	67.4%	18.6%	86.0%	81.1%	13.5%	94.6%	△ 8.5
退院に向けた情報提供などの支援はいかがでしたか？	76.5%	11.8%	88.2%	66.7%	12.1%	78.8%	9.4
福祉医療の相談はいかがでしたか？	61.9%	9.5%	71.4%	66.7%	11.1%	77.8%	△ 6.3
平均満足度	70.0%	11.9%	81.9%	72.4%	11.3%	83.6%	△ 1.7

○ レントゲン、CT・MRI等の検査について

アンケート項目	令和3年度			令和2年度			対前年比較
	満足	やや満足	計	満足	やや満足	計	
待たずにすぐできましたか？	67.4%	19.6%	87.0%	75.7%	10.8%	86.5%	0.5
本人確認や検査部位等の確認は十分でしたか？	84.4%	8.9%	93.3%	86.1%	8.3%	94.4%	△ 1.1
検査についての説明はわかりやすかったですか？	77.3%	15.9%	93.2%	77.1%	14.3%	91.4%	1.8
診療放射線技師の言葉遣い、態度、身だしなみはいかがでしたか？	81.8%	6.8%	88.6%	85.7%	2.9%	88.6%	0.1
平均満足度	77.7%	12.8%	90.5%	81.2%	9.1%	90.2%	0.3

○ 検査(心電図・心エコー等)について

アンケート項目	令和3年度			令和2年度			対前年比較
	満足	やや満足	計	満足	やや満足	計	
待たずにすぐできましたか？	66.7%	17.6%	84.3%	70.7%	14.6%	85.4%	△ 1.1
本人確認や検査部位等の確認は十分でしたか？	88.2%	5.9%	94.1%	80.5%	14.6%	95.1%	△ 1.0
検査についての説明はわかりやすかったですか？	78.0%	12.0%	90.0%	73.2%	14.6%	87.8%	2.2
臨床検査技師の言葉遣い、態度、身だしなみはいかがでしたか？	86.0%	4.0%	90.0%	77.5%	15.0%	92.5%	△ 2.5
平均満足度	79.7%	9.9%	89.6%	75.5%	14.7%	90.2%	△ 0.6

○ リハビリテーションについて

アンケート項目	令和3年度			令和2年度			対前年比較
	満足	やや満足	計	満足	やや満足	計	
到着後、すぐにリハビリを受けられましたか？	72.7%	18.2%	90.9%	45.5%	27.3%	72.7%	18.2
リハビリの目的や方法についての説明はわかりやすかったですか？	76.9%	23.1%	100.0%	41.7%	25.0%	66.7%	33.3
リハビリの質や量はいかがでしたか？	53.8%	30.8%	84.6%	58.3%	25.0%	83.3%	1.3
スタッフの言葉遣い、態度、身だしなみはいかがでしたか？	75.0%	16.7%	91.7%	69.2%	15.4%	84.6%	7.1
平均満足度	69.6%	22.2%	91.8%	53.7%	23.2%	76.8%	15.0

○ 薬について

アンケート項目	令和3年度			令和2年度			対前年比較
	満足	やや満足	計	満足	やや満足	計	
(薬剤師から薬の説明を受けたことのある方に伺います。)薬の飲み方・使い方、注意事項についての説明はわかりやすかったですか？	72.0%	8.0%	80.0%	73.3%	13.3%	86.7%	△ 6.7
平均満足度	72.0%	8.0%	80.0%	73.3%	13.3%	86.7%	△ 6.7

○ 病院食について

アンケート項目	令和3年度			令和2年度			対前年比較
	満足	やや満足	計	満足	やや満足	計	
病院食の味は、いかがでしたか？	35.4%	18.8%	54.2%	40.5%	23.8%	64.3%	△ 10.1
病院食の量は、いかがでしたか？	34.7%	14.3%	49.0%	47.6%	9.5%	57.1%	△ 8.2
献立の内容は、いかがでしたか？	36.7%	14.3%	51.0%	39.0%	14.6%	53.7%	△ 2.6
温度は、いかがでしたか？	51.0%	20.4%	71.4%	59.5%	11.9%	71.4%	0.0
食器や盛りつけは、いかがでしたか？	49.0%	16.3%	65.3%	52.4%	9.5%	61.9%	3.4
食事を運んだ職員の態度はいかがでしたか？(親切さ、丁寧さ等)	71.4%	10.2%	81.6%	61.9%	21.4%	83.3%	△ 1.7
栄養指導における栄養士の説明はわかりやすかったですか？	57.1%	0.0%	57.1%	80.0%	6.7%	86.7%	△ 29.5
平均満足度	47.9%	13.5%	61.4%	54.4%	13.9%	68.3%	△ 7.0

○ 病棟施設・設備に関して

アンケート項目	令和3年度			令和2年度			対前年比較
	満足	やや満足	計	満足	やや満足	計	
ベッド・寝具、ベッド周りの設備、冷蔵庫等はいかがでしたか？	55.8%	16.3%	72.1%	71.4%	14.3%	85.7%	△ 13.6
病室の清潔さ、静けさ、温度、明るさ(総合で)はいかがでしたか？	52.3%	25.0%	77.3%	69.0%	11.9%	81.0%	△ 3.7
入浴・シャワー室の設備は満足できましたか？	29.0%	25.8%	54.8%	51.6%	25.8%	77.4%	△ 22.6
病棟内の掲示板、案内板についてはいかがでしたか？	30.8%	20.5%	51.3%	56.3%	18.8%	75.0%	△ 23.7
個室料金に満足しましたか？	30.8%	7.7%	38.5%	33.3%	22.2%	55.6%	△ 17.1
平均満足度	39.7%	19.1%	58.8%	56.3%	18.6%	74.9%	△ 16.1

○ 入院支援センターの設備について

アンケート項目	令和3年度			令和2年度			対前年比較
	満足	やや満足	計	満足	やや満足	計	
外来から入院センターまでの表示はわかりやすかったですか？	41.7%	20.8%	62.5%	59.1%	22.7%	81.8%	△ 19.3
面談室の雰囲気や過ごしやすさはいかがでしたか？	43.5%	13.0%	56.5%	54.5%	13.6%	68.2%	△ 11.7
面談室の設備はいかがでしたか？	42.9%	14.3%	57.1%	54.5%	13.6%	68.2%	△ 11.0
待合室を利用された方にうかがいます。雰囲気や過ごしやすさはいかがでしたか？	33.3%	20.0%	53.3%	66.7%	6.7%	73.3%	△ 20.0
待合室の設備はいかがでしたか？	33.3%	20.0%	53.3%	50.0%	18.8%	68.8%	△ 15.4
プライバシーに配慮されていましたか？	38.9%	16.7%	55.6%	44.4%	27.8%	72.2%	△ 16.7
入院支援センターの所要時間はいかがでしたか？	42.1%	15.8%	57.9%	26.7%	20.0%	46.7%	11.2
平均満足度	39.4%	17.2%	56.6%	50.9%	17.6%	68.5%	△ 11.8

○ 入院支援センターの薬剤師について

アンケート項目	令和3年度			令和2年度			対前年比較
	満足	やや満足	計	満足	やや満足	計	
薬剤師の言葉遣い、態度、身だしなみはいかがでしたか？	75.0%	10.0%	85.0%	68.4%	15.8%	84.2%	0.8
相談しやすい、話しやすい雰囲気をもっていましたか？	65.0%	15.0%	80.0%	55.6%	22.2%	77.8%	2.2
説明は分かりやすかったですか？	68.4%	10.5%	78.9%	66.7%	11.1%	77.8%	1.2
依頼要望に対し、素早く確実に対応していましたか？	63.2%	21.1%	84.2%	66.7%	5.6%	72.2%	12.0
平均満足度	67.9%	14.1%	82.0%	64.3%	13.7%	78.0%	4.0

○ 入院支援センターの事務員について

アンケート項目	令和3年度			令和2年度			対前年比較
	満足	やや満足	計	満足	やや満足	計	
事務員の言葉遣い、態度、身だしなみはいかがでしたか？	80.8%	11.5%	92.3%	70.0%	15.0%	85.0%	7.3
相談しやすい、話しやすい雰囲気をもっていましたか？	76.9%	7.7%	84.6%	57.9%	21.1%	78.9%	5.7
説明は分かりやすかったですか？	69.2%	19.2%	88.5%	60.0%	20.0%	80.0%	8.5
依頼要望に対し、素早く確実に対応していましたか？	76.0%	12.0%	88.0%	57.9%	15.8%	73.7%	14.3
平均満足度	75.7%	12.6%	88.3%	61.4%	18.0%	79.4%	8.9

○ 入院支援センターの看護師について

アンケート項目	令和3年度			令和2年度			対前年比較
	満足	やや満足	計	満足	やや満足	計	
看護師の言葉遣い、態度、身だしなみはいかがでしたか？	77.8%	11.1%	88.9%	52.4%	28.6%	81.0%	7.9
相談しやすい、話しやすい雰囲気をもっていましたか？	80.8%	3.8%	84.6%	61.9%	28.6%	90.5%	△ 5.9
看護師による問診はいかがでしたか(病状や日常生活などについておたずねすること)？	68.0%	16.0%	84.0%	57.1%	19.0%	76.2%	7.8
問診票は記入しやすかったですか？	46.2%	15.4%	61.5%	57.9%	21.1%	78.9%	△ 17.4
看護師の検査や手術の説明は分かりやすかったですか？	72.0%	12.0%	84.0%	61.9%	19.0%	81.0%	3.0
採血の技術面はいかがでしたか？	76.0%	12.0%	88.0%	57.9%	26.3%	84.2%	3.8
依頼、要望に対し、素早く確実に対応してくれましたか？	73.1%	11.5%	84.6%	63.2%	15.8%	78.9%	5.7
不安や疑問に対して対応してくれましたか？	62.5%	16.7%	79.2%	58.8%	23.5%	82.4%	△ 3.2
プライバシーの配慮はなされましたか？	73.9%	4.3%	78.3%	66.7%	19.0%	85.7%	△ 7.5
非常口や避難経路などの説明は分かりやすかったですか？ (事務員が代行説明することがあります)	68.2%	13.6%	81.8%	64.7%	29.4%	94.1%	△ 12.3
平均満足度	69.8%	11.7%	81.5%	60.2%	23.0%	83.3%	△ 1.8

○ 利便施設、受付・会計、広報について

アンケート項目	令和3年度			令和2年度			対前年比較
	満足	やや満足	計	満足	やや満足	計	
売店の位置についてはどう思いますか？	31.8%	22.7%	54.5%	44.1%	14.7%	58.8%	△ 4.3
売店の商品取り揃え、店員の対応はどうですか？	26.8%	17.1%	43.9%	40.6%	21.9%	62.5%	△ 18.6
院内の温度設定はいかがですか？	40.0%	11.1%	51.1%	50.0%	23.7%	73.7%	△ 22.6
院内の清掃は行き届いていると思いますか？	55.6%	17.8%	73.3%	56.4%	25.6%	82.1%	△ 8.7
トイレは清潔で使いやすいですか？	63.4%	22.0%	85.4%	65.9%	17.1%	82.9%	2.4
ラウンジ、談話スペース等はいかがでしたか？	54.1%	16.2%	70.3%	42.1%	31.6%	73.7%	△ 3.4
受付・会計職員の言葉遣い、態度、身だしなみはいかがでしたか？	77.5%	15.0%	92.5%	63.2%	23.7%	86.8%	5.7
病院の公式ホームページをご覧になって、使いやすさ、情報のわかりやすさ・探しやすさ、デザインなどはいかがですか？	44.0%	24.0%	68.0%	31.6%	36.8%	68.4%	△ 0.4
病院の知りたい情報について、十分得られていますか？	44.8%	20.7%	65.5%	41.7%	25.0%	66.7%	△ 1.1
健康公開講座の開催予定の情報は、入手しやすいですか？	35.3%	11.8%	47.1%	36.4%	9.1%	45.5%	1.6
平均満足度	47.3%	17.8%	65.2%	47.2%	22.9%	70.1%	△ 4.9

○ 全体評価について

アンケート項目	令和3年度			令和2年度			対前年比較
	満足	やや満足	計	満足	やや満足	計	
総合的にどう思いますか？	69.8%	23.3%	93.0%	80.5%	14.6%	95.1%	△ 2.1
今後も当院を利用したいと思いますか？	73.8%	23.8%	97.6%	87.2%	10.3%	97.4%	0.2
当院を家族や知人に紹介したいと思いますか？	76.2%	16.7%	92.9%	87.5%	5.0%	92.5%	0.4
平均満足度	73.3%	21.2%	94.5%	85.1%	10.0%	95.0%	△ 0.5