

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4年8月22日(月)、23日(火)
(参考) 令和3年度: 令和3年8月16日(月)、17日(火)
- ②サンプル数: 52件
(参考) 令和3年度: 54件

○ 医師の診察について

アンケート項目	令和4年度			令和3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すか？	76.9%	7.7%	84.6%	90.6%	1.9%	92.5%	-7.8 P
医師の診断や処置、指導や説明に信頼感が持てますか？	75.0%	13.5%	88.5%	88.7%	3.8%	92.5%	-4.0 P
病状・検査結果や治療内容の説明はわかりやすいですか？	66.7%	21.6%	88.2%	80.8%	13.5%	94.2%	-6.0 P
同意書をいただく際の説明はわかりやすいですか？	66.7%	11.8%	78.4%	84.6%	11.5%	96.2%	-17.7 P
話しやすさ、悩み・相談への対応はいかがですか？	70.0%	8.0%	78.0%	84.9%	9.4%	94.3%	-16.3 P
医師から他の医療スタッフへの連絡・連携は取れていますか？	71.1%	8.9%	80.0%	78.8%	15.4%	94.2%	-14.2 P
プライバシーへの配慮はなされていますか？	68.2%	11.4%	79.5%	78.4%	9.8%	88.2%	-8.7 P
平均満足度	70.6%	11.8%	82.5%	83.8%	9.3%	93.2%	-10.7 P

○ 看護師について

アンケート項目	令和4年度			令和3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すか？	78.8%	7.7%	86.5%	83.3%	10.4%	93.8%	-7.2 P
看護師に自分の思いが伝えられ、話を聞いてもらえますか？	75.5%	10.2%	85.7%	81.3%	14.6%	95.8%	-10.1 P
看護師の説明はわかりやすいですか？	75.0%	7.7%	82.7%	83.0%	12.8%	95.7%	-13.1 P
依頼、要望に対する対応はいかがですか？	70.6%	13.7%	84.3%	84.8%	10.9%	95.7%	-11.3 P
痛み、苦痛があることを理解して対応していますか？励ましはありますか？	66.7%	13.7%	80.4%	77.8%	15.6%	93.3%	-12.9 P
入院の不安や疑問に対して、積極的に関わっていますか？	48.9%	20.0%	68.9%	76.1%	10.9%	87.0%	-18.1 P
採血や点滴、処置などの技術面はいかがですか？	59.2%	20.4%	79.6%	80.4%	10.9%	91.3%	-11.7 P
清拭や着替えなど、入院生活のお手伝いについてはいかがですか？	71.1%	6.7%	77.8%	73.2%	14.6%	87.8%	-10.0 P
プライバシーへの配慮はなされていますか？	67.3%	10.2%	77.6%	80.0%	6.7%	86.7%	-9.1 P
看護師同士の引継はできていますか？	65.1%	16.3%	81.4%	75.0%	15.9%	90.9%	-9.5 P
災害時の避難方法の説明はいかがですか？ ※病棟クラーク(事務職員)が代行説明することがあります。	40.9%	18.2%	59.1%	73.2%	12.2%	85.4%	-26.3 P
平均満足度	65.4%	13.2%	78.5%	78.9%	12.3%	91.2%	-12.7 P

○ 入院サポートについて

アンケート項目	令和4年度			令和3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？	48.9%	14.9%	63.8%	74.4%	7.7%	82.1%	-18.2 P
入院申込手續の説明はわかりやすいですか？	53.1%	12.2%	65.3%	67.4%	18.6%	86.0%	-20.7 P
退院に向けた情報提供などの支援はいかがですか？	42.2%	17.8%	60.0%	76.5%	11.8%	88.2%	-28.2 P
福祉医療の相談はいかがですか？	37.5%	8.3%	45.8%	61.9%	9.5%	71.4%	-25.6 P
平均満足度	45.4%	13.3%	58.7%	70.0%	11.9%	81.9%	-23.2 P

○ レントゲン、CT・MRI等の検査について

アンケート項目	令和4年度			令和3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？	48.9%	22.2%	71.1%	67.4%	19.6%	87.0%	-15.8 P
本人確認や検査部位等の確認はいかがですか？	68.1%	6.4%	74.5%	84.4%	8.9%	93.3%	-18.9 P
検査についての説明はわかりやすいですか？	53.2%	21.3%	74.5%	77.3%	15.9%	93.2%	-18.7 P
技師の言葉遣い、態度、身だしなみはいかがですか？	63.8%	8.5%	72.3%	81.8%	6.8%	88.6%	-16.3 P
平均満足度	58.5%	14.6%	73.1%	77.7%	12.8%	90.5%	-17.4 P

○ 検査(心電図・心エコー等)について

アンケート項目	令和4年度			令和3年度			対前年比較
	満足	やや満足	計	満足	やや満足	計	
待ち時間はいかがですか？	55.3%	10.6%	66.0%	66.7%	17.6%	84.3%	-18.4 P
本人確認や検査部位等の確認はいかがですか？	68.1%	2.1%	70.2%	88.2%	5.9%	94.1%	-23.9 P
検査についての説明はわかりやすいですか？	54.2%	16.7%	70.8%	78.0%	12.0%	90.0%	-19.2 P
技師の言葉遣い、態度、身だしなみはいかがですか？	64.6%	8.3%	72.9%	86.0%	4.0%	90.0%	-17.1 P
平均満足度	60.5%	9.4%	70.0%	79.7%	9.9%	89.6%	-19.6 P

○ リハビリテーションについて

アンケート項目	令和4年度			令和3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？	38.5%	38.5%	76.9%	72.7%	18.2%	90.9%	-14.0 P
リハビリの目的や方法についての説明はわかりやすいですか？	56.3%	18.8%	75.0%	76.9%	23.1%	100.0%	-25.0 P
リハビリの質や量はいかがですか？	43.8%	25.0%	68.8%	53.8%	30.8%	84.6%	-15.9 P
スタッフの言葉遣い、態度、身だしなみはいかがですか？	58.8%	11.8%	70.6%	75.0%	16.7%	91.7%	-21.1 P
平均満足度	49.3%	23.5%	72.8%	69.6%	22.2%	91.8%	-19.0 P

○ 薬について

アンケート項目	令和4年度			令和3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方) 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いですか？	57.6%	12.1%	69.7%	72.0%	8.0%	80.0%	-10.3 P
平均満足度	57.6%	12.1%	69.7%	72.0%	8.0%	80.0%	-10.3 P

○ 病院食について

アンケート項目	令和4年度			令和3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、いかがですか？	23.4%	17.0%	40.4%	35.4%	18.8%	54.2%	-13.7 P
病院食の量は、いかがですか？	26.7%	15.6%	42.2%	34.7%	14.3%	49.0%	-6.8 P
献立の内容は、いかがですか？	20.5%	31.8%	52.3%	36.7%	14.3%	51.0%	1.3 P
温度は、いかがでしたか？	48.9%	22.2%	71.1%	51.0%	20.4%	71.4%	-0.3 P
食器や盛りつけは、いかがですか？	45.7%	21.7%	67.4%	49.0%	16.3%	65.3%	2.1 P
食事を運んだ職員の態度はいかがですか？（親切さ、丁寧さ等）	58.7%	15.2%	73.9%	71.4%	10.2%	81.6%	-7.7 P
栄養指導における栄養士の説明はわかりやすいですか？	39.1%	13.0%	52.2%	57.1%	0.0%	57.1%	-5.0 P
平均満足度	37.6%	19.5%	57.1%	47.9%	13.5%	61.4%	-4.3 P

○ 病棟施設・設備に関して

アンケート項目	令和4年度			令和3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すか？	42.6%	23.4%	66.0%	55.8%	16.3%	72.1%	-6.1 P
病室の清潔さ、静けさ、温度、照明はいかがですか？	50.0%	20.8%	70.8%	52.3%	25.0%	77.3%	-6.4 P
入浴・シャワー室の設備は、いかがですか？	29.0%	19.4%	48.4%	29.0%	25.8%	54.8%	-6.5 P
病棟内の掲示板、案内板についてはいかがですか？	22.2%	13.9%	36.1%	30.8%	20.5%	51.3%	-15.2 P
個室料金については、いかがですか？	25.0%	25.0%	50.0%	30.8%	7.7%	38.5%	11.5 P
平均満足度	33.8%	20.5%	54.3%	39.7%	19.1%	58.8%	-4.5 P

○ 利便施設、受付・会計、広報について

アンケート項目	令和4年度			令和3年度			対前年比較
	満足	やや満足	計	満足	やや満足	計	
売店の場所(位置)はいかがですか？	27.5%	15.0%	42.5%	31.8%	22.7%	54.5%	-12.0 P
売店の商品取り揃え、店員の対応はいかがですか？	27.0%	32.4%	59.5%	26.8%	17.1%	43.9%	15.6 P
院内の温度設定はいかがですか？	37.8%	20.0%	57.8%	40.0%	11.1%	51.1%	6.7 P
院内の清掃は行き届いていますか？	60.9%	8.7%	69.6%	55.6%	17.8%	73.3%	-3.8 P
トイレは清潔で使いやすいですか？	48.9%	24.4%	73.3%	63.4%	22.0%	85.4%	-12.0 P
ラウンジ、談話スペース等はいかがですか？	36.6%	14.6%	51.2%	54.1%	16.2%	70.3%	-19.1 P
受付・会計職員の言葉遣い、態度、身だしなみはいかがですか？	53.5%	14.0%	67.4%	77.5%	15.0%	92.5%	-25.1 P
当院のホームページの使いやすさ、わかりやすさ、デザイン等はいかがですか？	34.8%	8.7%	43.5%	44.0%	24.0%	68.0%	-24.5 P
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%	—
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%	—
平均満足度	40.9%	17.2%	58.1%	47.3%	17.8%	65.2%	-7.1 P

○ 全体評価について

アンケート項目	令和4年度			令和3年度			対前年比較
	満足	やや満足	計	満足	やや満足	計	
総合的な評価はいかがですか？	56.5%	34.8%	91.3%	69.8%	23.3%	93.0%	-1.7 P
今後も当院を利用したいですか？	65.9%	27.3%	93.2%	73.8%	23.8%	97.6%	-4.4 P
当院を家族や知人に紹介したいですか？	65.1%	23.3%	88.4%	76.2%	16.7%	92.9%	-4.5 P
平均満足度	62.5%	28.4%	91.0%	73.3%	21.2%	94.5%	-3.5 P