

# 令和3年 患者満足度調査結果報告 6月 入院

サービス向上委員会  
病院の質向上委員会

## 1 方法

調査期間：令和3年6月1日～7月31日  
 調査対象：調査期間中に入院をされている患者さん及びご家族の方  
 調査方法：各病棟でアンケート用紙を配布。回収については設置した回収箱へ投函していただいた。  
 調査内容：職員の接遇、院内設備・環境、感染対策について

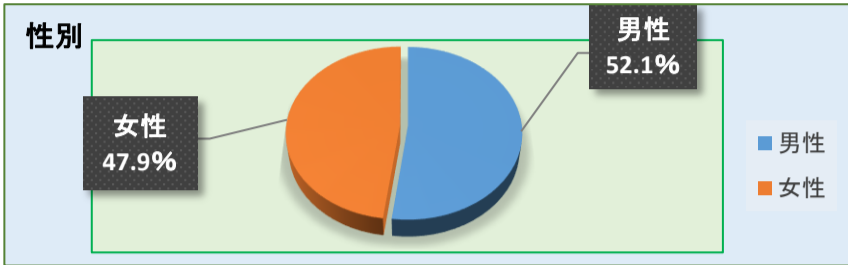
2021/8/17

## 2 結果

回収数：96枚 (3F:11人 4FE:23人 4FW:21人 5F:41人)

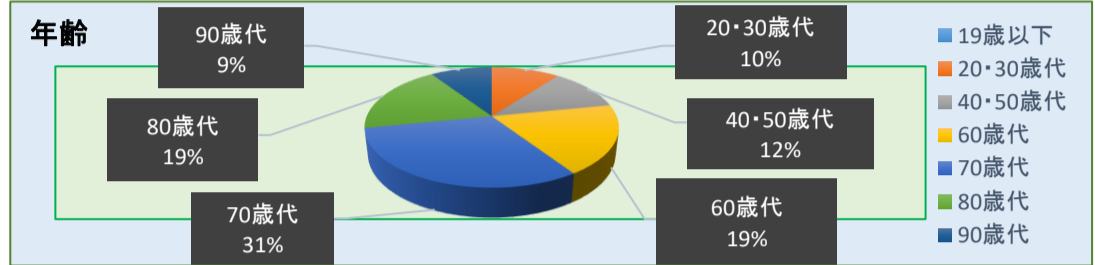
### 性別を伺います。

男性	女性	計
50	46	96 (人)
52.1	47.9	100 (%)



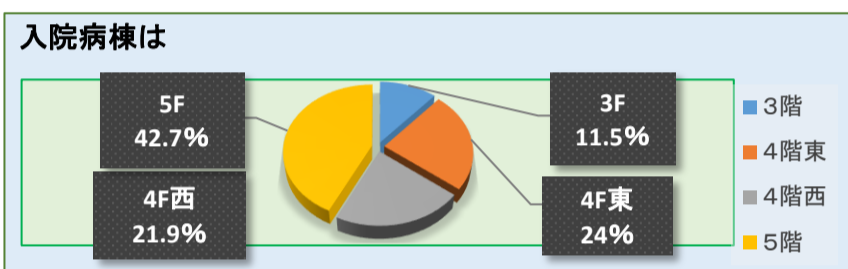
### 年齢を伺います。

19歳以下	20・30歳代	40・50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代	計
0	10	11	18	30	18	9	96
0.0	10.4	11.5	18.8	31.3	18.8	9.4	100 (%)



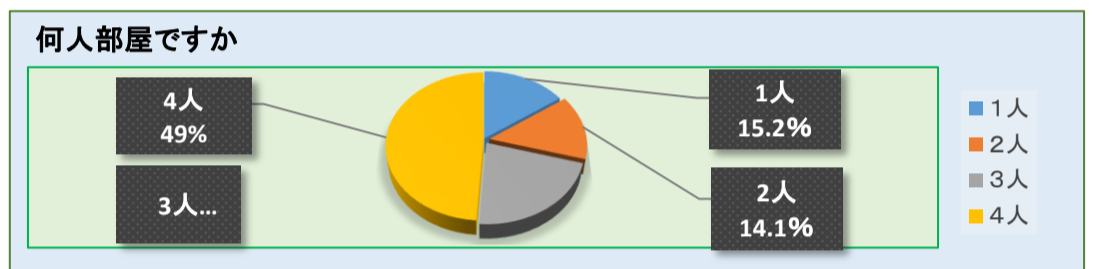
### 入院病棟を伺います。

3階	4階東	4階西	5階	計
11	23	21	41	96
11.5	24.0	21.9	42.7	100 (%)



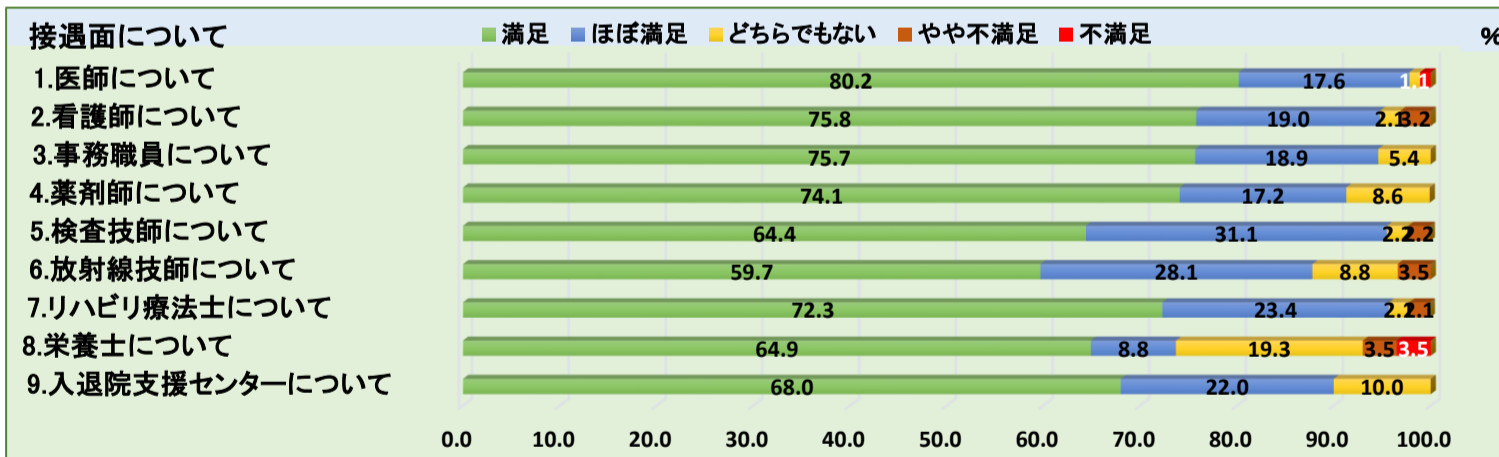
### 何人部屋ですか。

1人	2人	3人	4人	計
14	13	20	45	92
15.2	14.1	21.7	48.9	100 (%)



### ① 職員の接遇面では、対応・説明・印象はいかがでしたか。

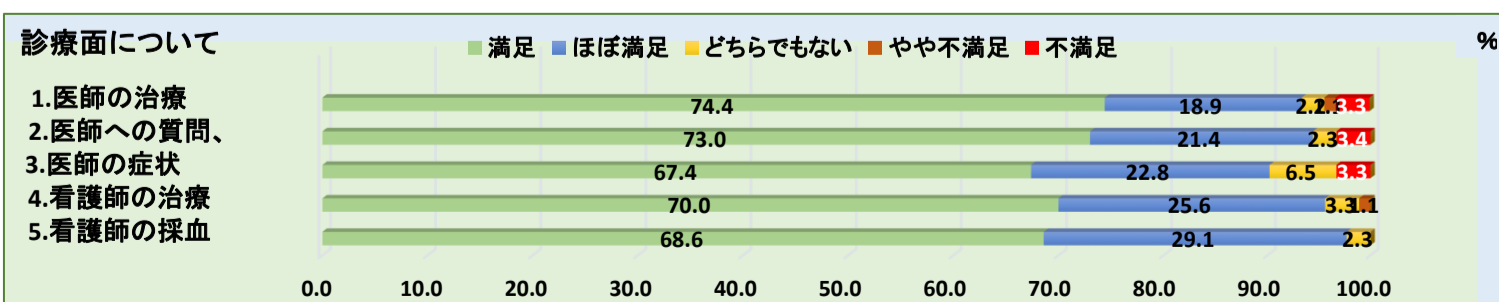
質問事項	満足	ほぼ満足	どちらでもない	やや不満足	不満足
1 医師について (%)	80.2	17.6	1.1	0.0	1.1
2 看護師について	75.8	19.0	2.1	3.2	0.0
3 事務職員について	75.7	18.9	5.4	0.0	0.0
4 薬剤師について	74.1	17.2	8.6	0.0	0.0
5 検査技師について	64.4	31.1	2.2	2.2	0.0
6 放射線技師について	59.7	28.1	8.8	3.5	0.0
7 リハビリ療法士について	72.3	23.4	2.1	2.1	0.0
8 栄養士について	64.9	8.8	19.3	3.5	3.5
9 入退院支援センターについて	68.0	22.0	10.0	0.0	0.0



No	職種	%
1	医師	97.8
2	看護師	94.8
3	事務職	94.6
4	薬剤師	91.3
5	検査技師	95.5
6	放射線技師	87.8
7	リハビリ	95.7
8	栄養士	73.7
9	入退院支援センター	90.0

### ② 診療面について伺います。

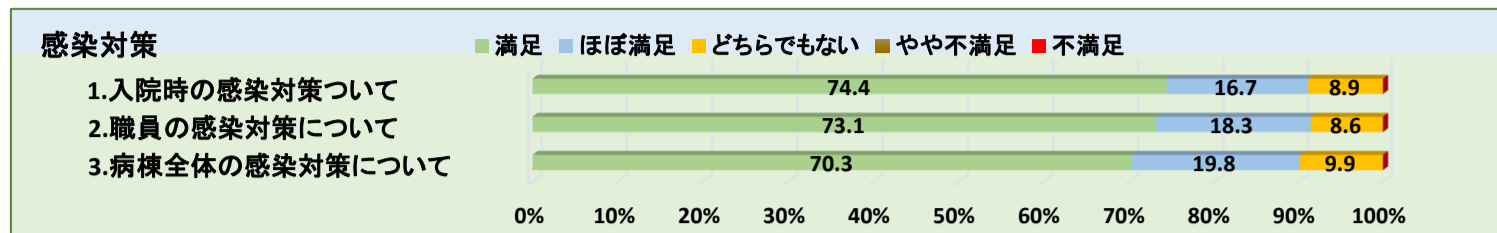
質問事項	満足	ほぼ満足	どちらでもない	やや不満足	不満足
1 医師の治療に関する説明について (%)	74.4	18.9	2.2	1.1	3.3
2 医師への質問、相談のしやすさについて	73.0	21.4	2.3	0.0	3.4
3 医師の症状に対する治療内容について	67.4	22.8	6.5	0.0	3.3
4 看護師の治療・処置に関する説明について	70.0	25.6	3.3	1.1	0.0
5 看護師の採血・介助・処置について	68.6	29.1	2.3	0.0	0.0



No	内容	%
1	医師の治療説明	93.3
2	医師への質問・相談	94.4
3	医師の治療内容	90.2
4	看護師の治療処置説明	95.6
5	看護師採血・介助・処置	97.7

③. 当院の感染対策について伺います。

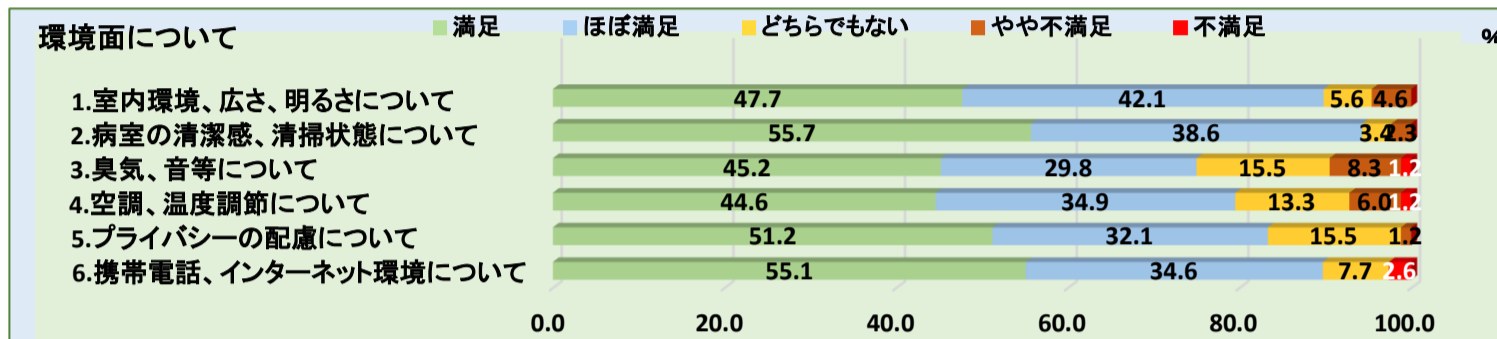
質問事項	満足	ほぼ満足	どちらでもない	やや不満足	不満足
1 入院時の感染対策について (%)	74.4	16.7	8.9	0.0	0.0
2 職員の感染対策について	73.1	18.3	8.6	0.0	0.0
3 病棟全体の感染対策について	70.3	19.8	9.9	0.0	0.0



③ 環境面 満足 + ほぼ満足	
No	内容
1	入院時の感染対策
2	職員の感染対策
3	病棟全体の感染対策

④. 病室の環境面について伺います。

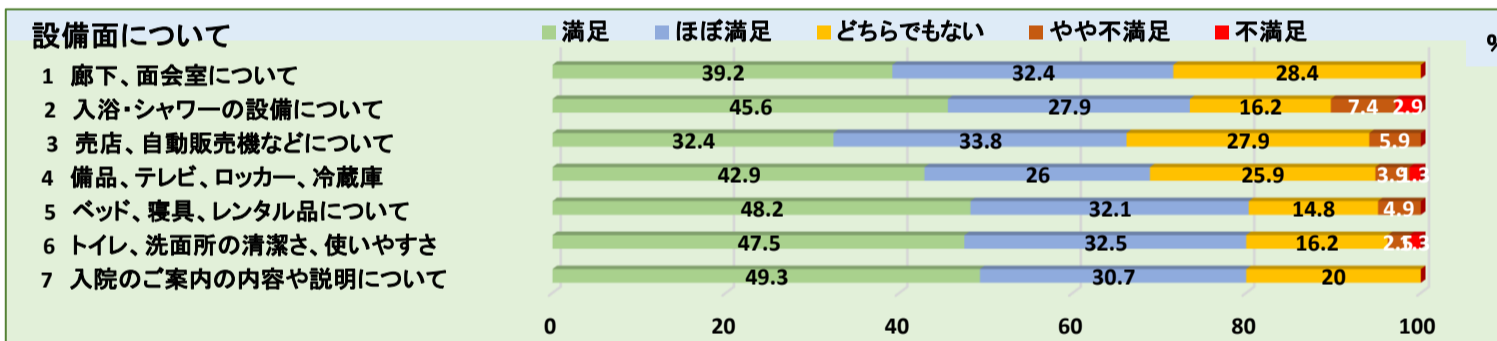
質問事項	満足	ほぼ満足	どちらでもない	やや不満足	不満足
1 室内環境、広さ、明るさについて (%)	47.7	42.1	5.6	4.6	0.0
2 病室の清潔感、清掃状態について	55.7	38.6	3.4	2.3	0.0
3 臭気、音等について	45.2	29.8	15.5	8.3	1.2
4 空調、温度調節について	44.6	34.9	13.3	6.0	1.2
5 プライバシーの配慮について	51.2	32.1	15.5	1.2	0.0
6 携帯電話、インターネット環境について	55.1	34.6	7.7	0.0	2.6



④ 環境面 満足 + ほぼ満足	
No	内容
1	室内環境、広さ、明るさ
2	病室の清潔感、清掃
3	臭気、音等
4	空調、温度調節
5	プライバシーの配慮
6	携帯電話、インターネット

⑤. 病室の設備面について

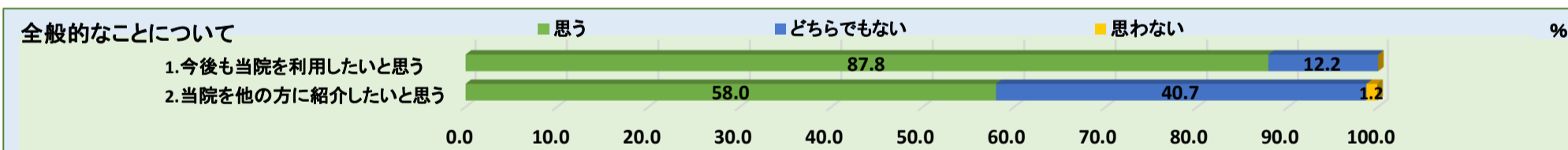
質問事項	満足	ほぼ満足	どちらでもない	やや不満足	不満足
1 廊下、面会室について (%)	39.2	32.4	28.4	0	0
2 入浴・シャワーの設備について	45.6	27.9	16.2	7.4	2.9
3 売店、自動販売機などについて	32.4	33.8	27.9	5.9	0
4 備品、テレビ、ロッカー、冷蔵庫	42.9	26	25.9	3.9	1.3
5 ベッド、寝具、レンタル品について	48.2	32.1	14.8	4.9	0
6 トイレ、洗面所の清潔さ、使いやすさ	47.5	32.5	16.2	2.5	1.3
7 入院のご案内の内容や説明について	49.3	30.7	20	0	0



⑤ 設備面 (満足 + ほぼ満足)	
No	内容
1	「入院のご案内」の内容
2	廊下・面会室について
3	入浴・シャワーの設備
4	売店、自動販売機など
5	清潔感について
6	空調・温度調節について

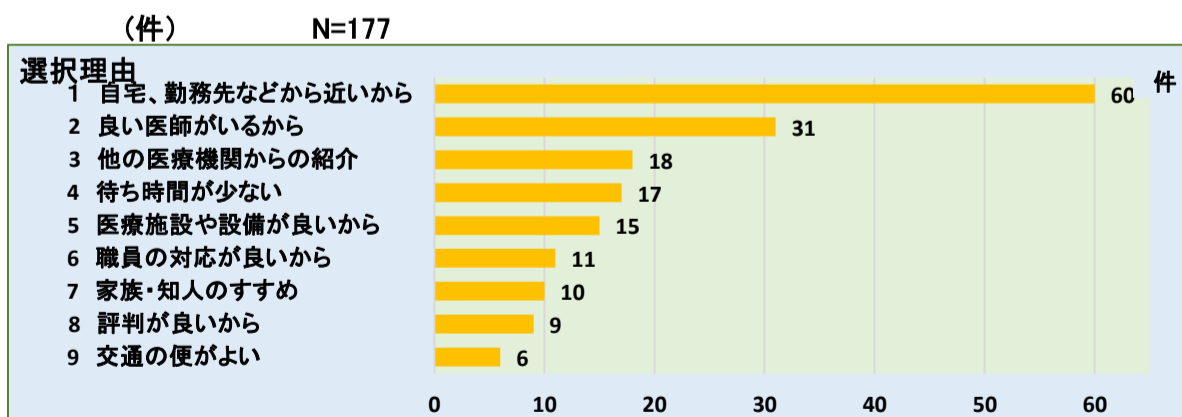
⑥. 一般的なことについて伺います。

質問事項	思う	どちらでもない	思わない
1 今後も当院を利用したいと思われませんか。 (%)	87.8	12.2	0.0
2 当院を他の方に紹介したいと思われませんか。 (%)	58.0	40.7	1.2

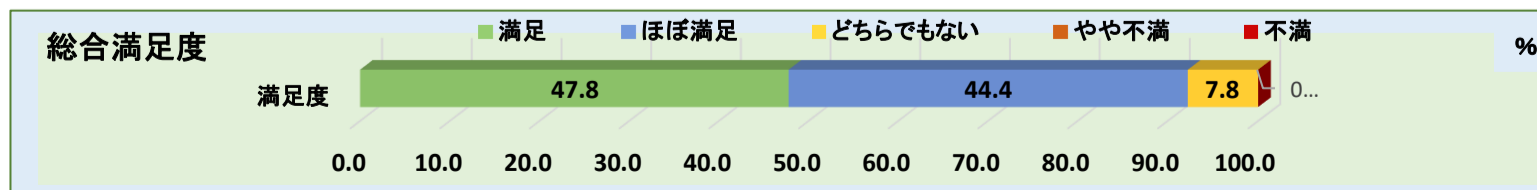


3 当院を選択された理由を教えてください。(複数回答あり)

1 自宅、勤務先などから近いから	60
2 良い医師がいるから	31
3 他の医療機関からの紹介	18
4 待ち時間が少ないから	17
5 医療施設や設備が良いから	15
6 職員の対応が良いから	11
7 家族・知人のすすめ	10
8 評判が良いから	9
9 交通の便がよい	6



質問事項	満足	ほぼ満足	どちらでもない	やや不満足	不満足	計	人
4 当院に入院されていかがでしたか。(満足度)	43	40	7	0	0	90	人
	47.8	44.4	7.8	0.0	0.0	100.0	満足度



満足度(満足+ほぼ満足)	
年	%
2018年	77%
2019年	83%
2020年2月	89%
2020年8月	96.70%
2021年6月	92.20%