

2021年度 入院患者満足度調査 アンケート集計結果報告

○入院患者満足度調査にご協力いただきありがとうございました。

当院の入院医療サービスに対する患者さんの評価・満足度を調査するために、2021年11月15日（月）～2022年1月21日（金）に「入院患者満足度調査」を実施いたしました。このたび、集計結果がまとまりましたので、お知らせいたします。

本調査にご回答いただいた皆さま、ご協力ありがとうございました。

<アンケート調査概要>

- 1 実施日** 2021年11月15日（月）～2022年1月21日（金）
- 2 調査対象** 上記期間中の退院患者及び患者家族
- 3 調査方法** 退院時各病棟にてアンケート用紙を配布。回収箱にて回収。
- 4 回収状況**
退院数 2,772名
回答数 703枚

表記注意点

- 回収箱で回収できた分を有効回答としています。
- 集計結果の数値は小数点以下第2位で四捨五入しているため、各回答が合計100%に一致しないことがあります。

<アンケート集計結果 目次>

【患者属性に関すること】

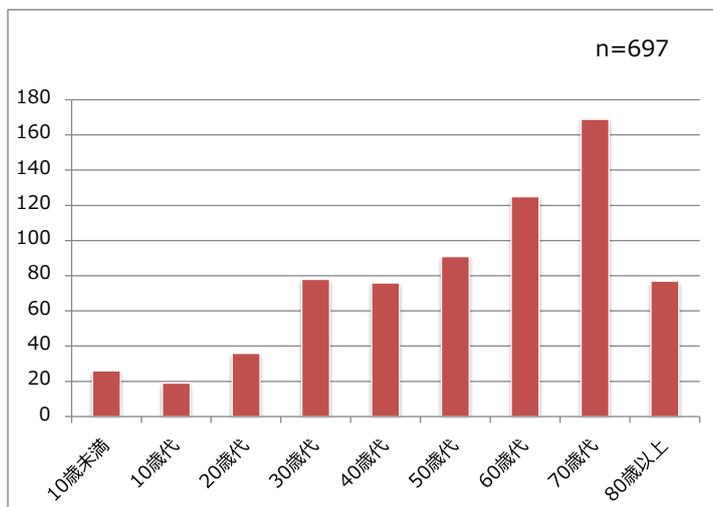
年齢 P.2

【満足度に関すること】

- 1 入院環境 P.2～3
- 2 接遇 P.3
- 3 職員間の連携 P.3
- 4 食事 P.4
- 5 医療安全面 P.4
- 6 総合満足度 P.4

【患者属性に関すること】

年齢

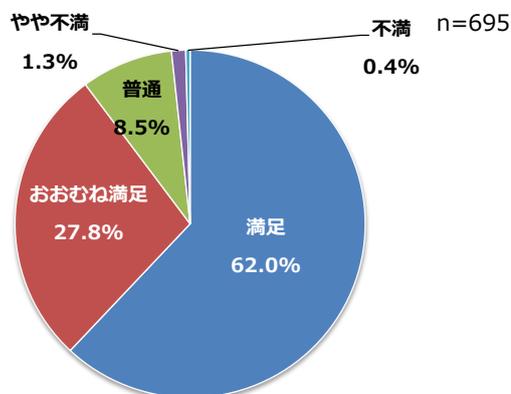


	2021年			2020年
	件数	割合	(前年比)	割合
10歳未満	26	3.7%	(▲2.4%)	6.1%
10歳代	19	2.7%	(0.9%)	1.8%
20歳代	36	5.2%	(0.9%)	4.3%
30歳代	78	11.2%	(▲2.6%)	13.8%
40歳代	76	10.9%	(0.9%)	10.0%
50歳代	91	13.1%	(▲1.2%)	14.3%
60歳代	125	17.9%	(2.7%)	15.2%
70歳代	169	24.2%	(▲1.2%)	25.4%
80歳以上	77	11.0%	(1.9%)	9.1%
無回答	6			
合計 (無回答除く)	697			

【満足度に関すること】

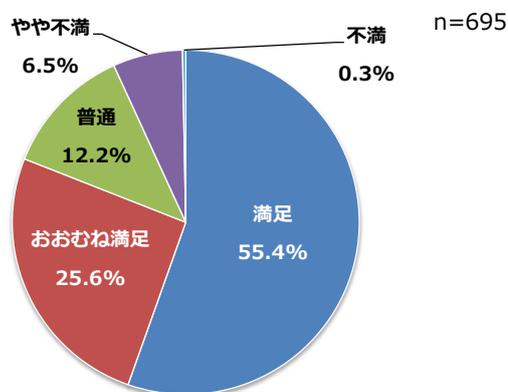
1 入院環境はいかがでしたか。

(1)病室・トイレ・洗面・ラウンジなどの設備



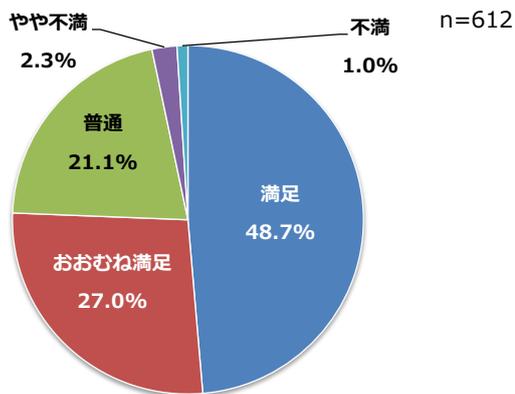
	2021年			2020年
	件数	割合	(前年比)	割合
満足	431	62.0%	(5.8%)	56.2%
おおむね満足	193	27.8%	(▲3.8%)	31.6%
普通	59	8.5%	(0.2%)	8.3%
やや不満	9	1.3%	(▲1.5%)	2.8%
不満	3	0.4%	(▲0.6%)	1.0%
無回答	8			
合計 (無回答除く)	695			

(2)病室内の空調・照明



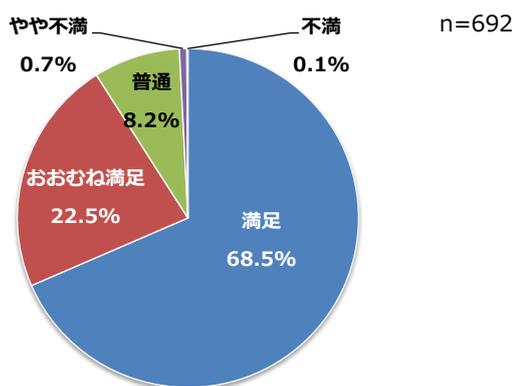
	2021年			2020年
	件数	割合	(前年比)	割合
満足	385	55.4%	(4.7%)	50.7%
おおむね満足	178	25.6%	(▲5.7%)	31.3%
普通	85	12.2%	(0.4%)	11.8%
やや不満	45	6.5%	(1.2%)	5.3%
不満	2	0.3%	(▲0.5%)	0.8%
無回答	8			
合計 (無回答除く)	695			

(3) コンビニ・カフェ・コインランドリーなどの病棟外の設備



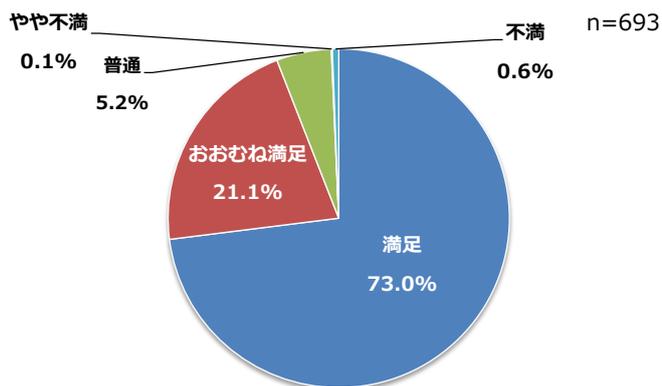
	2021年			2020年
	件数	割合	(前年比)	割合
満足	298	48.7%	(4.0%)	44.7%
おおむね満足	165	27.0%	(▲3.3%)	30.3%
普通	129	21.1%	(0.0%)	21.1%
やや不満	14	2.3%	(▲0.3%)	2.6%
不満	6	1.0%	(▲0.3%)	1.3%
無回答	91			
合計 (無回答除く)	612			

(4) 病室内の清掃



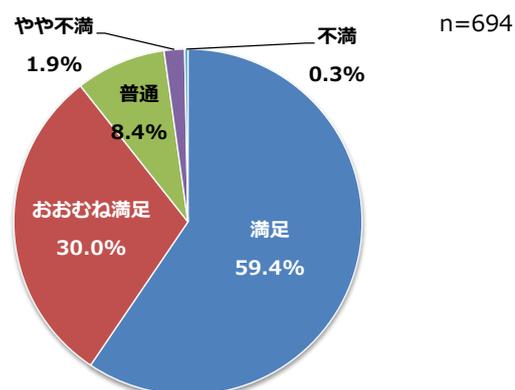
	2021年			2020年
	件数	割合	(前年比)	割合
満足	473	68.4%	(▲1.7%)	70.1%
おおむね満足	156	22.5%	(0.7%)	21.8%
普通	57	8.2%	(1.0%)	7.2%
やや不満	5	0.7%	(0.2%)	0.5%
不満	1	0.1%	(▲0.2%)	0.3%
無回答	11			
合計 (無回答除く)	692			

2 職員の接遇 (言葉づかいや態度) はいかがでしたか。



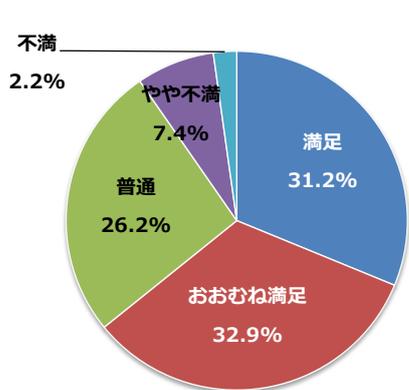
	2021年			2020年
	件数	割合	(前年比)	割合
満足	506	73.0%	(1.5%)	71.5%
おおむね満足	146	21.1%	(▲2.3%)	23.4%
普通	36	5.2%	(0.7%)	4.5%
やや不満	1	0.1%	(▲0.4%)	0.5%
不満	4	0.6%	(0.4%)	0.2%
無回答	10			
合計 (無回答除く)	693			

3 職員間 (医師、看護師間等) の引き継ぎ、連携は取れていましたか。



	2021年			2020年
	件数	割合	(前年比)	割合
満足	413	59.5%	(▲5.4%)	64.9%
おおむね満足	208	30.0%	(4.2%)	25.8%
普通	58	8.4%	(1.0%)	7.4%
やや不満	13	1.9%	(0.0%)	1.9%
不満	2	0.3%	(0.3%)	0.0%
無回答	9			
合計 (無回答除く)	694			

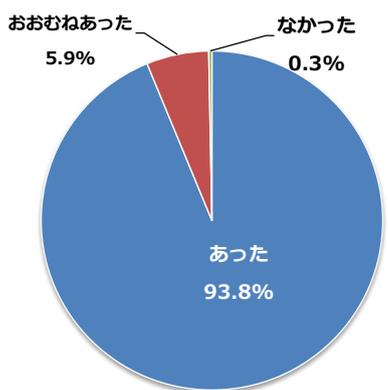
4 食事はいかがでしたか。



n=686

	2021年			2020年
	件数	割合	(前年比)	割合
満足	214	31.2%	(▲3.2%)	34.4%
おおむね満足	226	32.9%	(0.7%)	32.2%
普通	180	26.2%	(▲0.2%)	26.4%
やや不満	51	7.4%	(1.8%)	5.6%
不満	15	2.2%	(0.8%)	1.4%
無回答	17			
合計 (無回答除く)	686			

5 入院中に患者誤認防止の目的でフルネームで名乗っていただくよう声掛けがありましたか。

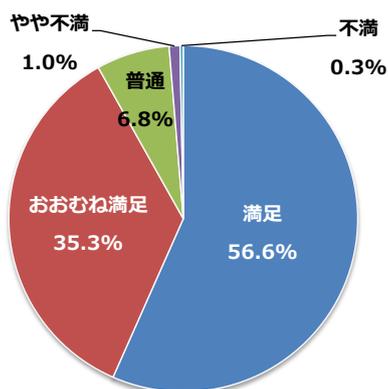


n=693

	2021年	
	件数	割合
あった	650	93.8%
おおむねあった	41	5.9%
なかった	2	0.3%
無回答	10	
合計 (無回答除く)	693	

※2021年度より選択肢変更のため、前年度比較なし

6 今回の入院に関して総合的な満足度はいかがですか。



n=692

	2021年			2020年
	件数	割合	(前年比)	割合
満足	392	56.6%	(2.9%)	53.7%
おおむね満足	244	35.3%	(▲3.0%)	38.3%
普通	47	6.8%	(0.1%)	6.7%
やや不満	7	1.0%	(▲0.2%)	1.2%
不満	2	0.3%	(0.1%)	0.2%
無回答	11			
合計 (無回答除く)	692			