

令和2年度 患者満足度調査結果報告(概要)

【外来】 (配布数1,500 有効回収数973 有効回収率64.9%)

カテゴリー	R1項目	R2項目	R1	R2	
			平均点	平均点	R1との差
職員の対応	医師①(診察、説明、処置等)	医師①(診察、説明、処置等)	4.20	4.09	▲ 0.11
	医師②(わかりやすさ、態度等)	医師②(わかりやすさ、態度等)	4.16	4.08	▲ 0.08
	看護師①(説明)	看護師	4.26	4.20	▲ 0.06
	看護師②(態度・言葉づかい)		4.31	4.20	▲ 0.11
	看護補助	看護助手	4.16	4.02	▲ 0.14
	受付・会計	受付・会計	4.03	3.92	▲ 0.11
	検査技師	検査技師	4.27	4.10	▲ 0.17
	リハビリ	リハビリ	4.19	4.05	▲ 0.14
	放射線技師	放射線技師	4.24	3.89	▲ 0.35
施設設備・サービス	院内案内表示	院内案内表示	4.01	3.65	▲ 0.36
	プライバシー配慮	プライバシー配慮	4.07	3.76	▲ 0.31
	-	要望や苦情への対応	-	3.58	-
	診察室の清潔	清掃の状況	4.29	4.04	▲ 0.25
	トイレの清潔		4.30	4.04	▲ 0.26
	情報発信(広報)	情報発信(広報)	3.89	3.40	▲ 0.49
待ち時間	予約から診察まで	予約から診察まで	3.04	3.02	▲ 0.02
	診察終了から会計まで	診察終了から会計まで	2.84	3.09	0.25
総合評価	総合評価①(評価)	総合評価②(紹介)	3.91	3.98	0.07
	総合評価②(紹介)		3.73	3.98	0.25

【入院】 (配布数430 有効回収数341 有効回収率79.3%)

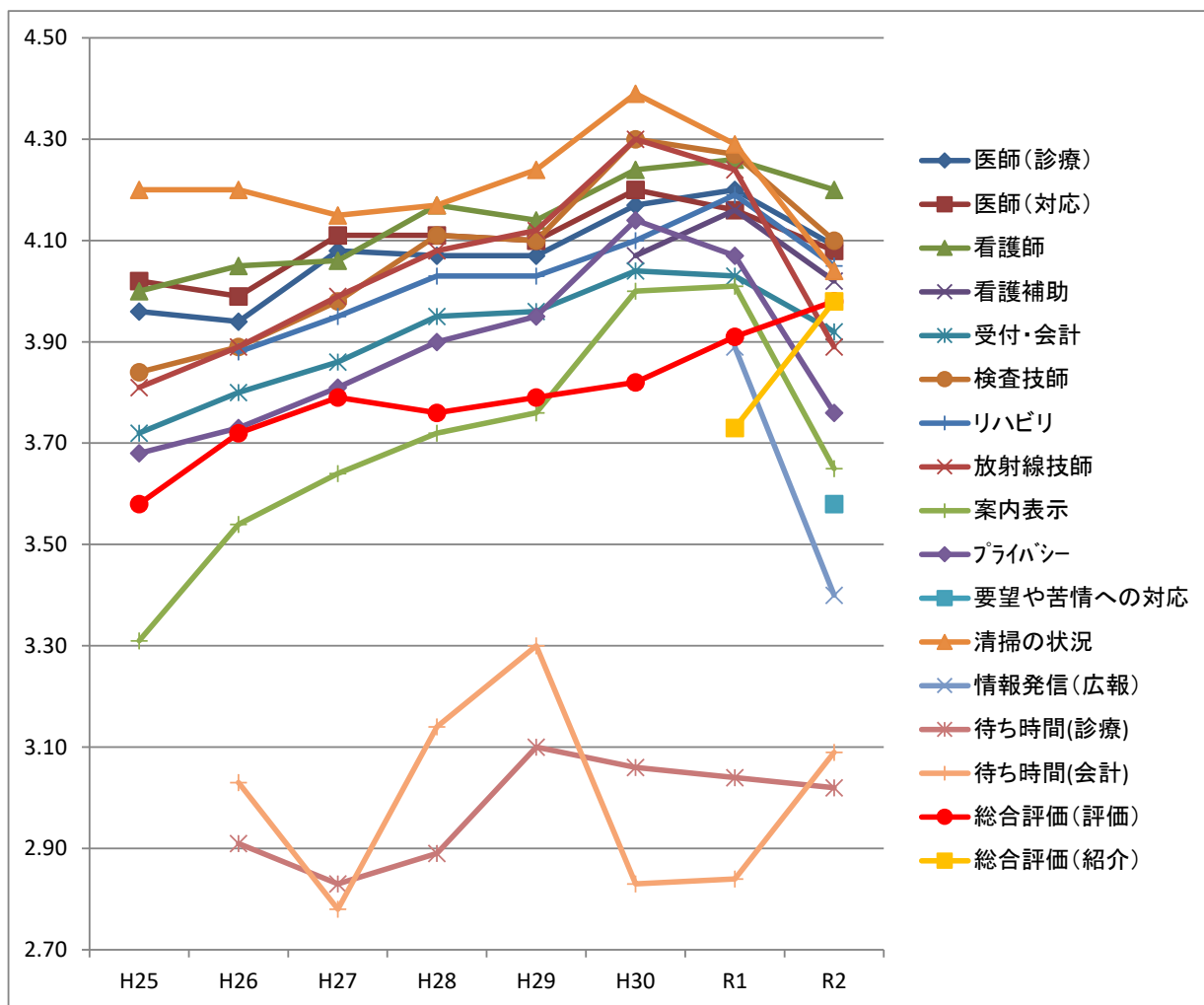
カテゴリー	R1項目	R2項目	R1	R2	
			平均点	平均点	R1との差
職員の対応	医師①(診察、説明、処置等)	医師①(診察、説明、処置等)	4.56	4.53	▲ 0.03
	医師②(わかりやすさ、態度等)	医師②(わかりやすさ、態度等)	4.47	4.46	▲ 0.01
	看護師①(説明)	看護師	4.55	4.62	0.07
	看護師②(態度・言葉づかい)		4.54	4.62	0.08
	看護補助	看護助手	4.47	4.42	▲ 0.05
	薬剤師	薬剤師	4.49	4.37	▲ 0.12
	管理栄養士	管理栄養士	4.43	4.26	▲ 0.17
	リハビリ	リハビリ	4.60	4.37	▲ 0.23
	検査技師	検査技師	4.45	4.36	▲ 0.09
	放射線技師	放射線技師	4.47	4.34	▲ 0.13
	職員間の連携	職員間の連携	-	4.11	-
入院環境・施設設備・サービス	人格や尊厳への配慮	人格や尊厳への配慮	-	4.34	-
	食事メニュー	食事メニュー	4.10	3.83	▲ 0.27
	プライバシー配慮	プライバシー配慮	4.38	4.27	▲ 0.11
	病室・トイレ等の清掃	清掃の状況	4.49	4.29	▲ 0.20
総合評価	病室環境(冷暖房・照明等)	病室・浴室・トイレなど	4.43	4.27	▲ 0.16
	総合評価①(評価)	総合評価②(紹介)	4.57	4.42	▲ 0.15
	総合評価②(紹介)		4.39	4.42	0.03

【外来】患者満足度調査 項目別平均点の推移

項目	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2
医師(診療)	3.96	3.94	4.08	4.07	4.07	4.17	4.20	4.09
医師(対応)	4.02	3.99	4.11	4.11	4.10	4.20	4.16	4.08
看護師	4.00	4.05	4.06	4.17	4.14	4.24	4.26	4.20
看護補助						4.07	4.16	4.02
受付・会計	3.72	3.80	3.86	3.95	3.96	4.04	4.03	3.92
検査技師	3.84	3.89	3.98	4.11	4.10	4.30	4.27	4.10
リハビリ		3.88	3.95	4.03	4.03	4.10	4.19	4.05
放射線技師	3.81	3.89	3.99	4.08	4.12	4.30	4.24	3.89
案内表示	3.31	3.54	3.64	3.72	3.76	4.00	4.01	3.65
プライバシー	3.68	3.73	3.81	3.90	3.95	4.14	4.07	3.76
要望や苦情への対応								3.58
清掃の状況	4.20	4.20	4.15	4.17	4.24	4.39	4.29	4.04
情報発信(広報)							3.89	3.40
待ち時間(診療)		2.91	2.83	2.89	3.10	3.06	3.04	3.02
待ち時間(会計)		3.03	2.78	3.14	3.30	2.83	2.84	3.09
総合評価(評価)	3.58	3.72	3.79	3.76	3.79	3.82	3.91	3.98
総合評価(紹介)							3.73	3.98

※とても満足=5、やや満足=4、ふつう=3、やや不満=2、とても不満=1

有効回収数(件)	1,296	1,398	1,151	1,078	1,100	1,058	996	973
有効回収率	91.1%	81.7%	78.3%	71.9%	73.3%	70.5%	66.4%	64.9%



【入院】患者満足度調査 項目別平均点の推移

項目	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2
医師(診察)	4.49	4.53	4.47	4.52	4.46	4.54	4.56	4.53
医師(対応)	4.38	4.52	4.45	4.50	4.39	4.55	4.47	4.46
看護師	4.47	4.54	4.55	4.54	4.51	4.51	4.55	4.62
看護補助						4.50	4.47	4.42
薬剤師	4.37	4.43	4.33	4.37	4.34	4.50	4.49	4.37
管理栄養士	4.13	4.25	4.16	4.25	4.22	4.38	4.43	4.26
リハビリ	4.08	4.25	4.27	4.42	4.35	4.39	4.60	4.37
検査技師	4.18	4.26	4.26	4.32	4.27	4.41	4.45	4.36
放射線技師	4.15	4.29	4.26	4.34	4.31	4.37	4.47	4.34
職員間の連携								4.11
人格や尊厳への配慮								4.34
食事	3.85	3.87	3.93	3.84	3.80	4.09	4.10	3.83
プライバシー	3.96	4.07	4.05	4.12	4.14	4.23	4.38	4.27
清掃の状況	4.35	4.38	4.40	4.45	4.40	4.53	4.49	4.29
病室・浴室・トイレ等	4.10	4.10	4.21	4.19	4.23	4.42	4.43	4.27
総合評価(評価)	4.25	4.38	4.36	4.44	4.40	4.42	4.57	4.42
総合評価(紹介)							4.39	4.42

※とても満足=5、やや満足=4、ふつう=3、やや不満=2、とても不満=1

有効回収数(件)	235	240	383	428	409	404	378	341
有効回収率	94.0%	96.0%	91.4%	95.1%	90.9%	89.8%	84.0%	79.3%

