

2020 年度患者満足度調査（入院）結果

1. 患者満足度調査概要

- ・ 調査実施日：2020 年 10 月 1 日（金）～2020 年 11 月 30 日（火）
- ・ 調査対象：退院が決定した入院患者
- ・ 回答数：50 名

2. 調査結果概要

① 属性

図表1 性別の属性

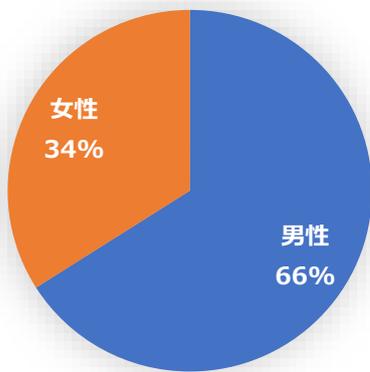
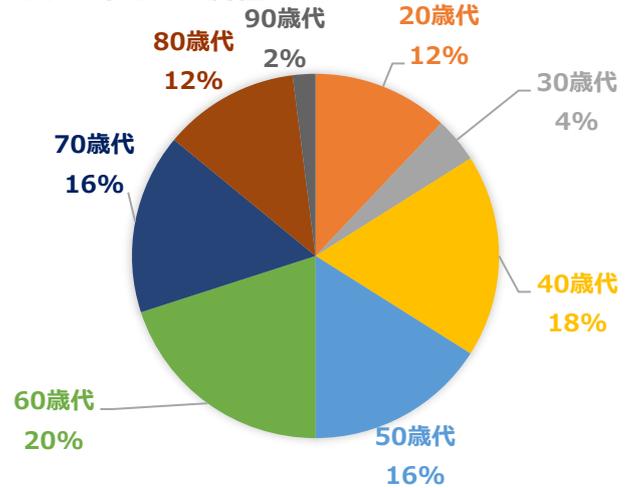


図2 年齢別の属性



アンケート記入者は、男女比で男性が半数以上を占める。年齢別の属性では、60 歳以上が全体の 50%となっている（図 1、図 2）

3. 質問内容

Q. 医師による診療・治療内容（病状に対して適切に対応していましたか）



2019 年 2 月調査（とても満足 64.7%、やや満足 23.9%、普通 10.6%、やや不満 0.9%、とても不満 0%）

2019 年 7 月調査（とても満足 60.8%、やや満足 23.2%、普通 15.5%、やや不満 0.6%、とても不満 0%）

2020 年 2 月調査（とても満足 67.3%、やや満足 17.3%、普通 13.8%、やや不満 1.5%、とても不満 0%）

Q. 医師との対話（言葉使い、態度、身だしなみはいかがでしたか）



2019年2月調査（とても満足 62.4%、やや満足 22.0%、普通 13.8%、やや不満 1.8%、とても不満 0%）

2019年7月調査（とても満足 63.5%、やや満足 17.7%、普通 17.7%、やや不満 1.1%、とても不満 0%）

2020年2月調査（とても満足 67.3%、やや満足 20.4%、普通 10.7%、やや不満 1.5%、とても不満 0%）

Q. 看護師（言葉使い、態度、身だしなみはいかがでしたか）



2019年2月調査（とても満足 60.4%、やや満足 26.2%、普通 11.6%、やや不満 1.3%、とても不満 0.4%）

2019年7月調査（とても満足 62.4%、やや満足 22.7%、普通 13.3%、やや不満 1.1%、とても不満 0.6%）

2020年2月調査（とても満足 70.4%、やや満足 19.4%、普通 9.2%、やや不満 0.5%、とても不満 0.5%）

Q. 事務職員（言葉使い、態度、身だしなみはいかがでしたか）



2019年2月調査（とても満足 51.2%、やや満足 26.5%、普通 19.5%、やや不満 2.8%、とても不満 0.0%）

2019年7月調査（とても満足 46.7%、やや満足 26.0%、普通 26.0%、やや不満 1.2%、とても不満 0.0%）

2020年2月調査（とても満足 55.7%、やや満足 24.9%、普通 18.4%、やや不満 1.1%、とても不満 0.0%）

Q. その他のスタッフの対応（言葉使い、態度、身だしなみはいかがでしたか）



2019年2月調査（とても満足 60.5%、やや満足 26.3%、普通 13.2%、やや不満 0.0%、とても不満 0.0%）

2019年7月調査（とても満足 52.8%、やや満足 21.0%、普通 22.7%、やや不満 2.8%、とても不満 0.6%）

2020年2月調査（とても満足 57.3%、やや満足 27.1%、普通 15.6%、やや不満 0.0%、とても不満 0.0%）

Q. 痛みや症状を和らげる対応（痛みや症状を和らげる配慮はいかがでしたか）



2019年7月調査（とても満足 51.4%、やや満足 28.5%、普通 19.0%、やや不満 0.6%、とても不満 0.6%）

2020年2月調査（とても満足 52.1%、やや満足 30.5%、普通 15.3%、やや不満 1.6%、とても不満 0.5%）

Q. 精神的なケア（不安が和らぐ配慮はいかがでしたか）



2019年7月調査（とても満足 44.4%、やや満足 32.2%、普通 21.7%、やや不満 1.1%、とても不満 0.6%）

2020年2月調査（とても満足 49.5%、やや満足 29.9%、普通 18.6%、やや不満 2.1%、とても不満 0.6%）

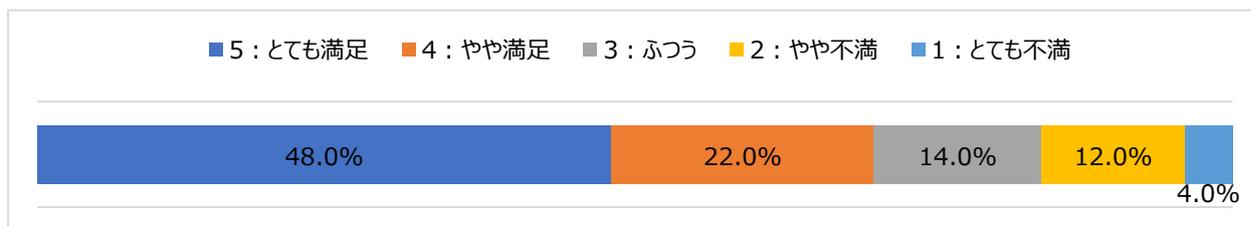
Q. プライバシー保護の対応（病室でのプライバシー保護の対応に満足していますか）



2019年7月調査（とても満足 43.9%、やや満足 26.1%、普通 27.8%、やや不満 2.2%、とても不満 0.0%）

2020年2月調査（とても満足 42.9%、やや満足 30.1%、普通 23.0%、やや不満 3.6%、とても不満 0.5%）

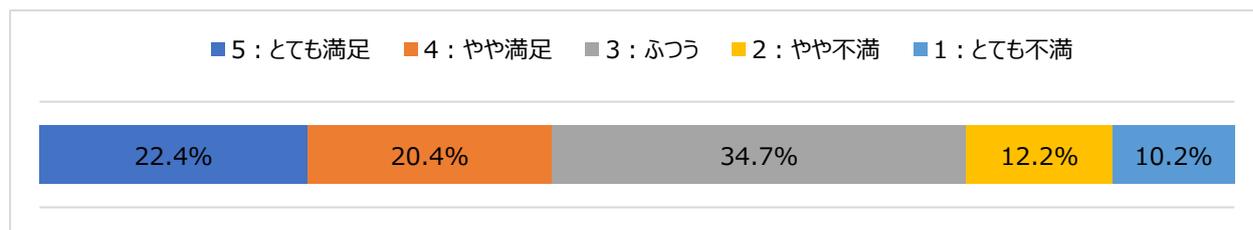
Q. 病室・浴室・トイレなど（照明・騒音・清潔度に関する満足度）



2019年7月調査（とても満足 43.0%、やや満足 31.3%、普通 23.5%、やや不満 1.7%、とても不満 0.6%）

2020年2月調査（とても満足 44.0%、やや満足 29.5%、普通 19.2%、やや不満 6.7%、とても不満 0.5%）

Q. 食事の内容（メニュー・味・量に対する満足度）



2019年7月調査（とても満足 22.4%、やや満足 24.1%、普通 42.5%、やや不満 8.6%、とても不満 2.3%）

2020年2月調査（とても満足 21.2%、やや満足 30.2%、普通 36.0%、やや不満 9.5%、とても不満 3.2%）

Q. 彩の国東大宮メディカルセンターを親しい方にもすすめようと思いますか？



2019年7月調査（すすめる 47.5%、まあまあすすめる 34.8%、どちらとも言えない 16.0%、あまりすすめない 1.7%、すすめない 0.0%）

2020年2月調査（すすめる 49.5%、まあまあすすめる 37.2%、どちらとも言えない 10.7%、あまりすすめない 2.6%、すすめない 0.0%）

Q. 彩の国東大宮メディカルセンターについて総合的にどう思われますか？



2019年2月調査（とても満足 58.0%、やや満足 34.0%、普通 6.0%、やや不満 2.0%、とても不満 0.0%）

2019年7月調査（とても満足 54.1%、やや満足 30.4%、普通 14.4%、やや不満 0.6%、とても不満 0.6%）

2020年2月調査（とても満足 57.1%、やや満足 30.6%、普通 11.2%、やや不満 0.5%、とても不満 0.5%）