

## 2019 年度下半期患者満足度調査（入院）結果

### 1. 患者満足度調査概要

- ・ 調査実施日：2020年2月1日（土）～2020年2月29日（土）
- ・ 調査対象：退院が決定した入院患者
- ・ 回収率：61.3%（配布数320枚 回収数196枚）

### 2. 調査結果概要

#### ① 属性

図表1 性別の属性

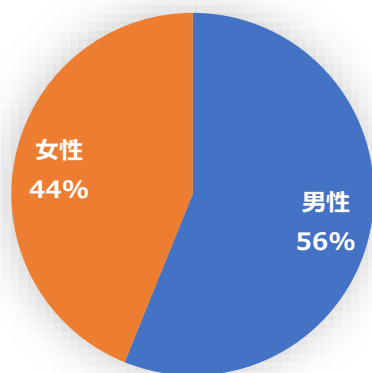
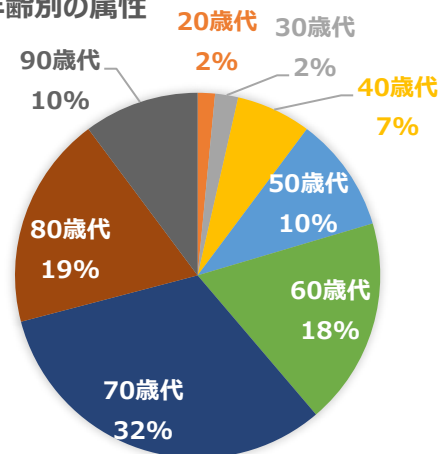


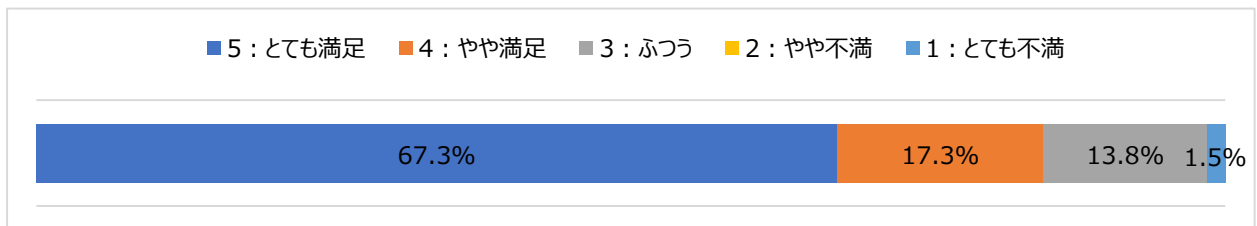
図2 年齢別の属性



アンケート記入者は、男女比で男性が過半数を占める。年齢別の属性では、60歳以上が全体の79%、50歳代の10%を合わせると89%を占める。（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）



2018年9月調査（とても満足64.6%、やや満足20.7%、普通14.6%、やや不満0%、とても不満0%）

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%）

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）

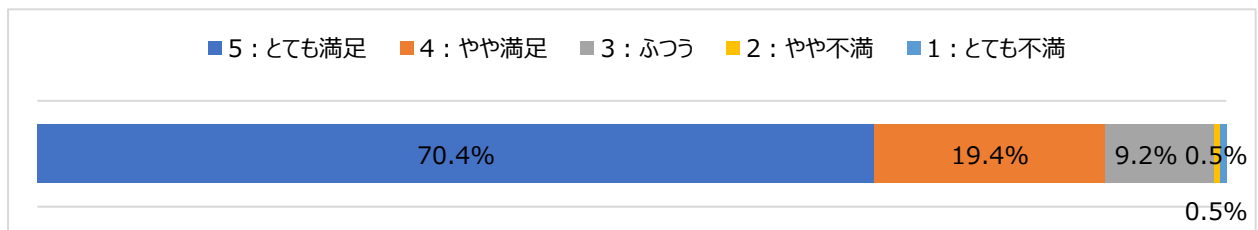


2018年9月調査（とても満足 64.9%、やや満足 21.6%、普通 13.4%、やや不満 0%、とても不満 0%）

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%）

Q. 看護師（言葉使い、態度、身だしなみはいかがでしたか）

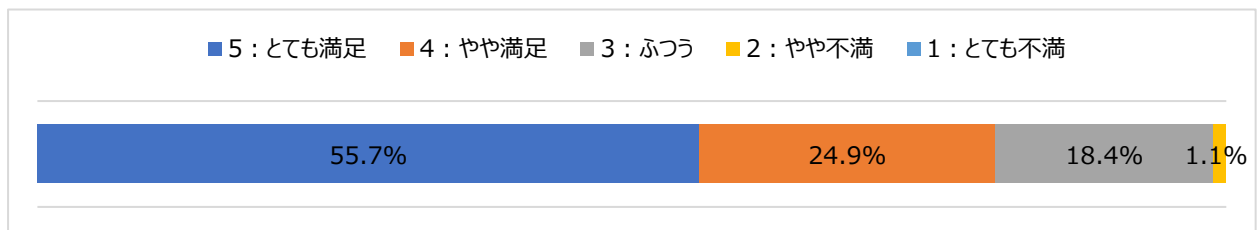


2018年9月調査（とても満足 68.0%、やや満足 17.0%、普通 11.5%、やや不満 3.0%、とても不満 0.5%）

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%）

Q. 事務職員（言葉使い、態度、身だしなみはいかがでしたか）

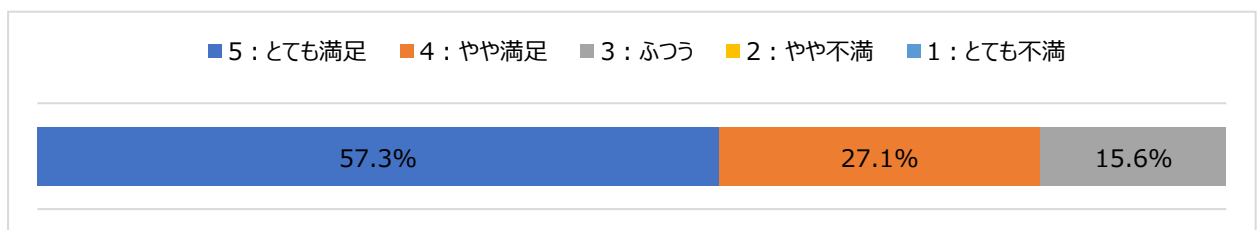


2018年9月調査（とても満足 55.2%、やや満足 19.3%、普通 22.9%、やや不満 1.6%、とても不満 1.0%）

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%）

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）

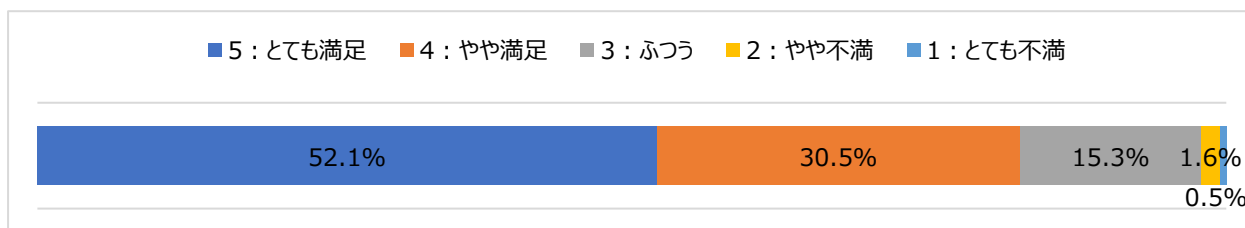


2018年9月調査（とても満足 68.0%、やや満足 16.5%、普通 15.5%、やや不満 0.0%、とても不満 0.0%）

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%）

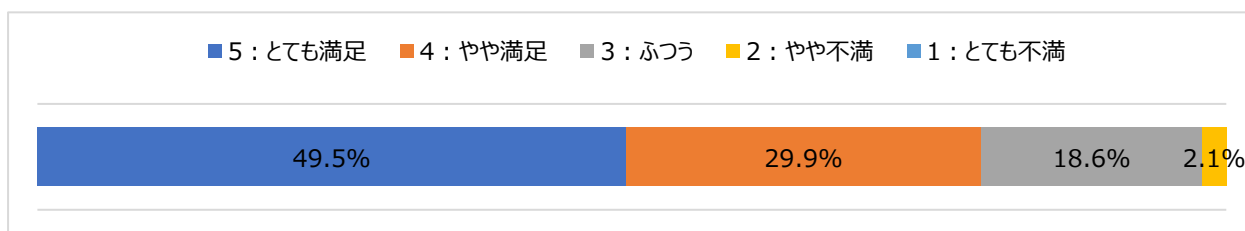
2019年7月調査（とても満足 52.8%、やや満足 21.0%、普通 22.7%、やや不満 2.8%、とても不満 0.6%）

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）



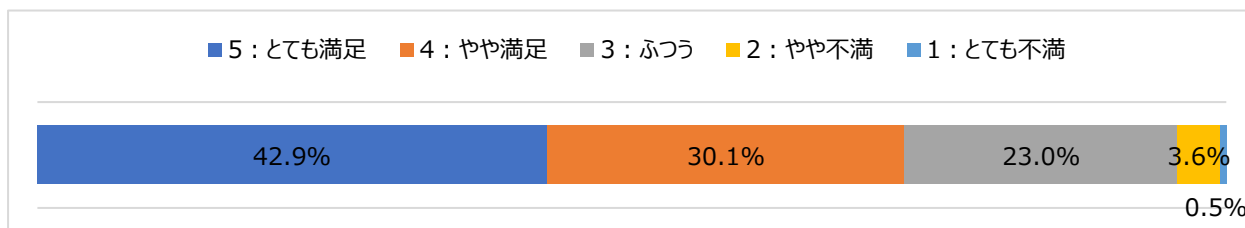
2019年7月調査（とても満足 51.4%、やや満足 28.5%、普通 19.0%、やや不満 0.6%、とても不満 0.6%）

Q. 精神的なケア（不安が和らぐ配慮はいかがでしたか）



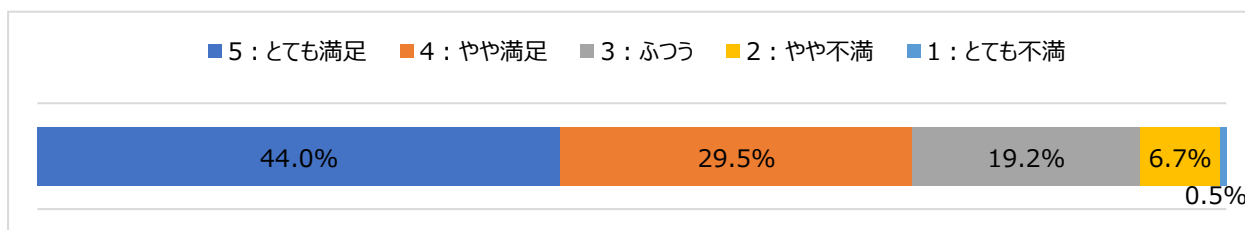
2019年7月調査（とても満足 44.4%、やや満足 32.2%、普通 21.7%、やや不満 1.1%、とても不満 0.6%）

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）



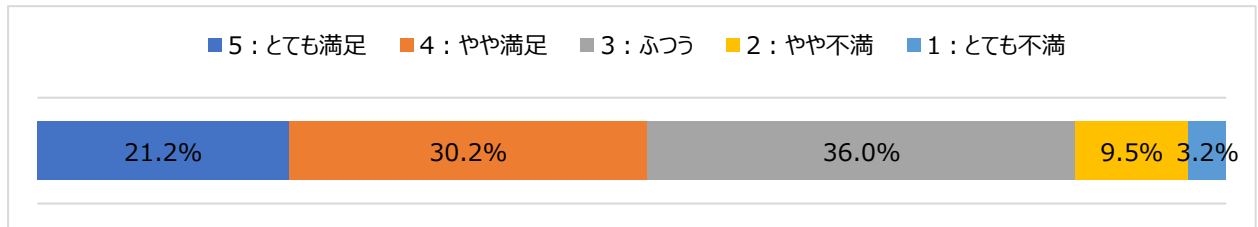
2019年7月調査（とても満足 43.9%、やや満足 26.1%、普通 27.8%、やや不満 2.2%、とても不満 0.0%）

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%)

Q. 食事の内容 (メニュー・味・量に対する満足度)



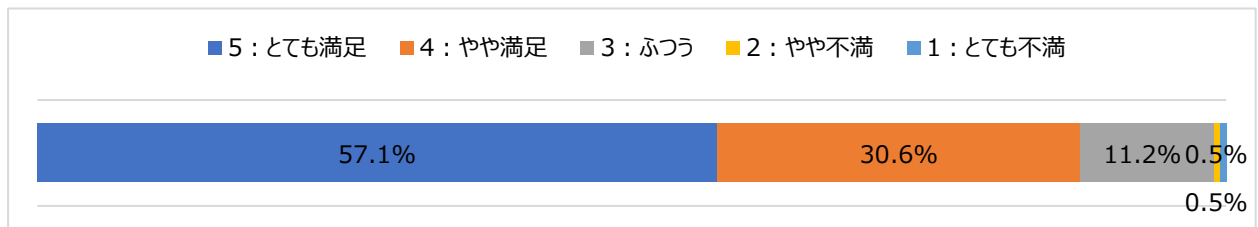
2019年7月調査 (とても満足 22.4%、やや満足 24.1%、普通 42.5%、やや不満 8.6%、とても不満 2.3%)

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 (おすすめ 47.5%、まあまあおすすめ 34.8%、どちらとも言えない 16.0%、あまりおすすめしない 1.7%、おすすめしない 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？



2018年9月調査 (とても満足 62.0%、やや満足 29.0%、普通 7.0%、やや不満 1.0%、とても不満 1.0%)

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%)