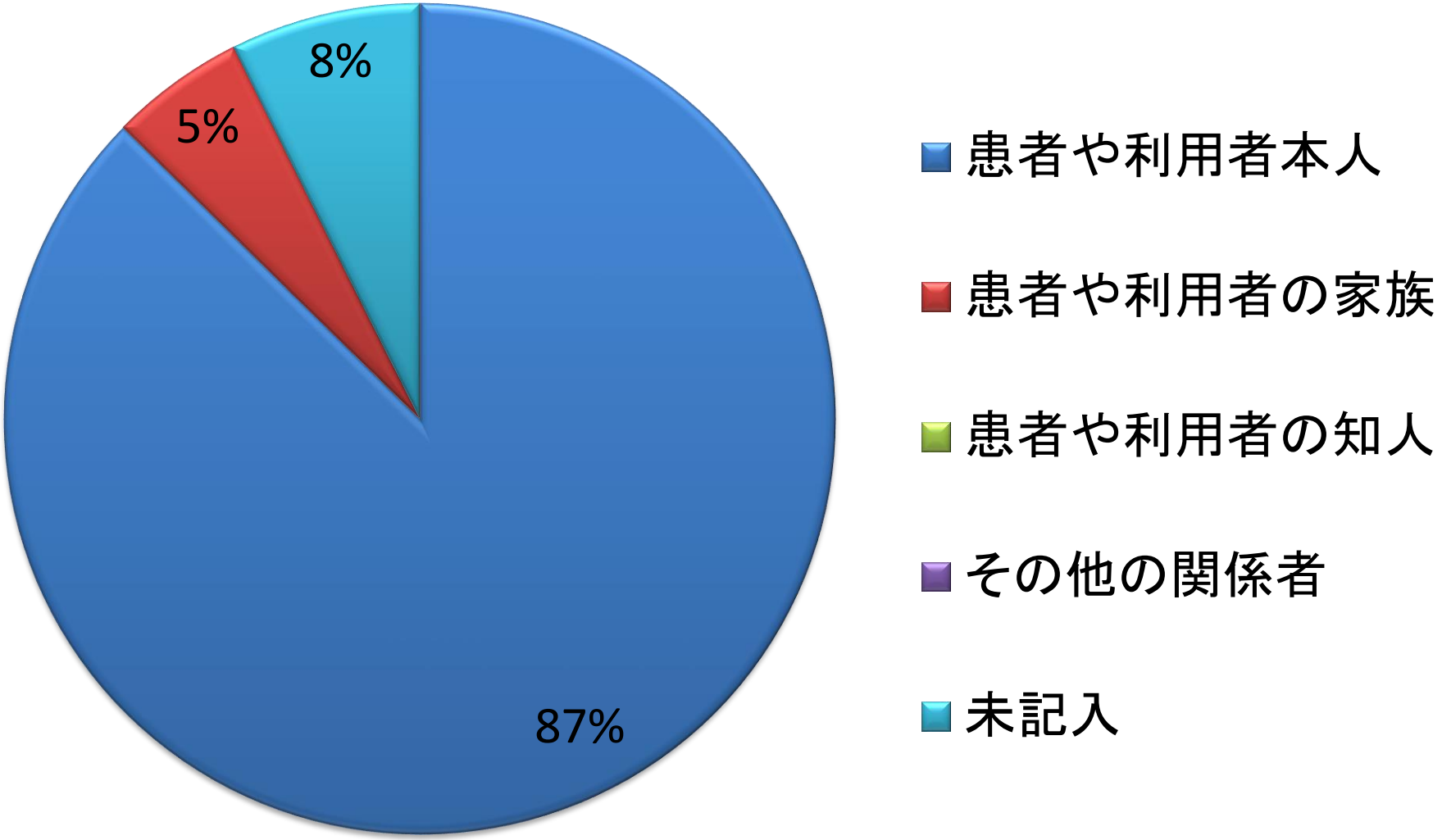
令和3年度
患者満足度アンケート結果
～～入院～～

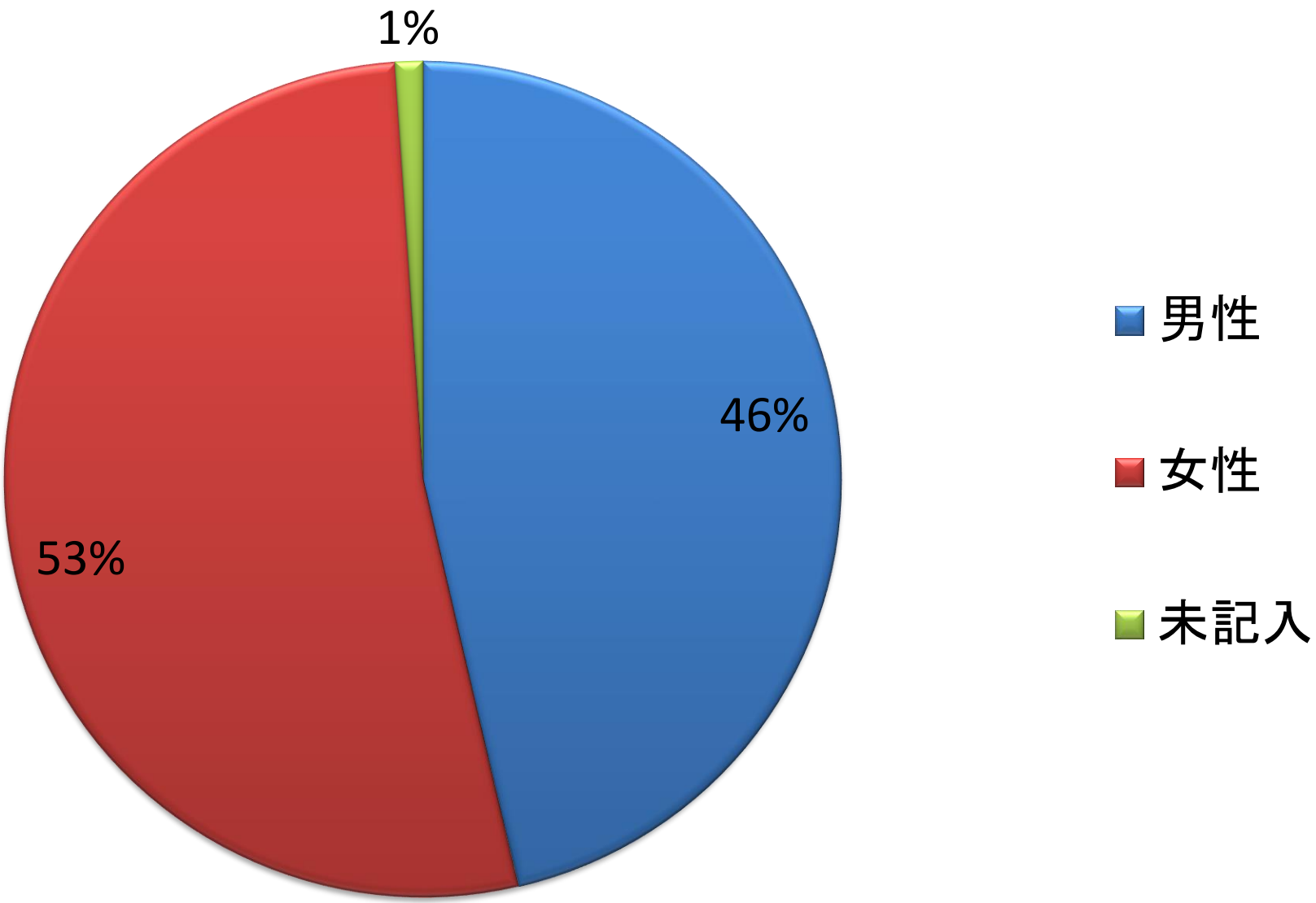
実施期間：2021年　月　日～10月26日
対象：期間中に入院された患者および家族

主催：CS部会

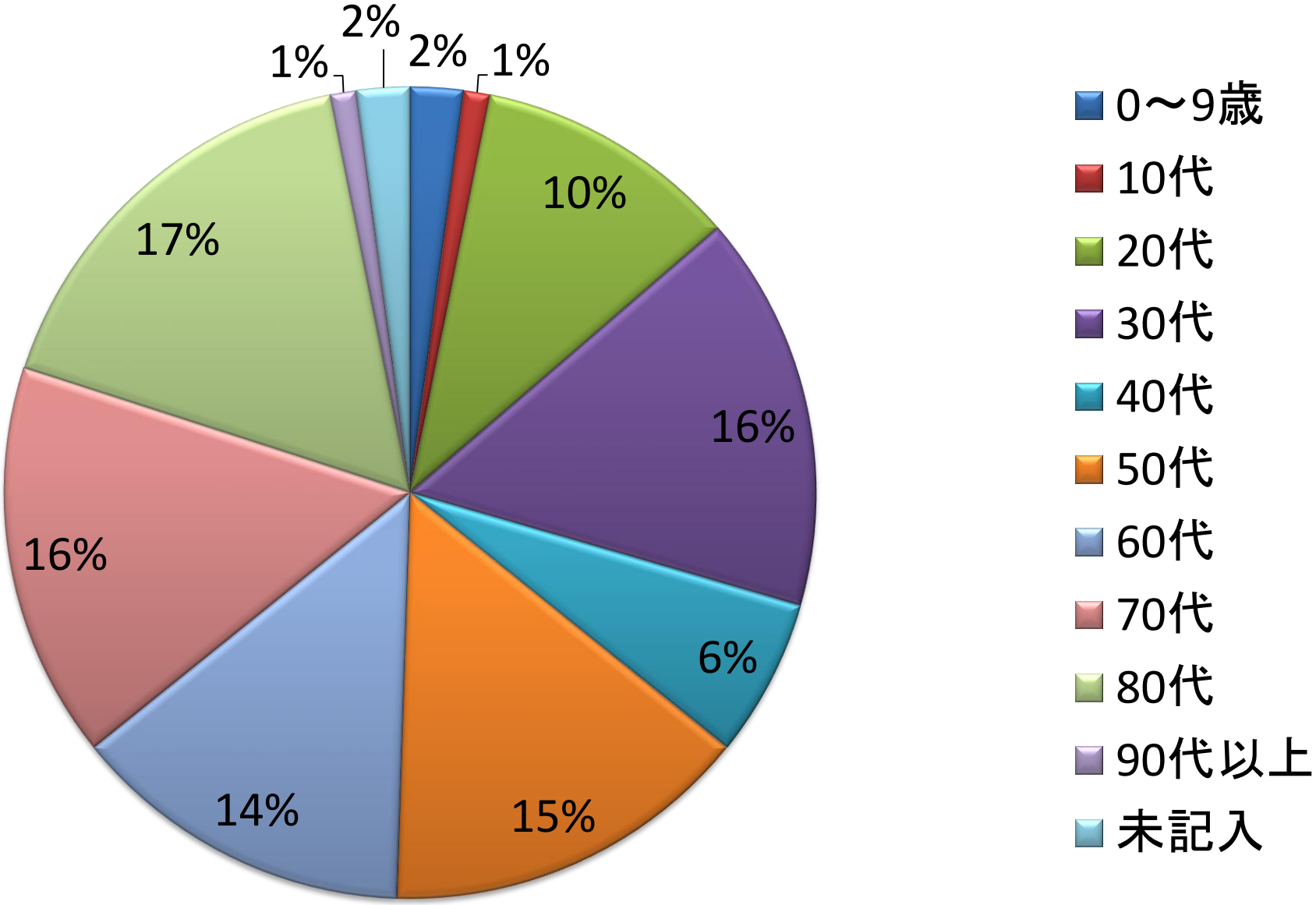
記入者



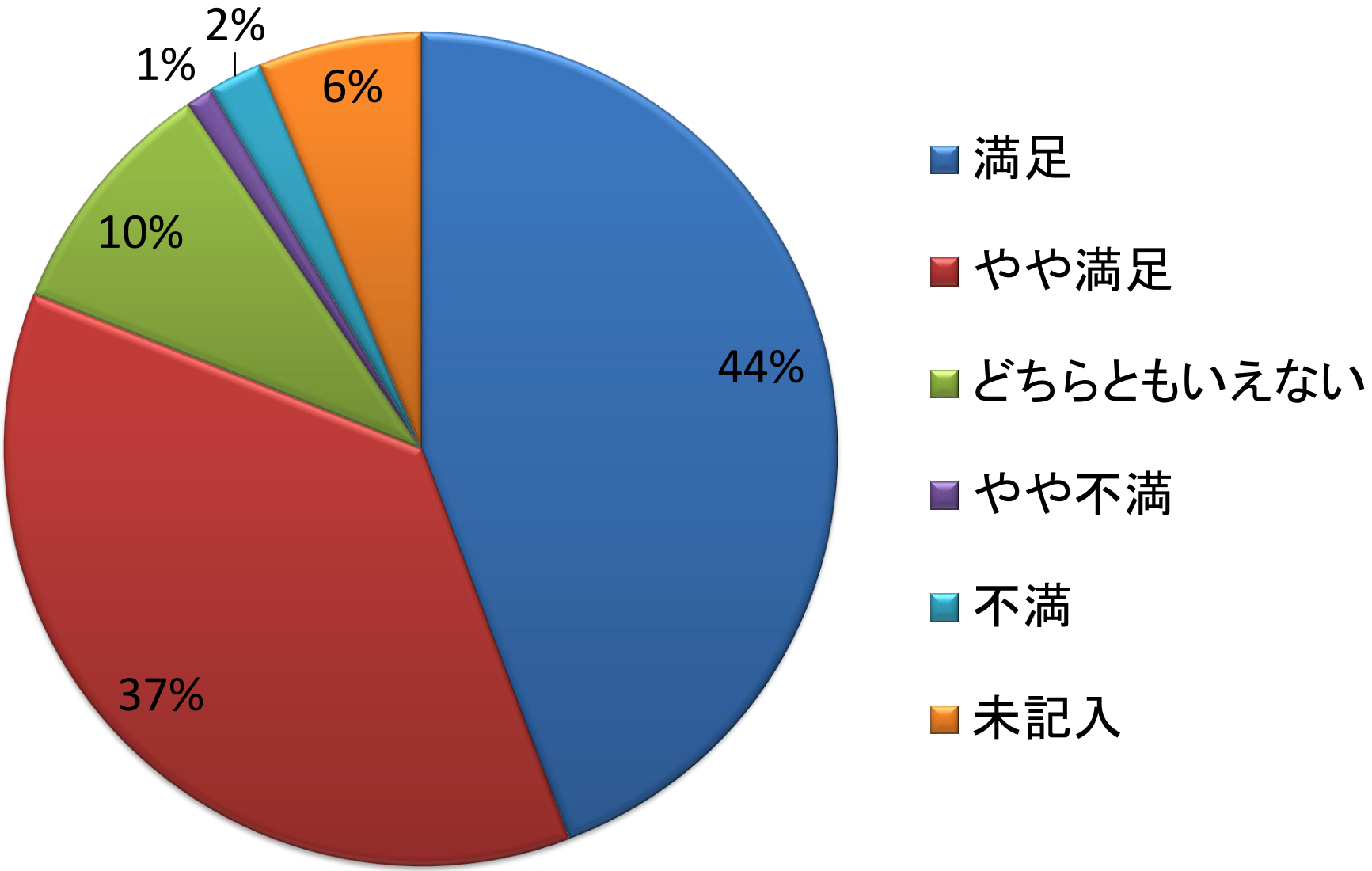
性別



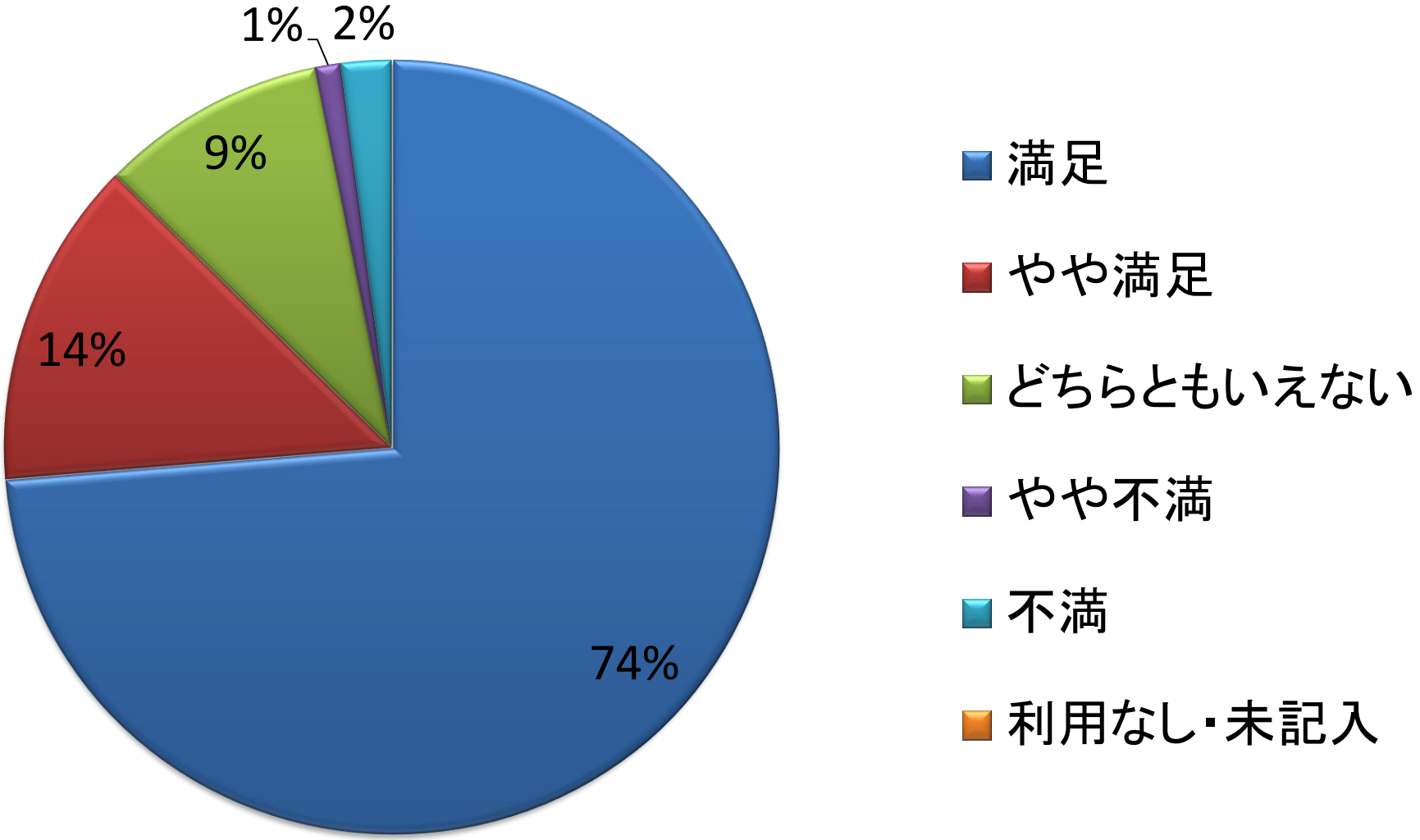
年齢


2%
2%
1%
1%
10%
17%
16%
16%
6%
14%
15%
0～9歳
10代
20代
30代
40代
50代
60代
70代
80代
90代以上
未記入

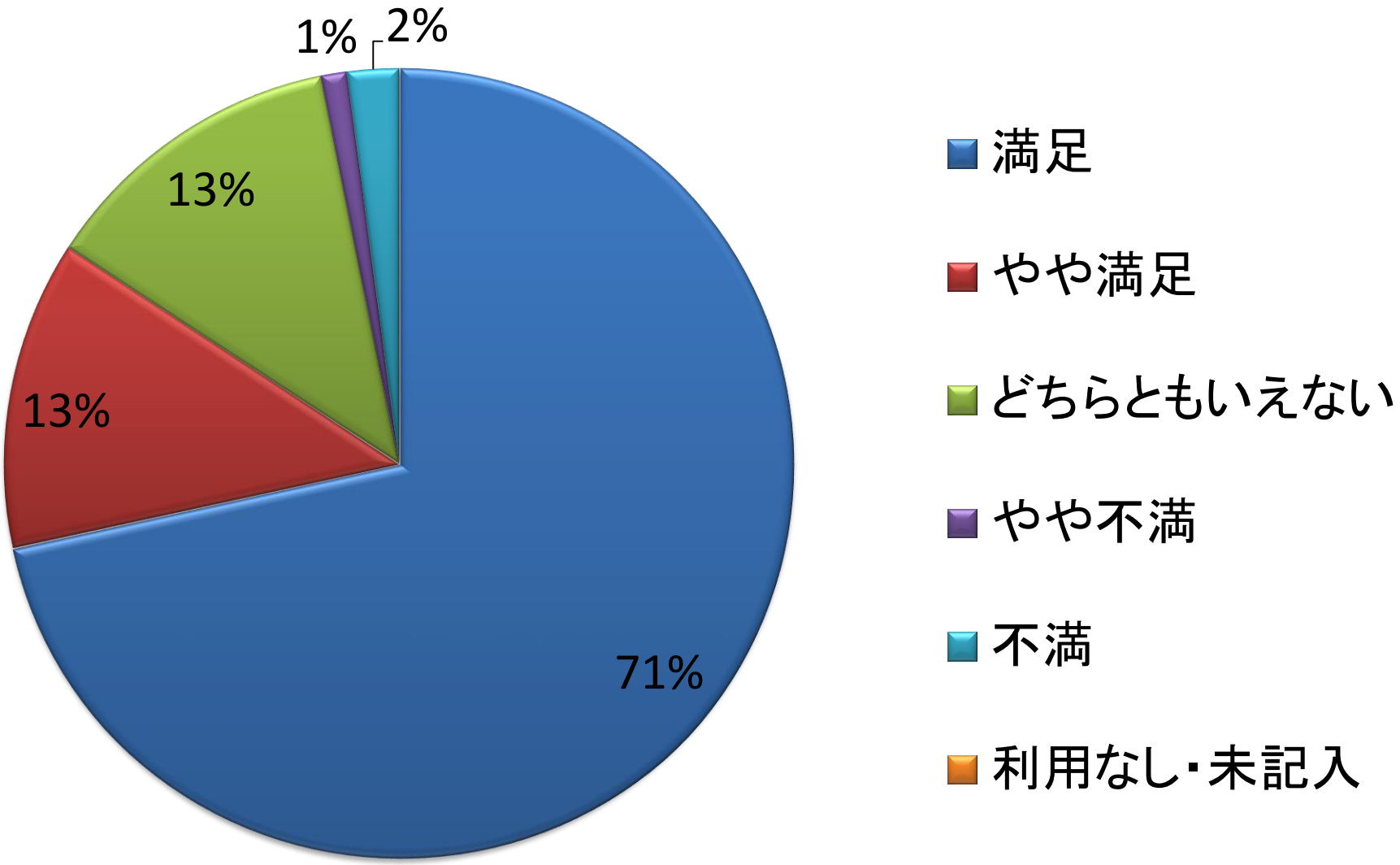
総合的な満足度



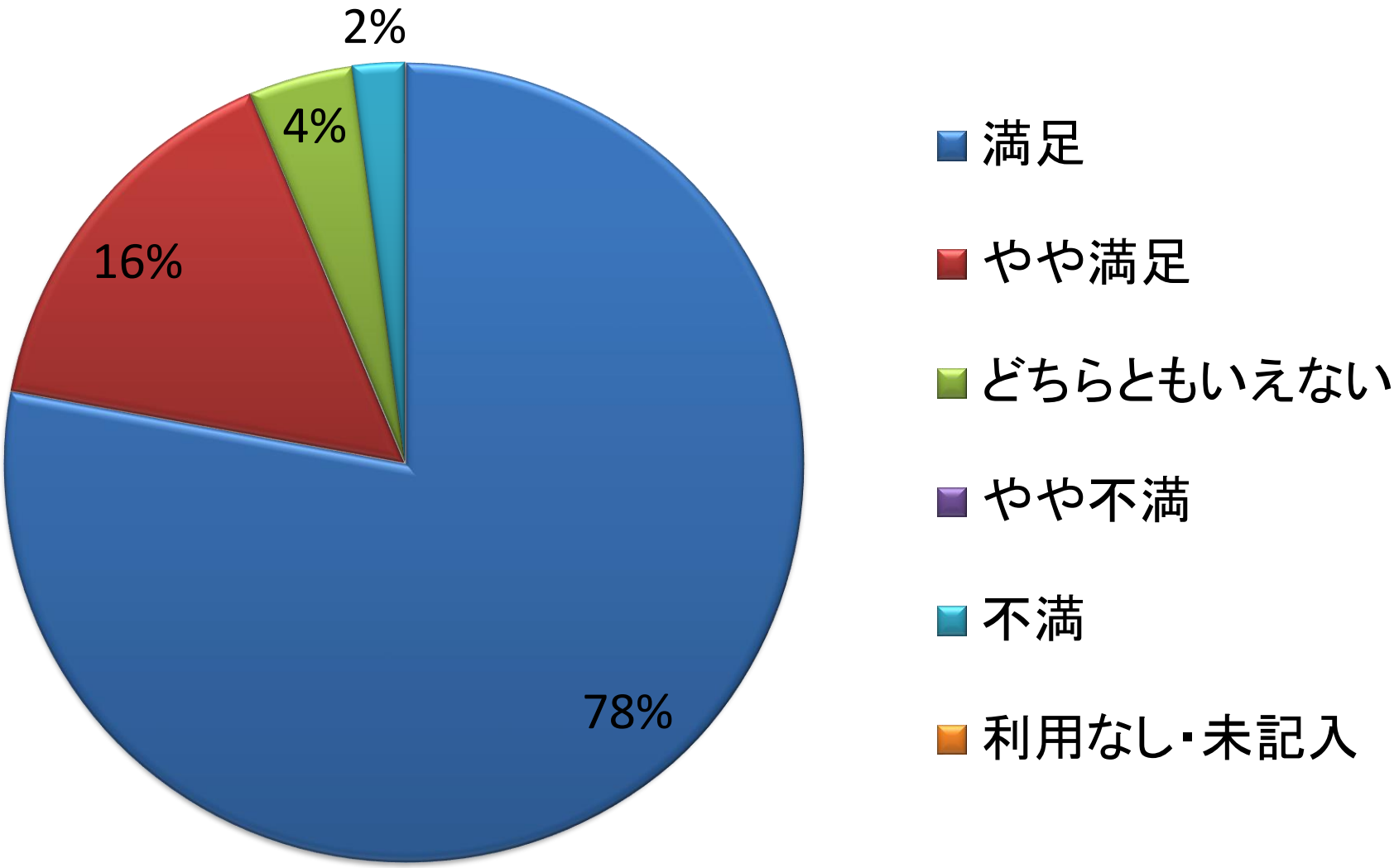
医師による診察・治療内容



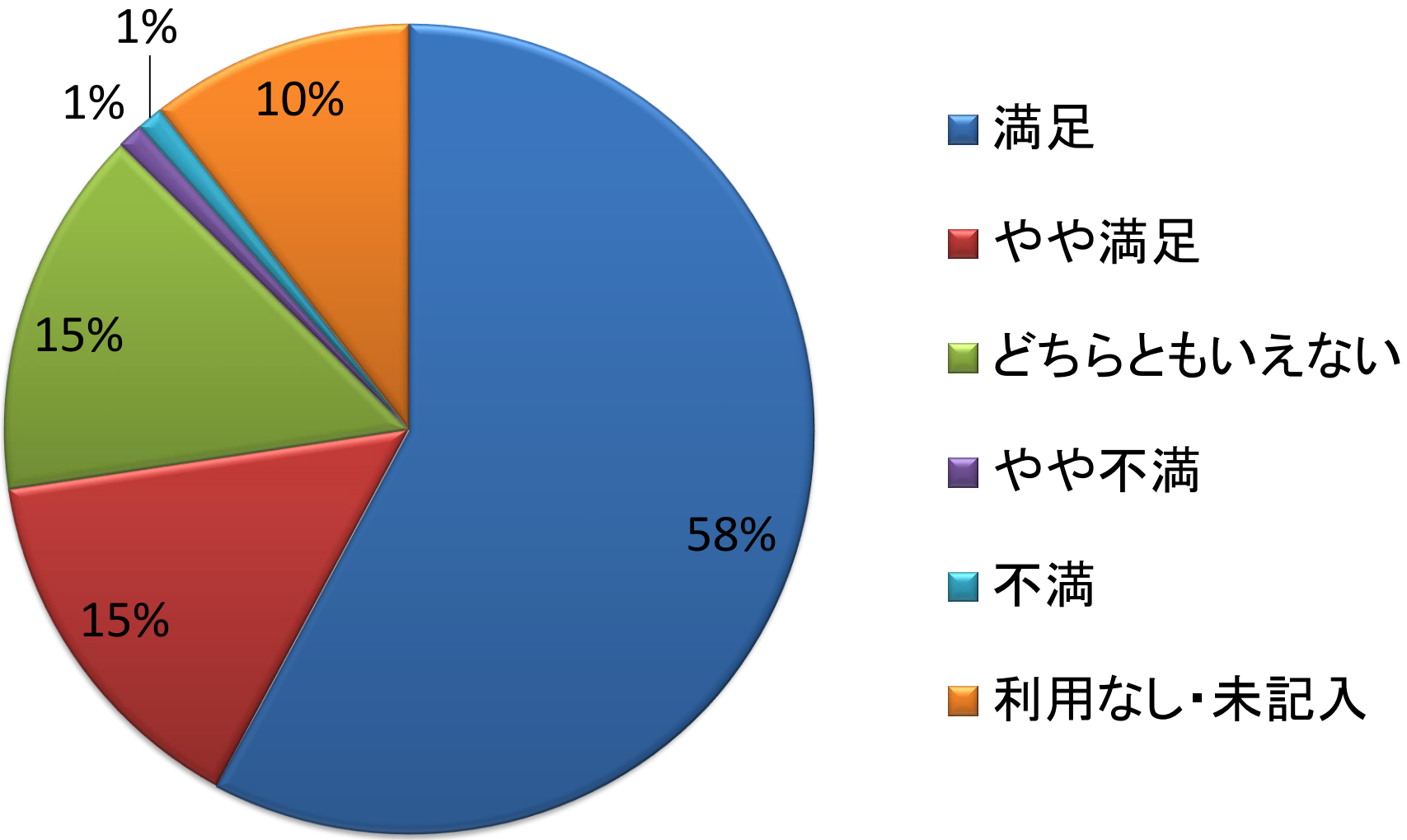
医師との対話



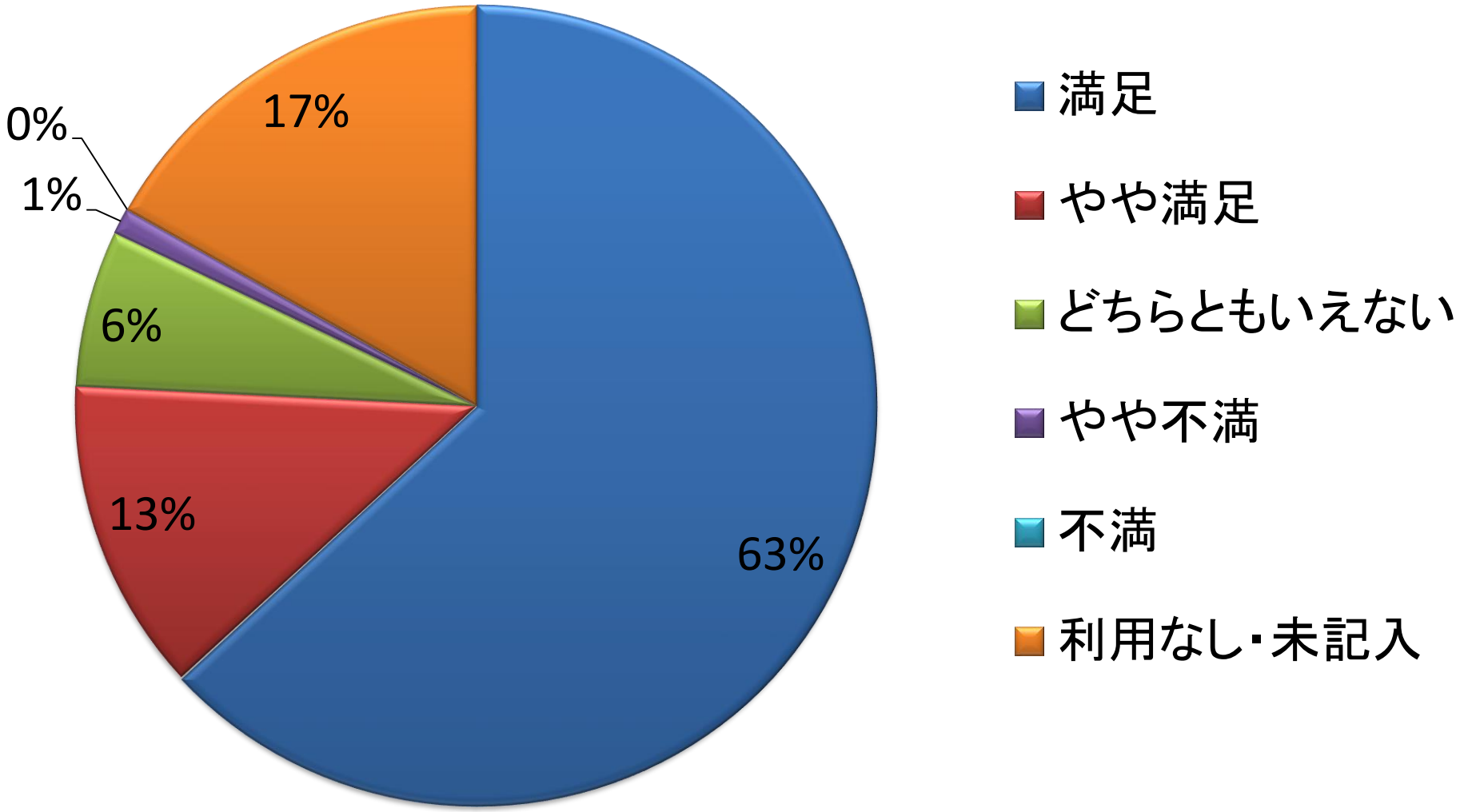
看護師の対応



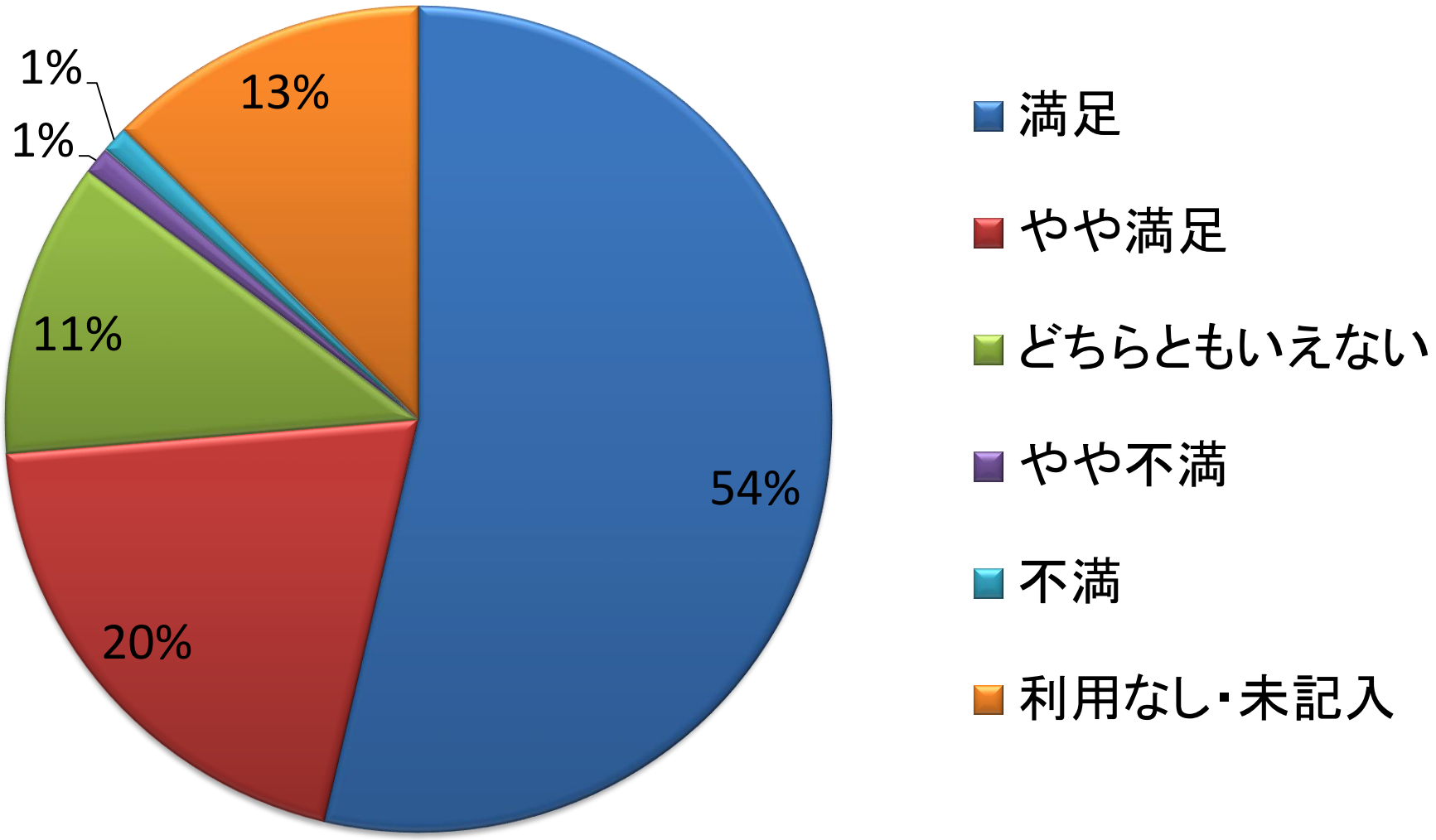
事務職員の対応



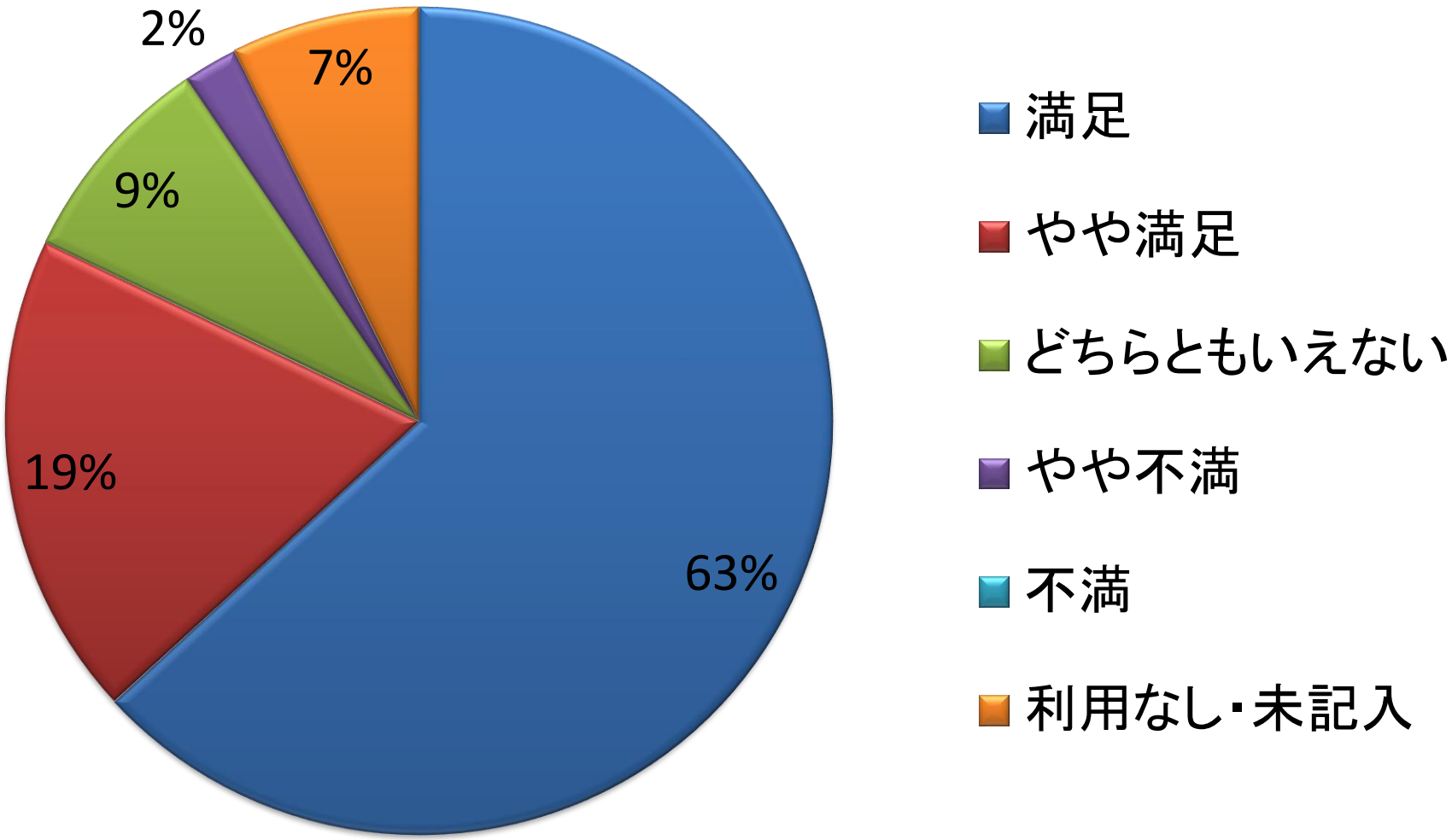
その他スタッフの対応



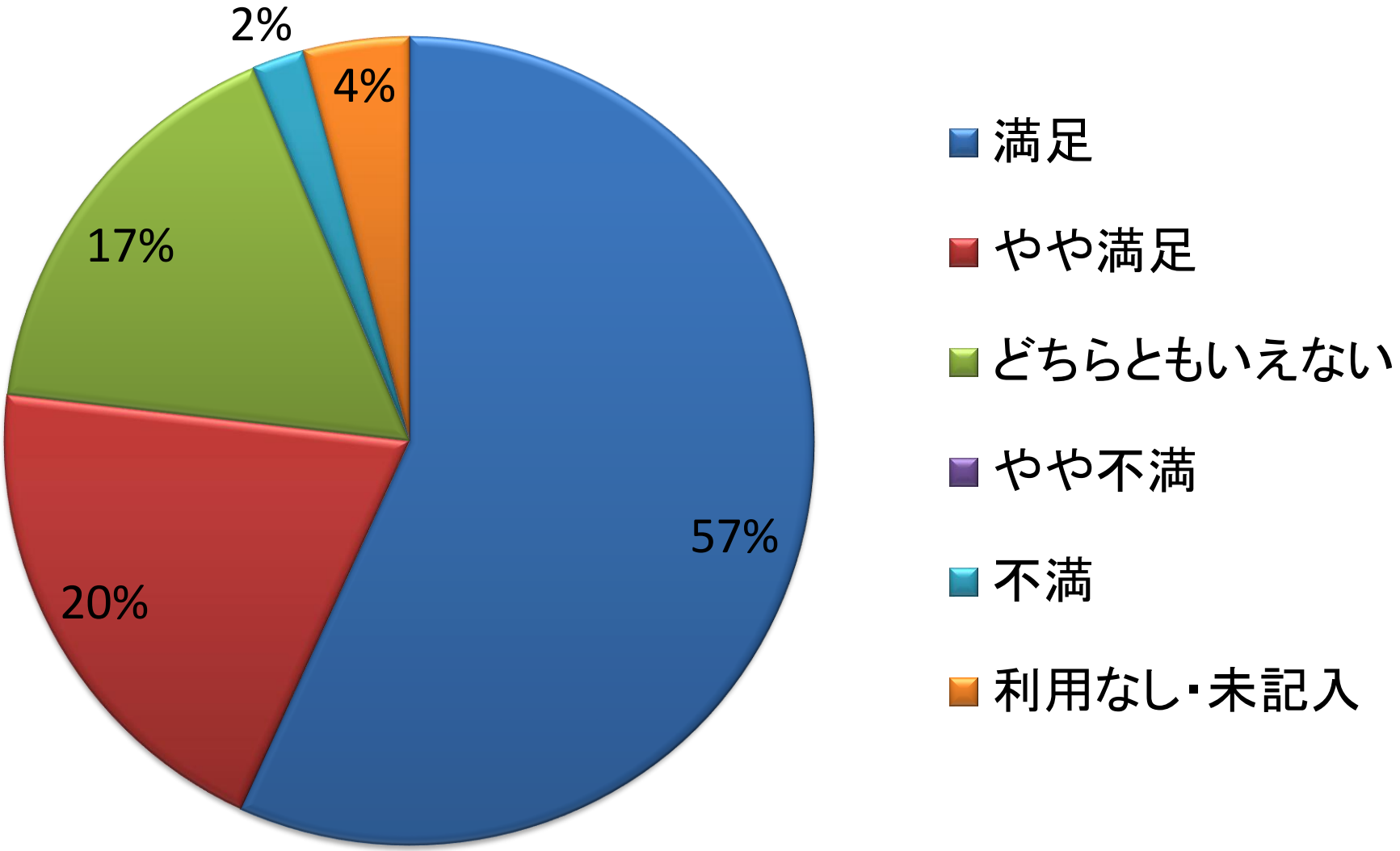
痛みや苦痛を和らげる対応



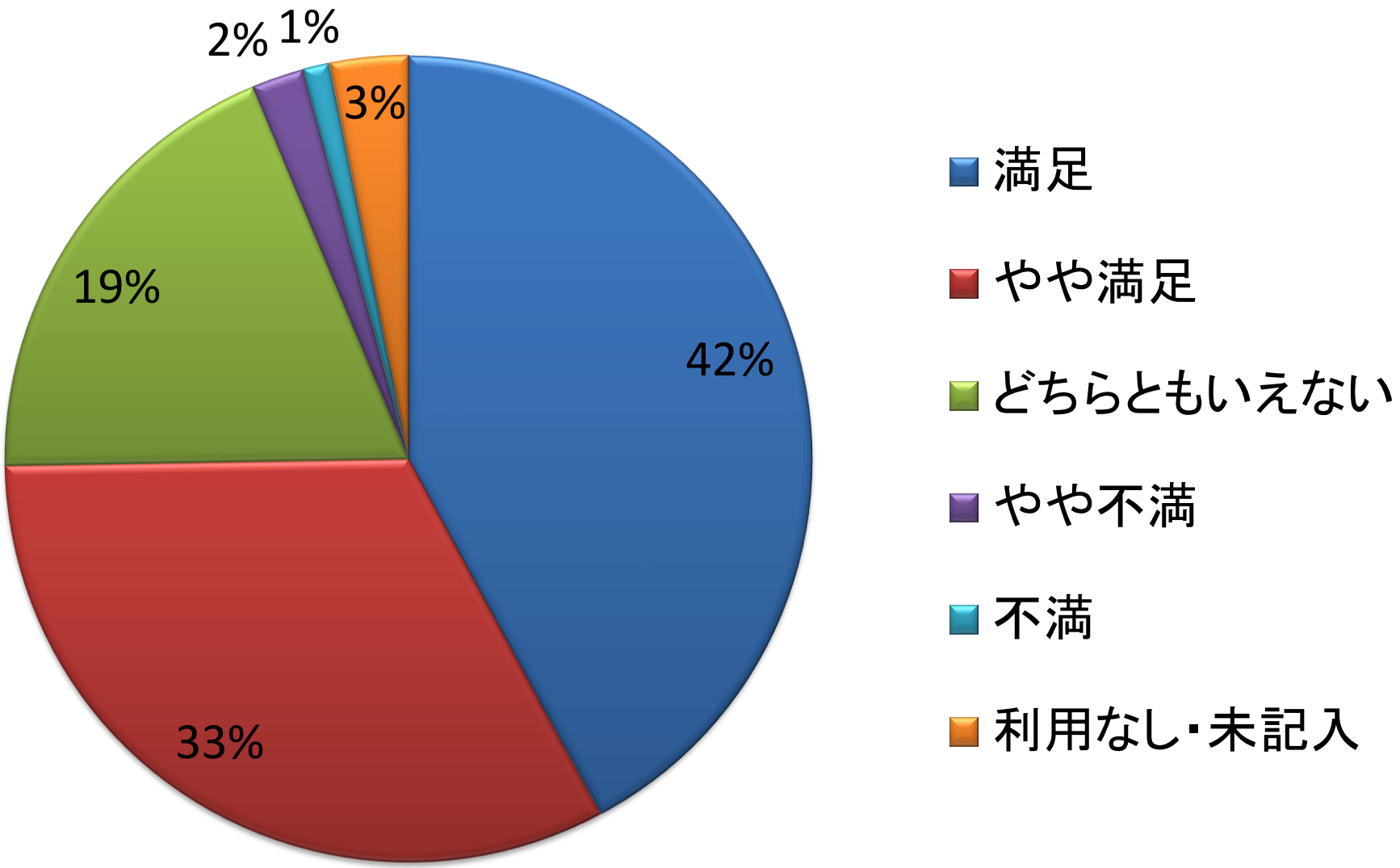
心遣いある対応（精神的なケア）



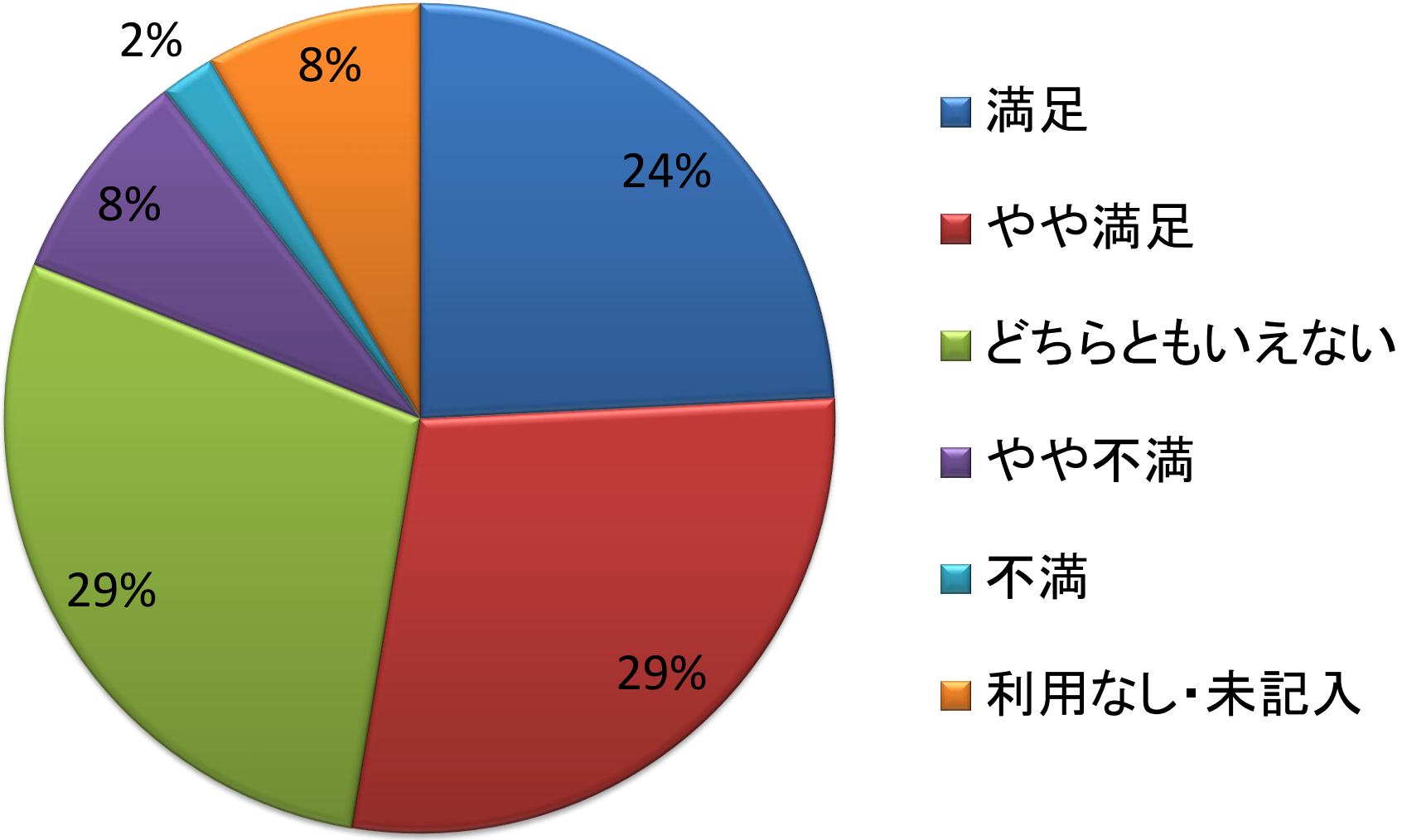
プライバシー保護



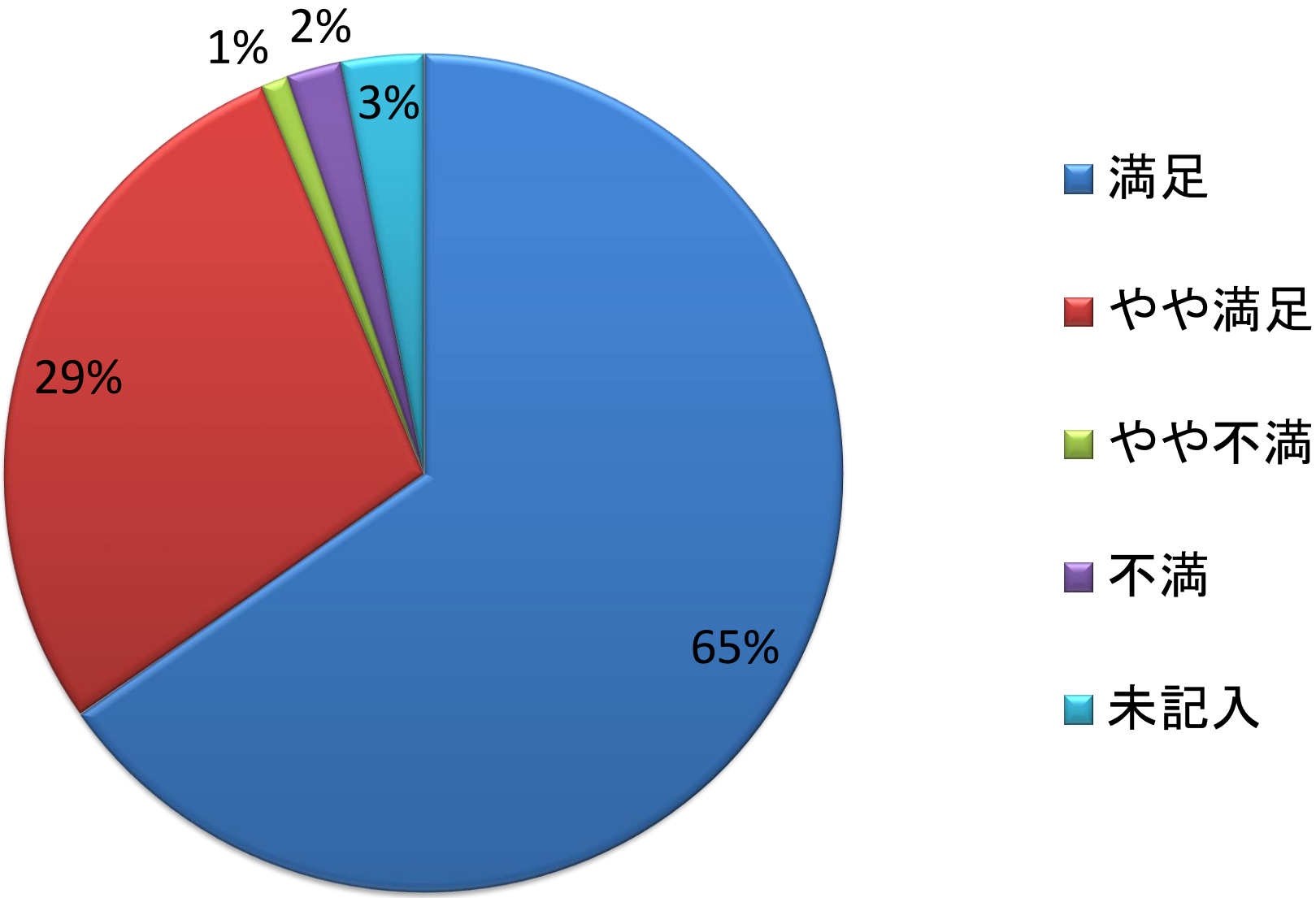
病室など設備



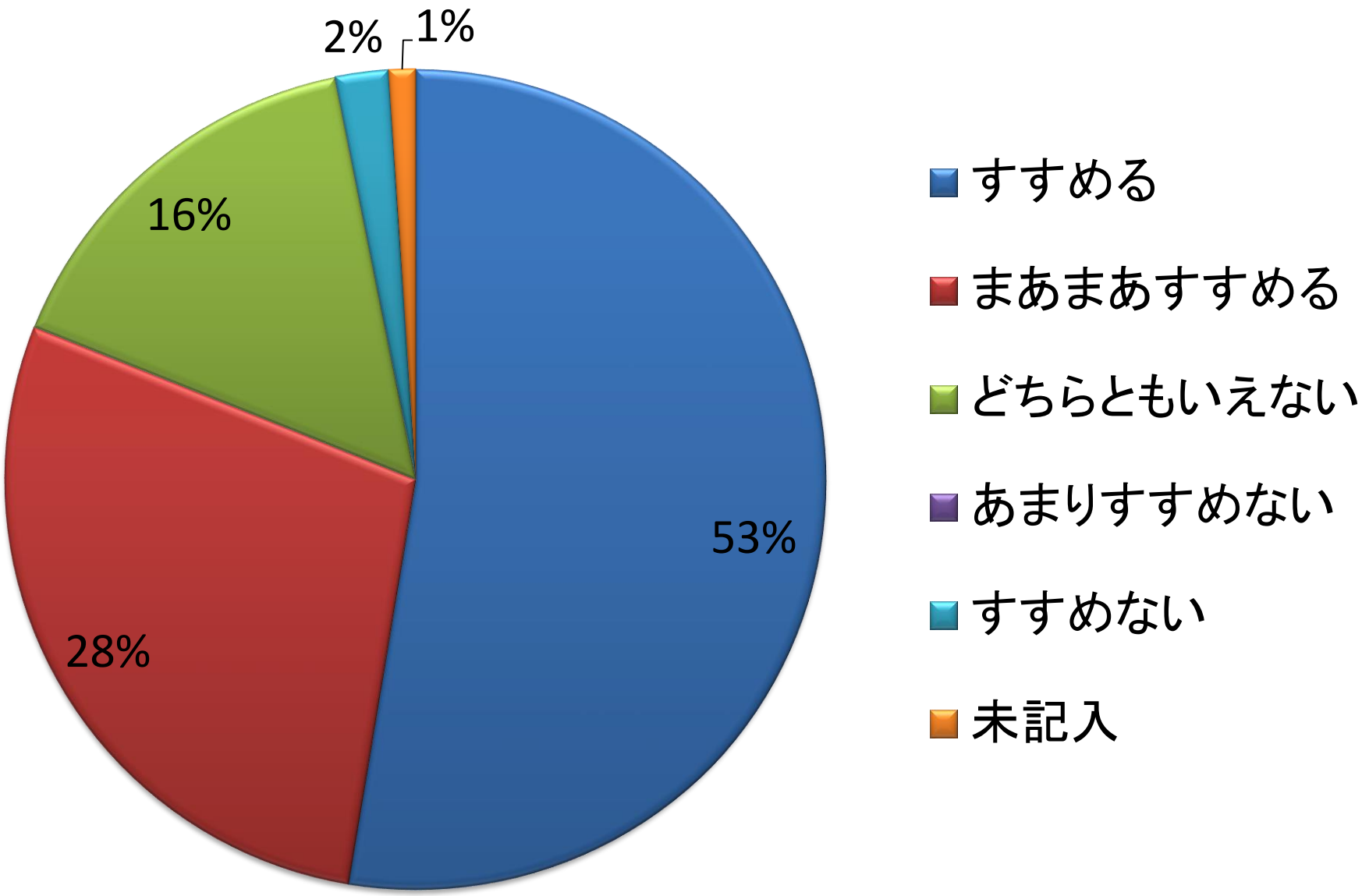
食事の内容



入院診療の満足度



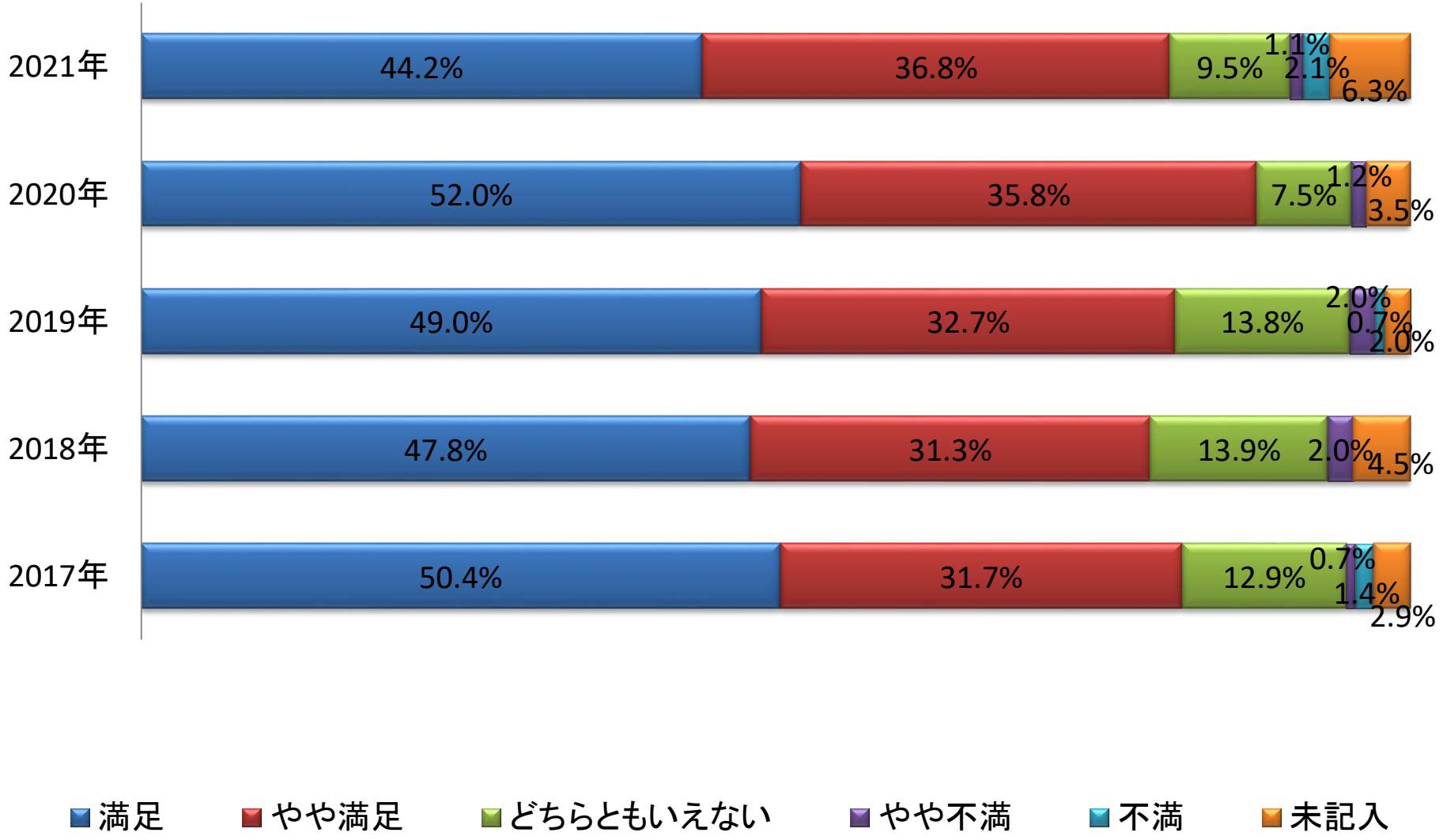
親しい方へすすめるか



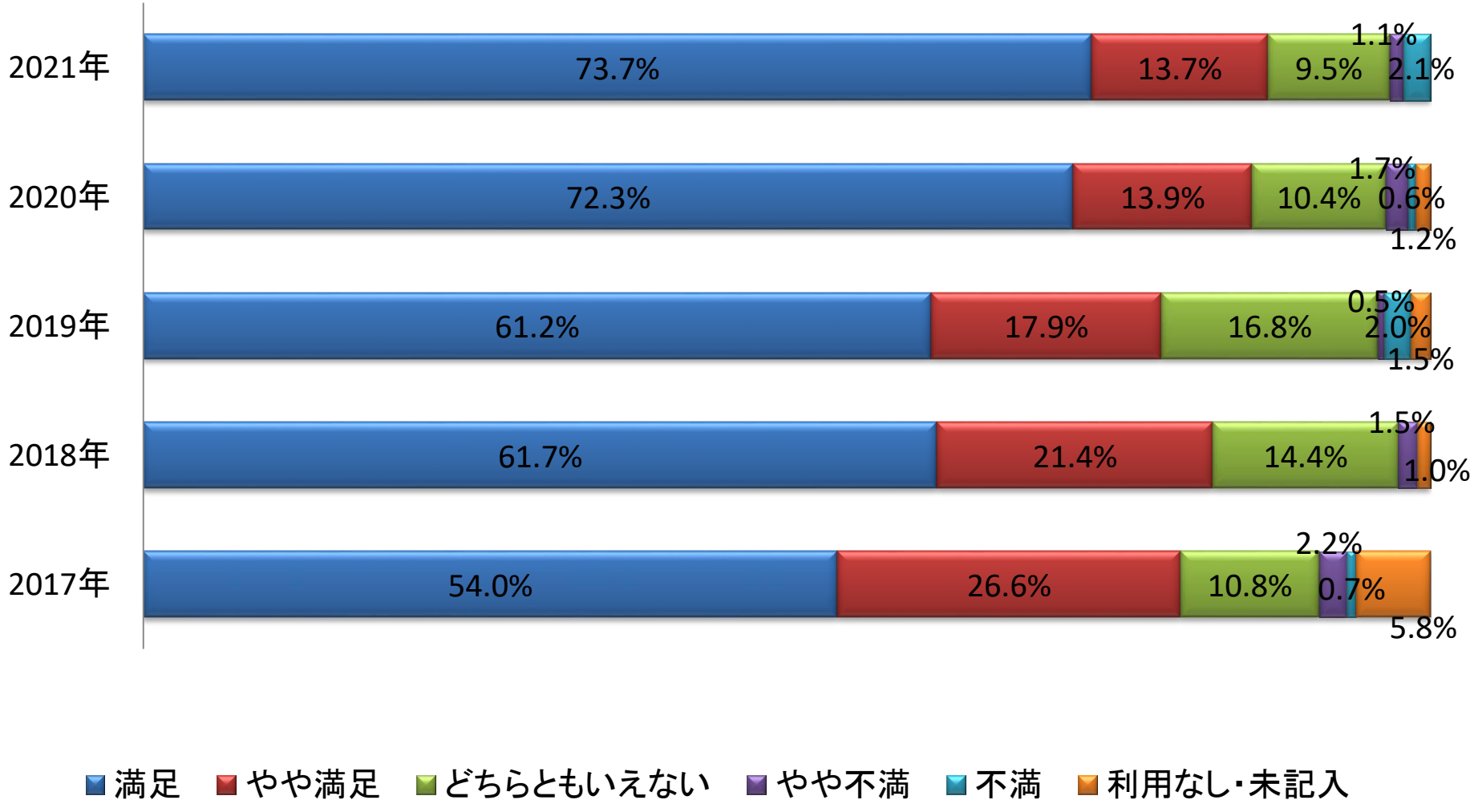
前年度4年分との比較

～総合～

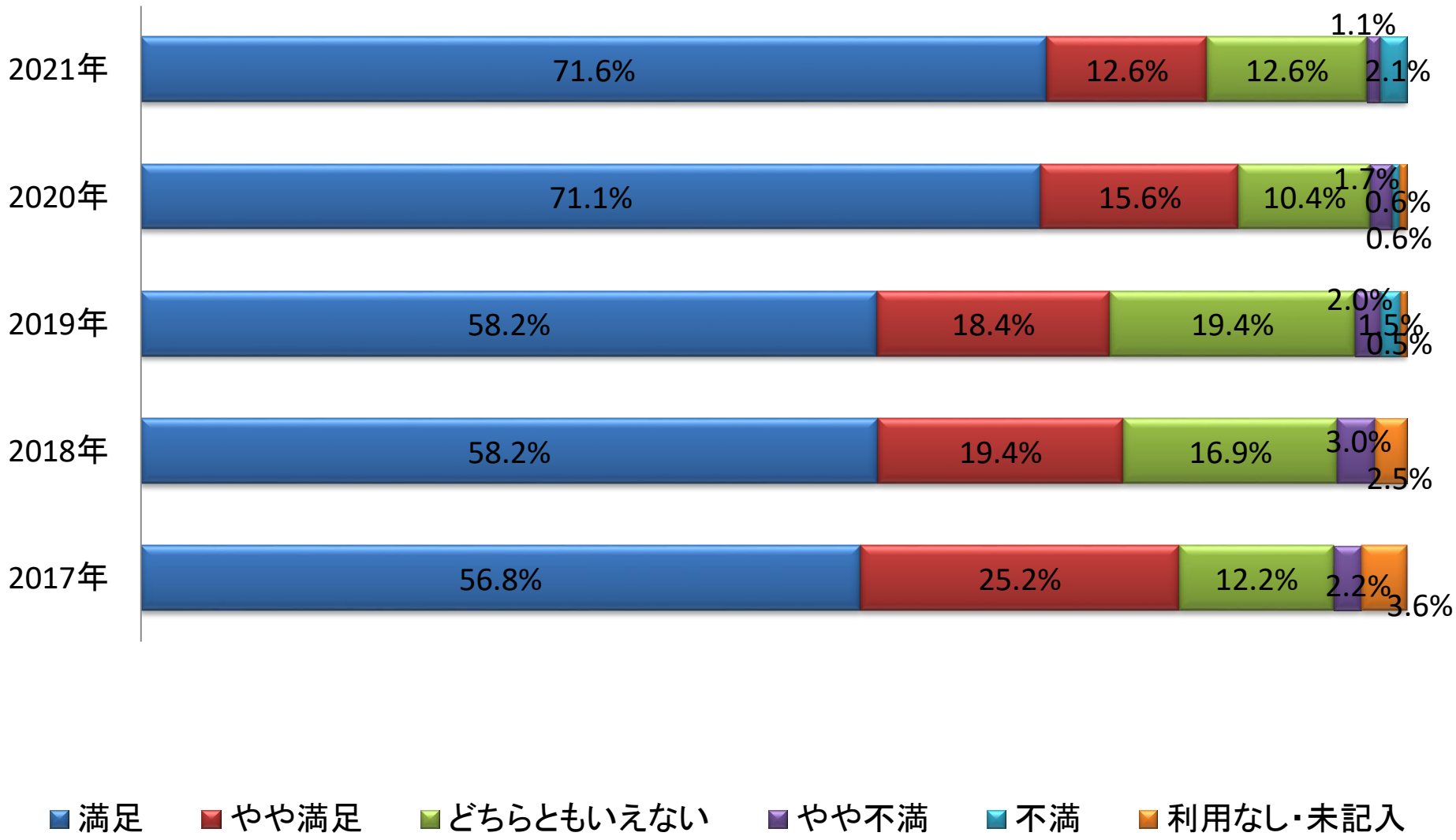
総合的な評価


2021年
44.2%
36.8%
9.5%
1.1%
2.1%
6.3%
2020年
52.0%
35.8%
7.5%
1.2%
3.5%
2019年
49.0%
32.7%
13.8%
2.0%
0.7%
2.0%
2018年
47.8%
31.3%
13.9%
2.0%
4.5%
2017年
50.4%
31.7%
12.9%
0.7%
1.4%
2.9%
満足
やや満足
どちらともいえない
やや不満
不満
未記入

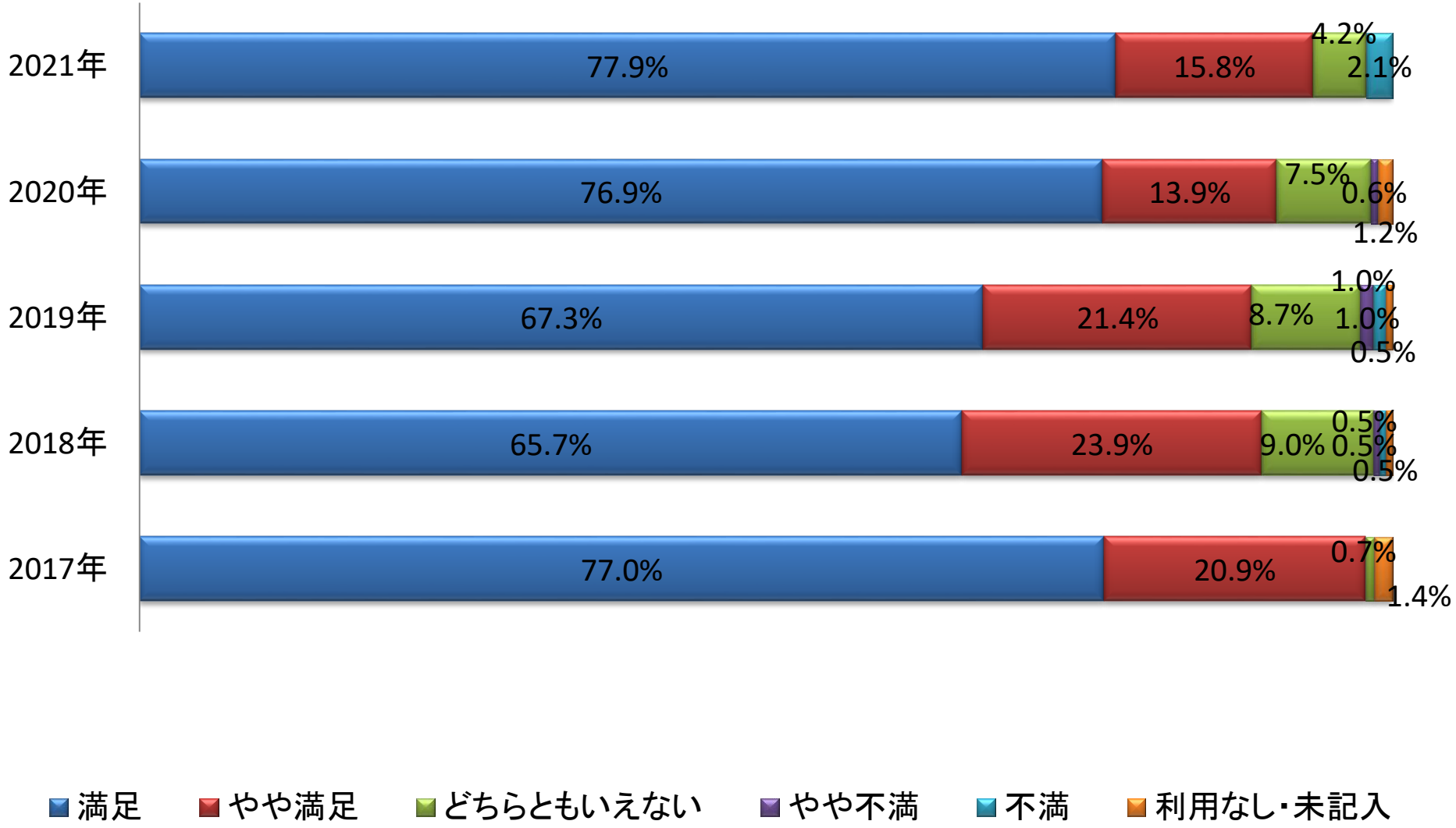
医師による診療・治療内容



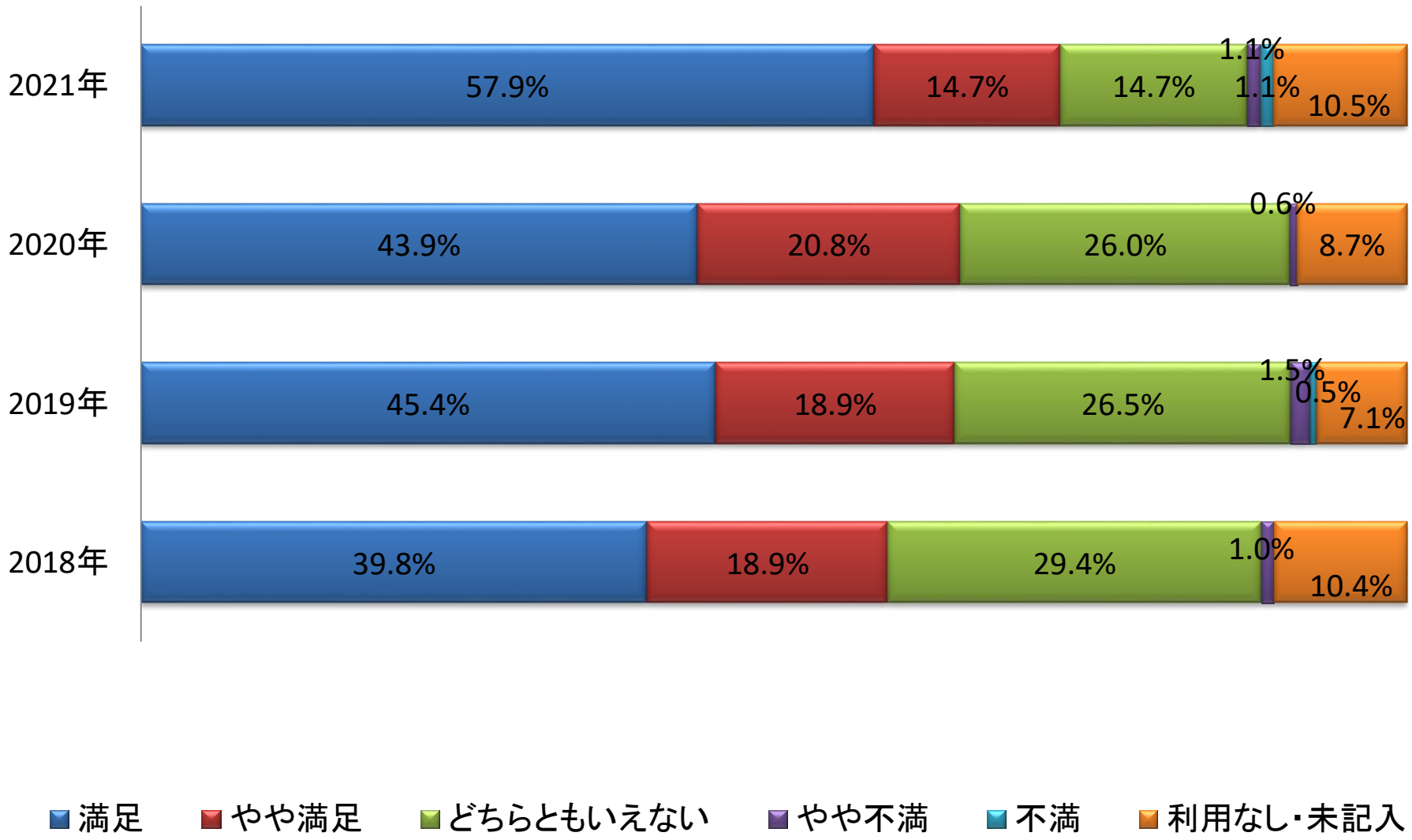
医師との対話


2021年
71.6%
12.6%
12.6%
1.1%
2.1%
2020年
71.1%
15.6%
10.4%
1.7%
0.6%
0.6%
2019年
58.2%
18.4%
19.4%
2.0%
1.5%
0.5%
2018年
58.2%
19.4%
16.9%
3.0%
2.5%
2017年
56.8%
25.2%
12.2%
2.2%
3.6%
満足
やや満足
どちらともいえない
やや不満
不満
利用なし・未記入

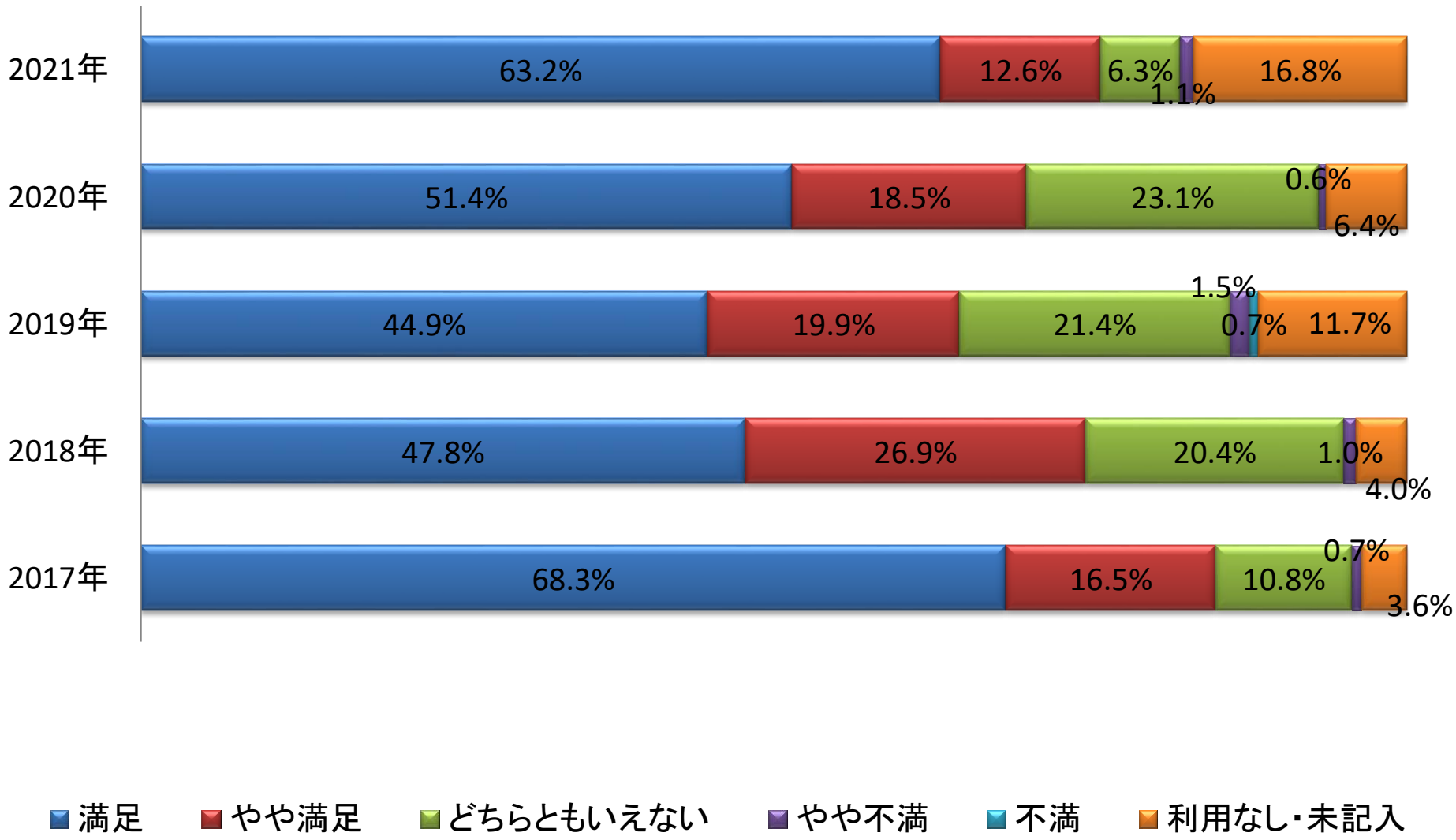
看護師の看護、応対、説明


2021年
77.9%
15.8%
4.2%
2.1%
2020年
76.9%
13.9%
7.5%
0.6%
1.2%
2019年
67.3%
21.4%
8.7%
1.0%
1.0%
0.5%
2018年
65.7%
23.9%
9.0%
0.5%
0.5%
0.5%
2017年
77.0%
20.9%
0.7%
1.4%
満足
やや満足
どちらともいえない
やや不満
不満
利用なし・未記入

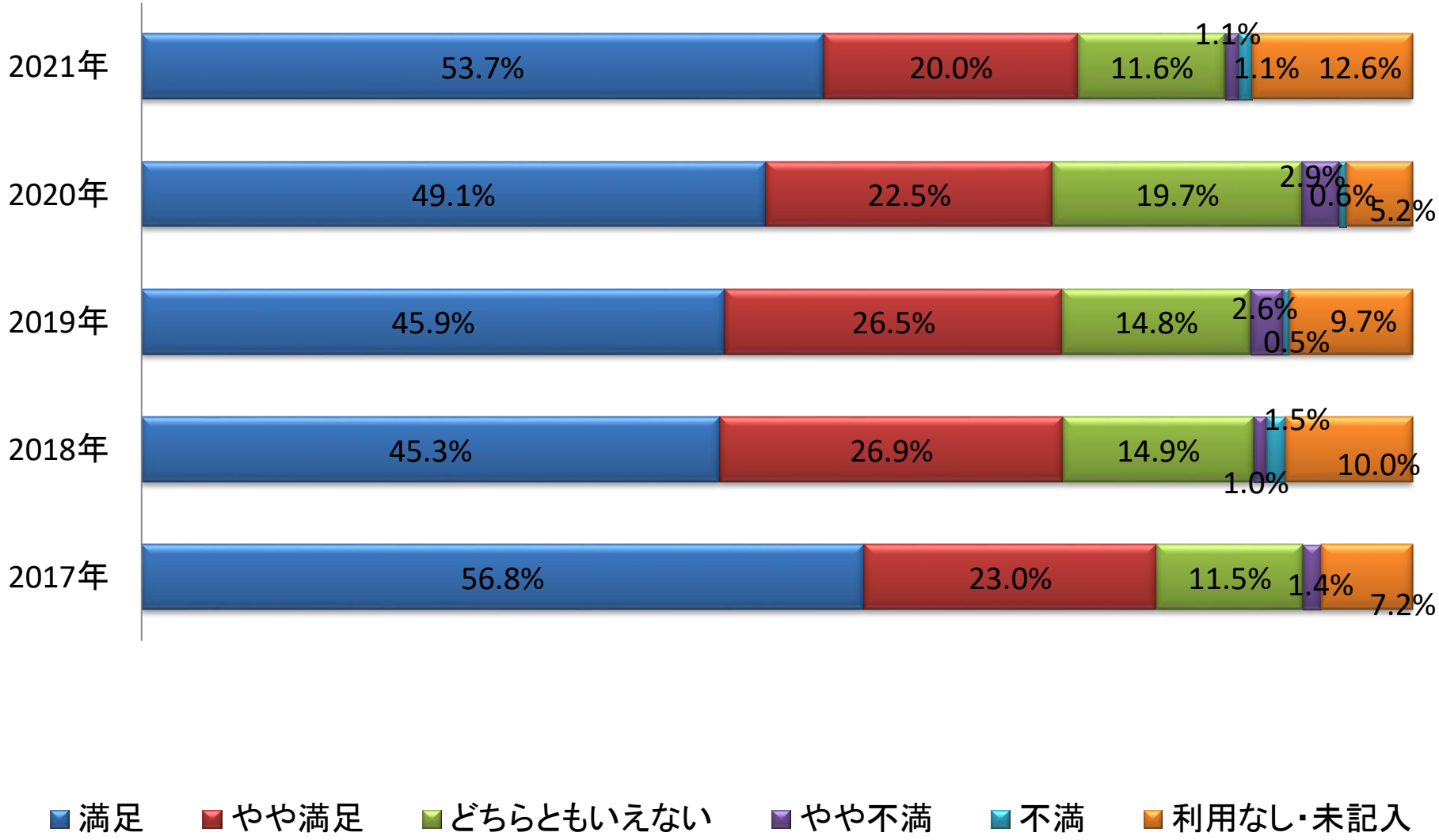
事務職員の対応


2021年
57.9%
14.7%
14.7%
1.1%
1.1%
10.5%
2020年
43.9%
20.8%
26.0%
0.6%
8.7%
2019年
45.4%
18.9%
26.5%
1.5%
0.5%
7.1%
2018年
39.8%
18.9%
29.4%
1.0%
10.4%
満足
やや満足
どちらともいえない
やや不満
不満
利用なし・未記入

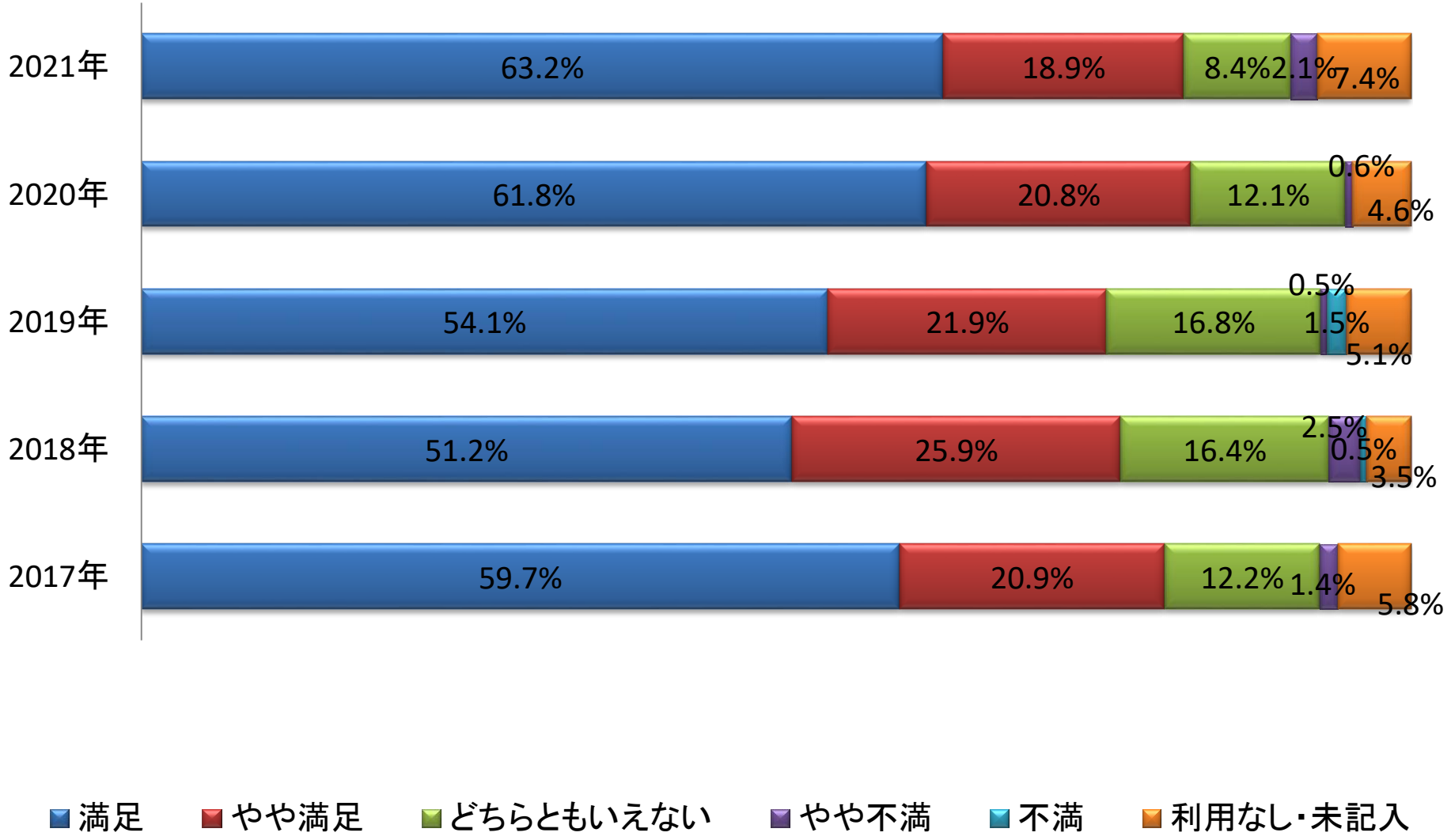
その他スタッフの対応


2021年
63.2%
12.6%
6.3%
1.1%
16.8%
2020年
51.4%
18.5%
23.1%
0.6%
6.4%
2019年
44.9%
19.9%
21.4%
1.5%
0.7%
11.7%
2018年
47.8%
26.9%
20.4%
1.0%
4.0%
2017年
68.3%
16.5%
10.8%
0.7%
3.6%
満足
やや満足
どちらともいえない
やや不満
不満
利用なし・未記入

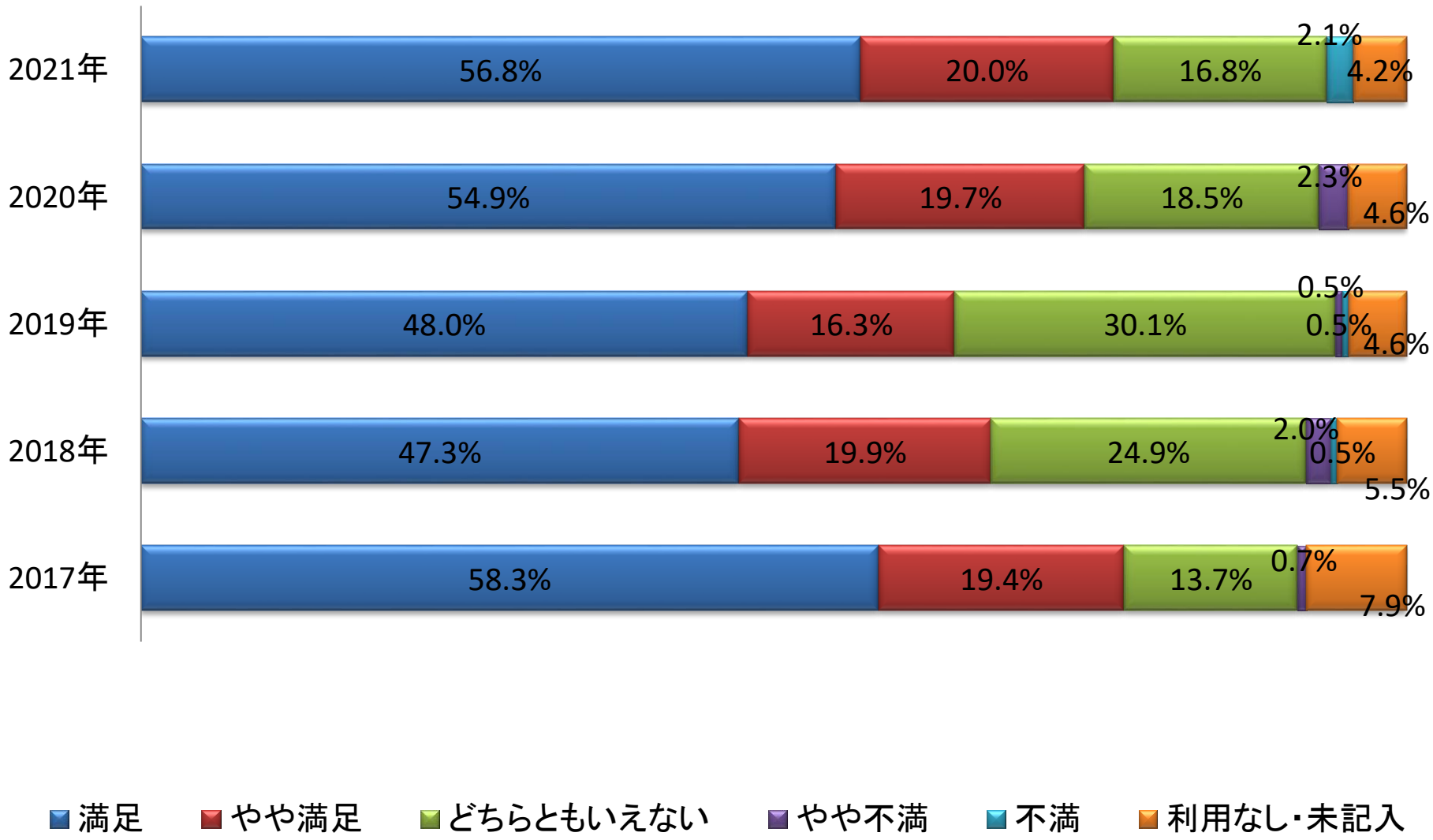
痛みや苦痛を和らげる対応



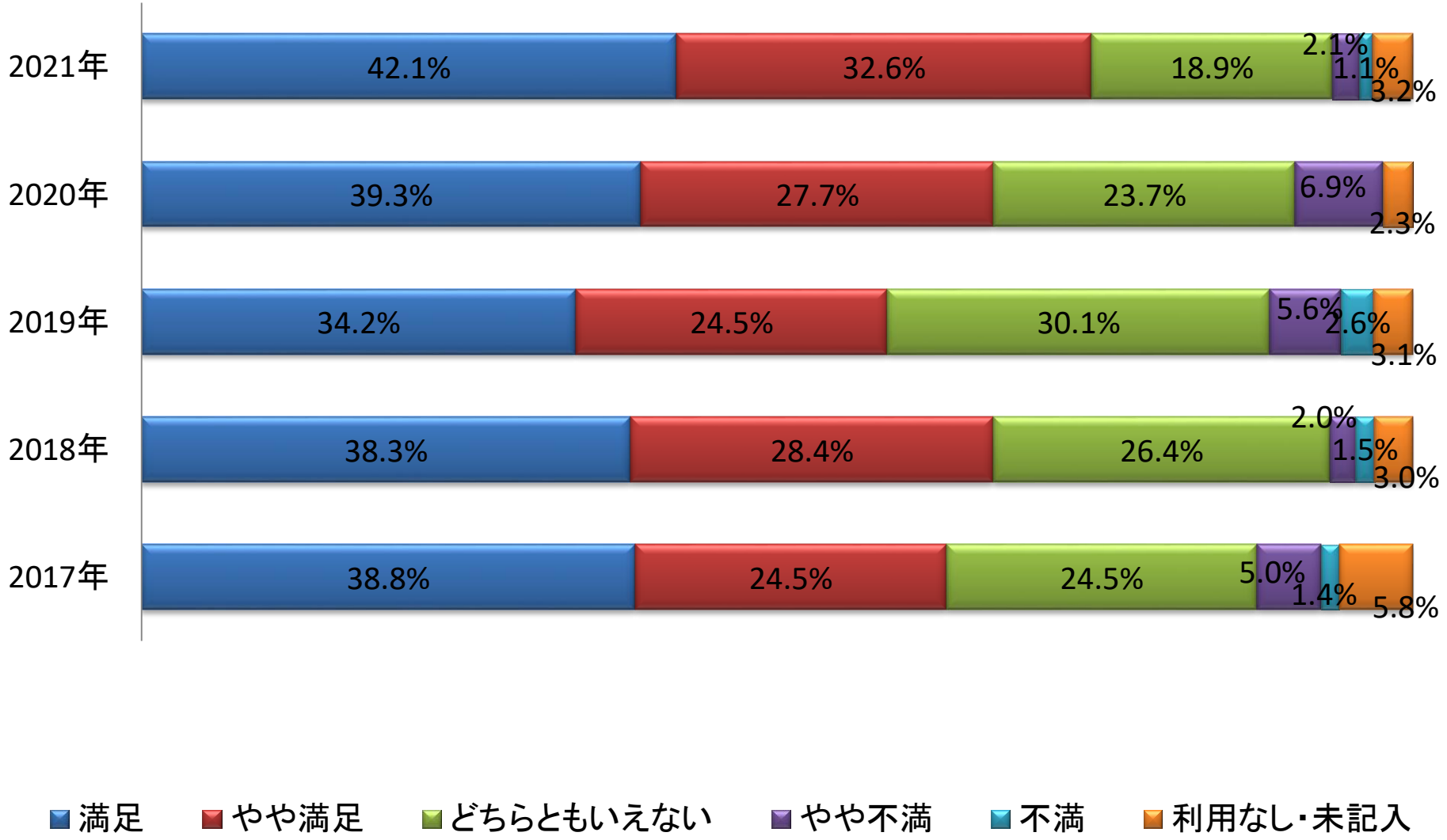
心遣いある対応（精神的なケア）



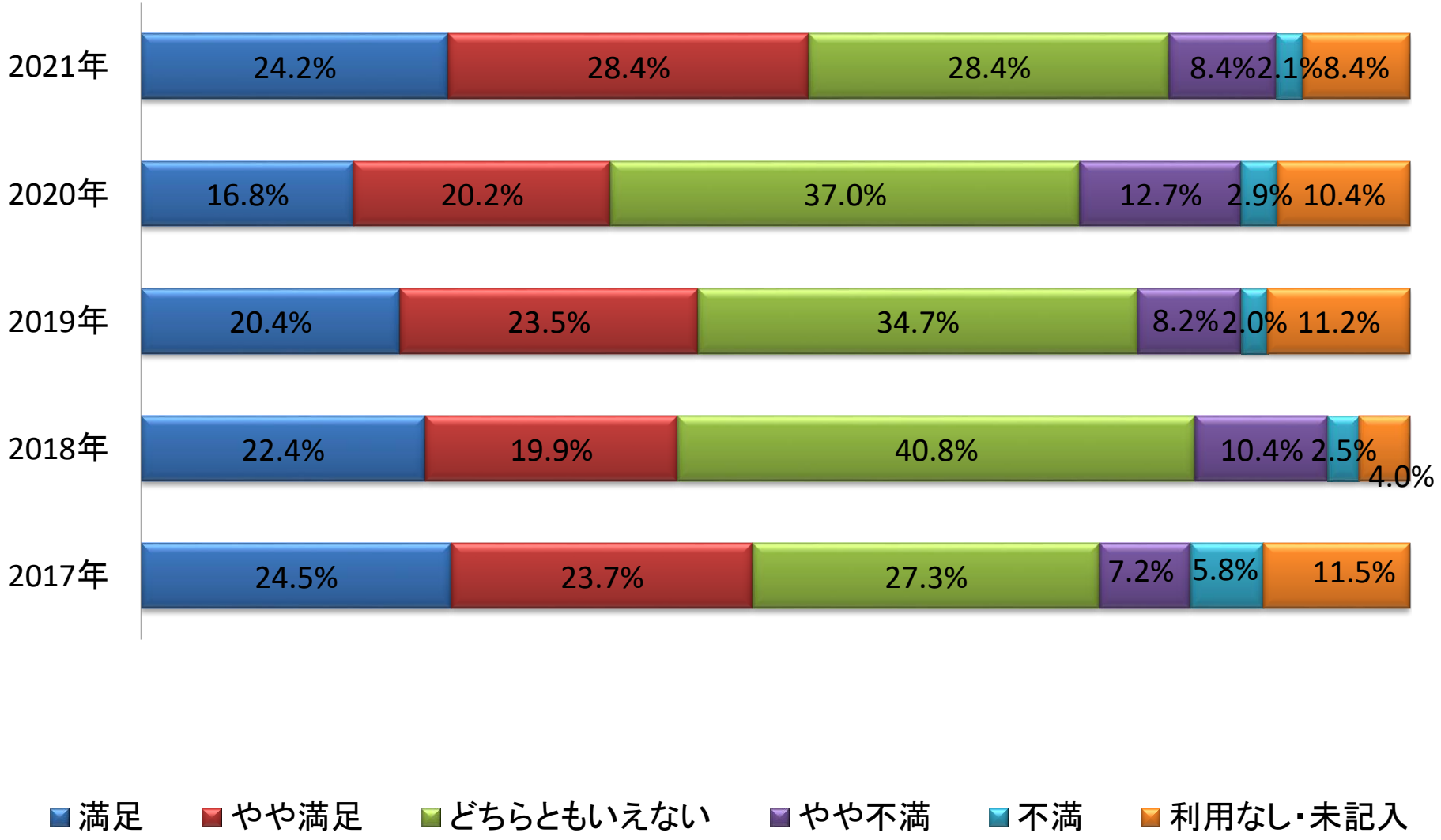
プライバシー保護


2021年
56.8%
20.0%
16.8%
2.1%
4.2%
2020年
54.9%
19.7%
18.5%
2.3%
4.6%
2019年
48.0%
16.3%
30.1%
0.5%
0.5%
4.6%
2018年
47.3%
19.9%
24.9%
2.0%
0.5%
5.5%
2017年
58.3%
19.4%
13.7%
0.7%
7.9%
満足
やや満足
どちらともいえない
やや不満
不満
利用なし・未記入

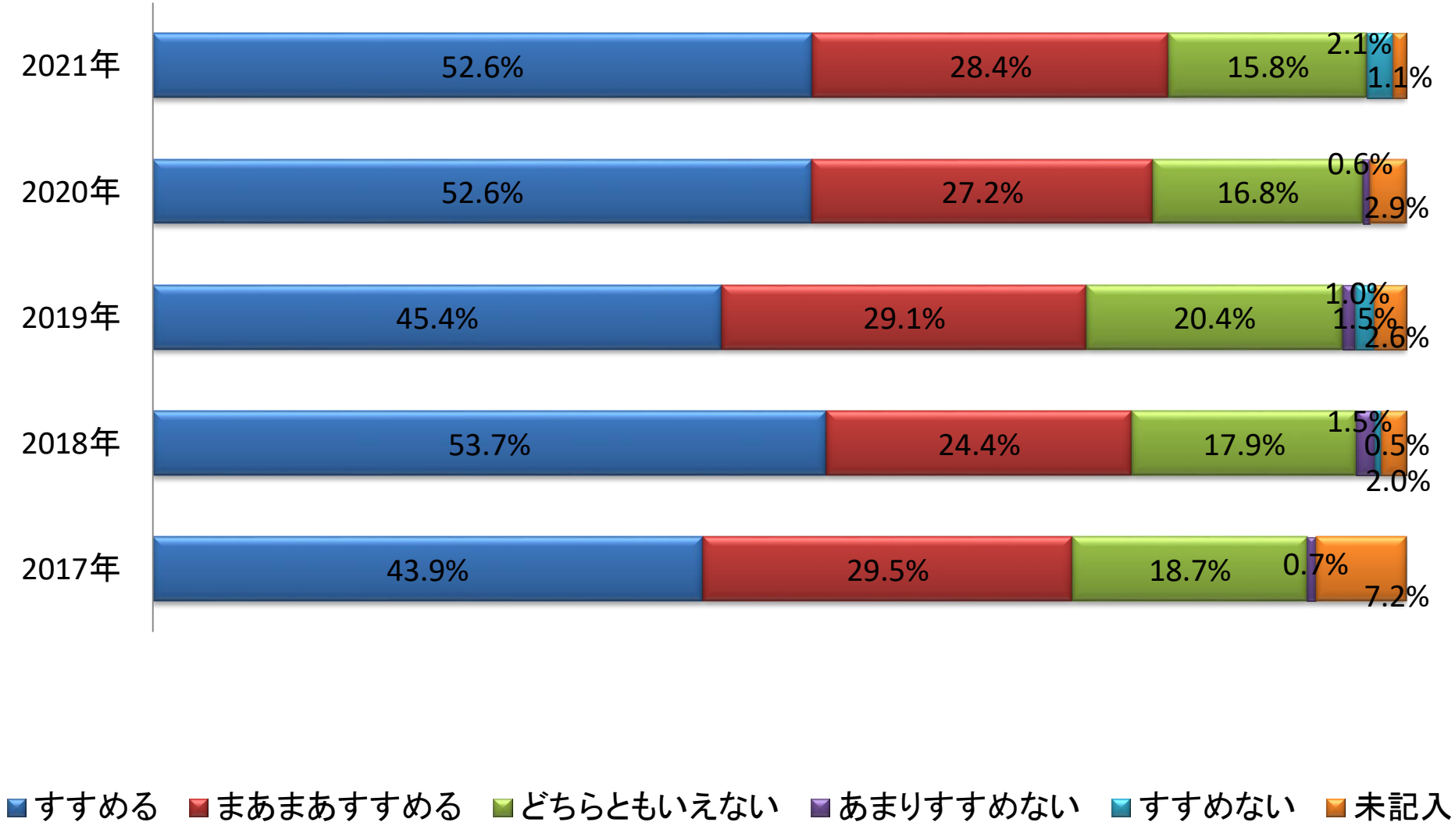
病室など設備


2021年
42.1%
32.6%
18.9%
2.1%
1.1%
3.2%
2020年
39.3%
27.7%
23.7%
6.9%
2.3%
2019年
34.2%
24.5%
30.1%
5.6%
2.6%
3.1%
2018年
38.3%
28.4%
26.4%
2.0%
1.5%
3.0%
2017年
38.8%
24.5%
24.5%
5.0%
1.4%
5.8%
満足
やや満足
どちらともいえない
やや不満
不満
利用なし・未記入

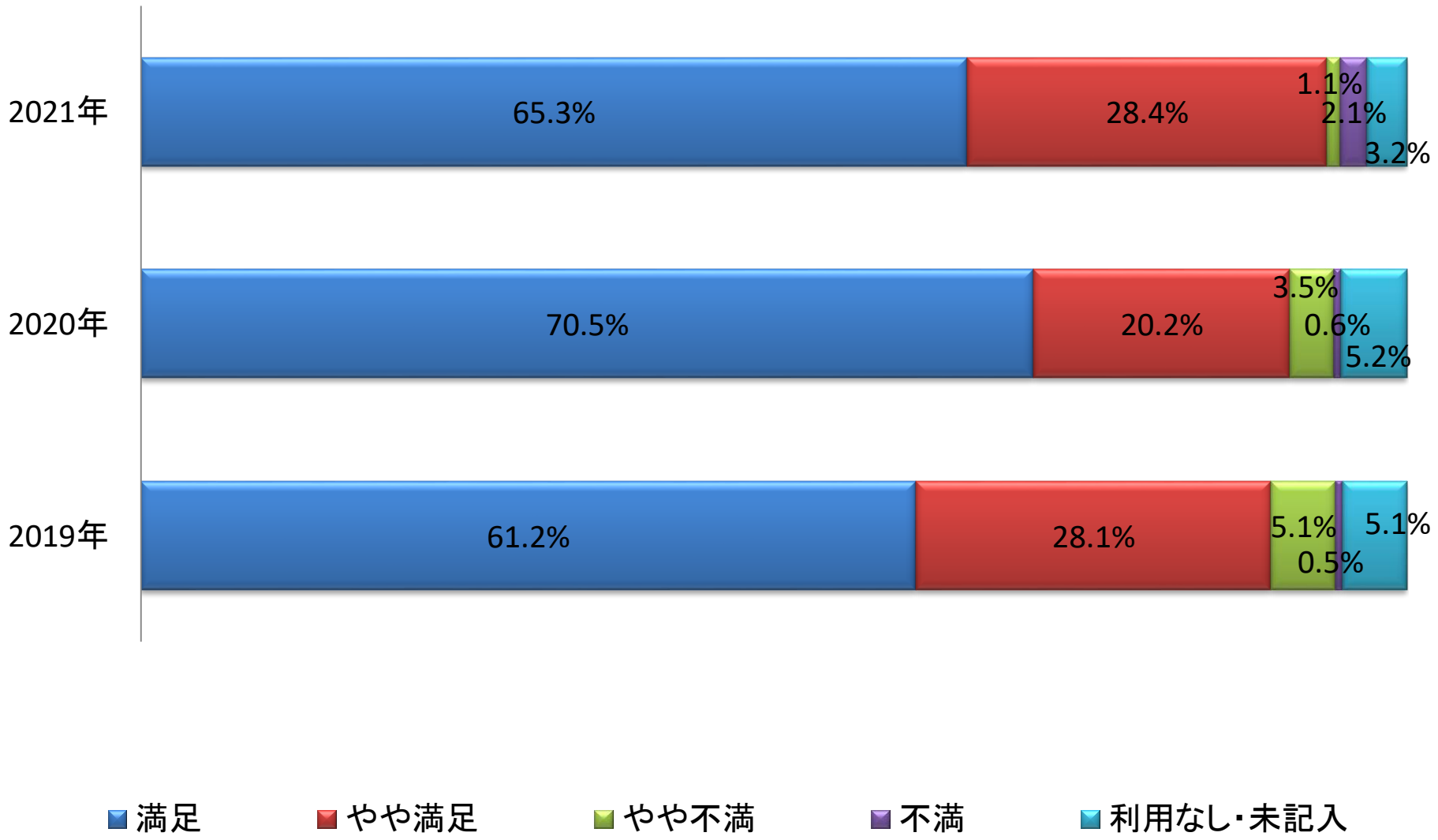
食事の内容


2021年
24.2%
28.4%
28.4%
8.4%
2.1%
8.4%
2020年
16.8%
20.2%
37.0%
12.7%
2.9%
10.4%
2019年
20.4%
23.5%
34.7%
8.2%
2.0%
11.2%
2018年
22.4%
19.9%
40.8%
10.4%
2.5%
4.0%
2017年
24.5%
23.7%
27.3%
7.2%
5.8%
11.5%
満足
やや満足
どちらともいえない
やや不満
不満
利用なし・未記入

親しい方へすすめるか


2021年
52.6%
28.4%
15.8%
2.1%
1.1%
2020年
52.6%
27.2%
16.8%
0.6%
2.9%
2019年
45.4%
29.1%
20.4%
1.0%
1.5%
2.6%
2018年
53.7%
24.4%
17.9%
1.5%
0.5%
2.0%
2017年
43.9%
29.5%
18.7%
0.7%
7.2%
すすめる
まあまあすすめる
どちらともいえない
あまりすすめない
すすめない
未記入

入院診療の評価


2021年
65.3%
28.4%
1.1%
2.1%
3.2%
2020年
70.5%
20.2%
3.5%
0.6%
5.2%
2019年
61.2%
28.1%
5.1%
0.5%
5.1%
満足
やや満足
やや不満
不満
利用なし・未記入