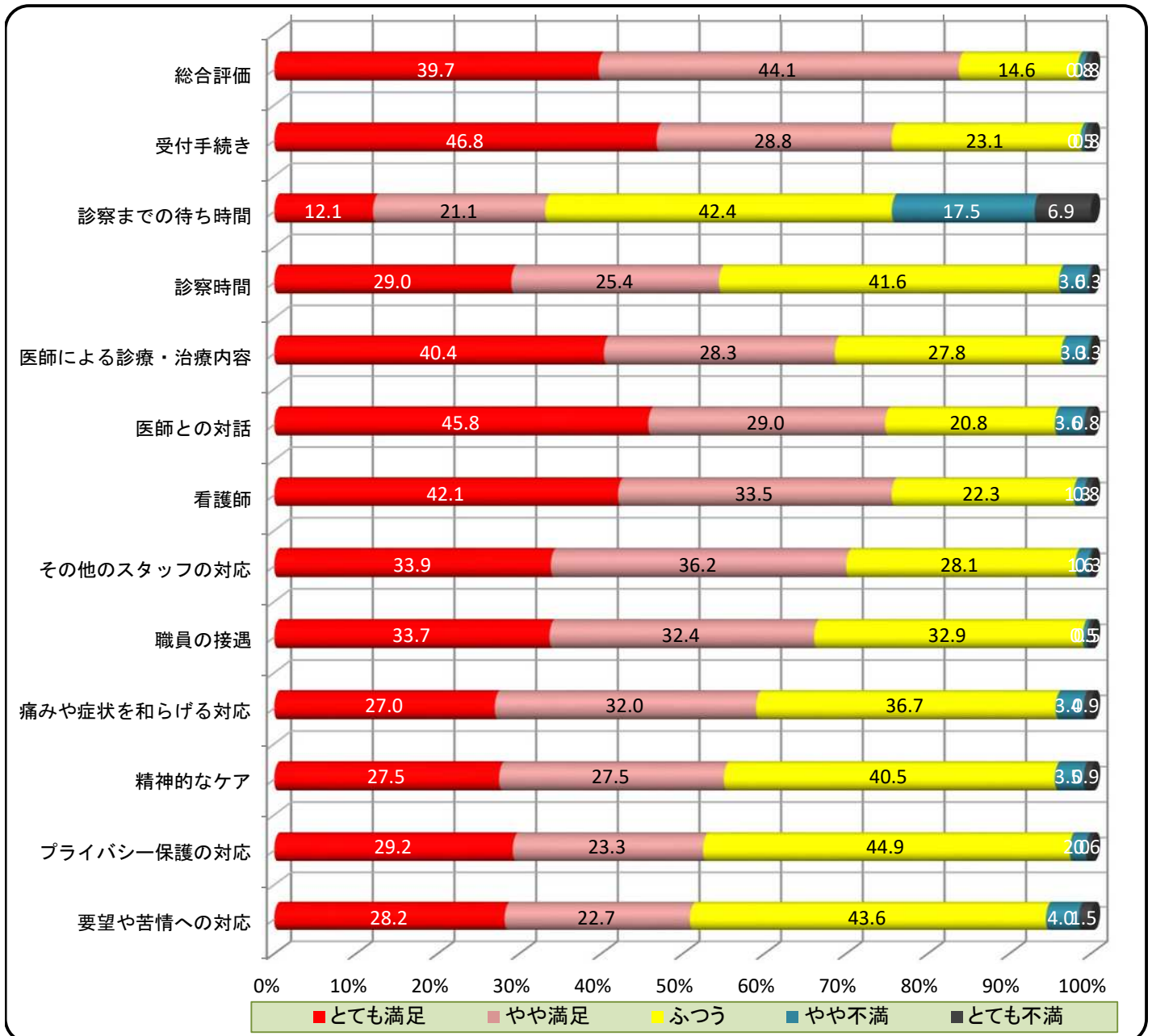


【 令和2年度 外 来 患 者 満 足 度 調 査 の 結 果 】

《 各項目での評価割合 》

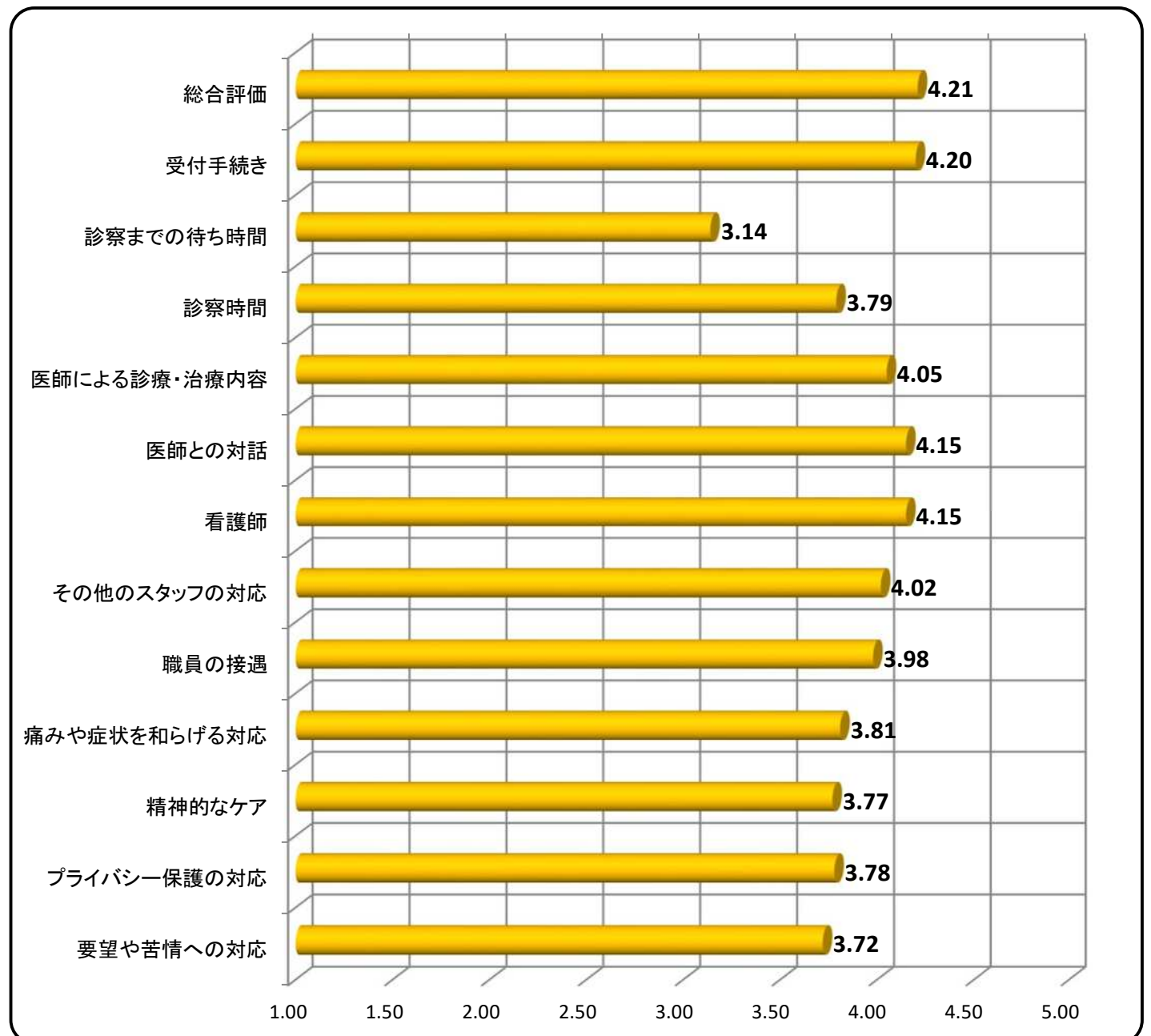
項 目	令和2年					令和元年				
	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
総合評価	39.7	44.1	14.6	0.8	0.8	39.8	39.8	19.5	0.8	
受付手続き	46.8	28.8	23.1	0.5	0.8	44.2	26.3	25.7	3.0	0.8
診察までの待ち時間	12.1	21.1	42.4	17.5	6.9	12.0	18.2	35.3	26.6	7.9
診察時間	29.0	25.4	41.6	3.6	0.3	30.4	24.1	41.5	3.5	0.5
医師による診療・治療内容	40.4	28.3	27.8	3.3	0.3	38.1	25.6	31.9	4.1	0.3
医師との対話	45.8	29.0	20.8	3.6	0.8	41.3	27.2	26.9	4.1	0.5
看護師	42.1	33.5	22.3	1.3	0.8	45.2	31.4	21.8	1.7	
その他のスタッフの対応	33.9	36.2	28.1	1.6	0.3	35.8	33.6	27.0	2.5	1.1
職員の接遇	33.7	32.4	32.9	0.5	0.5	34.2	31.9	31.6	1.7	0.6
痛みや症状を和らげる対応	27.0	32.0	36.7	3.4	0.9	20.9	31.7	43.5	3.2	0.7
精神的なケア	27.5	27.5	40.5	3.5	0.9	23.6	29.6	41.9	4.6	0.4
プライバシー保護の対応	29.2	23.3	44.9	2.0	0.6	26.5	27.8	43.7	1.9	
要望や苦情への対応	28.2	22.7	43.6	4.0	1.5	21.9	26.0	47.1	3.7	1.2



【 令和2年度 外 来 患 者 満 足 度 調 査 の 結 果 】

《 各項目の平均点数 》

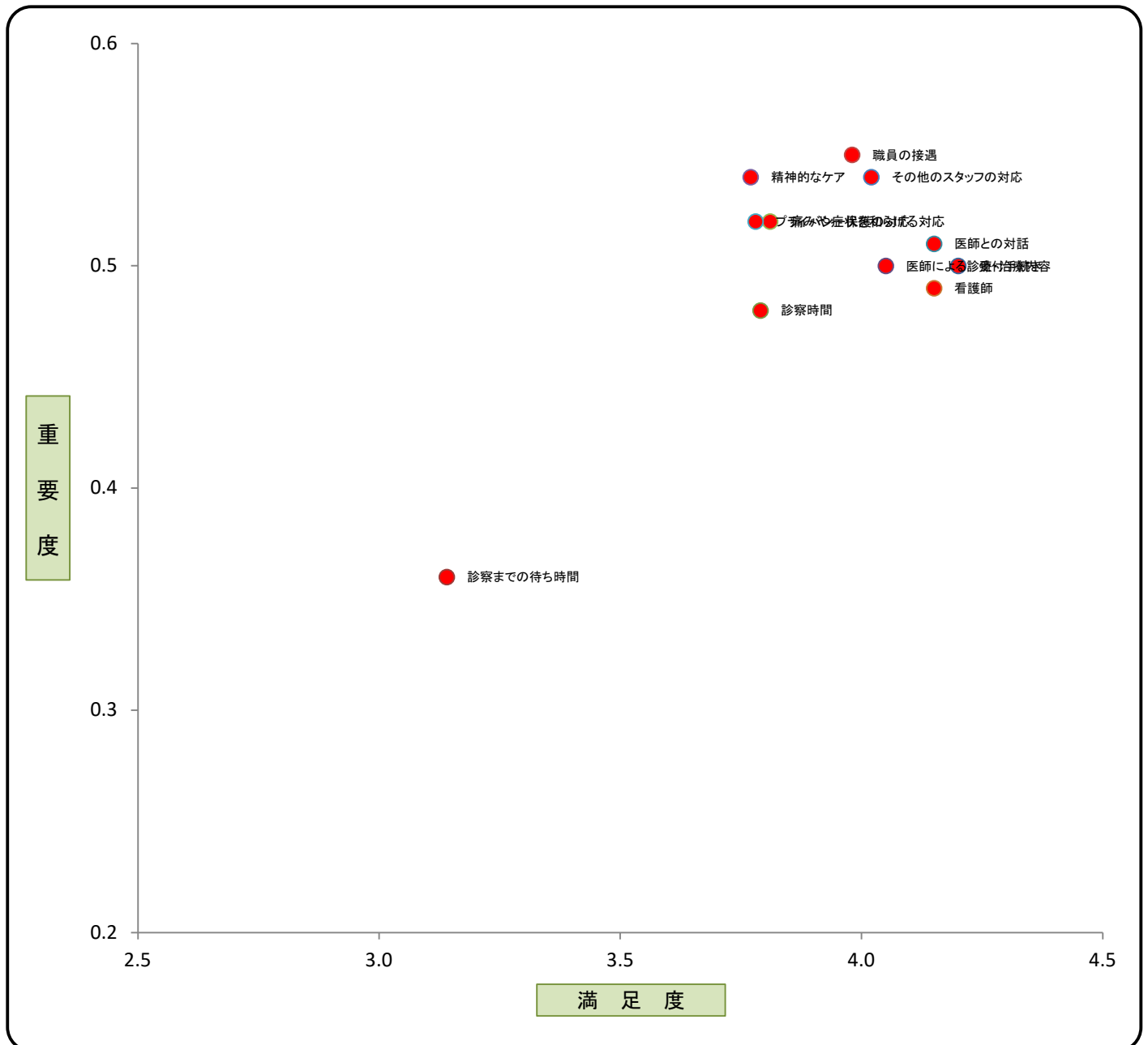
項 目	令和2年	令和元年
	(点)	(点)
総合評価	4.21	4.19
受付手続き	4.20	4.10
診察までの待ち時間	3.14	3.00
診察時間	3.79	3.80
医師による診療・治療内容	4.05	3.97
医師との対話	4.15	4.05
看護師	4.15	4.20
その他のスタッフの対応	4.02	4.01
職員の接遇	3.98	3.97
痛みや症状を和らげる対応	3.81	3.69
精神的なケア	3.77	3.71
プライバシー保護の対応	3.78	3.79
要望や苦情への対応	3.72	3.64



【 令和2年度 外 来 患 者 満 足 度 調 査 の 結 果 】

《 各項目の散布図 》

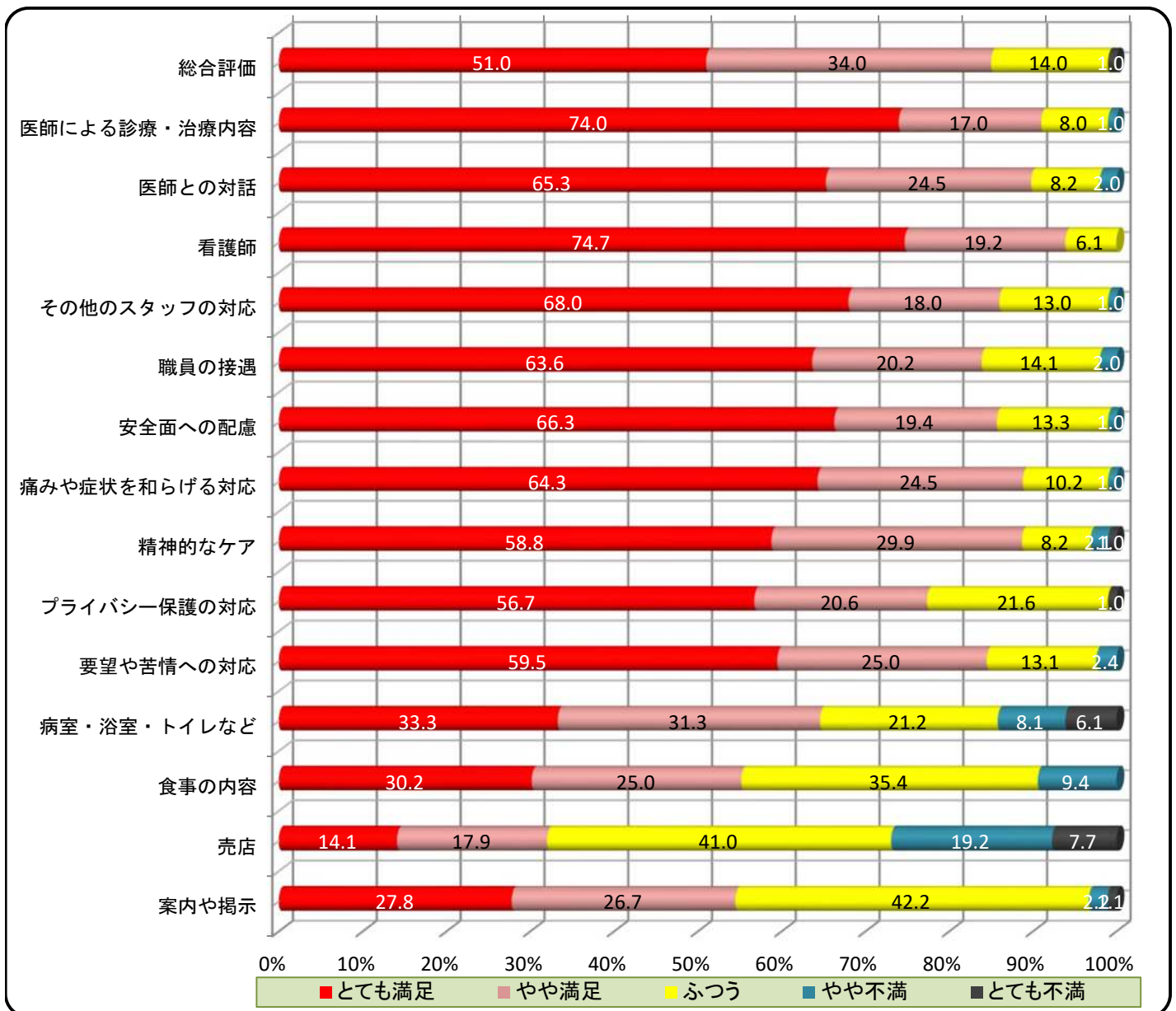
項 目	令和2年		令和元年	
	満足度	重要度	満足度	重要度
	(点)	(点)	(点)	(点)
受付手続き	4.2	0.5	4.1	0.4
診察までの待ち時間	3.1	0.4	3.0	0.3
診察時間	3.8	0.5	3.8	0.5
医師による診療・治療内容	4.1	0.5	4.0	0.5
医師との対話	4.2	0.5	4.1	0.5
看護師	4.2	0.5	4.2	0.5
その他のスタッフの対応	4.0	0.5	4.0	0.5
職員の接遇	4.0	0.6	4.0	0.5
痛みや症状を和らげる対応	3.8	0.5	3.7	0.6
精神的なケア	3.8	0.5	3.7	0.5
プライバシー保護の対応	3.8	0.5	3.8	0.4
要望や苦情への対応	3.7	0.6	3.6	0.5



【 令和2年度 入院患者満足度調査の結果 】

《 各項目での評価割合 》

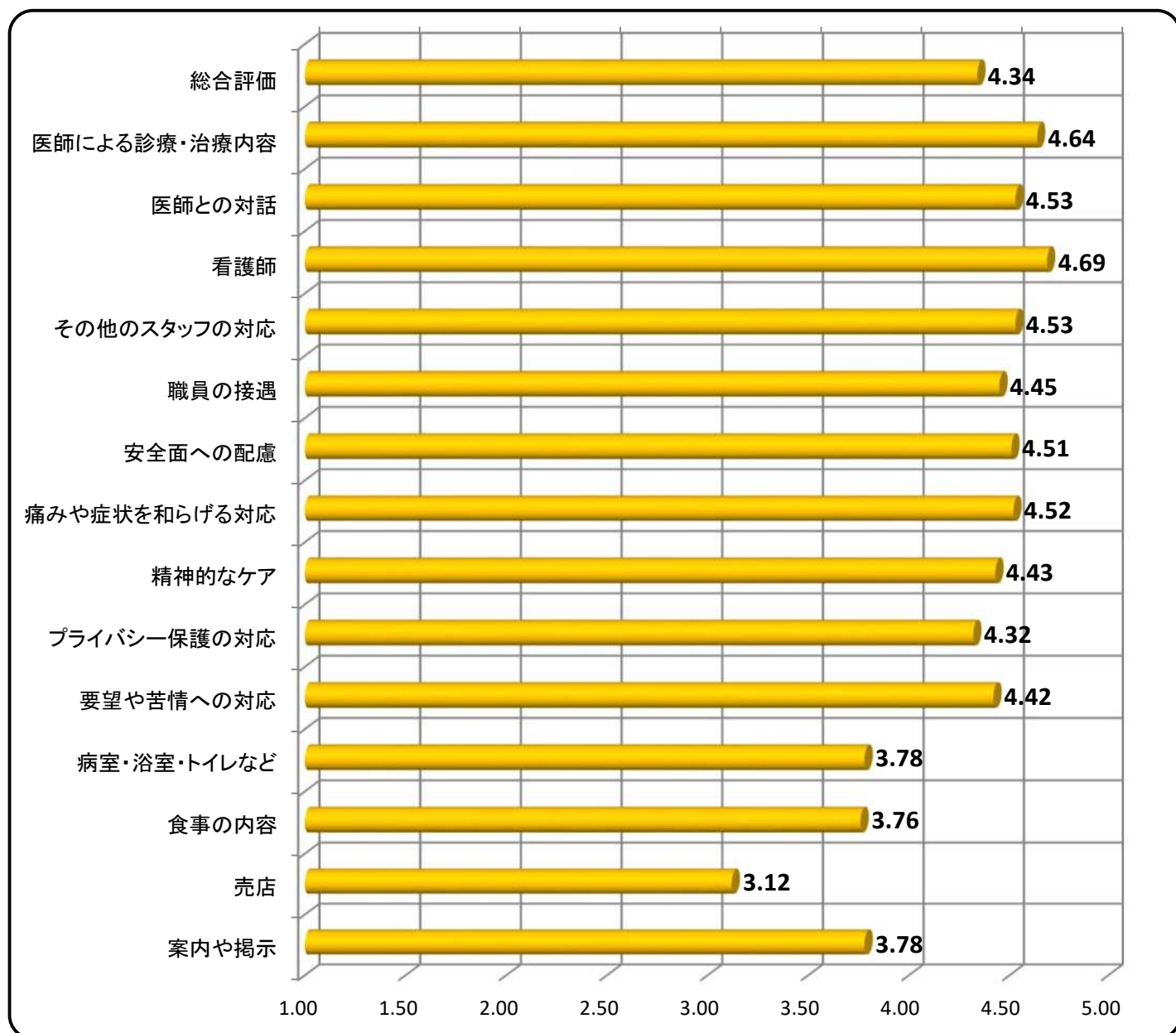
項目	令和2年					令和元年				
	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
総合評価	51.0	34.0	14.0		1.0	49.0	35.6	14.9		0.5
医師による診療・治療内容	74.0	17.0	8.0	1.0		62.0	22.9	12.5	2.1	0.5
医師との対話	65.3	24.5	8.2	2.0		56.3	23.2	18.4	1.1	1.1
看護師	74.7	19.2	6.1			62.4	24.7	10.8	1.0	1.0
その他のスタッフの対応	68.0	18.0	13.0	1.0		50.3	24.9	24.4	0.5	
職員の接遇	63.6	20.2	14.1	2.0		46.4	28.1	25.0	0.5	
安全面への配慮	66.3	19.4	13.3	1.0		44.0	29.3	26.2	0.5	
痛みや症状を和らげる対応	64.3	24.5	10.2	1.0		44.8	35.4	19.3		0.6
精神的なケア	58.8	29.9	8.2	2.1	1.0	44.2	23.2	28.7	2.8	1.1
プライバシー保護の対応	56.7	20.6	21.6		1.0	39.0	23.6	34.1	2.2	1.1
要望や苦情への対応	59.5	25.0	13.1	2.4		41.5	26.3	29.2	2.3	0.6
病室・浴室・トイレなど	33.3	31.3	21.2	8.1	6.1	34.2	25.3	30.0	8.4	2.1
食事の内容	30.2	25.0	35.4	9.4		22.0	32.8	32.8	10.2	2.2
売店	14.1	17.9	41.0	19.2	7.7	12.8	21.6	45.9	13.5	6.1
案内や掲示	27.8	26.7	42.2	2.2	1.1	21.1	21.1	54.2	3.0	0.6



【 令和2年度 入院患者満足度調査の結果 】

《 各項目の平均点数 》

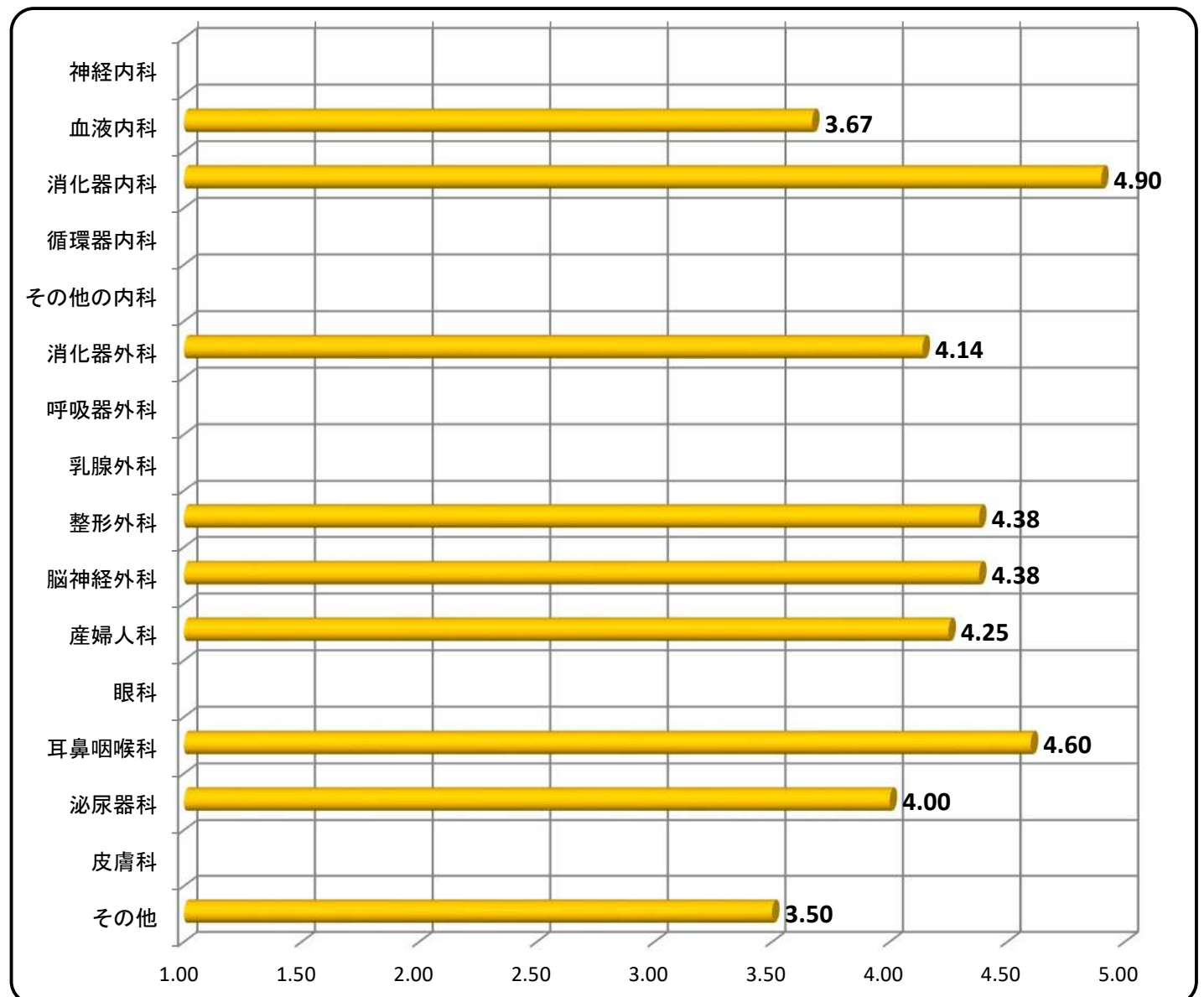
項 目	令和2年	令和元年
	(点)	(点)
総合評価	4.34	4.32
医師による診療・治療内容	4.64	4.44
医師との対話	4.53	4.33
看護師	4.69	4.46
その他のスタッフの対応	4.53	4.25
職員の接遇	4.45	4.20
安全面への配慮	4.51	4.17
痛みや症状を和らげる対応	4.52	4.24
精神的なケア	4.43	4.07
プライバシー保護の対応	4.32	3.97
要望や苦情への対応	4.42	4.06
病室・浴室・トイレなど	3.78	3.81
食事の内容	3.76	3.62
売店	3.12	3.22
案内や掲示	3.78	3.59



【 令和2年度 入院患者満足度調査の結果 】

◀ 診療科別の平均点数 ▶

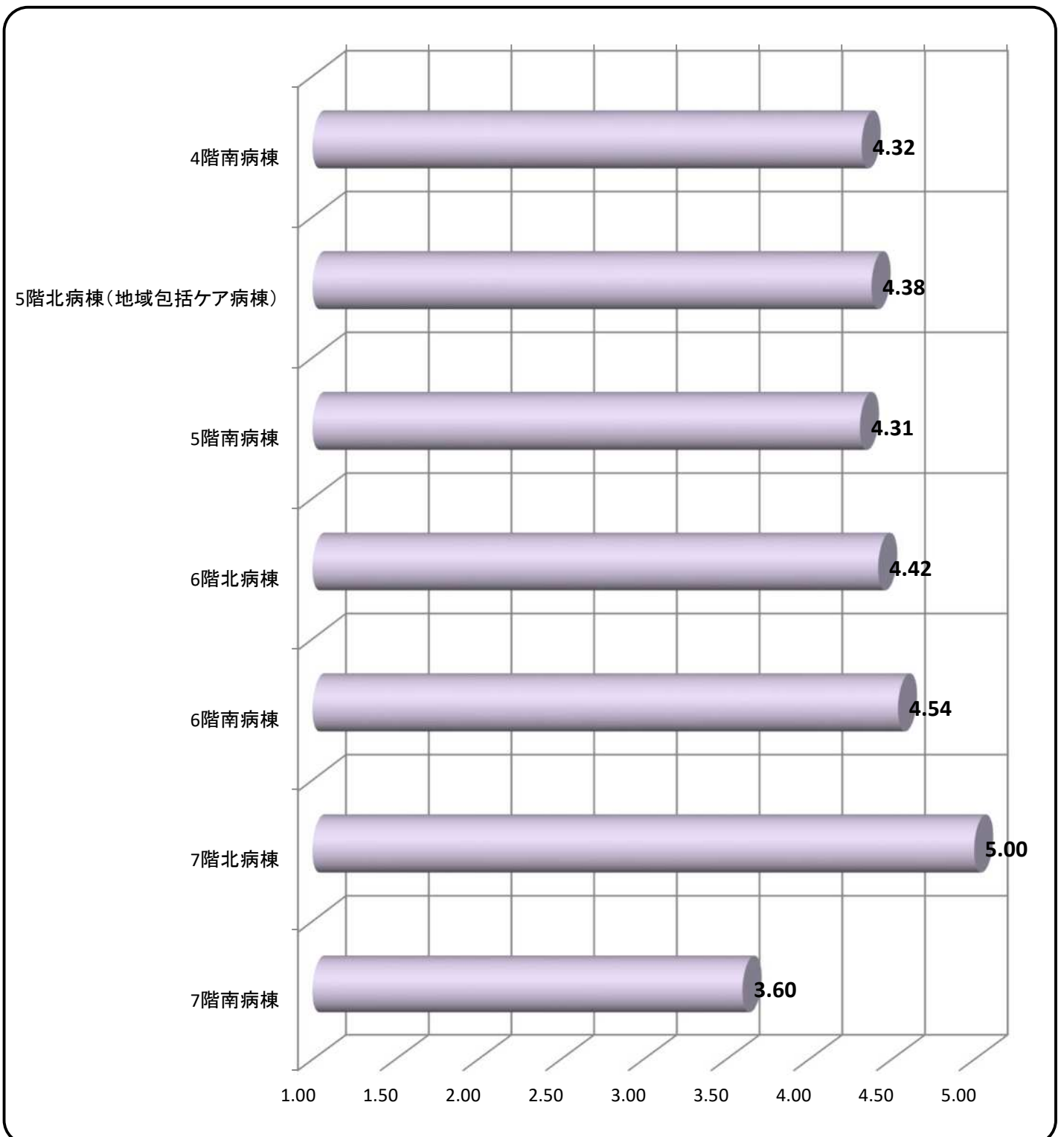
項目	令和2年	令和元年
	(点)	(点)
神経内科		4.60
血液内科	3.67	4.67
消化器内科	4.90	4.36
循環器内科		4.07
その他の内科		4.33
消化器外科	4.14	4.54
呼吸器外科		4.17
乳腺外科		5.00
整形外科	4.38	4.31
脳神経外科	4.38	4.50
産婦人科	4.25	4.54
眼科		4.00
耳鼻咽喉科	4.60	4.05
泌尿器科	4.00	4.36
皮膚科		4.50
その他	3.50	3.00



【 令和2年度 入院患者満足度調査の結果 】

≪ 病棟別の平均点数 ≫

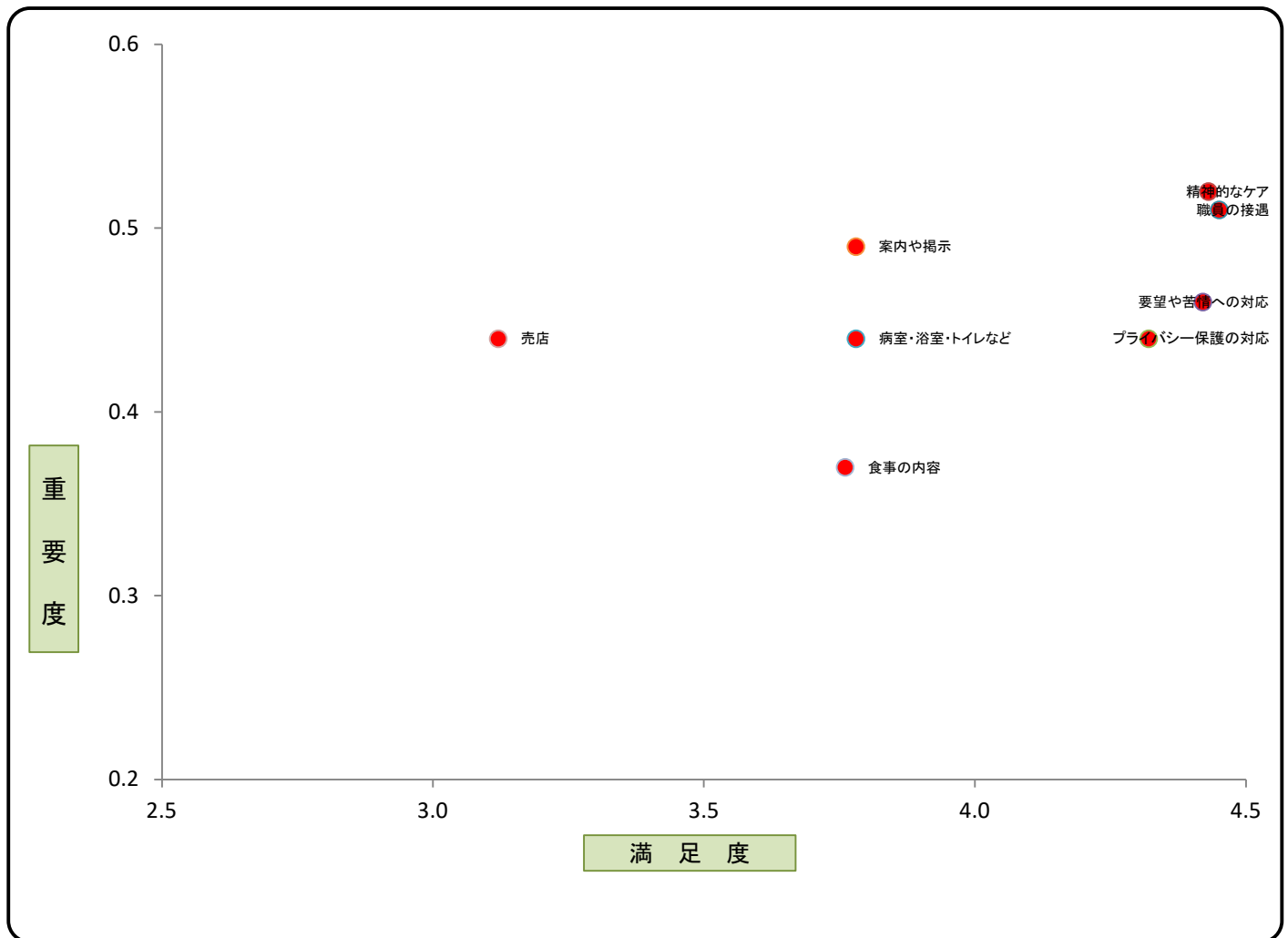
年 齢	令和2年	令和元年
	(点)	(点)
4階南病棟	4.32	4.37
5階北病棟 (地域包括ケア病棟)	4.38	4.21
5階南病棟	4.31	4.38
6階北病棟	4.42	4.56
6階南病棟	4.54	4.10
7階北病棟	5.00	4.27
7階南病棟	3.60	4.30



【 令和2年度 入院患者満足度調査の結果 】

◀ 各項目の散布図 ▶

項目	令和2年		令和元年	
	満足度	重要度	満足度	重要度
	(点)		(点)	
医師による診療・治療内容	4.6	0.5	4.4	0.5
医師との対話	4.5	0.5	4.3	0.4
看護師	4.7	0.3	4.5	0.4
その他のスタッフの対応	4.5	0.5	4.3	0.5
職員の接遇	4.5	0.5	4.2	0.4
安全面への配慮	4.5	0.4	4.2	0.5
痛みや症状を和らげる対応	4.5	0.4	4.2	0.4
精神的なケア	4.4	0.5	4.1	0.5
プライバシー保護の対応	4.3	0.4	4.0	0.5
要望や苦情への対応	4.4	0.5	4.1	0.5
病室・浴室・トイレなど	3.8	0.4	3.8	0.5
食事の内容	3.8	0.4	3.6	0.4
売店	3.1	0.4	3.2	0.4
案内や掲示	3.8	0.5	3.6	0.4



まとめ

今回の調査を通じて、患者様からいただきました評価、お叱り、励ましを全職員で共有し、今後ともより良い病院づくりに取り組んでまいります。患者様には、お手数をおかけしますが、調査等へのご協力をいただけますよう、どうぞよろしくお願いいたします。また、日常でもお気づきの点がありましたら、サービス向上へのアドバイスをいただきたいと思います。