

患者満足度アンケート
集計結果分析報告書
【入院患者】

2024年12月

目次

I. アンケート実施概要	3
II. アンケート集計結果	4
◆ 患者基本情報	4
1. 患者さんの性別をお答えください。	4
2. 患者さんの年齢をお答えください。	4
3. 入院されている診療科をお答えください。(複数回答可)	6
4. 居住地をお答えください。	7
5. アンケートをご記入いただいている方についてお答えください。	8
◆ 当院を選んだ理由について	9
6. 入院されるにあたり、当院を選んだ理由をお答えください。(複数回答可)	9
◆ 退院や退院後について	11
7. 退院後の医療や生活に心配や不安はありますか。	11
8. 退院後、どんなサービスや支援があると安心できますか。	12
9. その他、退院後にあって欲しいサービスや支援はありますか。	14
◆ 患者様向けサービスについて	15
10. 動画共有サイト (YouTube など) や SNS をご覧になりますか	15
11. Q10 で (①毎日②ときどきと答えた方) 何を利用していますか (複数回答可)	15
12. 病院のホームページを利用して見やすかったですか	16
13. 病院の Instagram (インスタグラム) を利用して見やすかったですか (新設問)	17
14. 病院内のインターネット (Wi-Fi) を利用していますか	18
15. (Q14 で①利用していると答えた方) 接続環境はいかがですか	19
◆ 市立大津市民病院について	20
16. 当院について各項目であてはまる数字に○を付けてください。	20
17. ご意見ご要望など自由にお書きください。	30

I. アンケート実施概要

	2023 年度	2024 年度
実施期間	14 日間 10月2日(月)～10月15日(日)	14 日間 12月2日(月)～12月15日(日)
総配布枚数	184 枚	204 枚
総回収枚数	142 枚 (77.2%)	153 枚 (75.0%)

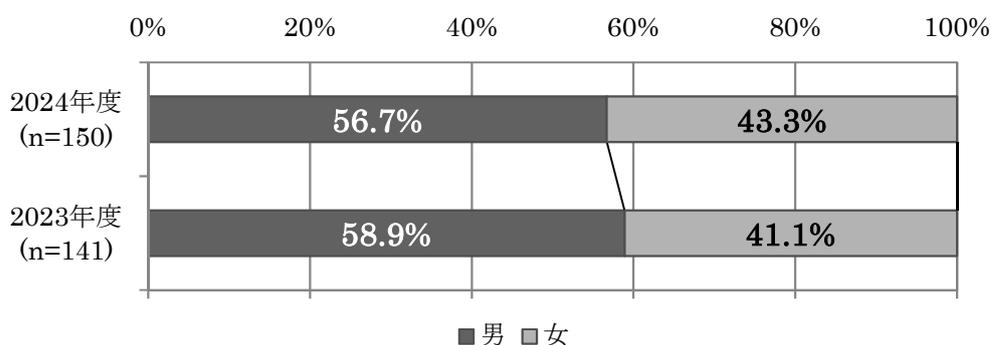
実施方法 : 2024 年 12 月 2 日 (月) 時点での入院患者およびそれ以降の新入院患者に、病棟看護師より配布。
各病棟スタッフステーションに設置した回収箱に投函してもらうか、病棟スタッフに渡してもらって回収。

II. アンケート集計結果

◆ 患者基本情報

1. 患者さんの性別をお答えください。

- 2024年度の特徴
 - 「男性」85人（56.7%）、「女性」65名（43.3%）であった。
- 2023年度との比較
 - 今年度は「女性」の割合がやや増加した +2.2%（41.1%→43.3%）



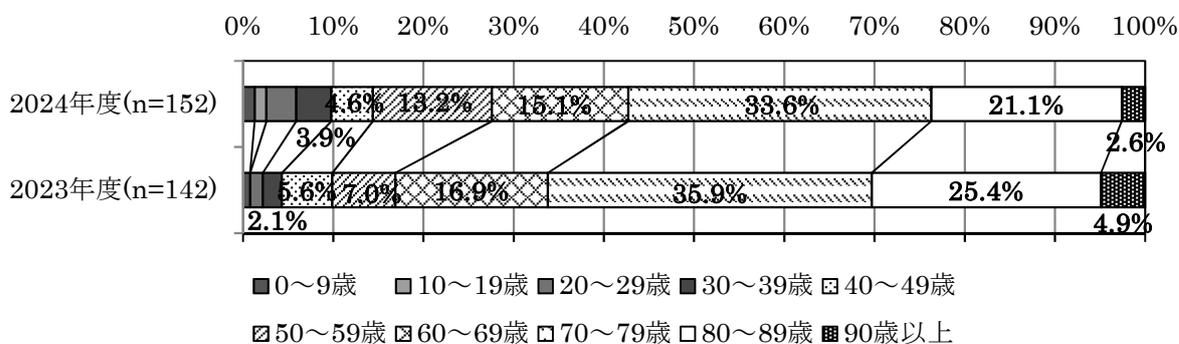
	2023年度 (n=141)		2024年度 (n=150)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 男	83	58.9%	85	56.7%
2. 女	58	41.1%	65	43.3%
無回答	1	-	9	-
有効回答数 (n)	141	100.0%	150	100.0%

2. 患者さんの年齢をお答えください。

- 2024年度の特徴
 - 最も多かったのは「70～79歳」で51人（33.6%）。次いで「80～89歳」で32人（21.1%）であった。
- 2023年度との比較
 - 60歳以上の割合が減少した。
割合が減少した年代 : 60～69歳 -1.8%（16.9%→15.1%）
（主なもの） 70～79歳 -2.3%（35.9%→33.6%）
80～89歳 -4.3%（25.4%→21.1%）
90歳以上 -2.3%（4.9%→2.6%）

● 特に 50 代が増加した。

割合が増加した年代 : 20～29 歳 +1.9% (1.4%→3.3%)
 (主なもの) 30～39 歳 +1.8% (2.1%→3.9%)
 50～59 歳 +6.2% (7.0%→13.2%)



	2023 年度 (n=142)		2024 年度 (n=152)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 0～9 歳	1	0.8%	2	1.3%
2. 10～19 歳	0	0.0%	2	1.3%
3. 20～29 歳	2	1.4%	5	3.3%
4. 30～39 歳	3	2.1%	6	3.9%
5. 40～49 歳	8	5.6%	7	4.6%
6. 50～59 歳	10	7.0%	20	13.2%
7. 60～69 歳	24	16.9%	23	15.1%
8. 70～79 歳	51	35.9%	51	33.6%
9. 80～89 歳	36	25.4%	32	21.1%
10. 90 歳以上	7	4.9%	4	2.6%
無回答	0	-	8	-
有効回答数 (n)	142	100.0%	152	100.0%

3. 入院されている診療科をお答えください。(複数回答可)

➤ 2024年度の特徴

- 最も割合が高かったのは「内科」26人(15.6%)であった。
次いで「外科・消化器外科」21人(12.6%)、「消化器内科」20人(12.0%)、「呼吸器内科」17人(10.2%)であった。

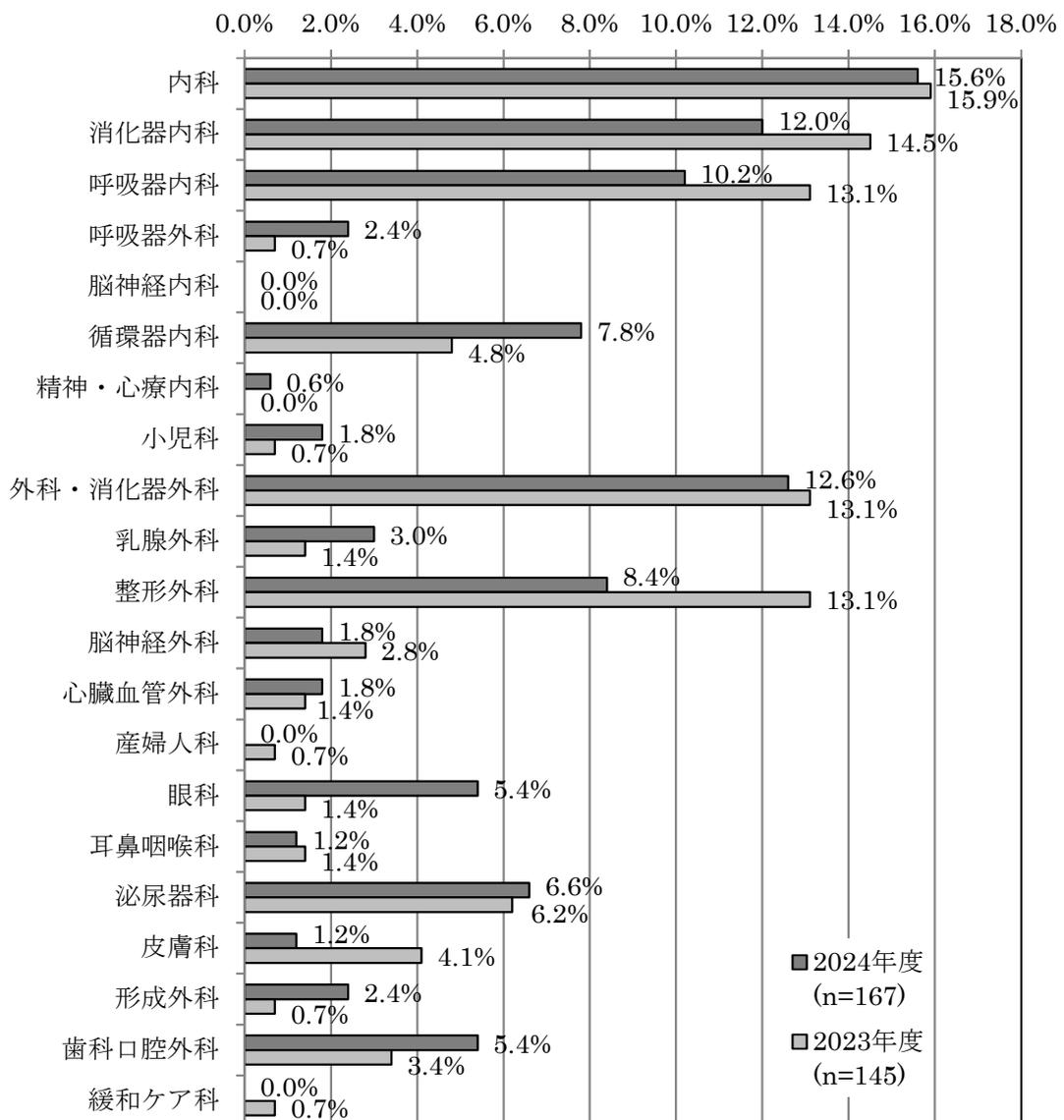
➤ 2023年度との比較

- 割合が増加した診療科 (主なもの)

眼科	+4.0%	(1.4%→5.4%)
循環器内科	+3.0%	(4.8%→7.8%)
歯科口腔外科	+2.0%	(3.4%→5.4%)
- 割合が減少した診療科 (主なもの)

整形外科	-4.7%	(13.1%→8.4%)
呼吸器内科	-2.9%	(13.1%→10.2%)
皮膚科	-2.9%	(4.1%→1.2%)

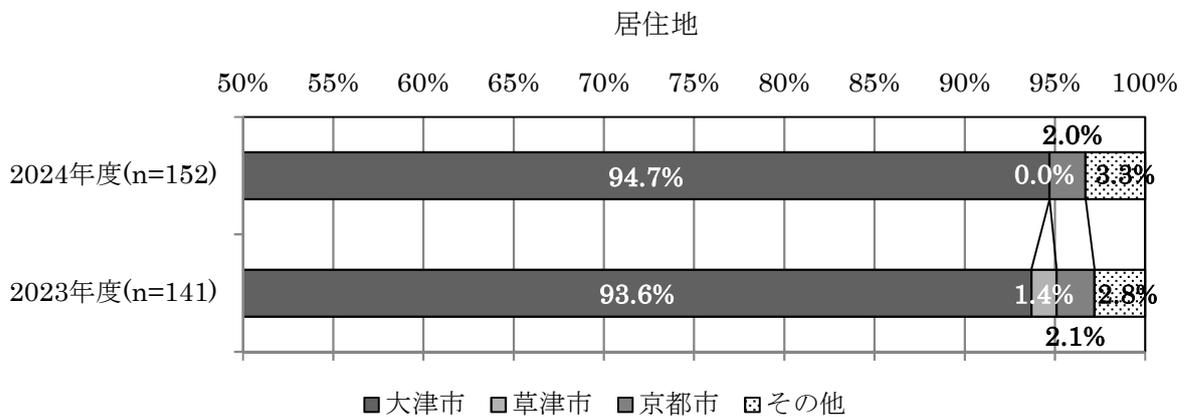
入院診療科 (割合)



4. 居住地をお答えください。

- 2024 年度の特徴
 - 昨年度同様「大津市」が144人（94.7%）と、9割を超えている。
- 2023 年度との比較
 - 「草津市」からの患者がいなくなった。。
 - 「大津市」 +1.1%（93.6%→94.7%）
 - 「草津市」 -1.4%（1.4%→0.0%）
 - 「京都市」 -0.1%（2.1%→2.0%）
 - 「その他」 +0.5%（2.8%→3.3%）

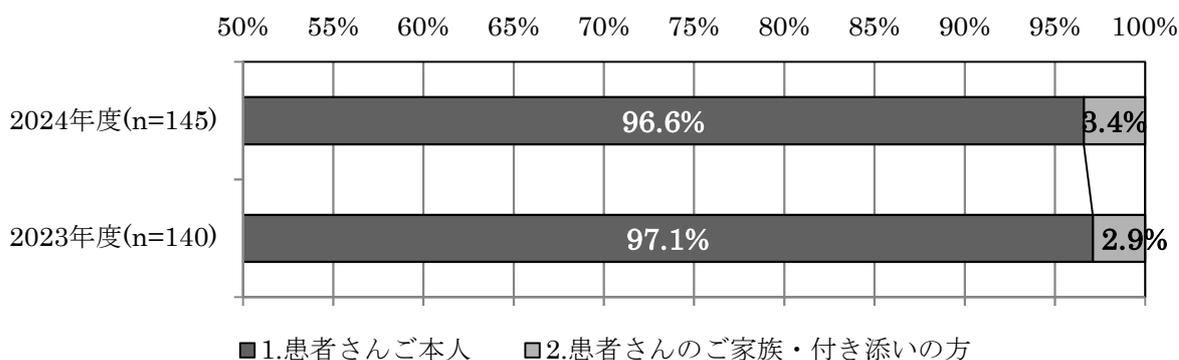
※「その他」と回答した方の居住地
守山市、栗東市、近江八幡市



	2023 年度 (n=141)		2024 年度 (n=152)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 大津市	132	93.6%	144	94.7%
2. 草津市	2	1.4%	0	0.0%
3. 京都市	3	2.1%	3	2.0%
4. その他	4	2.8%	5	3.3%
無回答	1	-	8	-
有効回答数 (n)	141	100.0%	152	100.0%

5. アンケートをご記入いただいている方についてお答えください。

- 2024 年度の特徴
 - 「患者さんご本人」が 140 人（96.6%）と 9 割を超えている。
- 2023 年度との比較
 - 割合に大きな変化は見られなかった。



	2023 年度 (n=140)		2024 年度 (n=145)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 患者さんご本人	136	97.1%	140	96.6%
2. 患者さんのご家族・付き添いの方	4	2.9%	5	3.4%
無回答	2	-	15	-
有効回答数 (n)	140	100.0%	145	100.0%

◆ 当院を選んだ理由について

6. 入院されるにあたり、当院を選んだ理由をお答えください。
(複数回答可)

➤ 2024年度の特徴

- 「自宅や職場に近いから」と「以前に当院に入院したことがあるから」が最も多く、59人(18.2%)であった。

➤ 2023年度との比較

● 増加した主な項目

- 「良い医師がいるから」 +4.4% (3.9%→8.3%)
- 「複数の診療科に関わる病気だったから」 +1.0% (4.2%→5.2%)
- 「以前に当院に入院したことがあるから」 +0.9% (17.3%→18.2%)

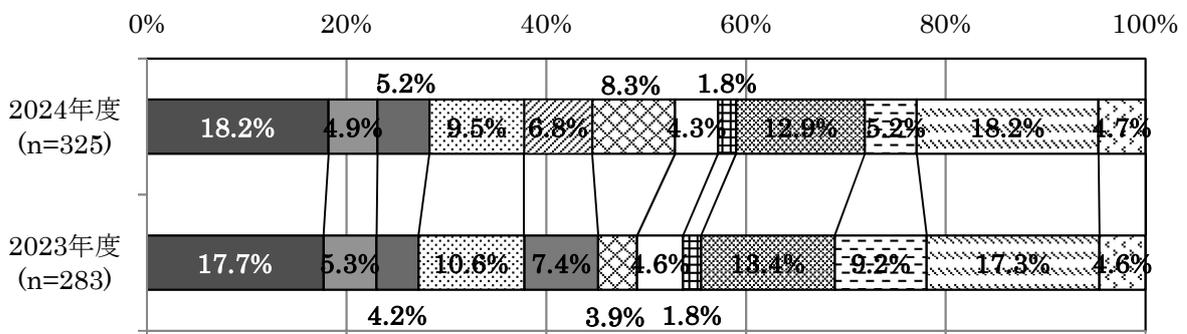
● 減少した主な項目

- 「救急車で当院に運ばれたから」 -4.0% (9.2%→5.2%)
- 「当院の外来で入院を勧められたから」 -1.1% (10.6%→9.5%)

※2023年度の「その他」の理由は、主に以下のような回答であった。

- ・人間ドックで異常が見つかったから
- ・長期間通院しているから など

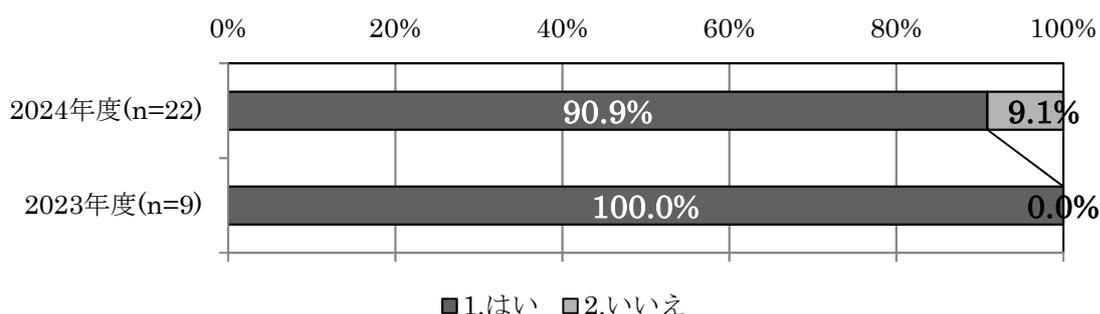
入院に際して当院を選んだ理由



- 1.自宅や職場に近いから
- 2.入院したい診療科があるから
- 3.入院の際、複数の診療科に関わる病気だったから
- 4.当院の外来で入院を勧められたから
- 5.詳しい検査や高度な医療が受けられるから
- 6.良い医師がいるから
- 7.看護体制が充実しているから
- 8.家族や知り合いに勧められたから
- 9.他の病院・診療所で当院を紹介されたから
- 10.救急車で当院に運ばれたから
- 11.以前に当院に入院したことがあるから
- 12.その他

	2023 年度 (n=283)		2024 年度 (n=325)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 自宅や職場に近いから	50	17.7%	59	18.2%
2. 入院したい診療科があるから	15	5.3%	16	4.9%
3. 入院の際、複数の診療科に関わる病気だったから	12	4.2%	17	5.2%
4. 当院の外来で入院を勧められたから	30	10.6%	31	9.5%
5. 詳しい検査や高度な医療が受けられるから	21	7.4%	22	6.8%
6. 良い医師がいるから	11	3.9%	27	8.3%
7. 看護体制が充実しているから	13	4.6%	14	4.3%
8. 家族や知り合いに勧められたから	5	1.8%	6	1.8%
9. 他の病院・診療所で当院を紹介されたから	38	13.4%	42	12.9%
10. 救急車で当院に運ばれたから	26	9.2%	17	5.2%
11. 以前に当院に入院したことがあるから	49	17.3%	59	18.2%
12. その他	13	4.6%	15	4.7%
無回答	1	-	11	-
有効回答数 (n)	283	100.0%	325	100.0%

- 「良い医師がいるから」を選択した 27 人 (8.3%) のうち、「その医師の診療を受けたか」という問いに対し「はい」と回答したのは 20 人 (90.9%) であった。

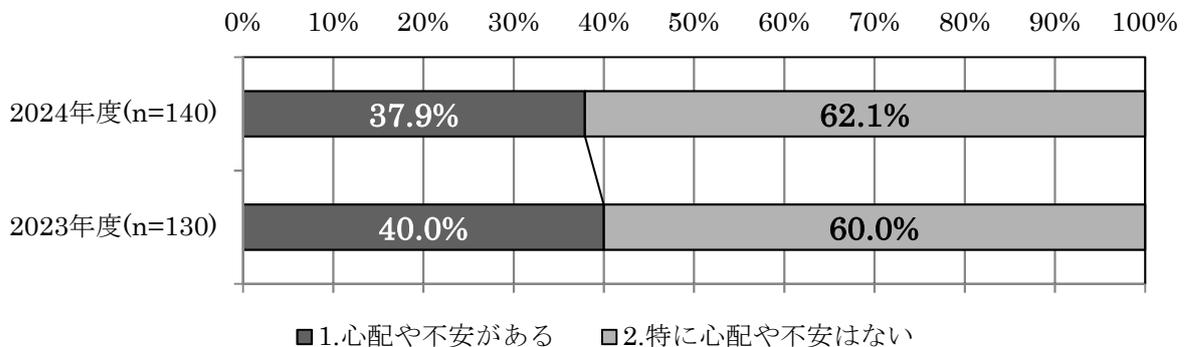


	2023 年度 (n=9)		2024 年度 (n=22)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. はい	9	100.0%	20	90.9%
2. いいえ	0	0.0%	2	9.1%
無回答	2	-	5	-
有効回答数 (n)	9	100.0%	22	100.0%

◆ 退院や退院後について

7. 退院後の医療や生活に心配や不安はありますか。

- 2024 年度の特徴
 - 「特に心配や不安はない」と回答した人が 87 人 (62.1%)、「心配や不安がある」と回答した人が 53 人 (37.9%) であった。
- 2023 年度との比較
 - 「心配や不安がある」の割合が減少した。 -2.1% (40.0%→37.9%)



	2023 年度 (n=130)		2024 年度 (n=140)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 心配や不安がある	52	40.0%	53	37.9%
2. 特に心配や不安はない	78	60.0%	87	62.1%
0. 無回答	12	-	20	-
有効回答数 (n)	130	100.0%	140	100.0%

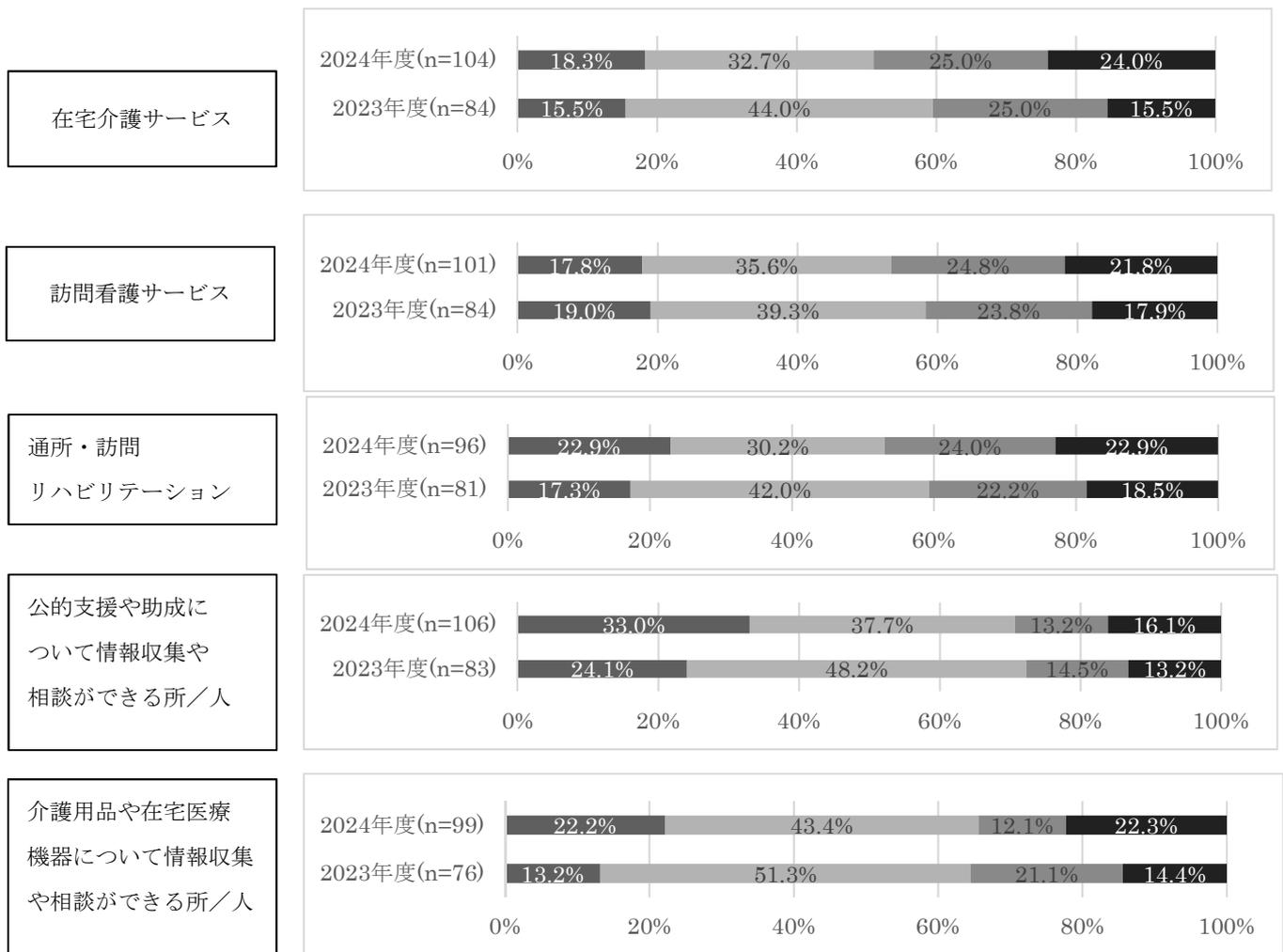
8. 退院後、どんなサービスや支援があると安心できますか。

➤ 2024年度の特徴

- 必要なサービスとして、「公的支援や助成について情報収集や相談ができる所／人」が最多で、「是非欲しい」と「あった方が良い」を合わせると75人（70.7%）であった。次いで「介護用品や在宅医療機器について情報収集や相談ができる所／人」で、「是非欲しい」と「あった方が良い」を合わせると65人（65.6%）であった。

➤ 2023年度との比較

- ほとんどの項目で「是非欲しい」と「あった方が良い」の合算が減った。
「在宅介護サービス」 -8.5% (59.5%→51.0%)
「訪問看護サービス」 -4.9% (58.3%→53.4%)
「通所・訪問、リハビリテーション」 -6.2% (59.3%→53.1%)
「公的支援や助成について情報収集や相談ができる所／人」
-1.6% (72.3%→70.7%)
「介護用品や在宅医療機器について情報収集や相談ができる所／人」
+1.1% (64.5%→65.6%)



■ 是非ほしい ■ あった方がよい ■ なくてもよい ■ 分からない

●退院後あった方がいいサービス（人数）

		回答数					
		是非欲しい	あった方がいい	なくても良い	分からない	無回答	有効回答数(n)
在宅介護サービス	2023年度(n=84)	13	37	21	13	58	84
	2024年度(n=104)	19	34	26	25	55	104
訪問看護サービス	2023年度(n=84)	16	33	20	15	57	84
	2024年度(n=101)	18	36	25	22	63	101
通所・訪問リハビリテーション	2023年度(n=81)	14	34	18	15	60	81
	2024年度(n=96)	22	29	23	22	63	96
公的支援や助成について情報収集や相談ができる所／人	2023年度(n=83)	20	40	12	11	56	83
	2024年度(n=106)	35	40	14	17	53	106
介護用品や在宅医療機器について情報収集や相談ができる所／人	2023年度(n=76)	10	39	16	11	63	76
	2024年度(n=99)	22	43	12	22	60	99

●退院後あった方がいいサービス（割合）

		割合					合計
		是非欲しい	あった方が 良い	なくても 良い	分からない	無回答	
在宅介護サービス	2023年度 (n=84)	15.5%	44.0%	25.0%	15.5%	-	100.0%
	2024年度 (n=104)	18.3%	32.7%	25.0%	24.0%	-	100.0%
訪問看護サービス	2023年度 (n=84)	19.0%	39.3%	23.8%	17.9%	-	100.0%
	2024年度 (n=101)	17.8%	35.6%	24.8%	21.8%	-	100.0%
通所・訪問リハビリテーション	2023年度 (n=81)	17.3%	42.0%	22.2%	18.5%	-	100.0%
	2024年度 (n=96)	22.9%	30.2%	24.0%	22.9%	-	100.0%
公的支援や助成について情報収集や相談ができる所／人	2023年度 (n=83)	24.1%	48.2%	14.5%	13.2%	-	100.0%
	2024年度 (n=106)	33.0%	37.7%	13.2%	16.1%	-	100.0%
介護用品や在宅医療機器について情報収集や相談ができる所／人	2023年度 (n=76)	13.2%	51.3%	21.1%	14.4%	-	100.0%
	2024年度 (n=99)	22.2%	43.4%	12.1%	22.3%	-	100.0%

9. その他、退院後にあって欲しいサービスや支援はありますか。

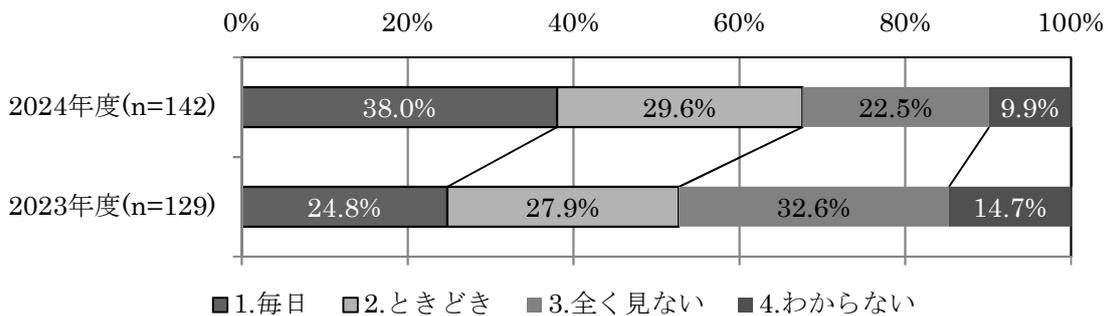
- 2024年度の回答
 - 送迎
 - 電話相談
 - フォローアップ外来
 - 福祉部門への引き継ぎ

など

◆ 患者様向けサービスについて

10. 動画共有サイト（YouTube など）やSNSをご覧になりますか

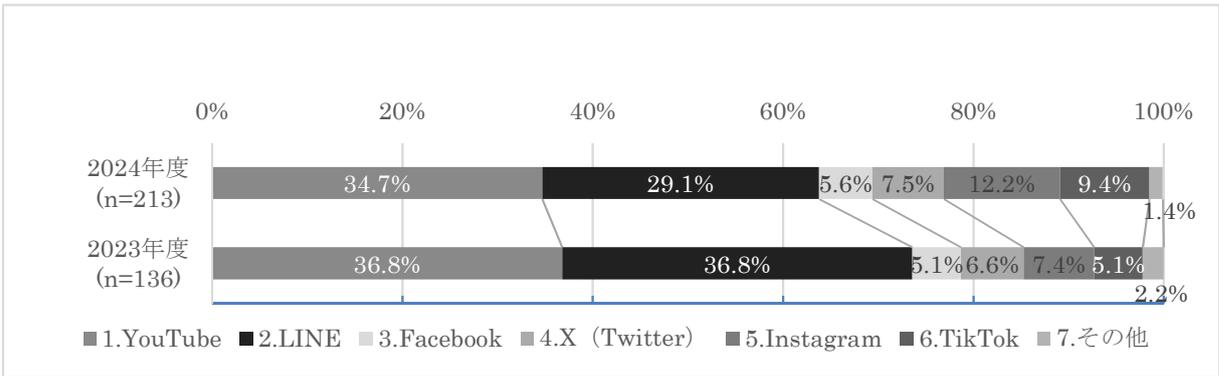
- 2024 年度の特徴
 - 「毎日」が最多で 54 人（38.0%）であった。次いで「ときどき」が 42 人（29.6%）、「全く見ない」が 32 人（22.5%）であった。
- 2023 年度との比較
 - 「毎日」の割合が大幅に増加した。（+13.2%）
 - 一方で「全く見ない」の割合が大幅に減少した。（-10.1%）



	2023 年度 (n=129)		2024 年度 (n=142)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 毎日	32	24.8%	54	38.0%
2. ときどき	36	27.9%	42	29.6%
3. 全く見ない	42	32.6%	32	22.5%
4. わからない	19	14.7%	14	9.9%
無回答	13	-	18	-
有効回答数 (n)	129	100.0%	142	100.0%

11. Q10 で (①毎日②ときどきと答えた方) 何を利用していますか (複数回答可)

- 2024 年度の特徴
 - 「YouTube」が最多で 74 人（34.7%）であった。次いで「LINE」が 62 人（29.1%）、「Instagram」が 26 人（12.2%）であった。
- 2023 年との比較
 - 全てにおいて利用人数が増加した。



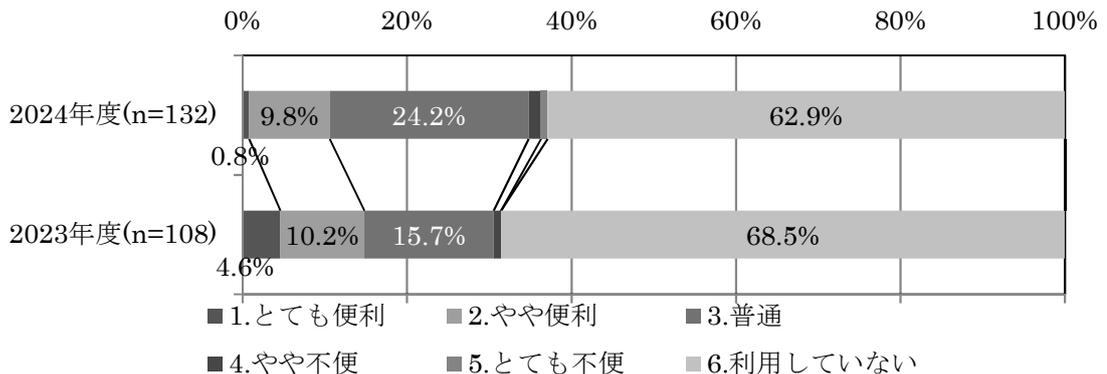
	2023 年度 (n=136)		2024 年度 (n=213)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. YouTube	50	36.8%	74	34.7%
2. LINE	50	36.8%	62	29.1%
3. Facebook	7	5.1%	12	5.6%
4. X (Twitter)	9	6.6%	16	7.5%
5. Instagram	10	7.4%	26	12.2%
6. TikTok	7	5.1%	20	9.4%
7. その他	3	2.2%	3	1.4%
無回答	66	-	62	-
有効回答数 (n)	136	100.0%	213	99.9%

※「その他」と回答した方の利用しているツール
Twitch

注) 割合は、小数点以下2位を四捨五入したため合計は必ずしも100.0%にならない

12. 病院のホームページを利用して見やすかったですか

- 2024 年度の特徴
 - 「利用していない」が最多で83人(62.9%)であった。次いで「普通」が32人(24.2%)、「やや便利」が13人(9.8%)であった。
- 2023 年度との比較
 - 「普通」「利用していない」の人数が共に+15人増加となった。



	2023 年度 (n=108)		2024 年度 (n=132)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. とても便利	5	4.6%	1	0.8%
2. やや便利	11	10.2%	13	9.8%
3. 普通	17	15.7%	32	24.2%
4. やや不便	1	0.9%	2	1.5%
5. とても不便	0	0.0%	1	0.8%
6. 利用していない	74	68.5%	83	62.9%
無回答	34	-	28	-
有効回答数 (n)	108	99.9%	132	100.0%

(参考) 利用者 のみ	2023 年度		2024 年度	
	回答数	割合	回答数	割合
1. とても便利	5	14.7%	1	2.0%
2. やや便利	11	32.4%	13	26.5%
3. 普通	17	50.0%	32	65.3%
4. やや不便	1	2.9%	2	4.1%
5. とても不便	0	0.0%	1	2.0%
利用者計	34	100.0%	49	99.9%

注) 割合は、小数点以下 2 位を四捨五入したため合計は必ずしも 100.0%にならない

13. 病院の Instagram (インスタグラム) を利用して見やすかったですか (新設問)

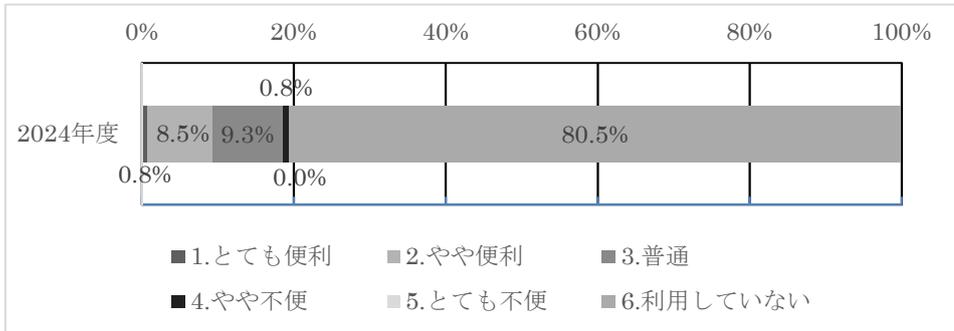
➤ 2024 年度の特徴

- 利用していない人が全体の 8 割を占めた。
- 使用している人の大半が「やや便利」、「普通」との回答であった。

	2024 年度 (n=118)	
	回答数	割合
1. とても便利	1	0.8%
2. やや便利	10	8.5%
3. 普通	11	9.3%
4. やや不便	1	0.8%
5. とても不便	0	0.0%

6. 利用していない	95	80.5%
無回答	42	-
有効回答数 (n)	118	99.9%

注) 割合は、小数点以下2位を四捨五入したため合計は必ずしも100.0%にならない



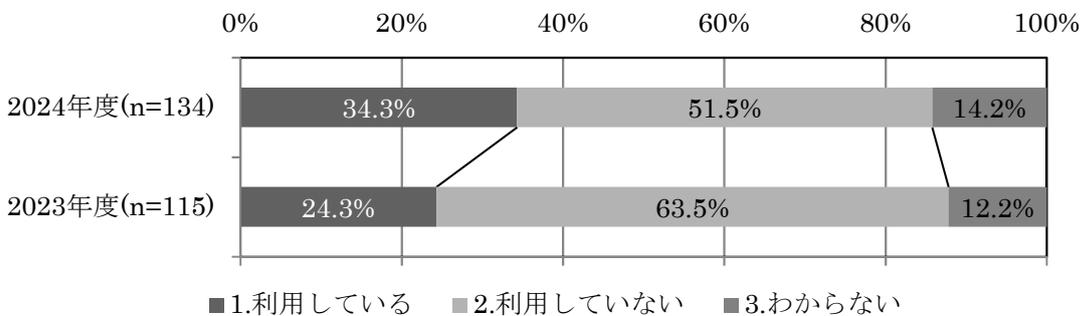
14. 病院内のインターネット (Wi-Fi) を利用していますか

➤ 2024年度の特徴

- 「利用していない」が最多で69人(51.5%)であった。次いで「利用している」が46人(34.3%)、「わからない」が19人(14.2%)であった。

➤ 2023年度との比較

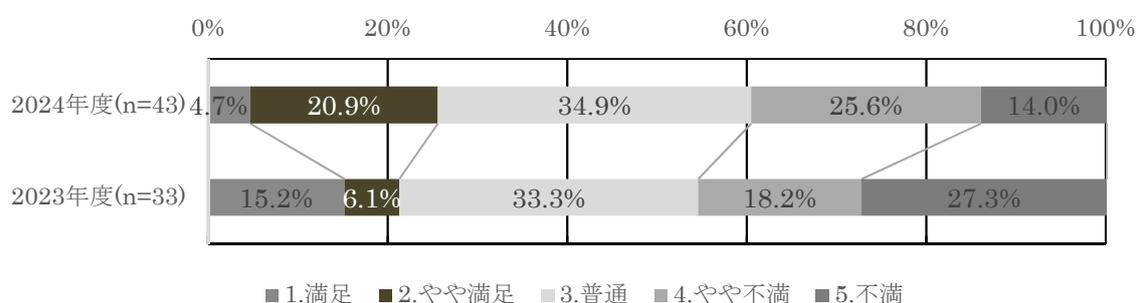
- 「利用している」人の割合が10ポイント増加した(24.3%→34.3%)



	2023年度 (n=115)		2024年度 (n=134)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 利用している	28	24.3%	46	34.3%
2. 利用していない	73	63.5%	69	51.5%
3. わからない	14	12.2%	19	14.2%
無回答	27	-	26	-
有効回答数 (n)	115	100.0%	134	100.0%

15. (Q14で①利用していると答えた方) 接続環境はいかがですか

- 2024年度の特徴
 - 「普通」が最多で15人(34.9%)であった。次いで「やや不満」が11人(25.6%)、「やや満足」が9人(20.9%)であった。
- 2023年度との比較
 - 「満足」の割合(-10.5%)と、「不満」の割合(-13.3%)がともに減少した。
 - 「不満」「やや不満」の割合(39.6%)が「満足」「やや満足」の割合(25.6%)を14ポイント上回った。より快適なインターネット環境を求める声が高まっている。



	2023年度 (n=33)		2024年度 (n=43)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 満足	5	15.2%	2	4.7%
2. やや満足	2	6.1%	9	20.9%
3. 普通	11	33.3%	15	34.9%
4. やや不満	6	18.2%	11	25.6%
5. 不満	9	27.3%	6	14.0%
無回答	109	-	116	-
有効回答数 (n)	33	100.1%	43	100.1%

注) 割合は、小数点以下2位を四捨五入したため合計は必ずしも100.0%にならない

◆ 市立大津市民病院について

16. 当院について各項目ではまる数字に○を付けてください。

✓ 総合的な満足度と推奨度

① この病院について総合的に満足している

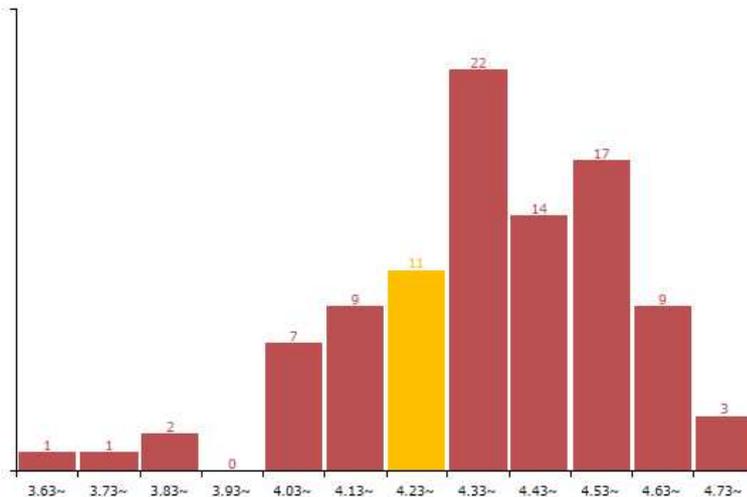
② 家族や親しい知人が病気になった際に当院を勧めたい

➤ 2024 年度の特徴

- ①に対しては、「非常にそう思う」が 66 人 (42.9%)、「ややそう思う」が 70 人 (45.5%) で、合算すると 136 人 (88.4%) であった。
- ②に対しては、「非常にそう思う」が 55 人 (36.2%)、「ややそう思う」が 59 人 (38.8%) で、合算すると 114 人 (75.0%) であった。
- 日本医療機能評価機構によるベンチマークでは、当院の総合評価の値は 4.30 (平均値 4.38)、偏差値は 46.36 であった。
- 日本医療機能評価機構によるベンチマーク結果 (総合評価)

2024年度入院患者満足度 > 総合評価 集計方法：平均得点
比較対象 > 一般病院 (中規模：200~499床)
絞り込み > 性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

平均値	4.38	当院	4.30
標準偏差	0.22	偏差値	46.36



➤ 2023 年度との比較

- ①②ともに「非常にそう思う」と「ややそう思う」を合わせた割合と「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」を合わせた割合が減少した。

【①この病院について総合的に満足しているか】

「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算
-8.6% (93.7%→88.4%)

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算
 -0.8% (2.1%→1.3%)

【②家族や親しい知人が病気になった際に当院を勧めたいか】

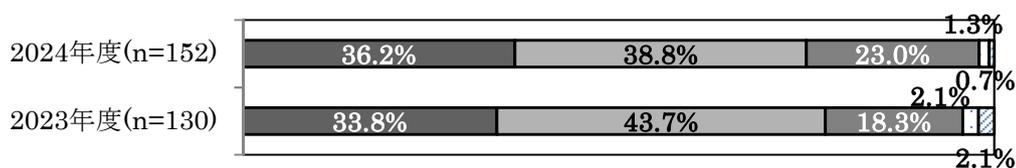
「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算
 -6.2% (77.5%→75.0%)

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算
 -2.3% (4.2%→2.0%)

1.この病院について総合的に満足している



2.家族や親しい知人が病気になった際に当院を勧めたい



■非常にそう思う ■ややそう思う ■どちらでもない
 □あまりそう思わない □全くそう思わない

		回答数					無回答	有効回答数(n)
		非常にそう思う	ややそう思う	どちらでもない	あまりそう思わない	全くそう思わない		
1.この病院について総合的に満足している	2023年度(n=130)	48	73	6	3	0	12	130
	2024年度(n=154)	66	70	16	2	0	6	154
2.家族や親しい知人が病気になった際に当院を勧めたい	2023年度(n=130)	36	62	26	3	3	12	130
	2024年度(n=152)	55	59	35	2	1	8	152

✓ プライバシーへの配慮と接遇面

③ プライバシーに配慮して治療をしてくれる病院だと感じた

④ 医療内容について質問や相談がしやすかった

⑤ 医師の対応や説明等はわかりやすかった

⑥ 看護師の対応や説明等はわかりやすかった

⑦ その他医療スタッフ（薬剤師、栄養士等）の対応や説明等はわかりやすかった

⑧ 事務スタッフの対応や説明等はわかりやすかった

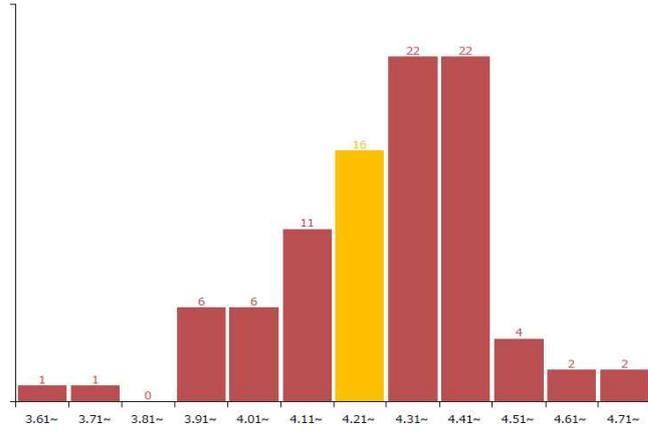
⑨ 言葉づかい、態度、身だしなみ等、職員の接遇は適切であった

➤ 2024 年度の特徴

- ③については、「非常にそう思う」68 人（44.4%）、「ややそう思う」が55 人（35.9%）で、合算すると123 人（80.3%）であった。
- ④については、「非常にそう思う」が83 人（53.5%）、「ややそう思う」が48 人（31.0%）で、合算すると131 人（84.5%）であった。
- ⑤～⑧では全ての職種で「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算が80%を超えた。最も評価が高かったのは看護師で、問いに対して「非常にそう思う」が93 人（60.8%）、「ややそう思う」が48 人（31.4%）で、合算すると141 人（92.2%）であった。
- ⑨では「非常にそう思う」が79 人（51.6%）、「ややそう思う」が54 人（35.3%）で、合算すると133 人（86.9%）であった。
- 日本医療機能評価機構によるベンチマークでは、当院の評価値は下記の通りであった。
 - ③4.23（平均値 4.30）、偏差値 46.32
 - ④⑤4.39（平均値 4.49）、偏差値 44.74
 - ⑥4.54（平均値 4.59）、偏差値 46.67
 - ⑦4.42（平均値 4.43）、偏差値 49.55
 - ⑧4.29（平均値 4.35）、偏差値 47.00

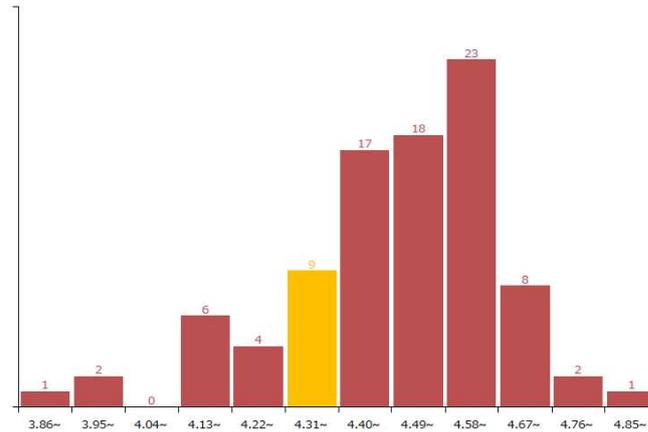
2024年度入院患者満足度 > プライバシー保護の対応 集計方法：平均得点
 比較対象 > 一般病院（中規模：200～499床）
 級込み > 性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

平均値	4.3	当院	4.23
標準偏差	0.19	偏差値	46.32



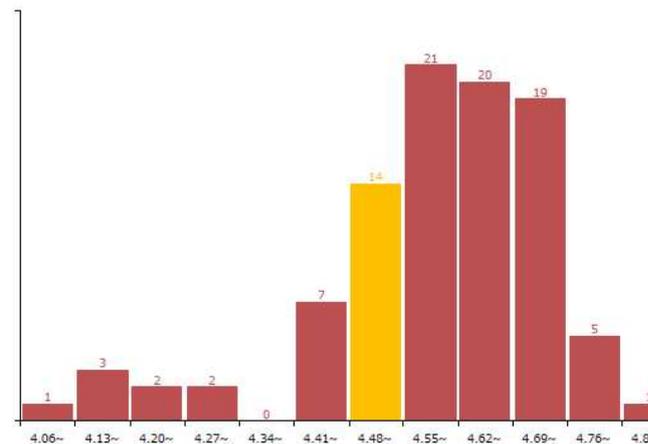
2024年度入院患者満足度 > 医師との対話 集計方法：平均得点
 比較対象 > 一般病院（中規模：200～499床）
 級込み > 性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

平均値	4.49	当院	4.39
標準偏差	0.19	偏差値	44.74



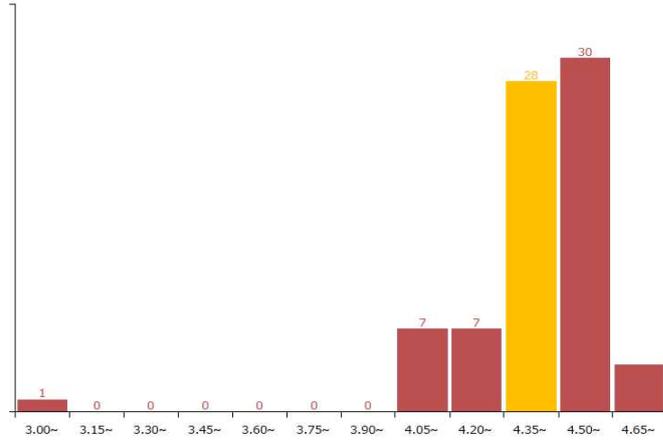
2024年度入院患者満足度 > 看護師 集計方法：平均得点
 比較対象 > 一般病院（中規模：200～499床）
 級込み > 性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

平均値	4.59	当院	4.54
標準偏差	0.15	偏差値	46.67



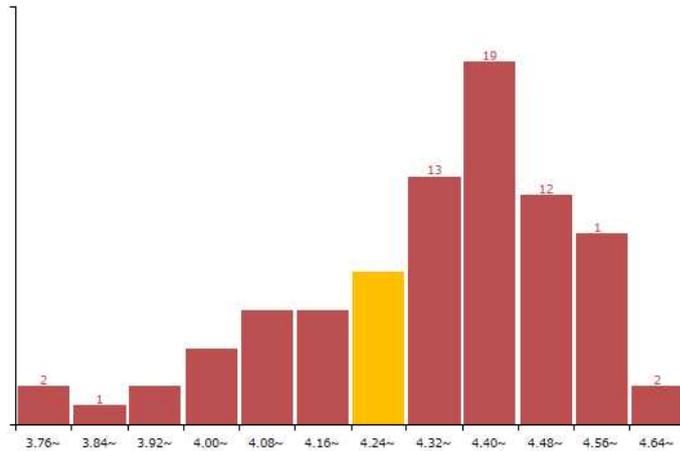
2024年度入院患者満足度 > その他のスタッフの対応 集計方法：平均得点
 比較対象 > 一般病院（中規模：200～499床）
 絞り込み > 性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

平均値	4.43	当院	4.42
標準偏差	0.22	偏差値	49.55



2024年度入院患者満足度 > 事務職員 集計方法：平均得点
 比較対象 > 一般病院（中規模：200～499床）
 絞り込み > 性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

平均値	4.35	当院	4.29
標準偏差	0.20	偏差値	47.00

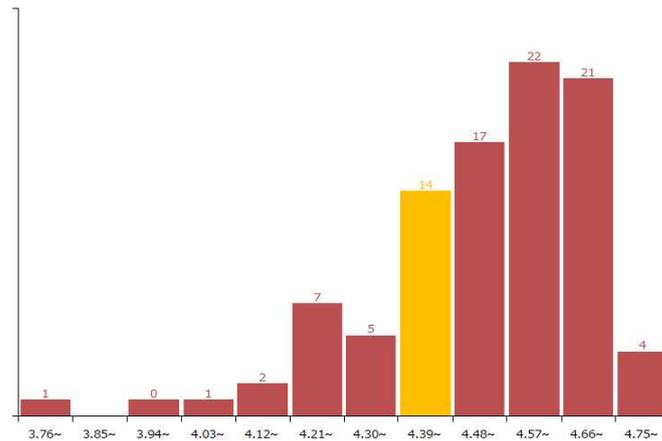


●その他

・医師による診察・治療内容 評価値 4.47（平均値 4.52）、偏差値 47.22

2024年度入院患者満足度 > 医師による診察・治療内容 集計方法：平均得点
 比較対象 > 一般病院（中規模：200～499床）
 絞り込み > 性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

平均値	4.52	当院	4.47
標準偏差	0.18	偏差値	47.22



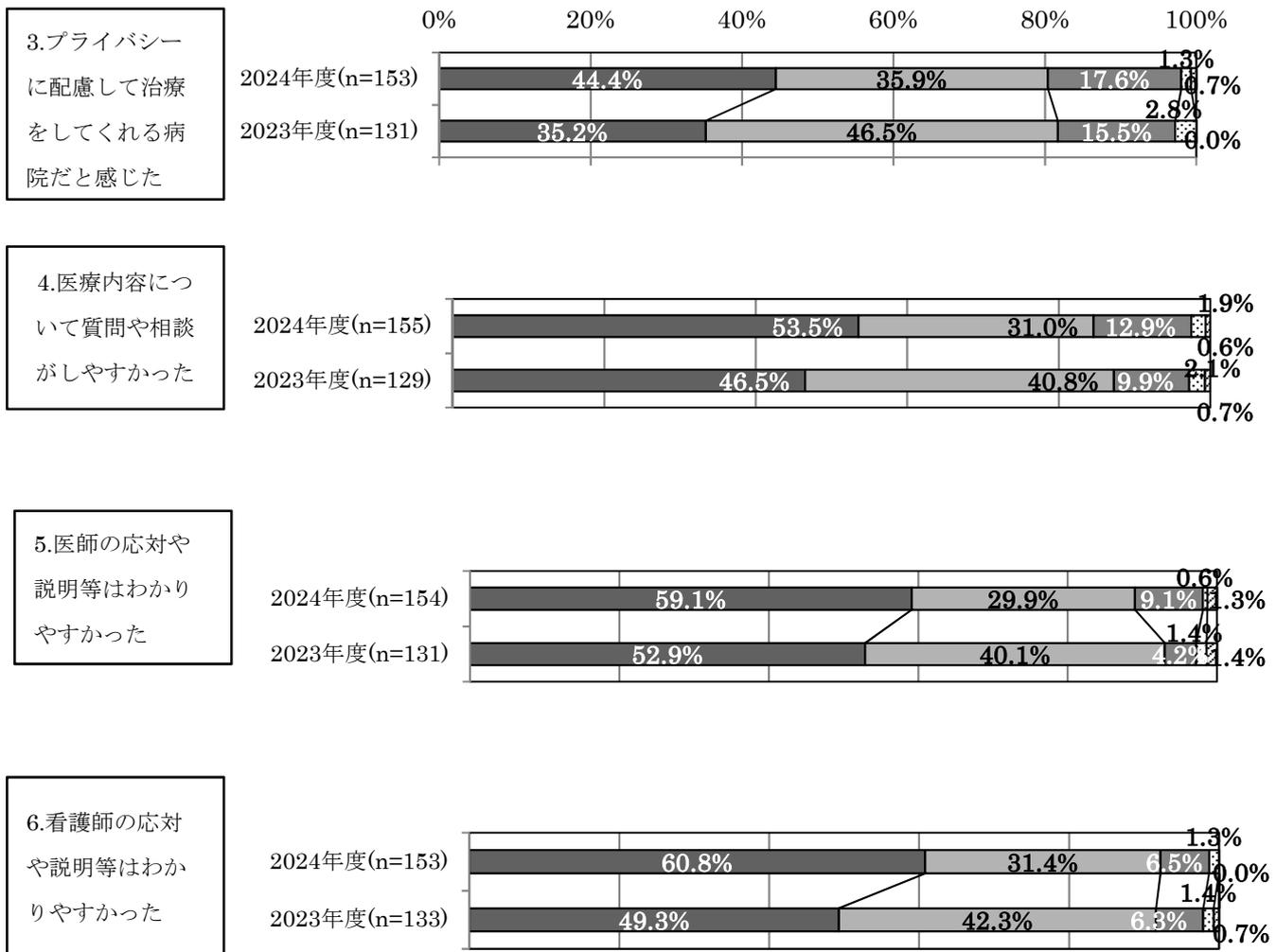
➤ 2023年度との比較

- ③～⑧の全ての設問において「非常にそう思う」の人数・割合ともに増加した。

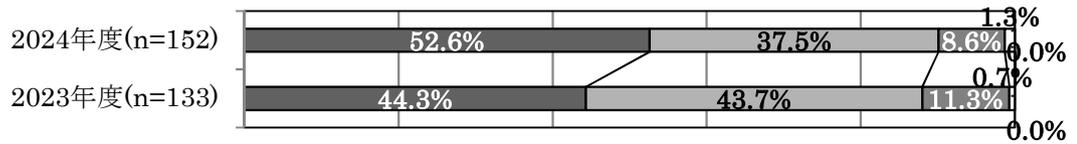
「非常にそう思う」

③（プライバシー）	39人→68人、35.2%→44.4%（+9.2%）
④（医療内容）	53人→83人、46.5%→53.5%（+7.0%）
⑤（医師）	64人→91人、52.9%→59.1%（+6.2%）
⑥（看護師）	61人→93人、49.3%→60.8%（+11.5%）
⑦（その他医療スタッフ）	54人→80人、44.3%→52.6%（+8.3%）
⑧（事務）	44人→70人、40.8%→45.8%（+5.0%）

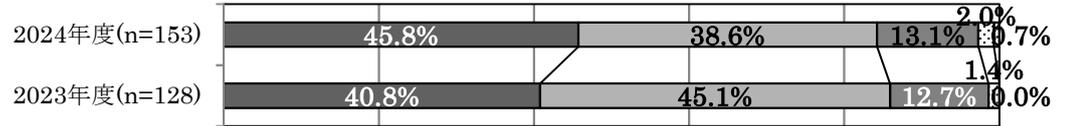
- ⑨の設問は「あまりそう思わない」、「全くそう思わない」はほぼ変わりがなかったが、「非常にそう思う」、「ややそう思う」の割合が減り、「どちらでもない」の割合が増加した。



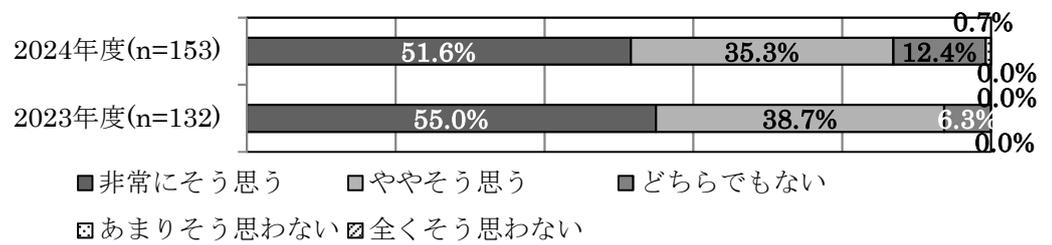
7.その他医療スタッフ（薬剤師、栄養士等）の対応や説明等はわかりやすかった



8.事務スタッフの対応や説明等はわかりやすかった



9.言葉づかい、態度、身だしなみ等、職員の接遇は適切であった



		回答数						有効回答数 (n)
		非常に思う	やや思う	どちらでもない	あまり思う	全く思う	無回答	
3. プライバシーに配慮して治療をしてくれる病院だと感じた	2023年度 (n=131)	39	66	22	4	0	11	131
	2024年度 (n=153)	68	55	27	2	1	7	153
4. 医療内容について質問や相談がしやすかった	2023年度 (n=129)	53	58	14	3	1	13	129
	2024年度 (n=155)	83	48	20	3	1	5	155
5. 医師の対応や説明等はわかりやすかった	2023年度 (n=131)	64	57	6	2	2	11	131
	2024年度 (n=154)	91	46	14	1	2	6	154
6. 看護師の対応や説明等はわかりやすかった	2023年度 (n=133)	61	60	9	2	1	9	133
	2024年度 (n=153)	93	48	10	2	0	7	153

7. その他医療スタッフ（薬剤師、栄養士等）の対応や説明はわかりやすかった	2023年度 (n=133)	54	62	16	1	0	9	133
	2024年度 (n=152)	80	57	13	2	0	8	152
8. 事務スタッフの対応や説明等はわかりやすかった	2023年度 (n=128)	44	64	18	2	0	14	128
	2024年度 (n=153)	70	59	20	3	1	7	153
9. 言葉づかい、態度、身だしなみ等、職員の接遇は適切であった	2023年度 (n=132)	68	55	9	0	0	10	132
	2024年度 (n=153)	79	54	19	1	0	7	153

✓ 院内の案内表示と入院環境（快適さ、清潔さ、食事）

⑩ 院内の案内表示はわかりやすいものだった

⑪ 病室内は、温度、照明、静けさ等、快適なものであった

⑫ 室内や病棟の設備は清潔であった

⑬ 入院中の食事は、満足のいくものであった

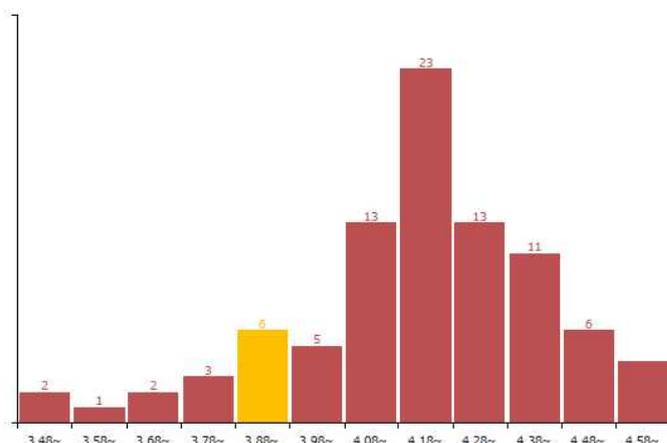
➤ 2024年度の特徴

- ⑩に対して「非常にそう思う」が47人（31.3%）、「ややそう思う」が61人（40.7%）で、合算が108人（72.0%、+12人）となった。
- ⑪に対して「非常にそう思う」が49人（31.8%）、「ややそう思う」が60人（39.0%）で、合算が109人（70.8%、+8人）となった。
- ⑫では「非常にそう思う」が61人（39.9%）、「ややそう思う」が60人（39.2%）で、合算が121人（79.1%、+16人）となった。
- ⑬に対して「非常にそう思う」、「ややそう思う」が共に41人（27.5%）で、合算が82人（55.0%、+21人）となった。

- 日本医療機能評価機構によるベンチマーク（病室・浴室・トイレ、食事）では、当院の評価値は以下の通りであった。

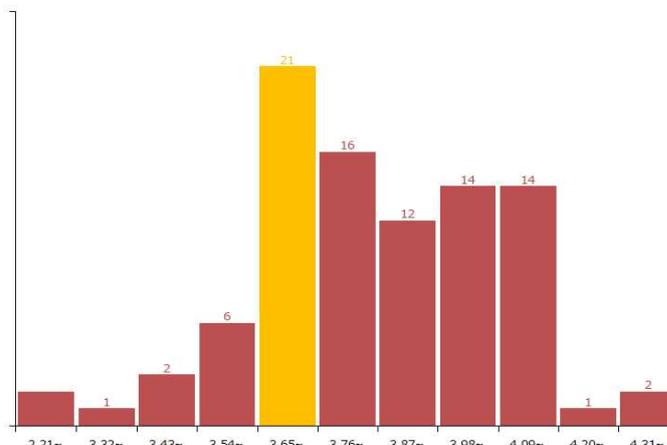
2024年度入院患者満足度 > 病室・浴室・トイレなど 集計方法：平均得点
 比較対象 > 一般病院（中規模：200～499床）
 絞り込み > 性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

平均値	4.21	当院	3.96
標準偏差	0.23	偏差値	39.13



2024年度入院患者満足度 > 食事の内容 集計方法：平均得点
 比較対象 > 一般病院（中規模：200～499床）
 絞り込み > 性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

平均値	3.85	当院	3.69
標準偏差	0.23	偏差値	43.04



➤ 2023年度との比較

- 割合で比較すると上記4項目全てで「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算の割合が減少した。「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算では病室内の快適さと衛生清掃面の項目は増加し、案内表示と入院中の食事の項目は減少した。

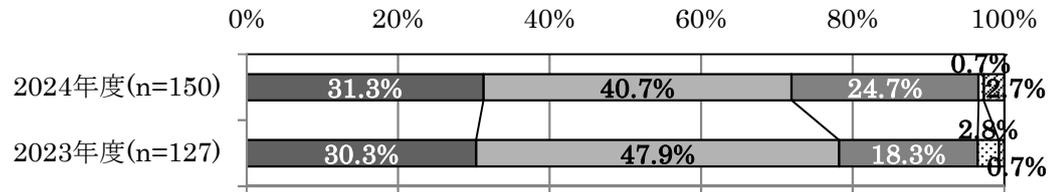
「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算

⑩院内の案内表示	-6.2% (78.2%→72.0%)
⑪病室内の快適さ	-7.4% (78.2%→70.8%)
⑫衛生面清掃	-2.6% (81.7%→79.1%)
⑬入院中の食事	-4.8% (59.8%→55.0%)

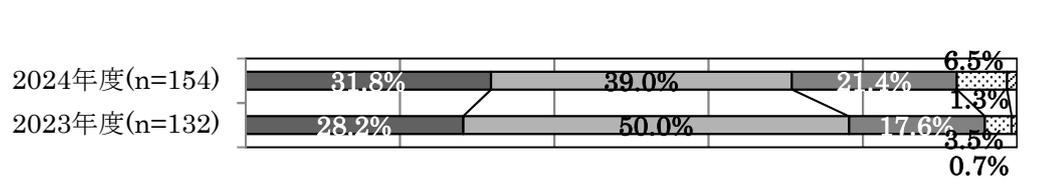
「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算

- ⑩院内の案内表示 -0.1% (3.5%→3.4%)
- ⑪病室内の快適さ +3.6% (4.2%→7.8%)
- ⑫衛生面清掃 +1.1% (4.2%→5.3%)
- ⑬入院中の食事 -1.4% (14.8%→13.4%)

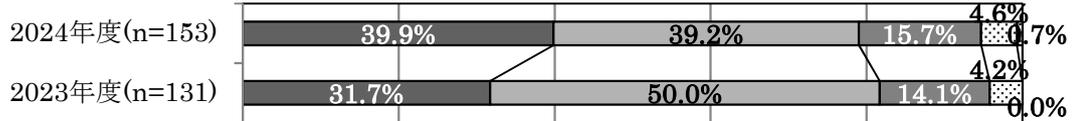
10.院内の案内表示
はわかりやすいも
のだった



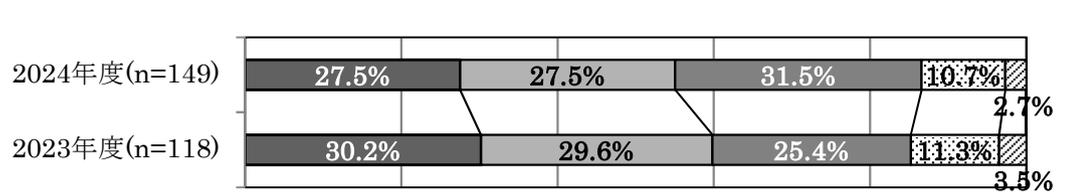
11.病室内は、温度、
照明、静けさ等、
快適なものであっ
た



12.室内や病棟の設
備は清潔であった



13.入院中の食事は
満足のいくもので
あった



■非常にそう思う ■ややそう思う ■どちらでもない □あまりそう思わない □全くそう思わない

		回答数						有効回 答数 (n)
		非常に そう思 う	ややそ う思 う	どちら でもな い	あまり そう思 わない	全く そう 思わな い	無 回 答	
10. 院内の案内 表示はわかり やすいものだ った	2023 年度 (n=127)	28	68	26	4	1	15	127
	2024 年度 (n=150)	47	61	37	1	4	10	150

11. 病室内は、 温度、照明、静 けさ等、快適な ものであった	2023 年度 (n=132)	30	71	25	5	1	10	132
	2024 年度 (n=154)	49	60	33	10	2	6	154
12. 室内や病棟 の設備は清潔 であった	2023 年度 (n=131)	34	71	20	6	0	11	131
	2024 年度 (n=153)	61	60	24	7	1	7	153
13. 入院中の食 事は、満足のい くものであっ た	2023 年度 (n=118)	19	42	36	16	5	24	118
	2024 年度 (n=149)	41	41	47	16	4	11	149

17. ご意見ご要望など自由にお書きください。

- 病院内は雰囲気明るく、皆さん親切で、先生方もハツラツとされていて、こんな良い病院でお世話になれることに感謝しています。
- 先月、手術が決まって、呆然としながら精算していたら、1F のロビーからバイオリンとピアノの曲が聞こえてきて、大好きな 1 曲だったので感激しました。びわ湖ホールボランティアの女性お二人のホスピタルコンサートうれしかったです。
- 現状に十分満足。
- 入院当日担当の看護師田中さん、明るく、丁寧な仕事ぶりで、最近の私の体調不安な事等、忙しいのにじっくり聞いていただき気持ちが楽になりました。感謝しています。
- 看護師の方は非常に良く、気がつかれて気持ちよかったです。
- 毎日、御苦労様です。感謝！！
- お世話になりました。本当にありがとうございました。今後も安心して病気とたたかえます
- 短い間でしたがお世話になりました。ありがとうございました。
- スタッフの皆さん親切でした。ありがとうございました。
- 入院中は看護師の方に感謝しかない。ありがとうございました。
- 先生(医師)スタッフの皆さん、月並みの言葉でしかお礼の言葉が出ませんが、ありがとうございました。感謝致します。
- 長いお付き合いになるので、よろしく願い致します。
- リハビリをしっかり受けて、介護サービスを受け、一人暮らしだった過ぎた日に少しでも帰れるようにめげなく暮らしたい。泣き事を言っても前に進めませんから。ありがとうございました。
- インターネットは、デイルームでは接続できたが、個室では接続できなかった。
- 病棟の部屋によって Wi-Fi 環境に差があるように感じます
- 病室でも Wi-Fi 利用したいです
- 病室にも Wi-Fi をつなげてほしい
- 病室でも、出来れば良い Wi-Fi
- 入院している部屋で Wi-Fi が使えたらうれしいし、ありがたいです。

- Wi-Fi が病室でも使えるととてもうれしい
- Wi-Fi がつながらない。
- Wi-Fi が切れやすいので少し不満です。
- Wi-Fi があることさえ、知らなかったです。
- 外来含め病院なので、もう少し清潔であってほしい。設備も。経営上の問題もあると思いますが。
- 病棟が臭すぎる。
- TV カードの販売機が新紙幣対応をお願いします。
- TV カードが 1000 円で980度数なのはびっくりしました。プリペイドなのに…。
- 自販機に常温の商品があっても良いかと思いました。
- 早朝 5 時半頃、血圧検査のためにスタッフと患者さんが普通の声の大きさを会話していたのでうるさかった。もう少し小声で話してほしかった。
- 昼間患者さんの家族が病室に入ってきて長時間話していた。毎日のように。
- 外来で先生の診察後、廊下や待合で他の人がいる所で病気や治療等大きな声で話をされるのが嫌でした。
- 病室での携帯電話での会話、特に大きな声での長電話はやめてほしい
- 職員の方が非常に多忙な感じがします。提案制度、改善ミーティングを活かせば、ロスが少なく、時間的にゆとりが出来ると思います。患者へのきめ細かい対応が、患者の甘えを招き、仕事量が増えているように見えます。患者の治療計画をマニュアル化すれば、理解度が深まり、説明の時間も減ると思います。
- 絶対的な人手不足。長時間待たされることが幾度かあった。
- 食事面は、もう少しアイデアが欲しいです。もう少し努力して欲しいです。
- 診断書は、なるべく早く書いて欲しいです。生活があります。
- ポータブルトイレ、もう少し高めがほしいです。
- 抜歯して、食事をするのがゆっくりだったから、「食べ終わりましたか？」ってよく聞かれて、食べづらかったです。
- 入院中に非常訓練の放送があったが、長い割に訓練であることが 1 度だけで老人などには分からず、不安になるのでは無いかと思った。