

患者満足度アンケート
集計結果分析報告書
【入院患者】

2021年10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。	5
3.	入院されている診療科をお答えください。(複数回答可)	7
4.	居住地をお答えください。	9
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。	11
◆	当院を選んだ理由について	12
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)	12
◆	退院や退院後について	15
7.	退院後の医療や生活に心配や不安はありますか。	15
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。	16
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。	18
◆	当院の新型コロナウイルス感染症予防・対策についてお答えください	19
10.	当院の新型コロナウイルス感染症に対する予防や対策についてどのようにお感じになりましたか。	19
11.	【10.で「②心配や不安がある」と回答された方にお聞きします】 感染症予防・対策についてどのような心配や不安がありますか。	19
◆	市立大津市民病院について	20
12.	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
13.	ご意見ご要望など自由にお書きください。	27

I. アンケート実施概要

	2020 年度	2021 年度
実施期間	14 日間 10 月 5 日(月)～10 月 18 日(日)	14 日間 10 月 4 日(月)～10 月 17 日(日)
総配布枚数	314 枚	256 枚
総回収枚数	230 枚 (73.2%)	186 枚 (72.6%)

実施方法 : 2021 年 10 月 4 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

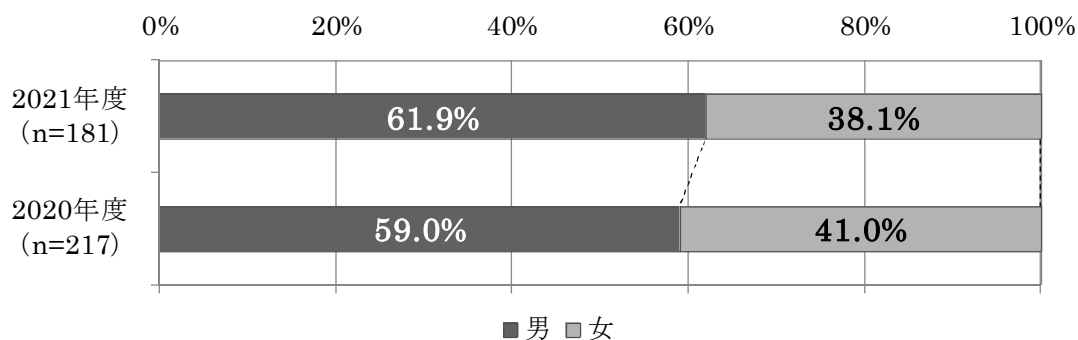
1. 患者さんの性別をお答えください。

➤ 2021年度の特徴

- 「男性」112人（61.9%）、「女性」69名（38.1%）で、6：4の割合であった。

➤ 2020年度との比較

- 大きな変化は見られなかった。



	2020年度 (n=217)		2021年度 (n=181)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 男	128	59.0%	112	61.9%
2. 女	89	41.0%	69	38.1%
無回答	13	-	5	-
有効回答数 (n)	217	100.0%	181	100.0%

2. 患者さんの年齢をお答えください。

➤ 2021 年度の特徴

- 最も多かったのは「70～79 歳」で 73 人（39.9%）。次いで「60～69 歳」で 34 人（18.6%）であった。

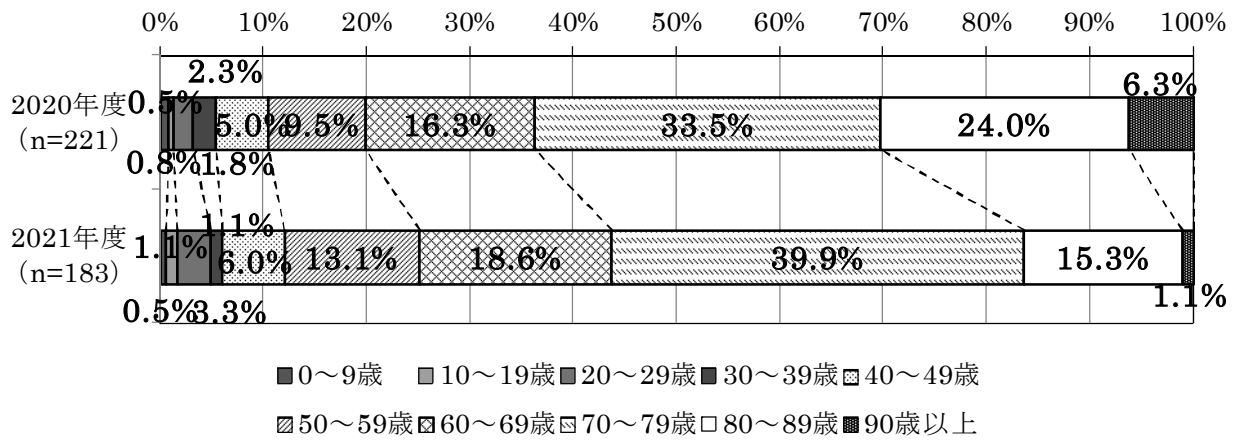
➤ 2020 年度との比較

- 80 歳代が大幅に減少した。

割合が減少した年代	：	0～9 歳	-0.3%	(0.8%→0.5%)
		30～39 歳	-1.2%	(2.3%→1.1%)
		80～89 歳	-8.7%	(24.0%→15.3%)
		90 歳以上	-5.2%	(6.3%→1.1%)

- 10 歳, 20 歳, 40 歳, 50 歳, 60 歳, 70 歳代が増加した。

割合が増加した年代	：	10～19 歳	+0.6%	(0.5%→1.1%)
		20～29 歳	+1.5%	(1.8%→3.3%)
		40～49 歳	+1.0%	(5.0%→6.0%)
		50～59 歳	+3.6%	(9.5%→13.1%)
		60～69 歳	+2.3%	(16.3%→18.6%)
		70～79 歳	+6.4%	(33.5%→39.9%)



	2020年度 (n=221)		2021年度 (n=183)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 0~9歳	2	0.8%	1	0.5%
2. 10-19歳	1	0.5%	2	1.1%
3. 20-29歳	4	1.8%	6	3.3%
4. 30-39歳	5	2.3%	2	1.1%
5. 40-49歳	11	5.0%	11	6.0%
6. 50-59歳	21	9.5%	24	13.1%
7. 60-69歳	36	16.3%	34	18.6%
8. 70-79歳	74	33.5%	73	39.9%
9. 80-89歳	53	24.0%	28	15.3%
10. 90歳以上	14	6.3%	2	1.1%
無回答	9	-	3	-
有効回答数 (n)	221	100.0%	183	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)

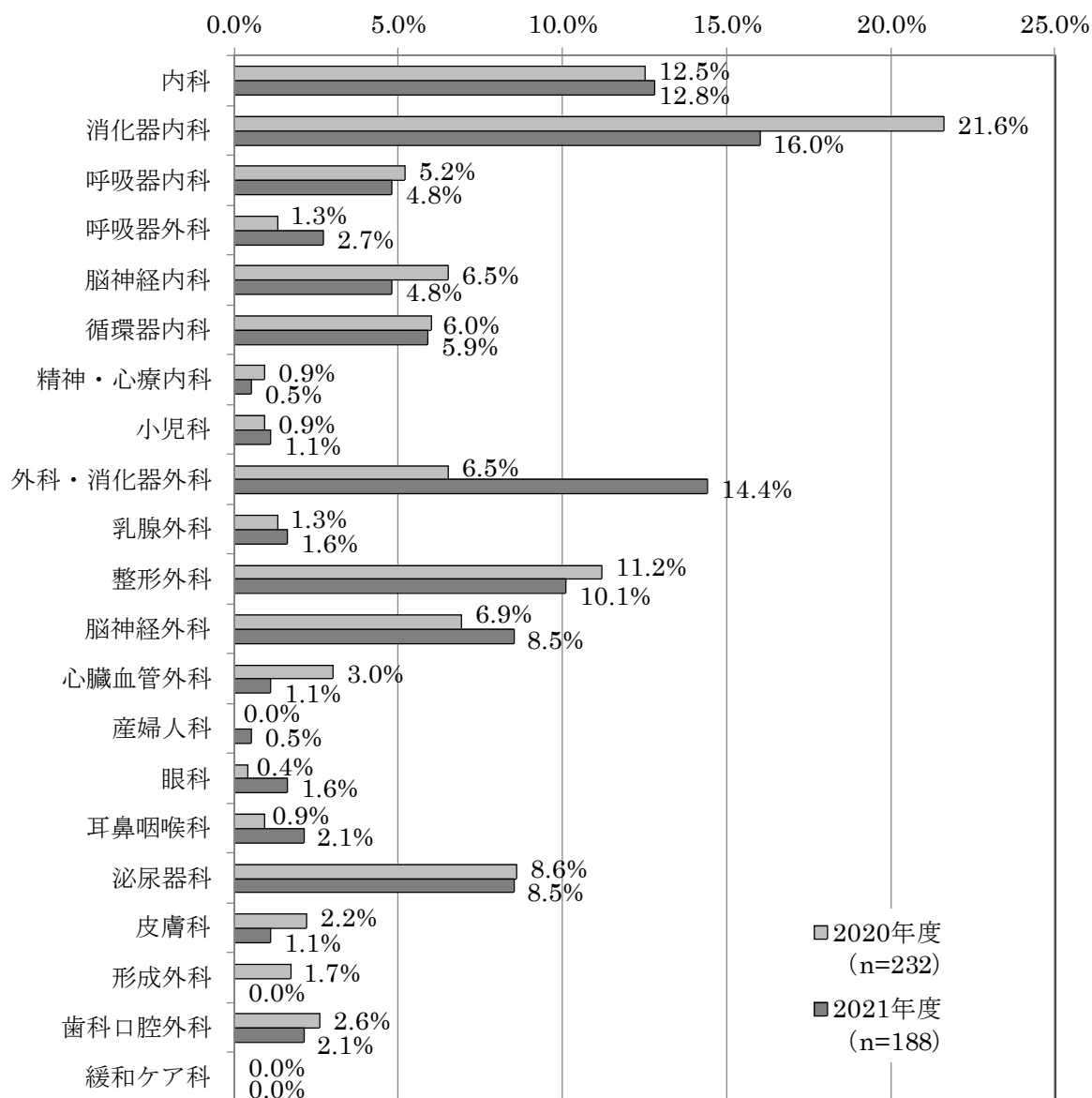
➤ 2021年度の特徴

- 最も割合が高かったのは「消化器内科」30人(16.0%)であった。
次いで「外科・消化器外科」27人(14.4%)、続いて「内科」24人(12.8%)、
「整形外科」19人(10.1%)であった。

➤ 2020年度との比較

- 外科・消化器外科の割合が大幅に増えた。+7.9% (6.5%→14.4%)
- 脳神経外科の割合が増えた。 +1.6% (6.9%→8.5%)
- 呼吸器外科の割合が増えた +1.4% (1.3%→2.7%)
- 消化器内科の割合が減った。 -5.6% (21.6%→16.0%)
- 心臓血管外科の割合が減った。 -1.9% (3.0%→1.1%)

入院診療科 (割合)



入院診療科

	2020 年度 (n=232)		2021 年度 (n=188)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 内科	29	12.5%	24	12.8%
2. 消化器内科	50	21.6%	30	16.0%
3. 呼吸器内科	12	5.2%	9	4.8%
4. 呼吸器外科	3	1.3%	5	2.7%
5. 脳神経内科	15	6.5%	9	4.8%
6. 循環器内科	14	6.0%	11	5.9%
7. 精神・心療内科	2	0.9%	1	0.5%
8. 小児科	2	0.9%	2	1.1%
9. 外科・消化器外科	15	6.5%	27	14.4%
10. 乳腺外科	3	1.3%	3	1.6%
11. 整形外科	26	11.2%	19	10.1%
12. 脳神経外科	16	6.9%	16	8.5%
13. 心臓血管外科	7	3.0%	2	1.1%
14. 産婦人科	0	0.0%	1	0.5%
15. 眼科	1	0.4%	3	1.6%
16. 耳鼻咽喉科	2	0.9%	4	2.1%
17. 泌尿器科	20	8.6%	16	8.5%
18. 皮膚科	5	2.2%	2	1.1%
19. 形成外科	4	1.7%	0	0.0%
20. 歯科口腔外科	6	2.6%	4	2.1%
21. 緩和ケア科	0	0.0%	0	0.0%
無回答	13	-	13	-
有効回答数 (n)	232	100.2%	188	100.2%

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

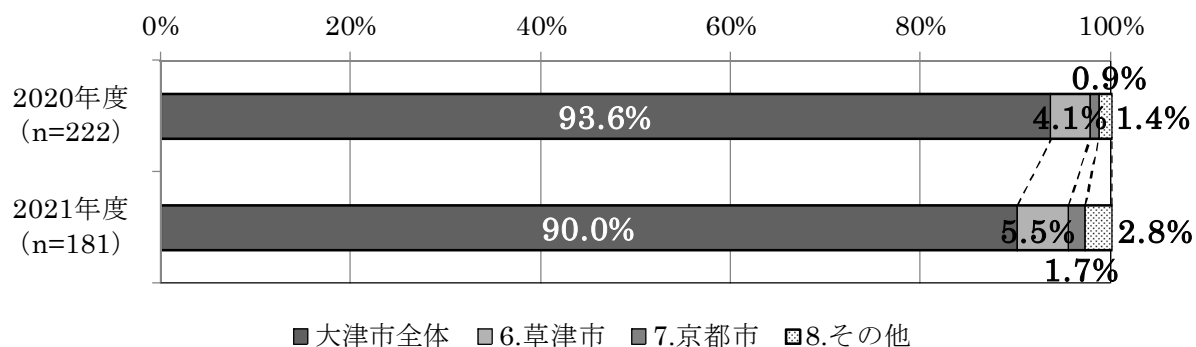
4. 居住地をお答えください。

➤ 2021年度の特徴

- 昨年度同様「大津市」が163人（90.0%）と、9割を超えている。特に、「大津市中南部（平野、膳所、富士見、晴嵐、石山、南郷、大石）」が81人（44.8%）と、近隣からの患者が約半数を占めている。

➤ 2020年度との比較

- 「草津市」が昨年に比べ+1.4%（4.1%→5.5%）増加し、「京都市」が+0.8（0.9%→1.7%）増加した。
- 「大津市全体」が昨年に比べ減少した。-3.6%（93.6%→90.0%）
大津市全ての地区において減少した。
「大津市北部」-1.1%（17.1%→16.0%）
「大津市中部」-2.7%（9.9%→7.2%）
「大津市中南部」-1.8%（46.6%→44.8%）
「大津市東部」-1.4%（18.0%→16.6%）



居住地

	2020年度 (n=222)		2021年度 (n=181)	
	回答数	割合	回答数	割合
大津市北部	22	9.9%	14	7.7%
真野	1	0.5%	3	1.7%
真野北	0	0.0%	0	0.0%
堅田	3	1.4%	2	1.1%
仰木	0	0.0%	0	0.0%
仰木の里	1	0.5%	1	0.6%
雄琴	0	0.0%	1	0.6%
坂本	5	2.3%	4	2.2%
日吉台	0	0.0%	1	0.6%
下阪本	3	1.4%	2	1.1%
唐崎	3	1.4%	1	0.6%
1. 大津市北部 (小計)	38	17.1%	29	16.0%
大津市中部	13	5.9%	8	4.4%
滋賀	0	0.0%	3	1.7%
山中比叡平	0	0.0%	0	0.0%
藤尾	1	0.5%	0	0.0%
長等	3	1.4%	0	0.0%
逢坂	4	1.8%	2	1.1%
中央	1	0.5%	0	0.0%
2. 大津市中部 (小計)	22	9.9%	13	7.2%
大津市中南部	59	26.6%	53	29.3%
平野	12	5.4%	9	5.0%
膳所	9	4.1%	5	2.8%
富士見	3	1.4%	3	1.7%
晴嵐	5	2.3%	4	2.2%
石山	8	3.6%	4	2.2%
南郷	6	2.7%	2	1.1%
大石	1	0.5%	1	0.6%
3. 大津市中南部 (小計)	103	46.6%	81	44.8%
大津市東部	26	11.7%	18	9.9%
田上	3	1.4%	3	1.7%
上田上	2	0.9%	0	0.0%
青山	0	0.0%	0	0.0%
瀬田	2	0.9%	2	1.1%
瀬田北	1	0.5%	1	0.6%
瀬田南	4	1.8%	4	2.2%
瀬田東	2	0.9%	2	1.1%
4. 大津市東部 (小計)	40	18.0%	30	16.6%
5. 大津市の上記以外の地域	5	2.3%	10	2.3%
大津市全体 (合計)	208	93.6%	163	90.0%
6. 草津市	9	4.1%	10	5.5%
7. 京都市	2	0.9%	3	1.7%
8. その他	3	1.4%	5	2.8%
無回答	8	-	5	-
有効回答数 (n)	222	100.0%	181	100.0%

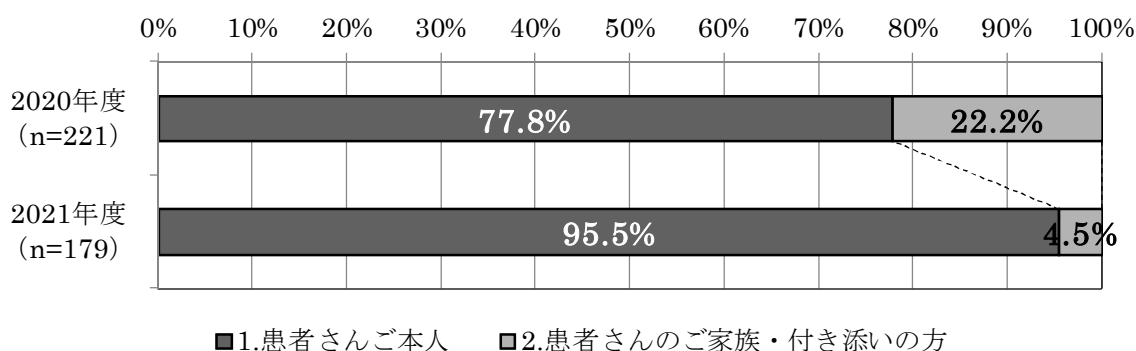
5. アンケートをご記入いただいている方についてお答えください。

➤ 2021年度の特徴

- 「患者さんご本人」が171人（95.5%）と9割を超えている。

➤ 2020年度との比較

- 「患者さんご本人」の割合が大幅に増加している。+17.7%（77.8%→95.5%）
- 「患者さんのご家族・付き添いの方」の割合が大幅に減少している。-17.7%（22.2%→4.5%）



	2020年度 (n=221)		2021年度 (n=179)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 患者さんご本人	172	77.8%	171	95.5%
2. 患者さんのご家族・付き添いの方	49	22.2%	8	4.5%
無回答	10	-	7	-
有効回答数 (n)	221	100.0%	179	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)

➤ 2021年度の特徴

- 「以前に当院に入院したことがあるから」が最も多く、84人(24.1%)であった。次いで「自宅や職場に近いから」が48人(13.8%)、「他の病院・診療所で当院を紹介されたから」と「当院の外来で入院を勧められたから」が43人(12.4%)であった。

➤ 2020年度との比較

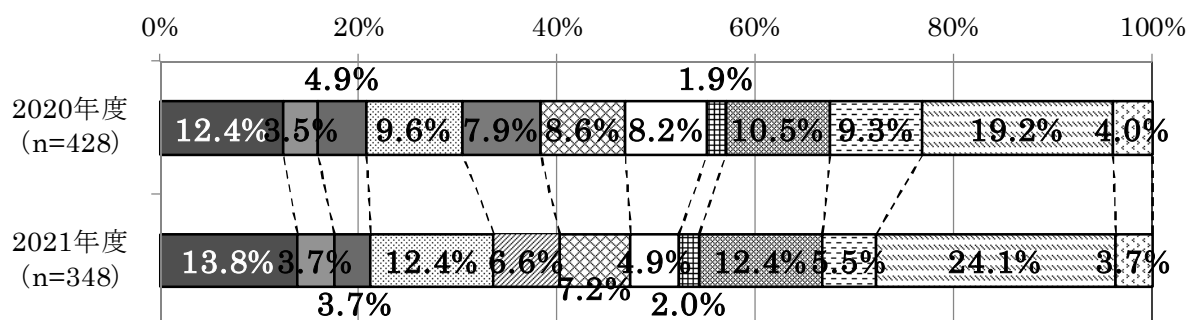
- 「以前に当院に入院したことがあるから」の割合が+4.9%(19.2%→24.1%)、「当院の外来で入院を勧められたから」の割合が+2.8%(9.6%→12.4%)増加した。
- 「救急車で当院に運ばれたから」の割合が-3.8%(9.3%→5.5%)、「看護体制が充実しているから」の割合が-3.3%(8.2%→4.9%)減少した。

※2021年度の「その他」の理由は、主に以下のような回答であった。

- ・ 定期健診のときに異常を感じた担当医が別の科を紹介してくれて入院することになった
- ・ 人間ドックを受けており受診データが残っているから
- ・ 家族が入院したことがあったから

など

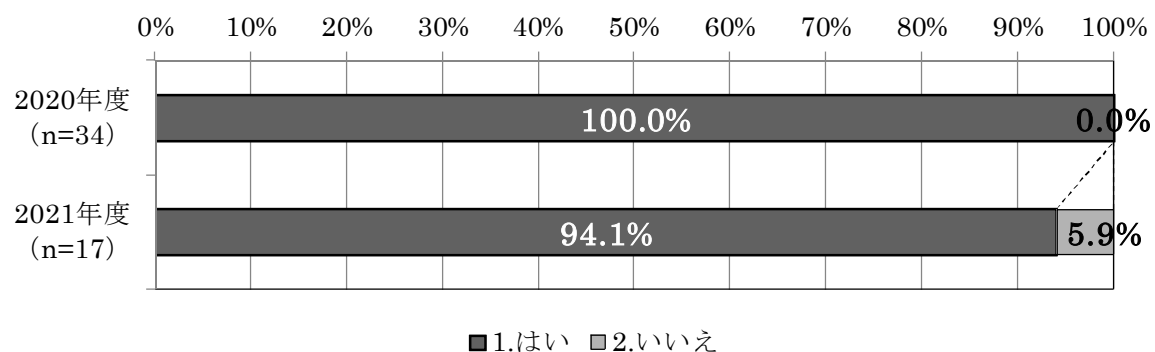
入院に際して当院を選んだ理由



- 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

	2020年度 (n=428)		2021年度 (n=348)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 自宅や職場に近いから	53	12.4%	48	13.8%
2. 入院したい診療科があるから	15	3.5%	13	3.7%
3. 入院の際、複数の診療科に関わる病気だったから	21	4.9%	13	3.7%
4. 当院の外来で入院を勧められたから	41	9.6%	43	12.4%
5. 詳しい検査や高度な医療が受けられるから	34	7.9%	23	6.6%
6. 良い医師がいるから	37	8.6%	25	7.2%
7. 看護体制が充実しているから	35	8.2%	17	4.9%
8. 家族や知り合いに勧められたから	8	1.9%	7	2.0%
9. 他の病院・診療所で当院を紹介されたから	45	10.5%	43	12.4%
10. 救急車で当院に運ばれたから	40	9.3%	19	5.5%
11. 以前に当院に入院したことがあるから	82	19.2%	84	24.1%
12. その他	17	4.0%	13	3.7%
無回答	14	-	4	-
有効回答数 (n)	428	100.0%	348	100.0%

- 「良い医師がいるから」を選択した25人(7.2%)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16人(94.1%)であった。



	2020年度 (n=34)		2021年度 (n=17)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. はい	34	100.0%	16	94.1%
2. いいえ	0	0.0%	1	5.9%
無回答	3	-	8	-
有効回答数 (n)	34	100.0%	17	100.0%

◆ 退院や退院後について

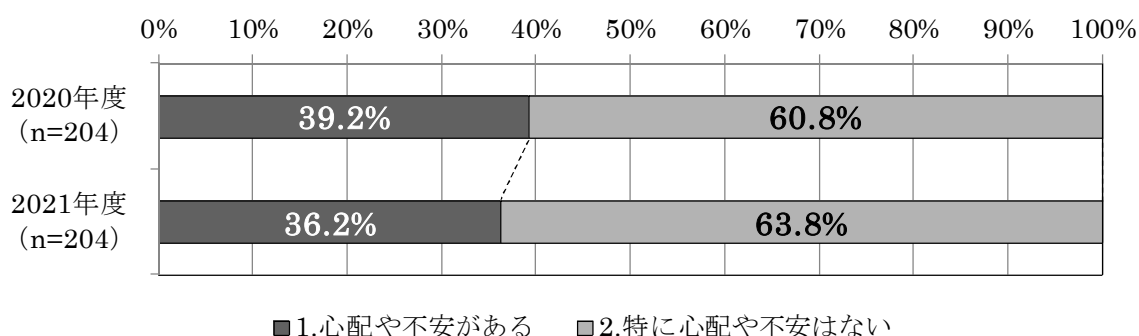
7. 退院後の医療や生活に心配や不安はありますか。

➤ 2021年度の特徴

- 「特に心配や不安はない」と回答した人が113人(63.8%)、「心配や不安がある」と回答した人が64人(36.2%)であった。

➤ 2020年度との比較

- 「特に心配や不安はない」の割合が増加した。(60.8%→63.8% +3.0%)
- 「心配や不安がある」の割合が減少した。(39.2%→36.2%-3.0%)



	2020年度 (n=204)		2021年度 (n=177)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 心配や不安がある	80	39.2%	64	36.2%
2. 特に心配や不安はない	124	60.8%	113	63.8%
0. 無回答	26	-	9	-
有効回答数 (n)	204	100.0%	177	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。

➤ 2021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94人（69.6%）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77人（62.1%）であった。

➤ 2020年度との比較

- すべてのサービスにおいて「是非欲しい」と「あった方が良い」の合算が2020年度よりも減少している。
特に「通所・訪問、リハビリテーション」は、2020年度は「是非欲しい」と「あった方が良い」の合算が66.7%であったが、2021年度は、合算で51.2%となり15.5%の減少となった。



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	2020年度 (n=138)	31	53	33	21	92	138
	2021年度 (n=126)	17	48	36	25	60	126
訪問看護サービス	2020年度 (n=140)	34	57	30	19	90	140
	2021年度 (n=128)	23	45	35	25	58	128
通所・訪問リハビリテーション	2020年度 (n=141)	40	54	27	20	89	141
	2021年度 (n=127)	16	49	40	22	59	127
公的支援や助成について情報収集や相談ができる所／人	2020年度 (n=149)	51	60	24	14	81	149
	2021年度 (n=135)	33	61	26	15	51	135
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	2020年度 (n=146)	40	58	27	21	84	146
	2021年度 (n=124)	22	55	30	17	62	124

退院後あった方がいいサービス（割合）

		割合					
		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	合計
在宅介護サービス	2020年度 (n=138)	22.5%	38.4%	23.9%	15.2%	-	100.0%
	2021年度 (n=126)	13.5%	38.1%	28.6%	19.8%	-	100.0%
訪問看護サービス	2020年度 (n=140)	24.3%	40.7%	21.4%	13.6%	-	100.0%
	2021年度 (n=128)	18.0%	35.2%	27.3%	19.5%	-	100.0%
通所・訪問リハビリテーション	2020年度 (n=141)	28.4%	38.3%	19.1%	14.2%	-	100.0%
	2021年度 (n=127)	12.6%	38.6%	31.5%	17.3%	-	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	2020年度 (n=149)	34.2%	40.3%	16.1%	9.4%	-	100.0%
	2021年度 (n=135)	24.4%	45.2%	19.3%	11.1%	-	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	2020年度 (n=146)	27.4%	39.7%	18.5%	14.4%	-	100.0%
	2021年度 (n=124)	17.7%	44.4%	24.2%	13.7%	-	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。

➤ 2021年度の回答

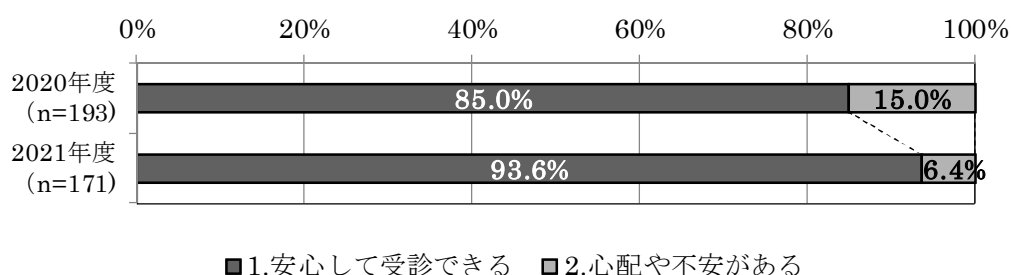
- 特になし
- かかりつけ医との連携
- 食事（退院後一週間の献立など）
- どこまで回復するかわからないので答えられない

など

◆ 当院の新型コロナウイルス感染症予防・対策についてお答えください

10. 当院の新型コロナウイルス感染症に対する予防や対策についてどのように感じになりましたか。

- 2021 年度の特徴
 - 「安心して受診できる」と回答した人が 160 人（93.6%）であった。
- 2020 年度との比較
 - 「安心して受診できる」の割合が増加した。（85.0%→93.6% +8.6%）
 - 「心配や不安がある」の割合が減少した。（15.0%→6.4% -8.6%）



	2020 年度 (n=193)		2021 年度 (n=171)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 安心して受診できる	164	85.0%	160	93.6%
2. 心配や不安がある	29	15.0%	11	6.4%
無回答	37	-	15	-
有効回答数 (n)	193	100.0%	171	100.0%

11. Q10 で「②心配や不安がある」と回答された方にお聞きします。感染症予防・対策についてどのような心配や不安がありますか。

- 2021 年度の回答
 - デイルームに人が多い時がある
 - 体温だけで安心できるのか
 - トイレに消毒液があると助かる
 - 病院退院時に PCR 検査をして欲しい
 - 比較的簡単に病院入り口から入ることができるから

など

◆ 市立大津市民病院について

12. 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。

✓ 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

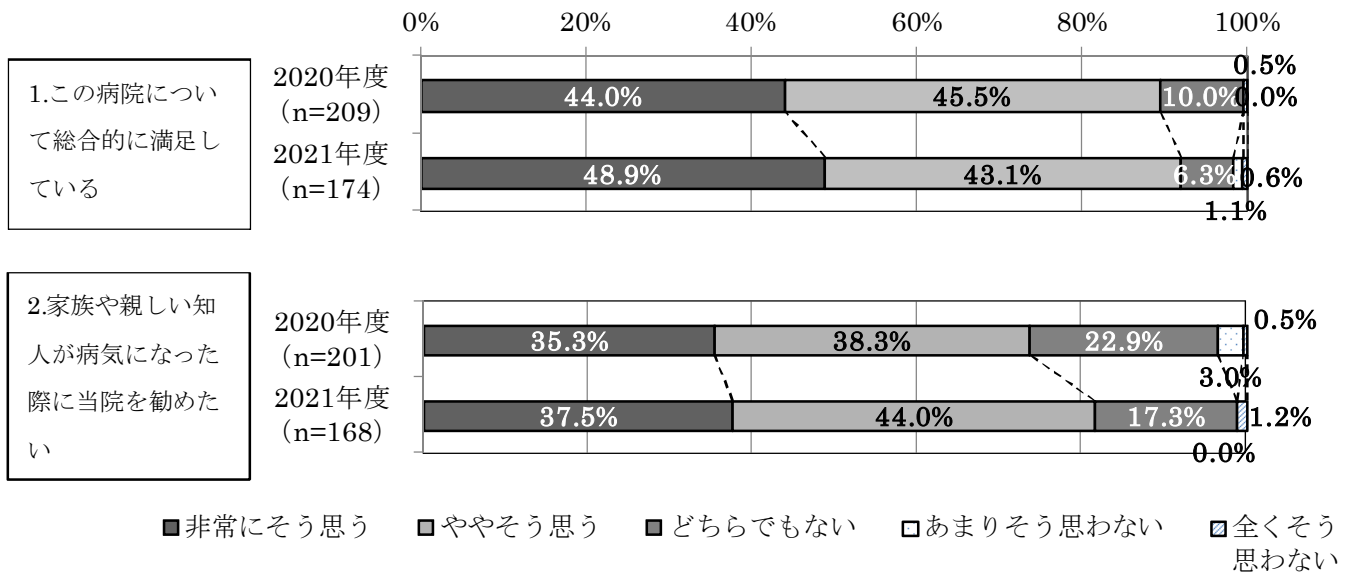
② 家族や親しい知人が病気になった際に当院を勧めたい

➤ 2021 年度の特徴

- 「1. この病院について総合的に満足しているか」という問いに対しては、「非常にそう思う」が 85 人 (48.9%)、「ややそう思う」が 75 人 (43.1%) で、合算すると 160 人 (92.0%) であった。
- 「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」という問いに対しては、「非常にそう思う」が 63 人 (37.5%)、「ややそう思う」が 74 人 (44.0%) で、合算すると 137 人 (81.5%) であった。

➤ 2020 年度との比較

- 「1. この病院について総合的に満足しているか」に対して「非常にそう思う」と「ややそう思う」の割合を合算すると 2.5%増加した。(89.5%→92.0%) また悪い評価の「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算の割合も 1.2%増加した。(0.5%→1.7%)
- 「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」に対して「非常にそう思う」と「ややそう思う」の割合を合算すると 7.9%増加した。(73.6%→81.5%) また悪い評価の「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算の割合は 2.3%減少した。(3.5%→1.2%)



		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	
1. この病院について総合的に満足している	2020年度 (n=209)	92	95	21	0	1	21	209
	2021年度 (n=174)	85	75	11	2	1	12	174
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	2020年度 (n=201)	71	77	46	6	1	29	201
	2021年度 (n=168)	63	74	29	0	2	18	168

✓ 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（2021年度新設問）

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

（2020年度：その他医療スタッフ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

（2021年度新設問）

➤ 2021年度の特徴

- プライバシーへの配慮については、「非常にそう思う」が66人（38.4%）、「ややそう思う」が78人（45.3%）で、合算すると144人（83.7%）であった。
- 接遇面では全ての職種で「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算が85%を超えた。最も評価が高かったのは看護師で、「対応や説明等はわかりやすかったか」という問いに対して、「非常にそう思う」が106人（61.6%）、「ややそう思う」が51人（29.7%）で、合算すると157人（91.3%）であった。次に高かったのは医師で、「非常にそう思う」が99人（57.5%）、「ややそう思う」が56人（32.6%）で、合算すると155人（90.1%）であった。

➤ 2020年度との比較

- プライバシーの配慮について「非常にそう思う」は、評価の割合に大きな変化はなかったが（38.7%→38.4% -0.3%）、「ややそう思う」は増加した（43.1%→45.3% +2.2%）。
- 接遇面は「非常にそう思う」「ややそう思う」の合算で、医師（86.7%→90.1% +3.4%）、その他医療スタッフ（87.0%→87.1% +0.1%）と事務スタッフ（84.1%→86.4% +2.3%）が増加し、看護師（92.4%→91.3% -1.1%）が減少した。

- また、悪い評価の「全くそう思わない」と「あまりそう思わない」の合算の割合では、全ての職種で減少した。

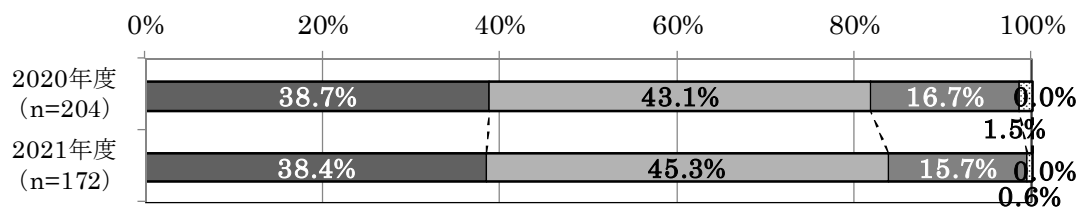
医師 (2.4%→0.6% -1.8%)

看護師 (2.4%→0.6% -1.8%)、

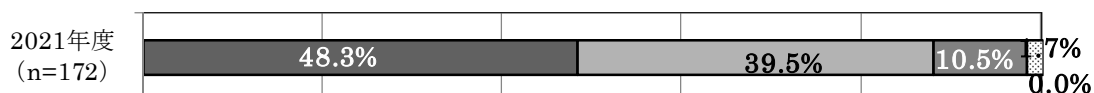
その他医療スタッフ (1.9%→0.0% -1.9%)

事務スタッフ (2.0%→1.8% -0.2%)

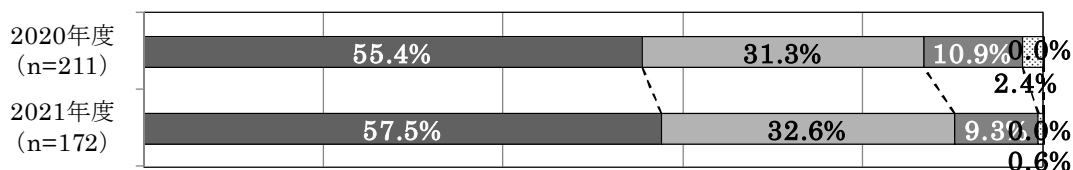
3.プライバシーに
配慮して治療をし
てくれる病院だと
感じた



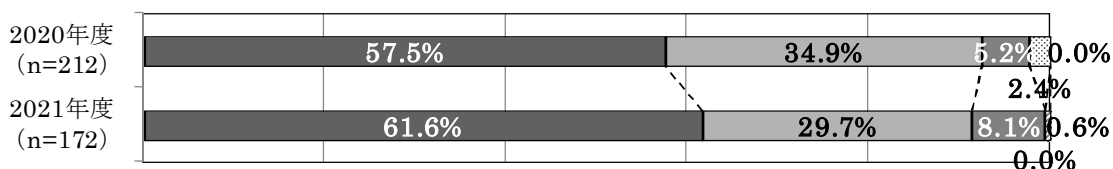
4.医療内容につい
て質問や相談がし
やすかった
(2021年度新設問)



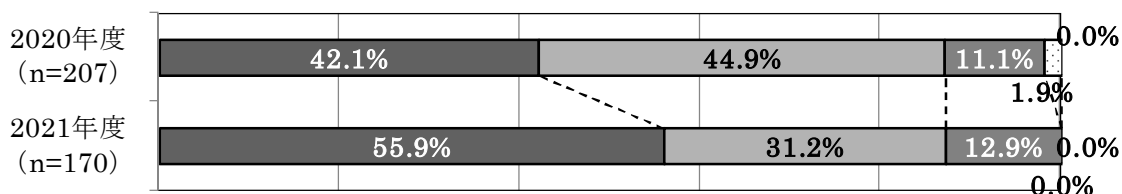
5.医師の応対や説
明等はわかりやす
かった



6.看護師の応対や
説明等はわかりや
すかった

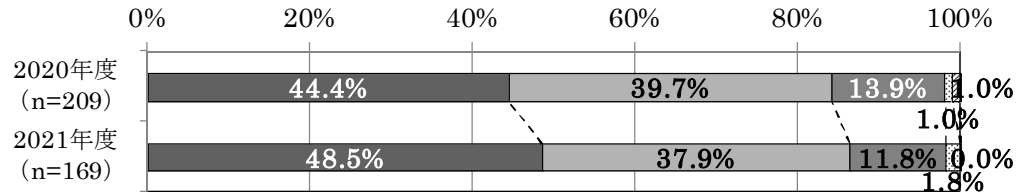


7.その他医療スタ
ッフ (薬剤師、栄
養士等) の応対や
説明はわかりやす
かった

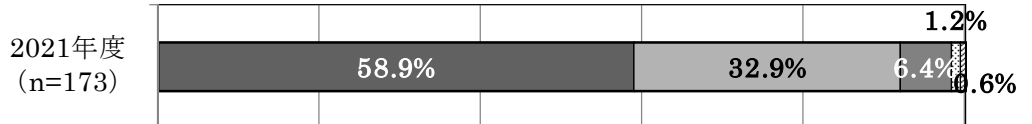


■ 非常にそう思う □ ややそう思う ■ どちらでもない □ あまりそう思わない ■ 全くそう
思わない

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
(2021年度新設問)



■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	
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	2020年度 (n=204)	79	88	34	3	0	26	204
	2021年度 (n=172)	66	78	27	1	0	14	172
4. 医療内容について質問や相談がしやすかった (2021年度新設問)	-	-	-	-	-	-	-	-
	2021年度 (n=172)	83	68	18	3	0	14	172
5. 医師の対応や説明等はわかりやすかった	2020年度 (n=211)	117	66	23	5	0	19	211
	2021年度 (n=172)	99	56	16	1	0	14	172
6. 看護師の対応や説明等はわかりやすかった	2020年度 (n=212)	122	74	11	5	0	18	212
	2021年度 (n=172)	106	51	14	0	1	14	172
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	2020年度 (n=207)	87	93	23	4	0	23	207
	2021年度 (n=170)	95	53	22	0	0	16	170
8. 事務スタッフの対応や説明等はわかりやすかった	2020年度 (n=209)	93	83	29	2	2	21	209
	2021年度 (n=169)	82	64	20	3	0	17	169
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 (2021年度新設問)	-	-	-	-	-	-	-	-
	2021年度 (n=173)	102	57	11	2	1	13	173

✓ 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

➤ 2021 年度の特徴

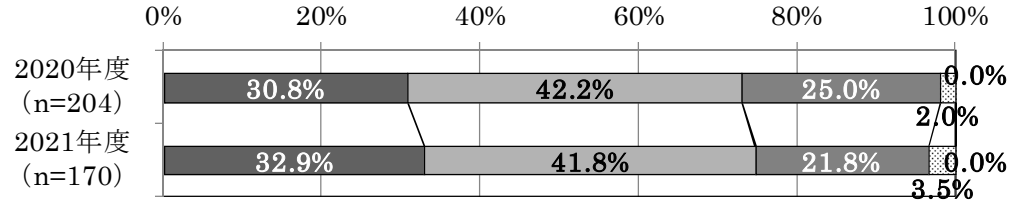
- 院内の案内表示に対して「非常にそう思う」と「ややそう思う」の割合が合算で 74.7%となった。
- 病室内の快適さに対して「非常にそう思う」と「ややそう思う」の割合が合算で 77.7%となった。
- 院内の衛生清掃面では「非常にそう思う」と「ややそう思う」の割合が合算で 84.9%となった。
- 入院中の食事に対して「非常にそう思う」と「ややそう思う」の割合が合算で 53.6%となった。

➤ 2020 年度との比較

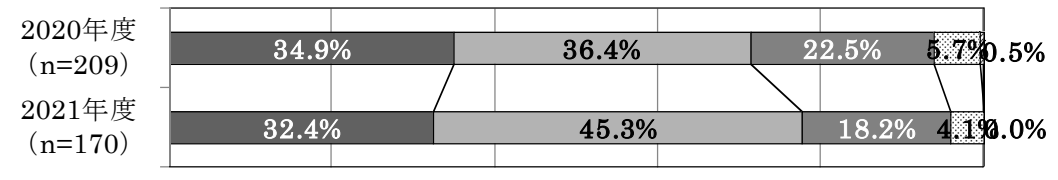
- 全ての項目で「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算の割合が増加した。

⑩院内の案内表示	(73.0%→74.7%	+1.7%)
⑪病室内の快適さ	(71.3%→77.7%	+6.4%)
⑫衛生面清掃	(79.5%→84.9%	+5.4%)
⑬入院中の食事	(49.1%→53.6%	+4.5%)
- また、「全くそう思わない」と「あまりそう思わない」の悪い評価の合算で「⑬入院中の食事」の項目で大幅に減少した。(25.7%→15.3%
-10.4%)

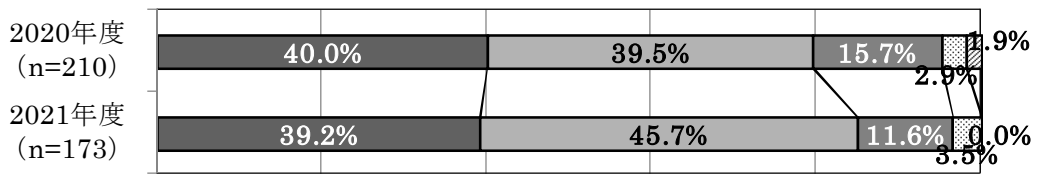
10.院内の案内表示はわかりやすいものだった



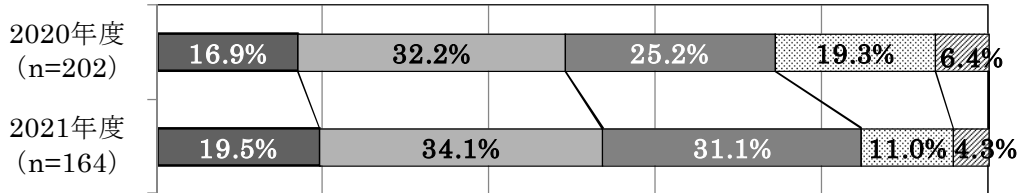
11.病室内は、温度、照明、静けさ等、快適なものであった



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	2020年度 (n=204)	63	86	51	4	0	26	204
	2021年度 (n=170)	56	71	37	6	0	16	170
11. 病室内は、温度、照明、静けさ等、快適なものであった	2020年度 (n=209)	73	76	47	12	1	21	209
	2021年度 (n=170)	55	77	31	7	0	16	170
12. 室内や病棟の設備は清潔であった	2020年度 (n=210)	84	83	33	6	4	20	210
	2021年度 (n=173)	68	79	20	6	0	13	173
13. 入院中の食事は、満足のいくものであった	2020年度 (n=202)	34	65	51	39	13	28	202
	2021年度 (n=164)	32	56	51	18	7	22	164

13. ご意見ご要望など自由にお書きください。

- 食事、入浴、個室の改良。
- トイレのドアを半円のドアにしてほしい。
- シャワー室がもう少し広いと使いやすいです。
- コロナ禍で入院患者同士の会話もできず息の詰まる入院生活だが、医療スタッフの皆様が明るく元気よくお声かけしていただいて本当にありがたかった。
- すべてのことに満足しているのですが自宅からは遠く残念です。
- 退院後に立て続けに検査などで来院しなければならない。入院中にできないものか。
- 茶碗蒸しの塩分がきつく感じた。
- 内科の主治医は病状の説明もわかりやすく、次の一手が早いと感じた。信頼できる主治医です。

など