

患者満足度アンケート
集計結果分析報告書
【入院患者】

2022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。	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。	8
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。	10
◆ 当院を選んだ理由について	11
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)	11
◆ 退院や退院後について	13
7. 退院後の医療や生活に心配や不安はありますか。	13
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。	14
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。	16
◆ 当院の診療体制について(医師の大量退職の報道を受けて)	17
10. 当院の診療体制について心配や不安に思っていることはありますか※2022年新設問 17	17
11. Q10で「①ある」と回答された方にお聞きします。診療体制のどのような部分を心配や不安に思われますか(例:医師の補充は十分か、手術はできるか等)	17
◆ 市立大津市民病院について	18
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。	18
13. ご意見ご要望など自由にお書きください。	26

I. アンケート実施概要

	2021 年度	2022 年度
実施期間	14 日間 10月4日(月)～10月17日(日)	14 日間 10月3日(月)～10月16日(日)
総配布枚数	256 枚	228 枚
総回収枚数	186 枚 (72.6%)	187 枚 (82.0%)

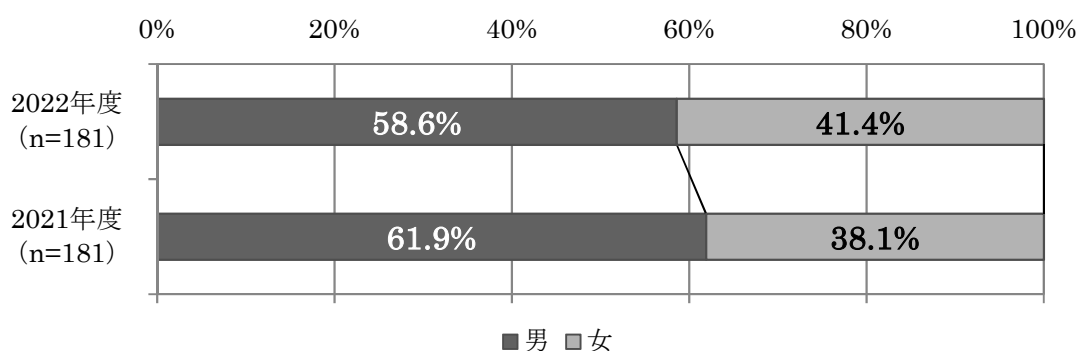
実施方法 : 2022 年 10 月 3 日 (月) 時点での入院患者およびそれ以降の新入院患者に、病棟看護師より配布。
各病棟スタッフステーションに設置した回収箱に投函してもらうか、病棟スタッフに渡してもらって回収。

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。

- 2022年度の特徴
 - 「男性」106人（58.6%）、「女性」75名（41.4%）で、6：4の割合であった。
- 2021年度との比較
 - 「女性」の割合が増加した +3.3%（38.1%→41.4%）



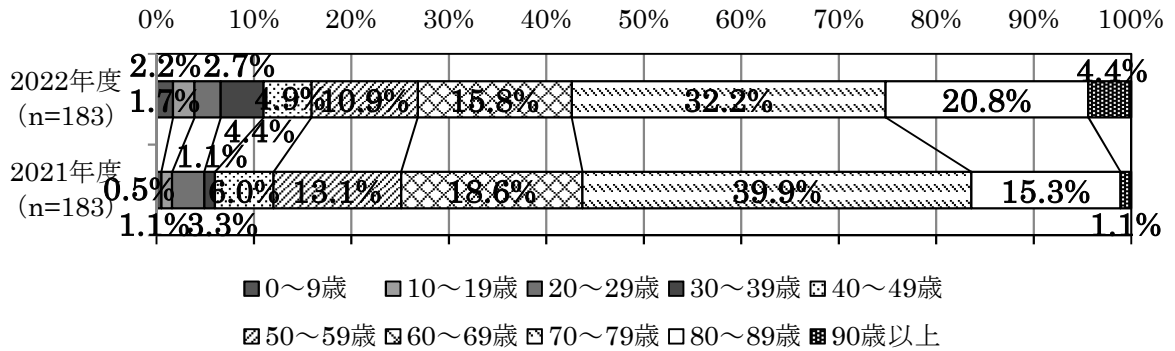
	2021年度 (n=181)		2022年度 (n=181)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 男	112	61.9%	106	58.6%
2. 女	69	38.1%	75	41.4%
無回答	5	-	6	-
有効回答数 (n)	181	100.0%	181	100.0%

2. 患者さんの年齢をお答えください。

- 2022年度の特徴
 - 最も多かったのは「70～79歳」で59人（32.2%）。次いで「80～89歳」で38人（20.8%）であった。
- 2021年度との比較
 - 70歳代が大幅に減少した。
割合が減少した年代 : 20～29歳 -0.6%（3.3%→2.7%）
40～49歳 -1.1%（6.0%→4.9%）
50～59歳 -2.2%（13.1%→10.9%）
60～69歳 -2.8%（18.6%→15.8%）
70～79歳 -7.7%（39.9%→32.2%）

- 80代が増加した。

割合が増加した年代 : 0～9歳 +1.2% (0.5%→1.7%)
 10～19歳 +1.1% (1.1%→2.2%)
 30～39歳 +1.3% (1.1%→4.4%)
 80～89歳 +5.5% (15.3%→20.8%)
 90歳以上 +3.3% (1.1%→4.4%)



	2021年度 (n=183)		2022年度 (n=183)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 0～9歳	1	0.5%	3	1.7%
2. 10～19歳	2	1.1%	4	2.2%
3. 20～29歳	6	3.3%	5	2.7%
4. 30～39歳	2	1.1%	8	4.4%
5. 40～49歳	11	6.0%	9	4.9%
6. 50～59歳	24	13.1%	20	10.9%
7. 60～69歳	34	18.6%	29	15.8%
8. 70～79歳	73	39.9%	59	32.2%
9. 80～89歳	28	15.3%	38	20.8%
10. 90歳以上	2	1.1%	8	4.4%
無回答	3	-	4	-
有効回答数 (n)	183	100.0%	183	100.0%

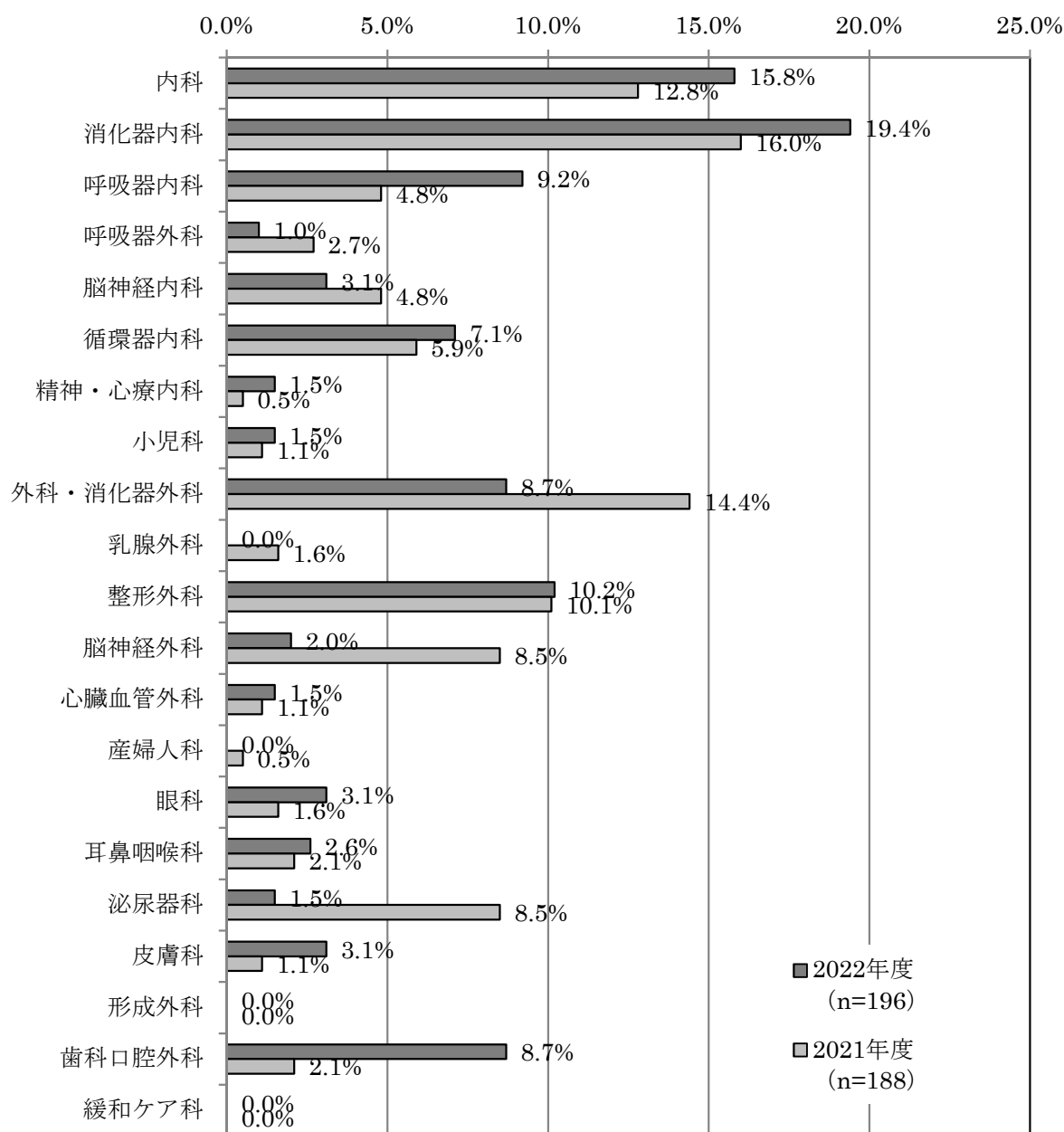
3. 入院されている診療科をお答えください。(複数回答可)

➤ 2022年度の特徴

- 最も割合が高かったのは「消化器内科」38人(19.4%)であった。
次いで「内科」31人(15.8%)、続いて「整形外科」20人(10.2%)、
「呼吸器内科」18人(9.2%)であった。

➤ 2021年度との比較

- 歯科口腔外科の割合が大幅に増えた。 +6.6% (2.1%→8.7%)
- 呼吸器内科の割合が増えた。 +4.4% (4.8%→9.2%)
- 外科・消化器外科の割合が大幅に減った。 -5.7% (14.4%→8.7%)
- 脳神経外科の割合が大幅減った。 +6.5% (8.5%→2.0%)
- 泌尿器科の割合が大幅に減った。 -7.0% (8.5%→1.5%)



入院診療科 (割合)

入院診療科

	2021 年度 (n=188)		2022 年度 (n=196)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 内科	24	12.8%	31	15.8%
2. 消化器内科	30	16.0%	38	19.4%
3. 呼吸器内科	9	4.8%	18	9.2%
4. 呼吸器外科	5	2.7%	2	1.0%
5. 脳神経内科	9	4.8%	6	3.1%
6. 循環器内科	11	5.9%	14	7.1%
7. 精神・心療内科	1	0.5%	3	1.5%
8. 小児科	2	1.1%	3	1.5%
9. 外科・消化器外科	27	14.4%	17	8.7%
10. 乳腺外科	3	1.6%	0	0.0%
11. 整形外科	19	10.1%	20	10.2%
12. 脳神経外科	16	8.5%	4	2.0%
13. 心臓血管外科	2	1.1%	3	1.5%
14. 産婦人科	1	0.5%	0	0.0%
15. 眼科	3	1.6%	6	3.1%
16. 耳鼻咽喉科	4	2.1%	5	2.6%
17. 泌尿器科	16	8.5%	3	1.5%
18. 皮膚科	2	1.1%	6	3.1%
19. 形成外科	0	0.0%	0	0.0%
20. 歯科口腔外科	4	2.1%	17	8.7%
21. 緩和ケア科	0	0.0%	0	0.0%
無回答	13	-	10	-
有効回答数 (n)	188	100.2%	196	100.0%

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。

➤ 2022年度の特徴

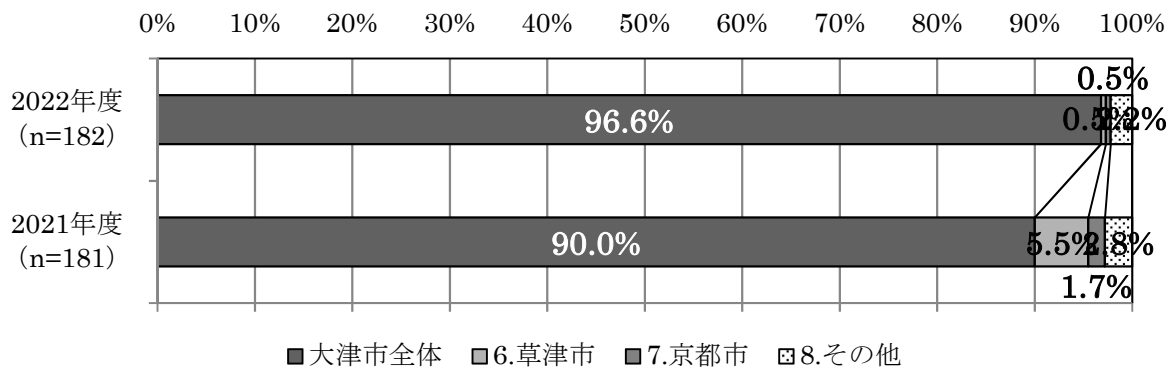
- 昨年度同様「大津市」が176人（96.6%）と、9割を超えている。特に、「大津市中南部（平野、膳所、富士見、晴嵐、石山、南郷、大石）」が103人（56.6%）と、近隣からの患者が約半数を占めている。

➤ 2021年度との比較

- 「大津市全体」以外の地域全て減少した。
 「草津市」 -5.0%（5.5%→0.5%）
 「京都市」 -1.2%（1.7%→0.5%）
 「その他」 -0.6%（2.8%→2.2%）
- 「大津市全体」が昨年に比べ増加した。+6.6%（90.0%→96.6%）
 地区においては中南部が大幅に増加した。
 「大津市北部」 -3.4%（16.0%→12.6%）
 「大津市中部」 +2.1%（7.2%→9.3%）
 「大津市中南部」 +11.7%（44.9%→56.6%）
 「大津市東部」 -0.1%（16.6%→16.5%）

※「その他」と回答した方の居住地

高島市、栗東市



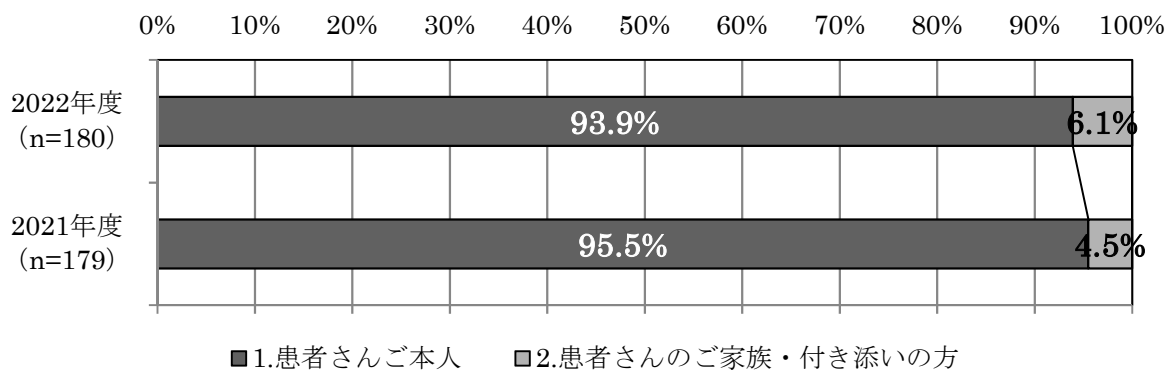
居住地

	2021年度 (n=181)		2022年度 (n=182)	
	回答数	割合	回答数	割合
大津市北部	14	7.7%	9	4.9%
真野	3	1.7%	0	0.0%
真野北	0	0.0%	0	0.0%
堅田	2	1.1%	3	1.6%
仰木	0	0.0%	0	0.0%
仰木の里	1	0.6%	0	0.0%
雄琴	1	0.6%	0	0.0%
坂本	4	2.2%	2	1.1%
日吉台	1	0.6%	1	0.5%
下阪本	2	1.1%	4	2.2%
唐崎	1	0.6%	4	2.2%
1. 大津市北部 (小計)	29	16.0%	23	12.6%
大津市中部	8	4.4%	10	5.5%
滋賀	3	1.7%	0	0.0%
山中比叡平	0	0.0%	0	0.0%
藤尾	0	0.0%	2	1.1%
長等	0	0.0%	0	0.0%
逢坂	2	1.1%	4	2.2%
中央	0	0.0%	1	0.5%
2. 大津市中部 (小計)	13	7.2%	17	9.3%
大津市中南部	53	29.3%	65	35.7%
平野	9	5.0%	8	4.4%
膳所	5	2.8%	14	7.7%
富士見	3	1.7%	3	1.6%
晴嵐	4	2.2%	2	1.1%
石山	4	2.2%	6	3.3%
南郷	2	1.1%	3	1.6%
大石	1	0.6%	2	1.1%
3. 大津市中南部 (小計)	81	44.9%	103	56.6%
大津市東部	18	9.9%	18	9.9%
田上	3	1.7%	2	1.1%
上田上	0	0.0%	1	0.5%
青山	0	0.0%	0	0.0%
瀬田	2	1.1%	3	1.6%
瀬田北	1	0.6%	3	1.6%
瀬田南	4	2.2%	1	0.5%
瀬田東	2	1.1%	2	1.1%
4. 大津市東部 (小計)	30	16.6%	30	16.5%
5. 大津市の上記以外の地域	10	5.5%	3	5.5%
大津市全体 (合計)	163	90.0%	176	96.6%
6. 草津市	10	5.5%	1	0.5%
7. 京都市	3	1.7%	1	0.5%
8. その他	5	2.8%	4	2.2%
無回答	5	-	5	-
有効回答数 (n)	181	100.0%	182	100.0%

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

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。

- 2022年度の特徴
 - 「患者さんご本人」が169人（93.9%）と9割を超えている。
- 2021年度との比較
 - 「患者さんご本人」の割合が減少している。-1.6%（95.5%→93.9%）



	2021年度 (n=179)		2022年度 (n=180)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 患者さんご本人	171	95.5%	169	93.9%
2. 患者さんのご家族・付き添いの方	8	4.5%	11	6.1%
無回答	7	-	7	-
有効回答数 (n)	179	100.0%	180	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)

➤ 2022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、62人(18.6%)であった。次いで「自宅や職場に近いから」が53人(15.9%)であった。

➤ 2021年度との比較

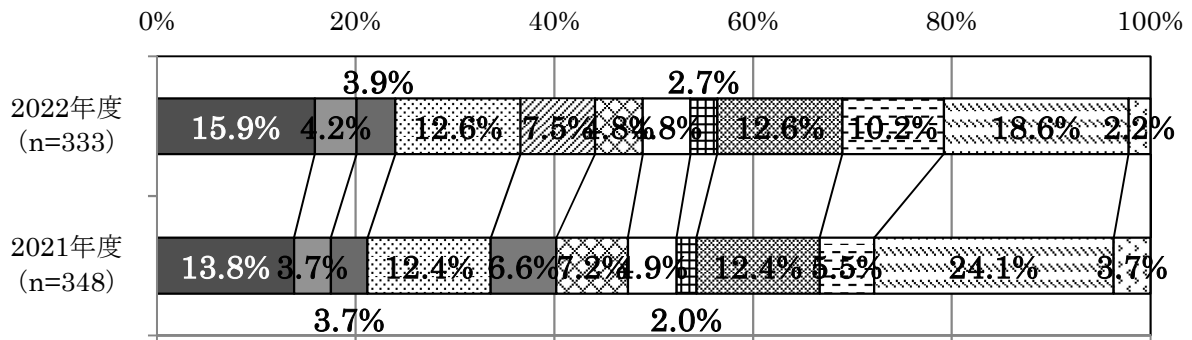
- 主に増加した項目 p
 - 「救急車で当院に運ばれたから」 +4.7% (5.5%→10.2%)
 - 「自宅や職場に近いから」 +2.1% (13.8%→15.9%)
- 主に減少した項目
 - 「以前当院に入院したことがあるから」 -5.5% (24.1%→18.6%)
 - 「良い医師がいるから」 -2.4% (7.2%→4.8%)

※2022年度の「その他」の理由は、主に以下のような回答であった。

- ・ 病院スタッフが素晴らしいから
- ・ 静脈鎮静法で抜歯するため

など

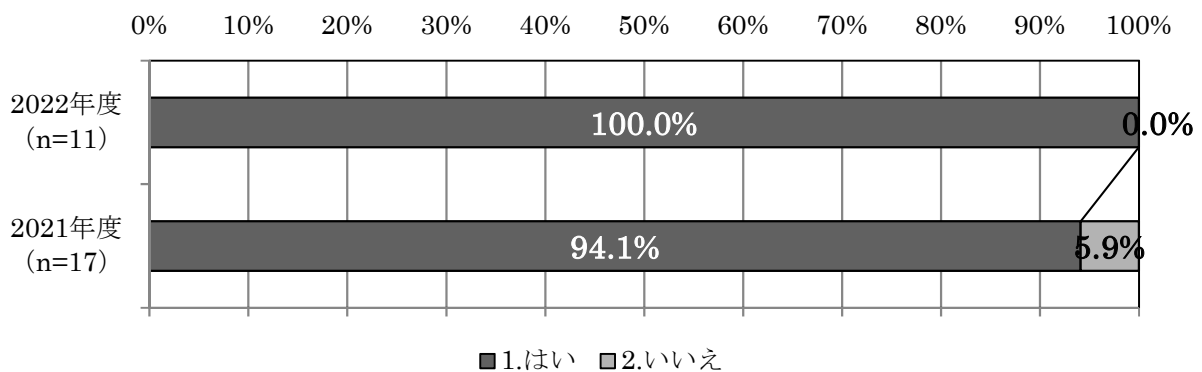
入院に際して当院を選んだ理由



- 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

	2021 年度 (n=348)		2022 年度 (n=333)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 自宅や職場に近いから	48	13.8%	53	15.9%
2. 入院したい診療科があるから	13	3.7%	14	4.2%
3. 入院の際、複数の診療科に関わる病気だったから	13	3.7%	13	3.9%
4. 当院の外来で入院を勧められたから	43	12.4%	42	12.6%
5. 詳しい検査や高度な医療が受けられるから	23	6.6%	25	7.5%
6. 良い医師がいるから	25	7.2%	16	4.8%
7. 看護体制が充実しているから	17	4.9%	16	4.8%
8. 家族や知り合いに勧められたから	7	2.0%	9	2.7%
9. 他の病院・診療所で当院を紹介されたから	43	12.4%	42	12.6%
10. 救急車で当院に運ばれたから	19	5.5%	34	10.2%
11. 以前に当院に入院したことがあるから	84	24.1%	62	18.6%
12. その他	13	3.7%	7	2.2%
無回答	4	-	7	-
有効回答数 (n)	348	100.0%	333	100.0%

- 「良い医師がいるから」を選択した16人(4.8%)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11人(100%)であった。

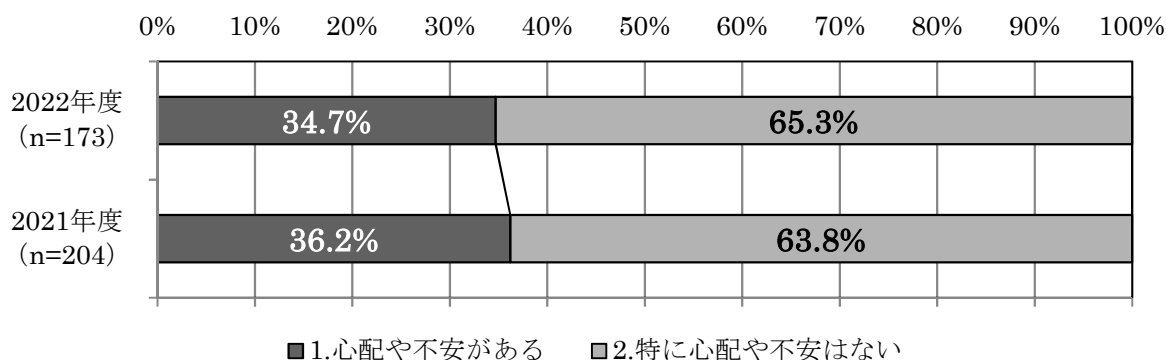


	2021 年度 (n=17)		2022 年度 (n=11)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. はい	16	94.1%	11	100.0%
2. いいえ	1	5.9%	0	0.0%
無回答	8	-	5	-
有効回答数 (n)	17	100.0%	11	100.0%

◆ 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。

- 2022年度の特徴
 - 「特に心配や不安はない」と回答した人が113人(65.3%)、「心配や不安がある」と回答した人が60人(34.7%)であった。
- 2021年度との比較
 - 「特に心配や不安はない」の割合が増加した。+1.5%(60.8%→63.8%)



	2021年度 (n=204)		2022年度 (n=173)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 心配や不安がある	64	36.2%	60	34.7%
2. 特に心配や不安はない	113	63.8%	113	65.3%
0. 無回答	9	-	14	-
有効回答数 (n)	177	100.0%	173	100.0%

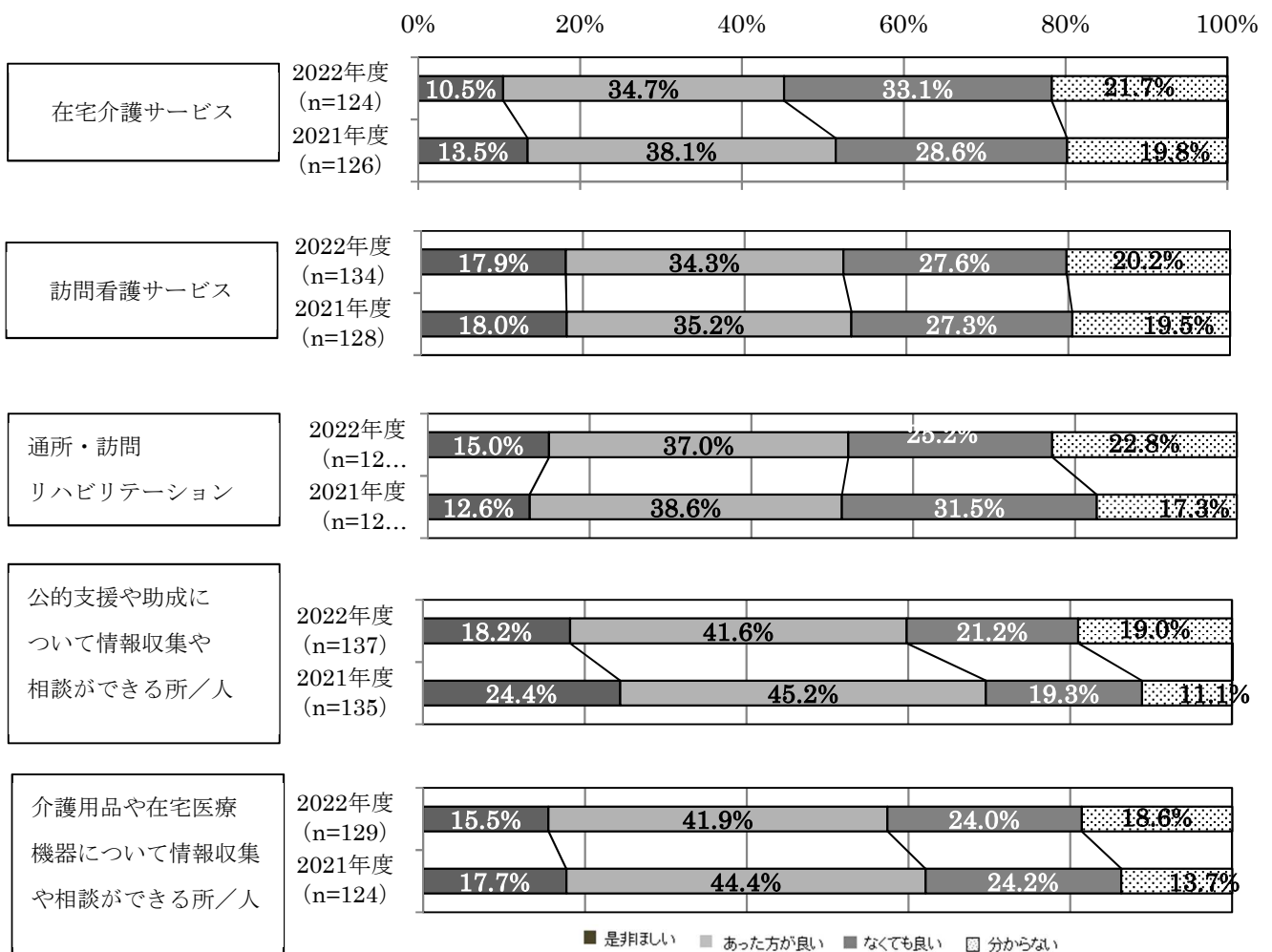
8. 退院後、どんなサービスや支援があると安心できますか。

➤ 2022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「あった方がよい」を合わせると82人（59.8%）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「あった方がよい」を合わせると74人（57.4%）であった。

➤ 2021年度との比較

- 「通所・訪問リハビリテーション」以外の項目で「是非欲しい」と「あった方がよい」の合算が減少した。
 「在宅介護サービス」 -6.4%（51.6%→45.2%）
 「訪問看護サービス」 -1.0%（53.2%→52.2%）
 「公的支援や助成について情報収集や相談ができる所／人」 -9.8%（69.6%→59.8%）
 「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」 -4.7%（62.1%→57.4%）
- 「通所・訪問、リハビリテーション」の「是非欲しい」と「あった方がよい」の合算が僅かに増加した。+0.8%（51.2%→52.0%）



●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	2021年度 (n=126)	17	48	36	25	60	126
	2022年度 (n=124)	13	43	41	27	63	124
訪問看護サービス	2021年度 (n=128)	23	45	35	25	58	128
	2022年度 (n=134)	24	46	37	27	53	134
通所・訪問リハビリテーション	2021年度 (n=127)	16	49	40	22	59	127
	2022年度 (n=127)	19	47	32	29	60	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	2021年度 (n=135)	33	61	26	15	51	135
	2022年度 (n=137)	25	57	29	26	50	137
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	2021年度 (n=124)	22	55	30	17	62	124
	2022年度 (n=129)	20	54	31	24	58	129

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	2021 年度 (n=126)	13.5%	38.1%	28.6%	19.8%	-	100.0%
	2022 年度 (n=124)	10.5%	34.7%	33.1%	21.7%	-	100.0%
訪問看護サービス	2021 年度 (n=128)	18.0%	35.2%	27.3%	19.5%	-	100.0%
	2022 年度 (n=134)	17.9%	34.3%	27.6%	20.2%	-	100.0%
通所・訪問リハビリテーション	2021 年度 (n=127)	12.6%	38.6%	31.5%	17.3%	-	100.0%
	2022 年度 (n=127)	15.0%	37.0%	25.2%	22.8%	-	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	2021 年度 (n=135)	24.4%	45.2%	19.3%	11.1%	-	100.0%
	2022 年度 (n=137)	18.2%	41.6%	21.2%	19.0%	-	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	2021 年度 (n=124)	17.7%	44.4%	24.2%	13.7%	-	100.0%
	2022 年度 (n=129)	15.5%	41.9%	24.0%	18.6%	-	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。

➤ 2022 年度の回答

- セカンドオピニオンや経過の不安要因について相談できるサービス
- 電話での相談
- 精神的なケア

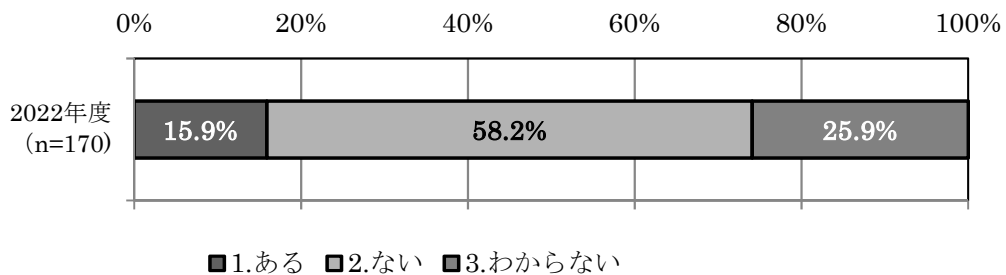
など

◆ 当院の診療体制について（医師の大量退職の報道を受けて）

10. 当院の診療体制について心配や不安に思っていることはありますか※2022年新設問

➤ 2022年度の特徴

- 「ない」が最多で99人（58.2%）であった。次いで「わからない」が44人（25.9%）、「はい」が27人（15.9%）であった。



	2022年度 (n=170)	
	回答数	割合
1. ある	27	15.9%
2. ない	99	58.2%
3. わからない	44	25.9%
無回答	17	-
有効回答数 (n)	170	100.0%

11. Q10で「①ある」と回答された方にお聞きします。
診療体制のどのような部分を心配や不安に思われますか
(例：医師の補充は十分か、手術はできるか等)

➤ 回答

- その後どうなったか報告してほしい
- 前回に受けた先生がいなのはすごく不安に思う
- 医師が不足すると現在以上に待ち時間が長くなるのではないかと心配
- これまで通り総合病院としての機能を維持できるのかが心配
- 補充された医師の水準

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

➤ 2022 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 76 人 (44.1%)、「ややそう思う」が 76 人 (44.2%) で、合算すると 152 人 (88.3%) 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 55 人 (31.7%)、「ややそう思う」が 75 人 (43.1%) で、合算すると 130 人 (74.8%) であった。

➤ 2021 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」の合算の割合が減少し、「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算の割合は僅かに増加した。
- 「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」に対して「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算が減少し「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算は増加した。

【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
-3.7% (92.0%→88.3%)

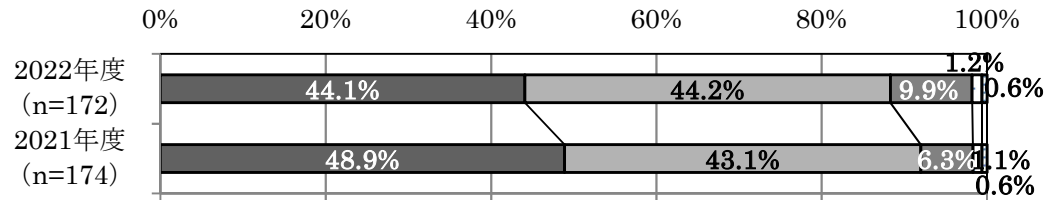
「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算
+0.1% (1.7%→1.8%)

【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】

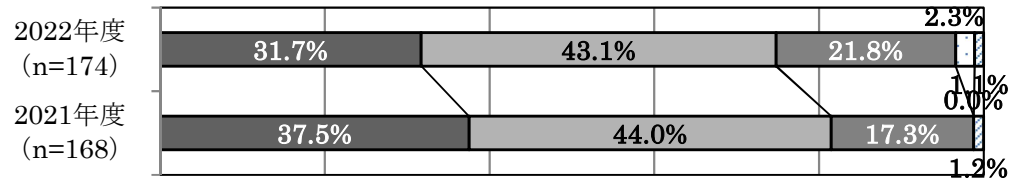
「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算
-6.7% (81.5%→74.8%)

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算
+2.2% (1.2%→3.4%)

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						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	2021年度 (n=174)	85	75	11	2	1	12	174
	2022年度 (n=172)	76	76	17	2	1	15	172
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 (n=168)	63	74	29	0	2	18	168
	2022年度 (n=174)	55	75	38	4	2	13	174

✓ 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

➤ 2022 年度の特徴

- 【③プライバシーへの配慮】については、「非常にそう思う」が 67 人 (39.2%)、「ややそう思う」が77人(45.0%)で、合算すると144人(84.2%)であった。
- 【④医療内容について質問や相談がしやすかった】については、「非常にそう思う」が85人(48.9%)、「ややそう思う」が72人(41.4%)で、合算すると157人(90.3%)であった。
- 【⑤～⑧医師・看護師・医療スタッフ・事務スタッフの説明はわかりやすかった】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、「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101人(57.8%)、「ややそう思う」が65人(37.1%)で、合算すると166人(94.9%)であった。次に高かったのは医師で、「非常にそう思う」が96人(55.3%)、「ややそう思う」が66人(37.9%)で、合算すると162人(93.2%)であった。
- 【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】では「非常にそう思う」が101人(59.0%)、「ややそう思う」が53人(31.0%)で、合算すると154人(90.0%)であった。

➤ 2021 年度との比較

- 【③プライバシーの配慮】は「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算、「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算共に大きな変化はなかった。

「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算

+0.5% (83.7%→84.2%)

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算

+0.6% (0.6%→1.2%)。

- 【④医療内容について質問や相談がしやすかった】では、「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算が増加し、「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算は減少した。

「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算

+2.5% (87.8%→90.3%)

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算

-0.6% (1.7%→1.1%)

- 【⑤～⑧医師・看護師・医療スタッフ・事務スタッフの説明はわかりやすかった】では医師・看護師・その他医療スタッフの「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算が増加し、事務スタッフは減少した。特に医師・看護師は大幅に増加した。また、「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算は医師・看護師・事務スタッフは減少し、その他医療スタッフは増加した。

「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算

⑤医師 +5.4% (87.8%→93.2%)

⑥看護師 +4.8% (90.1%→94.9%)

⑦その他医療スタッフ +0.2% (87.1%→87.3%)

⑧事務スタッフ -2.3% (86.4%→84.1%)

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算

⑤医師 -0.6% (1.7%→1.1%)

⑥看護師 -0.6% (0.6%→0.0%)

⑦その他医療スタッフ +1.2% (0.0%→1.2%)

⑧事務スタッフ -0.6% (1.8%→1.2%)

- 【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】では、「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算、「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算共に減少した。

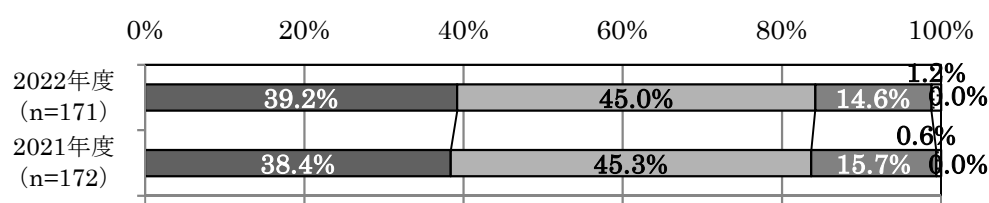
「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算

-1.8% (91.8%→90.0%)

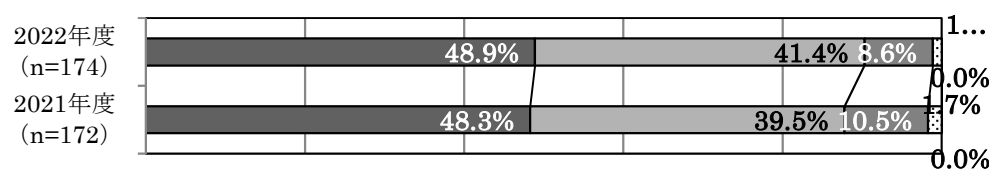
「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算

-1.2% (1.8%→0.6%)

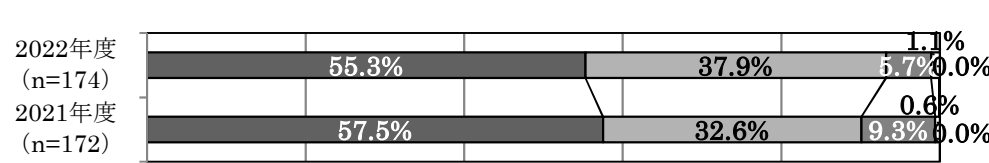
3.プライバシーに配慮して治療をしてくれる病院だと感じた



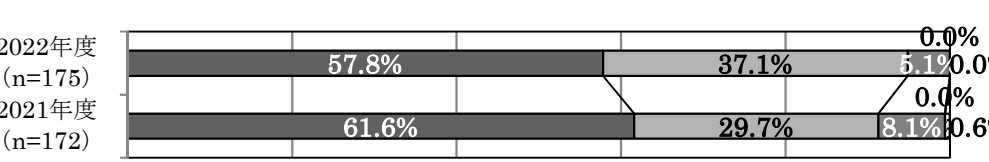
4.医療内容について質問や相談がしやすかった



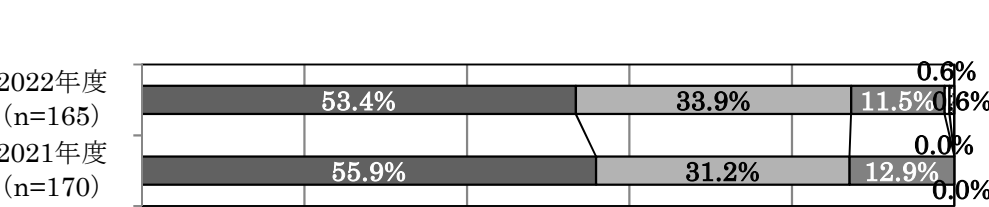
5.医師の応対や説明等はわかりやすかった



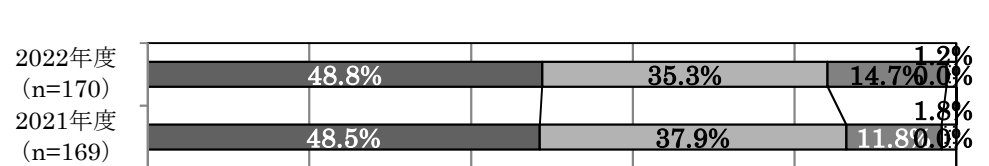
6.看護師の応対や説明等はわかりやすかった



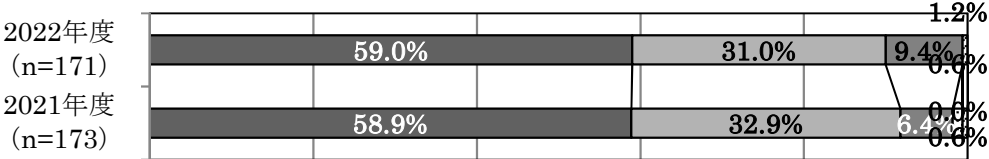
7.その他医療スタッフ（薬剤師、栄養士等）の応対や説明はわかりやすかった



8.事務スタッフの応対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



■ 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						
		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 わない	全くそう 思わない	無回答	有効回答数 (n)
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	2021年度 (n=172)	66	78	27	1	0	14	172
	2022年度 (n=171)	67	77	25	2	0	16	171
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
	2022年度 (n=174)	85	72	15	2	0	13	174
5. 医師の対応や説明等はわかりやすかった	2021年度 (n=172)	99	56	16	1	0	14	172
	2022年度 (n=174)	96	66	10	2	0	13	174
6. 看護師の対応や説明等はわかりやすかった	2021年度 (n=172)	106	51	14	0	1	14	172
	2022年度 (n=175)	101	65	9	0	0	12	175
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	2021年度 (n=170)	95	53	22	0	0	16	170
	2022年度 (n=165)	88	56	19	1	1	22	165
8. 事務スタッフの対応や説明等はわかりやすかった	2021年度 (n=169)	82	64	20	3	0	17	169
	2022年度 (n=170)	83	60	25	2	0	17	170
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
	2022年度 (n=171)	101	53	16	0	1	16	171

✓ 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

➤ 2022 年度の特徴

- 院内の案内表示に対して「非常にそう思う」が 61 人 (36.3%)、「ややそう思う」が 68 人 (40.5%) で、合算が 129 人 (76.8%) となった。
- 病室内の快適さに対して「非常にそう思う」が 69 人 (40.1%)、「ややそう思う」が 69 人 (40.1%) で、合算が 138 人 (80.2%) となった。
- 院内の衛生清掃面では「非常にそう思う」が 80 人 (47.1%)「ややそう思う」が 64 人 (37.6%) で、合算が 144 人 (84.7%) となった。
- 入院中の食事に対して「非常にそう思う」が 42 人 (26.4%)、「ややそう思う」が 47 人 (29.6%) で、合算が 89 人 (56.0%) となった。

➤ 2021 年度との比較

- 院内の衛生清掃面以外の項目で「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。「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算では案内表示と衛生清掃面の項目は減少し、入院中の食事の項目は増加、病室内の快適さにおいては変化がなかった。

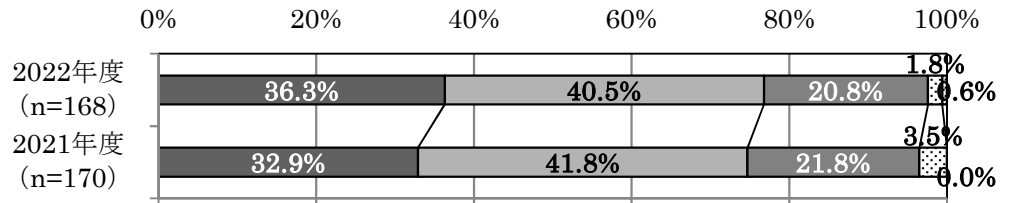
「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算

⑩院内の案内表示	+2.1% (74.7%→76.8%)
⑪病室内の快適さ	+2.5% (77.7%→80.2%)
⑫衛生面清掃	-0.2% (84.9%→84.7%)
⑬入院中の食事	+2.4% (53.6%→56.0%)

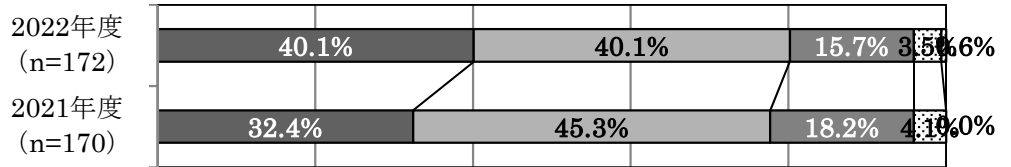
「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算

⑩院内の案内表示	-1.1% (3.5%→2.4%)
⑪病室内の快適さ	0.0% (4.1%→4.1%)
⑫衛生面清掃	-1.1% (3.5%→2.4%)
⑬入院中の食事	+2.3% (15.3%→17.6%)

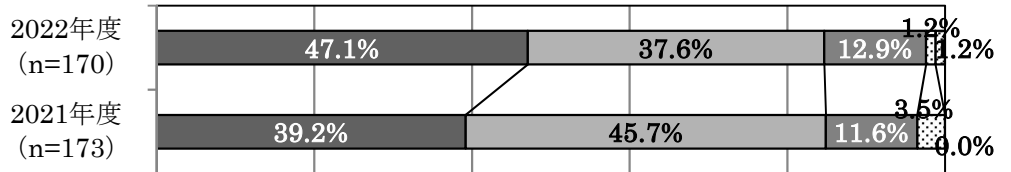
10.院内の案内表示はわかりやすいものだった



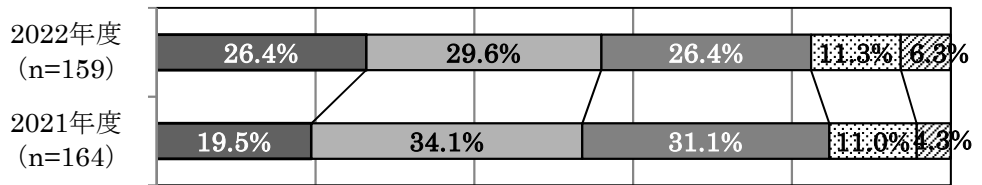
11.病室内は、温度、照明、静けさ等、快適なものであった



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



		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	2021年度 (n=170)	56	71	37	6	0	16	170
	2022年度 (n=168)	61	68	35	3	1	19	168
11. 病室内は、温度、照明、静けさ等、快適なものであった	2021年度 (n=170)	55	77	31	7	0	16	170
	2022年度 (n=172)	69	69	27	6	1	15	172
12. 室内や病棟の設備は清潔であった	2021年度 (n=173)	68	79	20	6	0	13	173
	2022年度 (n=170)	80	64	22	2	2	17	170
13. 入院中の食事は、満足のいくものであった	2021年度 (n=164)	32	56	51	18	7	22	164
	2022年度 (n=159)	42	47	42	18	10	28	159

13. ご意見ご要望など自由にお書きください。

- コロナ禍とはいえ、家族との面会謝絶は厳しかった。
- 丁寧に対応していただき、安心して入院生活を送ることができました。ありがとうございました。
- シャワー室を男女別にしてほしい
- 個室のトイレの流す音が大きくて少し気になる
- 食事をもっと美味しくしてほしい
- 入院は子どもも含め何度もしていますので慣れていきます。退院後の通院も便利なので都合が良いと思います。色々あったみたいですが不安はなく良い先生に出会うことができ大変良かったと思っています

など