

患者満足度アンケート
集計結果分析報告書
【入院患者】

2018年8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) | 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。 | 9 |
| ◆ 当院を選んだ理由について | 10 |
| 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) | 10 |
| ◆ お部屋についてお答えください | 12 |
| 7. 入院の際、病室のタイプを希望しましたか。 | 12 |
| 8. (7.で病室のタイプを希望した方へ) 希望した病室に入れましたか。 | 13 |
| 9. 個室に入る際、1日の個室の差額料金はいくらぐらいまでが許容範囲ですか。 | 14 |
| 10. 入院される際、アメニティレンタル(入院セットレンタル)を利用されましたか。 | 15 |
| 11. 入院中にレンタルできたら便利な物がありますか。 | 18 |
| ◆ 退院や退院後について | 19 |
| 12. 退院後の医療や生活に心配や不安はありますか。 | 19 |
| 13. 退院後、どんなサービスや支援があると安心できますか。 | 20 |
| 14. 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。 | 21 |
| ◆ 市立大津市民病院について | 22 |
| 15. 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。 | 22 |
| ◆ 患者サービス、広報等について | 27 |
| 16. 当院では無料 Wi-Fi 環境を整備していますが(提供外エリアもあります)利用されたことがありますか。 | 27 |
| 17. 平成 29 年 12 月から病院広報誌「つなぐ」を発行していますが、ご覧になったことがありますか。 | 29 |
| 18. 当院のホームページをご覧になったことがありますか。 | 31 |

I. アンケート実施概要

アンケート実施期間 : 2018年7月20日(金)～8月2日(木)の14日間

総配布枚数 : 327枚

総回収枚数 : 255枚(78.0%)

うち有効枚数 : 254枚(77.7%)

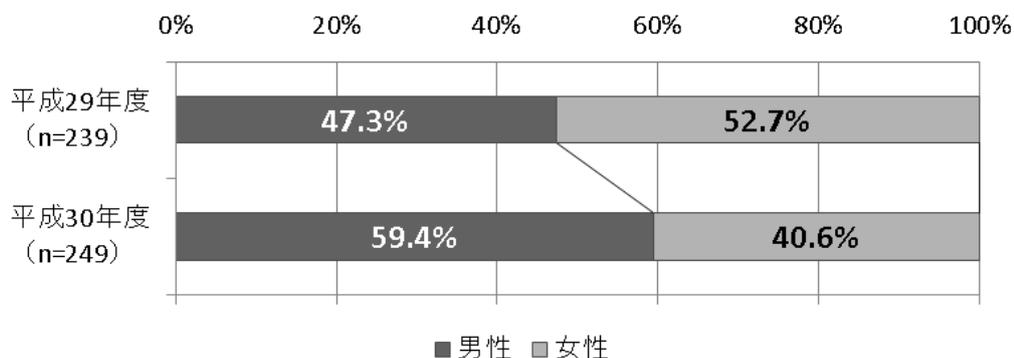
実施方法 : 2018年7月20日(金)時点での入院患者およびそれ以降の新入院患者に、病棟看護師より配布。
各病棟スタッフステーションに設置した回収箱に投函してもらうか、病棟スタッフに渡してもらって回収。

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。

- 平成30年の特徴
 - 「男性」148人（59.4%）、「女性」101名（40.6%）で、6：4の割合であった。
- 平成29年との比較
 - 平成29年は男女比がほぼ1：1で、若干女性患者の方が多かったが、平成30年は男性患者が約6割を占めた。



| | 平成29年度 (n=239) | | 平成30年度 (n=249) | |
|-----------|----------------|--------|----------------|--------|
| | 回答数 | 割合 | 回答数 | 割合 |
| 1. 男性 | 113 | 47.3% | 148 | 59.4% |
| 2. 女性 | 126 | 52.7% | 101 | 40.6% |
| 無回答 | 18 | - | 6 | - |
| 有効回答数 (n) | 239 | 100.0% | 249 | 100.0% |

2. 患者さんの年齢をお答えください。

➤ 平成 30 年の特徴

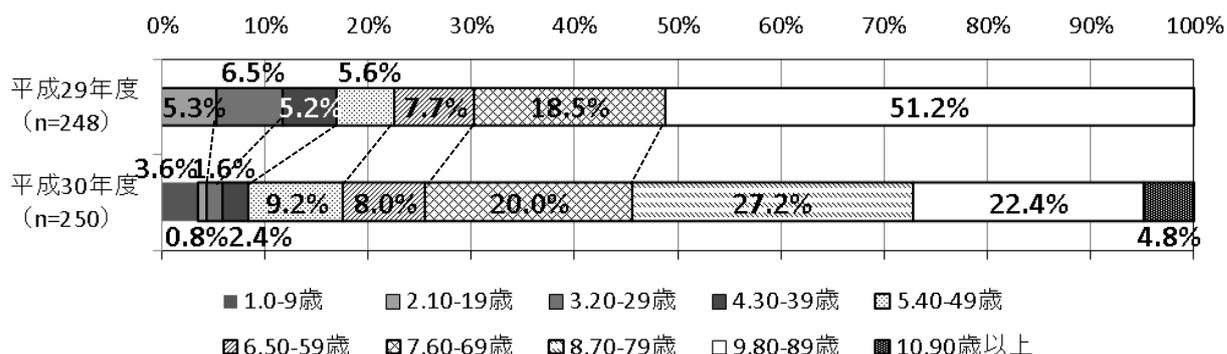
- 外来患者同様、最も多かったのは「70～79 歳」で 68 人 (27.2%)。次いで「80～89 歳」で 56 人 (22.4%) であった。

➤ 平成 29 年との比較

- 平成 29 年は「0～19 歳」、「70 歳以上」をひとくくりにしていたため、平成 30 年との 10 歳区分比較ができない年代もあるが、

割合が増加した年代 : 90 歳以上 4.8%増 (0.0%→4.8%)
 40～49 歳 3.6%増 (5.6%→9.2%)
 割合が減少した年代 : 20～29 歳 4.9%減 (6.5%→1.6%)
 30～39 歳 2.8%減 (5.2%→2.4%)

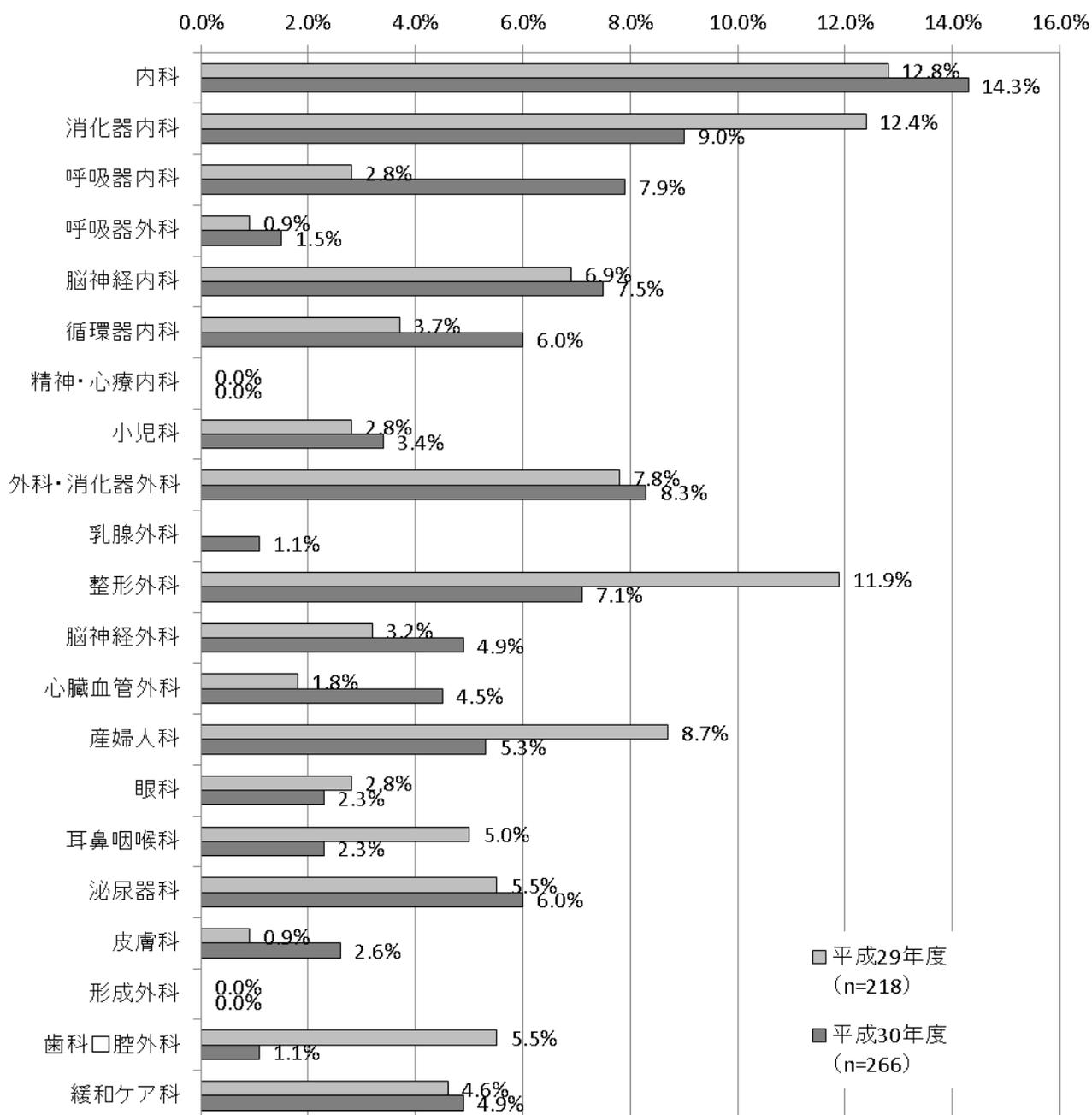
であった。



| | 平成29年度 (n=248) | | 平成30年度 (n=250) | |
|-----------|-------------------|--------|-------------------|--------|
| | 回答数 | 割合 | 回答数 | 割合 |
| 1.0-9歳 | 13 | 5.3% | 9 | 3.6% |
| 2.10-19歳 | | | 2 | 0.8% |
| 3.20-29歳 | 16 | 6.5% | 4 | 1.6% |
| 4.30-39歳 | 13 | 5.2% | 6 | 2.4% |
| 5.40-49歳 | 14 | 5.6% | 23 | 9.2% |
| 6.50-59歳 | 19 | 7.7% | 20 | 8.0% |
| 7.60-69歳 | 46 | 18.5% | 50 | 20.0% |
| 8.70-79歳 | 127 | 51.2% | 68 | 27.2% |
| 9.80-89歳 | | | 56 | 22.4% |
| 10.90歳以上 | | | 12 | 4.8% |
| 無回答 | 9 | - | 5 | - |
| 有効回答数 (n) | 248 | 100.0% | 250 | 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)

入院診療科（割合）

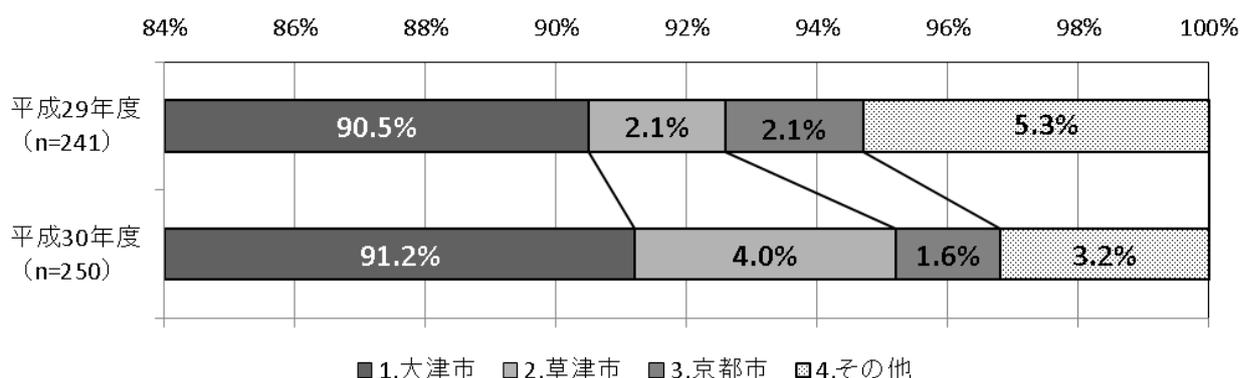


入院診療科

| | 平成29年度 (n=218) | | 平成30年度 (n=266) | |
|-----------|-------------------|--------|-------------------|--------|
| | 回答数 | 割合 | 回答数 | 割合 |
| 内科 | 28 | 12.8% | 38 | 14.3% |
| 消化器内科 | 27 | 12.4% | 24 | 9.0% |
| 呼吸器内科 | 6 | 2.8% | 21 | 7.9% |
| 呼吸器外科 | 2 | 0.9% | 4 | 1.5% |
| 脳神経内科 | 15 | 6.9% | 20 | 7.5% |
| 循環器内科 | 8 | 3.7% | 16 | 6.0% |
| 精神・心療内科 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 小児科 | 6 | 2.8% | 9 | 3.4% |
| 外科・消化器外科 | 17 | 7.8% | 22 | 8.3% |
| 乳腺外科 | | | 3 | 1.1% |
| 整形外科 | 26 | 11.9% | 19 | 7.1% |
| 脳神経外科 | 7 | 3.2% | 13 | 4.9% |
| 心臓血管外科 | 4 | 1.8% | 12 | 4.5% |
| 産婦人科 | 19 | 8.7% | 14 | 5.3% |
| 眼科 | 6 | 2.8% | 6 | 2.3% |
| 耳鼻咽喉科 | 11 | 5.0% | 6 | 2.3% |
| 泌尿器科 | 12 | 5.5% | 16 | 6.0% |
| 皮膚科 | 2 | 0.9% | 7 | 2.6% |
| 形成外科 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 歯科口腔外科 | 12 | 5.5% | 3 | 1.1% |
| 緩和ケア科 | 10 | 4.6% | 13 | 4.9% |
| 無回答 | 38 | - | 6 | - |
| 有効回答数 (n) | 218 | 100.0% | 266 | 100.0% |

4. 居住地をお答えください。

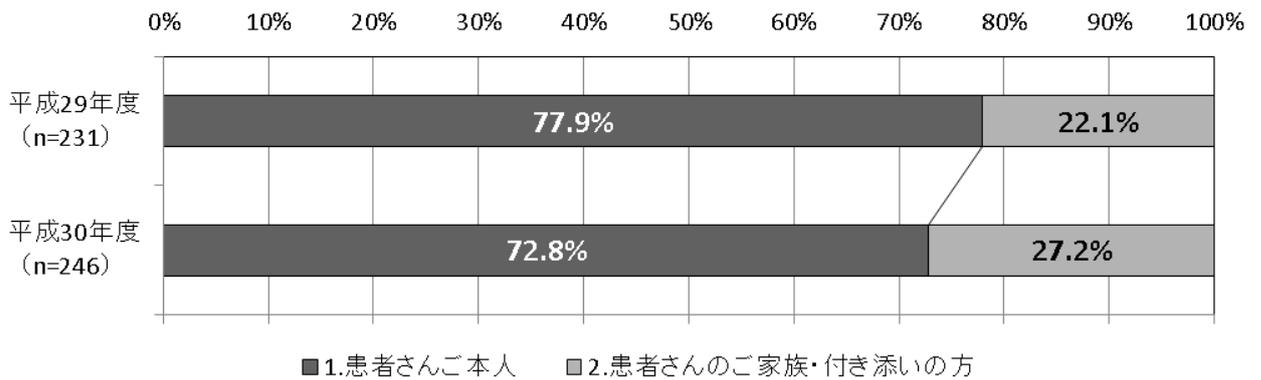
- 平成 30 年の特徴
 - 「大津市」が 228 人（91.2%）と、ほぼ 9 割を占めている。
- 平成 29 年との比較
 - 大きな変化は見られなかった。



| | 平成29年度 (n=241) | | 平成30年度 (n=250) | |
|-----------|-------------------|--------|-------------------|--------|
| | 回答数 | 割合 | 回答数 | 割合 |
| 1. 大津市 | 218 | 90.5% | 228 | 91.2% |
| 2. 草津市 | 5 | 2.1% | 10 | 4.0% |
| 3. 京都市 | 5 | 2.1% | 4 | 1.6% |
| 4. その他 | 13 | 5.3% | 8 | 3.2% |
| 無回答 | 16 | - | 5 | - |
| 有効回答数 (n) | 241 | 100.0% | 250 | 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。

- 平成 30 年の特徴
 - 「患者さんご本人」が 179 人（72.8%）であった。
- 平成 29 年との比較
 - 大きな変化は見られなかった。



| | 平成29年度 (n=231) | | 平成30年度 (n=246) | |
|-------------|-------------------|--------|-------------------|--------|
| | 回答数 | 割合 | 回答数 | 割合 |
| 1. 患者さんご本人 | 180 | 77.9% | 179 | 72.8% |
| 2. 患者さんのご家族 | 51 | 22.1% | 67 | 27.2% |
| 無回答 | 26 | - | 9 | - |
| 有効回答数 (n) | 231 | 100.0% | 246 | 100.0% |

◆ 当院を選んだ理由について

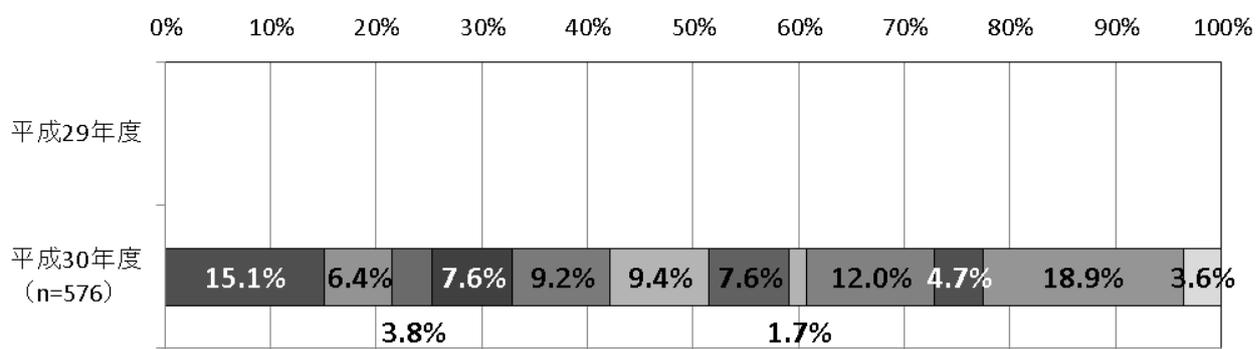
6. 入院されるにあたり、当院を選んだ理由をお答えください。(複数回答可)

➤ 平成 30 年の特徴

- 「以前に当院に入院したことがあるから」が最も多く、109 人 (18.9%) であった。次いで「自宅や職場に近いから」が 87 人 (15.1%)、「他の病院・診療所で当院を紹介されたから」が 69 人 (12.0%) であった。
- 「良い医師がいるから」を選択した 54 人 (9.4%) 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 54 人 (100.0%) であった。
- 「その他」の理由としては、以下のような回答であった。
 - ・ 平素通院している病院だから。
 - ・ 医師も看護師も何でも相談できる。
 - ・ 親しみやすさから。
 - ・ 看護師さんの努力とやさしさに感じるものがあったから。
 - ・ 丁寧に診察してもらえ、患者のことを考えてくれるため。
 - ・ 信頼しているから。
 - ・ 主人がお世話になっている病院だから。

➤ 平成 29 年との比較

- 平成 29 年はこの質問はなし。



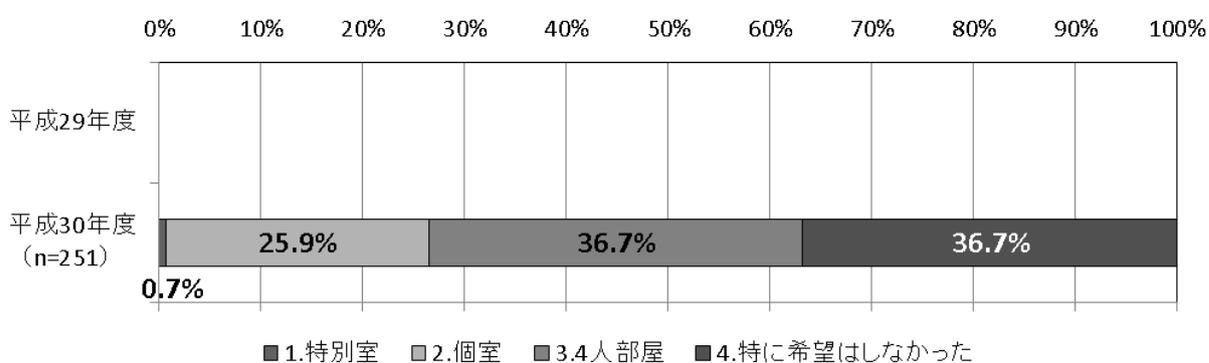
- 1. 自宅や職場に近いから
- 2. 入院したい診療科があるから
- 3. 入院の際、複数の診療科に関わる病気だったから
- 4. 当院の外来で入院を勧められたから
- 5. 詳しい検査や高度な医療が受けられるから
- 6. 良い医師がいるから
- 7. 看護体制が充実しているから
- 8. 家族や知り合いに勧められたから
- 9. 他の病院・診療所で当院を紹介されたから
- 10. 救急車で当院に運ばれたから
- 11. 以前に当院に入院したことがあるから
- 12. その他

| | 平成29年度 | | 平成30年度 (n=576) | |
|---------------------------|--------|----|-------------------|--------|
| | 回答数 | 割合 | 回答数 | 割合 |
| 1. 自宅や職場に近いから | - | - | 87 | 15.1% |
| 2. 入院したい診療科があるから | - | - | 37 | 6.4% |
| 3. 入院の際、複数の診療科に関わる病気だったから | - | - | 22 | 3.8% |
| 4. 当院の外来で入院を勧められたから | - | - | 44 | 7.6% |
| 5. 詳しい検査や高度な医療が受けられるから | - | - | 53 | 9.2% |
| 6. 良い医師がいるから | - | - | 54 | 9.4% |
| 7. 看護体制が充実しているから | - | - | 44 | 7.6% |
| 8. 家族や知り合いに勧められたから | - | - | 10 | 1.7% |
| 9. 他の病院・診療所で当院を紹介されたから | - | - | 69 | 12.0% |
| 10. 救急車で当院に運ばれたから | - | - | 27 | 4.7% |
| 11. 以前に当院に入院したことがあるから | - | - | 109 | 18.9% |
| 12. その他 | - | - | 20 | 3.6% |
| 無回答 | - | - | 4 | - |
| 有効回答数 (n) | - | - | 576 | 100.0% |

◆ お部屋についてお答えください

7. 入院の際、病室のタイプを希望しましたか。

- 平成 30 年の特徴
 - 希望した人では「4 人部屋」が 92 人（36.7%）で最も多かった。特に希望しなかった人も同数の 92 人（36.7%）であった。
- 平成 29 年との比較
 - 平成 29 年はこの質問はなし。



| | 平成29年度 | | 平成30年度 (n=251) | |
|---------------|--------|----|-------------------|--------|
| | 回答数 | 割合 | 回答数 | 割合 |
| 1. 特別室 | - | - | 2 | 0.7% |
| 2. 個室 | - | - | 65 | 25.9% |
| 3. 4人部屋 | - | - | 92 | 36.7% |
| 4. 特に希望はしなかった | - | - | 92 | 36.7% |
| 0. 未回答 | - | - | 5 | - |
| 有効回答数 (n) | - | - | 251 | 100.0% |

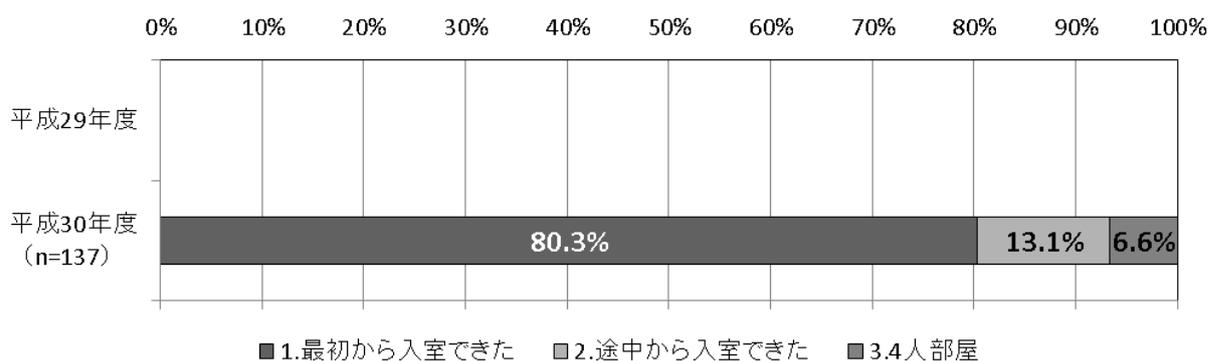
8. (7.で病室のタイプを希望した方へ)希望した病室に入れましたか。

➤ 平成 30 年の特徴

- 病室のタイプを希望した人のうち、110 人 (80.3%) が「最初から入室できた」と回答した。

➤ 平成 29 年との比較

- 平成 29 年はこの質問はなし。



| | 平成29年度 | | 平成30年度 (n=137) | |
|-----------------|--------|----|----------------|--------|
| | 回答数 | 割合 | 回答数 | 割合 |
| 1. 最初から入室できた | - | - | 110 | 80.3% |
| 2. 途中から入室できた | - | - | 18 | 13.1% |
| 3. 最後まで入室できなかった | - | - | 9 | 6.6% |
| 0. 未回答 | - | - | 22 | - |
| 有効回答数 (n) | - | - | 137 | 100.0% |

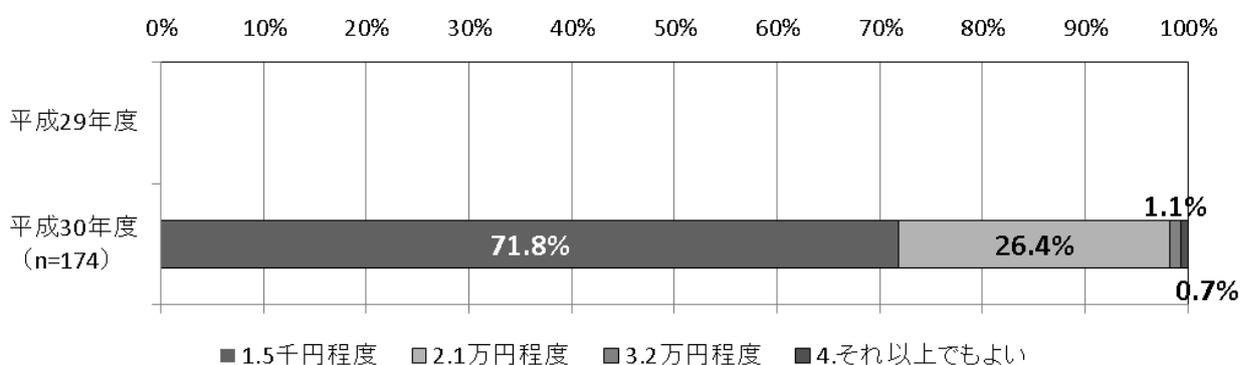
9. 個室に入る際、1日の個室の差額料金はいくらぐらいまでが許容範囲ですか。

➤ 平成30年の特徴

- 「5千円程度」が125人（71.8%）と最多であった。次いで、「1万円程度」が46人（26.4%）であった。

➤ 平成29年との比較

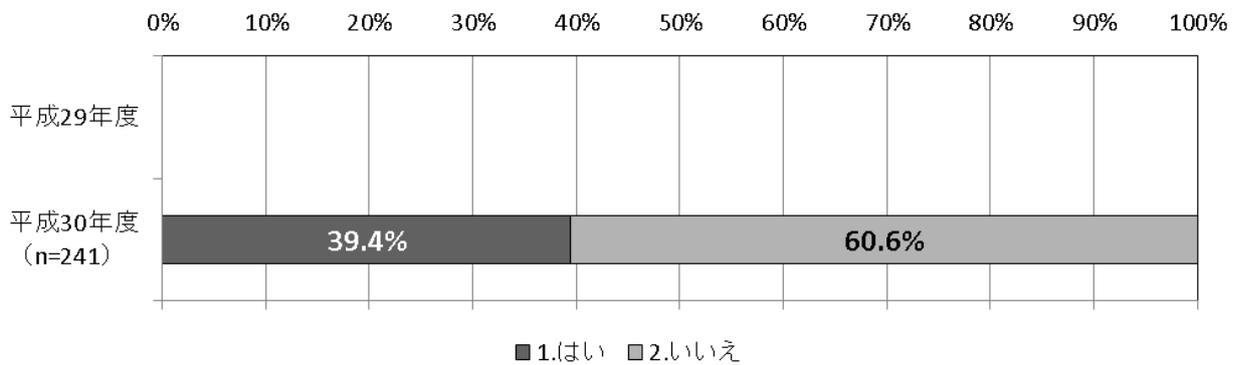
- 平成29年はこの質問はなし。



| | 平成29年度 | | 平成30年度 (n=174) | |
|------------|--------|----|----------------|--------|
| | 回答数 | 割合 | 回答数 | 割合 |
| 1.5千円程度 | - | - | 125 | 71.8% |
| 2.1万円程度 | - | - | 46 | 26.4% |
| 3.2万円程度 | - | - | 2 | 1.1% |
| 4.それ以上でもよい | - | - | 1 | 0.7% |
| 0.未回答 | - | - | 81 | - |
| 有効回答数 (n) | - | - | 174 | 100.0% |

10.入院される際、アメニティレンタル（入院セットレンタル）を利用されましたか。

- 平成 30 年の特徴
 - 95 人 (39.4%) が「はい」と回答し、約 4 割の人が利用していたが、146 人 (60.6%) が「いいえ」と回答し、約 6 割の人が利用していなかった。
- 平成 29 年との比較
 - 平成 29 年はこの質問はなし。

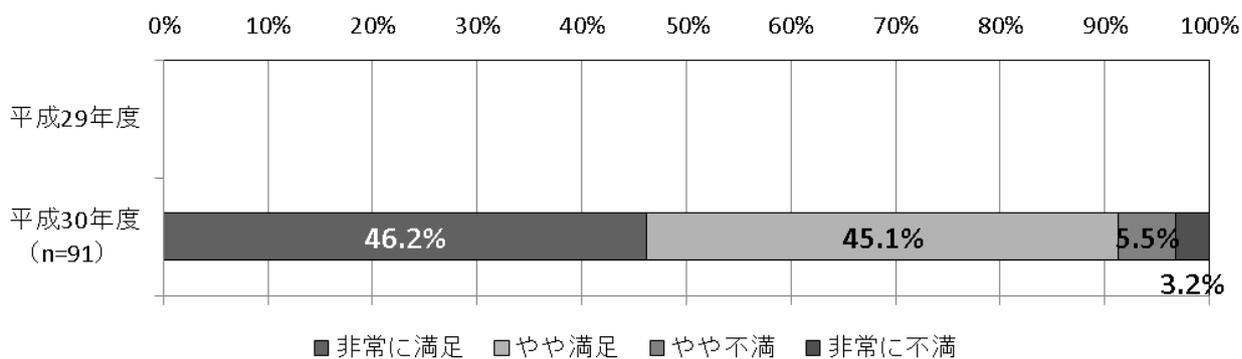


| | 平成29年度 | | 平成30年度 (n=241) | |
|-----------|--------|----|----------------|--------|
| | 回答数 | 割合 | 回答数 | 割合 |
| 1. はい | - | - | 95 | 39.4% |
| 2. いいえ | - | - | 146 | 60.6% |
| 無回答 | - | - | 14 | - |
| 有効回答数 (n) | - | - | 241 | 100.0% |

✓ (Q10. で「1. はい」と回答された方にお聞きします) 使ってみて
いかがでしたか。

➤ 平成 30 年の特徴

- アメニティレンタルを利用した 95 人のうち、「非常に満足」が 42 人 (46.2%)、「やや満足」が 41 人 (45.1%) で、合算すると 83 人 (91.3%) が満足しているとの回答であった。

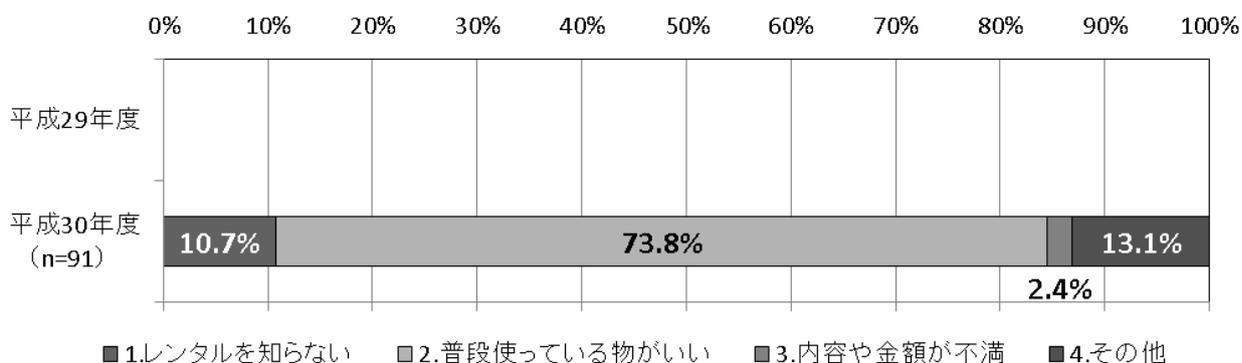


| | | 回答数 | | | | | 有効回答数 |
|-----------------------|------------------|-------|------|------|-------|-----|-------|
| | | 非常に満足 | やや満足 | やや不満 | 非常に不満 | 無回答 | |
| アメニティ レンタルの 満足度 | 平成29年度 | - | - | - | - | - | - |
| | 平成30年度 (n=91) | 42 | 41 | 5 | 3 | 4 | 91 |

✓ (Q10.で「2.いいえ」と回答された方にお聞きします) 利用しなかった理由は何ですか。

➤ 平成30年の特徴

- 利用しなかった146人のうち、「普段使っている物がいい」が62人(73.8%)と最多であった。レンタルしていることを知らない人も、9人(10.7%)いた。



| | 平成29年度 | | 平成30年度 (n=84) | |
|----------------|--------|----|------------------|--------|
| | 回答数 | 割合 | 回答数 | 割合 |
| 1. レンタルを知らない | - | - | 9 | 10.7% |
| 2. 普段使っている物がいい | - | - | 62 | 73.8% |
| 3. 内容や金額が不満 | - | - | 2 | 2.4% |
| 4. その他 | - | - | 11 | 13.1% |
| 無回答 | - | - | 62 | - |
| 有効回答数 (n) | - | - | 84 | 100.0% |

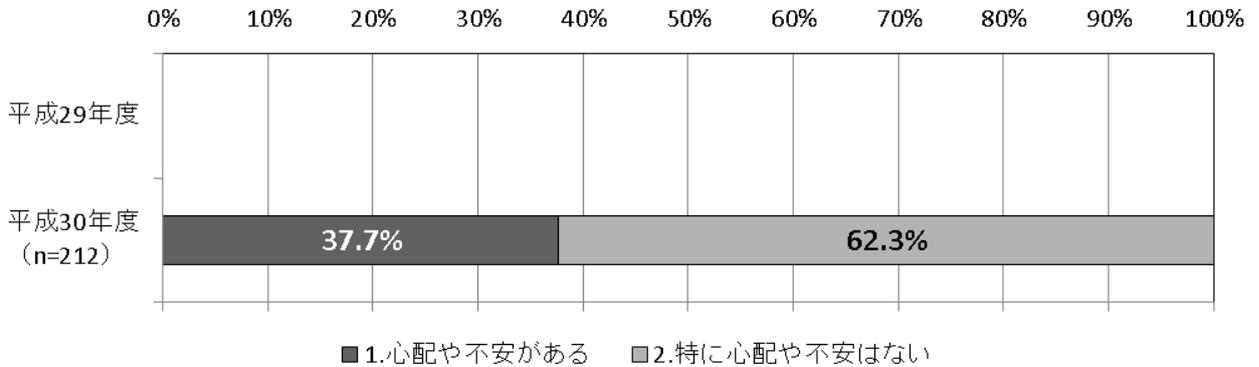
11.入院中にレンタルできたら便利な物がありますか。

- 平成 30 年の回答
 - スマホの充電器
 - 化粧品
 - 冷凍庫（2 件）
 - パジャマ
 - タオルだけのレンタル
 - イヤホン
 - ジム、トレーニング機器
 - 時計
 - ハンカチサイズのタオル
 - リハビリの際の靴
 - ハンドマッサージ器
 - DVD
 - 石鹸
 - 本や好きな映画を観たい
 - 端末機器、貸本
 - 寝巻き、タオル、おむつなど
 - タブレット
 - 病衣とタオルのセット
 - 口腔ケアセット
 - 上着、 कोरोコロ
 - ポケット Wi-Fi、インターネット
 - 洗面器
 - 割り箸

◆ 退院や退院後について

12. 退院後の医療や生活に心配や不安はありますか。

- 平成 30 年の特徴
 - 「特に心配や不安はない」と回答した人が 132 人 (62.3%)、「心配や不安がある」と回答した人が 80 人 (37.7%) であった。
- 平成 29 年との比較
 - 平成 29 年はこの質問はなし。



| | 平成29年度 | | 平成30年度 (n=212) | |
|---------------|--------|----|-------------------|--------|
| | 回答数 | 割合 | 回答数 | 割合 |
| 1. 心配や不安がある | - | - | 80 | 37.7% |
| 2. 特に心配や不安はない | - | - | 132 | 62.3% |
| 0. 未回答 | - | - | 43 | - |
| 有効回答数 (n) | - | - | 212 | 100.0% |

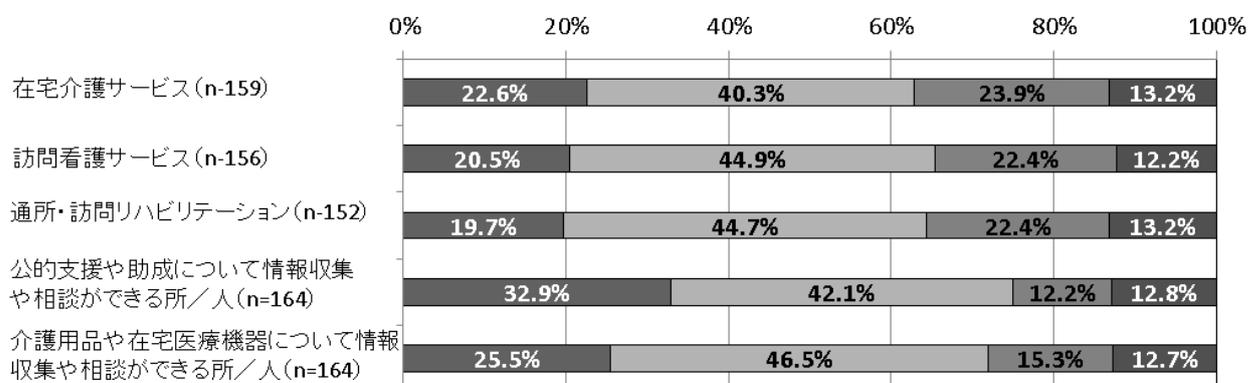
13.退院後、どんなサービスや支援があると安心できますか。

➤ 平成 30 年の特徴

- 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「あった方がよい」を合わせると 123 人（75.0%）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 113 人（72.0%）であった。

➤ 平成 29 年との比較

- 平成 29 年はこの質問はなし。



■ 是非欲しい ■ あった方がよい ■ なくてもよい ■ 分からない

| | | 回答数 | | | | | 有効回答数 (n) |
|-------------------------------|--------|-------|---------|--------|-------|-----|-----------|
| | | 是非欲しい | あった方がよい | なくてもよい | 分からない | 無回答 | |
| 在宅介護サービス | 平成29年度 | - | - | - | - | - | - |
| | 平成30年度 | 36 | 64 | 38 | 21 | 96 | 159 |
| 訪問看護サービス | 平成29年度 | - | - | - | - | - | - |
| | 平成30年度 | 32 | 70 | 35 | 19 | 99 | 156 |
| 通所・訪問リハビリテーション | 平成29年度 | - | - | - | - | - | - |
| | 平成30年度 | 30 | 68 | 34 | 20 | 103 | 152 |
| 公的支援や助成について情報収集や相談ができる所／人 | 平成29年度 | - | - | - | - | - | - |
| | 平成30年度 | 54 | 69 | 20 | 21 | 91 | 164 |
| 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 | 平成29年度 | - | - | - | - | - | - |
| | 平成30年度 | 40 | 73 | 24 | 20 | 98 | 157 |

14. 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。

➤ 平成 30 年の回答

- かかった病気を次予防するための丁寧なアドバイスを受けられる支援。
- 運転免許を返上してから通院が不便になった。バスの便数が少ないので通院が大変。
- 食事作り。(2 件)
- 退院後の病状に不安が生じたとき、気軽に質問や相談できる窓口 (TEL) を設置できたら。そして、多岐に病状がわたっている場合、その患者を誰が (どこが) 看ていてくれるかが明確になれば心強く思う。
- 在宅の場合、散髪にとっても困り、訪問看護師さんに相談しました。
- 術後、定期的に担当 Dr. または看護師による TEL でのアフターケア的なもの。
- 継続的に通院する際、自宅より薬についての相談・質問できるところ。

◆ 市立大津市民病院について

15. 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

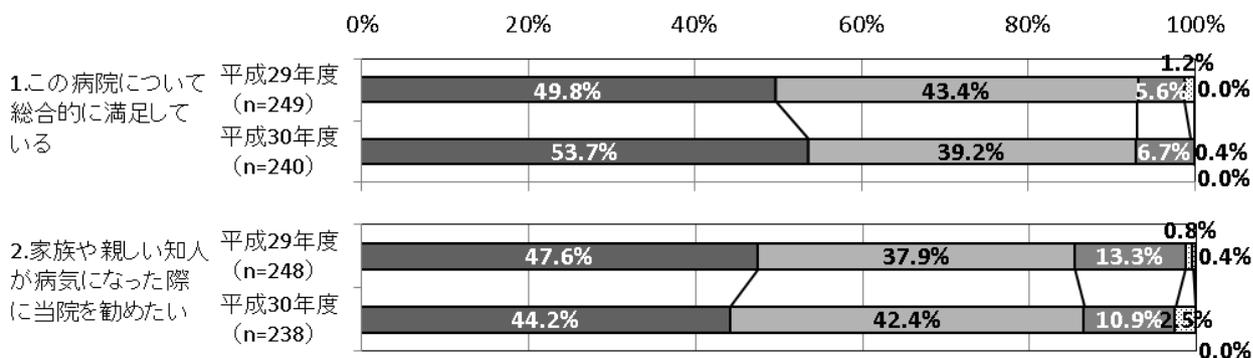
② 家族や親しい知人が病気になった際に当院を勧めたい

➤ 平成 30 年の特徴

- 「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 129 人 (53.7%)、「ややそう思う」が 94 人 (39.2%) で、合算すると 223 人 (92.9%) 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 105 人 (44.2%)、「ややそう思う」が 101 人 (42.4%) で、合算すると 206 人 (86.6%) であった。

➤ 平成 29 年との比較

- 「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合計に大きな変化は見られなかった。



■ 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

| | | 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 | 平成29年度 (n=249) | 124 | 108 | 14 | 3 | 0 | 8 | 249 |
| | 平成30年度 (n=240) | 129 | 94 | 16 | 1 | 0 | 15 | 240 |
| 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 | 平成29年度 (n=248) | 118 | 94 | 33 | 2 | 1 | 9 | 248 |
| | 平成30年度 (n=238) | 105 | 101 | 26 | 6 | 0 | 17 | 238 |

✓ 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 医師の応対や説明等はわかりやすかった

⑤ 看護師の応対や説明等はわかりやすかった

⑥ 事務スタッフの応対や説明等はわかりやすかった

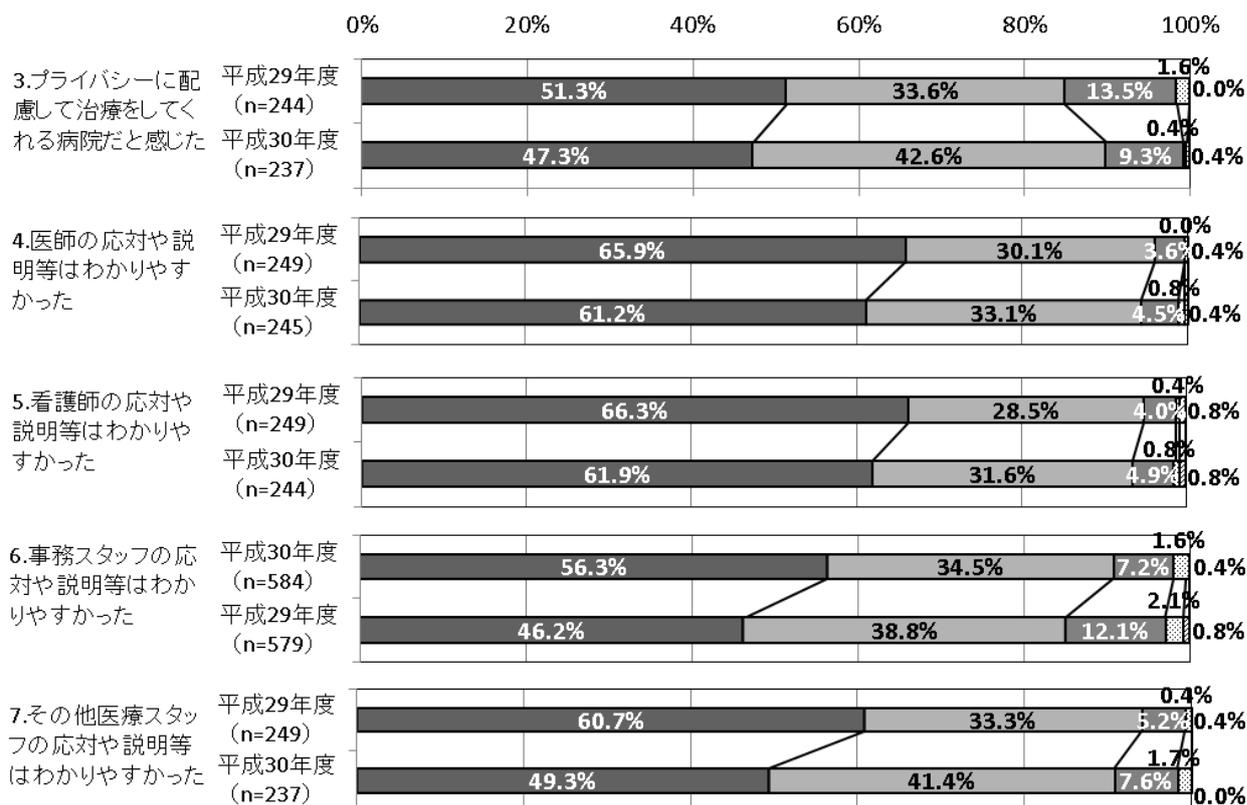
⑦ その他医療スタッフの応対や説明等はわかりやすかった

➤ 平成 30 年の特徴

- 接遇面で最も評価が高かったのは医師で、「応対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 150 人 (61.2%)、「ややそう思う」が 81 人 (33.1%) で、合算すると 231 人 (94.3%) であった。次に高かったのは看護師で、「非常にそう思う」が 151 人 (61.9%)、「ややそう思う」が 77 人 (31.6%) で、合算すると 228 人 (93.5%) であった。

➤ 平成 29 年との比較

- 「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か」という問いに対して、「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合計が増加したものの、④～⑦の問いにおいて「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合計は減少した。



■ 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 | |
| 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 | 平成29年度 (n=244) | 125 | 82 | 33 | 4 | 0 | 13 | 244 |
| | 平成30年度 (n=237) | 112 | 101 | 22 | 1 | 1 | 18 | 237 |
| 4. 医師の応対や説明等はわかりやすかった | 平成29年度 (n=249) | 164 | 75 | 9 | 0 | 1 | 8 | 249 |
| | 平成30年度 (n=245) | 150 | 81 | 11 | 2 | 1 | 10 | 245 |
| 5. 看護師の応対や説明等はわかりやすかった | 平成29年度 (n=249) | 165 | 71 | 10 | 1 | 2 | 8 | 249 |
| | 平成30年度 (n=244) | 151 | 77 | 12 | 2 | 2 | 11 | 244 |
| 6. 事務スタッフの応対や説明等はわかりやすかった | 平成29年度 (n=249) | 140 | 86 | 18 | 4 | 1 | 8 | 249 |
| | 平成30年度 (n=240) | 111 | 93 | 29 | 5 | 2 | 15 | 240 |
| 7. その他医療スタッフの応対や説明等はわかりやすかった | 平成29年度 (n=249) | 151 | 83 | 13 | 1 | 1 | 8 | 249 |
| | 平成30年度 (n=237) | 117 | 98 | 18 | 4 | 0 | 18 | 237 |

✓ 院内の案内表示と入院環境（快適さ、清潔さ、食事、面会）

⑧ 院内の案内表示はわかりやすかった

⑨ 病室内は、温度、照明、静けさ等、快適なものであった

⑩ 室内や病棟の設備は清潔であった

⑪ 食事は、入院中の食事として満足のいくものであった

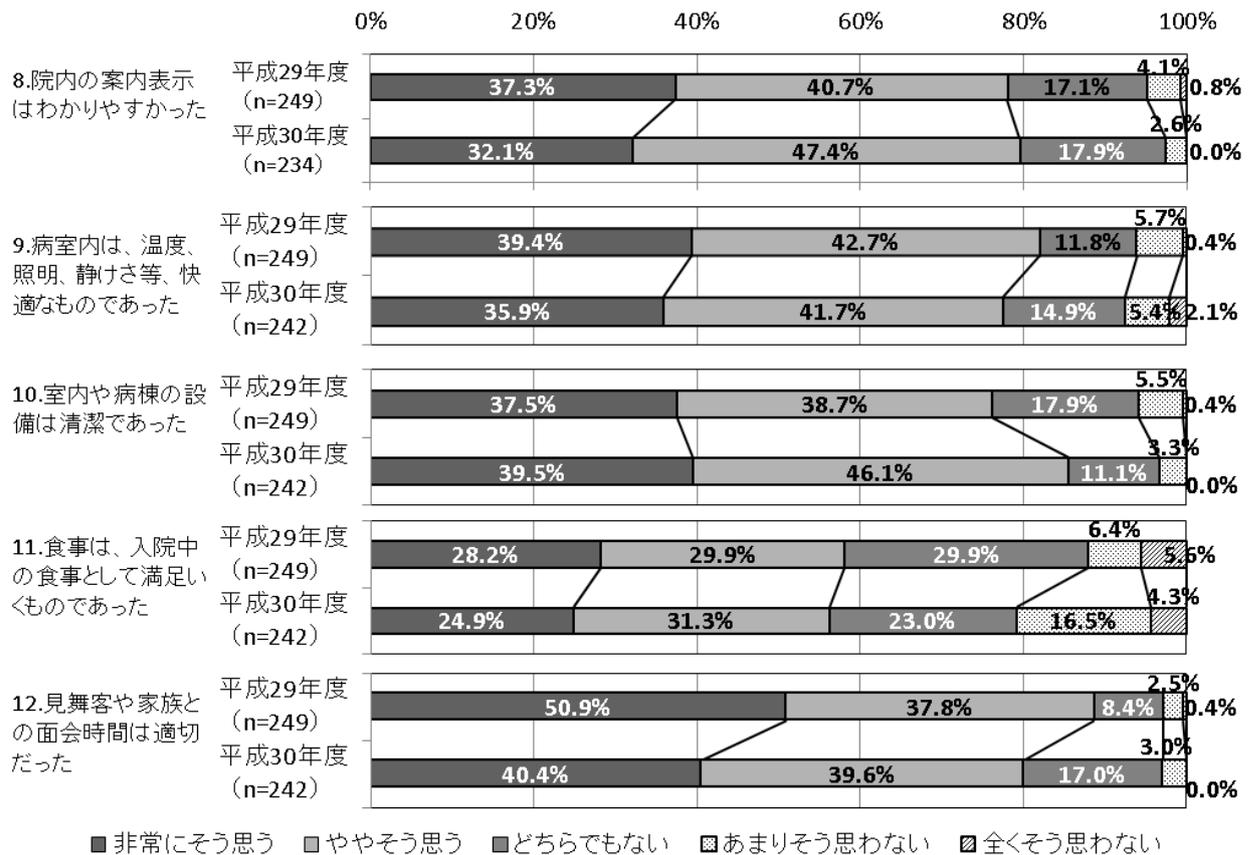
⑫ 見舞客や家族との面会時間は適切だった

➤ 平成 30 年の特徴

- 「⑧院内の案内表示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 75 人 (32.1%)、「ややそう思う」が 111 人 (47.4%) で、合算すると 186 人 (79.5%) であった。
- 「⑨病室内は、温度、証明、静けさ等、快適だったか」という問いに対して、「非常にそう思う」が 87 人 (35.9%)、「ややそう思う」が 101 人 (41.7%) で、合算すると 188 人 (77.6%) であった。
- 「⑩室内や病棟の設備は清潔だったか」という問いに対して、「非常にそう思う」が 96 人 (39.5%)、「ややそう思う」が 112 人 (46.1%) で、合算すると 208 人 (85.6%) であった。
- 「⑪食事は、入院中の食事として満足いくものだったか」という問いに対して、「非常にそう思う」が 57 人 (24.9%)、「ややそう思う」が 72 人 (31.3%) で、合算すると 129 人 (56.2%) であった。
- 「⑫見舞客や家族との面会時間は適切だったか」という問いに対して、「非常にそう思う」が 93 人 (40.4%)、「ややそう思う」が 91 人 (39.6%) で、合算すると 184 人 (80.0%) であった。

➤ 平成 29 年との比較

- 「⑩室内や病棟の設備は清潔であった」については満足度が上がったものの、「⑨病室内は、温度、証明、静けさ等、快適なものであった」と「⑫見舞客や家族との面会時間は適切だった」については「非常にそう思う」も「ややそう思う」も減少した。

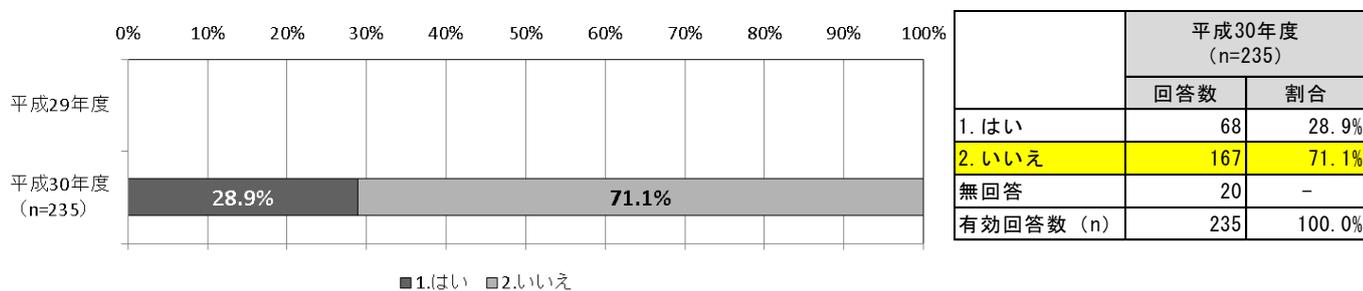


| | | 回答数 | | | | | | 有効回答数 (n) |
|------------------------------|----------------|---------|--------|---------|-----------|----------|-----|-----------|
| | | 非常にそう思う | ややそう思う | どちらでもない | あまりそう思わない | 全くそう思わない | 無回答 | |
| 8. 院内の案内表示はわかりやすいものだった | 平成29年度 (n=249) | 92 | 100 | 42 | 10 | 2 | 11 | 246 |
| | 平成30年度 (n=234) | 75 | 111 | 42 | 6 | 0 | 21 | 234 |
| 9. 病室内は、温度、照明、静けさ等、快適なものであった | 平成29年度 (n=249) | 97 | 105 | 29 | 14 | 1 | 11 | 246 |
| | 平成30年度 (n=242) | 87 | 101 | 36 | 13 | 5 | 13 | 242 |
| 10. 室内や病棟の設備は清潔であった | 平成29年度 (n=249) | 88 | 91 | 42 | 13 | 1 | 22 | 235 |
| | 平成30年度 (n=243) | 96 | 112 | 27 | 8 | 0 | 12 | 243 |
| 11. 食事は、入院中の食事として満足いくものであった | 平成29年度 (n=246) | 66 | 70 | 70 | 15 | 13 | 23 | 234 |
| | 平成30年度 (n=230) | 57 | 72 | 53 | 38 | 10 | 25 | 230 |
| 12. 見舞客や家族との面会時間は適切だった | 平成29年度 (n=235) | 121 | 90 | 20 | 6 | 1 | 19 | 238 |
| | 平成30年度 (n=230) | 93 | 91 | 39 | 7 | 0 | 25 | 230 |

◆ 患者サービス、広報等について

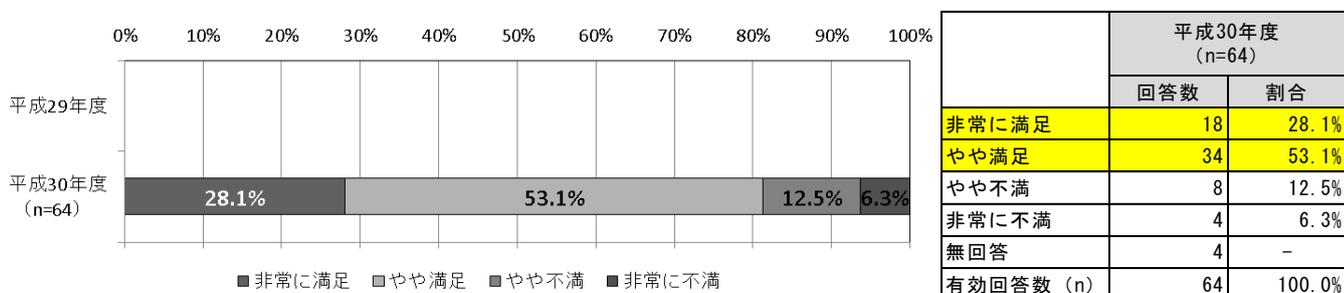
16. 当院では無料 Wi-Fi 環境を整備していますが（提供外エリアもあります）利用されたことがありますか。

- 平成 30 年の特徴
 - 167 人（71.1%）が利用したことがないとの回答であった。
- 平成 29 年との比較
 - 平成 29 年はこの質問はなし。



✓ （16. で「はい」と回答された方にお聞きします）使ってみていかがですか。

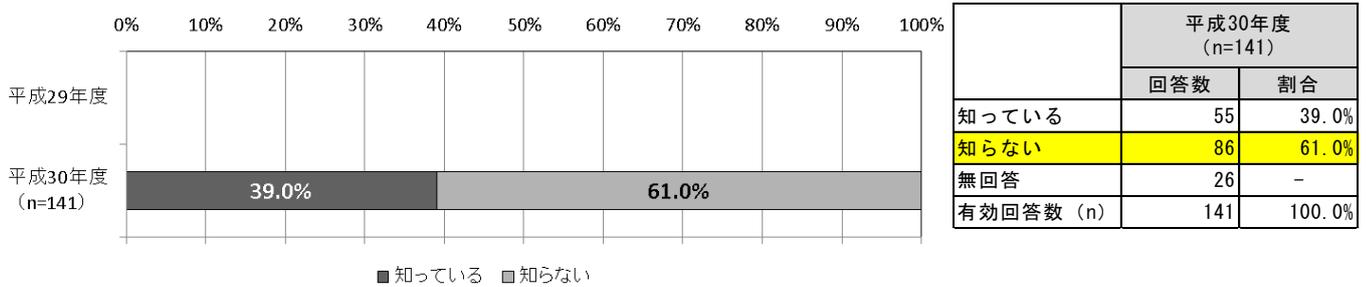
- 平成 30 年の特徴
 - 「利用したことがある」と回答した 68 人のうち、「非常に満足」が 18 人(28.1%)で、「やや満足」が34人(53.1%)で、合算すると52人(81.2%)であった。



✓ (16.で「いいえ」と回答された方にお聞きします) サービスを知っていますか。

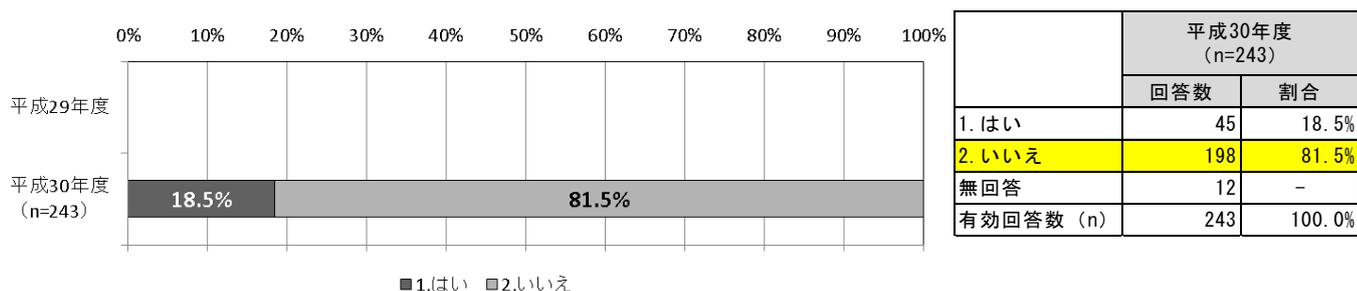
➤ 平成30年の特徴

- 「利用したことがない」と回答した167人のうち、86人(61.0%)が「知らない」との回答であった。



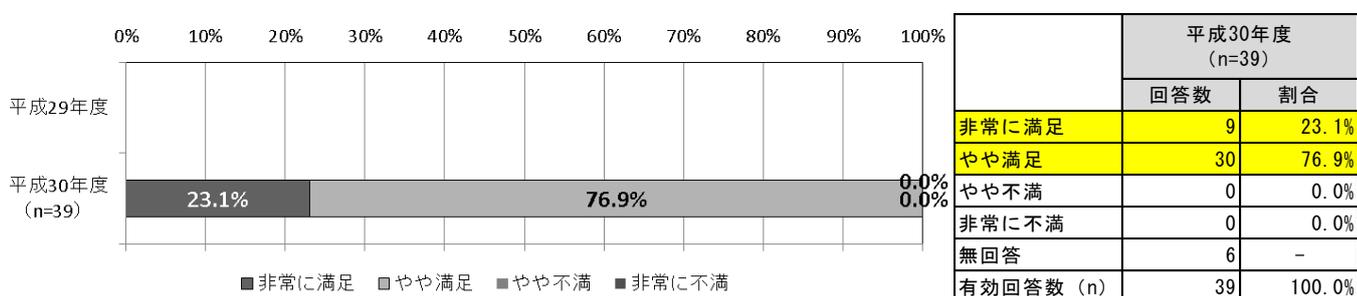
17.平成 29 年 12 月から病院広報誌「つなぐ」を発行していますが、
ご覧になったことがありますか。

- 平成 30 年の特徴
 - 198 人（81.5%）が見たことがないとの回答であった。
- 平成 29 年との比較
 - 平成 29 年はこの質問はなし。



✓（15.で「はい」と回答された方にお聞きします）ご覧になってい
かがですか。

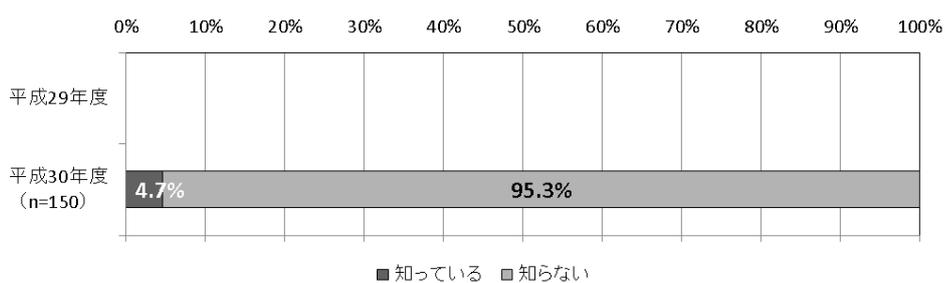
- 平成 30 年の特徴
 - 「見たことがある」と回答した 45 人のうち、「非常に満足」が 9 人（23.1%）で、「やや満足」が 30 人（76.9%）で、合算すると 39 人（100.0%）であった。



✓ (15.で「いいえ」と回答された方にお聞きします)「つなぐ」を知っていますか。

➤ 平成30年の特徴

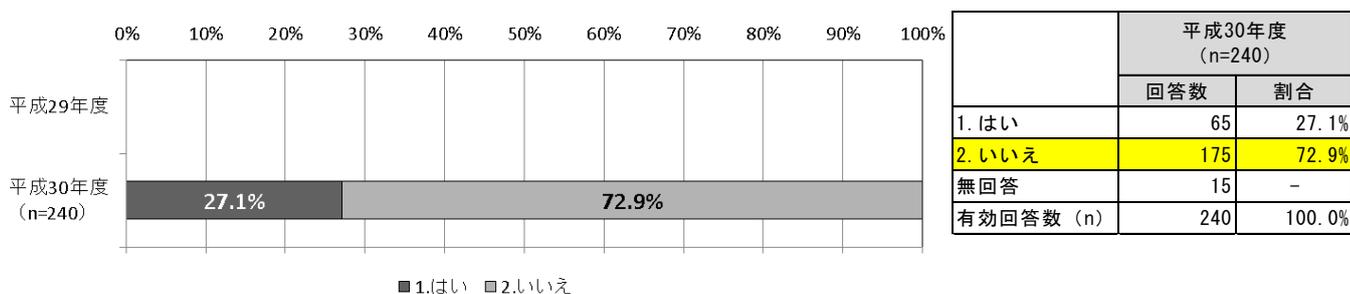
- 「見たことがない」と回答した198人のうち、143人(95.3%)が「知らない」との回答であった。



| | 平成30年度 (n=150) | |
|-----------|-------------------|--------|
| | 回答数 | 割合 |
| 知っている | 7 | 4.7% |
| 知らない | 143 | 95.3% |
| 無回答 | 48 | - |
| 有効回答数 (n) | 150 | 100.0% |

18. 当院のホームページをご覧になったことがありますか。

- 平成 30 年の特徴
 - 175 人 (72.9%) が見たことがないとの回答であった。
- 平成 29 年との比較
 - 平成 29 年はこの質問はなし。



✓ (16. で「はい」と回答された方にお聞きします) ご覧になってい
かがですか。

- 平成 30 年の特徴
 - 「見たことがある」と回答した 65 人のうち、「非常に満足」が 9 人 (14.8%) で、「やや満足」が 48 人 (78.7%) で、合算すると 57 人 (93.5%) であった。

