



入院患者満足度調査の結果について

平成 28 年 10 月 1 日～ 12 月 31 日実施

平成28年度 入院患者満足度調査結果 (平成28年10月～12月実施)

平成28年10月から12月までの間、入院患者満足度調査を実施し、小樽商科大学・伊藤ゼミのご協力をいただき、調査及び分析を行いましたので、その結果を公表いたします。

調査の結果、ご満足いただいているところもありますが、ご不満に感じられている点も多々ありますので、今後一層、皆さんにご満足いただける病院を目指して、改善すべき点については改善してまいります。

アンケート調査にご協力いただきました皆さん、誠にありがとうございました。

小樽市立病院 サービス向上委員会

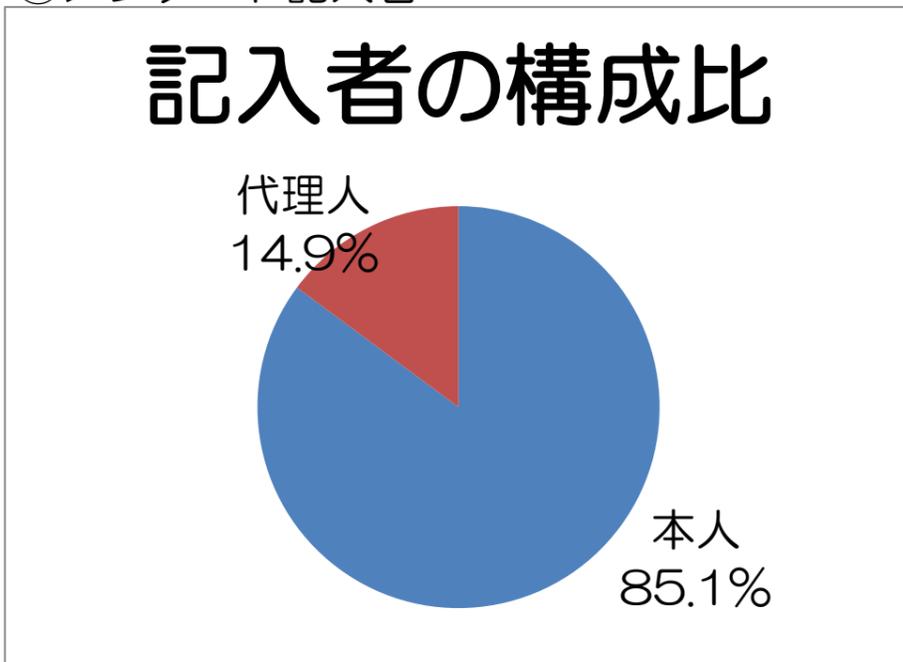
【調査概要】

- ・実施期間：平成28年10月1日（土）～12月31日（土）
- ・アンケート調査票回収数（有効回答数） 618件
- ・上記期間中の退院者数 1,769件
- ・アンケート調査票回収率（回答数／退院者数） 34.9%

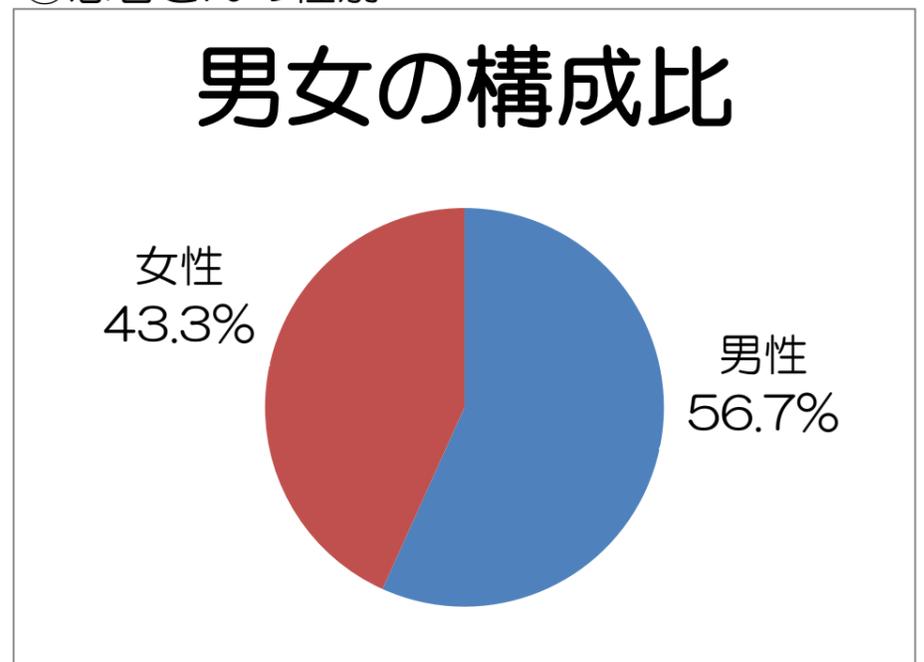
【調査結果】

1. ご回答いただいた患者さんの性別、年齢など

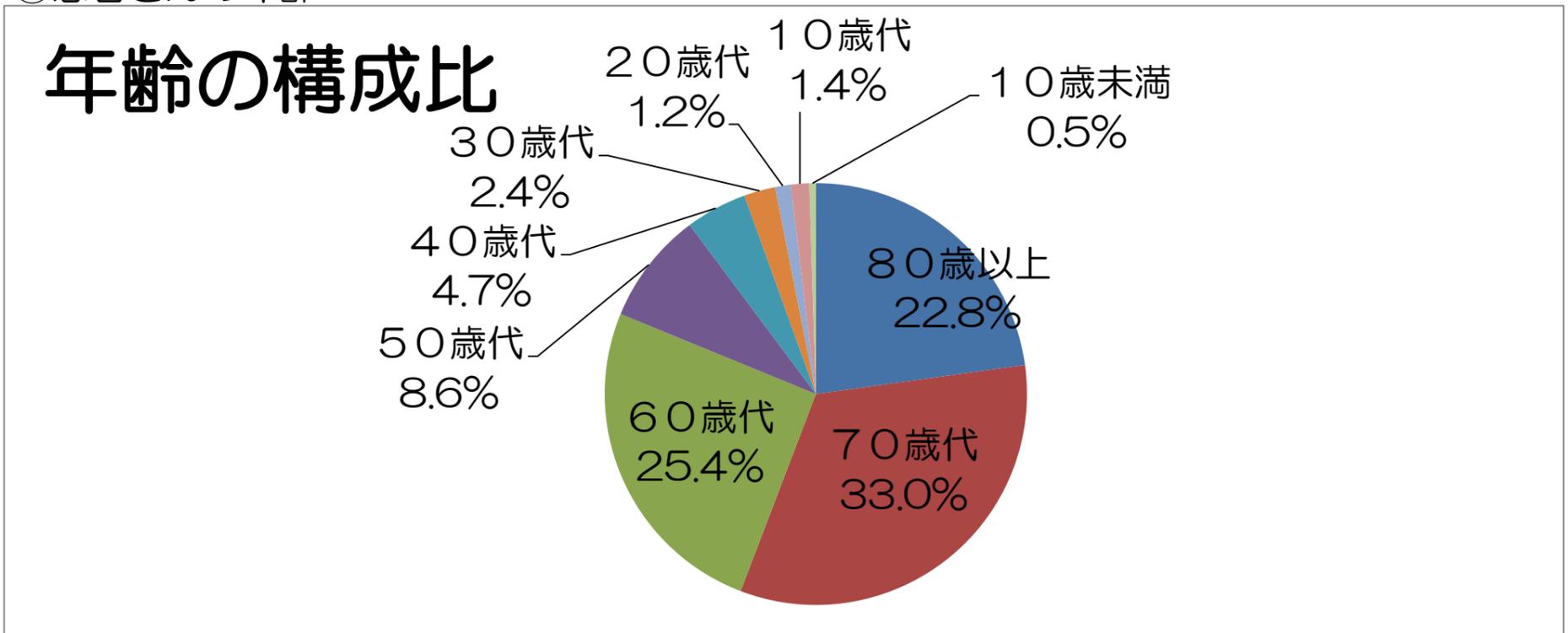
①アンケート記入者



②患者さんの性別

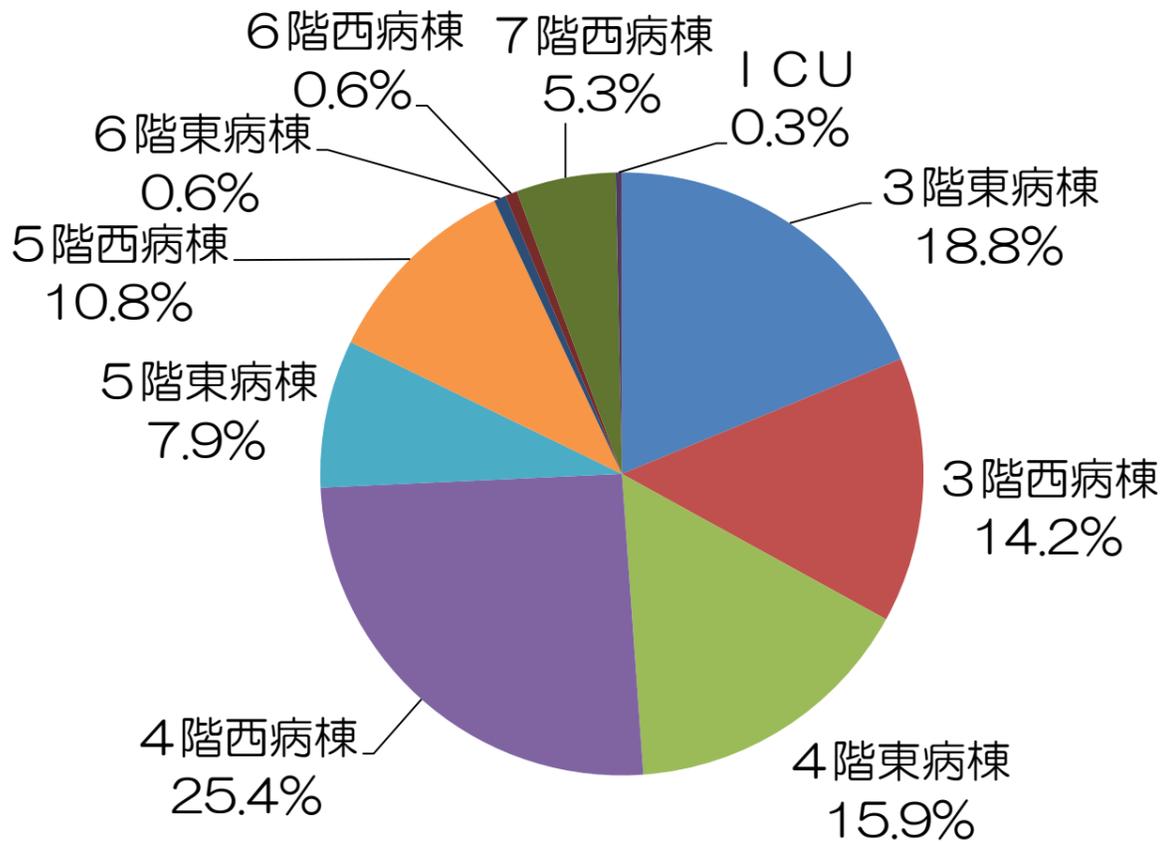


③患者さんの年齢



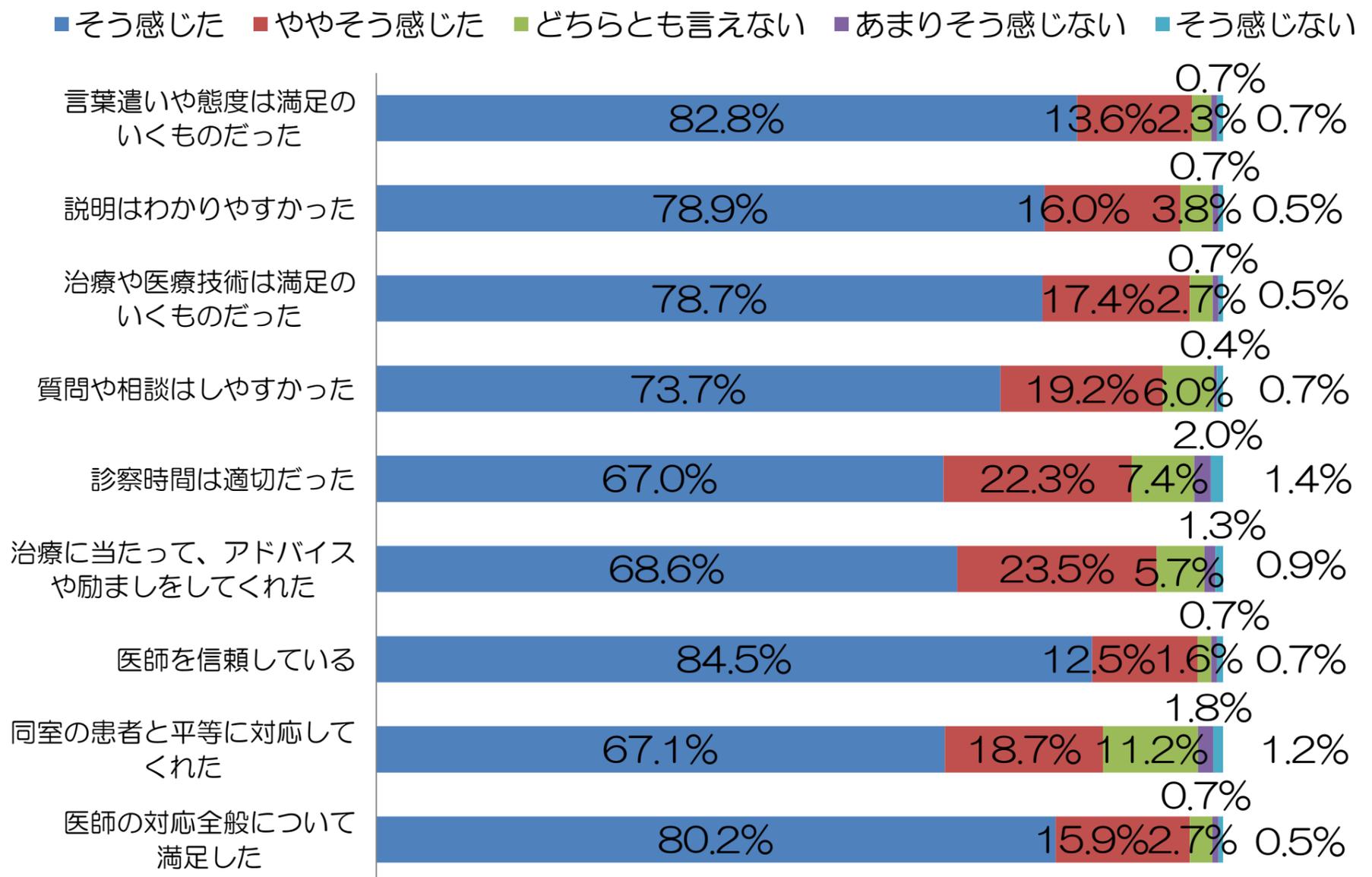
④患者さんの入院病棟

入院病棟構成比



2. 入院中の医師の対応について

医師の対応について

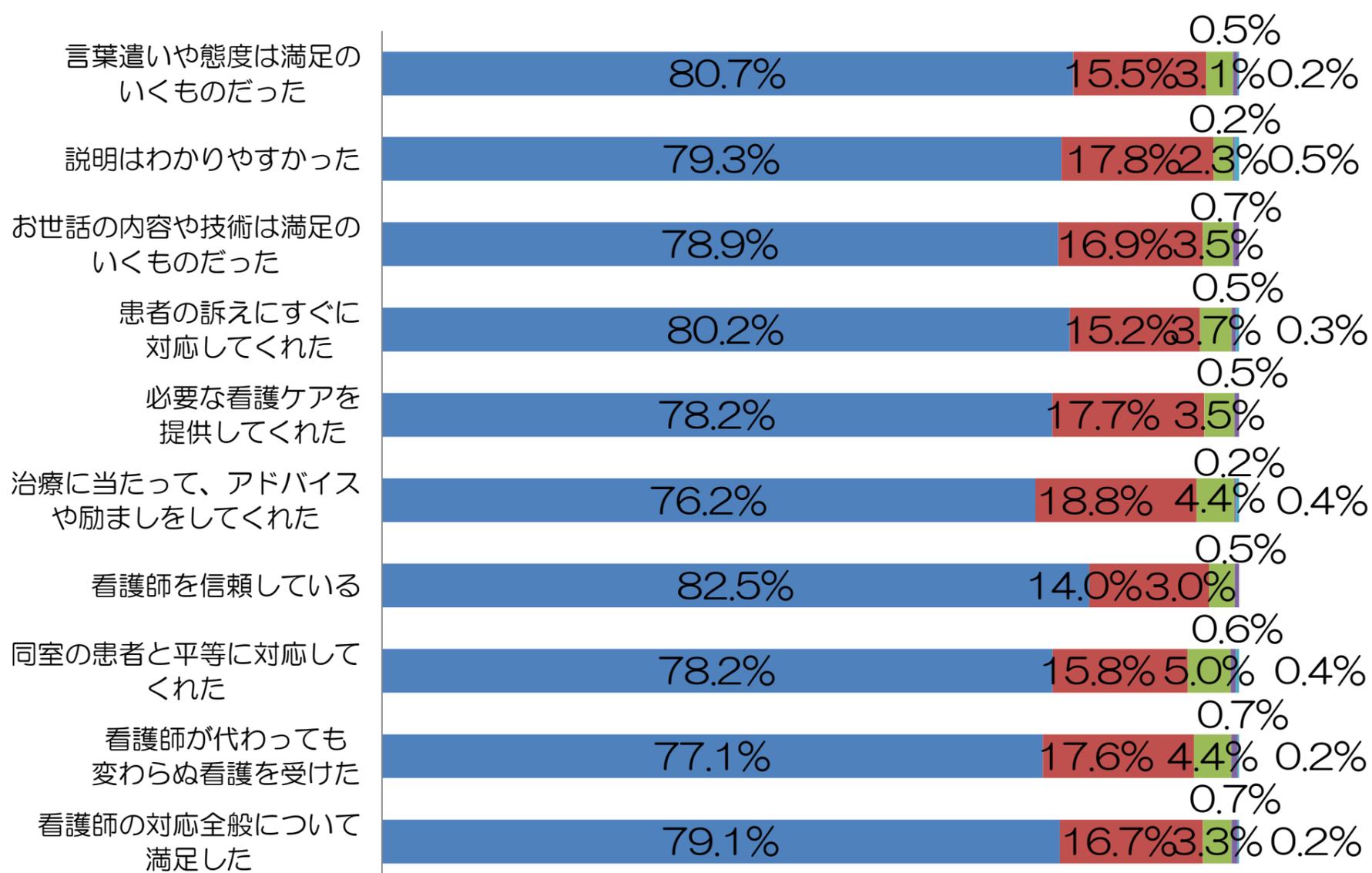


医師の対応について、患者さんからは概ね高い評価をいただきました。特に医師に対して高い信頼を寄せていただいています。

3. 看護師の対応について

看護師の対応について

■ そう感じた ■ ややそう感じた ■ どちらとも言えない ■ あまりそう感じない ■ そう感じない

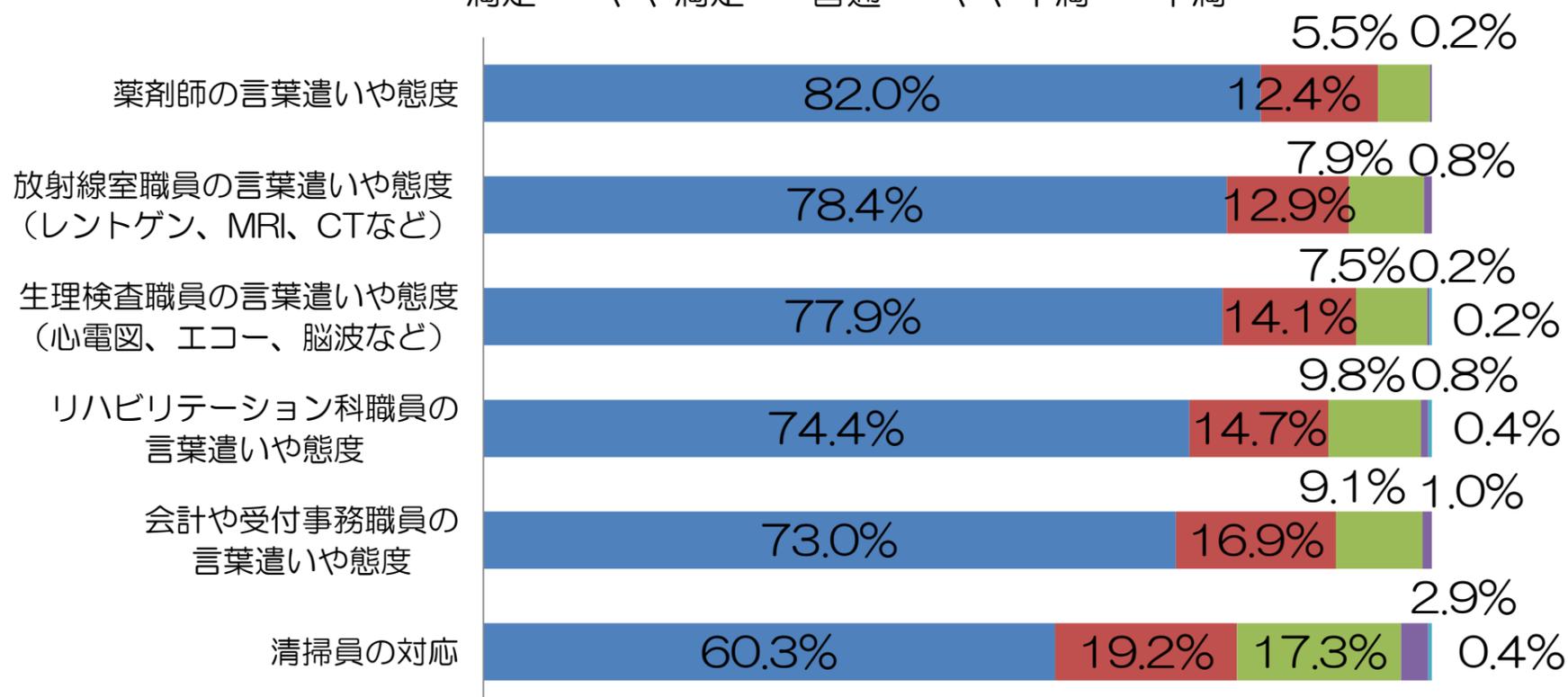


看護師の対応についても、非常に高い評価をいただきました。医師と同様に、患者さんは看護師にも非常に高い信頼を寄せていただいています。

4. 入院中に接した他の職員の対応について

他の職員の対応について

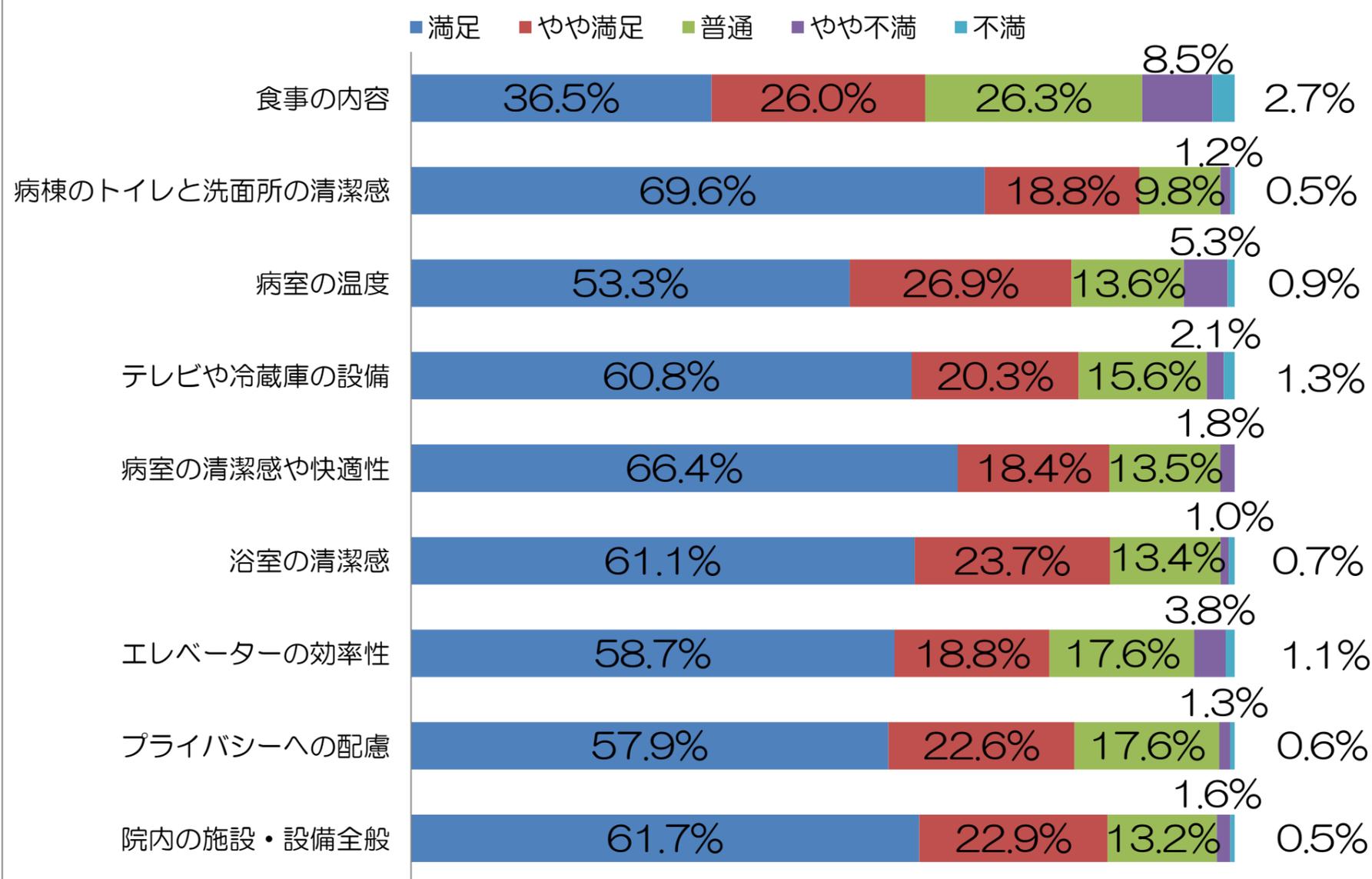
■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満



医師と看護師以外の職員の対応については、やや満足を含めると約8～9割の患者さんに満足いただいています。ただし、清掃員の対応に対する評価がやや低めの結果となりましたので、患者さんに満足していただけるよう清掃業者を指導してまいります。

5. 入院中の生活環境（施設や設備など）について

入院中の生活環境について

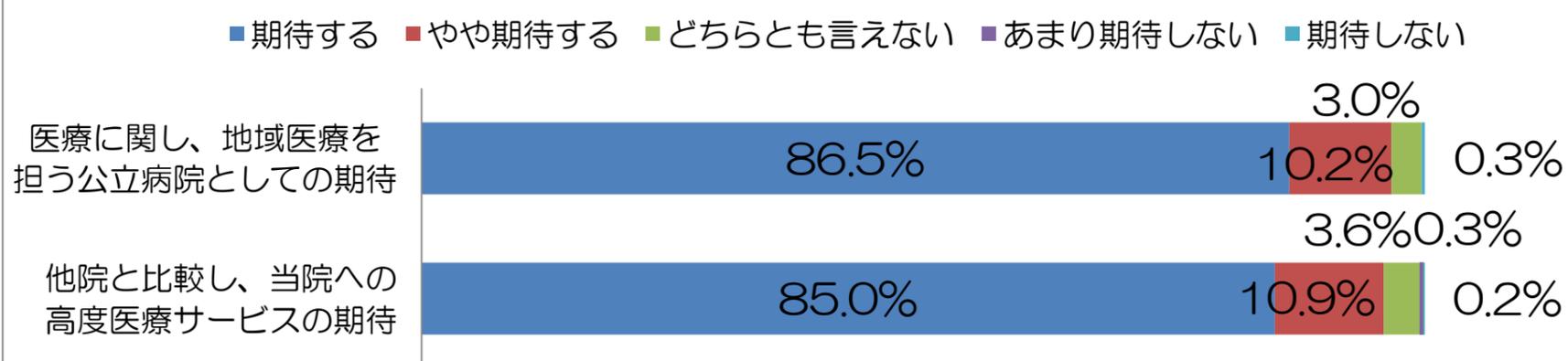


入院の施設及び設備については「食事の内容」を除き、高い評価をいただきました。食事の内容について満足されていない患者さんの割合が、他の項目と比べるとやや高い結果となりましたので、食事の内容や味付けなど、今後も患者さんに満足していただける食事が提供できるよう努めてまいります。

6. 病院全般への評価について

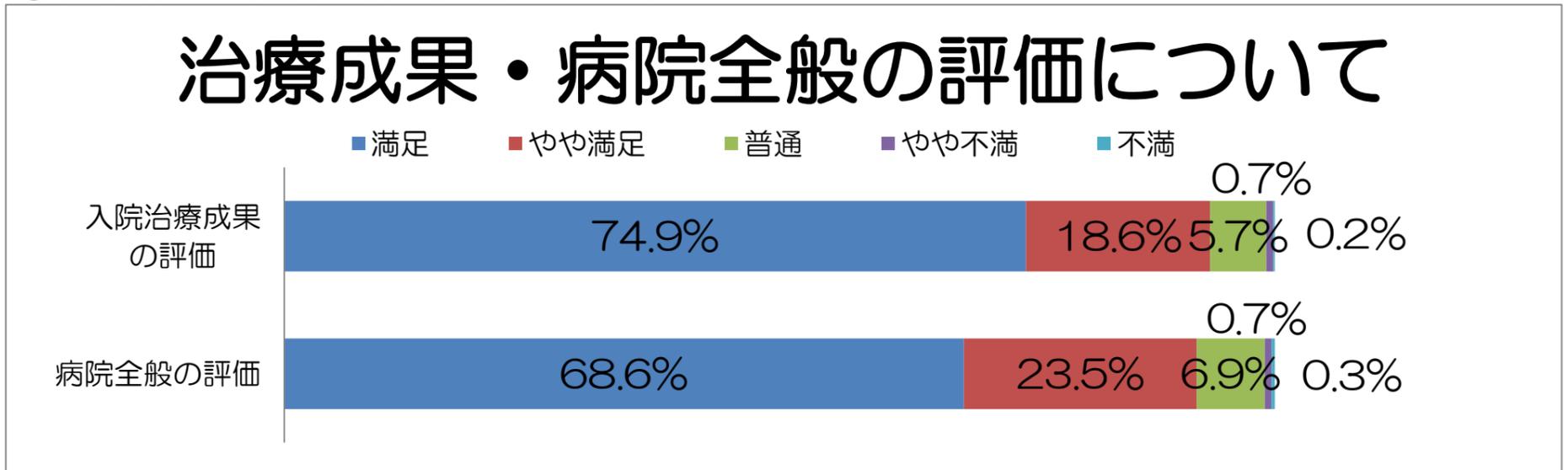
①地域医療を担う公立病院・高度医療サービスへの期待

地域医療を担う公立病院・高度医療サービスへの期待



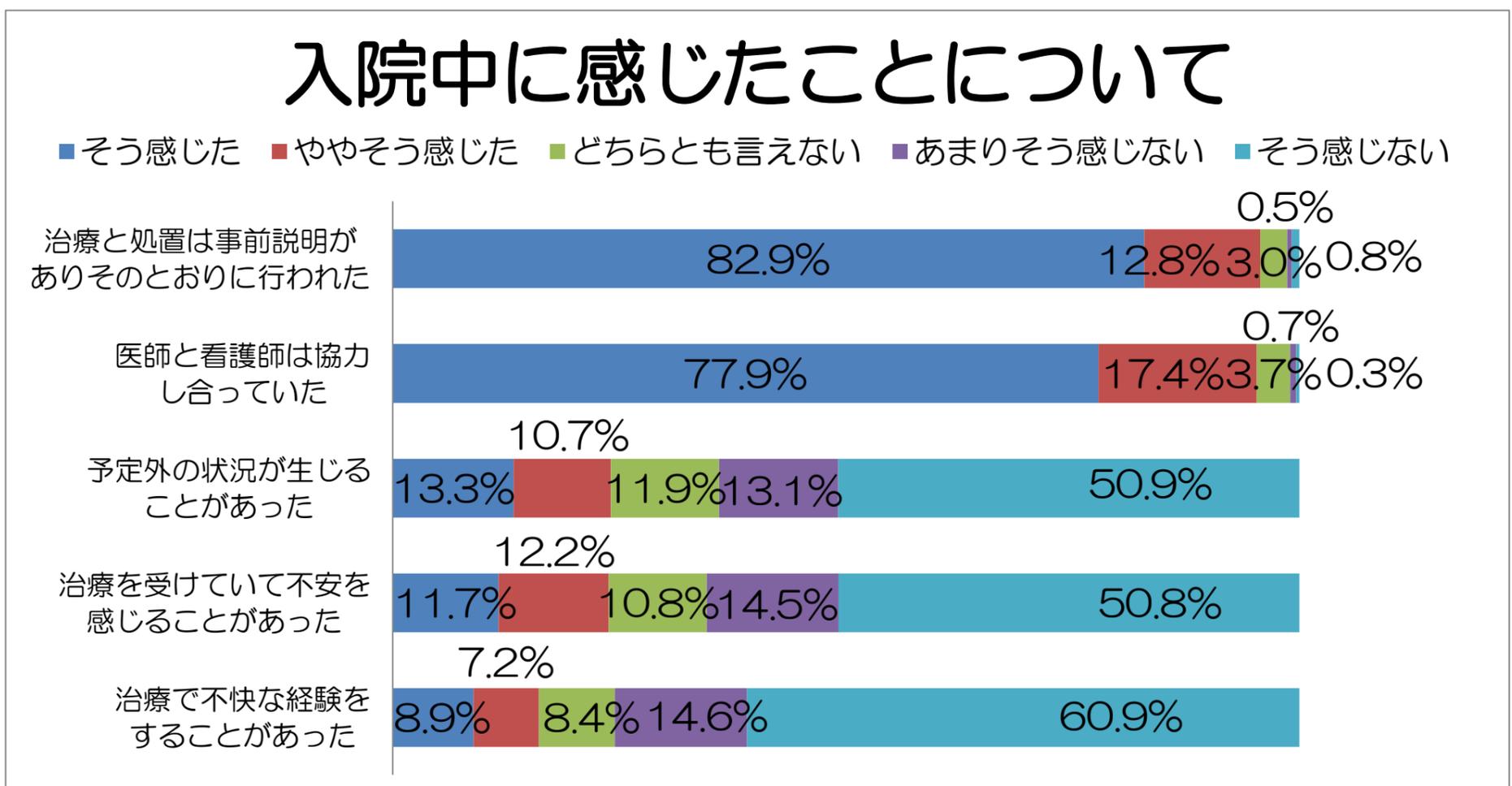
患者さんは、地域医療を担う公立病院として当院に強く期待しており、また、高度医療サービスを提供することについても大きな期待が寄せられています。

②治療成果・病院全般の評価について



治療成果及び病院全般について、患者さんから高い評価をいただきました。

7. 入院中に感じたことについて



治療と処置は事前説明のとおりに行われたと感じている患者さんが多いという結果になりました。事前説明は今後の治療の道標となり、入院されている患者さんも安心して治療に関わることが出来ますので、今後とも着実に事前説明を行ってまいります。

医師と看護師との連携もおおむね適切にとれているとの評価をいただいております。

「6. 病院全般への評価について」の結果から、多くの患者さんが当院の医療提供に高い信頼を寄せていただいていることがうかがえますが、一方、治療において不安や不快な経験をされた患者さんもいらっしゃいましたので、患者さん中心の医療が実践できるよう努力してまいります。

自由回答欄

<評価分類>

良い

改善

両方

その他

★施設や設備に関するご意見・ご要望

【室温について】

改善	病室の温度は26℃ぐらいの方が良いと思います。その日の外気温と日差しの有無で朝に調整してはいかがでしょうか。
改善	個室の病室は寒いと思いました。
改善	病室が寒いと思います。
改善	室内が暑くてつらかったです。暑さのせいで乾燥がひどく、目や喉が痛かったです。

【清掃について】

改善	清掃員がだらしないと思いました。
改善	きちんと清掃されていませんでした。
改善	部屋の掃除についてですが、モップの使い方が最低です。常にほこりを残して終わっていました。
改善	洗面台の掃除ですが、蛇口と洗面器の中をふいてから、台をふくのはやめてほしいです。
改善	病室にある棚や電気のすきまのほこりが気になりました。また、ベッドにあるサイドテーブルをふいてくれるとうれしいです。

【電気ポット等について】

改善	コーヒーやお茶、カップ麺などが飲食できるように、デイルームに電気ポットがあれば良いと思いました。
改善	病室が寒いとき、コーヒーやお茶が飲みたいですが、電気ポットかお茶のポットがほしいです。売店に行ければいいのですが、行けない人もいますので。
改善	デイルームや病室に電気ポットがあれば良いと思いました。
改善	デイルームに電気ポットを設置してほしいです。
改善	デイルームに給茶器があれば良いと思いました。
改善	デイルームなどに、水、お湯、お茶、電子レンジなどのサービスがあれば良いと思いました。
改善	デイルームに飲料水のタンクがあれば良いと思いました。それを飲みに行くという目的があれば、リハビリにもつながると思います。

【その他のご意見・ご要望】

良い	院内はとても清潔な感じで良かった。
改善	駐車料金を無料にしてください。
改善	入浴日は、火曜と木曜の週2回ですが、木曜から翌週の火曜までの日数が長過ぎます。
改善	ベッドについているテーブルの移動ができず、使いにくかったです。
改善	トイレトペーパーの巻取り音が病室内に聞こえます。
改善	トイレに便座用除菌クリーナーを設置してください。ちょっと不潔です。
改善	気温が下がっているせいかシャワーの後に寒気がしました。
改善	製氷器や給湯器があっても良いと思います。
改善	病室のトイレや洗面所に関しては、使用する側にも問題があると思いますので、使用方法を壁に貼ると良いと思います。
良い	新築なので快適でした。
改善	トイレに鏡がないのが残念でした。
改善	身体障がい者用の駐車場に健常者が駐車していると思います。
改善	医療費自動精算機の増設などにより、待ち時間を緩和すべきだと思います。
改善	カラオケルームがあれば良いと思います。
改善	図書館があれば良いと思います。
改善	各階にテレホンカードの電話機があれば良いと思います。
改善	病棟に戻ってもすぐにシャワーを使えるわけではないので、透析室にもシャワー設備がほしいです。
改善	日中、明るいところでも電気が付いていました。こまめに点検したら、節約できると思います。
改善	トイレに鏡を設置してほしいです。
改善	鍵を掛けずにトイレに入っている人がいたので、トイレの窓をもう少し下の位置にしてほしいです。
改善	喫煙所がほしいです。
改善	病室のトイレを出てから4分ぐらい電気が付いています。すぐに消灯した方が良いと思います。
改善	水道の勢いが強過ぎます。手を洗うだけなので、もう少し弱くした方が良いと思います。
改善	デイルームに電子レンジがあれば良いと思います。
良い	洗面台に椅子があり、とても助かりました。
改善	患者同士で意見交換できるような部屋があれば良いと思います。デイルームでは率直な意見交換ができません。

改善	お風呂に入れなかったので残念です。
改善	病室に時計があれば良いと思いました。
改善	テレビカードの度数をもう少し多くしてほしいです。
改善	お風呂に入りたかったです。
改善	簡易な設備でも良いので、運動できる場所があれば良いと思いました。
良い	働く側にも利用者にとっても、広々として明るい建物の設計は素晴らしく、安心感を与えてくれて嬉しかったです。

★診療や接遇に関するご意見・ご要望

【診療や接遇について】

両方	私の主治医には満足しています。ただ、入院中に見聞きしましたが、ひどい医者もいるのだと感じたこともありました。
改善	外来で予約をしているのに、時間がかかり過ぎだと思いました。
改善	看護師によって対応にばらつきがあり、血圧のみ計ってくれる人と体温も計ってくれる人がいます。
改善	入院前に受けた放射線技師の言葉は小樽弁がまる出しでした。後志地区の代表となる病院ですから、もう少し丁寧な言葉遣いを希望します。
改善	他の患者の薬を渡されたことがありました。
改善	薬の取り扱いなど各診療科の連携を密にしてほしいです。
改善	泌尿器科で入院中に皮膚科のお世話になりましたが、何の手当もしてもらえず、毎日かゆくてつらかったです。かゆみ止めや塗り薬を出してほしいです。
改善	ドアをノックする音でびっくりします。もう少し静かにお願いできないでしょうか。
改善	もう少し服薬についての説明をしてほしいです。
改善	今後についての説明がなく、不安に感じている患者さんがいました。
改善	入院から退院までのスケジュールがわかりませんでした。
改善	シャツや靴下をはかせていただきありがとうございました。
改善	リハビリを充実してほしいです。
改善	1階の受付全般についてですが、もう少しソフトな対応をお願いします。
改善	流し台のところにナースコールがあれば良いと思いました。
改善	女性の看護師さんに言葉遣いが悪い方がいました。
良い	外来も入院も小樽市立病院は素晴らしいと思いました。
改善	CT造影の注射を5回失敗されました。
改善	術後3日後ぐらいまでは、先生に様子を見に来てほしいです。
改善	術後の成果や今後の方針について、説明してほしいです。
改善	看護師は、患者さんの気持ちを汲み取って、思いやりの心を持って接してほしいです。
改善	自分を担当してくれる看護師さんが毎日代わるのはどうかと思います。
改善	医師からの状況説明が不足していました。また、看護師についても患者への細かいケアが不足していました。患者側の申告で動くのではなく、即対応していただきたいです。看護師の数が不足しているように思いました。
改善	退院時の説明がなく、当日、自分から聞いて教えてもらいました。前日に渡してもらおう書類も渡されませんでした。入院中は快適に過ごせましたが、退院日は検温もなく、放っておかれている印象でした。
両方	予定通りの施術を受け快方に向かい、退院することができました。人手不足ではないかと思うほど、看護師さんは忙しそうに働いていました。
改善	小樽市立病院のMRIは、他院（脳神経外科や整形外科）のものより、鮮明に見えないと聞きました。

【その他好意的なご意見】

良い	以前と比べ、看護師の対応が良くなったと思います。皆さんに親切にしてくださいました。
良い	とても安心して入院生活を送れました。
良い	看護師さんはどなたも親切で丁寧でした。
良い	薬剤師さん、看護師さん、事務員さんの患者さんへの対応は、親切で適切なものでした。先生にはとても感謝しております。ありがとうございました。
良い	先生と看護師の対応は良かったです。
良い	初めての入院生活でしたが、職員みなさんが心を込めて接してくださり、感謝しています。また、看護師さんには笑顔で声を掛けていただいたので、大変心強く感じました。今後も住民のためにより良い病院を目指してください。
良い	主治医の先生の説明に納得しました。
良い	職員の皆さんが「ありがとうございます」という感謝の言葉を自然に発していて、とても清々しく感じました。
良い	以前の病院のときは、医師や看護師の態度が不適切だと感じたことがありましたが、今回の入院ではそのようなことはなく、安心していただけたと思います。ありがとうございました。
良い	夜勤をしている看護師さんは大変だなと思いました。ありがとうございました。
良い	皆さん優しい方ばかりで、安心して治療を受けることができました。
良い	皆さん一生懸命でした。ありがとうございました。
良い	皆さん親切にしてください、感謝しています。ありがとうございます。

良い	お年寄りに対して、皆さん親切でした。ありがとうございます。
良い	とても快適な入院生活でした。先生と医療スタッフの方に親切にいただき、不快な思いは一度もなかったです。
良い	救急外来で病院に来ましたが、対応が速く素晴らしかったです。一週間お世話になりました。
良い	看護師さんは三交代で勤務されていると聞きましたが、些細なことでもきちんと引き継ぎがされて、大変安心できました。また、皆さんの対応の素早さと明るい笑顔で気持ちが明るくなりました。
良い	病棟と医師、リハビリ、事務などのスタッフも非常に連携がとれていて情報共有がされていると強く感じました。
良い	看護師の皆さんは技術が高いと思いました。
良い	外来受診したところ入院を勧められ、病状の悪化もなく早期に退院することができました。大変お世話になりました。
良い	先生をはじめスタッフの皆さんのおかげで、安心して手術・治療に専念できました。ありがとうございました。
良い	スタッフの皆さんは、患者のために一日中走り回っていてとても感動しました。身体を壊さないよう健康に気を付けてください。
良い	先生の説明はわかりやすいです。信頼しています。
良い	女性のスタッフの対応がとても良かったので、気持ち良く生活させていただきました。
良い	1日の入院でしたが、順調で何の問題もありませんでした。
良い	親切にいただいたので、何も怖くありませんでした。ありがとうございました。
良い	先生はとても親切でした。
良い	確認作業の徹底が随所で見られ、事故防止への取組が見受けられました。
良い	皆さんとても親切で気遣いも細かいところまでしっかりしていました。痛みや吐き気にもすぐに対応してもらいました。
良い	説明がわかりやすく、安心して治療を受けられました。今後も患者の事を考えて運営してください。
良い	皆さんに親切にいただき気持ち良く治療を受けることができました。ありがとうございました。
良い	医師、看護師、スタッフの皆さんは、とても良い方々でした。
良い	初めての長期入院、初めての開腹手術でしたが、安心してお任せできました。病院スタッフ全員が親しみやすく、快適な病院生活を送ることができました。
良い	三日目の入院でしたが、いつも丁寧な対応をしてもらっています。
良い	患者に対して皆さん優しく接して下さったことが嬉しかったです。
良い	皆さんが親切にしてくださいました。ありがとうございました。
良い	※ その他、「ありがとうございました」「お世話になりました」などといった記載が35件ありました。

★入院中の食事に関するご意見・ご要望

【食事の味付けについて】

改善	食事の味付けが薄過ぎると思います。
改善	食事の味付けが塩辛かったです。もう少し薄味にしてほしいです。
改善	食事の味付けが濃く感じました。

【その他のご意見・ご要望】

改善	食事のご飯の中に毛のようなゴミが入っていて不快な思いをしました。
両方	食欲不振用のメニューはうれしかったです。ただ、温かいものは熱いまま出してほしかったです。
良い	お食事おいしかったです。
改善	入院中の食事についてですが、おかずに入っている食品の種類が多いので、味が複雑で食べられませんでした。単品料理の方が良かったと思います。
改善	自宅ではパン食なので、米食は胃が重たく感じました。
良い	食事はおいしかったです。
良い	入院中の食事は、とてもおいしかったです。
良い	三度の食事はおいしかったです。
改善	食事のときに配られるお茶の容器のにおいが気になりました。
改善	塩化ナトリウムを食すことがとてもつらかったです。

★その他、お気づきの点について

【会計について】

改善	土曜日の退院の場合、病院で支払ができないので、ゆうちょ銀行で支払ができるようにしてください。
改善	退院日の前日に入院費の精算についての話がありましたが、概算の金額だけでも教えてほしいかったです。
改善	短期間で二度も会計の間違ひがありました。高額な金額なので、慎重かつ正確に計算していただきたかったです。

【アンケートについて】

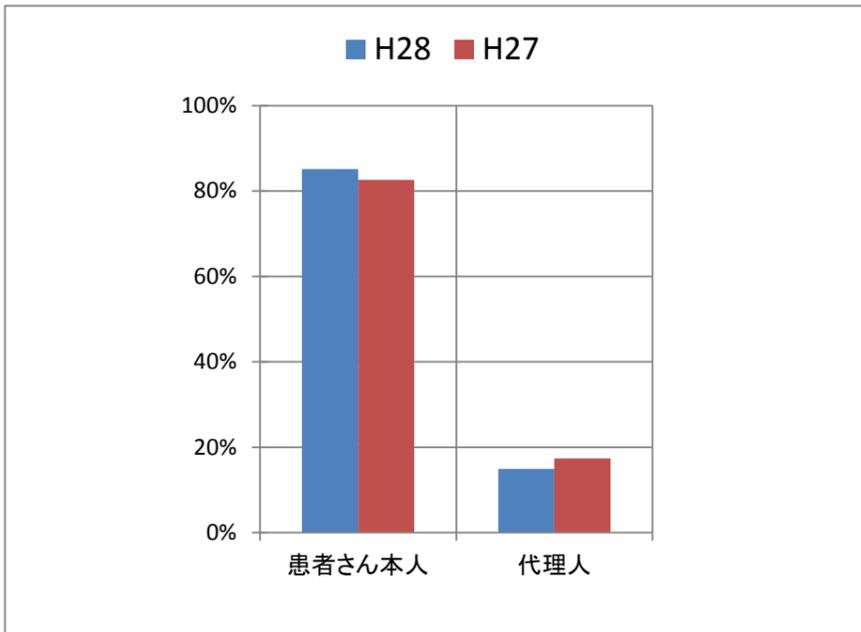
改善	アンケートの項目が多すぎるので減らしてほしいです。内容が難し過ぎます。
改善	アンケートの内容が良くわかりません。
改善	アンケートの質問内容と回答が今一つ理解できませんでした。
改善	アンケートの回答が難しいと思いました。
改善	アンケートの質問項目を見直すべきだと思います。
改善	アンケートの質問内容がわかりにくいと思います。
改善	アンケートの質問内容がわかりにくく、答に困ってしまいます。
改善	アンケートの質問と回答欄の言葉がマッチしていないと思います。

【その他のご意見・ご要望】

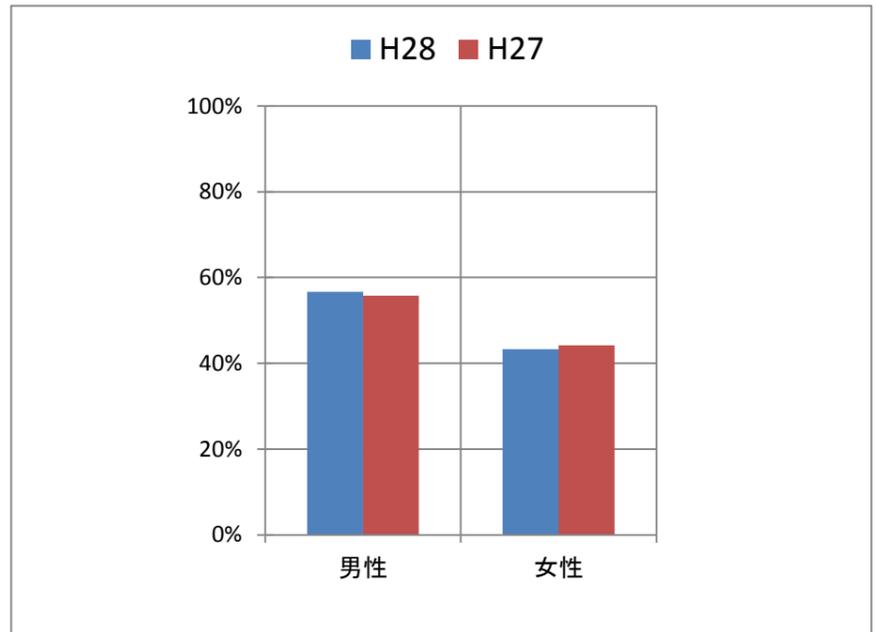
両方	看護師さんの優しい態度、高齢者に対する態度に感心しました。この看護師さん達が希望を持って長く勤務できるような給料などの待遇面を完備して行ってください。
その他	小さい病院からこちらの病院に来たので、随分と違うなと感じました。
改善	パジャマの交換サイクルが守られていないと思います。
改善	シーツ交換はまめにしていただきたいです。
その他	看護学生さんの対応は大変良かったです。
改善	食事ができる人と食事ができない人が同室になるのはどうかと思いました。
改善	入院時の説明に石鹸やシャンプー等は各自で用意するよう説明してほしいです。
改善	いつも説明なしに行動させられました。
改善	退院後の食事のことなどをもっと知りたかったです。
改善	タオルのリースを申し込みましたが、2日目に持ってこなかったです。
改善	いびきのうるさい人は個室にした方が良いと思います。
改善	屋外で喫煙している患者がいるので、注意してください。
改善	他院と比べてシーツ交換の頻度が少ないと感じました。
改善	産婦人科があれば良いと思います。
改善	パンフレットに「風呂に入る」と書かれていましたが、石鹸やシャンプーを持参することは書かれていませんでした。
その他	入院患者がルールを守らないのが目に付きました。部屋で電話していたり、イヤホンを使わずにテレビを見ている人がいました。

入院患者満足度調査比較（平成28年度実施分・平成27年度実施分）

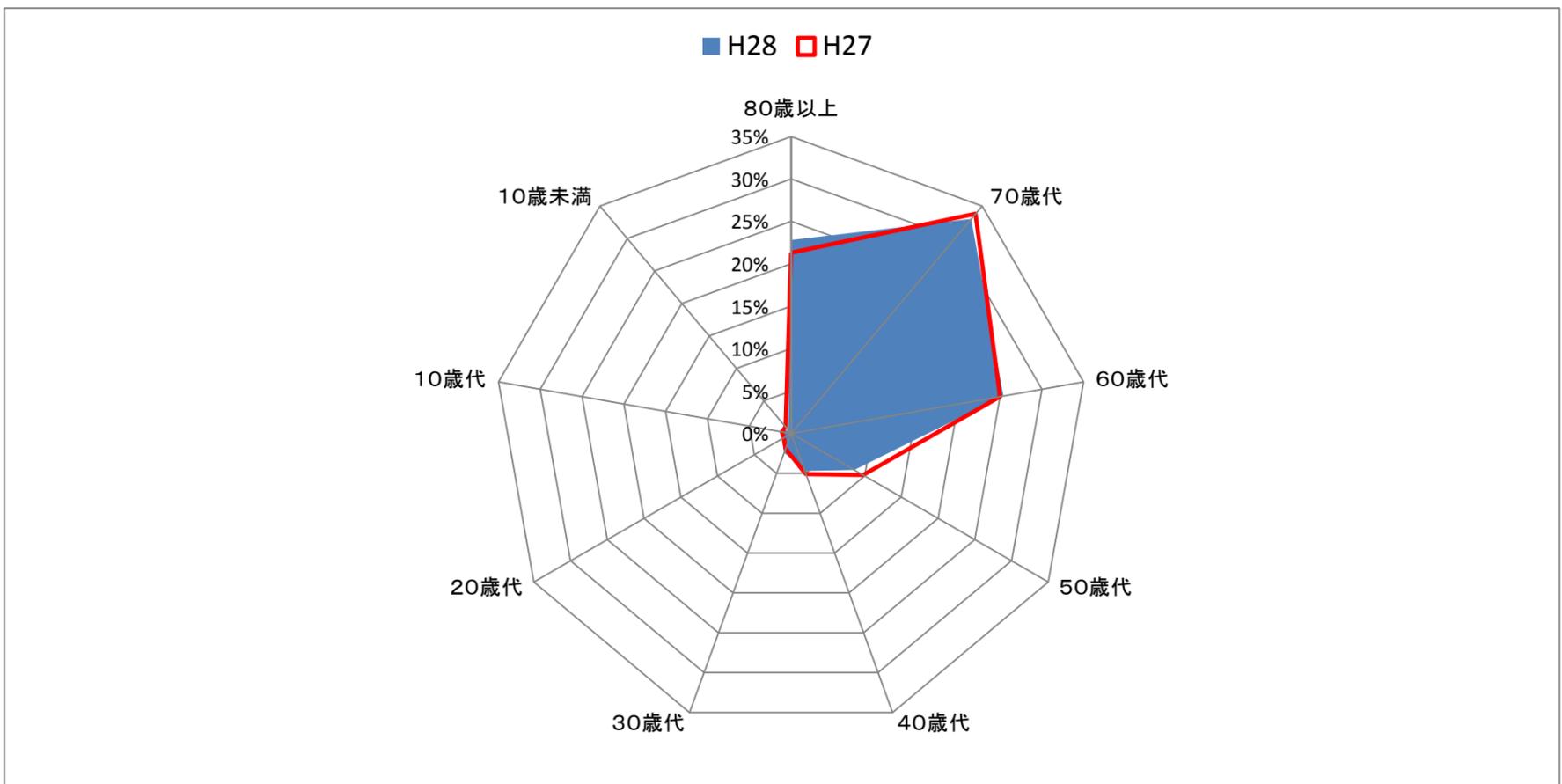
1-① アンケート記入者



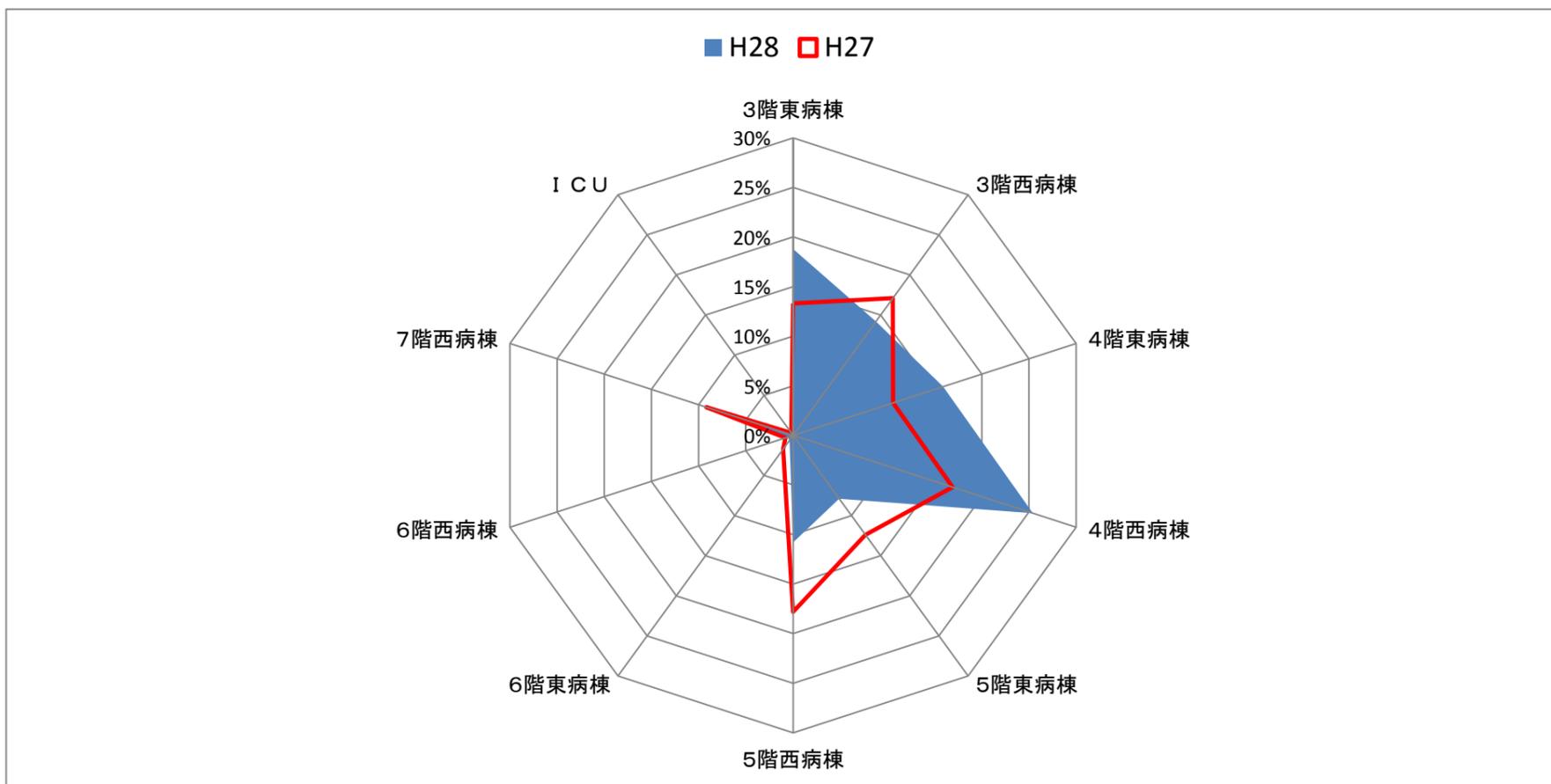
1-② 患者さんの性別



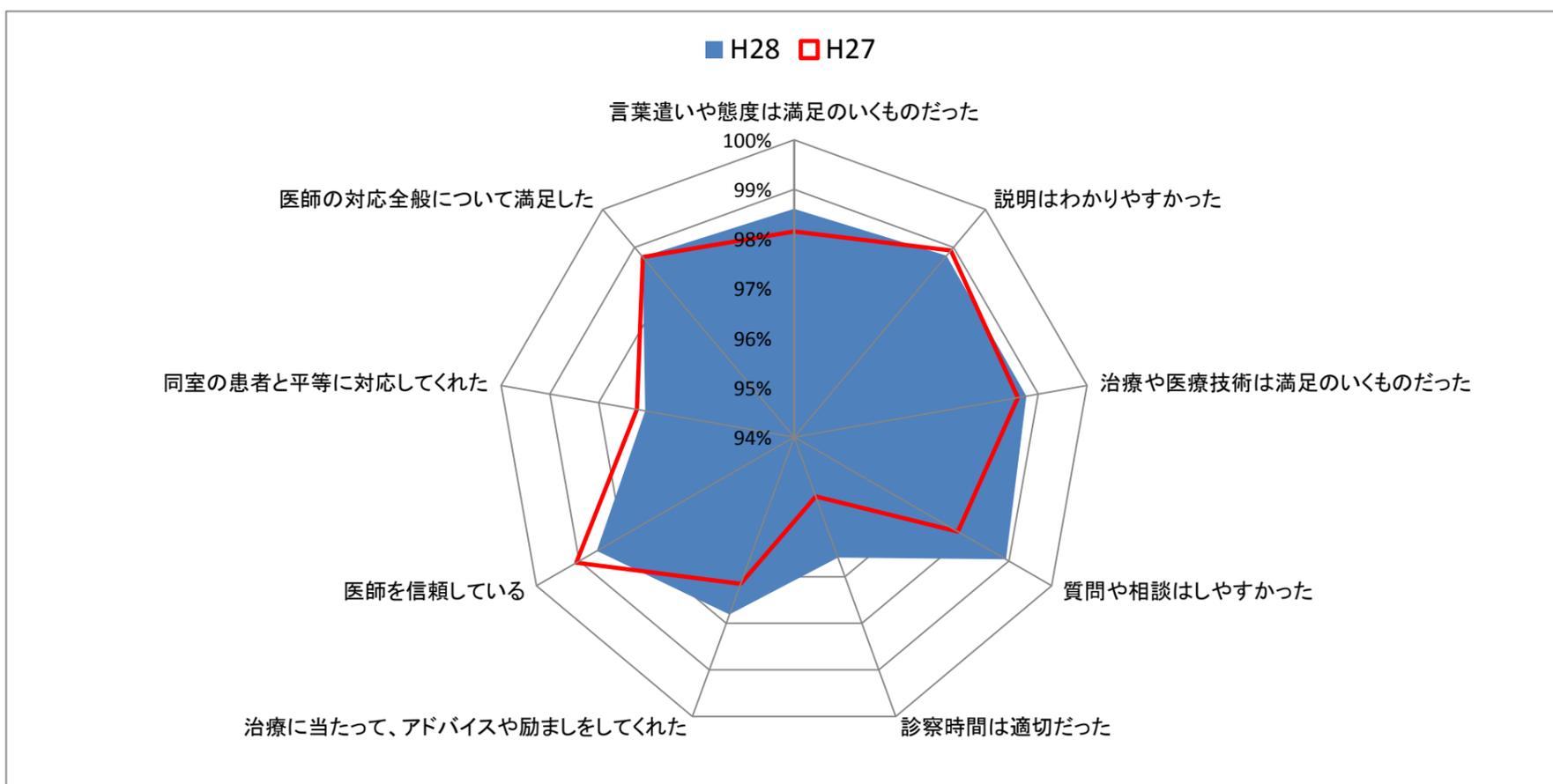
1-③ 患者さんの年齢



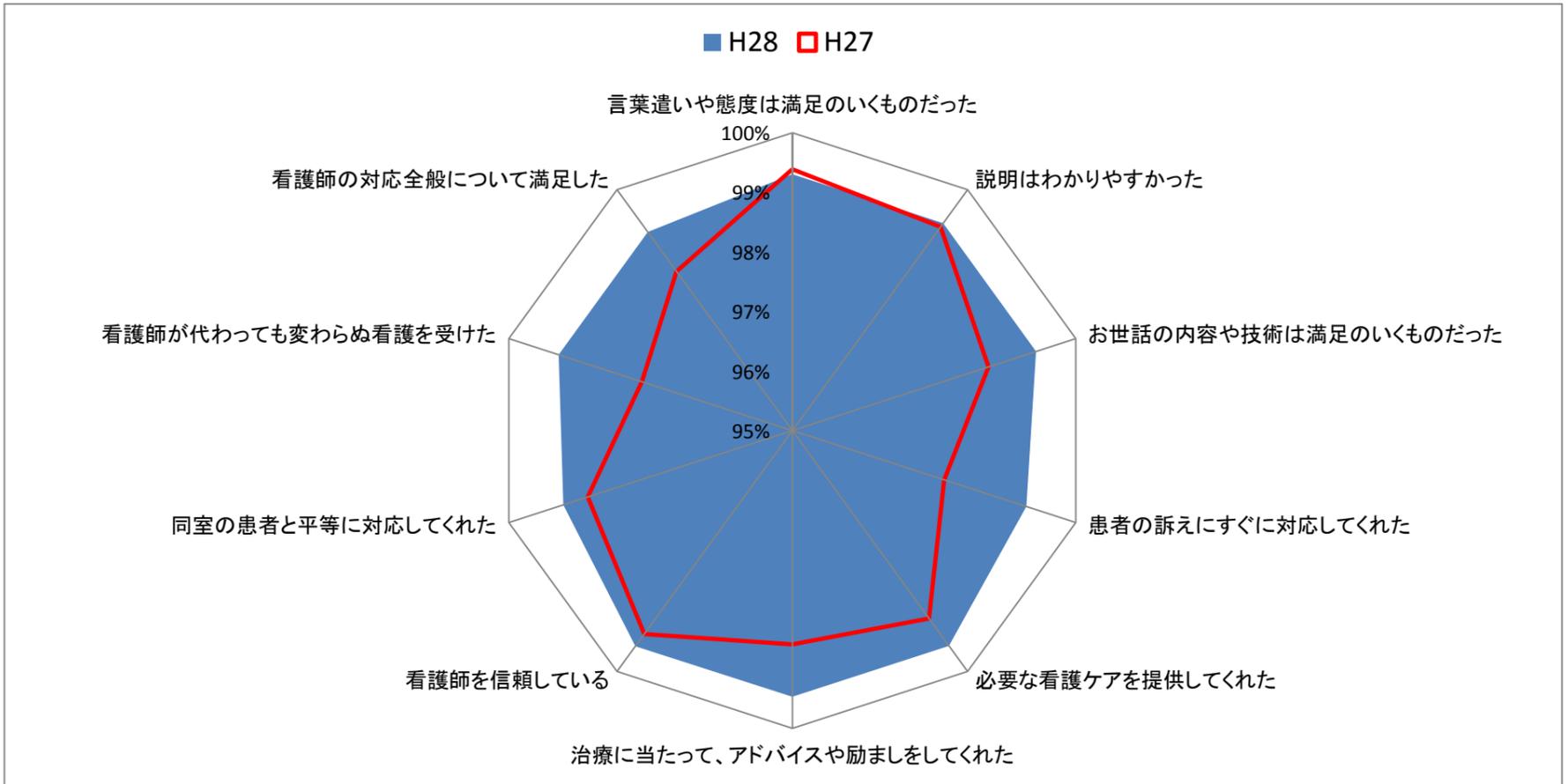
1-④ 患者さんの入院病棟



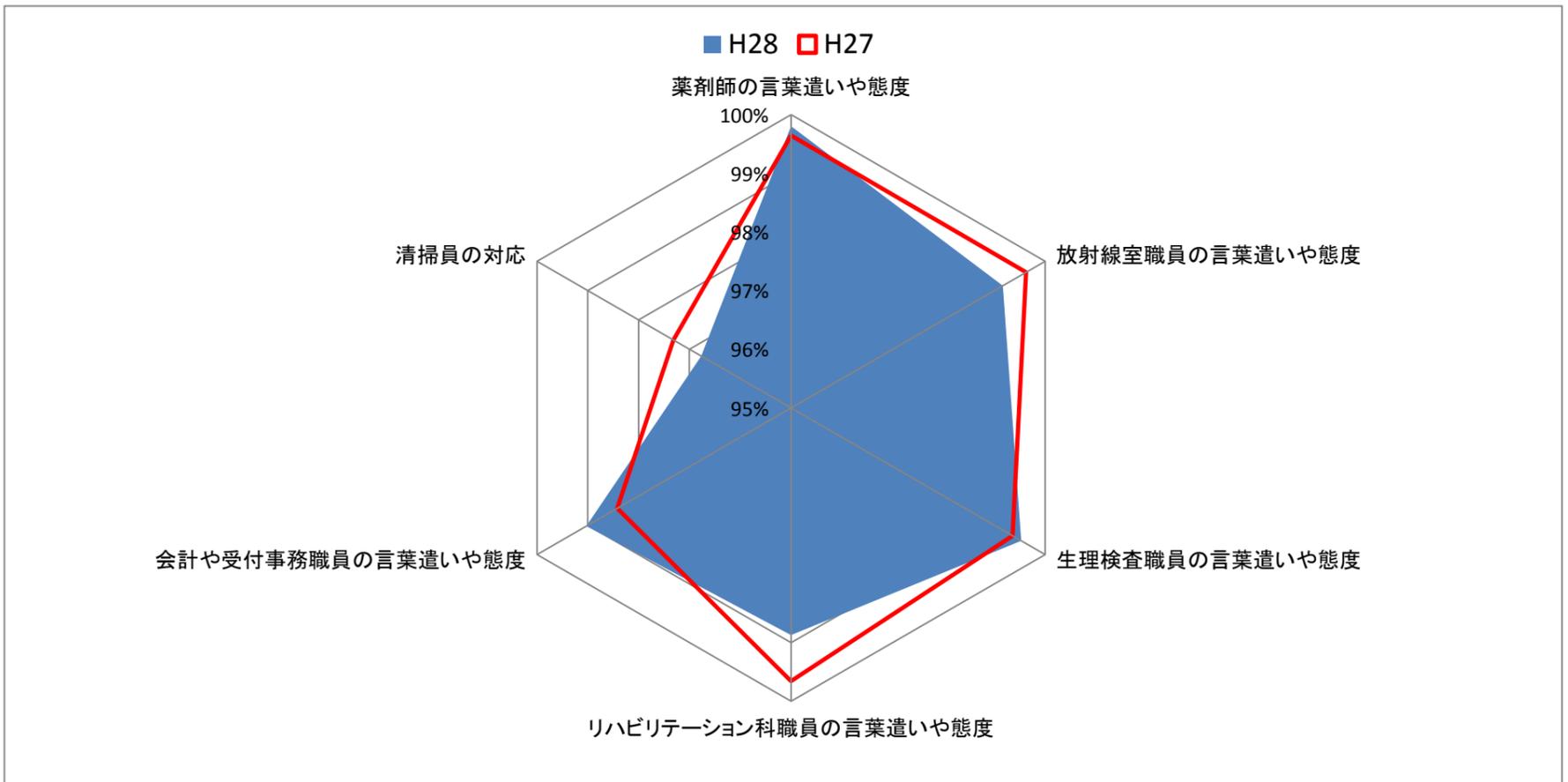
2 医師の満足度 (そう感じた~どちらとも言えない)



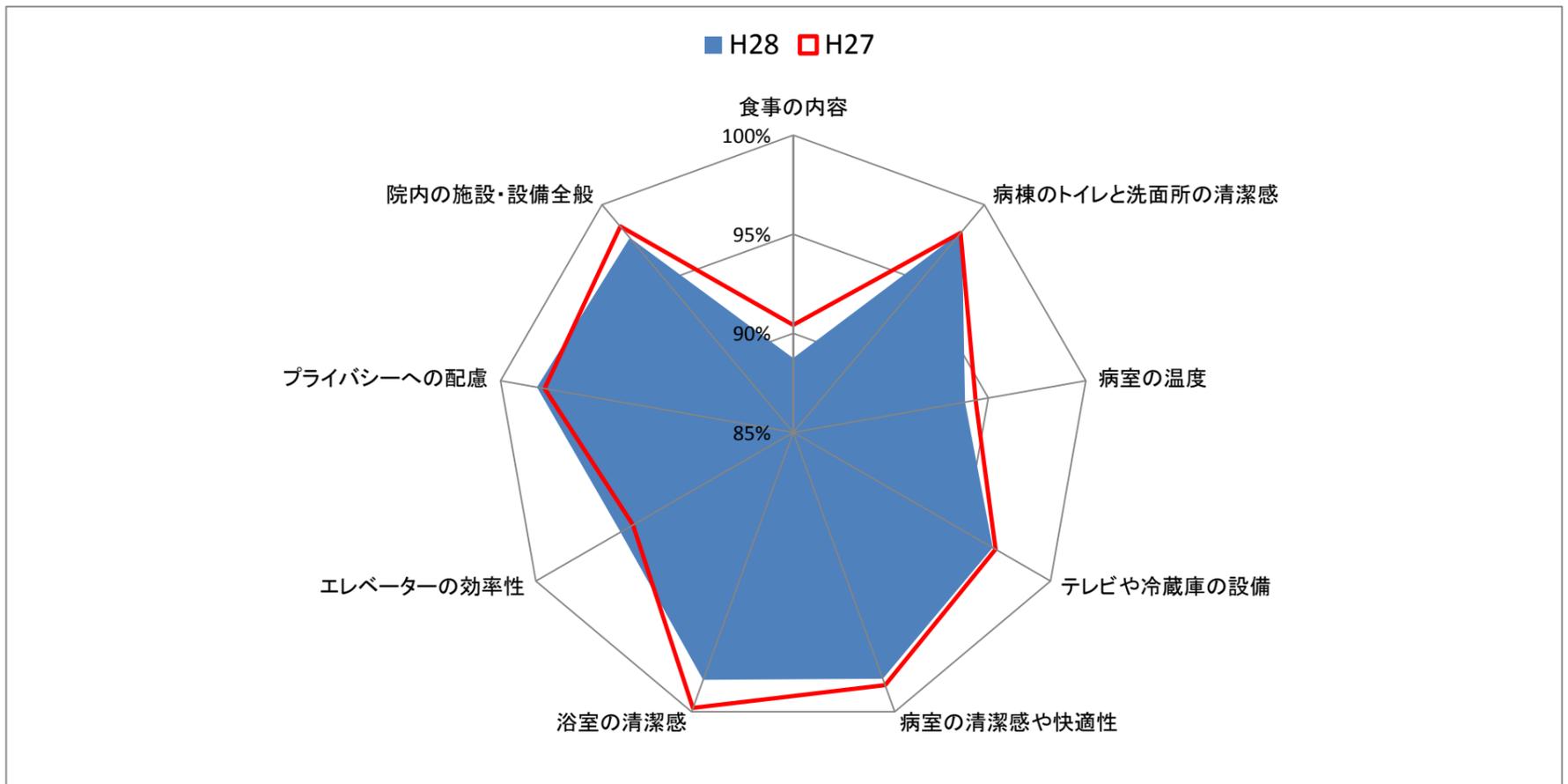
3 看護師の満足度（そう感じた～どちらとも言えない）



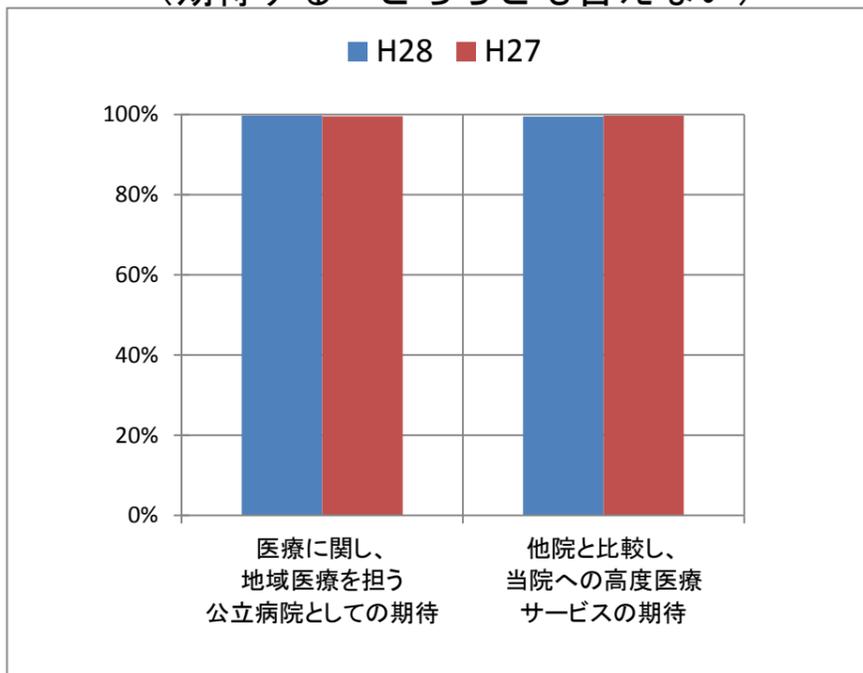
4 他の職員の満足度（満足～普通）



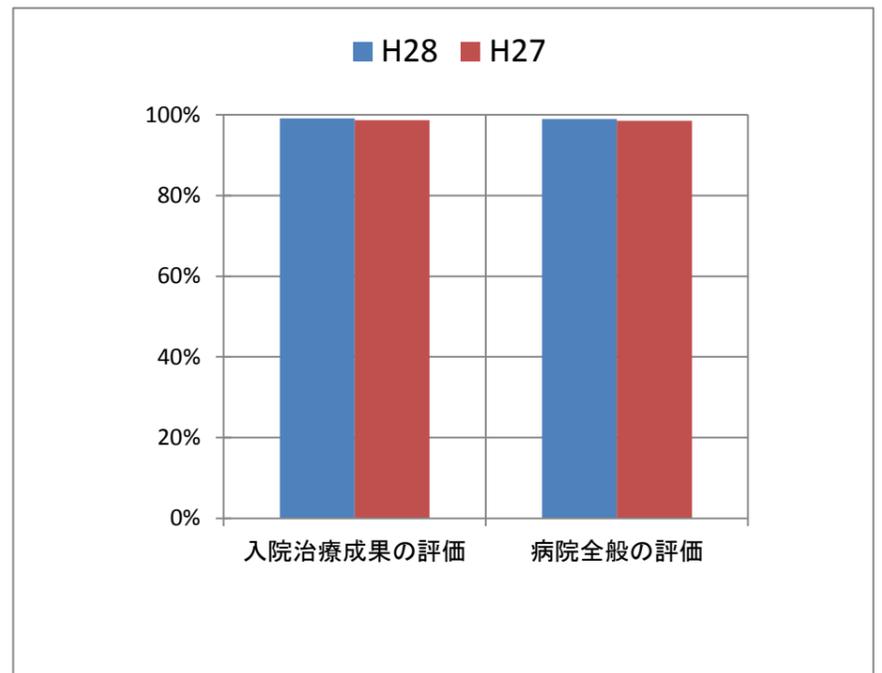
5 入院中の生活環境の満足度（満足～普通）



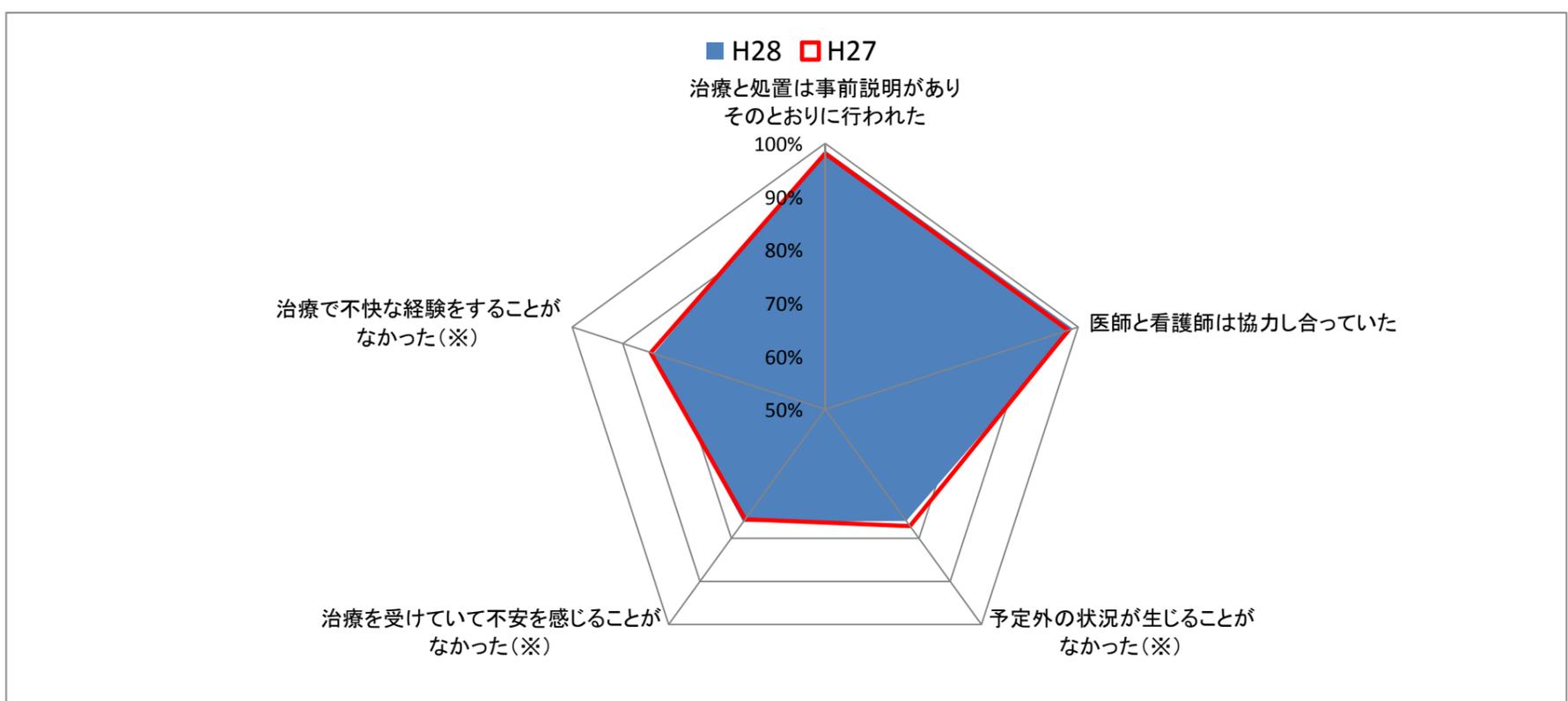
6-① 地域医療を担う公立病院
・高度医療サービスへの期待
(期待する～どちらとも言えない)



6-② 治療成果・病院全般の評価について
(満足～普通)



7 入院中に感じたことについて（そう感じた～どちらとも言えない）



入院患者満足度調査比較（平成28年度実施分・平成27年度実施分）

1-① アンケート記入者

記入者	H28	H27	増減
患者さん本人	85.1%	82.6%	2.5
代理人	14.9%	17.4%	△ 2.5

1-② 患者さんの性別

性別	H28	H27	増減
男性	56.7%	55.8%	0.9
女性	43.3%	44.2%	△ 0.9

1-③ 患者さんの年齢

年齢	H28	H27	増減
80歳以上	22.8%	21.3%	1.5
70歳代	33.0%	33.8%	△ 0.8
60歳代	25.4%	25.0%	0.4
50歳代	8.6%	9.8%	△ 1.2
40歳代	4.7%	5.1%	△ 0.4
30歳代	2.4%	1.9%	0.5
20歳代	1.2%	1.0%	0.2
10歳代	1.4%	1.1%	0.3
10歳未満	0.5%	1.0%	△ 0.5

1-④ 患者さんの入院病棟

年齢	H28	H27	増減
3階東病棟	18.8%	13.3%	5.5
3階西病棟	14.2%	17.1%	△ 2.9
4階東病棟	15.9%	10.6%	5.3
4階西病棟	25.4%	16.9%	8.5
5階東病棟	7.9%	12.4%	△ 4.5
5階西病棟	10.8%	17.8%	△ 7.0
6階東病棟	0.6%	1.7%	△ 1.1
6階西病棟	0.6%	0.8%	△ 0.2
7階西病棟	5.3%	9.2%	△ 3.9
ICU	0.3%	0.3%	0.0

2 入院中の医師の対応について

質問項目	そう感じた			ややそう感じた			どちらとも言えない			あまりそう感じない			そう感じない		
	H28	H27	増減	H28	H27	増減	H28	H27	増減	H28	H27	増減	H28	H27	増減
言葉遣いや態度は満足 のいくものだった	82.8%	81.0%	1.7	13.6%	13.0%	0.6	2.3%	4.2%	△ 1.9	0.7%	1.1%	△ 0.4	0.7%	0.8%	△ 0.1
説明はわかりやすかった	78.9%	80.2%	△ 1.3	16.0%	14.6%	1.5	3.8%	4.2%	△ 0.3	0.7%	0.8%	△ 0.1	0.5%	0.3%	0.2
治療や医療技術は満足 のいくものだった	78.7%	76.2%	2.5	17.4%	15.1%	2.3	2.7%	7.2%	△ 4.6	0.7%	0.5%	0.2	0.5%	0.9%	△ 0.4
質問や相談はしやすかった	73.7%	72.5%	1.2	19.2%	17.9%	1.2	6.0%	7.3%	△ 1.3	0.4%	0.9%	△ 0.6	0.7%	1.2%	△ 0.5
診察時間は適切だった	67.0%	64.3%	2.7	22.3%	21.3%	1.0	7.4%	9.8%	△ 2.4	2.0%	2.7%	△ 0.7	1.4%	2.0%	△ 0.6
治療に当たって、アドバイ スや励ましをしてくれた	68.6%	68.2%	0.4	23.5%	21.2%	2.3	5.7%	7.8%	△ 2.1	1.3%	1.9%	△ 0.6	0.9%	0.9%	△ 0.0
医師を信頼している	84.5%	84.8%	△ 0.3	12.5%	10.7%	1.8	1.6%	3.6%	△ 2.0	0.7%	0.5%	0.2	0.7%	0.5%	0.2
同室の患者と平等に対応 してくれた	67.1%	63.8%	3.3	18.7%	19.5%	△ 0.8	11.2%	13.9%	△ 2.7	1.8%	1.2%	0.6	1.2%	1.6%	△ 0.4
医師の対応全般について 満足した	80.2%	78.0%	2.2	15.9%	15.9%	0.0	2.7%	4.9%	△ 2.2	0.7%	0.8%	△ 0.1	0.5%	0.5%	0.1

3 看護師の対応について

質問項目	そう感じた			ややそう感じた			どちらとも言えない			あまりそう感じない			そう感じない		
	H28	H27	増減	H28	H27	増減	H28	H27	増減	H28	H27	増減	H28	H27	増減
言葉遣いや態度は満足 のいくものだった	80.7%	77.1%	3.5	15.5%	17.6%	△ 2.1	3.1%	4.6%	△ 1.5	0.5%	0.5%	0.1	0.2%	0.2%	0.0
説明はわかりやすかった	79.3%	78.4%	0.9	17.8%	15.9%	1.9	2.3%	4.9%	△ 2.7	0.2%	0.3%	△ 0.1	0.5%	0.5%	0.1
お世話の内容や技術は満足 のいくものだった	78.9%	75.8%	3.1	16.9%	16.9%	△ 0.1	3.5%	5.7%	△ 2.2	0.7%	1.1%	△ 0.4	0.0%	0.5%	△ 0.5
患者の訴えにすぐに対応 してくれた	80.2%	77.6%	2.7	15.2%	14.7%	0.5	3.7%	5.4%	△ 1.7	0.5%	1.2%	△ 0.7	0.3%	1.1%	△ 0.7
必要な看護ケアを提供し てくれた	78.2%	75.2%	3.0	17.7%	17.3%	0.4	3.5%	6.4%	△ 2.9	0.5%	0.6%	△ 0.1	0.0%	0.5%	△ 0.5
治療に当たって、アドバイ スや励ましをしてくれた	76.2%	73.0%	3.2	18.8%	18.2%	0.6	4.4%	7.4%	△ 2.9	0.2%	0.8%	△ 0.6	0.4%	0.6%	△ 0.3
看護師を信頼している	82.5%	81.6%	0.9	14.0%	13.4%	0.6	3.0%	4.2%	△ 1.2	0.5%	0.6%	△ 0.1	0.0%	0.2%	△ 0.2
同室の患者と平等に対応 してくれた	78.2%	76.3%	1.9	15.8%	16.7%	△ 0.9	5.0%	5.6%	△ 0.6	0.6%	0.7%	△ 0.1	0.4%	0.7%	△ 0.3
看護師が代わっても変わ らぬ看護を受けた	77.1%	73.7%	3.4	17.6%	17.8%	△ 0.2	4.4%	6.1%	△ 1.7	0.7%	0.8%	△ 0.1	0.2%	1.6%	△ 1.4
看護師の対応全般につい て満足した	79.1%	76.7%	2.4	16.7%	17.4%	△ 0.7	3.3%	4.2%	△ 0.8	0.7%	1.1%	△ 0.4	0.2%	0.6%	△ 0.4

4 他の職員の対応について

質問項目	満足			やや満足			普通			やや不満			不満		
	H28	H27	増減	H28	H27	増減	H28	H27	増減	H28	H27	増減	H28	H27	増減
薬剤師の言葉遣いや態度	82.0%	77.1%	4.9	12.4%	14.0%	△ 1.7	5.5%	8.5%	△ 3.0	0.2%	0.0%	0.2	0.0%	0.4%	△ 0.4
放射線室職員の言葉遣いや態度	78.4%	75.0%	3.4	12.9%	15.0%	△ 2.1	7.9%	9.7%	△ 1.8	0.8%	0.2%	0.6	0.0%	0.2%	△ 0.2
生理検査職員の言葉遣いや態度	77.9%	72.5%	5.4	14.1%	14.3%	△ 0.2	7.5%	12.6%	△ 5.1	0.2%	0.4%	△ 0.2	0.2%	0.2%	0.0
リハビリテーション科職員の言葉遣いや態度	74.4%	74.3%	0.1	14.7%	13.0%	1.6	9.8%	12.3%	△ 2.6	0.8%	0.0%	0.8	0.4%	0.3%	0.0
会計や受付事務職員の言葉遣いや態度	73.0%	70.5%	2.5	16.9%	16.0%	0.9	9.1%	11.9%	△ 2.8	1.0%	1.4%	△ 0.4	0.0%	0.2%	△ 0.2
清掃員の対応	60.3%	58.6%	1.7	19.2%	21.0%	△ 1.8	17.3%	17.8%	△ 0.5	2.9%	1.8%	1.0	0.4%	0.8%	△ 0.5

5 入院中の生活環境について

質問項目	満足			やや満足			普通			やや不満			不満		
	H28	H27	増減	H28	H27	増減	H28	H27	増減	H28	H27	増減	H28	H27	増減
食事の内容	36.5%	37.5%	△ 1.1	26.0%	25.7%	0.2	26.3%	27.2%	△ 0.8	8.5%	7.2%	1.3	2.7%	2.4%	0.3
病棟のトイレと洗面所の清潔感	69.6%	74.0%	△ 4.3	18.8%	16.6%	2.2	9.8%	7.6%	2.2	1.2%	1.5%	△ 0.3	0.5%	0.3%	0.2
病室の温度	53.3%	52.9%	0.4	26.9%	26.4%	0.5	13.6%	15.1%	△ 1.4	5.3%	4.4%	0.9	0.9%	1.3%	△ 0.4
テレビや冷蔵庫の設備	60.8%	61.5%	△ 0.8	20.3%	17.6%	2.6	15.6%	17.6%	△ 2.1	2.1%	1.6%	0.5	1.3%	1.6%	△ 0.3
病室の清潔感や快適性	66.4%	68.1%	△ 1.8	18.4%	19.0%	△ 0.6	13.5%	11.4%	2.0	1.8%	0.3%	1.5	0.0%	1.1%	△ 1.1
浴室の清潔感	61.1%	69.6%	△ 8.4	23.7%	18.7%	5.1	13.4%	11.6%	1.9	1.0%	0.0%	1.0	0.7%	0.2%	0.5
エレベーターの効率性	58.7%	55.5%	3.2	18.8%	22.0%	△ 3.2	17.6%	16.8%	0.7	3.8%	4.0%	△ 0.2	1.1%	1.6%	△ 0.5
プライバシーへの配慮	57.9%	58.5%	△ 0.5	22.6%	21.8%	0.8	17.6%	17.4%	0.1	1.3%	1.5%	△ 0.1	0.6%	0.8%	△ 0.2
院内の施設・設備全般	61.7%	62.7%	△ 1.0	22.9%	22.1%	0.7	13.2%	13.7%	△ 0.4	1.6%	0.8%	0.8	0.5%	0.6%	△ 0.1

6-① 地域医療を担う公立病院・高度医療サービスへの期待

質問項目	期待する			やや期待する			どちらとも言えない			あまり期待しない			期待しない		
	H28	H27	増減	H28	H27	増減	H28	H27	増減	H28	H27	増減	H28	H27	増減
医療に関し、地域医療を担う公立病院としての期待	86.5%	88.7%	△ 2.3	10.2%	8.3%	1.9	3.0%	2.5%	0.5	0.0%	0.3%	△ 0.3	0.3%	0.1%	0.2
他院と比較し、当院への高度医療サービスの期待	85.0%	85.5%	△ 0.4	10.9%	10.1%	0.8	3.6%	4.1%	△ 0.6	0.3%	0.1%	0.2	0.2%	0.1%	0.0

6-② 治療成果・病院全般の評価について

質問項目	満足			やや満足			普通			やや不満			不満		
	H28	H27	増減	H28	H27	増減	H28	H27	増減	H28	H27	増減	H28	H27	増減
入院治療成果の評価	74.9%	73.5%	1.4	18.6%	17.3%	1.3	5.7%	7.9%	△ 2.2	0.7%	0.9%	△ 0.2	0.2%	0.4%	△ 0.3
病院全般の評価	68.6%	65.9%	2.7	23.5%	24.3%	△ 0.8	6.9%	8.3%	△ 1.5	0.7%	1.0%	△ 0.4	0.3%	0.4%	△ 0.1

7 入院中に感じたことについて

質問項目	そう感じた			ややそう感じた			どちらとも言えない			あまりそう感じない			そう感じない		
	H28	H27	増減	H28	H27	増減	H28	H27	増減	H28	H27	増減	H28	H27	増減
治療と処置は事前説明がありそのとおりに行われた	82.9%	80.2%	2.7	12.8%	13.5%	△ 0.7	3.0%	4.4%	△ 1.4	0.5%	1.0%	△ 0.5	0.8%	0.9%	△ 0.0
医師と看護師は協力し合っていた	77.9%	76.5%	1.4	17.4%	15.6%	1.8	3.7%	6.0%	△ 2.3	0.7%	1.3%	△ 0.6	0.3%	0.6%	△ 0.2
予定外の状況が生じたことがあった	13.3%	13.7%	△ 0.4	10.7%	9.1%	1.6	11.9%	8.7%	3.2	13.1%	17.8%	△ 4.7	50.9%	50.6%	0.3
治療を受けていて不安を感じることもあった	11.7%	10.6%	1.1	12.2%	13.8%	△ 1.7	10.8%	6.9%	3.9	14.5%	22.2%	△ 7.7	50.8%	46.4%	4.5
治療で不快な経験をするものがあつた	8.9%	9.7%	△ 0.8	7.2%	5.9%	1.3	8.4%	7.2%	1.2	14.6%	16.6%	△ 2.0	60.9%	60.7%	0.2