



入院患者満足度調査の結果について

平成 29 年 10 月 1 日～ 12 月 31 日実施

平成29年度 入院患者満足度調査結果 (平成29年10月～12月実施)

平成29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

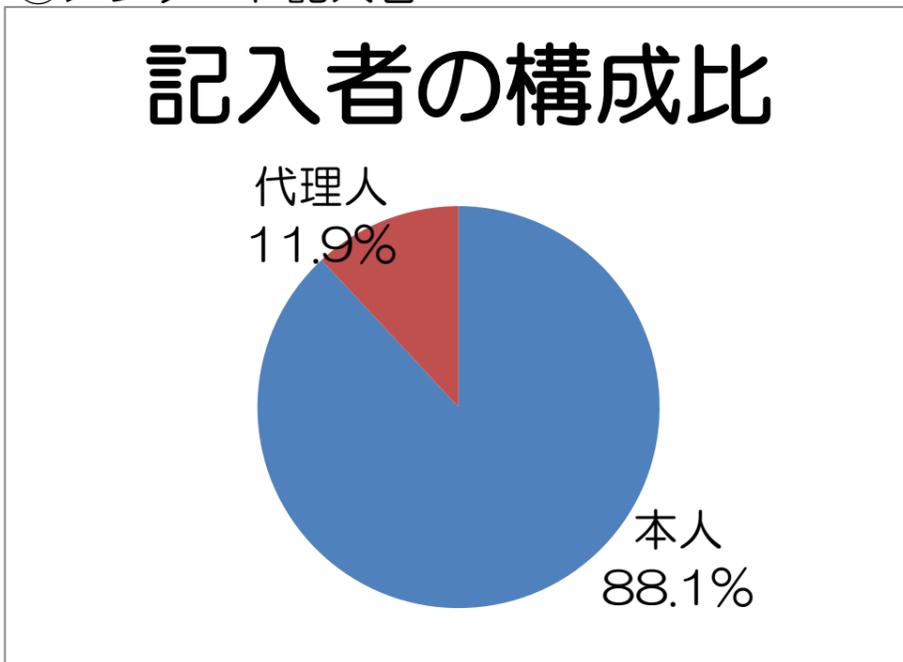
【調査概要】

- ・実施期間：平成29年10月1日（日）～12月31日（日）
- ・アンケート調査票回収数（有効回答数） 734件
- ・上記期間中の退院者数 2,010件
- ・アンケート調査票回収率（回答数／退院者数） 36.5%

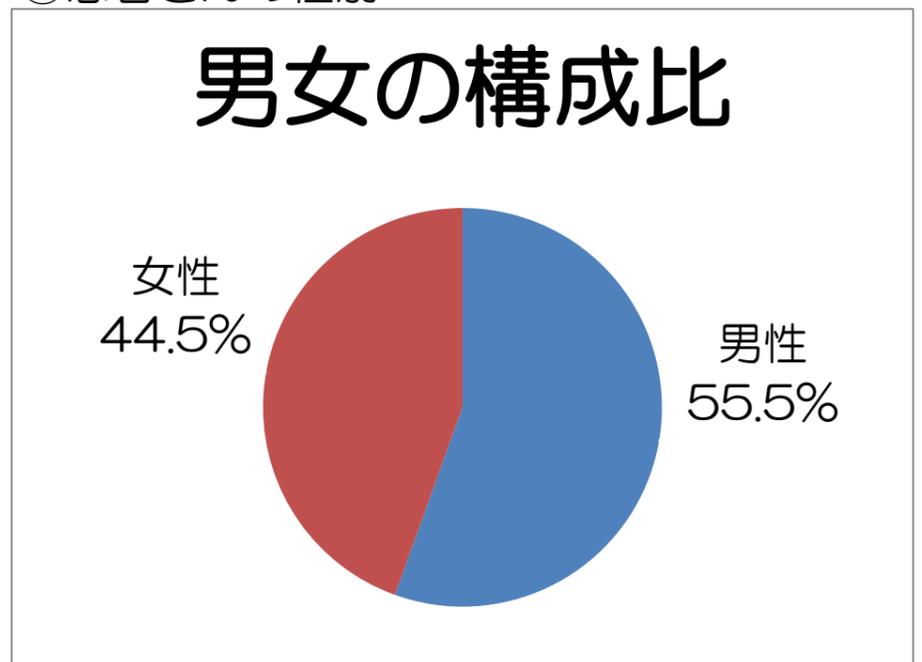
【調査結果】

1. ご回答いただいた患者さんの性別、年齢など

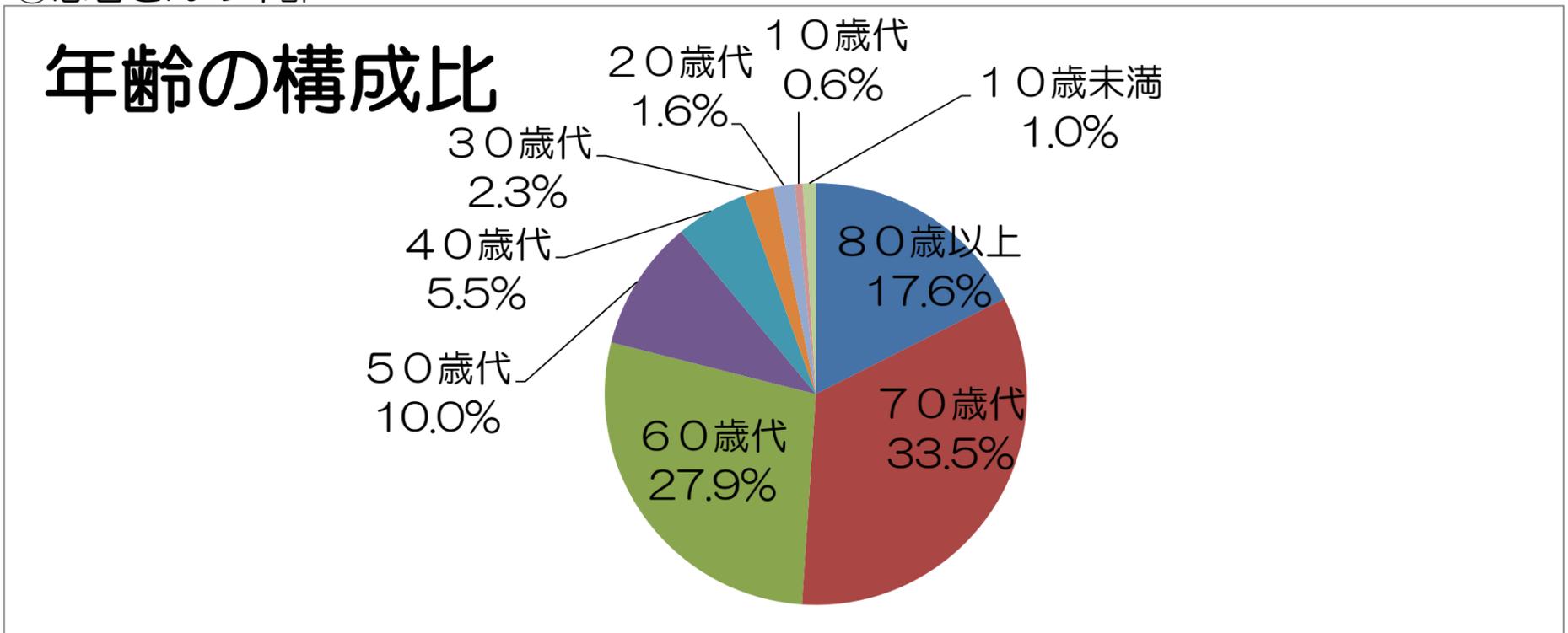
①アンケート記入者



②患者さんの性別

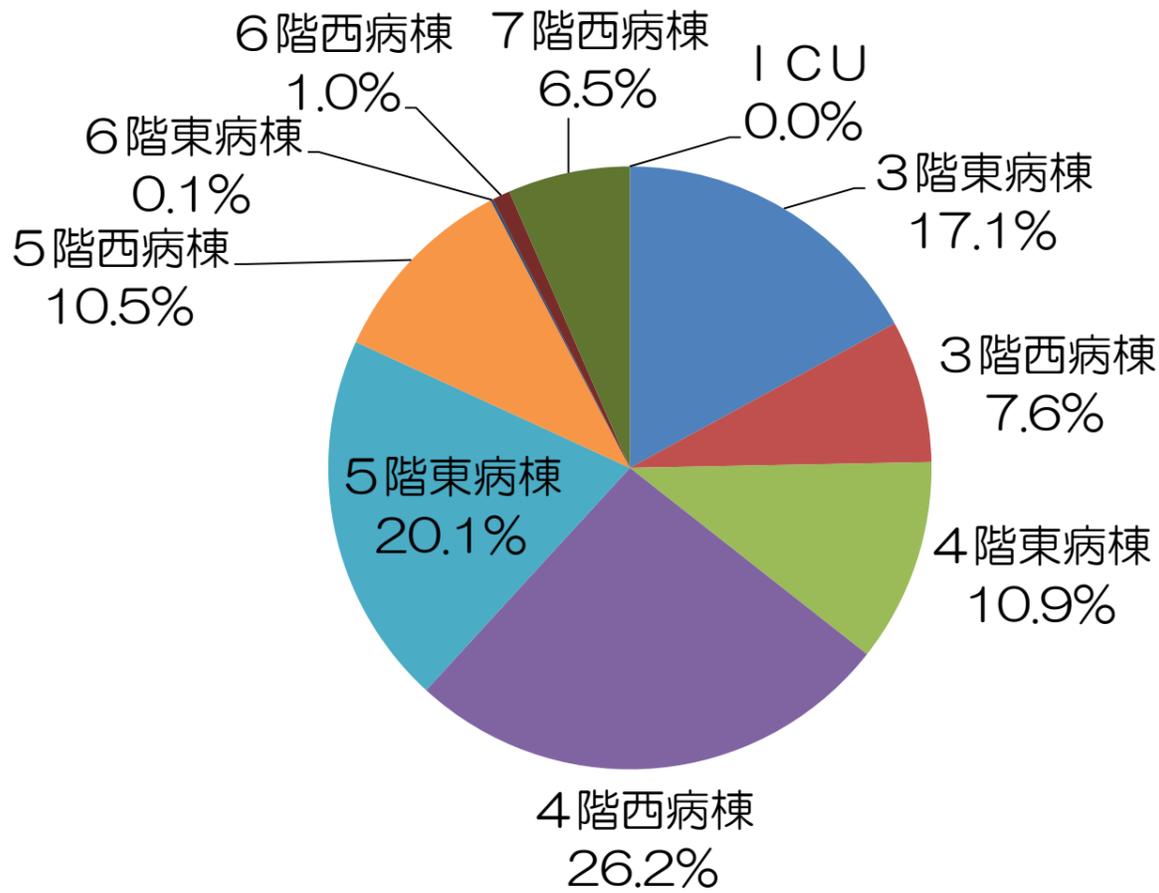


③患者さんの年齢



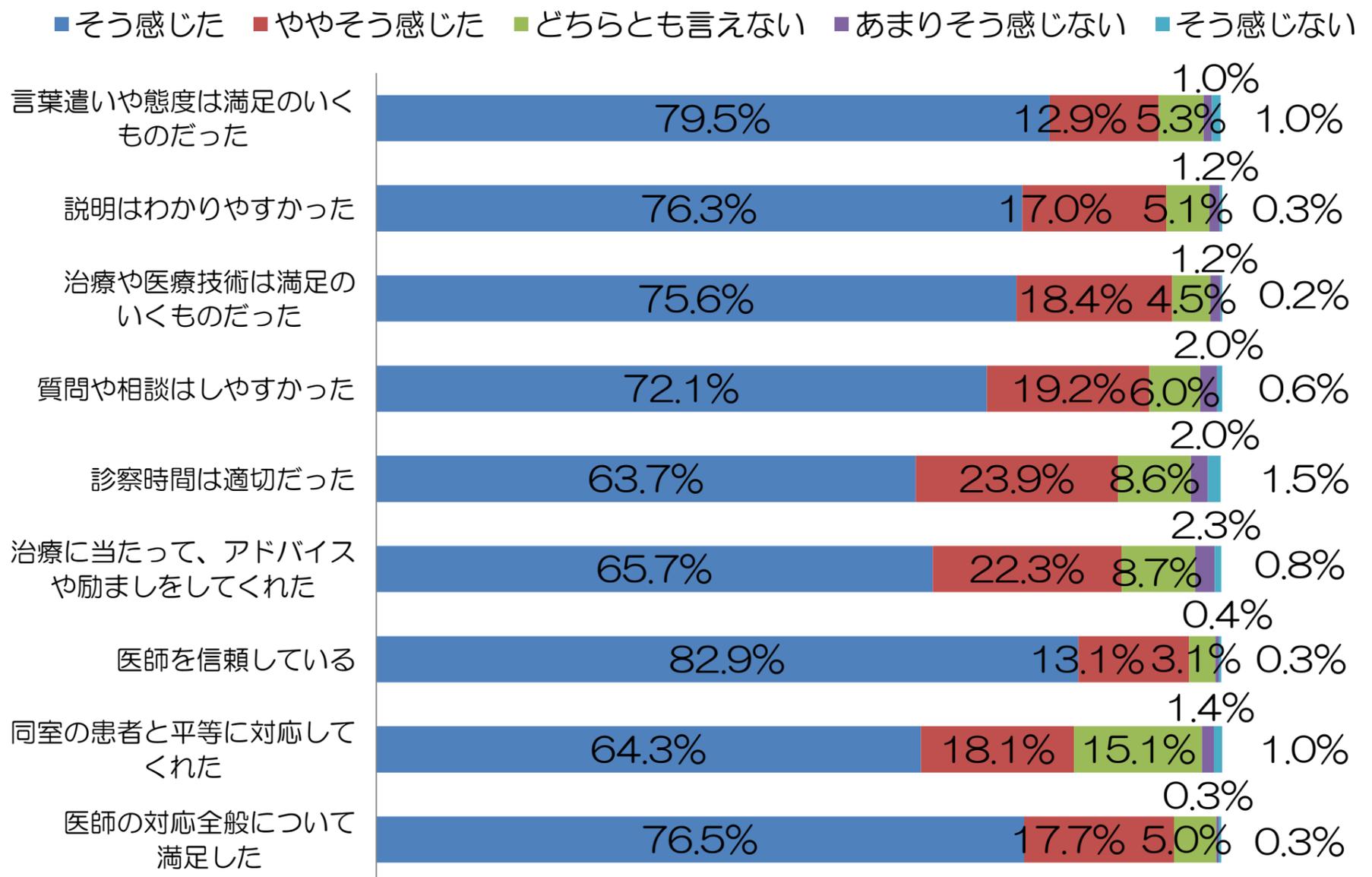
④患者さんの入院病棟

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

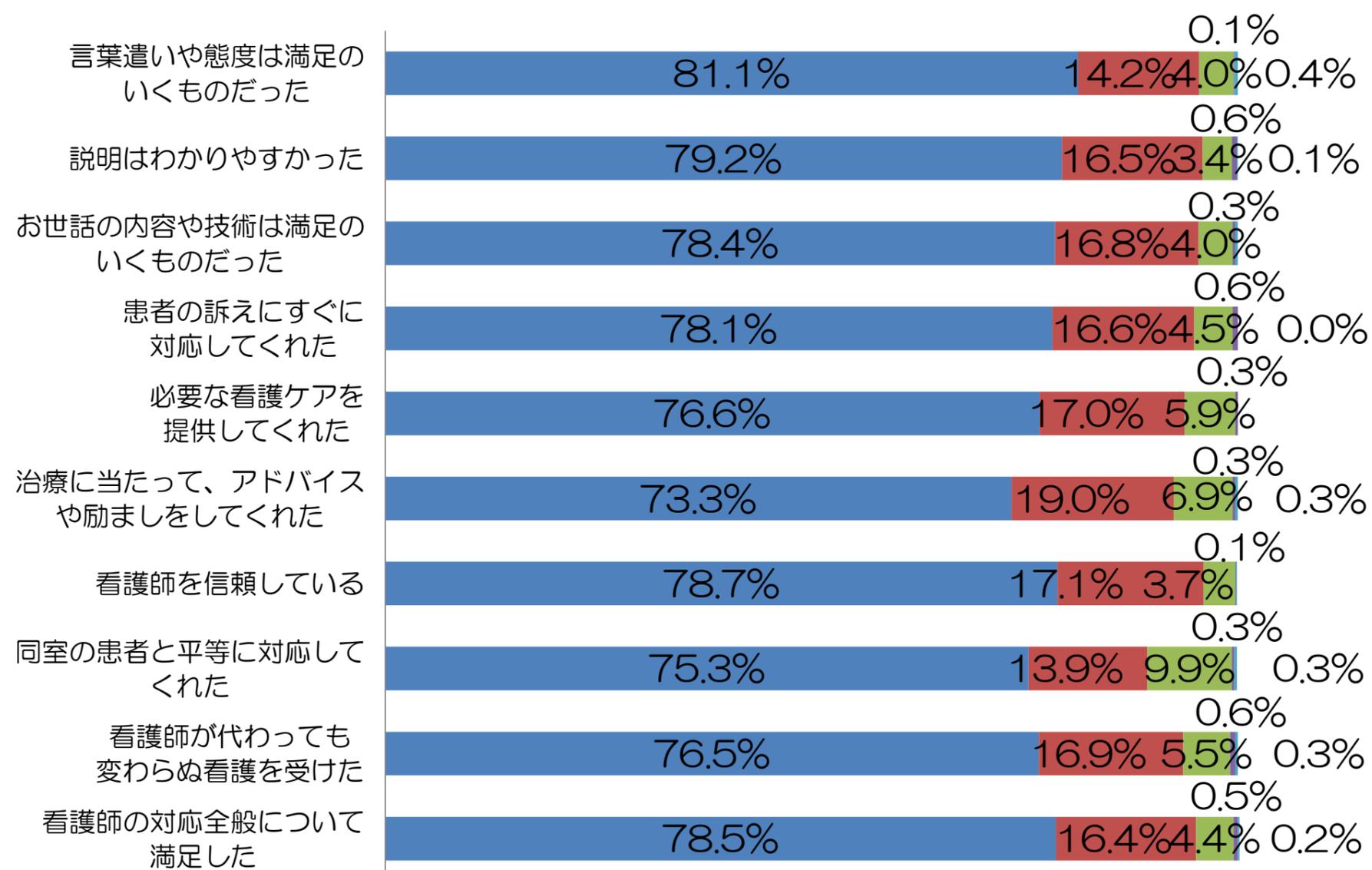


医師の対応について、患者さんからは概ね高い評価をいただきました。特に医師に対して高い信頼を寄せていただいています。

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

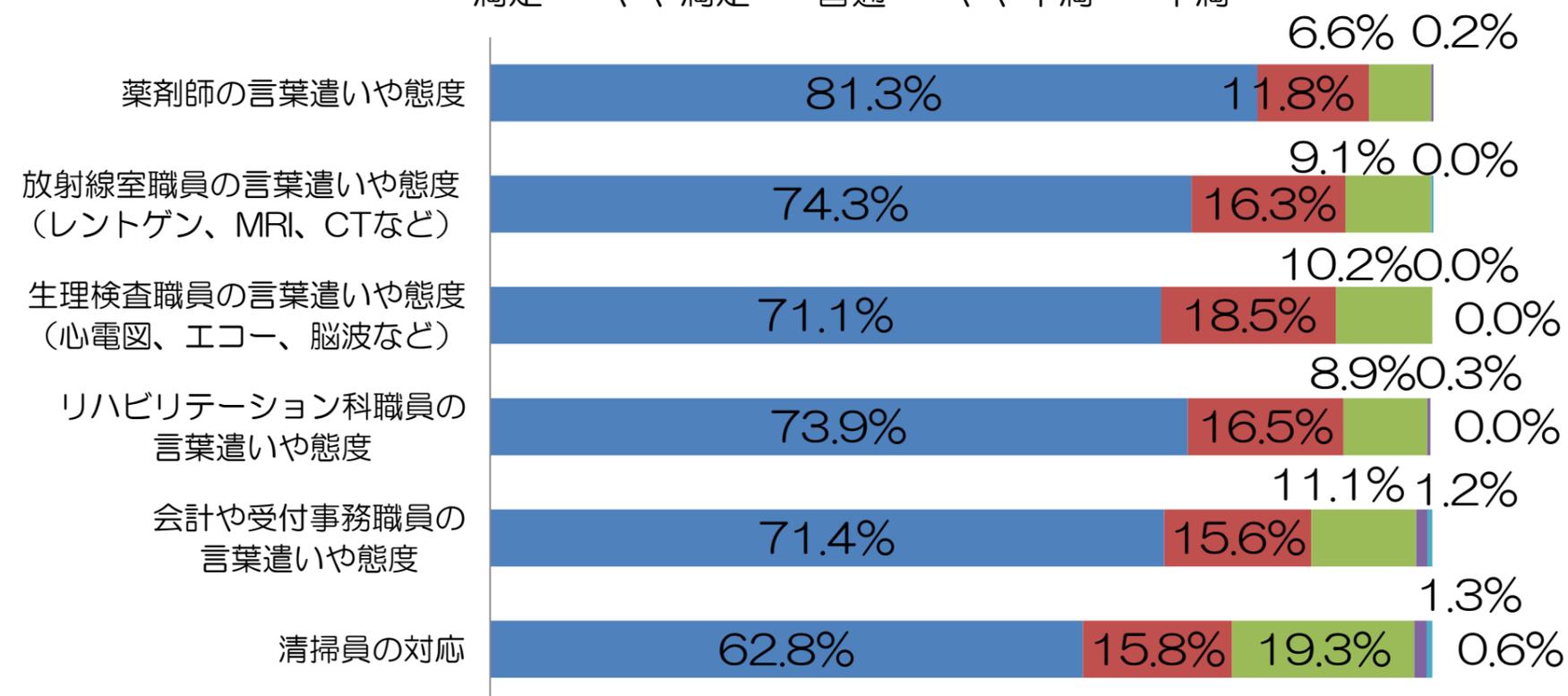


看護師の対応についても、非常に高い評価をいただきました。特に患者さんは看護師の言葉遣いと態度に対して満足していただいています。

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

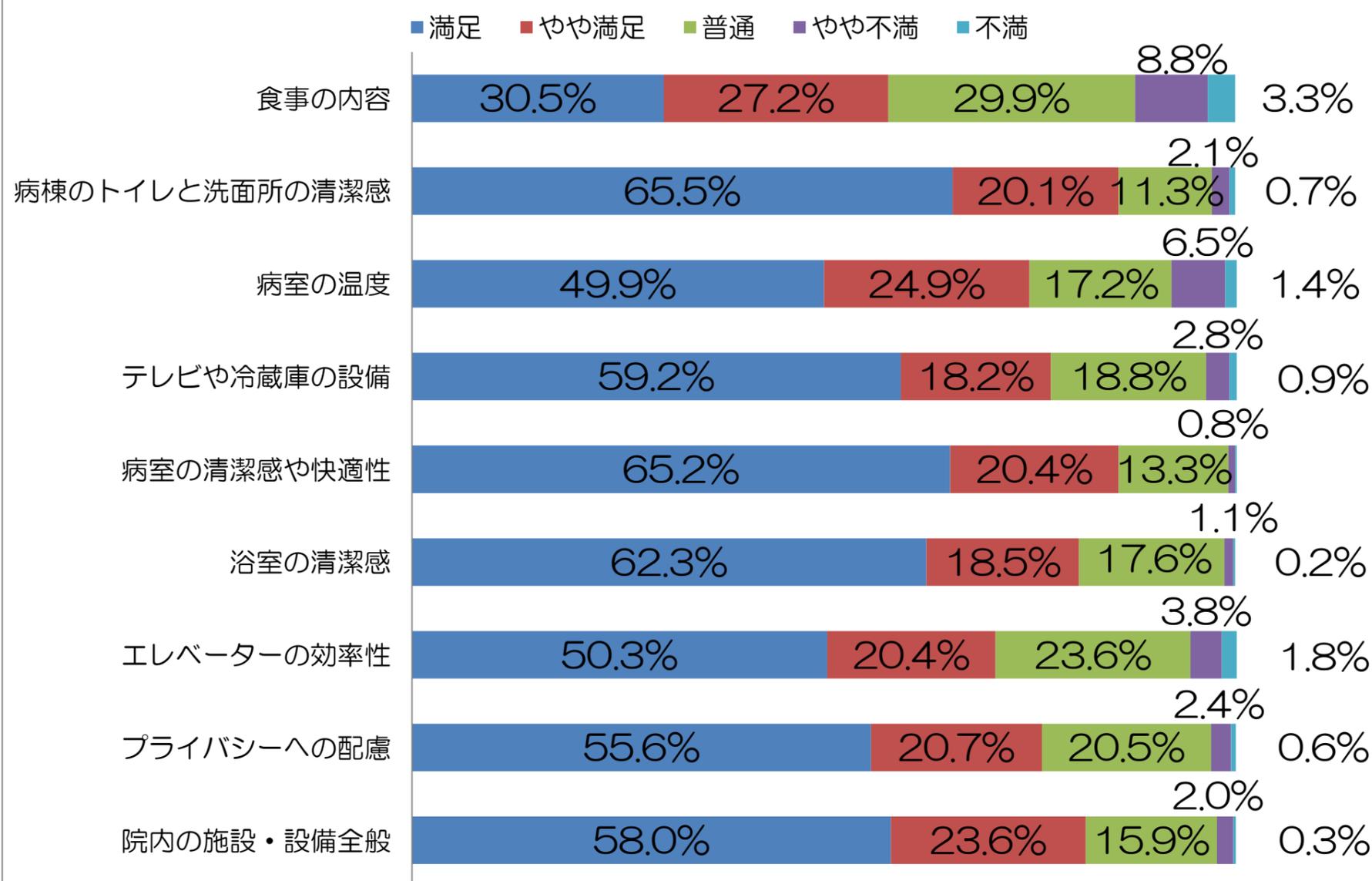
■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満



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



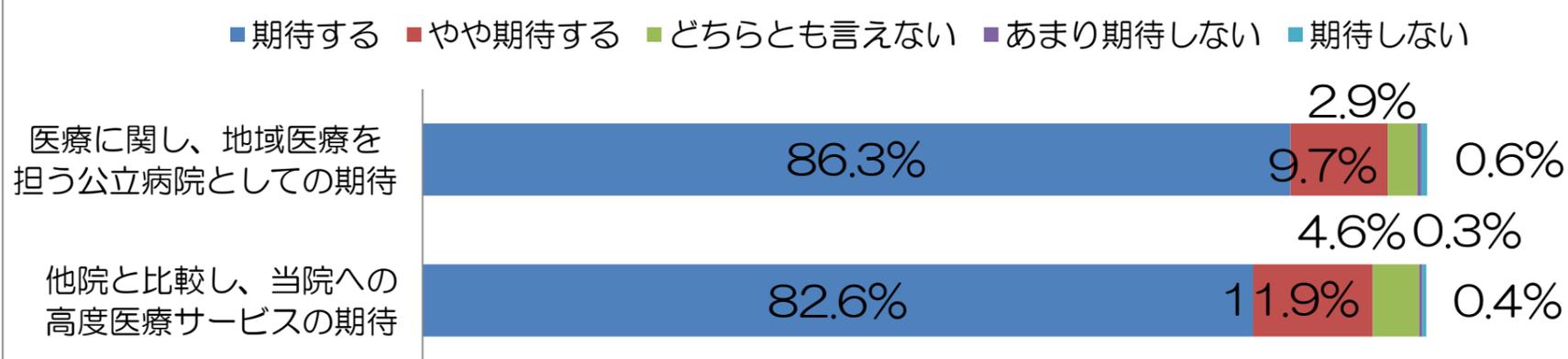
入院の施設及び設備については「食事の内容」を除き、高い評価をいただきました。

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。また、病室の温度調整についても工夫してまいります。

6. 病院全般への評価について

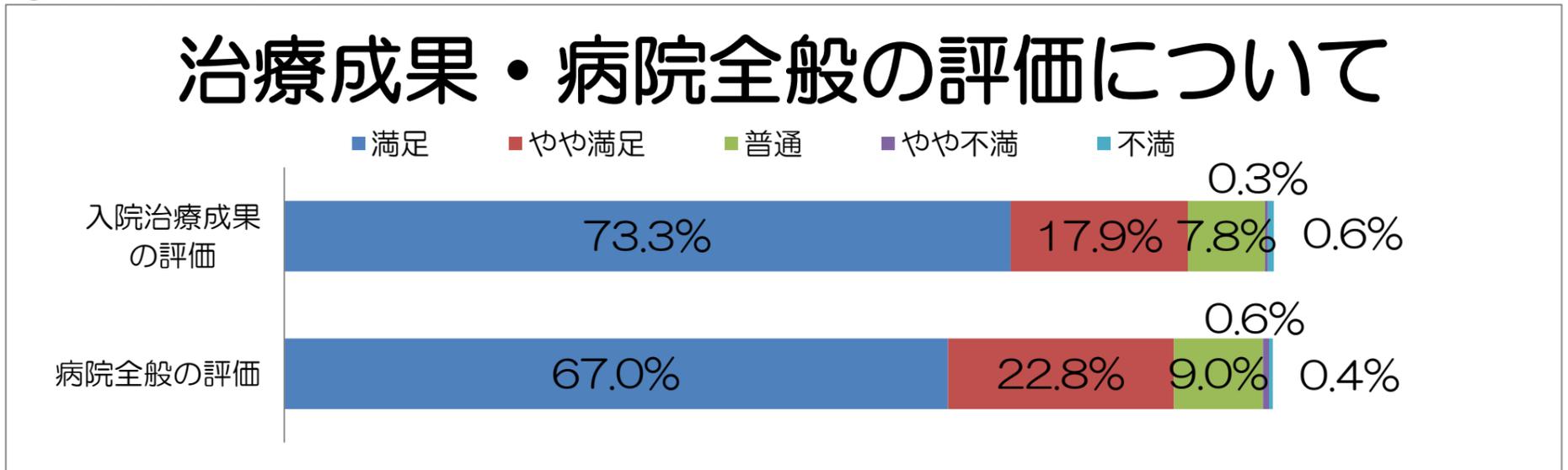
①地域医療を担う公立病院・高度医療サービスへの期待

地域医療を担う公立病院・高度医療サービスへの期待



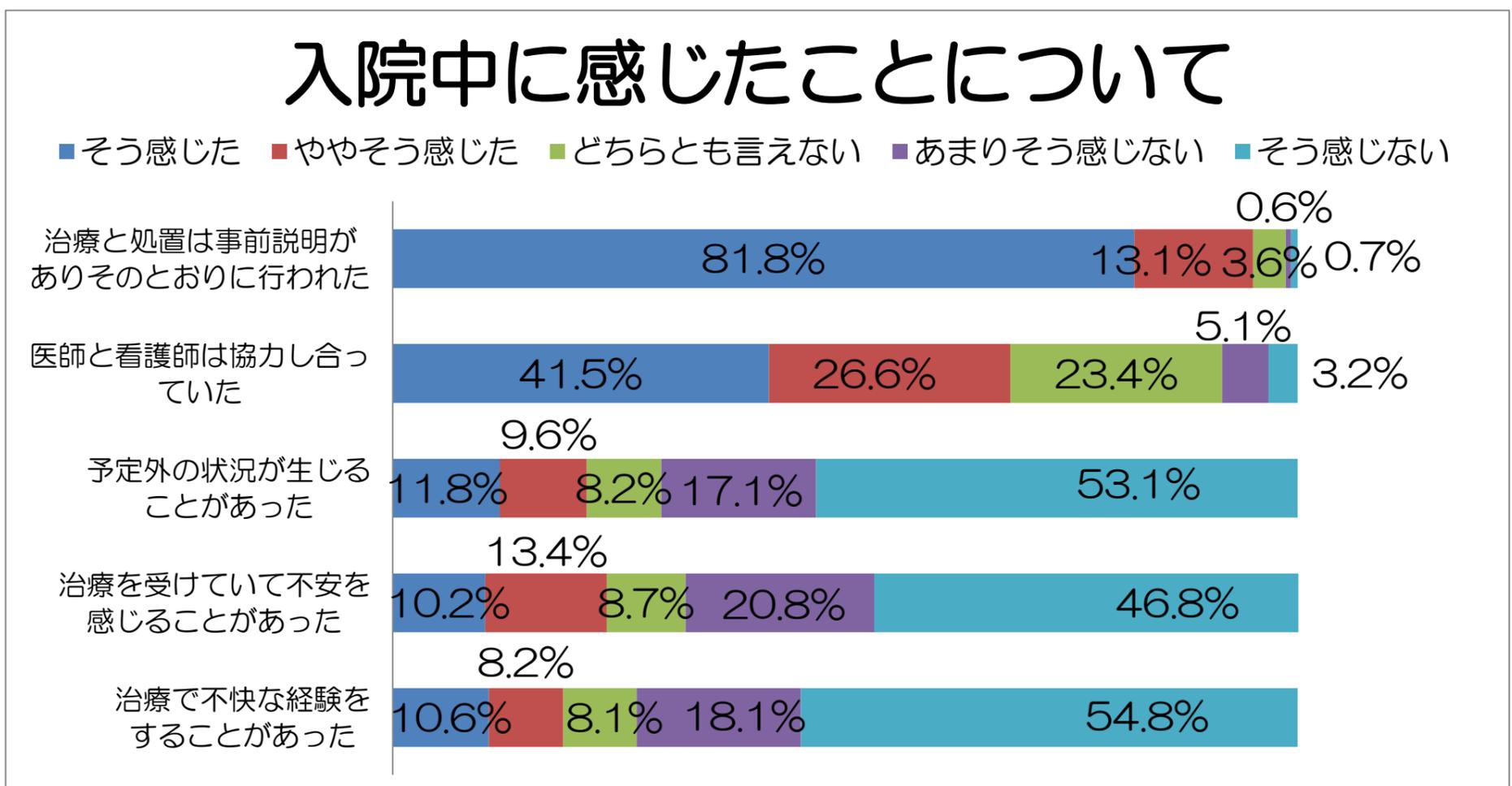
患者さんは、地域医療を担う公立病院として当院に強く期待しており、また、高度医療サービスを提供することについても大きな期待が寄せられています。

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られ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

★施設や設備に関するご意見・ご要望

【電気ポット等について】

改善	各階にポットやレンジがあると付き添いの人は楽だと思う。
改善	お茶や水ぐらい、デイルームにあってもいいような気がする。
改善	給湯設備など温かなお湯がほしかった。電子レンジで温めてもらう事のできる設備がほしい。
改善	デイルームにやっぱりお湯ポットあったらと思いました。
改善	デイルームに給湯スポットがあればいい。
改善	デイルームにコーヒーの販売機（ドリップ）があるとうれしい。

【寝室について】

改善	寝巻のサイズを一つ大きくしてほしい
改善	夜フトンが少し暑すぎた。
改善	ベッドマットで腰が痛かった（患部ではないが）。
改善	ベッドのふちなどにホコリ。昨日と同じ不快感がありました。
改善	同室者のイビキ等で眠れないこと。耳栓の貸出サービスが必要かも。

【テレビについて】

改善	テレビのリモコンの接続が非常に悪い。
改善	一般病棟と個室はもっと離してほしい。
改善	テレビのスイッチを押しても（何度も押しても）すぐ映らない。
改善	テレビチャンネルの電池の残量がないためか、チャンネルの切り替えに苦労した。

【シャワー室について】

改善	前回入院時、シャワー室が寒かった。
改善	シャワー室の小棚について、湯が容器に満面になったとき、すべり落ちて足の指にあたり痛かった。小棚の充実必要。
改善	浴槽狭いです。直してください。浴槽のある施設を作ってください。それが第一の希望。
改善	湯船の設置

【トイレについて】

良い	便座用クリーナーを用意（配慮）して下さりありがとうございました。
改善	トイレの便座をトイレットペーパーで拭けるような「アルコール等」があればよいかと。特に男性が排尿する時に便器が汚れることが多いため、これからも置いてほしいです。
改善	入院中の談話室に雑誌などがあるといいと思います。
改善	病棟のトイレの清掃回数をもう少し多くしてほしい。
改善	ウォシュレットの力が弱くトイレットペーパーで拭いても汚れがあり、再度ウォシュレットで洗うなど水とペーパーと時間を余計に使うことになりました。

【ラジオについて】

改善	ラジオを聞くのに電波が弱く良く入りません。アンテナが必要かと。
改善	ラジオが聞けない。聞きたかった。基本的に不満はありません

【その他のご意見・ご要望】

良い	新しくなった病院全般に対し大変に満足しました。新しい医療に期待します。
改善	空調の音が気になり、寝れなかった。
改善	自販機の種類が足りない。
改善	階段使いたい。エレベーターが足りない。
改善	公衆電話を使った際に扉がなく、外の音が入ってきて耳の不自由な私は聞こえづらい。
良い	設備は最上級で、親切ていねいで感謝感謝の連続です。
改善	耳、目、整形、その他の科を受診しております。若干ですが最後会計支払いではちょっとばかり時間がとられる感じがします。2台では少ないのでは。
改善	一人用のお部屋が、もう少し安いといいなと思いました。
改善	100円ショップの設置を希望します。
改善	同じ病院内にガンマーナイフ等があるとよかったのに。親切な歯科もあればうれしかった…
改善	温度計ほぼ正しく作動していると思うが、見やすい普通の温度計がほしい。
改善	Wi-Fiがない（タブレットが使えない）。
改善	清掃に関して(個室使用)サークル、壁などにシミ付着があり拭き取りました。(トイレ・シャワー室)掃除した後なのに毛髪がありました。
改善	エレベーターも混雑があり、一階に降りるまで時間がかかるので何とかならないか。
改善	この病院の規模の割に売店が小さい。通路も狭い。車いすの方が大変そうでした。テレビカード売り場の横にイヤホンの自販機があれば便利。

★診療や接遇に関するご意見・ご要望

【診療や接遇について】

改善	入院する際に総合案内で30分以上待たされ、一言の言葉もかけられなかった、忙しいのはわかるが。
改善	ナースステーション内でパソコン画面を見ていた若い男性職員が「あっちで聞いて」「ちょっと待って」という発言あり。今どきこんな人がまだいるんだとビックリです。
改善	手術前のCT検査の際、迎えに来た助手と思われる方の対応（接し方）が患者本人の状態を知らなかったのか、歩けないのにすべて自分で動くよう指示され、家族が病状を言うと「あ、ただ車椅子で行ってと言われたただだから」と言い、その方にだけは不信感を覚えました。もう少しナースとお話し合い出来ればストレスが少なくなったかもしれません。
改善	文書依頼受付の方、10/26に窓口には早口でとても感じが悪かった。10/30午後に行った方はとても丁寧だった。差がひどすぎる。お掃除の女性でたばこ臭い方がいた。
改善	患者本人に代わり家族が説明をお願いしても、看護師の態度が悪い人も中にいた。
改善	同室の患者さんたちがいる前で医師がプライバシーに配慮が無さすぎる。他者に聞かれたくなかった他病院のことや私生活等の話は別室でして欲しかった。最初は怒りが、徐々に呆れがこみ上げてきて、大変不愉快な思いをした。もうこの担当医を信用しない。
改善	手術直後のプライバシーの配慮が欠けていた。ストレッチャーで病室に戻ると他の患者や家族もたくさんいる状況で、全員に見られる中で移動させられた。他の患者のカーテンを閉めて視線をさえぎる配慮がほしかった（後ろの患者のはやっていたようだが）。手術直後の他の患者の会話が異常にうるさかったので注意してほしかった。術後の具合の悪い状況でのあの騒々しさは耐えがたい苦痛。
改善	看護師さんの言葉使いが友達と話している感じが受けます。タマタマと思えますけど聞いていて見苦しいです。
改善	患者さんとスタッフ三人が夜7:30~8:30頃まで廊下で口論。
改善	プライバシーの保護について…管理されていると思うが名前(患者)の入った薬袋を清掃員が無造作に持っていきが…その後の始末について一階で分別してるといってるが…。
改善	看護師の言葉が全く信用できない。昼と夜の受け渡しがなっていない。とにかく最悪の入院病棟でした。
改善	看護師の中に言葉づかいや態度の悪い方がいました。(男の看護師)(ひげはやめた方がいいと思います。)手厚い看護を受け、ありがとうございました。
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	連絡をしていないのにしたと言った。薬の飲み方について、最初と違ったことを言った。
改善	こちらから指摘するまでリストバンドがなかった。
改善	手術後の経過説明についてできるだけ早めに実施してほしい。
改善	緊急時の治療が必要な場合でも救急車で来なければ治療は後回しになり、後でももう少し早く治療してればと後の話ばかり。時前に連絡を入れて病院に来て後と回して後遺症が残るはめに！！患者は素人です。考えてください。2回目です私は。

【その他好意的なご意見】

良い	大変満足しております。先生も多忙であり質問には誠意ある返事はいただけなかった。官僚的で解るか的な感じで。看護師さんらの対応には非常に満足しております。設備も立派になり、隔世の感じで満足しております。
良い	リハビリ科の皆さま、および看護師の皆さま、よく声をかけていただいたり、本当にありがとうございました。
良い	みなさんいつも笑顔で接してくれて心強かったです。
良い	不安ながらの入院でしたが、スタッフの皆様のあたたかい挨拶と言葉に安心して、手術も無事に終え感謝しております。何よりもスタッフの方々の挨拶は安心を与えます。
良い	入院前は不安がいっぱいでしたが看護師さん皆様やさしく親切、最近でやさしい言葉をかけられていなかったのととても嬉しかったです。ありがとうございました。
良い	ICUの看護師さんには大変お世話になりました、ありがとうございました。病室の看護師さんにもお礼を申し上げます。
良い	主治医の先生の説明に納得しました。
良い	緊急で運ばれ不安な気持ちの中、CTやICUのスタッフの皆さんに握ってもらった手のぬくもりが忘れられません。ありがとうございました。
良い	長い入院生活の中、先生や看護師さん達が色々相談に乗ってくれたり、優しく接してくれたりして嬉しかったし、ここまで良くなれたことに感謝しています。
良い	患者のため医師看護師とても親身に接してくれ、又こちらにお世話になりたい位でした。
良い	受傷してすぐに手術を決め、手術日までに不安が強くなってしまい、急に付き添いや個室の希望もしてしまいました。事務員、相談員、外来、病棟の方々が親身に話を聞いて下さり、息子と一緒に頑張ることができました。ありがとうございました。

良い	7回の薬剤師さん、本当に自分のお仕事をしっかりとやられている方だと感じました。自分の仕事のこわさも、大事さも知っている方だと思いました。とても有難く思い安心してお薬を飲むことができました。
良い	以前と比べ、看護師さんの対応が随分変わったと思いました。今年に入り2回入院しましたが一度も嫌なことなく安心して治療を受けることができました。先生、看護師さんに感謝感謝です。まだまだ沢山の患者さんが頼りにしています。小樽医療のためにも心ある病院にと祈っております。
良い	顔見知りの看護師さんがいて、安心して治療を受けさせてもらい、ありがとうございました。
良い	看護師さんの対応が親切で好感が持てました。
良い	急病でしたので医師の診察に満足して居ります。
良い	看護師の対応には頭が下がった。有難とう。
良い	看護師の方々がすごい気を使ってくれているのがわかりました。ありがとうございました。
良い	看護師さん、薬剤師さん、栄養士さん、介助の方々、皆様、とても親身にサポートしていただきました。それぞれの分野で今できることの最善を考え、取り組んでいただきありがとうございます。研修医先生の細かい配慮により精神的に不安だったことなどが解消され病気への取り組みが前向きになりました。
良い	入院中は先生はじめ職員の皆様には大変よくして頂きありがとうございました。又、入院の予定ですが安心して治療を受けさせて頂こうと思います。宜しくお願い致します。
良い	過去に入院していた病院いくつかの中で、看護師さんの対応や設備が一番快適であり、もう少し入院していたいくらいであった。
良い	麻酔担当者皆様方に特に感動を覚えました。私に関わった皆様ありがとうございました。

★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	食事のお米がおいしくない。
改善	食事の汁ものがしょっぱかった。
改善	配膳の若い子あまり良くない
改善	アレルギーで長いも禁止だったのですが、1回長いもの白煮という献立が出てきました（食べてません）。
改善	食事の用具の回収が早くやや十分に食べるができなかった傾向がある。
改善	朝食の付け合わせに少々不満がありました。
改善	利き手の手の甲から手首を点滴されている状態でラーメンを提供されても、はしが持てず食べられませんでした。
改善	食事の量が多く残してしまうことが多かった。もったいない。
改善	食事の選択メニューがあるといいかも。朝食にトーストだったり、昼はラーメンだったり…厨房大変ですが。
改善	元気になってくると食事は楽しみですからね。ありがとうございました。
改善	食事がまずい。アンケートで選んだ食菜が来ない。1例→夕食（ぎせい豆腐）少量しかも味つけ悪い。（海藻サラダ）少量そして嫌いなヤサイが入っていた。（レンコンとさつまあげ）さつまあげは、殆ど入らず、固いレンコンばかり。（コンソメスープ）サラダとレンコンは全部残した。

【その他のご意見・ご要望】

良い	皆さんに親切にして頂き有難く思っております。有難うございました。
良い	皆さん本当によくしてくれました。ありがとうございました。また来たいと思っています。本当にありがとうございましたお体をお大事に。
良い	大変良かったです。ますます良い病院にしてください。
良い	6日間の治療中、治療してくださった先生、看護師さん、ありがとうございました。
良い	医師、看護師、職員の皆さんに良くしていただいて、不安なく入院することができました。ありがとうございました。
良い	高齢者で耳も遠く、わがままな言動が多々あり、ご迷惑お掛けしました。皆様にはよくしていただき感謝しております。ありがとうございました。
良い	医師、看護師そのほかのスタッフの方々の細やかな心配りにはとても感謝しております。入院中何不自由なく安心して治療に専念することができ、本当にありがとうございました。

★その他、お気づきの点について

【アンケートについて】

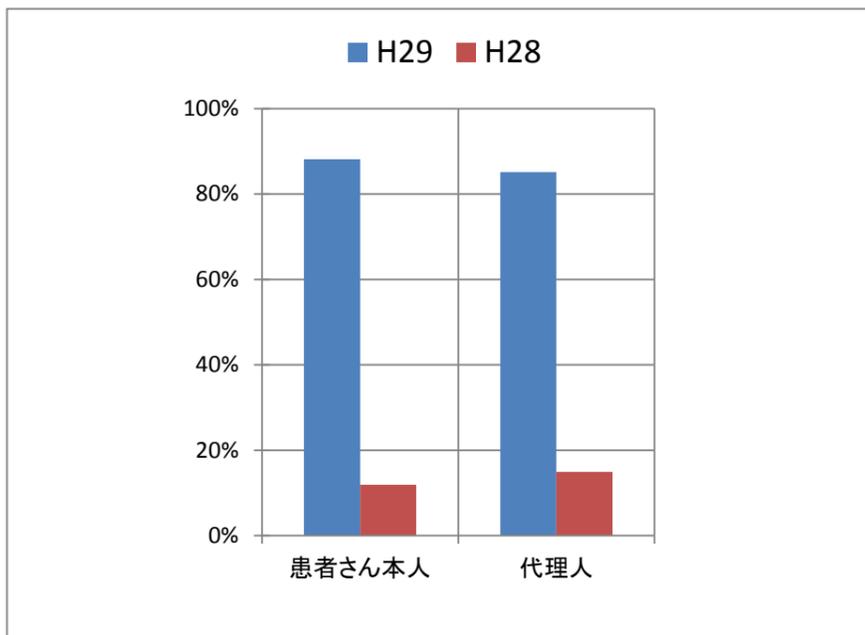
改善	このアンケートで、同室であっても病気や治療が違うので、この質問はおかしい。
改善	質問の書き方が回答部分に対して少し変である。
改善	検査から急に入院だった為、答えに困る質問もありました。
改善	アンケートの回答の項目に「わからない」を付け加えると回答しやすい。
改善	質問に対して解答の文言が理解できない。

【その他のご意見・ご要望】

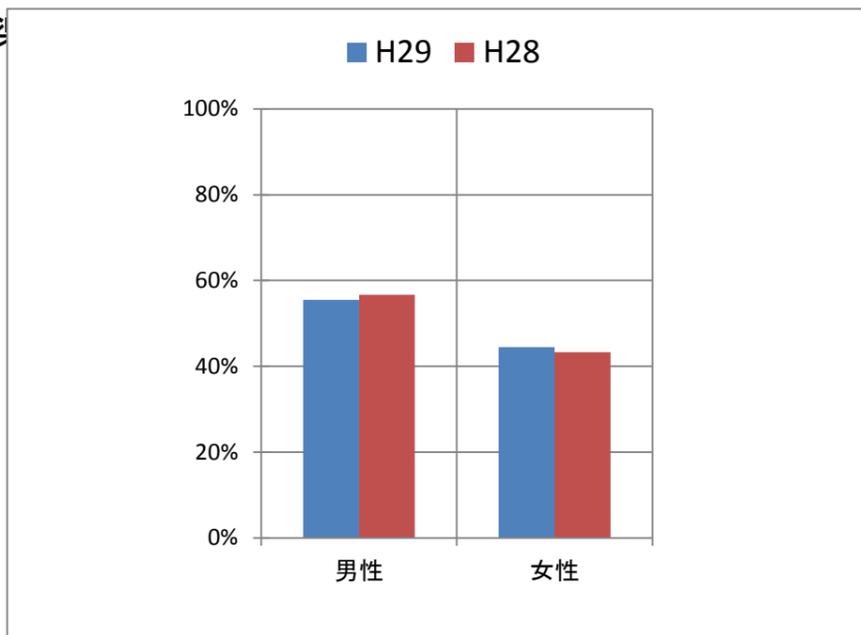
改善	入院の時、駐車出来れば良い。
改善	遠いところから入院する場合の駐車スペースの確保を（有料）願いたい。
改善	無料の飲料水があるといいと思いました。（医師・看護師から水分をできるだけ取るよう指示があり、都度買うのが面倒だと感じたため）
改善	少し明るくしてください。
改善	高齢者や認知症で入院した場合、他科の受診に配慮して頂けたら、施設に入院している場合は特にありがたいです。緊急でないと（医師の紹介状がないと）ダメだとの事でした。
改善	室内温度が少し低いのでは。
改善	少々管理が厳しかった。病室の変更が多かった。
改善	機能回復専門の施設が当病院にあったら。
改善	リハビリは混んでいるので先に予約してくださいとも言われた。この言葉はちょっとおかしい。
改善	4人部屋だったが、同室者のイビキ等により、睡眠薬を貰っても2時間も寝れず苦痛であった。当初より一人部屋を希望していたが残念である。
改善	点滴の中の空気は怖い。
改善	何かあった時の責任問題に呪縛され、誰もがお家ではあたり前のように使う「お湯」はだめ、「浴槽」はだめと。この先もずっと小樽病院はこの方向で行くのですか？
改善	夜、ナースステーションから聞こえるPCのキーボードをたたく音に神経が休まらなかったです。（お仕事なので仕方ないと思うのですが…）
良い	病棟内がとても静か、物音もなく病院特有の匂いも感じられなく快適に療養することができました。
改善	清掃員の方は悪くありませんが、男性が清掃に来るのが嫌でした。
改善	朝の病室の空気が冷たい。
改善	19：00ごろに室内でクシャミが出た。（室温）

入院患者満足度調査比較（平成29年度実施分・平成28年度実施分）

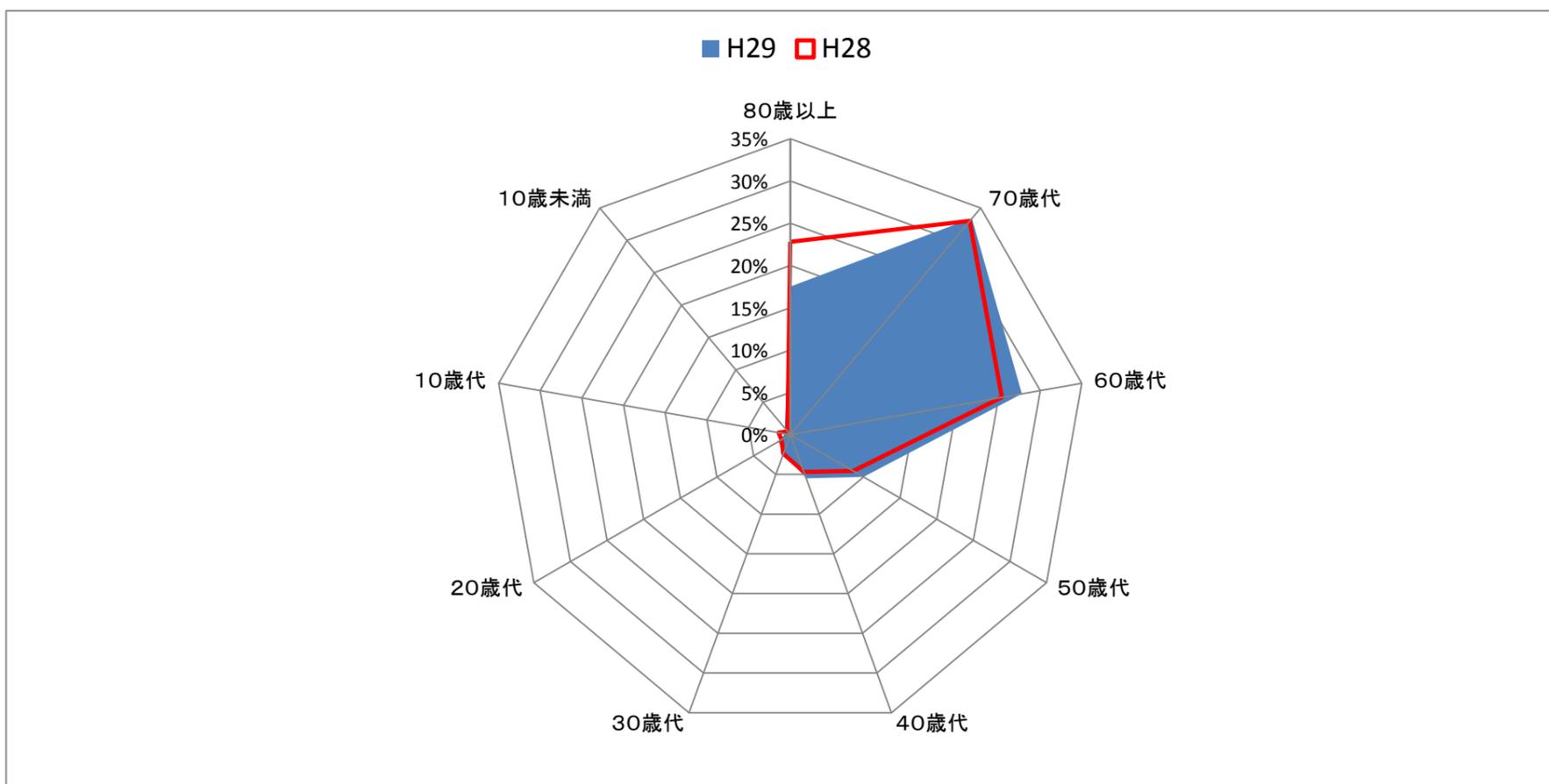
1-① アンケート記入者



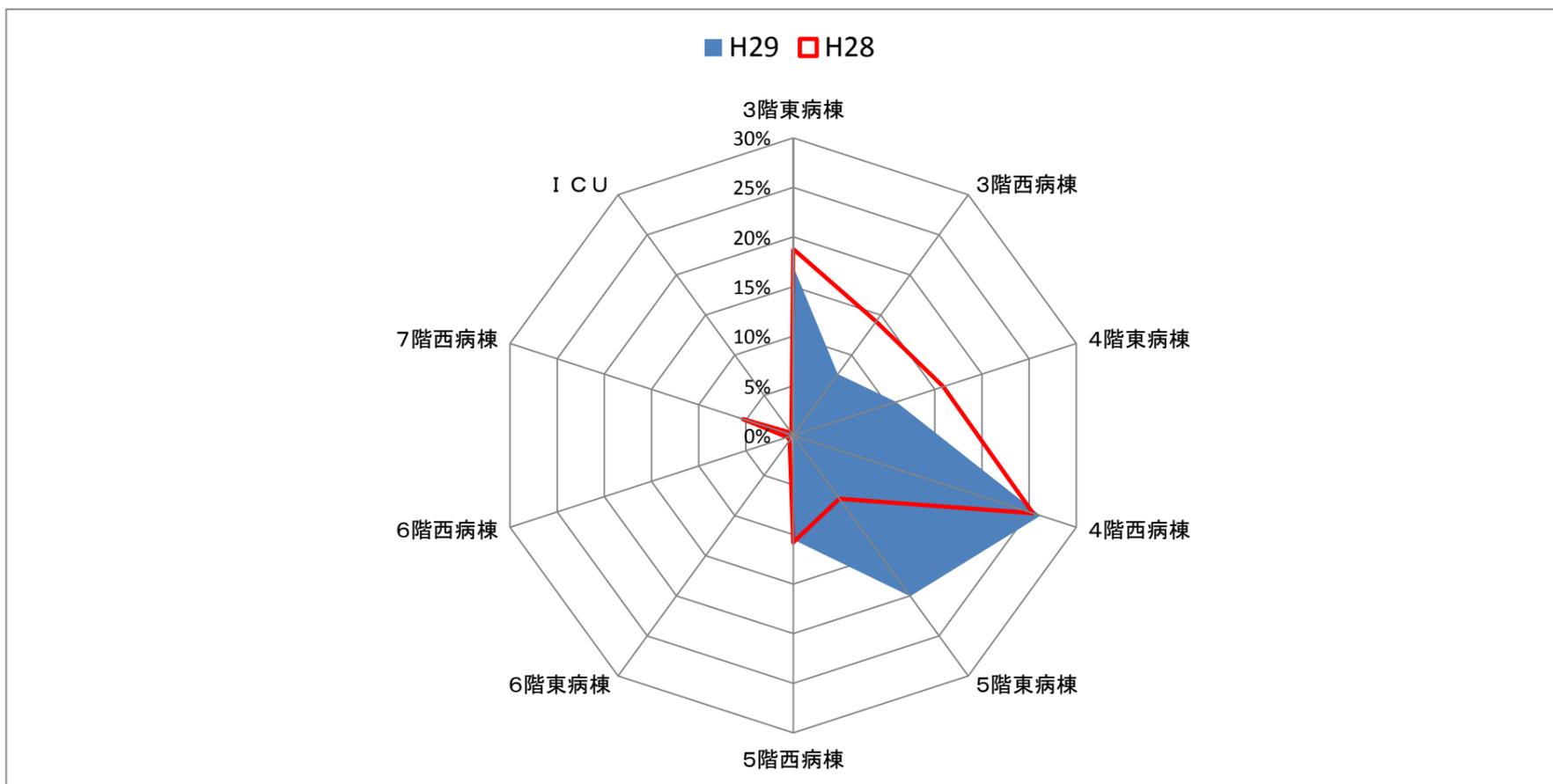
1-② 患者さんの性別



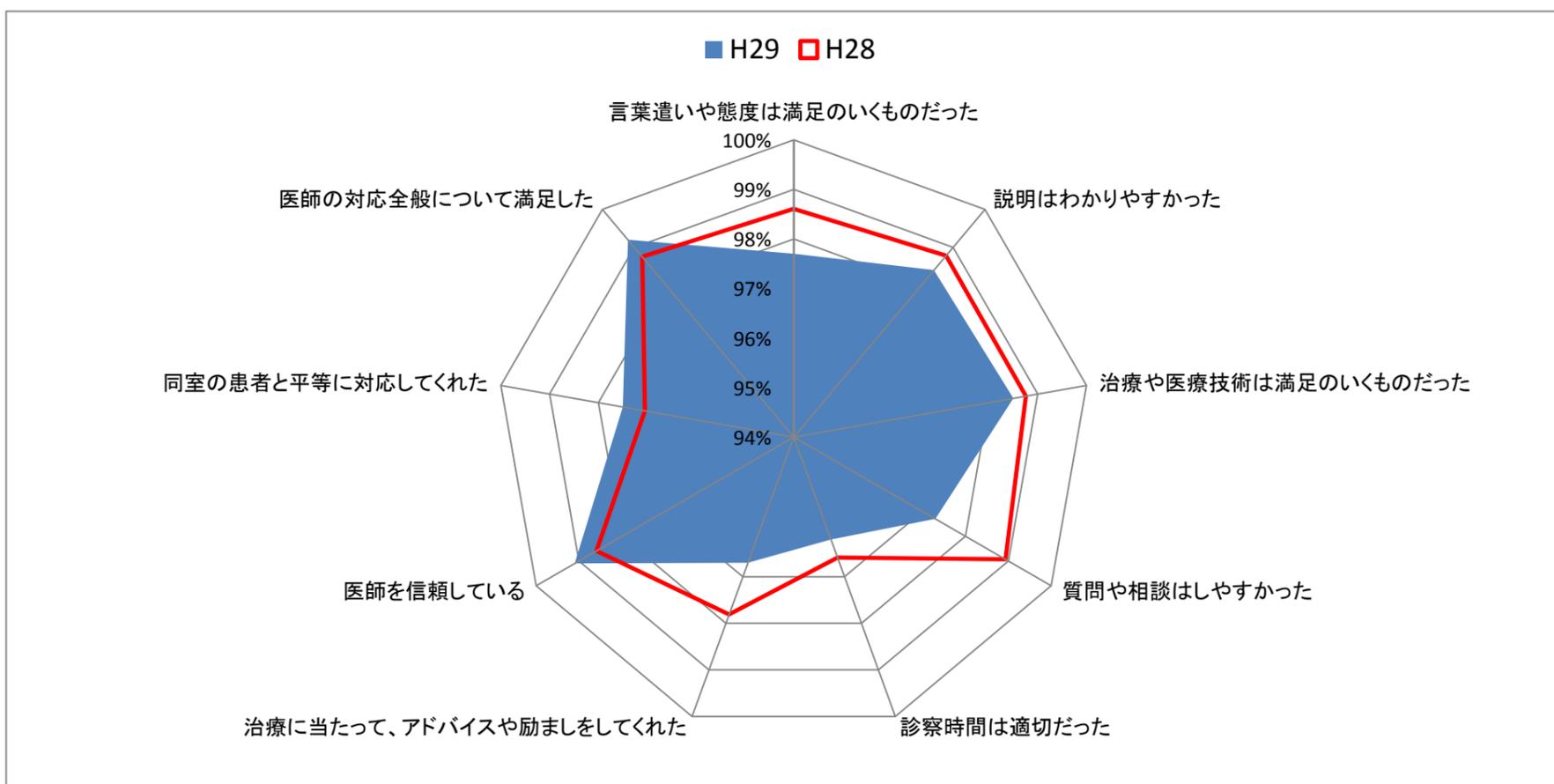
1-③ 患者さんの年齢



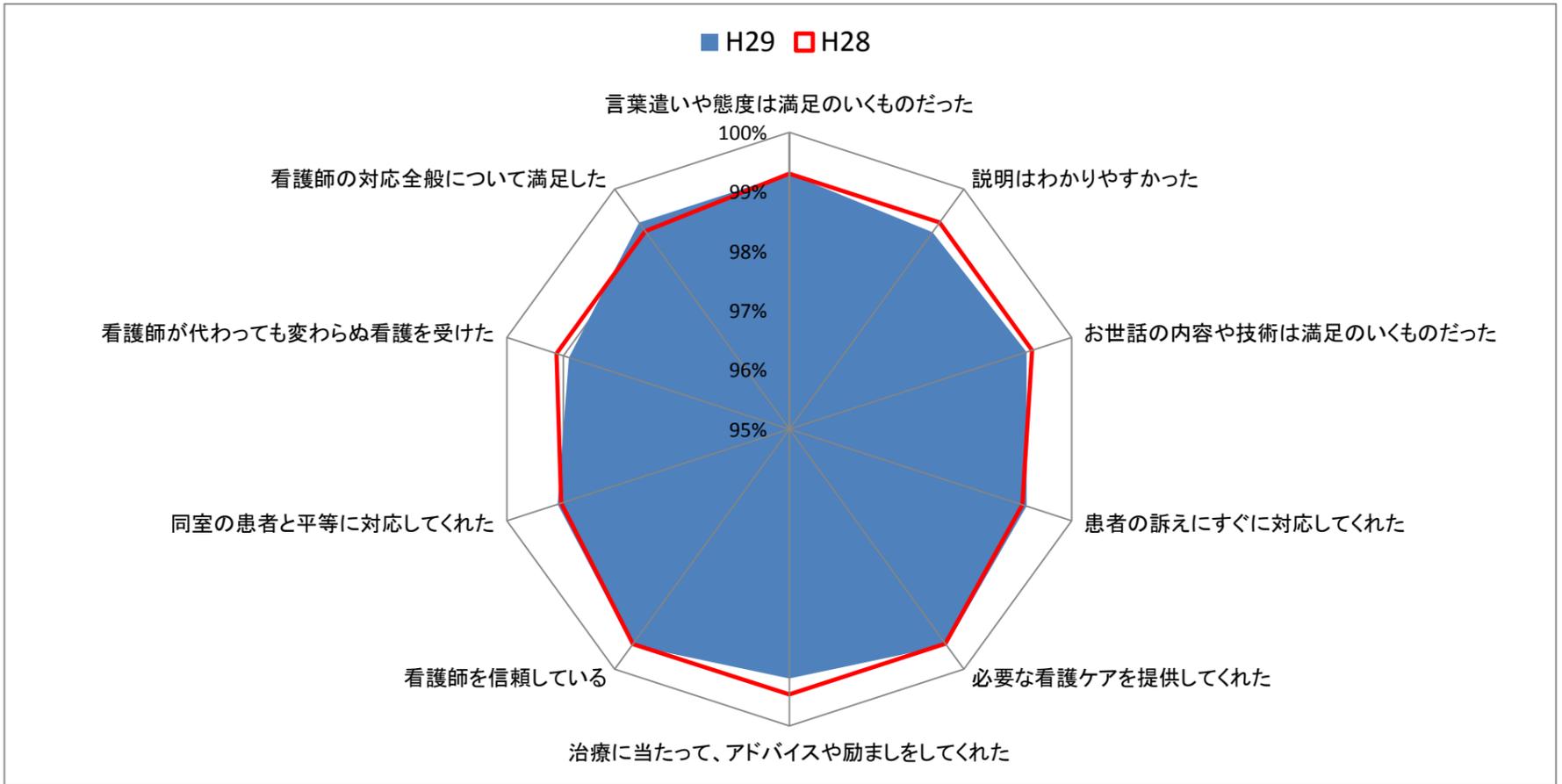
1-④ 患者さんの入院病棟



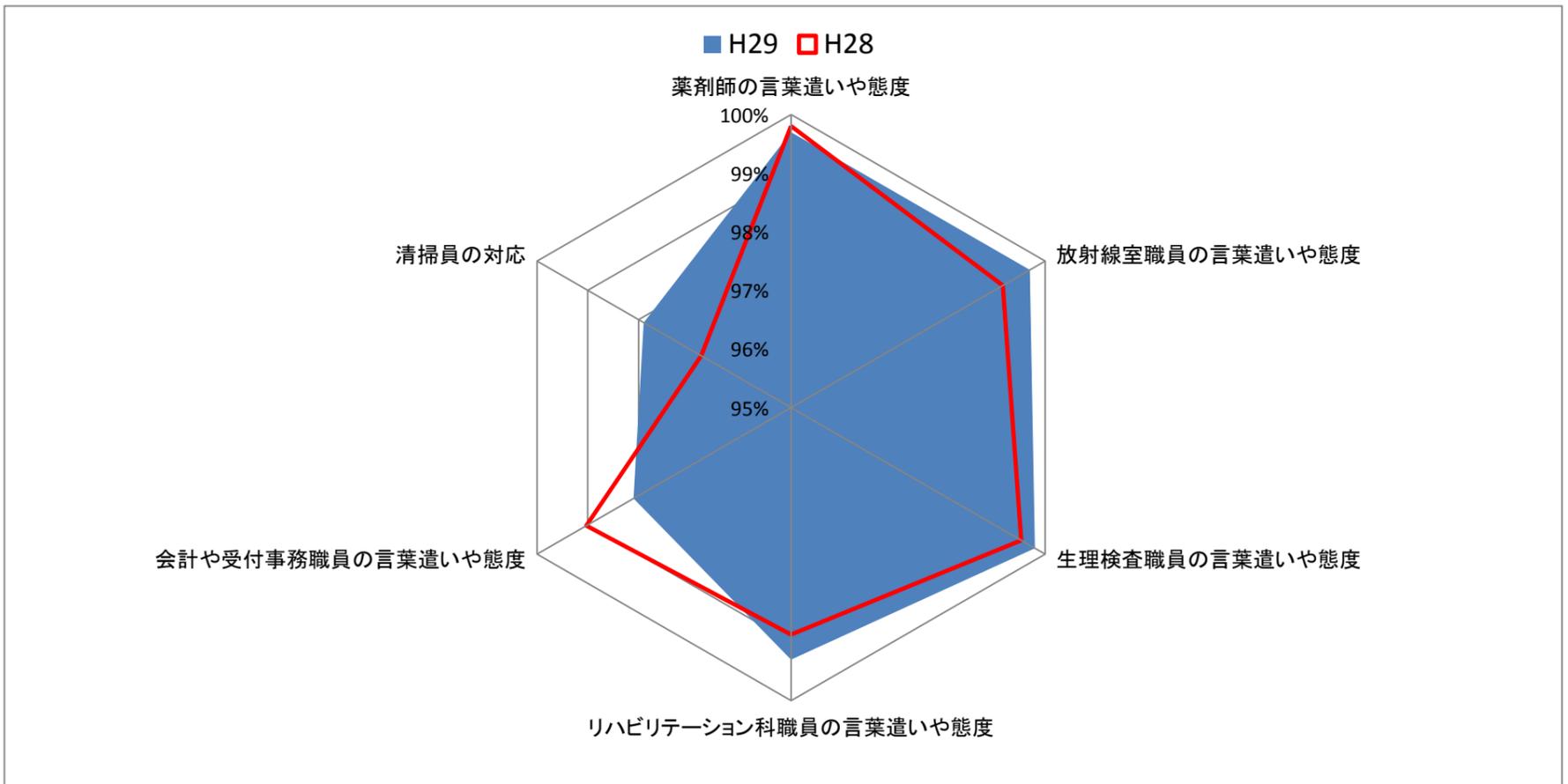
2 医師の満足度 (そう感じた~どちらとも言えない)



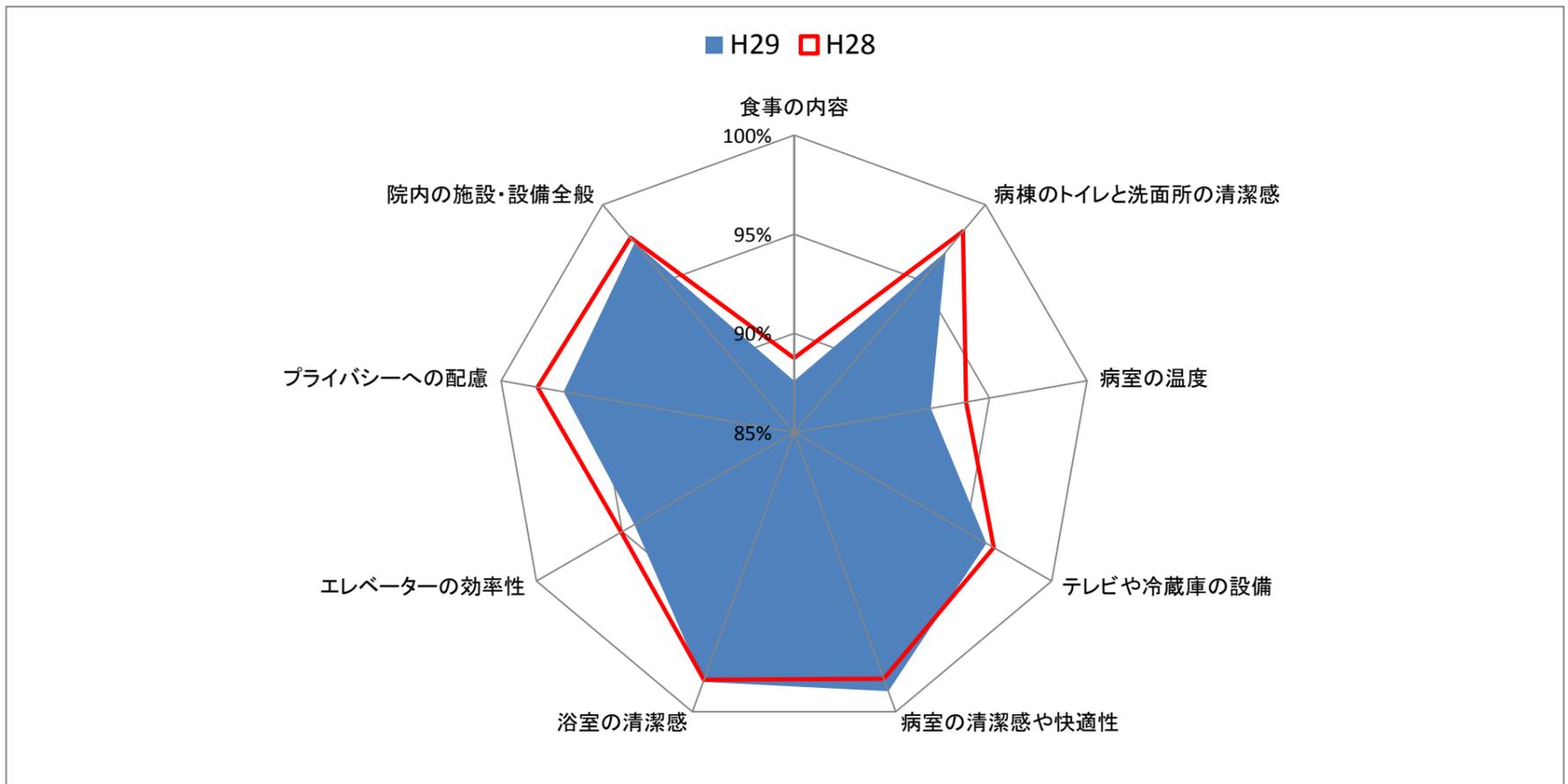
3 看護師の満足度（そう感じた～どちらとも言えない）



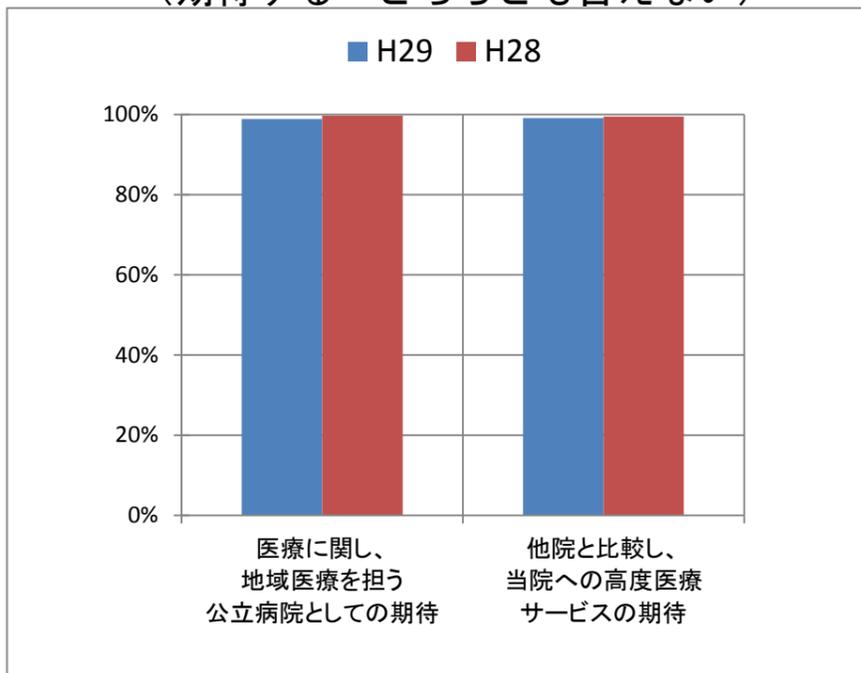
4 他の職員の満足度（満足～普通）



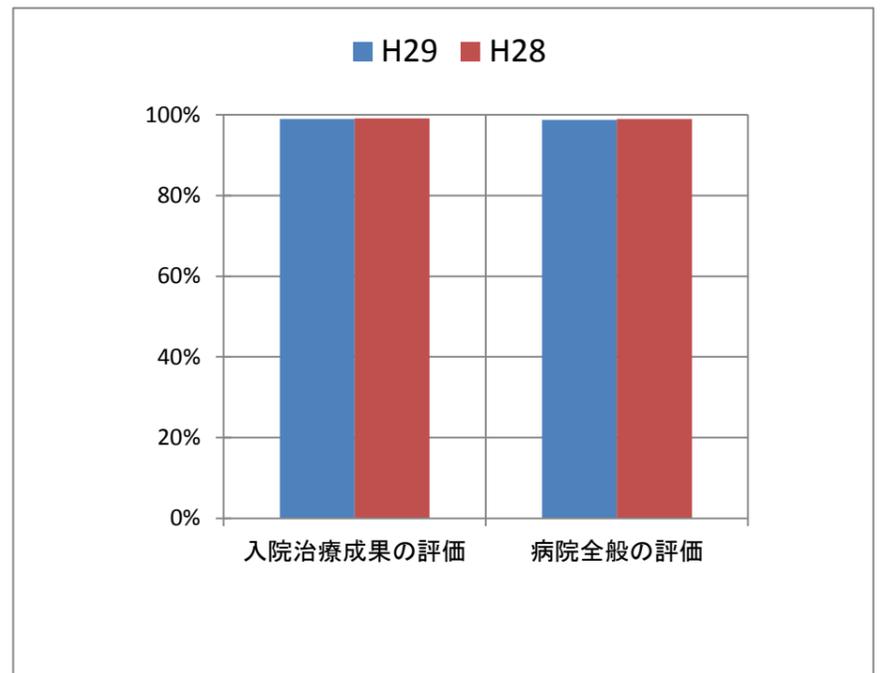
5 入院中の生活環境の満足度（満足～普通）



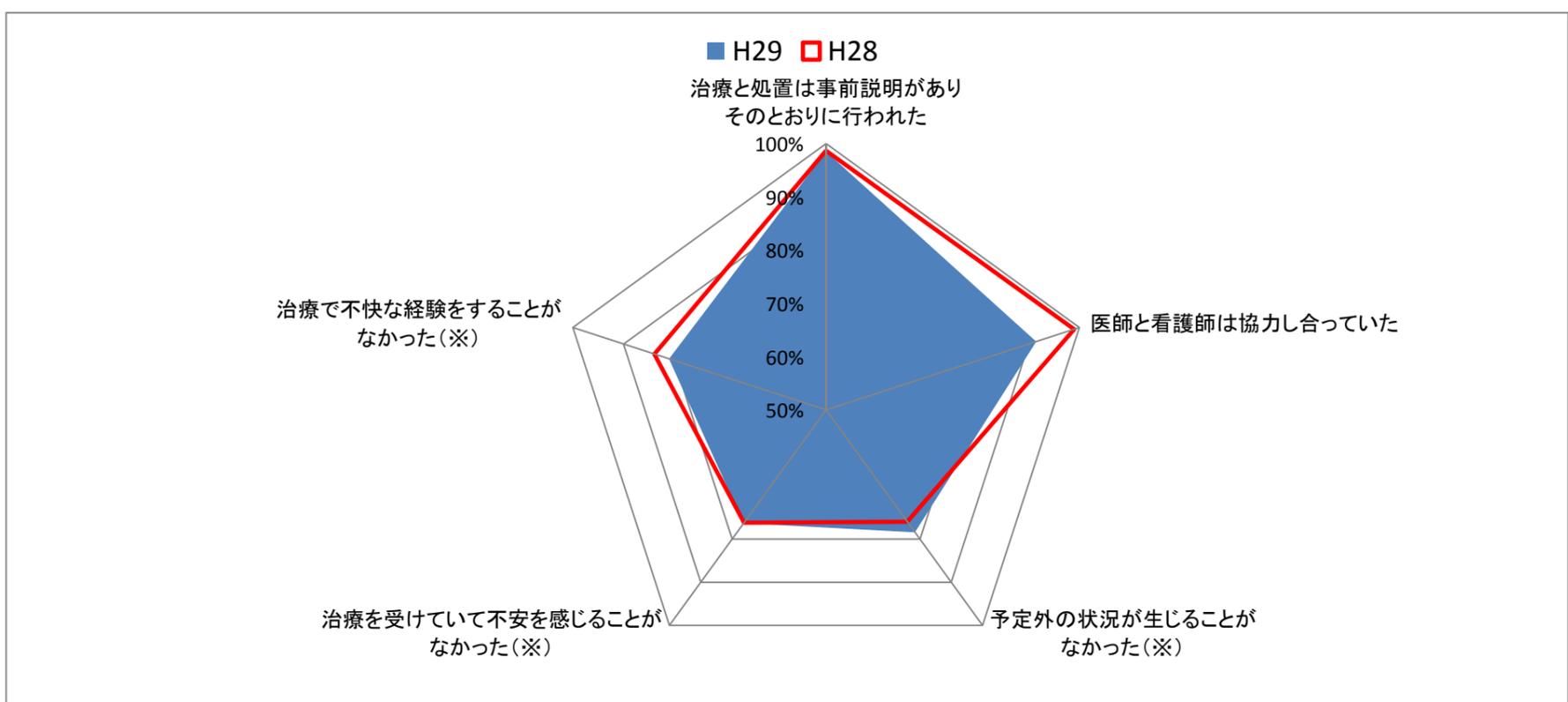
6-① 地域医療を担う公立病院 ・高度医療サービスへの期待 (期待する～どちらとも言えない)



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29年度実施分・平成28年度実施分）

1-① アンケート記入者

記入者	H29	H28	増減
患者さん本人	88.1%	85.1%	3.0
代理人	11.9%	14.9%	△ 3.0

1-② 患者さんの性別

性別	H29	H28	増減
男性	55.5%	56.7%	△ 1.2
女性	44.5%	43.3%	1.2

1-③ 患者さんの年齢

年齢	H29	H28	増減
80歳以上	17.5%	22.8%	△ 5.3
70歳代	33.4%	33.0%	0.4
60歳代	27.8%	25.4%	2.4
50歳代	10.0%	8.6%	1.4
40歳代	5.5%	4.7%	0.8
30歳代	2.3%	2.4%	△ 0.1
20歳代	1.6%	1.2%	0.4
10歳代	0.6%	1.4%	△ 0.8
10歳未満	1.0%	0.5%	0.5

1-④ 患者さんの入院病棟

年齢	H29	H28	増減
3階東病棟	17.1%	18.8%	△ 1.7
3階西病棟	7.6%	14.2%	△ 6.6
4階東病棟	10.9%	15.9%	△ 5.0
4階西病棟	26.2%	25.4%	0.8
5階東病棟	20.1%	7.9%	12.2
5階西病棟	10.5%	10.8%	△ 0.3
6階東病棟	0.1%	0.6%	△ 0.5
6階西病棟	1.0%	0.6%	0.4
7階西病棟	6.5%	5.3%	1.2
ICU	0.0%	0.3%	△ 0.3

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		
	H29	H28	増減	H29	H28	増減	H29	H28	増減	H29	H28	増減	H29	H28	増減
言葉遣いや態度は満足 のいくものだった	79.5%	82.8%	△ 3.3	12.9%	13.6%	△ 0.7	5.3%	2.3%	3.0	1.0%	0.7%	0.3	1.0%	0.7%	0.3
説明はわかりやすかった	76.3%	78.9%	△ 2.6	17.0%	16.0%	1.0	5.1%	3.8%	1.3	1.2%	0.7%	0.5	0.3%	0.5%	△ 0.2
治療や医療技術は満足 のいくものだった	75.6%	78.7%	△ 3.1	18.4%	17.4%	1.0	4.5%	2.7%	1.8	1.2%	0.7%	0.5	0.2%	0.5%	△ 0.3
質問や相談はしやすかった	72.1%	73.7%	△ 1.6	19.2%	19.2%	0.0	6.0%	6.0%	△ 0.0	2.0%	0.4%	1.6	0.6%	0.7%	△ 0.1
診察時間は適切だった	63.7%	67.0%	△ 3.3	23.9%	22.3%	1.6	8.6%	7.4%	1.2	2.0%	2.0%	0.0	1.5%	1.4%	0.1
治療に当たって、アドバイ スや励ましをしてくれた	65.7%	68.6%	△ 2.9	22.3%	23.5%	△ 1.2	8.7%	5.7%	3.0	2.3%	1.3%	1.0	0.8%	0.9%	△ 0.1
医師を信頼している	82.9%	84.5%	△ 1.6	13.1%	12.5%	0.6	3.1%	1.6%	1.5	0.4%	0.7%	△ 0.3	0.3%	0.7%	△ 0.4
同室の患者と平等に対応 してくれた	64.3%	67.1%	△ 2.8	18.1%	18.7%	△ 0.6	15.1%	11.2%	3.9	1.4%	1.8%	△ 0.4	1.0%	1.2%	△ 0.2
医師の対応全般について 満足した	76.5%	80.2%	△ 3.7	17.7%	15.9%	1.8	5.0%	2.7%	2.3	0.3%	0.7%	△ 0.4	0.3%	0.5%	△ 0.2

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		
	H29	H28	増減	H29	H28	増減	H29	H28	増減	H29	H28	増減	H29	H28	増減
言葉遣いや態度は満足 のいくものだった	81.1%	80.7%	0.4	14.2%	15.5%	△ 1.3	4.0%	3.1%	0.9	0.1%	0.5%	△ 0.4	0.4%	0.2%	0.2
説明はわかりやすかった	79.2%	79.3%	△ 0.1	16.5%	17.8%	△ 1.3	3.4%	2.3%	1.1	0.6%	0.2%	0.4	0.1%	0.5%	△ 0.4
お世話の内容や技術は満足 のいくものだった	78.4%	78.9%	△ 0.5	16.8%	16.9%	△ 0.1	4.0%	3.5%	0.5	0.3%	0.7%	△ 0.4	0.3%	0.0%	0.3
患者の訴えにすぐに対応 してくれた	78.1%	80.2%	△ 2.1	16.6%	15.2%	1.4	4.5%	3.7%	0.8	0.6%	0.5%	0.1	0.0%	0.3%	△ 0.3
必要な看護ケアを提供し てくれた	76.6%	78.2%	△ 1.6	17.0%	17.7%	△ 0.7	5.9%	3.5%	2.4	0.3%	0.5%	△ 0.2	0.0%	0.0%	0.0
治療に当たって、アドバイ スや励ましをしてくれた	73.3%	76.2%	△ 2.9	19.0%	18.8%	0.2	6.9%	4.4%	2.5	0.3%	0.2%	0.1	0.3%	0.4%	△ 0.1
看護師を信頼している	78.7%	82.5%	△ 3.8	17.1%	14.0%	3.1	3.7%	3.0%	0.7	0.1%	0.5%	△ 0.4	0.1%	0.0%	0.1
同室の患者と平等に対応 してくれた	75.3%	78.2%	△ 2.9	13.9%	15.8%	△ 1.9	9.9%	5.0%	4.9	0.3%	0.6%	△ 0.3	0.3%	0.4%	△ 0.1
看護師が代わっても変わ らぬ看護を受けた	76.5%	77.1%	△ 0.6	16.9%	17.6%	△ 0.7	5.5%	4.4%	1.1	0.6%	0.7%	△ 0.1	0.3%	0.2%	0.1
看護師の対応全般につい て満足した	78.5%	79.1%	△ 0.6	16.4%	16.7%	△ 0.3	4.4%	3.3%	1.1	0.5%	0.7%	△ 0.2	0.2%	0.2%	0.0

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		
	H29	H28	増減	H29	H28	増減	H29	H28	増減	H29	H28	増減	H29	H28	増減
薬剤師の言葉遣いや態度	81.3%	82.0%	△ 0.7	11.8%	12.4%	△ 0.6	6.6%	5.5%	1.1	0.2%	0.2%	0.0	0.0%	0.0%	0.0
放射線室職員の言葉遣いや態度	74.3%	78.4%	△ 4.1	16.3%	12.9%	3.4	9.1%	7.9%	1.2	0.0%	0.8%	△ 0.8	0.2%	0.0%	0.2
生理検査職員の言葉遣いや態度	71.1%	77.9%	△ 6.8	18.5%	14.1%	4.4	10.2%	7.5%	2.7	0.0%	0.2%	△ 0.2	0.0%	0.2%	△ 0.2
リハビリテーション科職員の言葉遣いや態度	73.9%	74.4%	△ 0.5	16.5%	14.7%	1.8	8.9%	9.8%	△ 0.9	0.3%	0.8%	△ 0.5	0.0%	0.4%	△ 0.4
会計や受付事務職員の言葉遣いや態度	71.4%	73.0%	△ 1.6	15.6%	16.9%	△ 1.3	11.1%	9.1%	2.0	1.2%	1.0%	0.2	0.5%	0.0%	0.5
清掃員の対応	62.8%	60.3%	2.5	15.8%	19.2%	△ 3.4	19.3%	17.3%	2.0	1.3%	2.9%	△ 1.6	0.6%	0.4%	0.2

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		
	H29	H28	増減	H29	H28	増減	H29	H28	増減	H29	H28	増減	H29	H28	増減
食事の内容	30.5%	36.5%	△ 6.0	27.2%	26.0%	1.2	29.9%	26.3%	3.6	8.8%	8.5%	0.3	3.3%	2.7%	0.6
病棟のトイレと洗面所の清潔感	65.5%	69.6%	△ 4.1	20.1%	18.8%	1.3	11.3%	9.8%	1.5	2.1%	1.2%	0.9	0.7%	0.5%	0.2
病室の温度	49.9%	53.3%	△ 3.4	24.9%	26.9%	△ 2.0	17.2%	13.6%	3.6	6.5%	5.3%	1.2	1.4%	0.9%	0.5
テレビや冷蔵庫の設備	59.2%	60.8%	△ 1.6	18.2%	20.3%	△ 2.1	18.8%	15.6%	3.2	2.8%	2.1%	0.7	0.9%	1.3%	△ 0.4
病室の清潔感や快適性	65.2%	66.4%	△ 1.2	20.4%	18.4%	2.0	13.3%	13.5%	△ 0.2	0.8%	1.8%	△ 1.0	0.2%	0.0%	0.2
浴室の清潔感	62.3%	61.1%	1.2	18.5%	23.7%	△ 5.2	17.6%	13.4%	4.2	1.1%	1.0%	0.1	0.2%	0.7%	△ 0.5
エレベーターの効率性	50.3%	58.7%	△ 8.4	20.4%	18.8%	1.6	23.6%	17.6%	6.0	3.8%	3.8%	△ 0.0	1.8%	1.1%	0.7
プライバシーへの配慮	55.6%	57.9%	△ 2.3	20.7%	22.6%	△ 1.9	20.5%	17.6%	2.9	2.4%	1.3%	1.1	0.6%	0.6%	0.0
院内の施設・設備全般	58.0%	61.7%	△ 3.7	23.6%	22.9%	0.7	15.9%	13.2%	2.7	2.0%	1.6%	0.4	0.3%	0.5%	△ 0.2

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		
	H29	H28	増減	H29	H28	増減	H29	H28	増減	H29	H28	増減	H29	H28	増減
医療に関し、地域医療を担う公立病院としての期待	86.3%	86.5%	△ 0.2	9.7%	10.2%	△ 0.5	2.9%	3.0%	△ 0.1	0.4%	0.0%	0.4	0.6%	0.3%	0.3
他院と比較し、当院への高度医療サービスの期待	82.6%	85.0%	△ 2.4	11.9%	10.9%	1.0	4.6%	3.6%	1.0	0.3%	0.3%	△ 0.0	0.4%	0.2%	0.2

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		
	H29	H28	増減	H29	H28	増減	H29	H28	増減	H29	H28	増減	H29	H28	増減
入院治療成果の評価	73.3%	74.9%	△ 1.6	17.9%	18.6%	△ 0.7	7.8%	5.7%	2.1	0.3%	0.7%	△ 0.4	0.6%	0.2%	0.4
病院全般の評価	67.0%	68.6%	△ 1.6	22.8%	23.5%	△ 0.7	9.0%	6.9%	2.1	0.6%	0.7%	△ 0.1	0.4%	0.3%	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		
	H29	H28	増減	H29	H28	増減	H29	H28	増減	H29	H28	増減	H29	H28	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	81.8%	82.9%	△ 1.1	13.1%	12.8%	0.3	3.6%	3.0%	0.6	0.6%	0.5%	0.1	0.7%	0.8%	△ 0.1
医師と看護師は協力し合っていた	41.5%	77.9%	△ 36.4	26.6%	17.4%	9.2	23.4%	3.7%	19.7	5.1%	0.7%	4.4	3.2%	0.3%	2.9
予定外の状況が生じたことがあった	11.8%	13.3%	△ 1.5	9.6%	10.7%	△ 1.1	8.2%	11.9%	△ 3.7	17.1%	13.1%	4.0	53.1%	50.9%	2.2
治療を受けていて不安を感じることがあった	10.2%	11.7%	△ 1.5	13.4%	12.2%	1.2	8.7%	10.8%	△ 2.1	20.8%	14.5%	6.3	46.8%	50.8%	△ 4.0
治療で不快な経験をする人があった	10.6%	8.9%	1.7	8.2%	7.2%	1.0	8.1%	8.4%	△ 0.3	18.1%	14.6%	3.5	54.8%	60.9%	△ 6.1