

平成19年12月実施

入院患者アンケート結果報告書

八尾市立病院では患者サービスの向上を目的に定期的に「入院患者アンケート」を実施しています。結果については接遇改善委員会を中心に各部署にて検討し、改善が必要な項目については課題・目標を定めた取り組みを実施しています。

今後も「改善策の検討」→「実行」→「評価（アンケート等）」→「改善策の検討」のサイクルを繰り返し、より一層「患者満足度」の高い診療環境づくりに努めてまいります。

■ 実施概要

- 実施期間 : 平成19年12月5日（水）
実施方法 : 各病棟にてアンケート用紙を配布。回収箱を設置し回収。
配布枚数 : 配布枚数320枚。
回収枚数 : 回収枚数220枚（回収率68.8%）。うち有効回答枚数219枚（68.4%）。

■ 日別・各ブロック配付枚数

配布	配付数	回収数	回収率
5階東病棟	35	29	83%
5階西病棟	27	24	89%
6階東病棟	35	27	77%
6階西病棟	34	18	53%
7階東病棟	45	32	71%
7階西病棟	46	27	59%
8階東病棟	45	34	76%
8階西病棟	48	28	58%
ICU(集中治療室)	5	0	0%
合計	320	219	68%

■ 結果報告【総括】

各設問に対する結果は過去1年間（平成18年度実施分）に対し評価が良化傾向にあるのか低下傾向にあるのかを比較しています。その中で課題を抽出し改善策の検討材料としています。

■ 結果報告【アンケート項目集計】

各設問に対する集計を18年度との比較において一覧にしています。

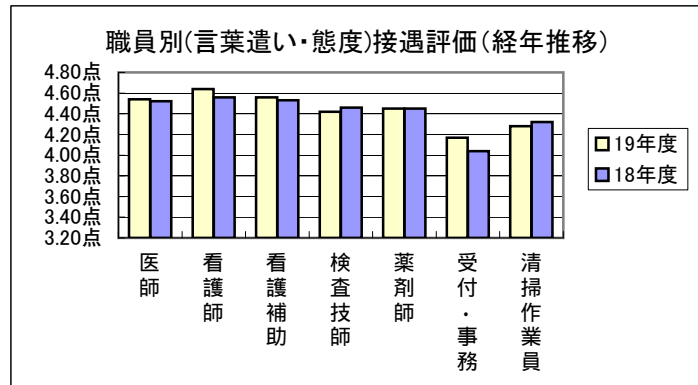
1. 職員の接遇状況

【職種別接遇評価】 ※設問(ケ)のA.~G.

平成18年度からの各職員の言葉遣い・態度(平均点)の推移は以下の通りです。

※接遇評価は5点満点(5.満足、4.やや満足、3.普通、2.やや不満、1.不満)。

	19年度	18年度
医師	4.54点	4.52点
看護師	4.64点	4.56点
看護補助	4.56点	4.53点
検査技師	4.42点	4.46点
薬剤師	4.45点	4.45点
受付・事務	4.17点	4.04点
清掃作業員	4.28点	4.32点

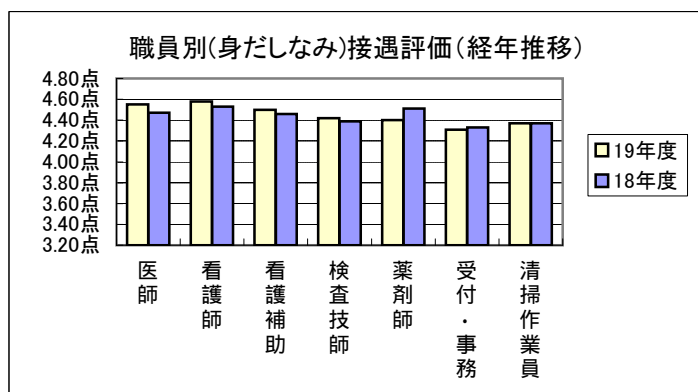


【職種別接遇評価】 ※設問(コ)のA.~G.

平成18年度からの各職員の身だしなみ(服装・髪型等)(平均点)の推移は以下の通りです。

※接遇評価は5点満点(5.満足、4.やや満足、3.普通、2.やや不満、1.不満)。

	19年度	18年度
医師	4.55点	4.47点
看護師	4.58点	4.53点
看護補助	4.50点	4.46点
検査技師	4.42点	4.39点
薬剤師	4.40点	4.51点
受付・事務	4.31点	4.33点
清掃作業員	4.37点	4.37点



- ・全体的に職員に対する接遇の評価は高いですが、18年度と比較して検査技師、清掃作業員に対する評価が低くなっています。特にこの職種は患者様と接する時間が短いと思われませんが、言葉を交わす時間が短時間であっても評価の目が厳しいと言えます。一方、看護師は入院患者様と接する機会が多いにもかかわらず、年々評価が高くなっており、各職員の中でも高評価を得ています。これは様々な診療現場において、患者様の不安を取り除くことが医療職の務めであるとの認識の浸透によるものと思われる。
- ・身だしなみ(服装・髪型等)については、18年度と比較して薬剤師、受付・事務職員に対する評価が低くなっています。特に薬剤師の評価が低くなっているところが気になるところです。また、受付・事務職員も医療現場で良い評価を得ているのを継続するためにも、再度接遇研修に取り組む必要があると考えます。

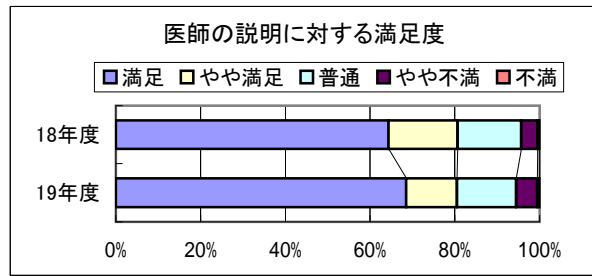
【インフォームド・コンセント(丁寧な分かりやすい説明等)】

診療現場において患者さんの話をよく聞き適切に診断した結果、診療の方針を分かりやすく説明することは、医療スタッフにとって大変重要なことです。

設問(サ)、(シ)、(セ)、(ソ)、(チ)においては「医師・看護師・薬剤師の説明」「医師・看護師の話を聞く姿勢」について評価を聞いています。結果は以下の通りです。

設問 (サ) . 医師からの病状や治療・検査についての説明は、納得 (満足) のいくものでしたか

	19年度	18年度
5. 満足	62.6%	61.2%
4. やや満足	11.0%	15.5%
3. 普通	12.8%	14.3%
2. やや不満	4.6%	3.7%
1. 不満	0.5%	0.4%
平均点	4.43点	4.40点

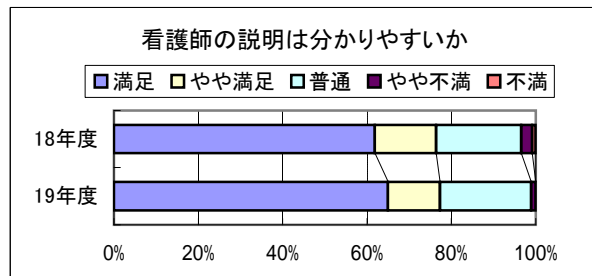


設問 (シ) . 医師はあなたの話や質問を良く聞いてくれましたか

	19年度	18年度
5. 満足	63.0%	64.5%
4. やや満足	10.5%	11.8%
3. 普通	13.2%	16.3%
2. やや不満	2.7%	2.0%
1. 不満	1.8%	0.8%
平均点	4.43点	4.44点

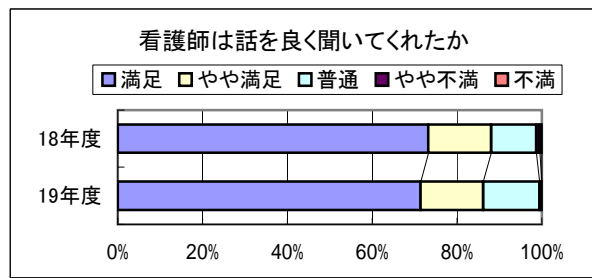
設問 (セ) . 入院中の生活や病棟内の施設についての看護師の説明は、分かりやすくていねいでしたか

	19年度	18年度
5. 満足	57.5%	58.8%
4. やや満足	11.0%	13.9%
3. 普通	19.2%	19.2%
2. やや不満	0.9%	2.4%
1. 不満	0.0%	0.8%
平均点	4.41点	4.34点



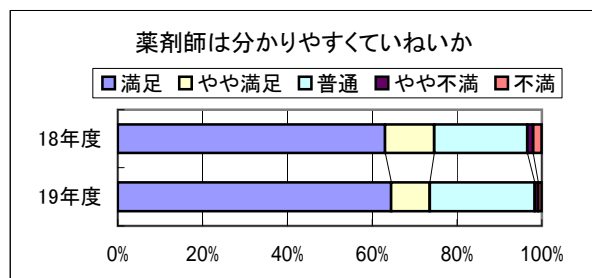
設問 (ソ) . 看護師はあなたの話や質問を良く聞いてくれましたか

	19年度	18年度
5. 満足	63.9%	70.2%
4. やや満足	13.2%	14.3%
3. 普通	11.9%	10.2%
2. やや不満	0.5%	0.8%
1. 不満	0.0%	0.4%
平均点	4.57点	4.60点



設問 (チ) . 薬剤師による服薬指導は分かりやすくていねいでしたか

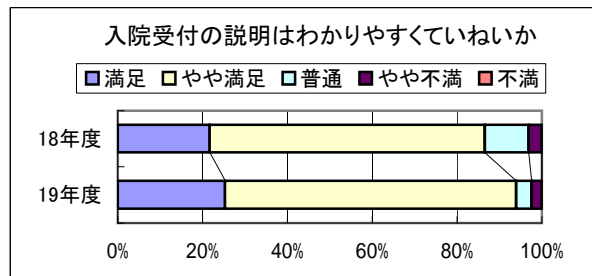
	19年度	18年度
5. 満足	35.6%	37.6%
4. やや満足	5.0%	6.9%
3. 普通	13.7%	13.1%
2. やや不満	0.5%	0.8%
1. 不満	0.5%	1.2%
平均点	4.36点	4.32点



【その他業種】

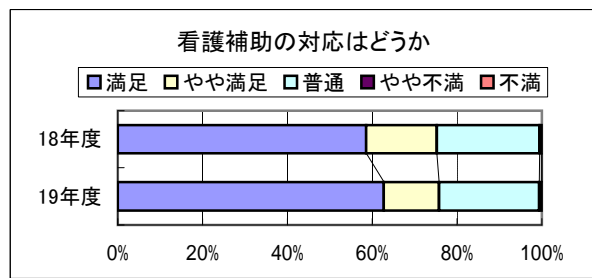
設問（ツ）.入院時、2階の入院受付での説明は分かりやすくていねいでしたか

	19年度	18年度
5. 満足	9.6%	8.6%
4. やや満足	26.0%	25.7%
3. 普通	1.4%	4.1%
2. やや不満	0.9%	1.2%
1. 不満	0.0%	0.0%
平均点	4.03点	3.99点



設問（ナ）.看護補助の対応はいかがでしたか

	19年度	18年度
5. 満足	46.1%	47.3%
4. やや満足	9.6%	13.5%
3. 普通	17.4%	19.6%
2. やや不満	0.5%	0.4%
1. 不満	0.0%	0.0%
平均点	4.38点	4.33点



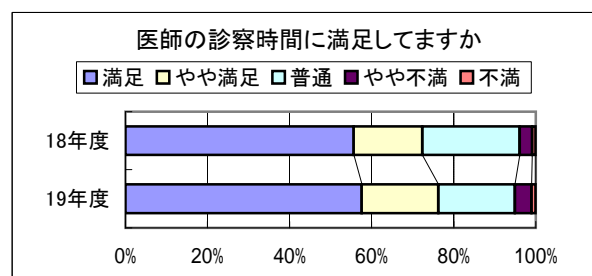
- ・アンケート結果では、医師の説明に対する満足度に増加傾向が見られます。
- ・また「あなたの話を良く聞いてくれましたか」という設問に対しての満足度も18年度→19年度ではほぼ変わらない評価が見られます。特に看護師に対する「話をよく聞いてくれない」項目の平均点数はやや下がっていますが、全体の中では高評価となっています。一方、入院受付の評価はやや上がっているものの、依然低い水準にとどまっています。

2. 待ち時間

当院での待ち時間に対する満足度は接客等の質問に対して平均点が低い評価となっています。アンケートでは待ち時間を発生場所毎にその満足度を記入いただいています。

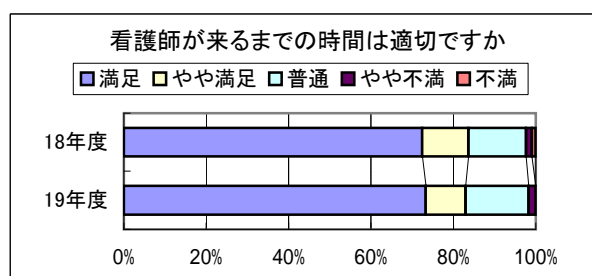
設問（ス）.医師の診察時間に満足していますか

	19年度	18年度
5. 満足	52.1%	52.7%
4. やや満足	16.9%	15.9%
3. 普通	16.9%	22.4%
2. やや不満	3.7%	2.9%
1. 不満	0.9%	0.8%
平均点	4.28点	4.23点



設問（タ）.ナースコールしてから看護師が来るまでの時間は適切でしたか

	19年度	18年度
5. 満足	58.9%	63.3%
4. やや満足	7.8%	9.8%
3. 普通	12.3%	12.2%
2. やや不満	1.4%	1.2%
1. 不満	0.0%	0.8%
平均点	4.55点	4.53点



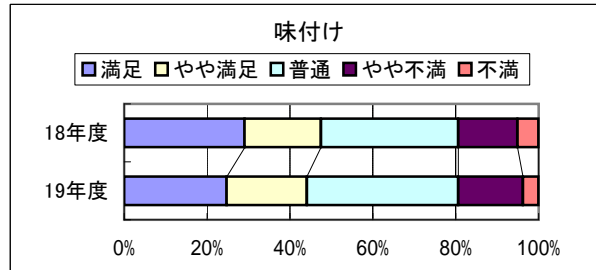
医師の診察時間については18年度と比べると少し評価が上がっています。また、ナースコールを呼んだ時間についてもやや増加傾向にあります。

3. 食事

当院での食事に対する満足度は平均点がやや低い評価となっています。
アンケートではいろいろな角度からその満足度を記入いただいています。

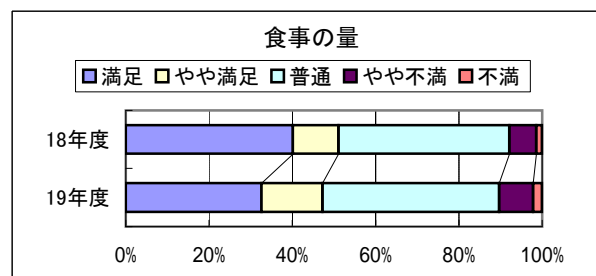
A. 味付け

	19年度	18年度
5. 満足	21.0%	25.7%
4. やや満足	16.4%	16.3%
3. 普通	31.1%	29.4%
2. やや不満	13.2%	12.7%
1. 不満	3.2%	4.5%
平均点	3.46点	3.52点



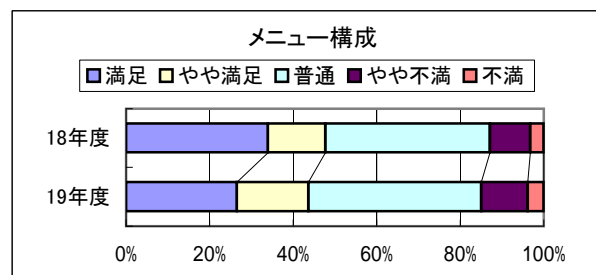
B. 食事の量

	19年度	18年度
5. 満足	27.4%	35.5%
4. やや満足	12.3%	9.8%
3. 普通	35.6%	36.3%
2. やや不満	6.8%	5.7%
1. 不満	1.8%	1.2%
平均点	3.67点	3.82点



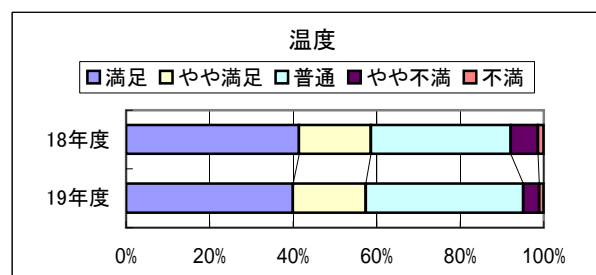
C. メニュー構成

	19年度	18年度
5. 満足	21.9%	30.2%
4. やや満足	14.2%	12.2%
3. 普通	34.2%	35.1%
2. やや不満	9.1%	8.6%
1. 不満	3.2%	2.9%
平均点	3.51点	3.66点



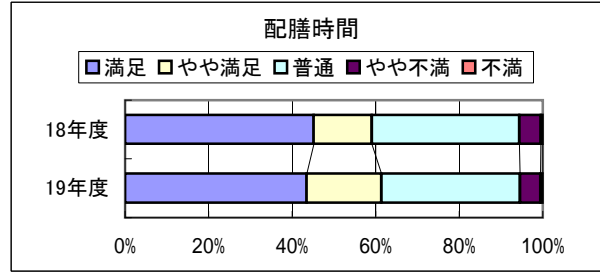
D. 温度

	19年度	18年度
5. 満足	33.3%	36.3%
4. やや満足	14.6%	15.1%
3. 普通	31.5%	29.4%
2. やや不満	3.2%	5.7%
1. 不満	0.9%	1.2%
平均点	3.91点	3.91点

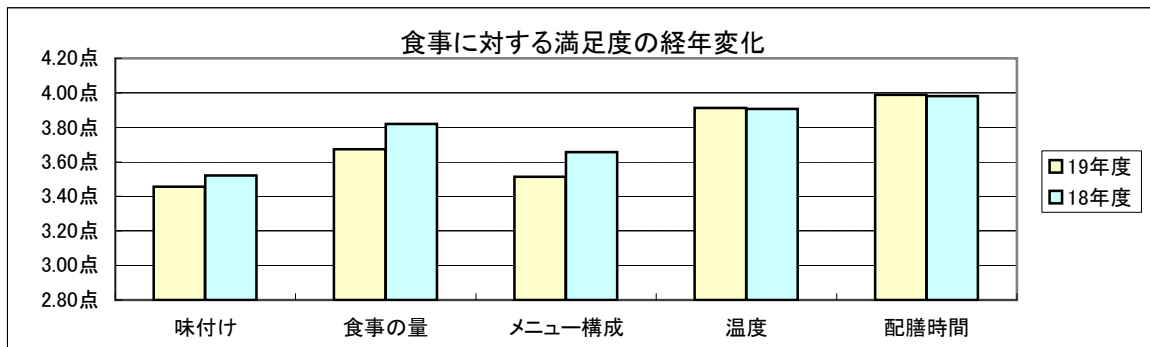


E. 配膳時間

	19年度	18年度
5. 満足	36.5%	39.6%
4. やや満足	15.1%	12.2%
3. 普通	27.9%	31.0%
2. やや不満	4.1%	4.5%
1. 不満	0.5%	0.4%
平均点	3.99点	3.98点



※食事に対する満足度（平均点）の推移



各場面とも評価が低下傾向。特に味付け・食事の量・メニュー構成に対しては平均点も低いことが分かります。

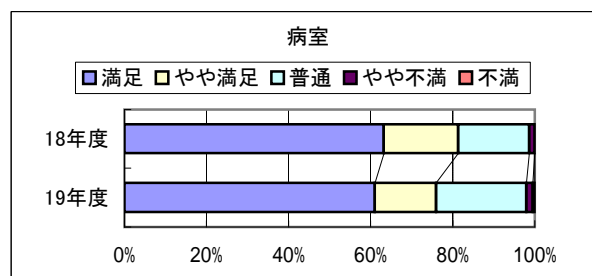
3. 環境整備

【清掃（クリンネス）】

患者さんに気持ちよく病院内で過ごしていただくためには施設を清潔に維持することが重要です。各施設における満足度の結果は以下の通りです。

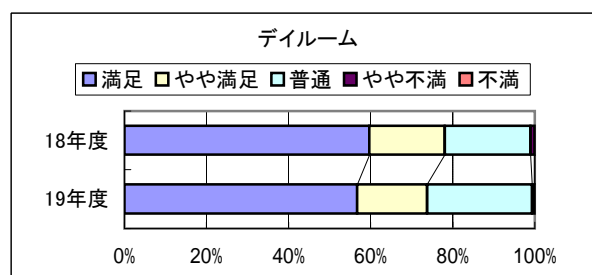
A. 病室

	19年度	18年度
5. 満足	55.7%	59.6%
4. やや満足	13.7%	17.1%
3. 普通	20.1%	16.3%
2. やや不満	1.4%	1.2%
1. 不満	0.5%	0.0%
平均点	4.35点	4.43点



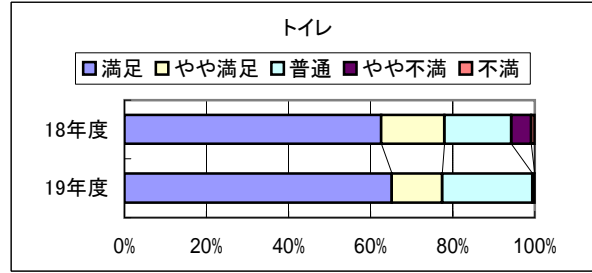
B. デイルーム

	19年度	18年度
5. 満足	42.5%	49.0%
4. やや満足	12.8%	15.1%
3. 普通	19.2%	17.1%
2. やや不満	0.5%	0.8%
1. 不満	0.0%	0.0%
平均点	4.30点	4.37点



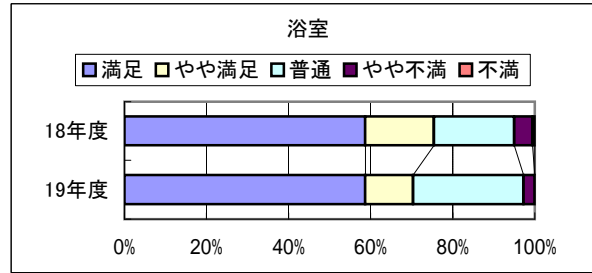
C. トイレ

	19年度	18年度
5. 満足	58.0%	58.0%
4. やや満足	11.0%	14.3%
3. 普通	19.6%	15.1%
2. やや不満	0.5%	4.5%
1. 不満	0.0%	0.8%
平均点	4.42点	4.34点

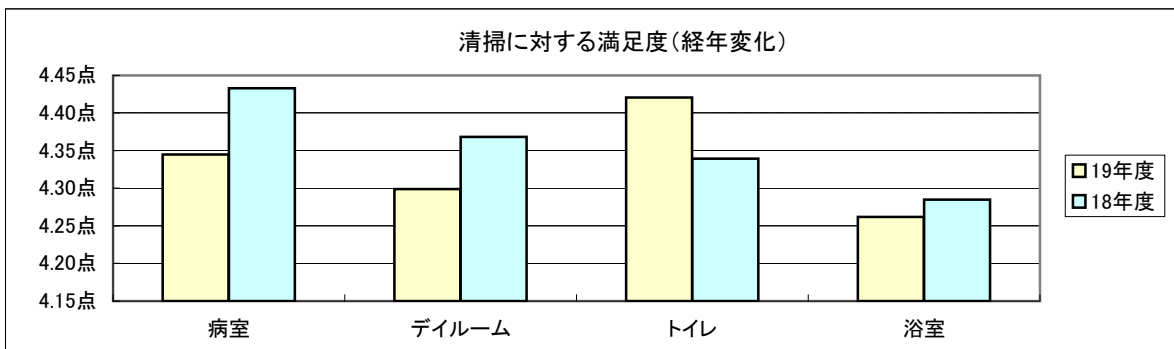


D. 浴室

	19年度	18年度
5. 満足	38.8%	42.9%
4. やや満足	7.8%	12.2%
3. 普通	17.8%	14.3%
2. やや不満	1.8%	3.3%
1. 不満	0.0%	0.4%
平均点	4.26点	4.28点



※清掃に対する満足度（平均点）の推移



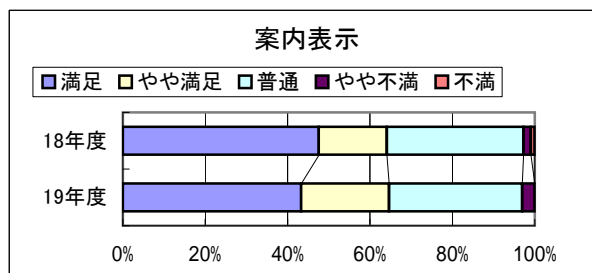
清掃状況については各場所によって評価がまちまちである。特に、患者様がおられる病室の評価が低下しているのが、気になるところである。今後「新病院」の印象が薄くなっていく中で、施設の維持・管理面からも清掃の適切な遂行は重要であると考えられます。

【案内表示】

病院の中では診察・検査・会計等、様々な場所に移動していただくことが多く、適切な案内表示・案内説明がなされていないと患者さんに負担をかけることとなります。案内表示に関するアンケート結果は以下の通りです。

設問（ヌ）. 病院内の案内表示（看板・サイン等）は分かりやすいものでしたか

	19年度	18年度
5. 満足	32.4%	43.3%
4. やや満足	16.0%	15.1%
3. 普通	24.2%	30.2%
2. やや不満	2.3%	1.6%
1. 不満	0.0%	0.8%
平均点	4.05点	4.08点



アンケート結果では、18年度に比べて満足度はほぼ変わらない評価です。しかし、今回は「不満」と回答された方はゼロでした。当然、当院に「慣れた」患者さんもおられますが、アンケート配布者のうち初めて当院に入院された方が約55%（118名）いるにもかかわらず、「不満」の方がいなかったのは、案内表示・説明は一定の機能を果たしていると考えられます。

4. その他

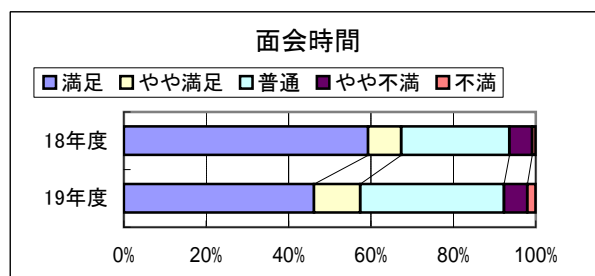
【面会時間】

面会時間は患者様だけでなく、ご家族・知人等も気になる場所であり、限られた時間に対応していただくことが前提です。しかし、コメント中にもありますが、時間の延長を希望されている意見もあります。

面会時間に対するアンケート結果は以下の通りです。

設問（テ）. 面会時間（11：00～20：00）は適当だと思われませんか

	19年度	18年度
5. 満足	41.1%	57.1%
4. やや満足	10.0%	7.8%
3. 普通	31.1%	25.3%
2. やや不満	5.0%	5.3%
1. 不満	1.8%	0.8%
平均点	3.94点	4.19点



全体的な評価では18年度に比べると▲0.25下がっており、「満足」と答えた方も低下しています。また、「不満」と答えた方は少数意見で4名と少ないが、増えており、コメントの中にもご記入されている方もおられます。

5. 全体的な印象

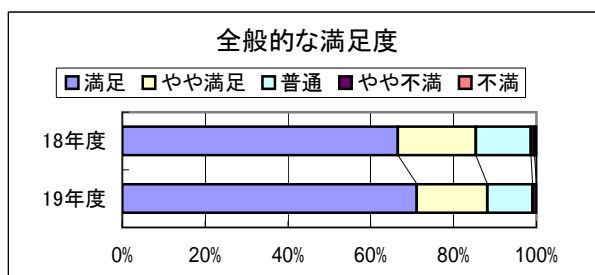
設問の最後に「今回の受診全般に関する満足度」という設問を設けています。

個々の設問の印象以外に病院全体としての満足度を把握することを目的としています。

アンケート結果は以下の通りです。

設問（ノ）. 今回当院で診療を受けられて良かったですか

	19年度	18年度
5. 満足	68.5%	63.3%
4. やや満足	16.4%	18.0%
3. 普通	10.5%	12.7%
2. やや不満	0.9%	0.8%
1. 不満	0.0%	0.4%
平均点	4.58点	4.50点



【医療安全対策】

医療安全に関する取り組みが市民の皆様からの信頼を集める医療機関として選ばれます。また、八尾市内での受診率向上へつながるための要因の一つに考えられます。ここでは、患者様から『医療安全面で信頼できる』医療機関として選ばれているか否かを検証します。

設問（キ）より

- ・ 医師、看護師、薬剤師、その他の従業員の全ての人の対応は大変親切で申し分ないです。設備も今迄入院した病院では一番良かったです。（70歳以上 男性）
- ・ 私からの希望や連絡事項は確実に医師や看護師に届いていることですが、看護師の方々は全員承知されていたのはいいシステムが機能していると思います。ありがとう。（50歳代 男性）
- ・ 先生がていねいに説明くださり、安心して医療を受けることができました。（19歳以下 男性）

設問（ク）より

- ・ 点滴の針の交換は3日で行うのではと看護師に聞いたところ、土日は人手が足りない（こんな理由はおかしい）ので、火・木にしており、且つ、日によっては3日とは決まっていないとのこと。→個々に異なるのであれば、最初に要説明。（70歳以上 男性）

設問（ノ）より

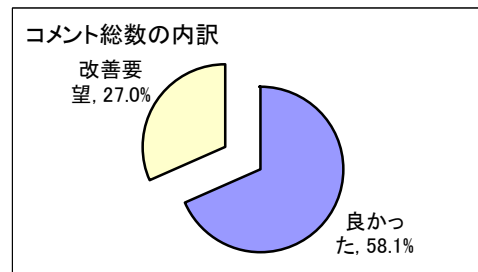
- ・ 20年ぶりの入院で最新の医療技術の進歩及び設備に感動させられました。入院中、皆様方にお世話になりありがとうございました。信頼できる先生に出会えたこと。看護師のみなさんが明るく、話しやすいこと。前向きに治療を受けました。（50歳代 男性）
- ・ 設備が整っているので安心できるから。（30歳代 女性）

18年度調査と比較するとやや満足度は低下傾向にあるものの、約68%の方に「満足」「やや満足」と回答いただいています。より一層の満足度向上に向けてコメントを集計しました。

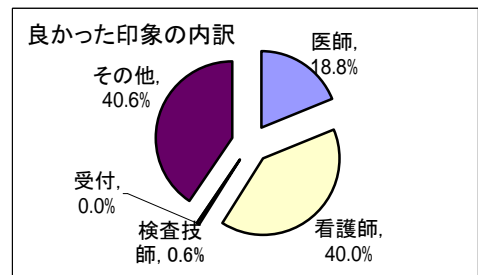
設問（キ）．入院中、最も良かった印象があればご記入ください

設問（ク）．入院中、不満足な点・改善が必要と思われる点にお気づきでしたらご記入ください

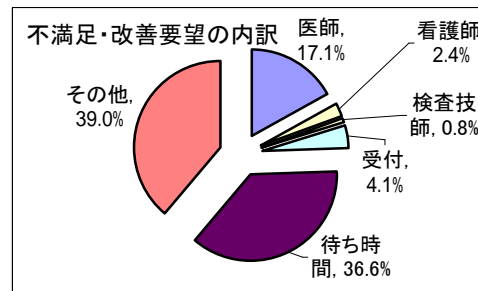
コメント総数	222件	
良かった印象のコメント	129件	(58.1%)
不満足、改善要望のコメント	60件	(27.0%)



良かった印象内訳	160件	
医師に対するもの	30件	(18.8%)
看護師に対するもの	64件	(40.0%)
看護補助に対するもの	1件	(0.6%)
検査技師に対するもの	0件	(0.0%)
その他	65件	(40.6%)

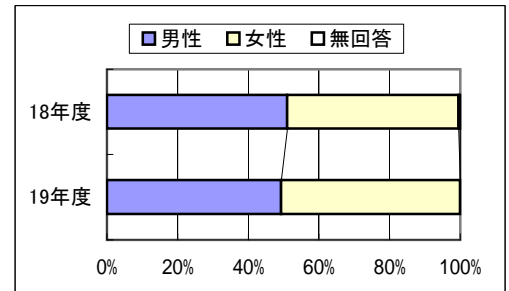


不満足・改善要望内訳	65件	
医師に対するもの	1件	(17.1%)
看護師に対するもの	12件	(2.4%)
看護補助に対するもの	0件	(0.8%)
検査技師に対するもの	0件	(4.1%)
設備等に対するもの	18件	(36.6%)
その他	34件	(39.0%)

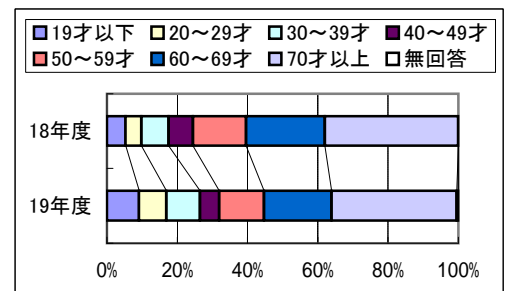


アンケート項目集計

ア.性別	19年度		18年度	
1. 男性	108	(49.3%)	125	(51.0%)
2. 女性	111	(50.7%)	119	(48.6%)
無回答	0	(0.0%)	1	(0.4%)
計	219		245	



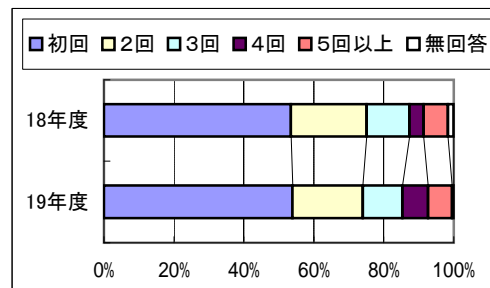
イ.年齢	19年度		18年度	
1. 19才以下	20	(9.1%)	13	(5.3%)
2. 20～29才	17	(7.8%)	11	(4.5%)
3. 30～39才	21	(9.6%)	19	(7.8%)
4. 40～49才	12	(5.5%)	17	(6.9%)
5. 50～59才	28	(12.8%)	37	(15.1%)
6. 60～69才	42	(19.2%)	55	(22.4%)
7. 70才以上	78	(35.6%)	93	(38.0%)
無回答	1	(0.5%)	0	(0.0%)
計	219		245	



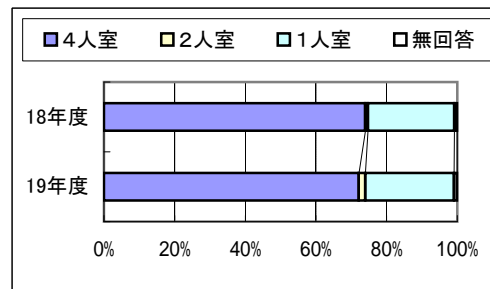
ウ.病棟	19年度		18年度	
1. 5階東病棟	29	(13.2%)	29	(11.8%)
2. 5階西病棟	24	(11.0%)	15	(6.1%)
3. 6階東病棟	27	(12.3%)	31	(12.7%)
4. 6階西病棟	18	(8.2%)	13	(5.3%)
5. 7階東病棟	32	(14.6%)	40	(16.3%)
6. 7階西病棟	27	(12.3%)	35	(14.3%)
7. 8階東病棟	34	(15.5%)	38	(15.5%)
8. 8階西病棟	28	(12.8%)	44	(18.0%)
9. ICU(集中治療室)	0	(0.0%)	0	(0.0%)
計	219		245	

エ.診療科(複数回答)	19年度		18年度	
1. 内科	40	(17.3%)	46	(22.3%)
2. 循環器科	18	(7.8%)	21	(10.2%)
3. 消化器内科	26	(11.3%)	35	(17.0%)
4. 外科	29	(12.6%)	43	(20.9%)
5. 小児科	18	(7.8%)	13	(6.3%)
6. 整形外科	21	(9.1%)	24	(11.7%)
7. 脳神経外科	2	(0.9%)	1	(0.5%)
8. 皮膚科	2	(0.9%)	2	(1.0%)
9. 泌尿器科	11	(4.8%)	14	(6.8%)
10. 産婦人科	21	(9.1%)	15	(7.3%)
11. 眼科	11	(4.8%)	13	(6.3%)
12. 耳鼻咽喉科	22	(9.5%)	18	(8.7%)
13. 歯科口腔外科	5	(2.2%)	3	(1.5%)
無回答	5	(2.2%)	4	(1.9%)
計	231		206	

オ. 入院回数	19年度		18年度	
1. 初回	118	(53.9%)	131	(53.5%)
2. 2回	44	(20.1%)	53	(21.6%)
3. 3回	25	(11.4%)	30	(12.2%)
4. 4回	16	(7.3%)	10	(4.1%)
5. 5回以上	15	(6.8%)	17	(6.9%)
無回答	1	(0.5%)	4	(1.6%)
計	219		245	

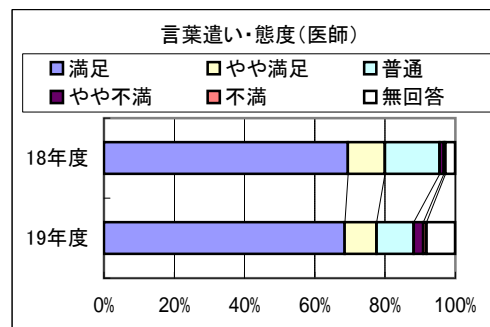


カ. 入院されている部屋	19年度		18年度	
1. 4人室	158	(72.1%)	181	(73.9%)
2. 2人室	4	(1.8%)	2	(0.8%)
3. 1人室	55	(25.1%)	60	(24.5%)
無回答	2	(0.9%)	2	(0.8%)
計	219		245	

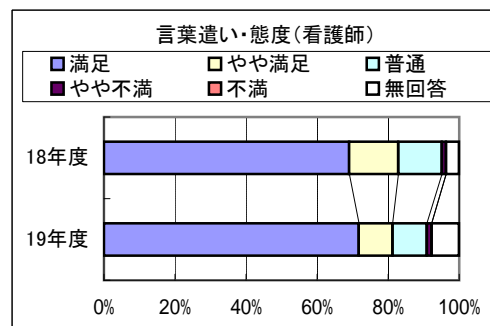


ケ. 以下の各職員の言葉遣い・態度 (下線部は平均点)

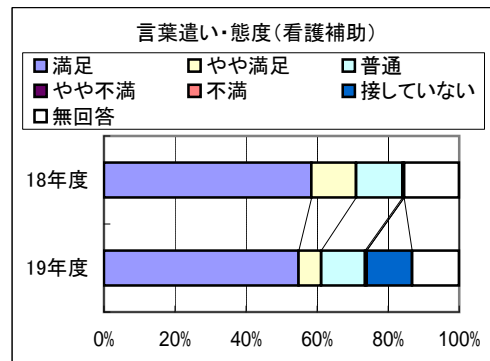
A 医師	19年度		18年度	
5. 満足	150	(68.5%)	170	(69.4%)
4. やや満足	20	(9.1%)	26	(10.6%)
3. 普通	23	(10.5%)	38	(15.5%)
2. やや不満	6	(2.7%)	3	(1.2%)
1. 不満	2	(0.9%)	1	(0.4%)
無回答	18	(8.2%)	7	(2.9%)
計	219		245	
平均	<u>4.54点</u>		<u>4.52点</u>	



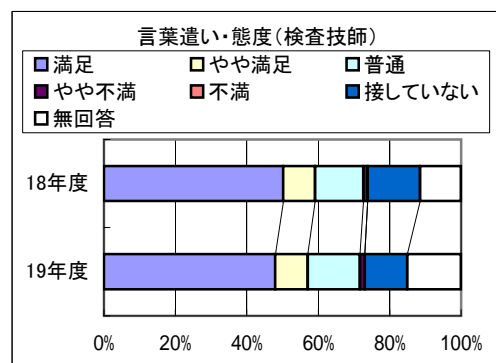
B 看護師	19年度		18年度	
5. 満足	157	(71.7%)	169	(69.0%)
4. やや満足	21	(9.6%)	34	(13.9%)
3. 普通	21	(9.6%)	30	(12.2%)
2. やや不満	3	(1.4%)	3	(1.2%)
1. 不満	0	(0.0%)	0	(0.0%)
無回答	17	(7.8%)	9	(3.7%)
計	219		245	
平均	<u>4.64点</u>		<u>4.56点</u>	



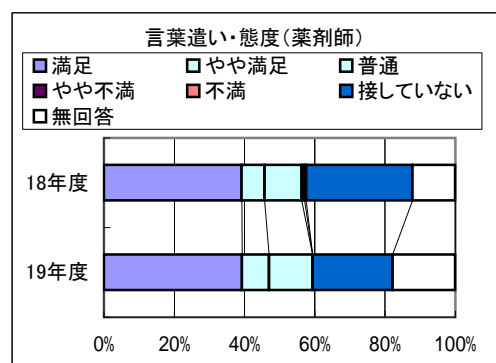
C 看護補助	19年度		18年度	
5. 満足	120	(54.8%)	143	(58.4%)
4. やや満足	14	(6.4%)	31	(12.7%)
3. 普通	27	(12.3%)	32	(13.1%)
2. やや不満	1	(0.5%)	1	(0.4%)
1. 不満	0	(0.0%)	0	(0.0%)
0. 接していない	28	(12.8%)	0	(0.0%)
無回答	29	(13.2%)	38	(15.5%)
計	219		245	
平均	<u>4.56点</u>		<u>4.53点</u>	



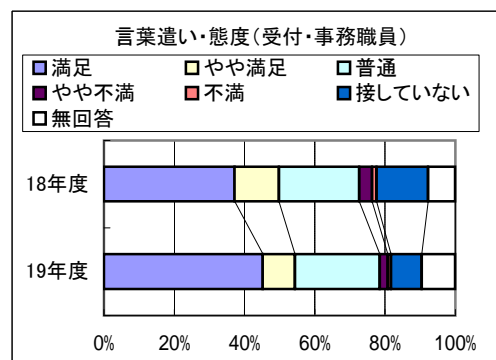
D 検査技師	19年度		18年度	
5. 満足	105	(47.9%)	123	(50.2%)
4. やや満足	20	(9.1%)	22	(9.0%)
3. 普通	32	(14.6%)	33	(13.5%)
2. やや不満	3	(1.4%)	3	(1.2%)
1. 不満	0	(0.0%)	0	(0.0%)
0. 接していない	26	(11.9%)	36	(14.7%)
無回答	33	(15.1%)	28	(11.4%)
計	219		245	
平均	<u>4.42点</u>		<u>4.46点</u>	



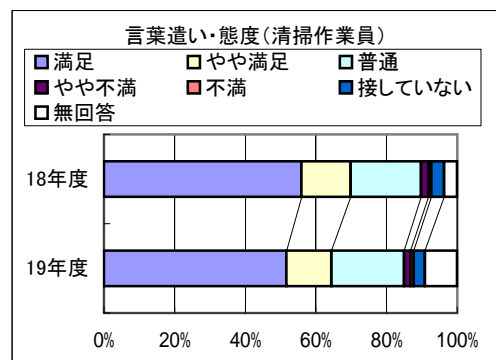
E 薬剤師	19年度		18年度	
5. 満足	86	(39.3%)	96	(39.2%)
4. やや満足	17	(7.8%)	16	(6.5%)
3. 普通	27	(12.3%)	26	(10.6%)
2. やや不満	0	(0.0%)	2	(0.8%)
1. 不満	0	(0.0%)	1	(0.4%)
0. 接していない	50	(22.8%)	74	(30.2%)
無回答	39	(17.8%)	30	(12.2%)
計	219		245	
平均	<u>4.45点</u>		<u>4.45点</u>	



F 受付・事務職員	19年度		18年度	
5. 満足	99	(45.2%)	91	(37.1%)
4. やや満足	20	(9.1%)	31	(12.7%)
3. 普通	53	(24.2%)	56	(22.9%)
2. やや不満	5	(2.3%)	9	(3.7%)
1. 不満	2	(0.9%)	3	(1.2%)
0. 接していない	19	(8.7%)	36	(14.7%)
無回答	21	(9.6%)	19	(7.8%)
計	219		245	
平均	<u>4.17点</u>		<u>4.04点</u>	

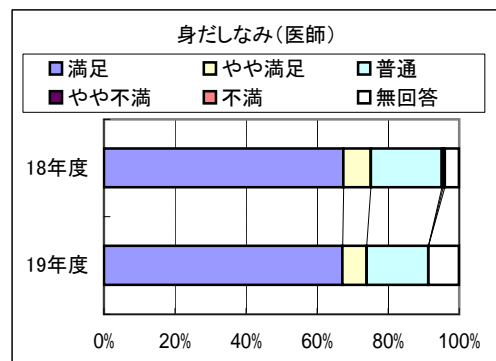


G 清掃作業員	19年度		18年度	
5. 満足	113	(51.6%)	137	(55.9%)
4. やや満足	28	(12.8%)	34	(13.9%)
3. 普通	45	(20.5%)	49	(20.0%)
2. やや不満	4	(1.8%)	5	(2.0%)
1. 不満	2	(0.9%)	2	(0.8%)
0. 接していない	7	(3.2%)	9	(3.7%)
無回答	20	(9.1%)	9	(3.7%)
計	219		245	
平均	<u>4.28点</u>		<u>4.32点</u>	

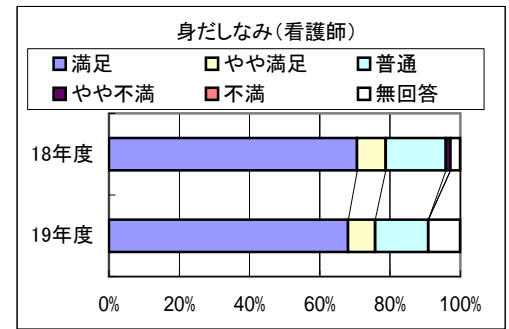


コ. 以下の各職員の身だしなみ(服装・髪型等)(下線部は平均点)

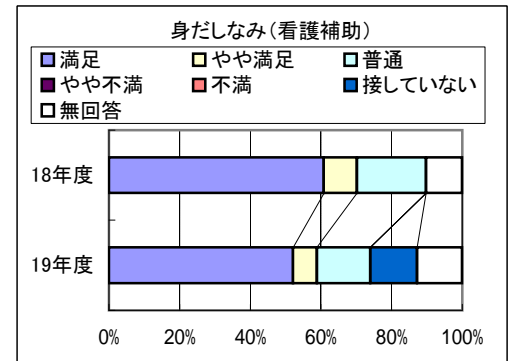
A 医師	19年度		18年度	
5. 満足	147	(67.1%)	165	(67.3%)
4. やや満足	15	(6.8%)	19	(7.8%)
3. 普通	38	(17.4%)	49	(20.0%)
2. やや不満	0	(0.0%)	1	(0.4%)
1. 不満	0	(0.0%)	1	(0.4%)
無回答	19	(8.7%)	10	(4.1%)
計	219		245	
平均	<u>4.55点</u>		<u>4.47点</u>	



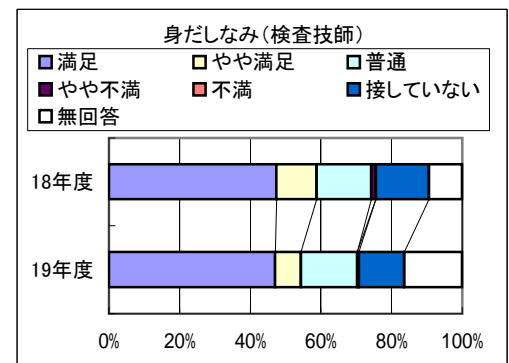
B 看護師	19年度		18年度	
5. 満足	149	(68.0%)	173	(70.6%)
4. やや満足	17	(7.8%)	20	(8.2%)
3. 普通	33	(15.1%)	42	(17.1%)
2. やや不満	0	(0.0%)	3	(1.2%)
1. 不満	0	(0.0%)	0	(0.0%)
無回答	20	(9.1%)	7	(2.9%)
計	219		245	
平均	<u>4.58点</u>		<u>4.53点</u>	



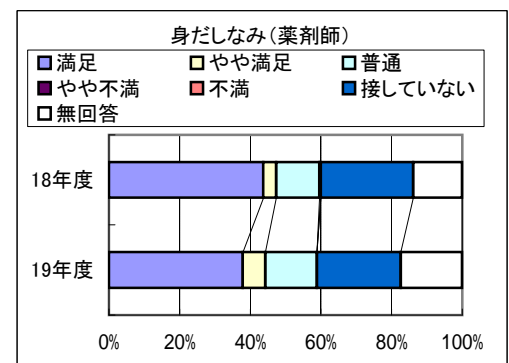
C 看護補助	19年度		18年度	
5. 満足	114	(52.1%)	149	(60.8%)
4. やや満足	15	(6.8%)	23	(9.4%)
3. 普通	33	(15.1%)	48	(19.6%)
2. やや不満	0	(0.0%)	0	(0.0%)
1. 不満	0	(0.0%)	0	(0.0%)
0. 接していない	29	(13.2%)	0	(0.0%)
無回答	28	(12.8%)	25	(10.2%)
計	219		245	
平均	<u>4.50点</u>		<u>4.46点</u>	



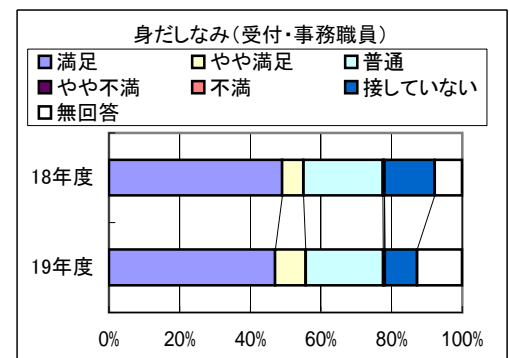
D 検査技師	19年度		18年度	
5. 満足	103	(47.0%)	116	(47.3%)
4. やや満足	16	(7.3%)	28	(11.4%)
3. 普通	35	(16.0%)	38	(15.5%)
2. やや不満	0	(0.0%)	3	(1.2%)
1. 不満	1	(0.5%)	0	(0.0%)
0. 接していない	28	(12.8%)	37	(15.1%)
無回答	36	(16.4%)	23	(9.4%)
計	219		245	
平均	<u>4.42点</u>		<u>4.39点</u>	



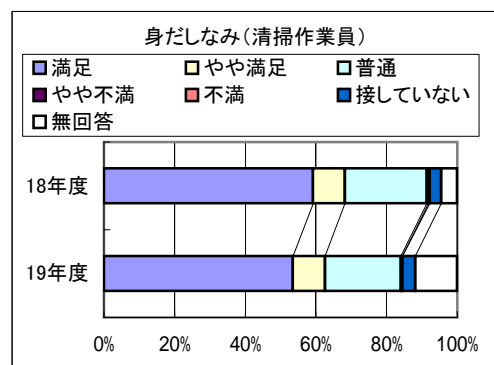
E 薬剤師	19年度		18年度	
5. 満足	83	(37.9%)	107	(43.7%)
4. やや満足	14	(6.4%)	9	(3.7%)
3. 普通	32	(14.6%)	30	(12.2%)
2. やや不満	0	(0.0%)	1	(0.4%)
1. 不満	0	(0.0%)	0	(0.0%)
0. 接していない	52	(23.7%)	64	(26.1%)
無回答	38	(17.4%)	34	(13.9%)
計	219		245	
平均	<u>4.40点</u>		<u>4.51点</u>	



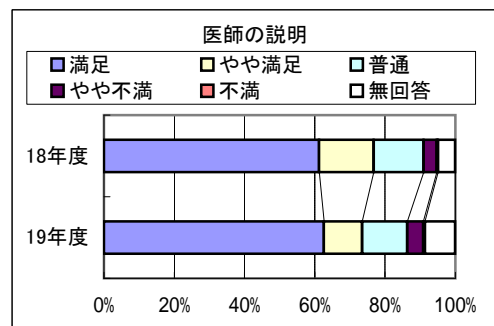
F 受付・事務職員	19年度		18年度	
5. 満足	103	(47.0%)	120	(49.0%)
4. やや満足	19	(8.7%)	15	(6.1%)
3. 普通	48	(21.9%)	55	(22.4%)
2. やや不満	1	(0.5%)	1	(0.4%)
1. 不満	0	(0.0%)	0	(0.0%)
0. 接していない	20	(9.1%)	35	(14.3%)
無回答	28	(12.8%)	19	(7.8%)
計	219		245	
平均	<u>4.31点</u>		<u>4.33点</u>	



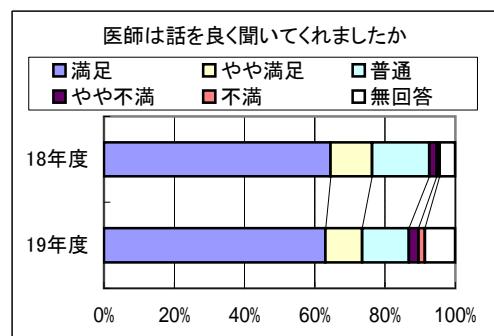
G 清掃作業員	19年度		18年度	
5. 満足	117	(53.4%)	145	(59.2%)
4. やや満足	20	(9.1%)	22	(9.0%)
3. 普通	47	(21.5%)	57	(23.3%)
2. やや不満	1	(0.5%)	1	(0.4%)
1. 不満	0	(0.0%)	1	(0.4%)
0. 接していない	8	(3.7%)	8	(3.3%)
無回答	26	(11.9%)	11	(4.5%)
計	219		245	
平均	4.37点		4.37点	



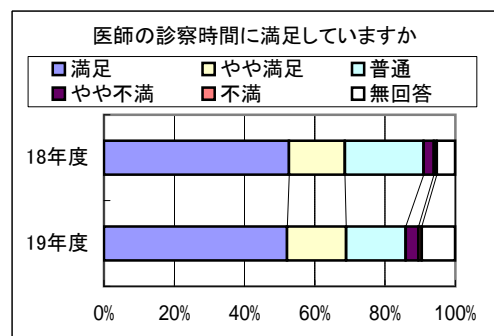
サ. 医師の説明	19年度		18年度	
5. 満足	137	(62.6%)	150	(61.2%)
4. やや満足	24	(11.0%)	38	(15.5%)
3. 普通	28	(12.8%)	35	(14.3%)
2. やや不満	10	(4.6%)	9	(3.7%)
1. 不満	1	(0.5%)	1	(0.4%)
無回答	19	(8.7%)	12	(4.9%)
計	219		245	
平均	4.43点		4.40点	



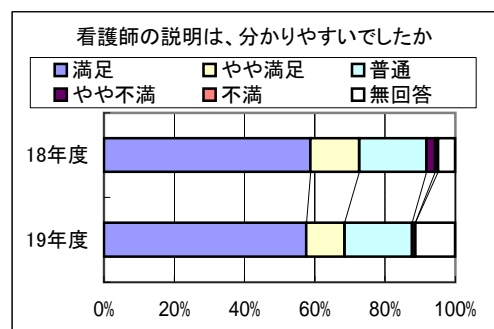
シ. 医師は話を良く聞いてくれましたか	19年度		18年度	
5. 満足	138	(63.0%)	158	(64.5%)
4. やや満足	23	(10.5%)	29	(11.8%)
3. 普通	29	(13.2%)	40	(16.3%)
2. やや不満	6	(2.7%)	5	(2.0%)
1. 不満	4	(1.8%)	2	(0.8%)
無回答	19	(8.7%)	11	(4.5%)
計	219		245	
平均	4.43点		4.44点	



ス. 医師の診察時間に満足していますか	19年度		18年度	
5. 満足	114	(52.1%)	129	(52.7%)
4. やや満足	37	(16.9%)	39	(15.9%)
3. 普通	37	(16.9%)	55	(22.4%)
2. やや不満	8	(3.7%)	7	(2.9%)
1. 不満	2	(0.9%)	2	(0.8%)
無回答	21	(9.6%)	13	(5.3%)
計	219		245	
平均	4.28点		4.23点	

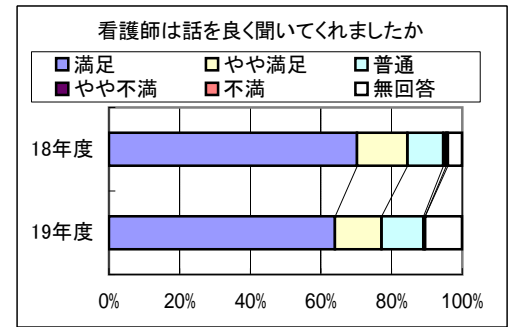


セ. 看護師の説明は、分かりやすいでしたか	19年度		18年度	
5. 満足	126	(57.5%)	144	(58.8%)
4. やや満足	24	(11.0%)	34	(13.9%)
3. 普通	42	(19.2%)	47	(19.2%)
2. やや不満	2	(0.9%)	6	(2.4%)
1. 不満	0	(0.0%)	2	(0.8%)
無回答	25	(11.4%)	12	(4.9%)
計	219		245	
平均	4.41点		4.34点	



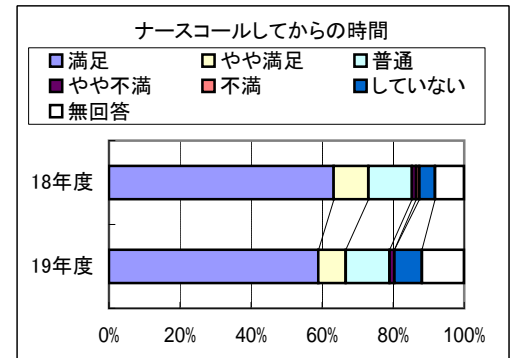
ソ. 看護師は話を良く聞いてくれましたか

	19年度		18年度	
5. 満足	140	(63.9%)	172	(70.2%)
4. やや満足	29	(13.2%)	35	(14.3%)
3. 普通	26	(11.9%)	25	(10.2%)
2. やや不満	1	(0.5%)	2	(0.8%)
1. 不満	0	(0.0%)	1	(0.4%)
無回答	23	(10.5%)	10	(4.1%)
計	219		245	
平均	4.57点		4.60点	



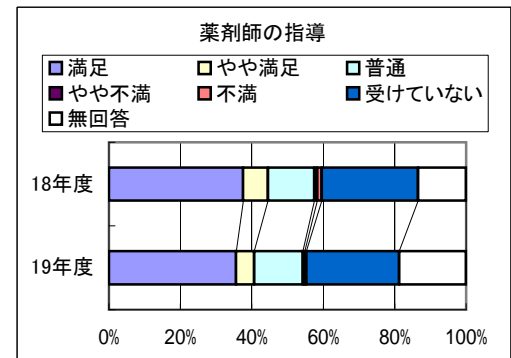
タ. ナースコールしてからの時間

	19年度		18年度	
5. 満足	129	(58.9%)	155	(63.3%)
4. やや満足	17	(7.8%)	24	(9.8%)
3. 普通	27	(12.3%)	30	(12.2%)
2. やや不満	3	(1.4%)	3	(1.2%)
1. 不満	0	(0.0%)	2	(0.8%)
0. していない	17	(7.8%)	11	(4.5%)
無回答	26	(11.9%)	20	(8.2%)
計	219		245	
平均	4.55点		4.53点	



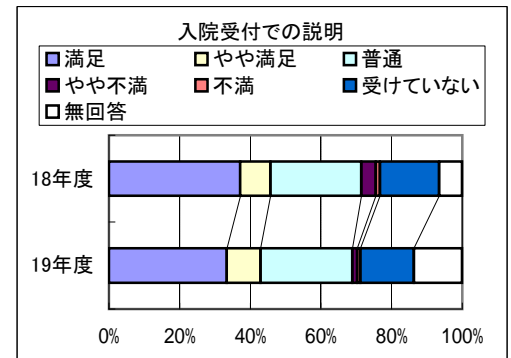
チ. 薬剤師の指導

	19年度		18年度	
5. 満足	78	(35.6%)	92	(37.6%)
4. やや満足	11	(5.0%)	17	(6.9%)
3. 普通	30	(13.7%)	32	(13.1%)
2. やや不満	1	(0.5%)	2	(0.8%)
1. 不満	1	(0.5%)	3	(1.2%)
0. 受けていない	57	(26.0%)	66	(26.9%)
無回答	41	(18.7%)	33	(13.5%)
計	219		245	
平均	4.36点		4.32点	



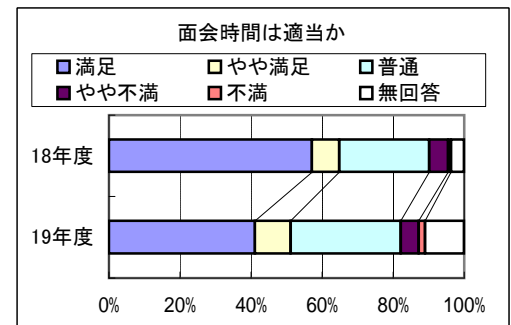
ツ. 入院受付での説明

	19年度		18年度	
5. 満足	73	(33.3%)	91	(37.1%)
4. やや満足	21	(9.6%)	21	(8.6%)
3. 普通	57	(26.0%)	63	(25.7%)
2. やや不満	3	(1.4%)	10	(4.1%)
1. 不満	2	(0.9%)	3	(1.2%)
0. 受けていない	33	(15.1%)	41	(16.7%)
無回答	30	(13.7%)	16	(6.5%)
計	219		245	
平均	4.03点		3.99点	



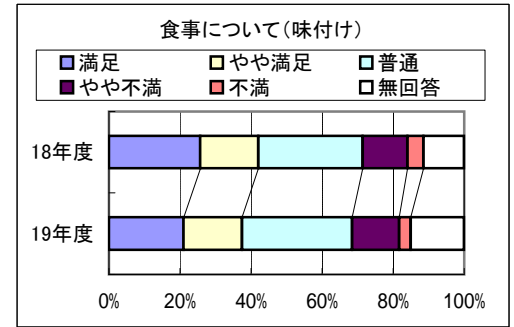
テ. 面会時間は適当か

	19年度		18年度	
5. 満足	90	(41.1%)	140	(57.1%)
4. やや満足	22	(10.0%)	19	(7.8%)
3. 普通	68	(31.1%)	62	(25.3%)
2. やや不満	11	(5.0%)	13	(5.3%)
1. 不満	4	(1.8%)	2	(0.8%)
無回答	24	(11.0%)	9	(3.7%)
計	219		245	
平均	3.94点		4.19点	

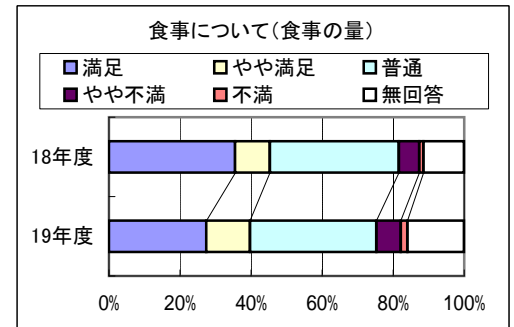


ト. 食事について

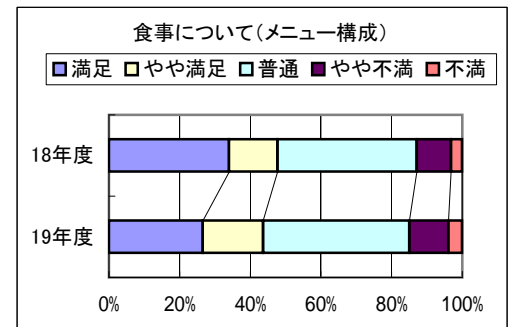
A 味付け	19年度		18年度	
5. 満足	46	(21.0%)	63	(25.7%)
4. やや満足	36	(16.4%)	40	(16.3%)
3. 普通	68	(31.1%)	72	(29.4%)
2. やや不満	29	(13.2%)	31	(12.7%)
1. 不満	7	(3.2%)	11	(4.5%)
無回答	33	(15.1%)	28	(11.4%)
計	219		245	
平均	3.46点		3.52点	



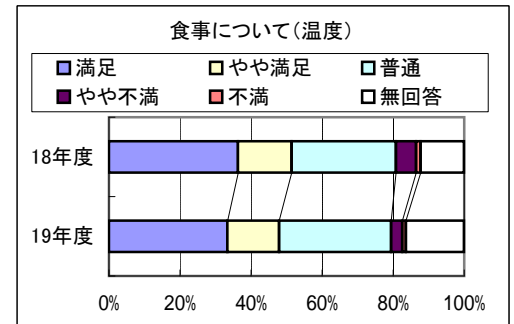
B 食事の量	19年度		18年度	
5. 満足	60	(27.4%)	87	(35.5%)
4. やや満足	27	(12.3%)	24	(9.8%)
3. 普通	78	(35.6%)	89	(36.3%)
2. やや不満	15	(6.8%)	14	(5.7%)
1. 不満	4	(1.8%)	3	(1.2%)
無回答	35	(16.0%)	28	(11.4%)
計	219		245	
平均	3.67点		3.82点	



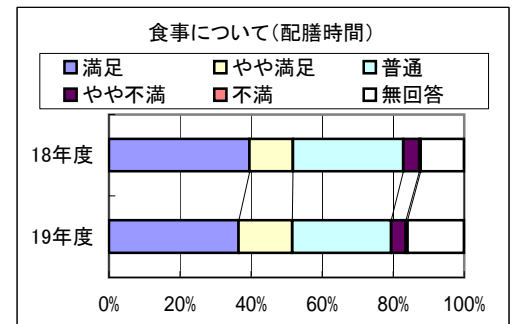
C メニュー構成	19年度		18年度	
5. 満足	48	(21.9%)	74	(30.2%)
4. やや満足	31	(14.2%)	30	(12.2%)
3. 普通	75	(34.2%)	86	(35.1%)
2. やや不満	20	(9.1%)	21	(8.6%)
1. 不満	7	(3.2%)	7	(2.9%)
無回答	38	(17.4%)	27	(11.0%)
計	219		245	
平均	3.51点		3.66点	



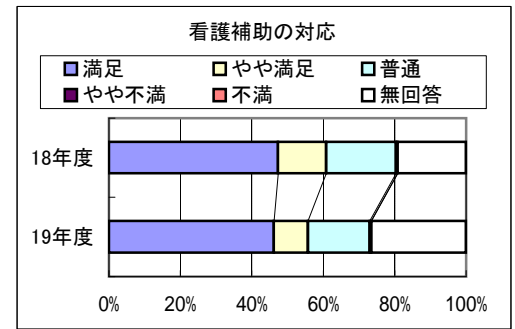
D 温度	19年度		18年度	
5. 満足	73	(33.3%)	89	(36.3%)
4. やや満足	32	(14.6%)	37	(15.1%)
3. 普通	69	(31.5%)	72	(29.4%)
2. やや不満	7	(3.2%)	14	(5.7%)
1. 不満	2	(0.9%)	3	(1.2%)
無回答	36	(16.4%)	30	(12.2%)
計	219		245	
平均	3.91点		3.91点	



E 配膳時間	19年度		18年度	
5. 満足	80	(36.5%)	97	(39.6%)
4. やや満足	33	(15.1%)	30	(12.2%)
3. 普通	61	(27.9%)	76	(31.0%)
2. やや不満	9	(4.1%)	11	(4.5%)
1. 不満	1	(0.5%)	1	(0.4%)
無回答	35	(16.0%)	30	(12.2%)
計	219		245	
平均	3.99点		3.98点	

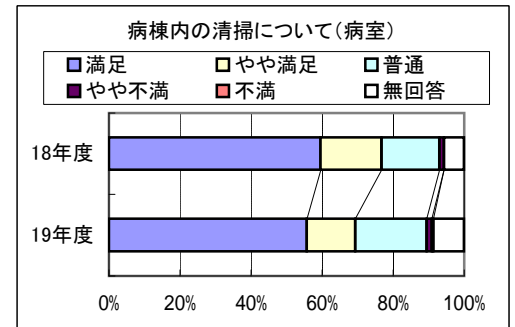


ナ. 看護補助の対応	19年度		18年度	
5. 満足	101	(46.1%)	116	(47.3%)
4. やや満足	21	(9.6%)	33	(13.5%)
3. 普通	38	(17.4%)	48	(19.6%)
2. やや不満	1	(0.5%)	1	(0.4%)
1. 不満	0	(0.0%)	0	(0.0%)
無回答	58	(26.5%)	47	(19.2%)
計	219		245	
平均	<u>4.38点</u>		<u>4.33点</u>	

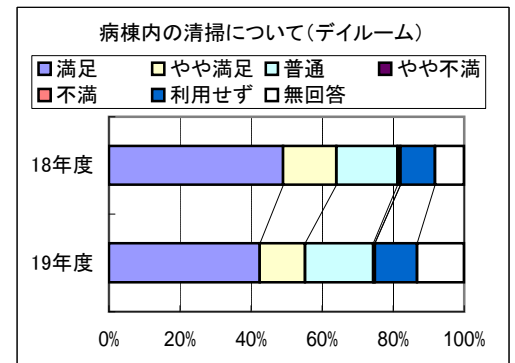


二. 病棟内の清掃について

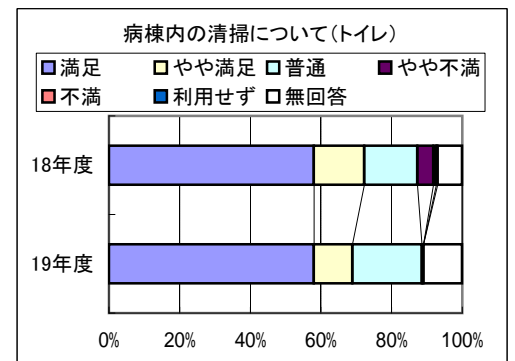
A 病室	19年度		18年度	
5. 満足	122	(55.7%)	146	(59.6%)
4. やや満足	30	(13.7%)	42	(17.1%)
3. 普通	44	(20.1%)	40	(16.3%)
2. やや不満	3	(1.4%)	3	(1.2%)
1. 不満	1	(0.5%)	0	(0.0%)
無回答	19	(8.7%)	14	(5.7%)
計	219		245	
平均	<u>4.35点</u>		<u>4.43点</u>	



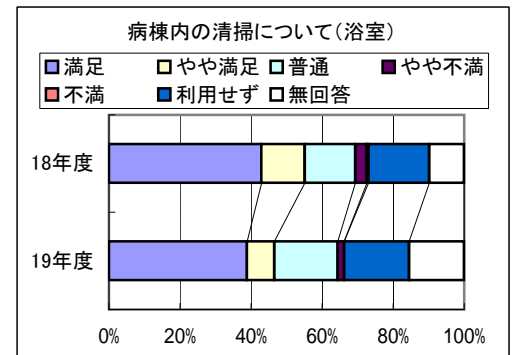
B デイルーム	19年度		18年度	
5. 満足	93	(42.5%)	120	(49.0%)
4. やや満足	28	(12.8%)	37	(15.1%)
3. 普通	42	(19.2%)	42	(17.1%)
2. やや不満	1	(0.5%)	2	(0.8%)
1. 不満	0	(0.0%)	0	(0.0%)
0. 利用せず	26	(11.9%)	24	(9.8%)
無回答	29	(13.2%)	20	(8.2%)
計	219		245	
平均	<u>4.30点</u>		<u>4.37点</u>	



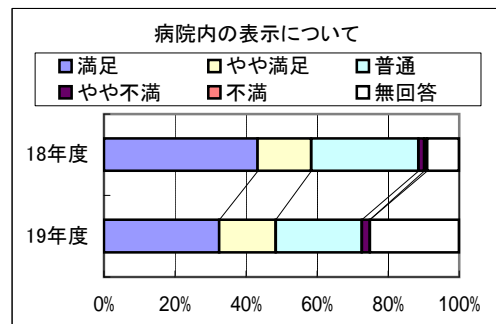
C トイレ	19年度		18年度	
5. 満足	127	(58.0%)	142	(58.0%)
4. やや満足	24	(11.0%)	35	(14.3%)
3. 普通	43	(19.6%)	37	(15.1%)
2. やや不満	1	(0.5%)	11	(4.5%)
1. 不満	0	(0.0%)	2	(0.8%)
0. 利用せず	0	(0.0%)	1	(0.4%)
無回答	24	(11.0%)	17	(6.9%)
計	219		245	
平均	<u>4.42点</u>		<u>4.34点</u>	



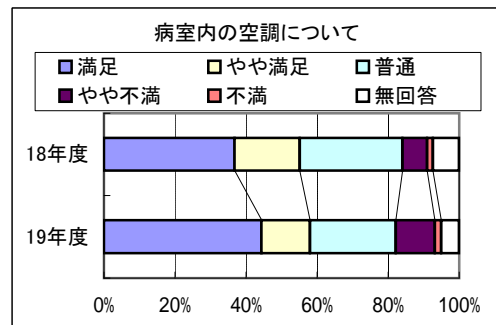
D 浴室	19年度		18年度	
5. 満足	85	(38.8%)	105	(42.9%)
4. やや満足	17	(7.8%)	30	(12.2%)
3. 普通	39	(17.8%)	35	(14.3%)
2. やや不満	4	(1.8%)	8	(3.3%)
1. 不満	0	(0.0%)	1	(0.4%)
0. 利用せず	40	(18.3%)	42	(17.1%)
無回答	34	(15.5%)	24	(9.8%)
計	219		245	
平均	<u>4.26点</u>		<u>4.28点</u>	



又. 病院内の表示について	19年度		18年度	
5. 満足	71	(32.4%)	106	(43.3%)
4. やや満足	35	(16.0%)	37	(15.1%)
3. 普通	53	(24.2%)	74	(30.2%)
2. やや不満	5	(2.3%)	4	(1.6%)
1. 不満	0	(0.0%)	2	(0.8%)
無回答	55	(25.1%)	22	(9.0%)
計	219		245	
平均	<u>4.05点</u>		<u>4.08点</u>	



ネ. 病室内の空調について	19年度		18年度	
5. 満足	97	(44.3%)	90	(36.7%)
4. やや満足	30	(13.7%)	45	(18.4%)
3. 普通	53	(24.2%)	71	(29.0%)
2. やや不満	24	(11.0%)	17	(6.9%)
1. 不満	4	(1.8%)	4	(1.6%)
無回答	11	(5.0%)	18	(7.3%)
計	219		245	
平均	<u>3.92点</u>		<u>3.88点</u>	



ノ. 当院を受けてよかった	19年度		18年度	
5. 満足	150	(68.5%)	155	(63.3%)
4. やや満足	36	(16.4%)	44	(18.0%)
3. 普通	23	(10.5%)	31	(12.7%)
2. やや不満	2	(0.9%)	2	(0.8%)
1. 不満	0	(0.0%)	1	(0.4%)
無回答	8	(3.7%)	12	(4.9%)
計	219		245	
平均	<u>4.58点</u>		<u>4.50点</u>	

