

平成19年度

入院患者アンケート集計報告書

事務部病院企画課

## 目 的

入院患者の要望を把握し、今後の病院経営の基礎資料とする。

## 方 法

【調査年月日】平成19年11月20日（火）

【回収日】平成19年11月26日（月）

【配布・回収方法】病棟の看護師を通して配布し、各病棟に設置した回収ボックスで回収した。

## 結 果

病棟	病棟配布枚数	患者配布枚数	回収枚数	回収率
31	35	11	10	90.91%
32	50	40	20	50.00%
33	29	24	22	91.67%
34	50	19	17	89.47%
41	51	42	20	47.62%
42	34	27	19	70.37%
43	40	20	19	95.00%
44・45	41	40	33	82.50%
51	48	43	31	72.09%
52	44	35	23	65.71%
53	41	30	21	70.00%
54・55	47	20	19	95.00%
計	510	351	254	72.36%

前回の回収率51.3%（ただし、回収部数から病棟への配布部数を除した割合）

## 目 次

【結果内容】・・・・・・・・・・ P 1 ~ P 16

【意見集約】・・・・・・・・・・ 省 略

【病棟別】・・・・・・・・・・ P 26 ~ P 34

【年度別】・・・・・・・・・・ P 35 ~ P 39

質問 1 あなた（患者さま）の住所、性別、年齢をお答えください。

a) 住所

市内	市外	無回答	回答者数
171	76	7	254
67.3%	29.9%	2.8%	100.0%

b) 性別

男	女	無回答	回答者数
132	118	4	254
52.0%	46.5%	1.6%	100.0%

c) 年齢

0～9歳	10代	20代	30代	40代	50代
2	6	12	7	13	23
0.8%	2.4%	4.7%	2.8%	5.1%	9.1%

60代	70代	80代	90代	無回答	回答者数
52	74	41	12	12	254
20.5%	29.1%	16.1%	4.7%	4.7%	100.0%

## 質問 2 何科で入院診療を受けていますか？

血液・ リウマチ科	糖尿病・ 代謝内科	消化器科	循環器科	小児科	外科	整形外科
19	7	35	23	9	21	34
7.5%	2.8%	13.8%	9.1%	3.5%	8.3%	13.4%

形成外 科	脳神経 外科	皮膚科	泌尿器科	産婦人科	眼科
4	8	1	8	7	6
1.6%	3.1%	0.4%	3.1%	2.8%	2.4%

耳鼻 咽喉科	呼吸器科	歯科口腔 外科	腎臓内科	緩和 ケア科	脳卒中 科
4	39	2	6	0	15
1.6%	15.4%	0.8%	2.4%	0.0%	5.9%

その他	無回答	回答者数
1	5	254
0.4%	2.0%	100.0%

## 質問 3 いま 入院診療されている科のほかに受診している科がありますか。 「ある」と答えた方は受診している科がいくつありますか。

ある							ない	無回答	回答者数
	1科	2科	3科	4科	5科以上	無回答			
103	47	37	11	2	0	6	138	13	254
40.6%	18.5%	14.6%	4.3%	0.8%	0.0%	2.4%	54.3%	5.1%	100.0%

入院患者の40.6%が入院中に外来他科受診をしている状況である。  
過去の調査（前回45.9%、前々回45.0%）より約5%程度減少していることが  
伺える。

質問 4 受診に際して、市民病院を選んだ理由は？  
2つ選んでください。

医師が信頼できるから	69	27.2%
医療内容が高度だから	28	11.0%
医療器械や検査器械が充実しているから	71	28.0%
市立の病院だから	40	15.7%
いろいろな診療科があるから	48	18.9%
市民病院が近いから	57	22.4%
住んでいる近くに病院がないから	15	5.9%
交通の便がよいから	11	4.3%
家族・知人等からすすめられたから	15	5.9%
他の病院・医院から紹介されたから	77	30.3%
その他	15	5.9%
無回答	8	3.1%
回答者数	254	

%は、全回答者数で除したものの

今回の調査では、病診連携の推進と藤枝市立総合病院の保険医取消の影響もあり「他の病院・委員から紹介されたから」がトップとなっている。

続いて「医療器械や検査機器が充実しているから」「医師が信頼できるから」となっている。毎回トップは「医師が信頼できる」であった。

病棟別に前回と比較して見ると52B、53Bにおいて紹介患者が増加している。

また51Bにおける「医療機器や検査機器が充実しているから」が21.1%（前回5.2%）となっていることが特徴といえる。

## 質問 5

a) 患者さまご自身が市民病院の駐車場を利用(駐車)していますか？

利用している	利用していない	無回答	回答者数
42	184	28	254
16.5%	72.4%	11.0%	100.0%

b) 付添の方は、市民病院の駐車場を利用(駐車)していますか？

利用している	利用していない	無回答	回答者数
151	54	49	254
59.4%	21.3%	19.3%	100.0%

入院患者の16.5%(前回10.1%)、付き添いの59.4%(前回60.1%)が駐車場を利用している。入院患者が駐車場を利用している割合が約5%増加している。

その駐車スペースは、番号1・2・3の病院東側駐車場で47.5%を占め、付き添いについても番号1・2・3の駐車場を63.6%の方が利用している。

その影響により外来患者が、病院の近くに駐車できない状況が生じていることが伺える。

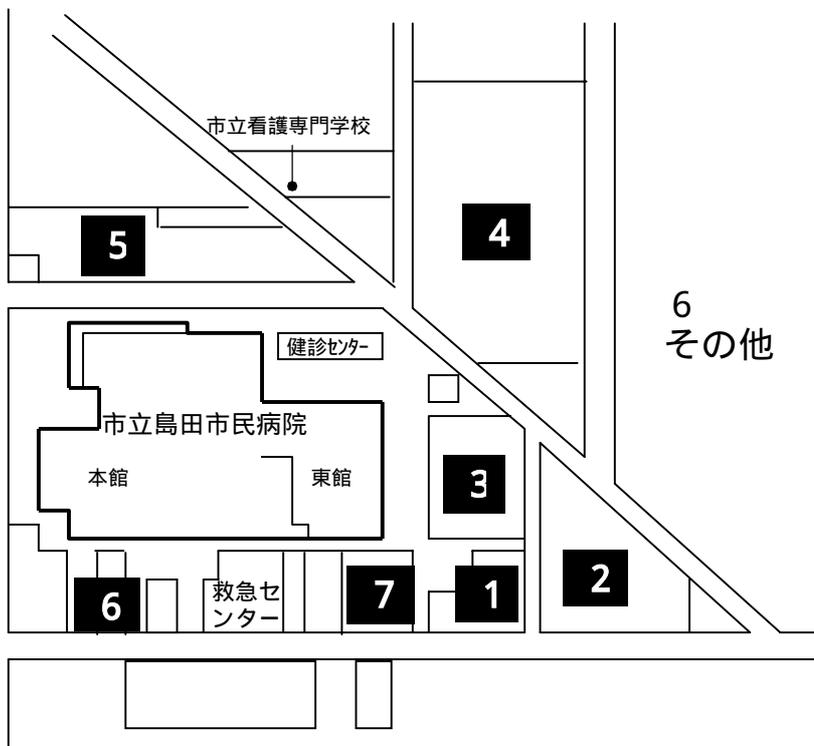
質問 5

a) 患者さまご自身が市民病院の駐車場を利用(駐車)していますか？

駐車されて いる位置は？	1	2	3	4	5	6	7	無回答	回答者数
	3	9	8	10	2	0	0	10	42
	7.1%	21.4%	19.0%	23.8%	4.8%	0.0%	0.0%	23.8%	100.0%

b) 付添の方は、市民病院の駐車場を利用(駐車)していますか？

駐車されて いる位置は？	1	2	3	4	5	6	7	無回答	回答者数
	4	38	54	25	1	3	2	24	151
	2.6%	25.2%	35.8%	16.6%	0.7%	2.0%	1.3%	15.9%	100.0%



質問 6 職員の対応（ことばづかい、態度）について

	良い		普通		悪い		無回答		回答者数	
受付	139	54.7%	86	33.9%	4	1.6%	25	9.8%	254	100%
医師	196	77.2%	47	18.5%	3	1.2%	8	3.1%		
看護師	198	78.0%	47	18.5%	1	0.4%	8	3.1%		
検査	152	59.8%	73	28.7%	0	0.0%	29	11.4%		
放射線	119	46.9%	65	25.6%	0	0.0%	70	27.6%		
薬局	84	33.1%	73	28.7%	1	0.4%	96	37.8%		

全ての職種で「悪い」がほとんどなく、医師、看護師は「良い」が75%を超え、前回の調査より5%以上ポイントが上昇しており、概ね良い評価を得ている。

病棟別では53B、54B、41B、43B、34Bの看護師の「良い」が80%を超えている。

質問 7 入院の際 手続きや 病棟（生活上）の説明はどうでしたか？

a) 入院受付（手続き）の説明

わかりやすかった	115	45.3%
大体わかった	119	46.9%
わかりにくかった	2	0.8%
無回答	18	7.1%
回答者数	254	100.0%

b) 病棟（生活上）の説明

わかりやすかった	119	46.9%
大体わかった	117	46.1%
わかりにくかった	3	1.2%
無回答	15	5.9%
回答者数	254	100.0%

質問 8 病気の説明、検査の必要性など 医師等からの  
情報提供についてどうですか？

a) 医師サイドからの説明

わかりやすかった	156	61.4%
大体わかった	85	33.5%
わかりにくかった	4	1.6%
無回答	9	3.5%
回答者数	254	100.0%

b) 看護師からの説明

わかりやすかった	146	57.5%
大体わかった	93	36.6%
わかりにくかった	4	1.6%
無回答	11	4.3%
回答者数	254	100.0%

質問 9 入院中のお薬について説明を受けましたか？

受けた	192	75.6%
受けていない	43	16.9%
無回答	19	7.5%
回答者数	254	100.0%

「受けた」と答えられた場合のみ、お答えください。

a) 医師からの説明を受けた方

わかりやすかった	86	53.4%
大体わかった	71	44.1%
わかりにくかった	4	2.5%
回答者数	161	100.0%

b) 薬剤師からの説明を受けた方

わかりやすかった	74	60.7%
大体わかった	45	36.9%
わかりにくかった	3	2.5%
回答者数	122	100.0%

c) 看護師からの説明を受けた方

わかりやすかった	74	52.5%
大体わかった	66	46.8%
わかりにくかった	1	0.7%
回答者数	141	100.0%

%は各項目の回答者数で除したもの

医師、薬剤師、看護師とも平均的に評価はよかった。

回答者が設問をどこまで理解しているかという課題はあるが、192人の中で薬の説明を受けた割合は、医師83.8%、薬剤師63.5%、看護師73.4%となっている。また三者の中で、薬剤師の説明が一番「わかりやすかった」という結果も伺える。

質問 10 入院中の看護支援について どのように感じましたか？

	満足		普通		不満		回答者数
<b>a) 入院中の生活の説明にどのように感じましたか。</b>							
食事の選択ができることを教えてくれた。	86	42.4%	107	52.7%	10	4.9%	203
入浴・食事・消灯時間等決まりを教えてくれた。	79	35.7%	128	57.9%	14	6.3%	221
非常口・トイレ・テレビなどのサービスについて教えてくれた。	77	35.2%	127	58.0%	15	6.8%	219
<b>b) 看護師の態度、言葉使い、処置の仕方についてどのように感じましたか。</b>							
看護師の説明はわかりやすかった。	156	65.0%	82	34.2%	2	0.8%	240
質問や相談をした時、対応してくれた。	173	71.5%	68	28.1%	1	0.4%	242
看護師はプライバシーに配慮していた。	133	57.8%	93	40.4%	4	1.7%	230
看護師と話をしていて、嫌な気持ちになることはなかった。	161	65.7%	80	32.7%	4	1.6%	245
看護師の身だしなみは、よかった。	171	70.4%	72	29.6%	0	0.0%	243
<b>c) 入院中に受けた日常生活の介助について、どのように感じましたか。</b>							
ナースコールして長く待たされることなく、対応してもらえた。	137	60.4%	86	37.9%	4	1.8%	227
身体をふくなど清潔に関する介助を十分にしてもらえた。	120	58.8%	76	37.3%	8	3.9%	204
体の向きを変える、食事の介助などの介助を十分にしてもらえた。	102	52.6%	88	45.4%	4	2.1%	194
日常生活の手助けが必要な時、頼むことができた。	115	59.3%	77	39.7%	2	1.0%	194
病室の変更に納得できた。	90	49.7%	81	44.8%	10	5.5%	181
	全くない		ときどきある		常にある		回答者数
<b>d) 医師や看護師など医療スタッフのチームワークについて、どのように感じましたか。</b>							
同じことを別の職員から、何度も聞かれたことはない。	144	64.0%	74	32.9%	7	3.1%	225
受け持ちの医師や看護師が変わって、不安に思ったことはない。	175	79.5%	41	18.6%	4	1.8%	220
スタッフの人間関係が悪く、不安におもったことはない。	201	88.2%	26	11.4%	1	0.4%	228
職員同士の私語が多くて、不快に思ったことはない。	185	81.1%	41	18.0%	2	0.9%	228

%は、各項目の回答者数で除したもの

前回の調査と比較すると、大幅に「不満」が減少している。個別の「a)- . . . の項目」や「c)- の項目」の「不満」の割合も、前回11.4%、9.9%、10.1%と比較すると半数近く減少している。

あくまでも推測であるが、7：1看護や患者数の減少が良い結果へとつながっている。

質問 11

a) 入院中の食事について 食札に食事メニューを表示していますが  
利用していますか？

食札をとっておいて 退院後の参考とする	66	26.0%
食札には目を通す	133	52.4%
あまり関心がない	25	9.8%
その他	5	2.0%
無回答	25	9.8%
回答者数	254	100.0%

b) 食器について 保温性のものを使用しておりますが ご意見をお聞かせください。

良い	106	41.7%
普通	119	46.9%
悪い	3	1.2%
無回答	26	10.2%
回答者数	254	100.0%

c) 食事の味について、ご意見をお聞かせください。

良い	78	30.7%
普通	132	52.0%
悪い	14	5.5%
無回答	30	11.8%
回答者数	254	100.0%

前回の調査と比較すると、保温性食器の使用については、41.7%（前回33.2%）、味についても、30.7%（前回18.3%）となっており、食事に関する患者満足度は高くなってきていることが伺える。

質問 12

病院の施設や 環境について どのように 感じましたか？

	良い		普通		悪い		無回答		回答者数	
病室	122	48.0%	109	42.9%	7	2.8%	16	6.3%	254	100.0%
ベッド	128	50.4%	107	42.1%	6	2.4%	13	5.1%		
照明	121	47.6%	103	40.6%	12	4.7%	18	7.1%		
冷暖房	102	40.2%	112	44.1%	14	5.5%	25	9.8%		
トイレ	96	37.8%	101	39.8%	32	12.6%	25	9.8%		
浴室・ シャワー室	59	23.2%	100	39.4%	11	4.3%	84	33.1%		
清掃	120	47.2%	108	42.5%	7	2.8%	19	7.5%		
ゴミ箱	120	47.2%	108	42.5%	5	2.0%	21	8.3%		

毎回「悪い」という回答が多い「トイレ」であるが、12.6%（前回11.2%、前々回16%）となっており、前回と評価は変わっていない。病棟別にみると41B、44B、32Bの「悪い」という評価が上昇している。

全体的に見て「悪い」という評価が、前回と比較して著しく減少している。逆に「良い」という評価は「ベッド」「清掃」「ゴミ箱」を除き、5%前後減少した結果となっており、「普通」と評価されるようになった。

質問 13

a) 院内には、民間業者による売店を設けていますがご意見をお聞かせください。

営業時間	長い		適当		短い		無回答		回答者数
	3	1.2%	129	50.8%	37	14.6%	85	33.5%	
価格	安い		適当		高い		無回答		
	4	1.6%	129	50.8%	40	15.7%	81	31.9%	
品目数・品質	多い		適当		少ない		無回答		
	8	3.1%	123	48.4%	42	16.5%	81	31.9%	
職員の接客態度	良い		普通		悪い		無回答		
	53	20.9%	119	46.9%	4	1.6%	78	30.7%	

b) 外来患者さま、入院患者さまの付添の方に利用していただくため、1階に民間の食堂を設けていますが、ご意見をお聞かせください。

営業時間	長い		適当		短い		無回答		回答者数
	3	1.2%	74	29.1%	24	9.4%	153	60.2%	
価格	安い		適当		高い		無回答		
	18	7.1%	74	29.1%	12	4.7%	150	59.1%	
品目数・品質	多い		適当		少ない		無回答		
	7	2.8%	80	31.5%	18	7.1%	149	58.7%	
味やボリューム	満足		適当		不満		無回答		
	19	7.5%	78	30.7%	8	3.1%	149	58.7%	
店員の接客態度	良い		普通		悪い		無回答		
	34	13.4%	71	28.0%	1	0.4%	148	58.3%	

無回答を除いた有効回答からみると、売店のへの不満は減少しているものの、「営業時間」「価格」「品目数・品質」に関して依然と21～24%前後の不満が生じている。

食堂については、「無回答(利用なし)」が多く、これを除いた有効回数からみると、「営業時間」が短い23.7%(前回20.3%)となっている。そのほかの評価は、前回と比較してほぼ横ばいとなっている。

#### 質問 14

現在、病院内では40名余りのボランティアの皆さまが活動されています。  
あなたが受けるならばどのようなボランティアを希望しますか？  
2つ選んでください。

自動受付機、支払機の介助、案内	52	20.5%
病棟でのワゴンによる図書サービス	49	19.3%
車椅子での散歩	79	31.1%
入院患者さんとお話相手	56	22.0%
患者さんの日常生活に関わる材料作り	25	9.8%
その他	14	5.5%
無回答	96	37.8%
回答者数	254	

%は、全回答者数で除したもの

「車椅子での散歩31.1%（前回33.1%）」、「お話し相手22.0%（前回23.5%）」は現在活動が行われていないが、前回と同様に希望者が多くなっている。今後のボランティア活動に取り入れられるよう検討していく必要がある。

質問 15

クレジットカードの利用について

a) クレジットカードをお持ちですか？

	男	女	計	
持っている	41	32	74	29.1%
持っていない	69	69	139	54.7%
無回答	22	17	41	16.1%
回答者数	132	118	254	100.0%

b) 平成19年8月から当院では、クレジットカードによる医療費の支払いが可能となりましたが、ご存知でしたか？

	男	女	計	
知っていた	48	35	84	33.1%
知らなかった	64	64	129	50.8%
無回答	20	19	41	16.1%
回答者数	132	118	254	100.0%

c) 今回、退院される時、クレジットカードによる医療費の支払いを希望されますか？

	男	女	計	
希望する	18	5	23	9.1%
希望しない	94	93	189	74.4%
無回答	20	20	42	16.5%
回答者数	132	118	254	100.0%

クレジットカード所有者のうち、今回の入院で医療費の支払いをクレジットカードで希望される方は、3割以下となっている。また年代別にみても、クレジットカード所有者で使用を考えている方の割合は、50代、70代で5割、20代、80代で3割前後、30代、40代で2割となっているが、回答者が付き添いということもあるため、正確な評価はできない。

今年7月15日号の市の広報紙、ホームページ及び一部のマスコミ等によるPRしか行っていないが、3割強の方に対して周知されていることになる。

質問 15

クレジットカードの利用について

a) クレジットカードをお持ちですか？

	患者年齢											
	0~9	10~	20~	30~	40~	50~	60~	70~	80~	90~	計	
持っている	6	2	6	5	10	12	12	12	7	2	74	29.1%
持っていない	6	4	6	2	3	8	31	47	23	9	139	54.7%
無回答	2	0	0	0	0	3	9	15	11	1	41	16.1%
回答者数	14	6	12	7	13	23	52	74	41	12	254	100.0%

b) 平成19年8月から当院では、クレジットカードによる医療費の支払いが可能となりましたが、ご存知でしたか？

	患者年齢											
	0~9	10~	20~	30~	40~	50~	60~	70~	80~	90~	計	
知っていた	5	1	8	3	10	12	20	19	5	1	84	33.1%
知らなかった	7	4	4	4	3	8	24	39	26	10	129	50.8%
無回答	2	1	0	0	0	3	8	16	10	1	41	16.1%
回答者数	14	6	12	7	13	23	52	74	41	12	254	100.0%

c) 今回、退院される時、クレジットカードによる医療費の支払いを希望されますか？

	患者年齢											
	0~9	10~	20~	30~	40~	50~	60~	70~	80~	90~	計	
希望する	1	1	2	1	2	6	2	6	2	0	23	9.1%
希望しない	11	4	10	6	11	14	41	52	29	11	189	74.4%
無回答	2	1	0	0	0	3	9	16	10	1	42	16.5%
回答者数	14	6	12	7	13	23	52	74	41	12	254	100.0%

## 質問 16 市民病院に対して望まれることを3つ

救急医療体制の整備	27	10.6%
開業医との連携	29	11.4%
在宅医療（訪問看護、訪問リハビリテーション、訪問診療）の充実	23	9.1%
リハビリテーションの充実	17	6.7%
医師の対応の向上	24	9.4%
看護師の対応の向上	11	4.3%
医療技師の対応の向上	9	3.5%
窓口、会計の対応の向上	5	2.0%
病室・トイレ等の改善	35	13.8%
駐車場の拡大	48	18.9%
検査等の項目・回数を増やす	1	0.4%
検査等の項目・回数をへらす	6	2.4%
案内係の充実	3	1.2%
待ち時間の短縮	93	36.6%
予約診療時間の徹底	58	22.8%
バス路線の拡充	12	4.7%
健康管理指導の充実	4	1.6%
防災対策の充実	4	1.6%
医師数の増加	52	20.5%
看護師数の増加	26	10.2%
医療技師数の増加	6	2.4%
病棟の個室を増やす	9	3.5%
診療室におけるプライバシーの保護	10	3.9%
医療機器の充実	14	5.5%
診療・治療説明の充実	15	5.9%
医療相談室の充実	6	2.4%
日帰り手術の実施	6	2.4%
専門外来の充実	1	0.4%
無回答	49	19.3%
回答者数	254	

%は、全回答者数で除したもの

今回の調査でも「待ち時間の短縮」「予約診療時間の徹底」の順で要望が高い。ただし、前回の評価と比較すると約7%と約4%減少している。

「医師数の増加」が前回と比較して約5%上昇し、20.5%となっている。

「駐車場の拡大」「病室・トイレ等の改善」の要望はほぼ横ばい。

#### 質問 4 市民病院を選んだ理由

受診に際して市民病院を選んだ理由をお答えください。  
該当するものを2つ選んで、 をつけてください。

	5 1 B	5 2 B	5 3 B	5 4 B	4 1 B	4 2 B	4 3 B	4 4 B	3 1 B	3 2 B	3 3 B	3 4 B	合計
医師が信頼できるから	8	8	9	5	7	8	3	8	2	1	6	4	69
医療内容が高度だから	3	2	2	2	1	3	4	3	0	5	0	3	28
医療器械や検査器械が充実しているから	15	6	4	8	6	3	4	6	2	4	8	5	71
市立の病院だから	4	2	3	4	4	3	2	8	3	3	1	3	40
いろいろな診療科があるから	6	3	4	4	6	1	4	8	3	4	3	2	48
市民病院が近いから	9	6	3	2	2	3	4	5	3	5	10	5	57
住んでいる近くに病院がないから	1	2	1	1	2	1	0	4	1	0	1	1	15
交通の便がよいから	1	0	2	0	1	1	0	1	0	3	1	1	11
家族・知人等からすすめられたから	0	2	2	2	2	0	2	2	0	1	1	1	15
他の病院・医院から紹介されたから	10	10	6	6	4	5	8	11	2	5	7	3	77
その他	0	0	3	1	0	3	0	0	1	4	1	2	15
無回答	1	0	0	0	1	0	1	2	1	1	1	0	8
回答者数	31	23	21	19	20	19	19	33	10	20	22	17	

## 質問 6 職員の対応について

職員の対応（ことばづかい、態度）について、どのように感じましたか？

		5 1 B	5 2 B	5 3 B	5 4 B	4 1 B	4 2 B	4 3 B	4 4 B	3 1 B	3 2 B	3 3 B	3 4 B	合計
受付	良い	16	12	12	8	14	7	11	17	6	15	13	8	139
	普通	13	9	5	10	2	8	5	13	4	2	8	7	86
	悪い	0	0	0	0	2	0	0	1	0	1	0	0	4
医師	良い	22	16	16	15	17	14	16	25	9	14	19	13	196
	普通	8	6	4	3	2	3	3	7	1	3	3	4	47
	悪い	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	3
看護師	良い	22	18	19	17	16	14	17	25	6	13	17	14	198
	普通	8	5	1	1	3	4	2	8	4	3	5	3	47
	悪い	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
検査	良い	19	12	13	12	15	11	13	17	4	13	12	11	152
	普通	8	10	5	4	5	6	4	13	4	3	8	3	73
	悪い	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
放射線	良い	16	9	10	9	13	8	9	15	3	11	8	8	119
	普通	6	7	5	6	4	5	4	11	4	2	6	5	65
	悪い	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
薬局	良い	11	7	6	5	9	5	6	13	2	7	10	3	84
	普通	5	8	6	5	5	5	6	13	4	5	5	6	73
	悪い	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1

## 質問 7 入院の説明について

入院の際 手続きや 病棟（生活上）の説明はどうでしたか？

		5 1 B	5 2 B	5 3 B	5 4 B	4 1 B	4 2 B	4 3 B	4 4 B	3 1 B	3 2 B	3 3 B	3 4 B	合計
入院受付の説明	よくわかった	16	12	6	10	10	7	8	14	1	9	12	10	115
	大体わかった	12	10	13	6	10	9	9	19	8	10	6	7	119
	わかりにくかった	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
病棟の説明	よくわかった	14	12	8	13	11	5	9	15	2	8	13	9	119
	大体わかった	13	11	11	4	7	12	9	18	8	11	5	8	117
	わかりにくかった	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	3

28

## 質問 8 情報提供について

病気の説明、検査の必要性など 医師等からの 情報提供についてどうですか？

		5 1 B	5 2 B	5 3 B	5 4 B	4 1 B	4 2 B	4 3 B	4 4 B	3 1 B	3 2 B	3 3 B	3 4 B	合計
医師サイド	よくわかった	20	13	16	13	14	10	10	19	5	13	12	11	156
	大体わかった	8	9	5	5	5	6	8	12	5	7	9	6	85
	わかりにくかった	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	4
看護サイド	よくわかった	15	13	16	13	13	8	10	21	3	11	13	10	146
	大体わかった	14	9	4	3	6	9	8	11	7	9	6	7	93
	わかりにくかった	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	4

## 質問 9 薬の説明について

入院中のお薬について説明を受けましたか？

	5 1 B	5 2 B	5 3 B	5 4 B	4 1 B	4 2 B	4 3 B	4 4 B	3 1 B	3 2 B	3 3 B	3 4 B	合計
受けた	24	18	16	16	17	13	14	27	4	17	15	11	192
受けていない	5	4	3	1	2	3	4	5	6	3	4	3	43

「受けた」と答えられた場合のみ、お答えください。

29

		5 1 B	5 2 B	5 3 B	5 4 B	4 1 B	4 2 B	4 3 B	4 4 B	3 1 B	3 2 B	3 3 B	3 4 B	合計
医師から説明を受けた方	わかりやすい	13	11	7	9	10	3	6	9	1	6	6	5	86
	大体わかる	8	5	8	3	2	7	7	11	3	7	6	4	71
	わかりにくい	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	1	0	4
薬剤師から説明を受けた方	わかりやすい	11	9	5	11	5	4	5	13	0	3	7	1	74
	大体わかる	7	4	4	2	4	2	5	5	2	3	3	4	45
	わかりにくい	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	3
看護師から説明を受けた方	わかりやすい	10	10	5	9	7	4	6	10	0	3	6	4	74
	大体わかる	9	4	9	1	2	7	5	9	2	8	7	3	66
	わかりにくい	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1

## 質問 10 看護支援について

入院中の看護支援について、どのように感じましたか？

30

		5 1 B	5 2 B	5 3 B	5 4 B	4 1 B	4 2 B	4 3 B	4 4 B	3 1 B	3 2 B	3 3 B	3 4 B	合計
a)-1 食事の選択ができることを教えてくれた。	満足	17	9	5	7	6	5	1	12	1	9	9	5	86
	普通	9	13	7	4	10	9	10	14	7	6	9	9	107
	不満	0	0	3	3	0	0	2	2	0	0	0	0	10
a)-2 入浴・食事・消灯時間等決まりを教えてくれた。	満足	13	6	10	7	3	6	4	12	1	5	7	5	79
	普通	10	14	9	8	11	10	9	19	8	9	12	9	128
	不満	3	0	1	3	1	0	3	1	0	1	1	0	14
a)-3 非常口・トイレ・テレビなどのサービスについて教えてくれた。	満足	11	9	4	9	4	6	4	12	2	3	8	5	77
	普通	11	12	12	6	11	10	11	16	6	12	12	8	127
	不満	5	0	0	3	1	0	1	2	0	2	1	0	15
b)-1 看護師の説明はわかりやすかった。	満足	18	16	14	13	10	10	0	21	4	11	13	15	145
	普通	10	7	7	5	8	6	7	9	6	8	7	2	82
	不満	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2
b)-2 質問や相談をした時、対応してくれた。	満足	22	13	17	15	12	12	13	19	8	14	14	14	173
	普通	7	10	4	3	5	5	5	11	2	5	8	3	68
	不満	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1

		5 1 B	5 2 B	5 3 B	5 4 B	4 1 B	4 2 B	4 3 B	4 4 B	3 1 B	3 2 B	3 3 B	3 4 B	合計
b)-3 看護師はプライバシーに配慮していた。	満足	17	13	12	13	7	10	6	18	6	11	8	12	133
	普通	9	10	7	5	10	6	8	12	3	8	10	5	93
	不満	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	1	0	4
b)-4 看護師と話をしていて、嫌な気持ちになることはなかった。	満足	16	17	15	15	12	13	12	19	5	14	11	12	161
	普通	14	6	6	2	6	4	6	12	4	5	10	5	80
	不満	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	4
b)-5 看護師の身だしなみは、よかった。	満足	20	15	13	15	14	13	13	24	6	13	14	11	171
	普通	10	7	8	3	5	4	4	9	3	6	7	6	72
	不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
c)-1 ナースゴールしても長く待たされることなく、対応してもらえた。	満足	20	12	15	11	7	12	11	15	5	13	7	9	137
	普通	7	5	6	6	10	4	6	13	4	6	14	5	86
	不満	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	4
c)-2 身体をふくなど清潔に関する介助を十分にしてもらえた。	満足	11	11	12	8	7	13	7	14	6	11	9	11	120
	普通	7	5	6	3	7	4	11	12	4	5	8	4	76
	不満	2	1	0	0	1	0	0	2	0	2	0	0	8
c)-3 体の向きを変える、食事の介助などの介助を十分にしてもらえた。	満足	6	9	8	7	7	11	5	11	6	12	8	12	102
	普通	11	7	9	3	5	5	11	13	4	5	11	4	88
	不満	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4



## 質問 12 病院の施設や環境について

病院の施設や環境についてどのように感じましたか？

		5 1 B	5 2 B	5 3 B	5 4 B	4 1 B	4 2 B	4 3 B	4 4 B	3 1 B	3 2 B	3 3 B	3 4 B	合計
病室	良い	8	4	16	17	6	9	11	17	3	4	14	13	122
	普通	17	16	5	2	12	8	5	15	7	13	7	2	109
	悪い	0	2	0	0	2	1	0	0	0	2	0	0	7
ベッド	良い	12	6	15	13	9	12	11	17	4	7	12	10	128
	普通	14	14	5	5	11	6	5	16	6	11	9	5	107
	悪い	0	2	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	6
照明	良い	12	5	14	15	5	8	13	18	4	4	15	8	121
	普通	12	14	7	3	12	9	4	13	5	11	7	6	103
	悪い	2	3	0	1	2	0	0	0	1	3	0	0	12
冷暖房	良い	12	3	8	13	8	7	6	18	4	3	11	9	102
	普通	10	17	8	5	11	9	8	13	6	11	9	5	112
	悪い	0	2	2	1	0	1	2	1	0	4	0	1	14
トイレ	良い	5	4	11	15	4	10	13	9	3	3	12	7	96
	普通	12	16	9	4	10	7	3	14	5	7	8	6	101
	悪い	7	2	0	0	5	0	0	9	0	8	1	0	32
浴室 シャワー室	良い	3	2	6	6	4	11	2	10	2	1	8	4	59
	普通	12	11	10	8	8	5	5	16	5	8	6	6	100
	悪い	1	1	0	0	2	1	0	2	0	2	2	0	11
清掃	良い	11	6	14	11	10	12	10	15	4	7	11	9	120
	普通	14	16	7	6	8	5	5	17	5	11	9	5	108
	悪い	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	7
ゴミ箱	良い	9	9	11	15	8	13	8	15	3	7	14	8	120
	普通	16	13	9	3	10	4	8	16	6	10	7	6	108
	悪い	1	0	0	0	1	0	0	0	1	2	0	0	5

質問 16 病院に対して望むこと

この病院に対して、あなたが特に望まれることをお答えください。  
該当するものを3つ選んで、をつけてください。

	5 1 B	5 2 B	5 3 B	5 4 B	4 1 B	4 2 B	4 3 B	4 4 B	3 1 B	3 2 B	3 3 B	3 4 B	合計
救急医療体制の整備	3	3	3	1	1	1	1	4	1	0	3	6	27
開業医との連携	2	2	4	4	1	1	2	6	0	1	0	6	29
在宅医療（訪問看護、訪問リハビリテーション、訪問診療）の充実	3	1	0	2	2	4	1	2	1	5	1	1	23
リハビリテーションの充実	0	0	1	2	0	5	1	2	2	2	0	2	17
医師の対応の向上	5	5	2	1	2	0	1	3	1	1	1	2	24
看護師の対応の向上	2	1	1	0	0	0	0	2	1	1	2	1	11
医療技師の対応の向上	0	3	0	0	0	0	1	2	1	1	0	1	9
窓口、会計の対応の向上	0	1	0	0	1	0	0	2	0	0	1	0	5
病室・トイレ等の改善	8	5	1	0	6	0	1	4	2	6	2	0	35
駐車場の拡大	5	6	3	6	4	3	6	6	1	2	3	3	48
検査等の項目・回数を増やす	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
検査等の項目・回数をへらす	0	2	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	6
案内係の充実	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	3
待ち時間の短縮	6	9	6	12	8	3	8	12	4	6	10	9	93
予約診療時間の徹底	6	3	8	5	7	2	5	9	3	4	3	3	58
バス路線の拡充	2	0	1	1	1	2	0	1	1	2	1	0	12
健康管理指導の充実	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	4
防災対策の充実	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	4
医師数の増加	7	2	2	2	5	2	4	12	0	3	8	5	52
看護師数の増加	3	1	1	1	1	2	1	3	1	4	5	3	26
医療技師数の増加	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	6
病棟の個室を増やす	1	2	2	0	1	0	0	1	0	0	2	0	9
診療室におけるプライバシーの保護	0	2	2	1	0	0	0	0	2	0	2	1	10
医療機器の充実	1	2	2	1	1	2	1	2	0	0	2	0	14
診療・治療説明の充実	3	3	1	1	2	1	1	1	0	0	2	0	15
医療相談室の充実	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	6
日帰り手術の実施	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	6
専門外来の充実	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
無回答	31	11	19	16	15	27	18	19	7	17	17	6	203

質問 4 市民病院に選んだ理由は？  
2つ選んでください。

	9年度		11年度		13年度		15年度		17年度		19年度	
医師が信頼できるから	169	39%	133	34%	121	32%	111	30%	80	30%	69	27%
医療内容が高度だから	55	13%	42	11%	42	11%	27	7%	31	12%	28	11%
医療器械や検査器械が充実しているから	121	28%	97	24%	109	29%	101	27%	57	21%	71	28%
市立の病院だから	45	11%	50	13%	51	13%	39	11%	45	17%	40	16%
いろいろな診療科があるから	73	17%	78	20%	73	19%	72	19%	53	20%	48	19%
市民病院が近いから	88	21%	94	24%	88	23%	96	26%	69	26%	57	22%
住んでいる近くに病院がないから	30	7%	37	9%	32	8%	29	8%	12	4%	15	6%
交通の便がよいから	28	7%	27	7%	25	7%	25	7%	23	9%	11	4%
家族・知人等からすすめられたから	42	10%	20	5%	30	8%	23	6%	9	3%	15	6%
他の病院・医院から紹介されたから	94	22%	97	24%	79	21%	102	28%	77	29%	77	30%
その他	27	6%	28	7%	40	11%	33	9%	35	13%	15	6%

%は、全回答者数で除したもの

## 質問 6 職員の対応について

職員の対応（ことばづかい、態度）について、どのように感じましたか？

		9年度		11年度		13年度		15年度		17年度		19年度	
受付	良い	186	50%	175	49%	166	48%	170	51%	133	50%	139	55%
	普通	180	48%	178	50%	174	50%	159	48%	112	42%	86	34%
	悪い	7	2%	4	1%	5	2%	2	1%	2	1%	4	2%
医師	良い	305	75%	266	70%	263	72%	265	75%	192	72%	196	77%
	普通	99	24%	107	28%	98	27%	88	25%	68	25%	47	19%
	悪い	1	0%	6	2%	2	1%	2	0%	2	1%	3	1%
看護師	良い	328	81%	264	72%	260	72%	258	73%	185	69%	198	78%
	普通	77	19%	100	27%	98	27%	96	27%	73	27%	47	19%
	悪い	2	0%	5	1%	1	1%	1	0%	2	1%	1	0%
検査	良い	226	60%	179	52%	203	59%	180	56%	135	50%	152	60%
	普通	148	39%	158	46%	135	40%	140	44%	98	37%	73	29%
	悪い	1	0%	4	1%	3	1%	1	0%	1	0%	0	0%
放射線	良い	193	58%	159	53%	180	59%	153	55%	117	44%	119	47%
	普通	141	42%	141	47%	121	40%	124	44%	90	34%	65	26%
	悪い	1	0%	2	1%	2	1%	2	1%	2	1%	0	0%
薬局	良い	136	47%	118	44%	128	47%	107	47%	88	33%	84	33%
	普通	150	52%	151	56%	144	52%	119	53%	95	35%	73	29%
	悪い	1	0%	2	1%	3	1%	1	0%	3	1%	1	0%

%は、項目毎の回答数の割合

質問 7 入院の説明について

		9年度	11年度	13年度	15年度	17年度	19年度
入院受付の説明	よくわかった	198 50%	169 45%	158 44%	149 45%	116 43%	115 45%
	大体わかった	189 48%	197 52%	194 54%	177 53%	134 50%	119 47%
	わかりにくかった	7 2%	11 3%	6 2%	2 2%	7 3%	2 1%
病棟の説明	よくわかった	202 52%	175 46%	158 45%	145 43%	112 42%	119 47%
	大体わかった	184 47%	196 52%	184 52%	184 55%	139 52%	117 46%
	わかりにくかった	6 2%	8 2%	11 3%	7 2%	10 4%	3 1%

%は、項目毎の回答数の割合

質問 8 情報提供について

		11年度	13年度	15年度	17年度	19年度
医師サイド	よくわかった	251 62%	207 53%	203 58%	144 54%	156 61%
	大体わかった	143 35%	168 43%	133 38%	119 44%	85 34%
	わかりにくかった	9 2%	13 3%	16 4%	5 2%	4 2%
看護サイド	よくわかった	214 54%	204 54%	181 52%	132 49%	146 58%
	大体わかった	178 45%	168 44%	162 46%	126 47%	93 37%
	わかりにくかった	5 1%	8 2%	7 2%	5 2%	4 2%

%は、項目毎の回答数の割合

## 質問 12 病院の施設や環境について

病院の施設や環境についてどのように感じましたか？

		11年度		13年度		15年度		17年度		19年度	
病室	良い	133	36%	97	28%	85	26%	144	54%	122	48%
	普通	216	58%	217	62%	199	60%	95	35%	109	43%
	悪い	21	6%	35	10%	45	14%	14	5%	7	3%
ベッド	良い	151	40%	112	32%	112	34%	136	51%	128	50%
	普通	214	57%	222	64%	202	61%	101	38%	107	42%
	悪い	12	3%	15	4%	17	5%	17	6%	6	2%
照明	良い	104	28%	88	25%	91	28%	140	52%	121	48%
	普通	213	58%	203	59%	186	57%	92	34%	103	41%
	悪い	51	14%	56	16%	47	15%	21	8%	12	5%
冷暖房	良い	98	28%	98	31%	93	31%	119	44%	102	40%
	普通	219	63%	198	63%	186	63%	107	40%	112	44%
	悪い	33	9%	19	6%	17	6%	17	6%	14	6%
トイレ	良い	97	26%	64	19%	81	25%	120	45%	96	38%
	普通	200	54%	191	56%	183	57%	99	37%	101	40%
	悪い	72	20%	85	25%	59	18%	30	11%	32	13%
浴室 シャワー室	良い			40	15%	54	22%	78	29%	59	23%
	普通			189	68%	163	67%	99	37%	100	39%
	悪い			48	17%	28	11%	14	5%	11	4%
清掃	良い	114	31%	96	28%	131	40%	118	44%	120	47%
	普通	215	58%	214	62%	184	57%	113	42%	108	43%
	悪い	41	11%	33	10%	10	3%	17	6%	7	3%
ゴミ箱	良い	104	28%	81	24%	108	33%	127	47%	120	47%
	普通	223	60%	221	66%	189	59%	109	41%	108	43%
	悪い	42	11%	31	10%	25	8%	12	4%	5	2%

%は、項目毎の回答数の割合

## 質問 16 市民病院に対して望まれることを3つ

該当するものを3つ選んで、をつけてください。

	9年度	11年度	13年度	15年度	17年度	19年度
救急医療体制の整備	42 10%	44 11%	38 10%	32 9%	21 8%	27 11%
開業医との連携	52 12%	42 11%	31 8%	36 10%	35 13%	29 11%
在宅医療 (訪問看護、訪問リハビリテーション、訪問診療)の充実				27 7%	30 11%	23 9%
リハビリテーションの充実	23 5%	20 5%	7 2%	18 5%	20 7%	17 7%
医師の対応の向上	37 9%	47 12%	19 5%	38 10%	27 10%	24 9%
看護師の対応の向上	17 4%	33 8%	15 4%	20 5%	19 7%	11 4%
医療技師の対応の向上	7 2%	9 2%	8 2%	18 5%	10 4%	9 4%
窓口、会計の対応の向上	15 4%	8 2%	13 3%	5 1%	5 2%	5 2%
病室・トイレ等の改善	91 21%	84 21%	109 29%	104 28%	37 14%	35 14%
駐車場の拡大	113 26%	125 32%	80 21%	52 14%	51 19%	48 19%
検査等の項目・回数を増やす	4 1%	7 2%	2 1%	5 1%	1 0%	1 0%
検査等の項目・回数をへらす	25 6%	14 4%	11 3%	5 1%	7 3%	6 2%
案内係の充実	12 3%	10 3%	9 2%	6 2%	3 1%	3 1%
待ち時間の短縮	202 47%	181 46%	155 41%	164 44%	117 44%	93 37%
予約診療時間の徹底	101 24%	112 28%	105 28%	96 26%	70 26%	58 23%
バス路線の拡充	16 4%	17 4%	22 6%	14 4%	11 4%	12 5%
健康管理指導の充実	21 5%	24 6%	9 2%	15 4%	6 2%	4 2%
防災対策の充実	7 2%	8 2%	6 2%	1 0%	2 1%	4 2%
医師数の増加	19 4%	10 3%	17 4%	16 4%	41 15%	52 21%
看護師数の増加	58 14%	57 14%	54 14%	40 11%	47 18%	26 10%
医療技師数の増加	4 1%	3 1%	5 1%	1 0%	4 1%	6 2%
個室を増やす	19 4%	29 7%	41 11%	24 6%	27 10%	9 4%
診療室におけるプライバシーの保護	23 5%	31 8%	19 5%	24 6%	5 2%	10 4%
医療機器の充実	21 5%	18 5%	15 4%	19 5%	18 7%	14 6%
診療・治療説明の充実			34 9%	39 11%	24 9%	15 6%
医療相談室の充実			15 4%	6 2%	11 4%	6 2%
日帰り手術の実施			9 2%	18 5%	10 4%	6 2%
専門外来の充実	0 0%	4 1%	2 1%	3 1%	2 1%	1 0%

%は、全回答者数で除したもの