

I. 入院患者様 満足度調査概要

1. 実施目的

神奈川県立がんセンター様が提供している医療サービスに対する、患者様のご要望・評価を把握し、医療サービスの更なる向上を図るとともに、運営の基礎資料として活用する。

2. 実施期間

今年度	令和3年10月25日(月)	～	令和3年11月5日(金)
(前年度	令和2年11月2日(月)	～	令和2年11月13日(金)

3. 対象

入院・・・調査期間に当院に入院された患者様

4. 配布・回収数

【入院患者様アンケート】

アンケート準備数：	600	件
配布数：	462	件
回収数：	263	件

(回収率： 56.9%)

5. 言葉の定義

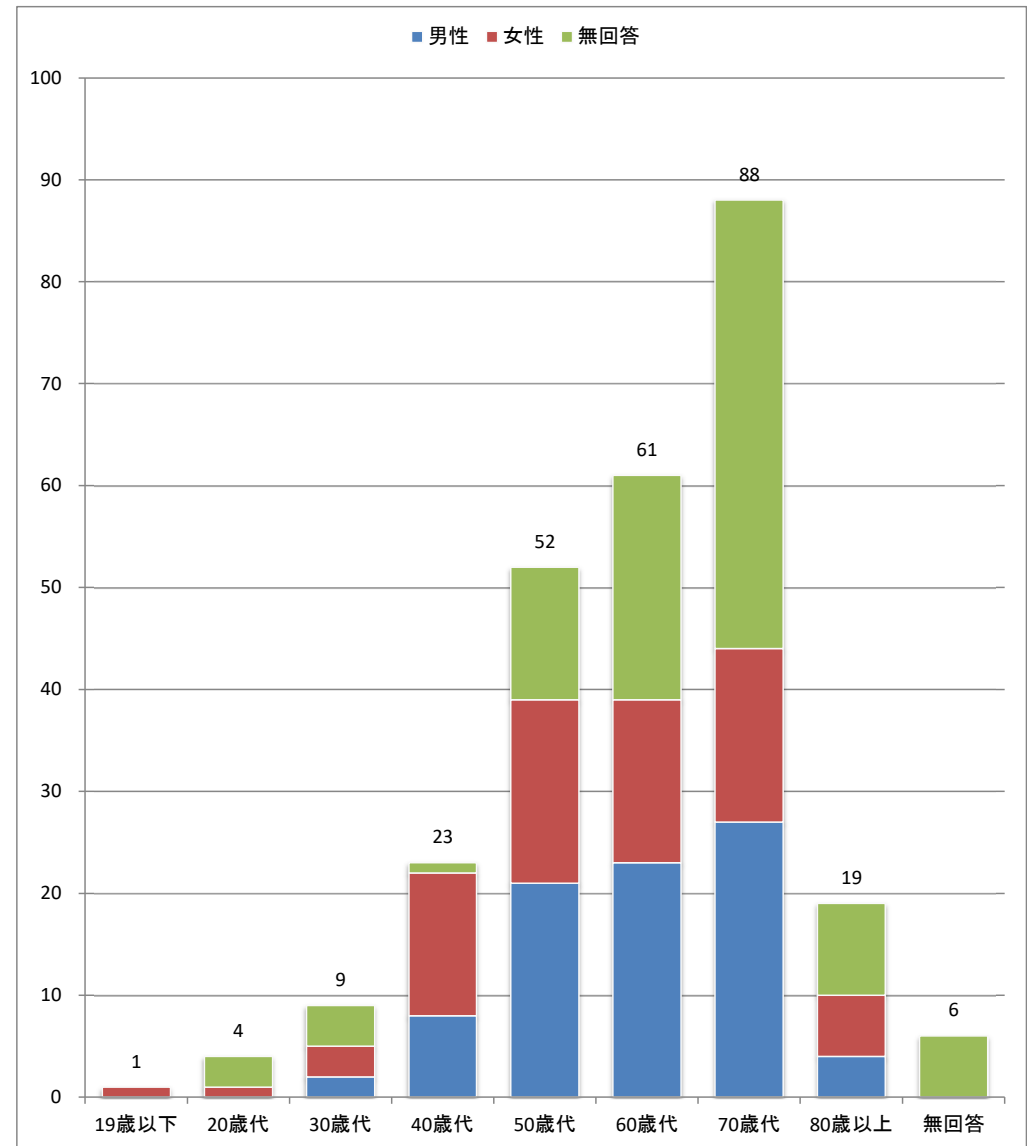
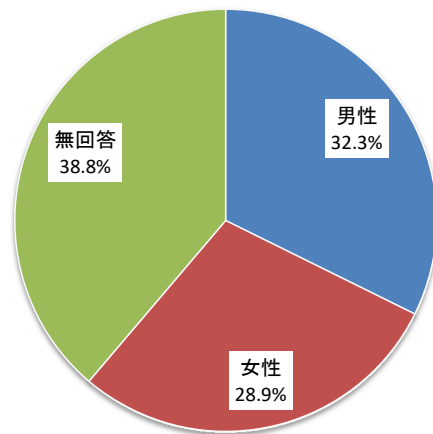
満足度・・・・・・	各設問の回答項目「まったくそうだ」「ややそうだ」「どちらでもない」「ややちがう」「まったくちがう」に対し、それぞれ10点、5点、0点、-5点、-10点を掛け、回答の重み付けをした数値。
満足度(平均)・・	満足度を回答数で割った平均の数値。
満足率・・・・・・	回答者数のうち「まったくそうだ」「ややそうだ」と答えた人の割合。
回答件数・・・・	一人で複数回答した場合、ダブルカウントして集計した回答件数。

6. 回答者構成①

【性別・年齢構成】

				今年度		前年度		構成比 差異
	男性	女性	無回答	合計	構成比	合計	構成比	
19歳以下	0	1	0	1	0.4%	2	0.7%	↓ -0.3%
20歳代	0	1	3	4	1.5%	0	0.0%	↑ 1.5%
30歳代	2	3	4	9	3.4%	10	3.3%	↑ 0.1%
40歳代	8	14	1	23	8.7%	30	10.0%	↓ -1.3%
50歳代	21	18	13	52	19.8%	59	19.7%	↑ 0.1%
60歳代	23	16	22	61	23.2%	73	24.4%	↓ -1.2%
70歳代	27	17	44	88	33.5%	99	33.1%	↑ 0.4%
80歳以上	4	6	9	19	7.2%	25	8.4%	↓ -1.2%
無回答	0	0	6	6	2.3%	1	0.3%	↑ 2.0%
合計	85	76	102	263	100.0%	299	100.0%	

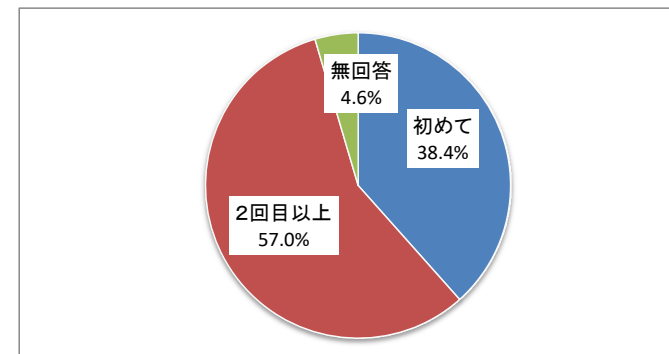
※回答者の年齢は、付添の方（親等）が回答している場合があります。



6. 回答者構成②

【入院回数構成】

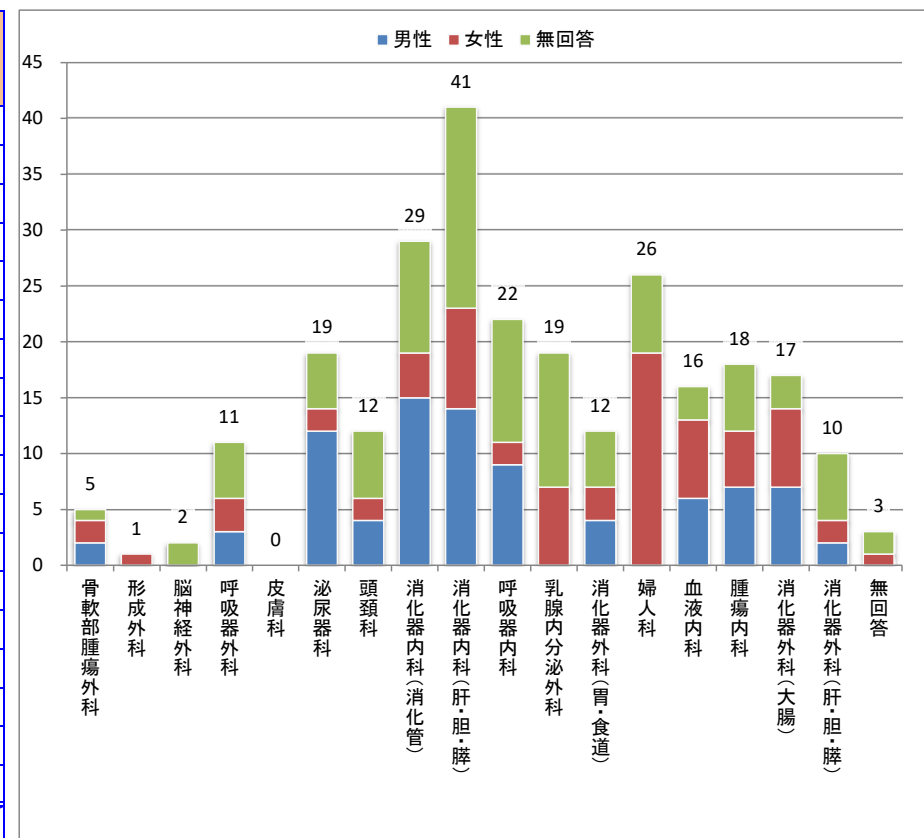
	今年度			前年度		構成比差異	
	男性	女性	無回答	合計	構成比	合計	構成比
初めて	35	33	33	101	38.4%	107	35.8% ↑ 2.6%
2回目以上	49	40	61	150	57.0%	179	59.9% ↓ -2.9%
無回答	1	3	8	12	4.6%	13	4.3% ↑ 0.3%
合計	85	76	102	263	100.0%	299	100.0%



【診療科構成】

	今年度			前年度		構成比差異	
	男性	女性	無回答	合計	構成比	合計	構成比
骨軟部腫瘍外科	2	2	1	5	1.9%	7	2.3% ↓ -0.4%
形成外科	0	1	0	1	0.4%	1	0.3% ↑ 0.1%
脳神経外科	0	0	2	2	0.8%	0	0.0% ↑ 0.8%
呼吸器外科	3	3	5	11	4.2%	9	3.0% ↑ 1.2%
皮膚科	0	0	0	0	0.0%	0	0.0% → 0.0%
泌尿器科	12	2	5	19	7.2%	32	10.7% ↓ -3.5%
頭頸科	4	2	6	12	4.6%	16	5.4% ↓ -0.8%
消化器内科(消化管)	15	4	10	29	11.0%	37	12.4% ↓ -1.4%
消化器内科(肝・胆・膵)	14	9	18	41	15.6%	52	17.4% ↓ -1.8%
呼吸器内科	9	2	11	22	8.4%	31	10.4% ↓ -2.0%
乳腺内分泌外科	0	7	12	19	7.2%	18	6.0% ↑ 1.2%
消化器外科(胃・食道)	4	3	5	12	4.6%	20	6.7% ↓ -2.1%
婦人科	0	19	7	26	9.9%	20	6.7% ↑ 3.2%
血液内科	6	7	3	16	6.1%	21	7.0% ↓ -0.9%
腫瘍内科	7	5	6	18	6.8%	14	4.7% ↑ 2.1%
消化器外科(大腸)	7	7	3	17	6.5%	11	3.7% ↑ 2.8%
消化器外科(肝・胆・膵)	2	2	6	10	3.8%	7	2.3% ↑ 1.5%
無回答	0	1	2	3	1.1%	3	1.0% ↑ 0.1%
合計	85	76	102	263	100.0%	299	100.0%

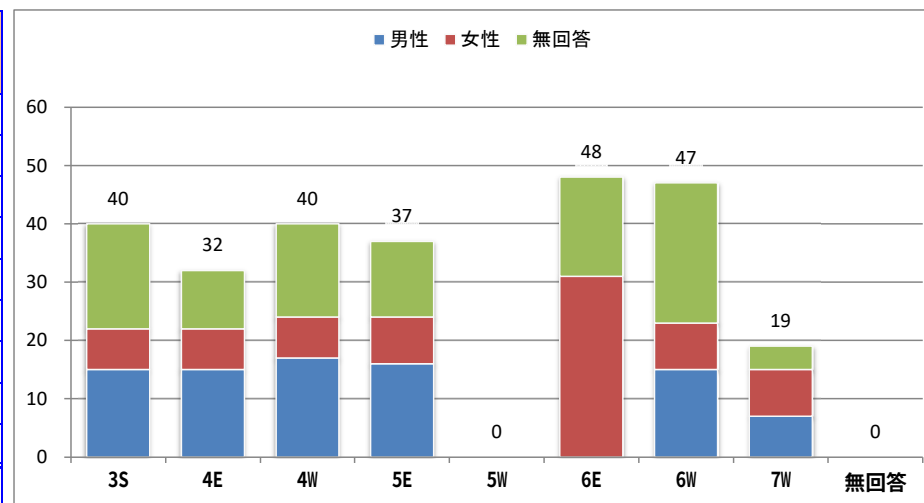
※付添いの方が回答されている場合があります。



6. 回答者構成③

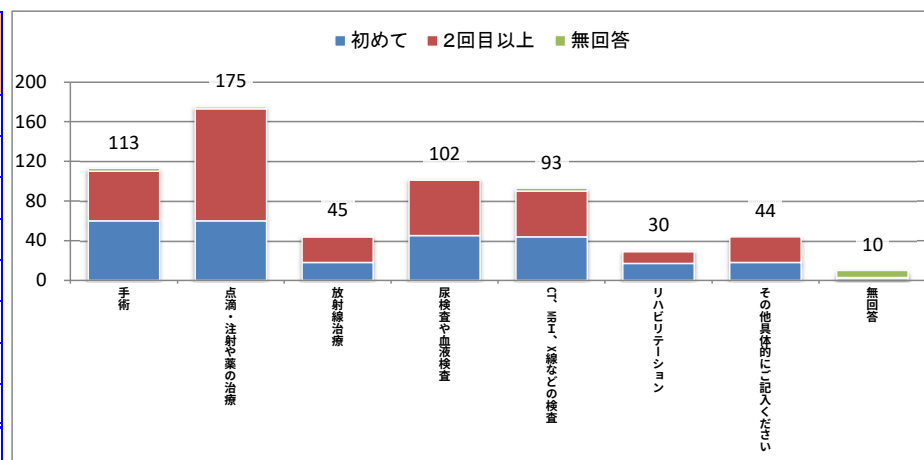
【病棟構成】

				今年度				前年度		構成比 差異
	男性	女性	無回答	合計	構成比	配布枚数	回収率	合計	構成比	
3S	15	7	18	40	15.2%	52	76.9%	50	16.7%	↓ -1.5%
4E	15	7	10	32	12.2%	69	46.4%	34	11.4%	↑ 0.8%
4W	17	7	16	40	15.2%	70	57.1%	33	11.0%	↑ 4.2%
5E	16	8	13	37	14.1%	73	50.7%	51	17.1%	↓ -3.0%
5W	0	0	0	0	0.0%	0	-	20	6.7%	↓ -6.7%
6E	0	31	17	48	18.3%	96	50.0%	42	14.0%	↑ 4.3%
6W	15	8	24	47	17.9%	76	61.8%	43	14.4%	↑ 3.5%
7W	7	8	4	19	7.2%	26	73.1%	23	7.7%	↓ -0.5%
無回答	0	0	0	0	0.0%	-	-	3	1.0%	↓ -1.0%
合計	85	76	102	263	100.0%	462	56.9%	299	100.0%	



【入院回数 別 治療内容】

				今年度		前年度		構成比 差異
	初めて	2回目以上	無回答	合計	構成比	合計	構成比	
手術	60	50	3	113	18.5%	120	18.3%	↑ 0.2%
点滴・注射や薬の治療	60	113	2	175	28.6%	199	30.4%	↓ -1.8%
放射線治療	18	26	1	45	7.4%	41	6.3%	↑ 1.1%
尿検査や血液検査	45	56	1	102	16.7%	120	18.3%	↓ -1.6%
CT、MRI、X線などの検査	44	46	3	93	15.2%	106	16.2%	↓ -1.0%
リハビリテーション	17	12	1	30	4.9%	27	4.1%	↑ 0.8%
その他具体的に記入ください	18	26	0	44	7.2%	37	5.6%	↑ 1.6%
無回答	2	1	7	10	1.6%	5	0.8%	↑ 0.8%
合計	264	330	18	612	100.0%	655	100.0%	



※複数回答あり

●その他について ()括弧内は人数

①生検(4)、②抗がん剤(3)、③その他(16)※1

※1 その他

気管支ファイバースコープ、胃ろう、造血幹細胞移植、金マーカーなど

7. 「診療科」別「当院を選ばれた理由（複数回答）」

	区分(複数回答)※1												無回答	病院全体	
	ら場自 近・宅 い・学・ 校・職 か	よる信 い・頼 対・応 が	多診 い療 療科 目	よ医 い療 設 備	合療診 時療日 間の都 診	い建 物 が き れ	が経 少 済 的 負 担	不他 満の 病 院 に	だ公 か の 病 院	ジホ ー ム ベ ー 	ての 新 聞、 雑 誌 を 見 誌	そ 他		※2 回 答 件 数	回 答 比 率
骨軟部腫瘍外科	2	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	4	0	13	2.6%
形成外科	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0.6%
脳神経外科	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	3	0.6%
呼吸器外科	4	3	0	3	0	1	0	0	1	0	1	7	0	20	3.9%
皮膚科	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
泌尿器科	4	12	3	12	0	4	2	2	8	0	0	8	0	55	10.8%
頭頸科	4	5	1	6	0	2	0	0	3	1	0	5	0	27	5.3%
消化器内科(消化管)	6	9	3	8	0	1	3	2	3	0	1	9	0	45	8.8%
消化器内科(肝・胆・膵)	5	7	2	12	1	3	2	2	7	2	0	22	4	65	12.8%
呼吸器内科	6	6	2	8	0	2	0	1	4	1	0	10	2	40	7.9%
乳腺内分泌外科	5	11	2	4	1	3	1	0	5	1	0	9	0	42	8.3%
消化器外科(胃・食道)	2	3	0	3	0	0	0	1	1	0	0	6	3	16	3.1%
婦人科	11	8	0	10	0	2	1	2	3	1	0	14	1	52	10.2%
血液内科	3	6	0	5	0	2	0	1	0	1	0	12	0	30	5.9%
腫瘍内科	6	4	1	6	0	0	2	0	2	2	0	11	2	34	6.7%
消化器外科(大腸)	7	8	2	4	0	4	1	1	4	1	0	7	0	39	7.7%
消化器外科(肝・胆・膵)	1	5	0	6	0	1	0	0	3	0	0	5	0	21	4.1%
無回答	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	4	0.8%
今年度合計	66	90	18	90	2	27	12	12	47	11	3	131	12	509	100.0%
構成比率	13.0%	17.7%	3.5%	17.7%	0.4%	5.3%	2.4%	2.4%	9.2%	2.2%	0.6%	25.7%	-	100.0%	
前年度合計	70	121	18	116	5	33	13	15	71	-	-	127	10	589	100.0%
構成比率	11.9%	20.5%	3.1%	19.7%	0.8%	5.6%	2.2%	2.5%	12.1%	-	-	21.6%	-	100.0%	
構成比差異	↑1.1%	↓-2.8%	↑0.4%	↓-2.0%	↓-0.4%	↓-0.3%	↑0.2%	↓-0.1%	↓-2.9%	-	-	↑4.1%			

※1 診療科毎に回答者数の多い項目を青色で色付けしております。

※2 無回答は除きます。

●その他、当院を選ばれた理由として () 括弧内は人数

①他院からの紹介(90)※1 ②かかりつけ医による紹介(13) ③がん専門の病院であるため(6) ④転院(4) ⑤セカンドオピニオン(2) ⑦その他(12)※2

※1 他院からの紹介について(具体的な医療機関名の記載があったものを記載しています)

【病院】横須賀共済病院、横浜旭中央総合病院、横浜医療センター、聖マリアンナ病院、済生会横浜市東部病院 など

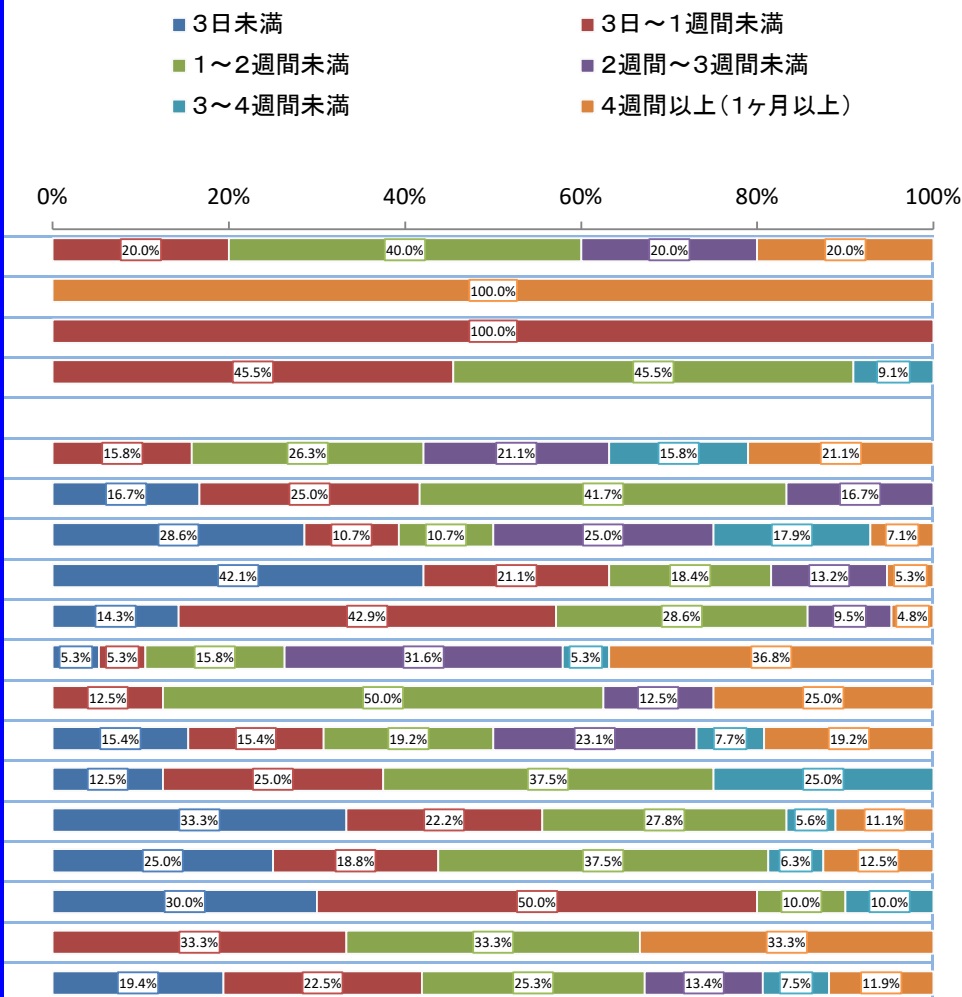
【診療所】せやクリニック、西山内科クリニック、田中医院

※2 その他

重粒子線による治療を受けたかった、癌になったらこと決めていた、症例数が多い、など

8. 「診療科」別「入院が決まってから入院までの期間」

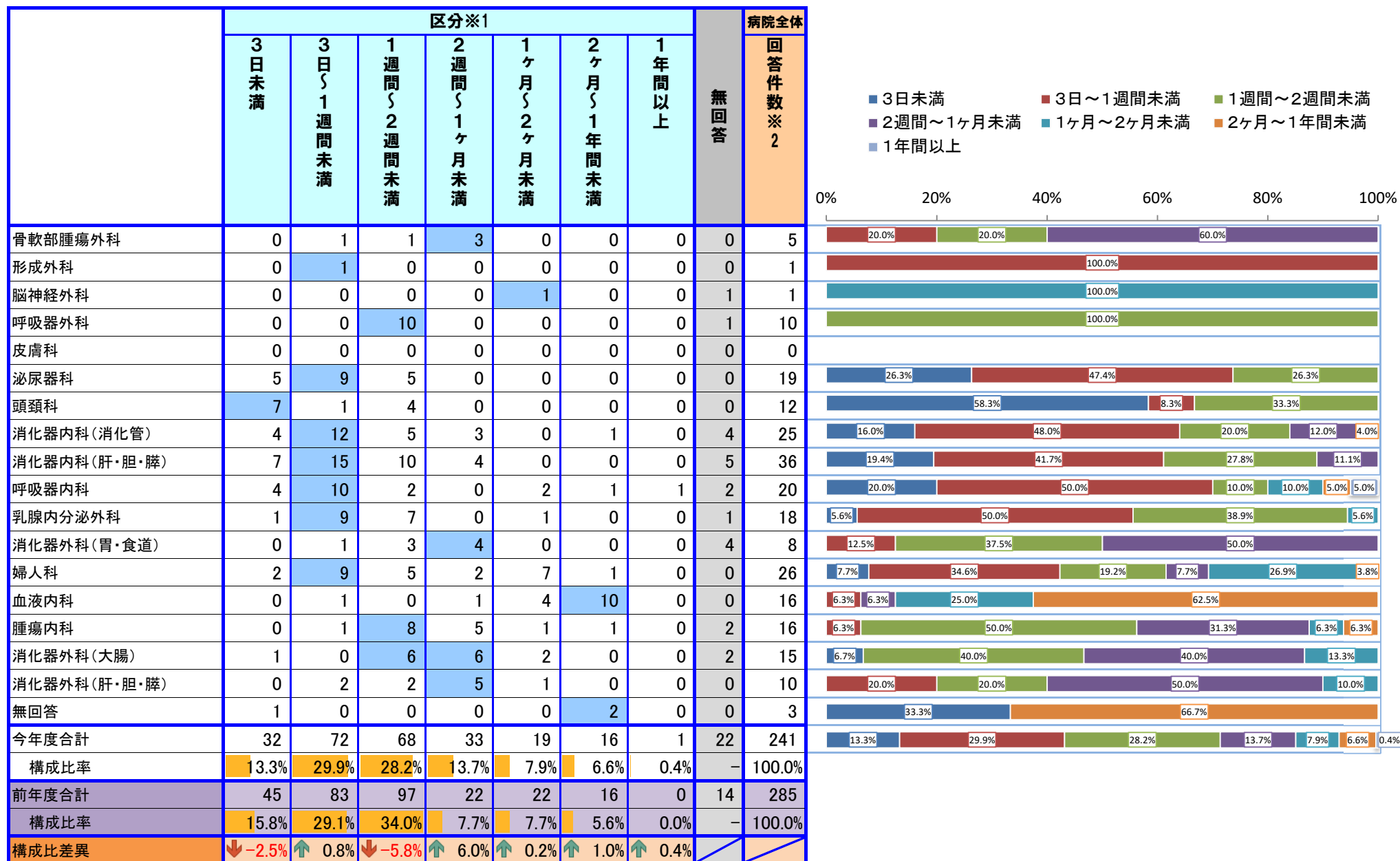
	区分※1						無回答	病院全体 回答件数※2
	3日未満	3日～1週間未満	1～2週間未満	2週間～3週間未満	3～4週間未満	4週間以上(1ヶ月以上)		
骨軟部腫瘍外科	0	1	2	1	0	1	0	5
形成外科	0	0	0	0	0	1	0	1
脳神経外科	0	2	0	0	0	0	0	2
呼吸器外科	0	5	5	0	1	0	0	11
皮膚科	0	0	0	0	0	0	0	0
泌尿器科	0	3	5	4	3	4	0	19
頭頸科	2	3	5	2	0	0	0	12
消化器内科(消化管)	8	3	3	7	5	2	1	28
消化器内科(肝・胆・膵)	16	8	7	5	0	2	3	38
呼吸器内科	3	9	6	2	0	1	1	21
乳腺内分泌外科	1	1	3	6	1	7	0	19
消化器外科(胃・食道)	0	1	4	1	0	2	4	8
婦人科	4	4	5	6	2	5	0	26
血液内科	2	4	6	0	4	0	0	16
腫瘍内科	6	4	5	0	1	2	0	18
消化器外科(大腸)	4	3	6	0	1	2	1	16
消化器外科(肝・胆・膵)	3	5	1	0	1	0	0	10
無回答	0	1	1	0	0	1	0	3
今年度合計	49	57	64	34	19	30	10	253
構成比率	19.4%	22.5%	25.3%	13.4%	7.5%	11.9%	—	100.0%
前年度合計	56	83	70	31	19	33	7	292
構成比率	19.2%	28.4%	24.0%	10.6%	6.5%	11.3%	—	100.0%
構成比差異	↑ 0.2%	↓ -5.9%	↑ 1.3%	↑ 2.8%	↑ 1.0%	↑ 0.6%		



※1 診療科毎に回答者数の多い項目を青色で色付けしております。

※2 無回答を除く

9. 「診療科」別「今回の入院期間」



※1 診療科毎に回答者数の多い項目を青色で色付けしております。

※2 無回答を除く

Ⅱ. 入院患者様 集計結果

1.病院全体 満足度集計結果 【入院時の説明等】

		まったく そうだ	やや そうだ	どちら でもない	やや ちがう	まったく ちがう	無 回 答	※ 1 回 答 数 計	今年度		前年度		前回差異	
		10点	5点	0点	-5点	-10点			満足 率※ 2	(平均) 満足 度※ 3	満足 率※ 2	(平均) 満足 度※ 3	満足 率	(平均) 満足 度
入院する前の 医師の説明	1_① 医師は入院する理由を、検査数値や画像を見せて、わかりやすく説明した	173 (70.3%)	68 (27.6%)	2 (0.8%)	3 (1.2%)	0 (0.0%)	17	246	98.0%	8.4	93.3%	8.1	↑ 4.7%	↑ 0.3
	1_② 医師は、検査、治療、手術、リハビリなどの内容と日程をわかりやすく説明した	171 (70.1%)	60 (24.6%)	12 (4.9%)	1 (0.4%)	0 (0.0%)	19	244	94.7%	8.2	91.1%	7.7	↑ 3.6%	↑ 0.5
	1_③ 入院前に、医師に不安を告げたり、聞きたいことを質問できた	137 (56.1%)	81 (33.2%)	23 (9.4%)	3 (1.2%)	0 (0.0%)	19	244	89.3%	7.2	89.0%	7.0	↑ 0.3%	↑ 0.2
入院手 続 き	1_④ パンフレットや資料は、入院についてわかりやすく書いてあった	127 (51.8%)	96 (39.2%)	18 (7.3%)	4 (1.6%)	0 (0.0%)	18	245	91.0%	7.1	89.2%	6.8	↑ 1.8%	↑ 0.3
	1_⑤ 入院について、困っていることや不明なことを、なんでも職員に相談できた	136 (56.0%)	76 (31.3%)	29 (11.9%)	2 (0.8%)	0 (0.0%)	20	243	87.2%	7.1	85.6%	6.8	↑ 1.6%	↑ 0.3
生活の 入院中の 説明	1_⑥ 職員は、食事が選択できることを説明した	95 (39.3%)	48 (19.8%)	47 (19.4%)	20 (8.3%)	32 (13.2%)	21	242	59.1%	3.2	68.4%	4.7	↓ ▲9.3%	↓ ▲1.5
	1_⑦ 職員は、入院中の生活がどうなるのかわかりやすく説明した	107 (43.5%)	73 (29.7%)	52 (21.1%)	8 (3.3%)	6 (2.4%)	17	246	73.2%	5.4	78.3%	5.8	↓ ▲5.1%	↓ ▲0.4
	1_⑧ 病棟で、職員は、トイレ、浴室、非常口などの場所を案内した	122 (49.8%)	67 (27.3%)	30 (12.2%)	15 (6.1%)	11 (4.5%)	18	245	77.1%	5.6	83.7%	6.5	↓ ▲6.6%	↓ ▲0.9
平均 ※4		133.5 (54.6%)	71.1 (29.1%)	26.6 (10.9%)	7.0 (2.9%)	6.1 (2.5%)	18.6	244.3	83.7%	6.5	84.9%	6.7	↓ ▲1.2%	↓ ▲0.2

※1 「無回答」は含みません。

※2 満足率の考え方・・・回答者数のうち「まったくそうだ」「ややそうだ」と答えた人の割合。(最大値:100%)

※3 満足度の考え方・・・各設問の回答項目「まったくそうだ」「ややそうだ」「どちらでもない」「ややちがう」「まったくちがう」の回答者数に対し、それぞれ10点、5点、0点、-5点、-10点を掛け、満足度を回答数で割った平均の数値。(最大値:10点)

※4 平均・・・各設問の回答項目を平均しております。回答数計は各回答項目の平均を合計しております。満足率は※2、満足度(平均)は※3の方法で計算しております。

※ 満足率、満足度については小数点第2位を四捨五入しております。

2.病院全体 満足度集計結果【入院中の診療や医療スタッフ】

		まったく そうだ	やや そうだ	どちら でもない	やや ちがう	まったく ちがう	無 回 答	※ 1 回 答 数 計	今年度		前年度		前回差異	
									満足 率※ 2	(平均) 満足 度※ 3	満足 率※ 2	(平均) 満足 度※ 3	満足 率	(平均) 満足 度
		10点	5点	0点	-5点	-10点								
入院中の 医師の 説明・診療	2_① 医師の対応は、親切で丁寧だった	172 (70.8%)	64 (26.3%)	5 (2.1%)	2 (0.8%)	0 (0.0%)	20	243	97.1%	8.4	93.9%	8.2	↑ 3.2%	↑ 0.2
	2_② 医師からの検査結果、治療内容などの説明は、満足のものだった	163 (68.2%)	62 (25.9%)	11 (4.6%)	3 (1.3%)	0 (0.0%)	24	239	94.1%	8.1	93.0%	7.8	↑ 1.1%	↑ 0.3
	2_③ 医師の技術や知識を信頼することができた	163 (67.9%)	64 (26.7%)	11 (4.6%)	2 (0.8%)	0 (0.0%)	23	240	94.6%	8.1	92.8%	7.9	↑ 1.8%	↑ 0.2
看護師の 説明・処置	2_④ 看護師の対応は、親切で丁寧だった	185 (75.5%)	54 (22.0%)	5 (2.0%)	1 (0.4%)	0 (0.0%)	18	245	97.6%	8.6	96.1%	8.4	↑ 1.5%	↑ 0.2
	2_⑤ 看護師は、私の痛み、不快感、恥ずかしさ、不安に配慮して対応した	178 (73.3%)	52 (21.4%)	12 (4.9%)	1 (0.4%)	0 (0.0%)	20	243	94.7%	8.4	92.1%	8.1	↑ 2.6%	↑ 0.3
	2_⑥ 看護師の処置や検査の説明は、わかりやすかった	169 (69.0%)	63 (25.7%)	8 (3.3%)	5 (2.0%)	0 (0.0%)	18	245	94.7%	8.1	92.9%	7.9	↑ 1.8%	↑ 0.2
	2_⑦ 看護師の技術は、安全で満足のものだった	162 (66.7%)	65 (26.7%)	13 (5.3%)	3 (1.2%)	0 (0.0%)	20	243	93.4%	7.9	92.1%	7.6	↑ 1.3%	↑ 0.3
入院中 に介 助等 を受け	2_⑧ ナースコールをすれば、すぐに来てくれて、必要な対応をしてもらえた	147 (61.8%)	72 (30.3%)	13 (5.5%)	3 (1.3%)	3 (1.3%)	25	238	92.0%	7.5	89.0%	7.4	↑ 3.0%	↑ 0.1
	2_⑨ 病室の変更、治療日程の変更などは、事前に連絡があり納得のいくものだった	114 (52.8%)	61 (28.2%)	33 (15.3%)	4 (1.9%)	4 (1.9%)	47	216	81.0%	6.4	77.6%	6.3	↑ 3.4%	↑ 0.1
	2_⑩ 身体を拭く、食事の手伝いなどの日常的な介助が必要なときにはやってもらえた	113 (54.6%)	54 (26.1%)	34 (16.4%)	3 (1.4%)	3 (1.4%)	56	207	80.7%	6.5	80.1%	6.7	↑ 0.6%	↓ ▲0.2
医療 スタッフ と連絡 の 取 り 方	2_⑪ 私の症状や治療について、医師、看護師、職員など全員が同じように知っていた	115 (47.9%)	86 (35.8%)	31 (12.9%)	7 (2.9%)	1 (0.4%)	23	240	83.8%	6.4	87.4%	6.8	↓ ▲3.6%	↓ ▲0.4
	2_⑫ 医療スタッフ同士の連絡やチームワークは良かった	127 (53.4%)	83 (34.9%)	23 (9.7%)	4 (1.7%)	1 (0.4%)	25	238	88.2%	7.0	89.6%	7.1	↓ ▲1.4%	↓ ▲0.1
緩和 ケア	2_⑬ 医療スタッフは、私の身体の辛さについて対応してくれた	124 (58.2%)	63 (29.6%)	23 (10.8%)	3 (1.4%)	0 (0.0%)	50	213	87.8%	7.2	87.8%	7.2	⇒ 0.0%	⇒ 0.0
	2_⑭ 医療スタッフは、私の気持ちの辛さについて対応してくれた	122 (57.3%)	63 (29.6%)	25 (11.7%)	3 (1.4%)	0 (0.0%)	50	213	86.9%	7.1	85.2%	6.9	↑ 1.7%	↑ 0.2
平均 ※4		146.7 (62.9%)	64.7 (27.8%)	17.6 (7.6%)	3.1 (1.3%)	0.9 (0.4%)	29.9	233.0	90.7%	7.6	89.6%	7.5	↑ 1.1%	↑ 0.1

※1 「無回答」は含みません。

※2 満足率の考え方・・・回答者数のうち「まったくそうだ」「ややそうだ」と答えた人の割合。(最大値:100%)

※3 満足度の考え方・・・各設問の回答項目「まったくそうだ」「ややそうだ」「どちらでもない」「ややちがう」「まったくちがう」の回答者数に対し、それぞれ10点、5点、0点、-5点、-10点を掛け、満足度を回答数で割った平均の数値。(最大値:10点)

※4 平均・・・各設問の回答項目を平均しております。回答数計は各回答項目の平均を合計しております。満足率は※2、満足度(平均)は※3の方法で計算しております。

※ 満足率、満足度については小数点第2位を四捨五入しております。

3.病院全体 満足度集計結果 【入院中の具体的な治療】

		まったく そうだ	やや そうだ	どちら でもない	やや ちがう	まったく ちがう	無 回 答	回 答 数 計 ※1	今年度		前年度		前回差異	
									満 足 率 ※2	(平均) 満 足 度 ※3	満 足 率 ※2	(平均) 満 足 度 ※3	満 足 率	(平均) 満 足 度
		10点	5点	0点	-5点	-10点								
検査	3_① 臨床検査技師(心電図、超音波、呼吸機能を担当した職員)の対応はわかりやすく、丁寧だった。	108 (59.3%)	63 (34.6%)	11 (6.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	81	182	94.0%	7.7	92.9%	7.9	↑ 1.1%	↓ ▲0.2
	3_② 検査を受ける時、あらかじめ検査予定時間を案内された。	120 (58.3%)	62 (30.1%)	22 (10.7%)	2 (1.0%)	0 (0.0%)	57	206	88.3%	7.3	88.2%	7.2	↑ 0.1%	↑ 0.1
	3_③ 診療放射線技師(CT、MRI、X線を担当した職員)の対応は分かりやすく、丁寧だった。	131 (63.9%)	60 (29.3%)	13 (6.3%)	1 (0.5%)	0 (0.0%)	58	205	93.2%	7.8	96.6%	8.0	↓ ▲3.4%	↓ ▲0.2
薬剤師の 説明や指導	3_④ 薬剤師の対応は、親切で丁寧だった	100 (57.5%)	47 (27.0%)	26 (14.9%)	1 (0.6%)	0 (0.0%)	89	174	84.5%	7.1	89.7%	7.5	↓ ▲5.2%	↓ ▲0.4
	3_⑤ 薬剤師からの薬の説明は、わかりやすかった	100 (57.8%)	43 (24.9%)	29 (16.8%)	0 (0.0%)	1 (0.6%)	90	173	82.7%	7.0	87.2%	7.3	↓ ▲4.5%	↓ ▲0.3
管理栄養士 の説明や指導	3_⑥ 管理栄養士は栄養、食事の説明を行う前に自分が栄養士であることを名乗った	127 (69.0%)	33 (17.9%)	14 (7.6%)	2 (1.1%)	8 (4.3%)	79	184	87.0%	7.3	93.2%	8.4	↓ ▲6.2%	↓ ▲1.1
	3_⑦ 管理栄養士の対応は、親切で丁寧だった	118 (64.1%)	42 (22.8%)	18 (9.8%)	2 (1.1%)	4 (2.2%)	79	184	87.0%	7.3	91.3%	7.9	↓ ▲4.3%	↓ ▲0.6
	3_⑧ 管理栄養士からの栄養、食事の説明は、わかりやすかった	107 (59.1%)	44 (24.3%)	22 (12.2%)	3 (1.7%)	5 (2.8%)	82	181	83.4%	6.8	88.1%	7.5	↓ ▲4.7%	↓ ▲0.7
手術	3_⑨ 手術に関する説明は十分理解できた	102 (67.1%)	40 (26.3%)	9 (5.9%)	1 (0.7%)	0 (0.0%)	111	152	93.4%	8.0	93.8%	8.2	↓ ▲0.4%	↓ ▲0.2
	3_⑩ 手術前に受けた麻酔の説明は十分理解できた	97 (66.0%)	39 (26.5%)	11 (7.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	116	147	92.5%	7.9	92.8%	8.2	↓ ▲0.3%	↓ ▲0.3
	3_⑪ 私は受けた手術の経過について理解できた	86 (59.7%)	48 (33.3%)	9 (6.3%)	1 (0.7%)	0 (0.0%)	119	144	93.1%	7.6	93.4%	7.9	↓ ▲0.3%	↓ ▲0.3
リハビ リ	3_⑫ 理学療法士・作業療法士・言語聴覚士の対応は、親切で丁寧だった	49 (60.5%)	18 (22.2%)	14 (17.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	182	81	82.7%	7.2	81.2%	6.6	↑ 1.5%	↑ 0.6
	3_⑬ 理学療法士・作業療法士・言語聴覚士の説明は、わかりやすかった	49 (61.3%)	17 (21.3%)	14 (17.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	183	80	82.5%	7.2	82.6%	6.6	↓ ▲0.1%	↑ 0.6
平均 ※4		99.5 (61.8%)	42.8 (26.6%)	16.3 (10.1%)	1.0 (0.6%)	1.4 (0.9%)	102.0	161.0	88.4%	7.4	90.8%	7.7	↓ ▲2.4%	↓ ▲0.3

※1 「無回答」は含みません。

※2 満足率の考え方・・・回答者数のうち「まったくそうだ」「ややそうだ」と答えた人の割合。(最大値:100%)

※3 満足度の考え方・・・各設問の回答項目「まったくそうだ」「ややそうだ」「どちらでもない」「ややちがう」「まったくちがう」の回答者数に対し、それぞれ10点、5点、0点、-5点、-10点を掛け、満足度を回答数で割った平均の数値。(最大値:10点)

※4 平均・・・各設問の回答項目を平均しております。回答数計は各回答項目の平均を合計しております。満足率は※2、満足度(平均)は※3の方法で計算しております。

※ 満足率、満足度については小数点第2位を四捨五入しております。

4.病院全体 満足度集計結果 【施設・設備・情報提供】

		まったく そうだ	やや そうだ	どちら でもない	やや ちがう	まったく ちがう	無 回答	回答 数計 ※1	今年度		前年度		前回差異	
									満足 率※2	(平均 満足度) ※3	満足 率※2	(平均 満足度) ※3	満足 率	(平均 満足度)
		10点	5点	0点	-5点	-10点								
や ト 浴 室 レ	4_① トイレは清潔である	133 (56.6%)	82 (34.9%)	13 (5.5%)	4 (1.7%)	3 (1.3%)	28	235	91.5%	7.2	90.3%	7.1	↑ 1.2%	↑ 0.1
	4_② 浴室は清潔である	124 (57.1%)	70 (32.3%)	16 (7.4%)	7 (3.2%)	0 (0.0%)	46	217	89.4%	7.2	90.1%	6.9	↓ ▲0.7%	↑ 0.3
エ レ ベ ー タ	4_③ エレベータは、利用しやすかった	149 (65.1%)	68 (29.7%)	12 (5.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	34	229	94.8%	8.0	93.1%	7.7	↑ 1.7%	↑ 0.3
	4_④ 必要な場所には、手すりやスロープなどがあり、安全である	151 (67.7%)	62 (27.8%)	10 (4.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	40	223	95.5%	8.2	95.7%	8.0	↓ ▲0.2%	↑ 0.2
	4_⑤ 廊下や階段に、不要なもの、危険なものはなく、きれいで安全である	161 (70.6%)	63 (27.6%)	4 (1.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	35	228	98.2%	8.4	95.4%	8.1	↑ 2.8%	↑ 0.3
の 病 室 環 境 内	4_⑥ 病室内は、快適に保たれている	159 (68.8%)	62 (26.8%)	8 (3.5%)	2 (0.9%)	0 (0.0%)	32	231	95.7%	8.2	96.2%	8.2	↓ ▲0.5%	⇒ 0.0
	4_⑦ 携帯電話やインターネットの使用に支障はなかった	106 (46.7%)	59 (26.0%)	23 (10.1%)	22 (9.7%)	17 (7.5%)	36	227	72.7%	4.7	77.3%	5.5	↓ ▲4.6%	↓ ▲0.8
食 事	4_⑧ 食事は工夫があり、おいしかった	61 (27.2%)	75 (33.5%)	51 (22.8%)	27 (12.1%)	10 (4.5%)	39	224	60.7%	3.3	50.6%	2.4	↑ 10.1%	↑ 0.9
	4_⑨ 食事の時間は適切だった	104 (46.6%)	84 (37.7%)	28 (12.6%)	7 (3.1%)	0 (0.0%)	40	223	84.3%	6.4	80.8%	6.2	↑ 3.5%	↑ 0.2
支 援 セ ン タ ー	4_⑩ がん相談支援センターでがんに関連した相談ができることがわかりやすく広報されている	70 (40.9%)	67 (39.2%)	29 (17.0%)	5 (2.9%)	0 (0.0%)	92	171	80.1%	5.9	81.2%	6.4	↓ ▲1.1%	↓ ▲0.5
	4_⑪ がん相談支援センターの窓口が分かりやすく提示されている	65 (38.9%)	65 (38.9%)	31 (18.6%)	5 (3.0%)	1 (0.6%)	96	167	77.8%	5.6	80.6%	6.4	↓ ▲2.8%	↓ ▲0.8
	4_⑫ 当院のがん相談支援センターで相談したことがある	32 (26.0%)	19 (15.4%)	38 (30.9%)	2 (1.6%)	32 (26.0%)	140	123	41.5%	0.7	39.5%	▲0.2	↑ 2.0%	↑ 0.9
	4_⑬ がん相談支援センターの受付の職員は親切で丁寧だった	39 (39.8%)	19 (19.4%)	38 (38.8%)	1 (1.0%)	1 (1.0%)	165	98	59.2%	4.8	62.6%	4.9	↓ ▲3.4%	↓ ▲0.1
	4_⑭ がん相談支援センターの相談員の対応は、親切で丁寧だった	42 (41.6%)	22 (21.8%)	36 (35.6%)	0 (0.0%)	1 (1.0%)	162	101	63.4%	5.1	61.7%	5.1	↑ 1.7%	⇒ 0.0
院 内 の 設 備 等 の 他 の	4_⑮ 院内は清潔が行き届いている	138 (60.5%)	76 (33.3%)	12 (5.3%)	2 (0.9%)	0 (0.0%)	35	228	93.9%	7.7	93.8%	7.7	↑ 0.1%	⇒ 0.0
	4_⑯ 病気や治療について、本で調べることができる	51 (31.1%)	51 (31.1%)	53 (32.3%)	5 (3.0%)	4 (2.4%)	99	164	62.2%	4.3	57.0%	4.2	↑ 5.2%	↑ 0.1
	4_⑰ 面会制限の中病院情報提供はタイムリーだった	57 (31.0%)	73 (39.7%)	48 (26.1%)	5 (2.7%)	1 (0.5%)	79	184	70.7%	4.9	-	-	-	-
	4_⑱ 入院中のプライバシー保護は充分だった	90 (41.5%)	82 (37.8%)	41 (18.9%)	4 (1.8%)	0 (0.0%)	46	217	79.3%	5.9	77.4%	5.9	↑ 1.9%	⇒ 0.0
	4_⑲ 院内では安全に医療サービスが行われていると感じた	123 (55.4%)	83 (37.4%)	15 (6.8%)	1 (0.5%)	0 (0.0%)	41	222	92.8%	7.4	92.5%	7.4	↑ 0.3%	⇒ 0.0
	4_⑳ 入院中の設備や環境は快適だった	121 (54.3%)	75 (33.6%)	23 (10.3%)	4 (1.8%)	0 (0.0%)	40	223	87.9%	7.0	89.0%	7.0	↓ ▲1.1%	⇒ 0.0
平均 ※4		98.8 (50.2%)	62.9 (32.0%)	26.5 (13.5%)	5.2 (2.6%)	3.5 (1.8%)	66.3	196.9	82.2%	6.3	-	-	-	-

※1 「無回答」は含みません。

※2 満足率の考え方・・・回答者数のうち「まったくそうだ」「ややそうだ」と答えた人の割合。(最大値:100%)

※3 満足度の考え方・・・各設問の回答項目「まったくそうだ」「ややそうだ」「どちらでもない」「ややちがう」「まったくちがう」の回答者数に対し、それぞれ10点、5点、0点、-5点、-10点を掛け、満足度を回答数で割った平均の数値。(最大値:10点)

※4 平均・・・各設問の回答項目を平均しております。回答数計は各回答項目の平均を合計しております。満足率は※2、満足度(平均)は※3の方法で計算しております。

※ 満足率、満足度については小数点第2位を四捨五入しております。

5.病院全体 満足度集計結果 【退院】

		まったく そうだ	やや そうだ	どちら でもない	やや ちがう	まったく ちがう	無 回 答	※ 1 回 答 数 計	今年度		前年度		前回差異	
		10点	5点	0点	-5点	-10点			満足 率※ 2	(平均) 満足 度※ 3	満足 率※ 2	(平均) 満足 度※ 3	満足 率	(平均) 満足 度
退 院 の 説 明	5_① 退院できる日を、前もって知らせてくれた	138 (70.4%)	38 (19.4%)	15 (7.7%)	4 (2.0%)	1 (0.5%)	67	196	89.8%	7.9	92.0%	7.9	↓▲2.2%	⇒ 0.0
	5_② 退院後の治療や通院、退院後に行く別の診療所や病院の説明を受け、その説明は丁寧であった	91 (56.5%)	52 (32.3%)	15 (9.3%)	1 (0.6%)	2 (1.2%)	102	161	88.8%	7.1	86.4%	7.2	↑ 2.4%	↓▲0.1
	5_③ 退院後の不安、困ることなどについて相談できた	82 (53.2%)	50 (32.5%)	21 (13.6%)	0 (0.0%)	1 (0.6%)	109	154	85.7%	6.9	82.1%	6.7	↑ 3.6%	↑ 0.2
会 計	5_④ 会計の職員の対応は、親切で丁寧だった	86 (50.3%)	62 (36.3%)	19 (11.1%)	2 (1.2%)	2 (1.2%)	92	171	86.5%	6.7	77.2%	6.2	↑ 9.3%	↑ 0.5
	5_⑤ 請求書(領収書)の明細は、わかりやすかった	83 (49.4%)	64 (38.1%)	19 (11.3%)	2 (1.2%)	0 (0.0%)	95	168	87.5%	6.8	78.5%	6.3	↑ 9.0%	↑ 0.5
	5_⑥ 自動精算機は、使いやすかった	106 (61.3%)	50 (28.9%)	15 (8.7%)	1 (0.6%)	1 (0.6%)	90	173	90.2%	7.5	85.7%	7.1	↑ 4.5%	↑ 0.4
平均 ※ 4		97.7 (57.3%)	52.7 (30.9%)	17.3 (10.1%)	1.7 (1.0%)	1.2 (0.7%)	92.5	170.6	88.2%	7.2	84.0%	6.9	↑ 4.2%	↑ 0.3

※1 「無回答」は含みません。

※2 満足率の考え方・・・回答者数のうち「まったくそうだ」「ややそうだ」と答えた人の割合。(最大値:100%)

※3 満足度の考え方・・・各設問の回答項目「まったくそうだ」「ややそうだ」「どちらでもない」「ややちがう」「まったくちがう」の回答者数に対し、それぞれ10点、5点、0点、-5点、-10点を掛け、満足度を回答数で割った平均の数値。(最大値:10点)

※4 平均・・・各設問の回答項目を平均しております。回答数計は各回答項目の平均を合計しております。満足率は※2、満足度(平均)は※3の方法で計算しております。

※ 満足率、満足度については小数点第2位を四捨五入しております。

6.病院全体 満足度集計結果 【総合評価】

		まったく そうだ	やや そうだ	どちら でもない	やや ちがう	まったく ちがう	無 回 答	※ 1 回 答 数 計	今年度		前年度		前回差異	
		10点	5点	0点	-5点	-10点			満足 率※ 2	(平均) 満足 度※ 3	満足 率※ 2	(平均) 満足 度※ 3	満足 率	(平均) 満足 度
院内の 仕組 み等 病院 全 体 の 評 価	6_① 入院前や入院中の手続きは、スムーズにいきま したか	128 (56.9%)	87 (38.7%)	9 (4.0%)	1 (0.4%)	0 (0.0%)	38	225	95.6%	7.6	90.7%	7.2	↑ 4.9%	↑ 0.4
	6_② 院内のプライバシー保護は充分だった	114 (51.1%)	84 (37.7%)	20 (9.0%)	4 (1.8%)	1 (0.4%)	40	223	88.8%	6.9	88.3%	7.1	↑ 0.5%	↓ ▲0.2
	6_③ 全体として、この病院に満足している	145 (64.2%)	77 (34.1%)	3 (1.3%)	1 (0.4%)	0 (0.0%)	37	226	98.2%	8.1	96.8%	8.0	↑ 1.4%	↑ 0.1
	6_④ 全体として、この病院を信頼している	151 (66.8%)	71 (31.4%)	3 (1.3%)	1 (0.4%)	0 (0.0%)	37	226	98.2%	8.2	96.4%	8.3	↑ 1.8%	↓ ▲0.1
	6_⑤ この病院を家族や知人に勧めたい	133 (60.5%)	65 (29.5%)	21 (9.5%)	0 (0.0%)	1 (0.5%)	43	220	90.0%	7.5	89.0%	7.7	↑ 1.0%	↓ ▲0.2
	6_⑥ この病院は医療サービスを高めるために、努力 している	130 (59.9%)	75 (34.6%)	11 (5.1%)	1 (0.5%)	0 (0.0%)	46	217	94.5%	7.7	92.9%	7.8	↑ 1.6%	↓ ▲0.1
	平均 ※ 4	133.5 (59.9%)	76.5 (34.3%)	11.2 (5.0%)	1.3 (0.6%)	0.3 (0.1%)	40.2	222.8	94.3%	7.7	92.4%	7.7	↑ 1.9%	→ 0.0

※1 「無回答」は含みません。

※2 満足率の考え方・・・回答者数のうち「まったくそうだ」「ややそうだ」と答えた人の割合。(最大値:100%)

※3 満足度の考え方・・・各設問の回答項目「まったくそうだ」「ややそうだ」「どちらでもない」「ややちがう」「まったくちがう」の回答者数に対し、それぞれ10点、5点、0点、-5点、-10点を掛け、満足度を回答数で割った平均の数値。(最大値:10点)

※4 平均・・・各設問の回答項目を平均しております。回答数計は各回答項目の平均を合計しております。満足率は※2、満足度(平均)は※3の方法で計算しております。

※ 満足率、満足度については小数点第2位を四捨五入しております。