

令和4年度（2022年度）

患者満足度調査

【外来】

結果報告

小田原市立病院



## 患者満足度調査の概要

医療サービスに対する課題の改善と質の向上を図るため、外来患者及びその家族や付添いの方に対し、紙面でのアンケート調査を実施しました。

このたび、集計結果がまとまりましたのでお知らせします。

本調査に回答いただいた方におかれましては、ご協力いただきありがとうございます。ありがとうございました。

本調査の結果を踏まえ、引き続き患者サービスの質の向上に努めてまいります。

### 《調査実施日》

令和4年9月1日（木）～9月9日（金） の平日7日間

### 《調査件数》

1,085 件

### 《調査項目》

#### ●病院全体について

- 設問 1 今回の受診の満足度はいかがでしたか。
- 設問 2 当院をご友人やご家族に薦めたいと思いますか。
- 設問 3 職員は信頼できるレベルに教育されておりましたか。
- 設問 4 院内の表示はわかりやすかったですか。

#### ●担当する医師について

- 設問 5 礼儀正しさ、心配りが感じられましたか。
- 設問 6 敬意を払った対応がありましたか。
  
- 設問 7 しっかりと話を聞いてくれましたか。
- 設問 8 あなたの質問や気がかりなことについて明確な説明がありましたか。
- 設問 9 あなたが理解できるような説明がありましたか。
- 設問 10 治療方針について患者本位の決定をしましたか。

- 設問 11 医師の技術は信頼感の持てるものでしたか。  
設問 12 あなたの診療に要した時間は望ましいものでしたか。  
設問 13 検査結果や治療についてわかりやすい説明がありましたか。  
設問 14 担当医師の総合評価をして下さい。

#### ●看護師など医師以外のスタッフについて

- 設問 15 礼儀正しさ、心配りがありましたか。  
設問 16 あなたのプライバシーを尊重しましたか。  
設問 17 痛みや苦しさへの配慮がありましたか。  
設問 18 親身になったアドバイスがありましたか。  
設問 19 治療や手術に関する不安や疑問について一緒に考えましたか。  
設問 20 わかりやすい言葉で説明がありましたか。  
設問 21 職員の対応は信頼感の持てるものでしたか。  
設問 22 案内スタッフの説明はわかりやすかったですか。

#### ●環境・設備について

- 設問 23 院内の設備は使いやすかったですか。  
設問 24 診療室のプライバシーは適切でしたか。  
設問 25 診察室や検査室は清潔でしたか。  
設問 26 トイレは清潔でしたか。  
設問 27 待合室の環境は適切でしたか。  
設問 28 感染対策はしっかりできていましたか。  
設問 29 保険証確認はスムーズにできましたか。

#### ●安全確保について

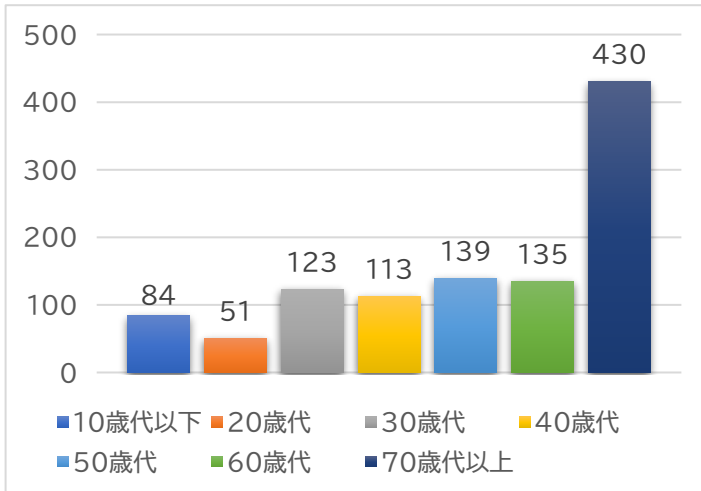
- 設問 30 検査や処置の前にあなたの氏名を確認しましたか。  
設問 31 看護師・検査技師などは検査・処置前後に手洗い（消毒）をしていましたか。  
設問 32 検査台・処置台への移動時などスタッフから必要な支援はありましたか。  
設問 33 転倒予防などについて看護師や他の職員からアドバイスはありましたか。

#### ●待ち時間について

- 設問 34 待ち時間の長さはいかがでしたか。  
設問 35 待ち時間が長いと感じた場所はどこですか。

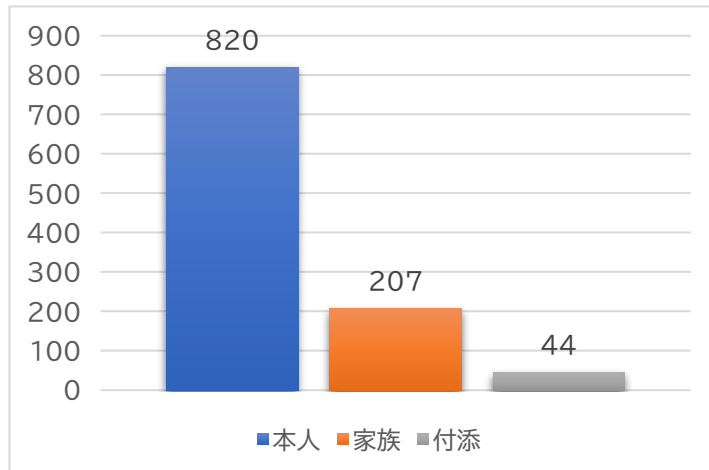
# I 基本項目

【年 齢】（回答 1,075 件：無回答 10 件）



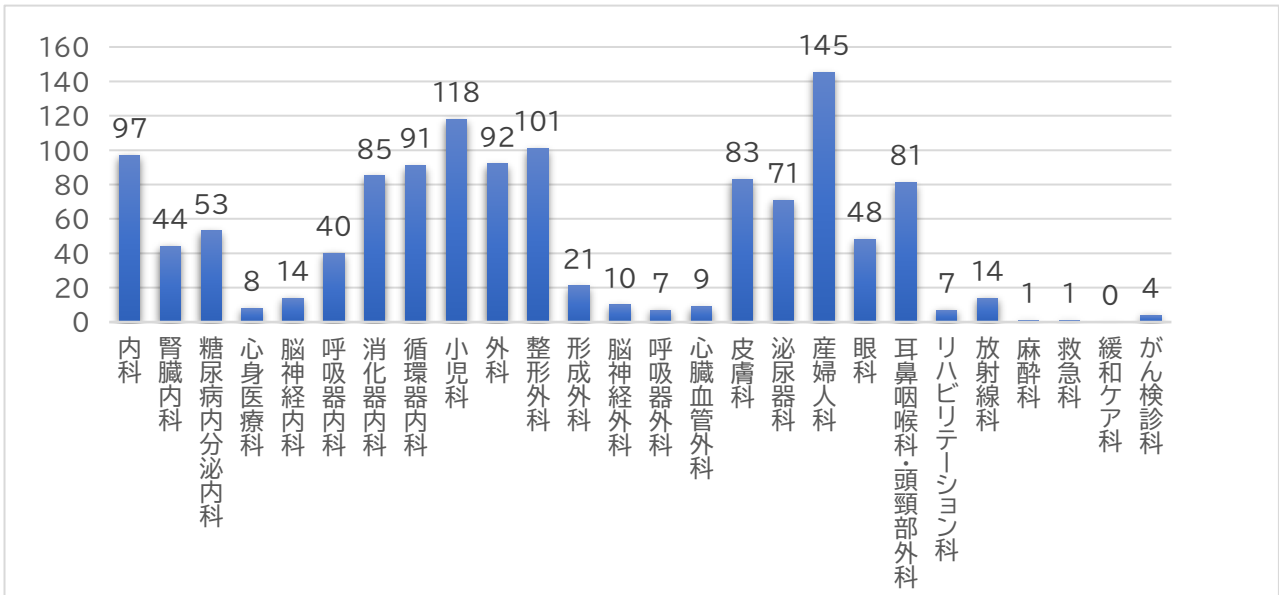
年 齢	件数	割合
10歳代以下	84	7.8%
20歳代	51	4.7%
30歳代	123	11.4%
40歳代	113	10.5%
50歳代	139	12.9%
60歳代	135	12.6%
70歳代以上	430	40.0%
無回答	10	
合 計	1,085	

【回答者】（回答 1,071 件：無回答 14 件）

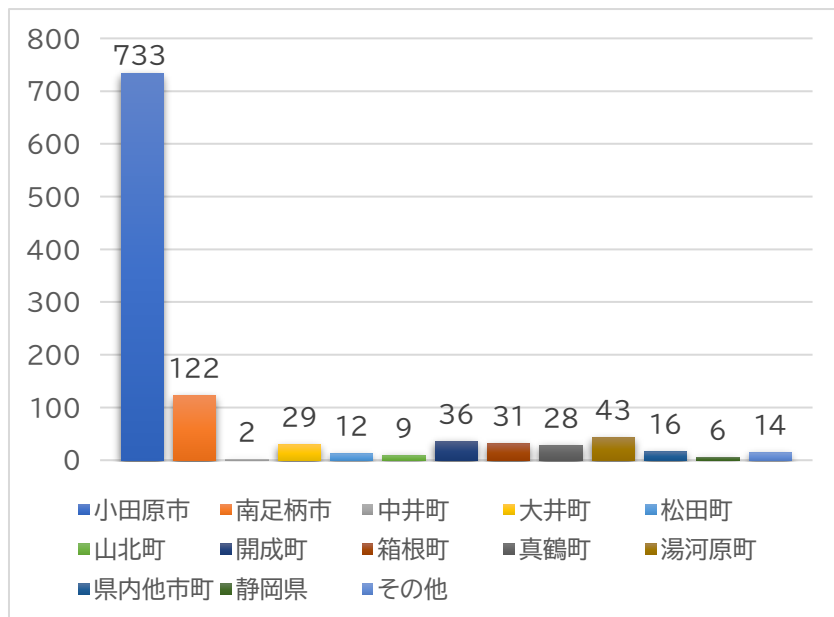


回答者	件数	割合
本人	820	76.6%
家族	207	19.3%
付き添い人	44	4.1%
無回答	14	
合 計	1,085	

【診療科】（回答 1,245 件：複数回答可）

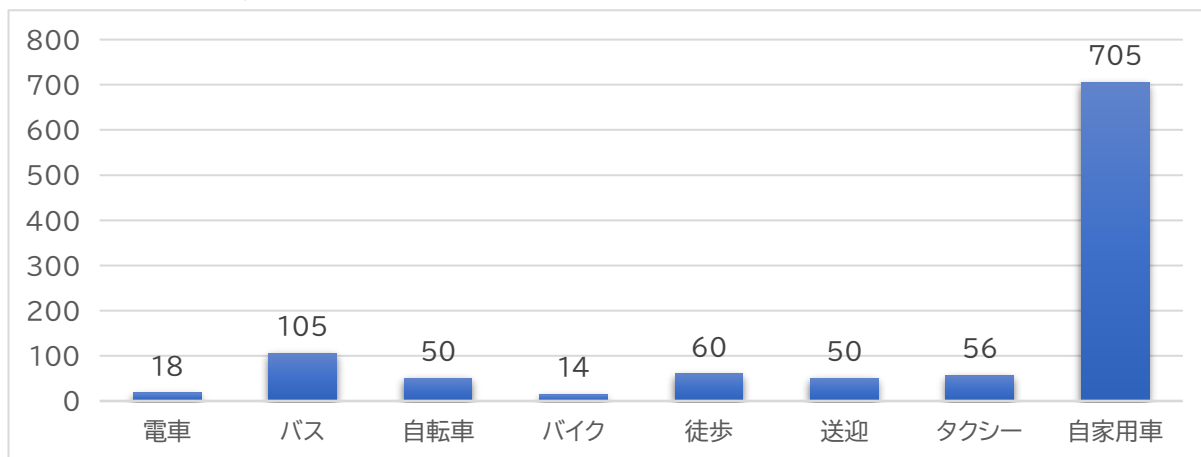


【住 所】（回答 1,081 件：無回答 4 件）

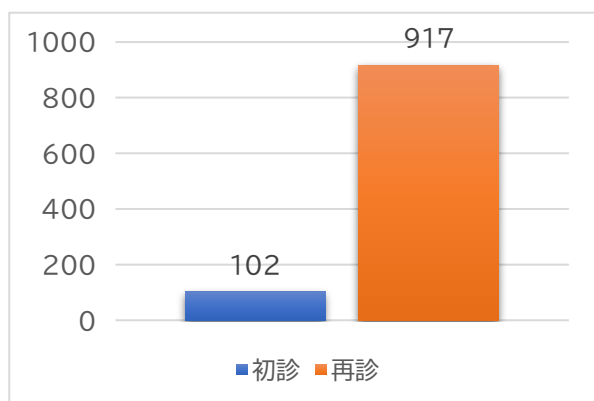


住 所	件数	割合
小田原市	733	67.8%
南足柄市	122	11.3%
中井町	2	0.2%
大井町	29	2.7%
松田町	12	1.1%
山北町	9	0.8%
開成町	36	3.3%
箱根町	31	2.9%
真鶴町	28	2.6%
湯河原町	43	4.0%
県内他市町	16	1.5%
静岡県	6	0.6%
その他	14	1.3%
無回答	4	
合 計	1,085	

【来院方法】（回答 1,173 件：複数回答可）

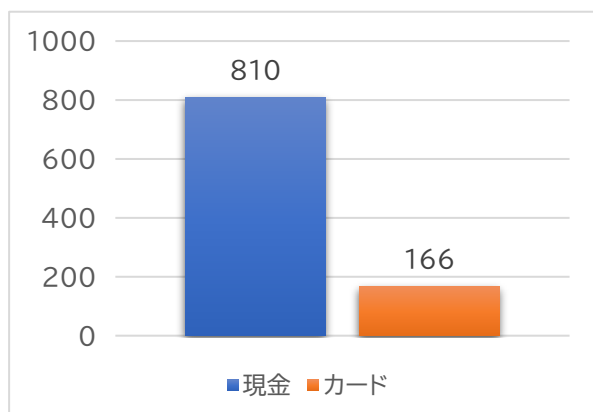


【診察種類】（回答 1,019 件：無回答 66 件）



診察種類	件数	割合
初診	102	10.0%
紹介あり	72	7.1%
紹介なし	4	0.4%
不明	26	2.5%
再診	917	90.0%
無回答	66	
合 計	1,085	

【会計方法】（回答 976 件：無回答 109 件）



会計方法	件数	割合
現金	810	83.0%
クレジットカード	166	17.0%
無回答	109	
合 計	1,085	

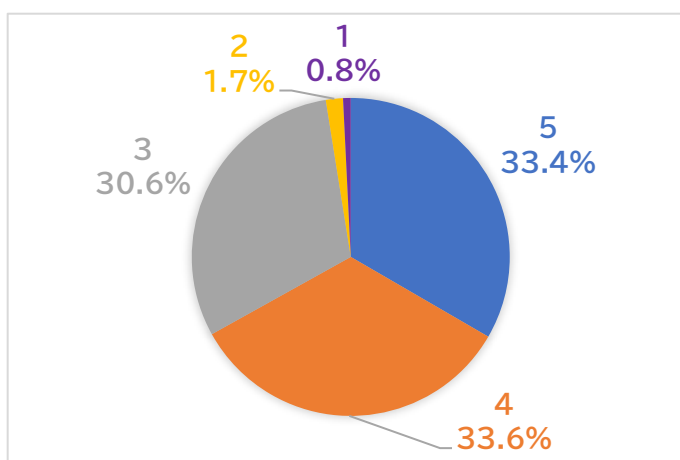
## Ⅱ 調査項目

評価レベル	5	4	3	2	1
	高評価 ←————→ 低評価				
内 容	十分 とても良い 満足	やや十分 良い やや満足	普通	やや不足 やや悪い やや不満	かなり不足 悪い 不満

### ●病院全体について

【設問 1】 今回の受診の満足度はいかがでしたか。

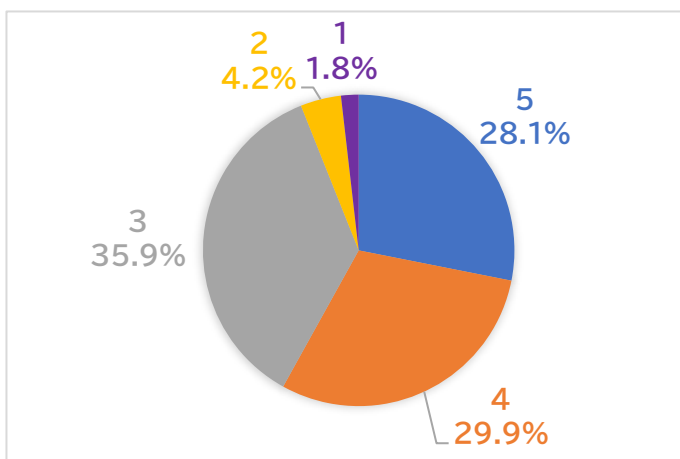
(回答 1,031 件：無回答 54 件)



評価レベル	件数	割合
5	344	33.4%
4	346	33.6%
3	315	30.6%
2	18	1.7%
1	8	0.8%
無回答	54	
合計	1,085	

【設問 2】 当院をご友人やご家族に薦めたいと思いますか。

(回答 1,042 件：無回答 43 件)

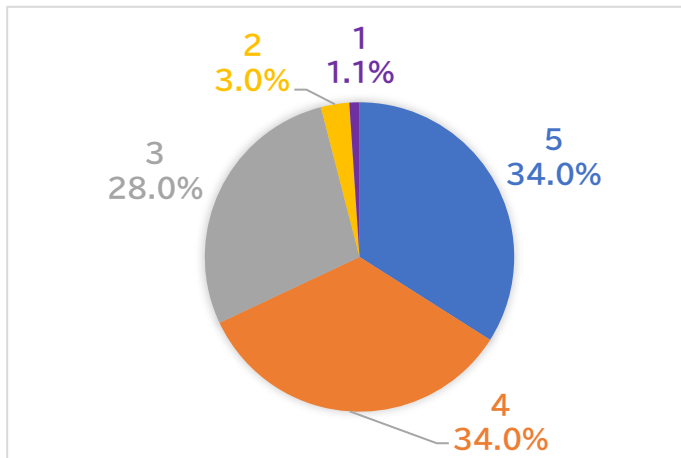


評価レベル	件数	割合
5	293	28.1%
4	312	29.9%
3	374	35.9%
2	44	4.2%
1	19	1.8%
無回答	43	
合計	1,085	



【設問3】 職員は信頼できるレベルに教育されていきましたか。

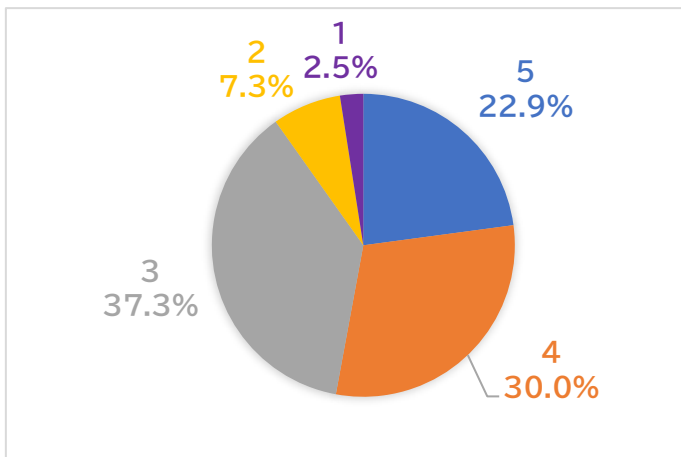
(回答 1,044 件：無回答 41 件)



評価レベル	件数	割合
5	355	34.0%
4	355	34.0%
3	292	28.0%
2	31	3.0%
1	11	1.1%
無回答	41	
合計	1,085	

【設問4】 院内の表示はわかりやすかったですか。

(回答 1,049 件：無回答 36 件)

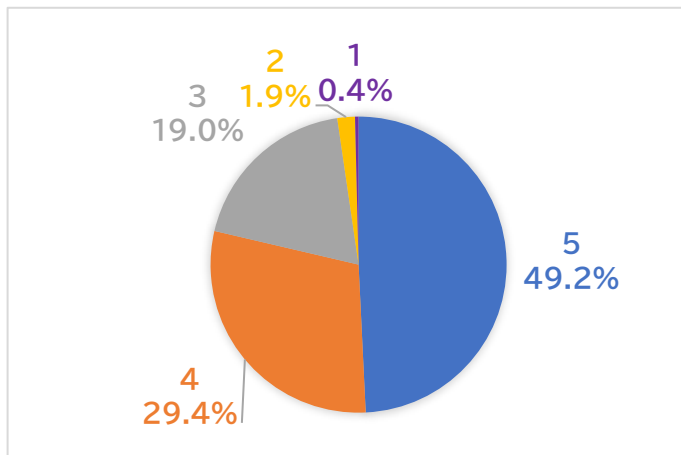


評価レベル	件数	割合
5	240	22.9%
4	315	30.0%
3	391	37.3%
2	77	7.3%
1	26	2.5%
無回答	36	
合計	1,085	

●担当する医師について

【設問5】 礼儀正しさ、心配りが感じられましたか。

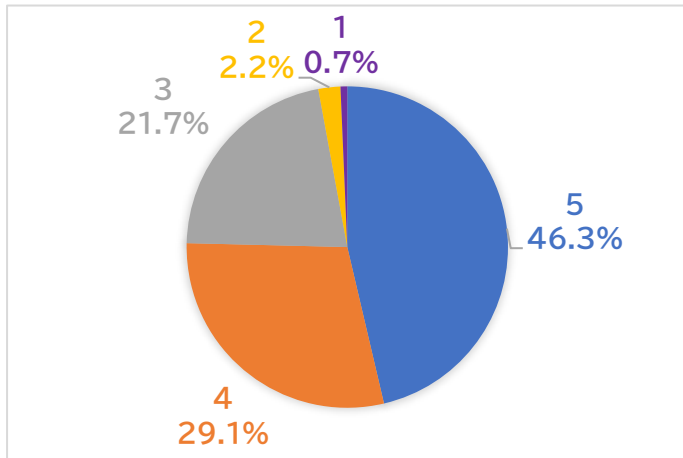
(回答 1,040 件：無回答 45 件)



評価レベル	件数	割合
5	512	49.2%
4	306	29.4%
3	198	19.0%
2	20	1.9%
1	4	0.4%
無回答	45	
合計	1,085	

【設問 6】 敬意を払った対応がありましたか。

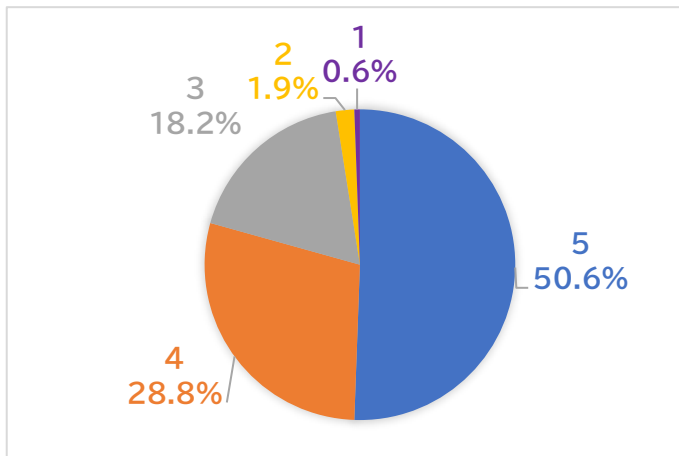
(回答 1,036 件：無回答 49 件)



評価レベル	件数	割合
5	480	46.3%
4	301	29.1%
3	225	21.7%
2	23	2.2%
1	7	0.7%
無回答	49	
合計	1,085	

【設問 7】 しっかりと話を聞いてくれましたか。

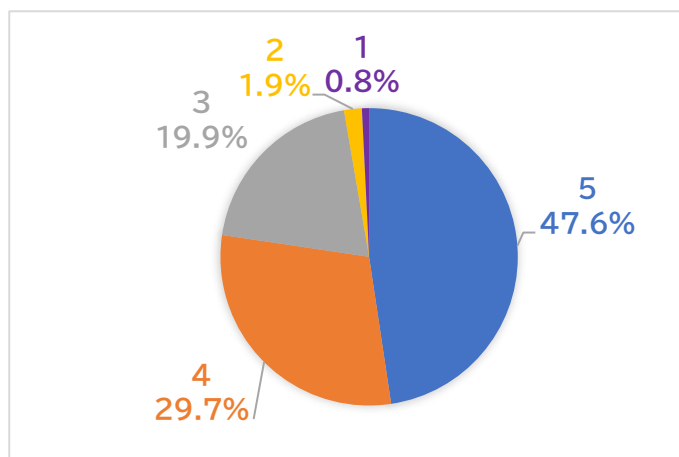
(回答 1,040 件：無回答 45 件)



評価レベル	件数	割合
5	526	50.6%
4	299	28.8%
3	189	18.2%
2	20	1.9%
1	6	0.6%
無回答	45	
合計	1,085	

【設問 8】 あなたの質問や気がかりなことについて明確な説明がありましたか。

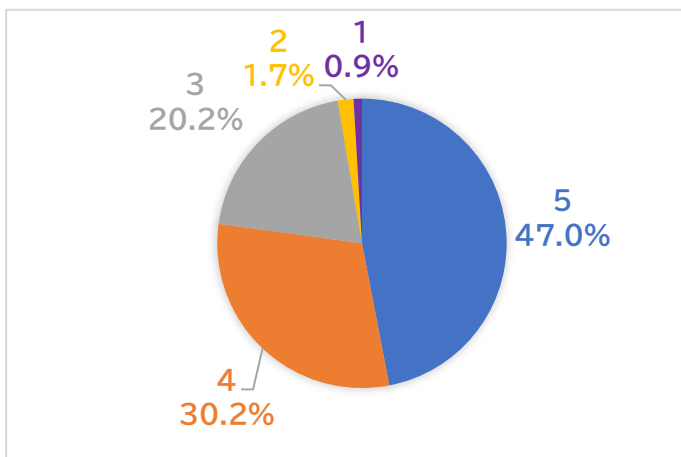
(回答 1,033 件：無回答 52 件)



評価レベル	件数	割合
5	492	47.6%
4	307	29.7%
3	206	19.9%
2	20	1.9%
1	8	0.8%
無回答	52	
合計	1,085	

【設問 9】 あなたが理解できるような説明がありましたか。

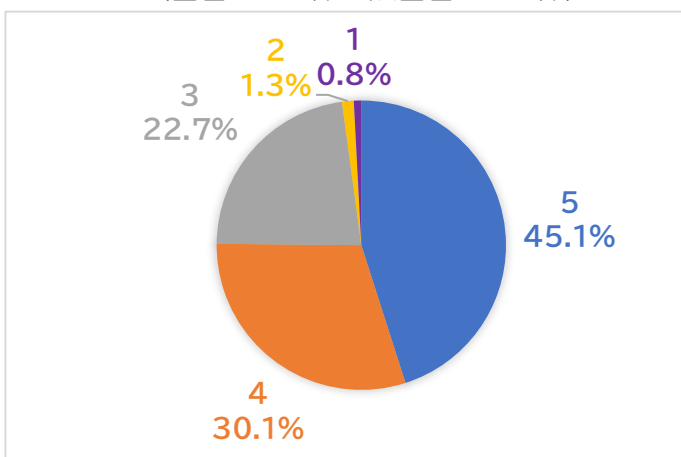
(回答 858 件：無回答 227 件)



評価レベル	件数	割合
5	403	47.0%
4	259	30.2%
3	173	20.2%
2	15	1.7%
1	8	0.9%
無回答	227	
合計	1,085	

【設問 10】 治療方針について患者本位の決定をしましたか。

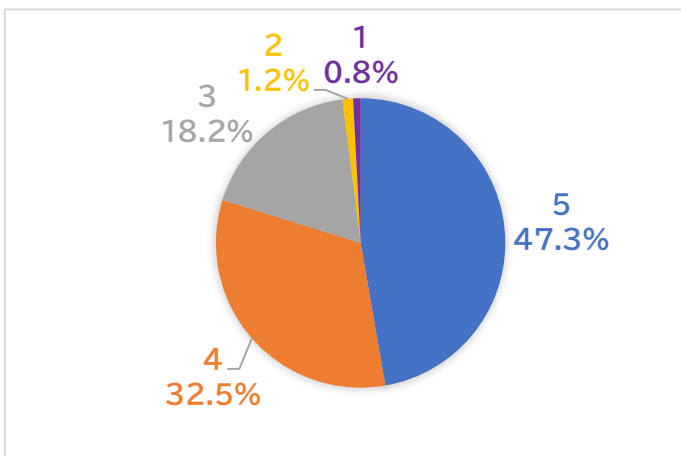
(回答 841 件：無回答 244 件)



評価レベル	件数	割合
5	379	45.1%
4	253	30.1%
3	191	22.7%
2	11	1.3%
1	7	0.8%
無回答	244	
合計	1,085	

【設問 11】 医師の技術は信頼感の持てるものでしたか。

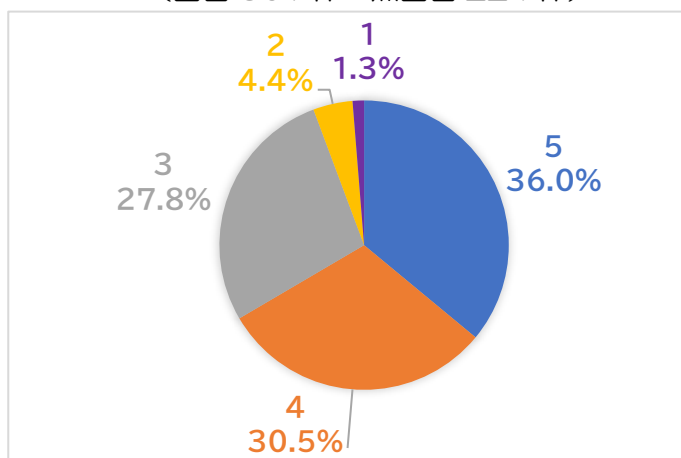
(回答 842 件：無回答 243 件)



評価レベル	件数	割合
5	398	47.3%
4	274	32.5%
3	153	18.2%
2	10	1.2%
1	7	0.8%
無回答	243	
合計	1,085	

【設問 12】 あなたの診療に要した時間は望ましいものでしたか。

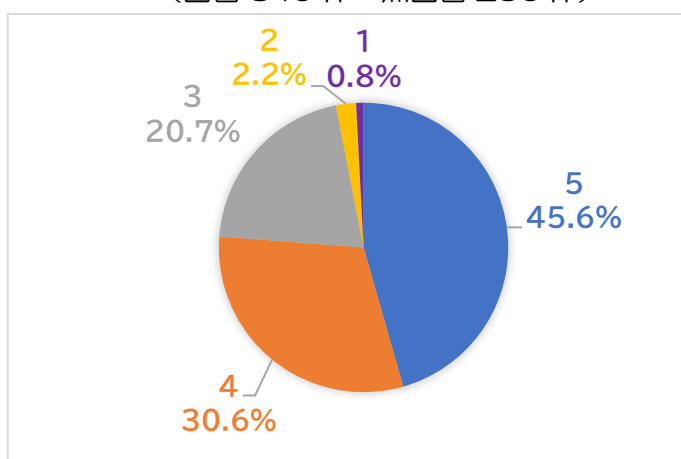
(回答 861 件：無回答 224 件)



評価レベル	件数	割合
5	310	36.0%
4	263	30.5%
3	239	27.8%
2	38	4.4%
1	11	1.3%
無回答	224	
合計	1,085	

【設問 13】 検査結果や治療についてわかりやすい説明がありましたか。

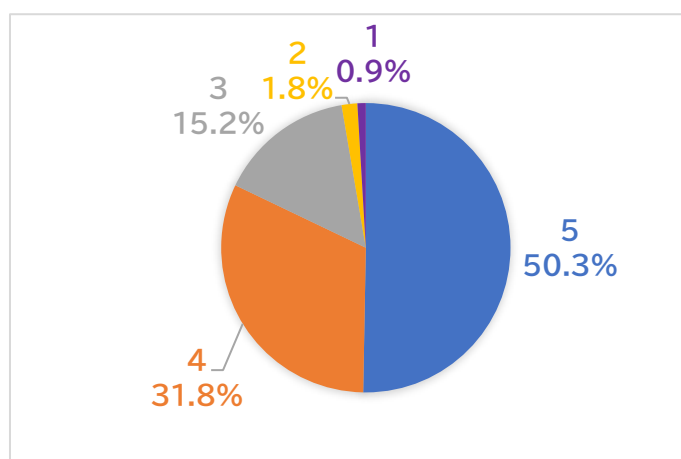
(回答 849 件：無回答 236 件)



評価レベル	件数	割合
5	387	45.6%
4	260	30.6%
3	176	20.7%
2	19	2.2%
1	7	0.8%
無回答	236	
合計	1,085	

【設問 14】 担当医師の総合評価をして下さい。

(回答 855 件：無回答 230 件)

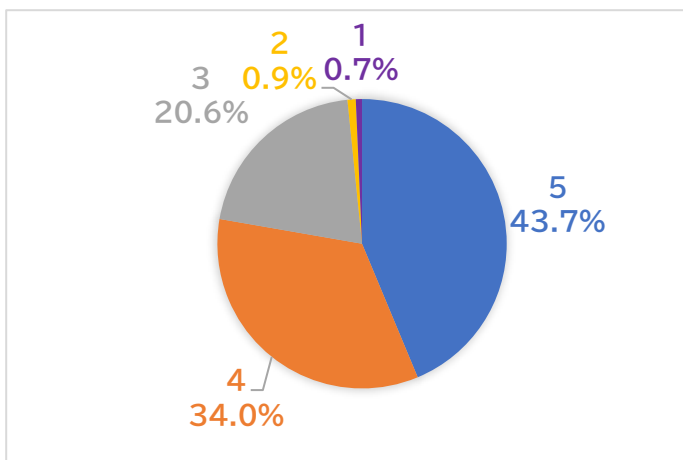


評価レベル	件数	割合
5	430	50.3%
4	272	31.8%
3	130	15.2%
2	15	1.8%
1	8	0.9%
無回答	230	
合計	1,085	

●看護師など医師以外のスタッフについて

【設問 15】 礼儀正しさ、心配りがありましたか。

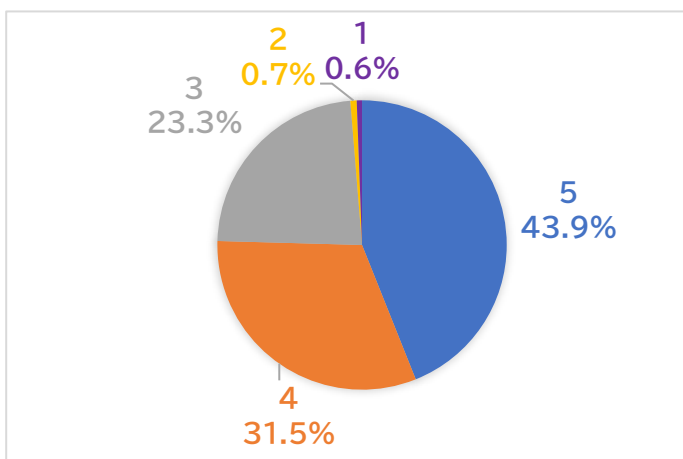
(回答 867 件：無回答 218 件)



評価レベル	件数	割合
5	379	43.7%
4	295	34.0%
3	179	20.6%
2	8	0.9%
1	6	0.7%
無回答	218	
合計	1,085	

【設問 16】 あなたのプライバシーを尊重しましたか。

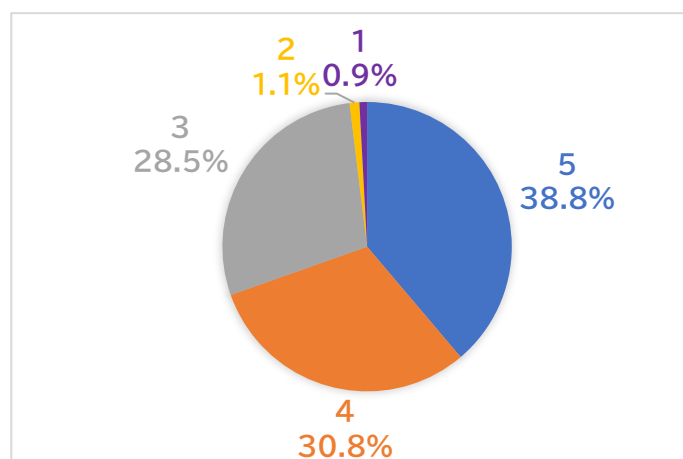
(回答 851 件：無回答 234 件)



評価レベル	件数	割合
5	374	43.9%
4	268	31.5%
3	198	23.3%
2	6	0.7%
1	5	0.6%
無回答	234	
合計	1,085	

【設問 17】 痛みや苦しさへの配慮がありましたか。

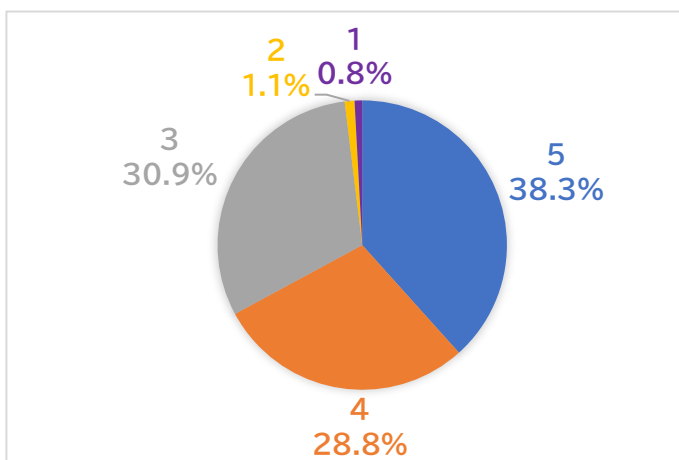
(回答 822 件：無回答 263 件)



評価レベル	件数	割合
5	319	38.8%
4	253	30.8%
3	234	28.5%
2	9	1.1%
1	7	0.9%
無回答	263	
合計	1,085	

【設問 18】 親身になったアドバイスがありましたか。

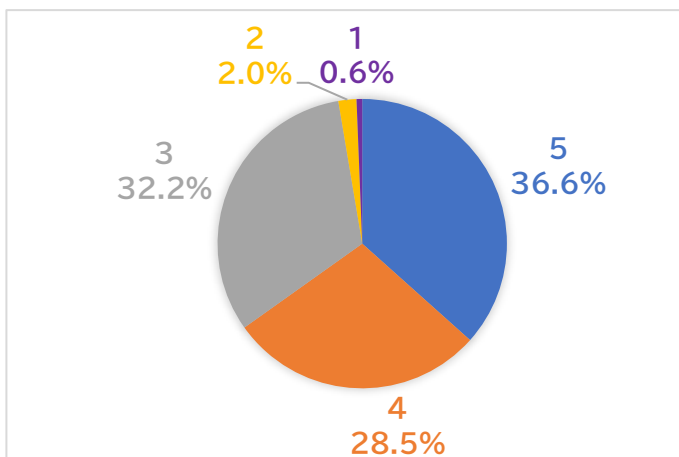
(回答 824 件：無回答 261 件)



評価レベル	件数	割合
5	316	38.3%
4	237	28.8%
3	255	30.9%
2	9	1.1%
1	7	0.8%
無回答	261	
合計	1,085	

【設問 19】 治療や手術に関する不安や疑問について一緒に考えましたか。

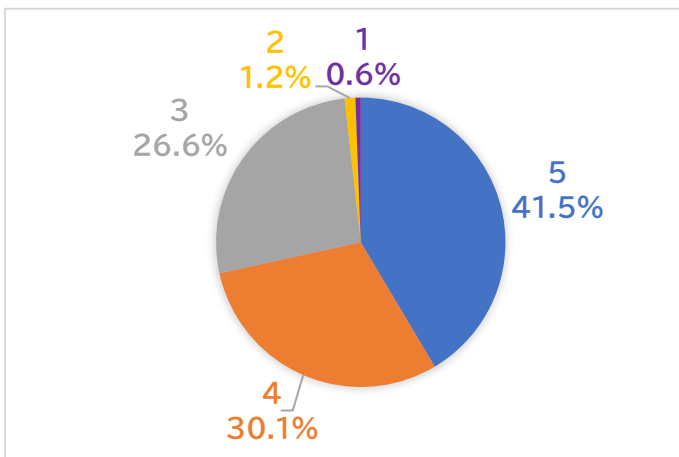
(回答 792 件：無回答 293 件)



評価レベル	件数	割合
5	290	36.6%
4	226	28.5%
3	255	32.2%
2	16	2.0%
1	5	0.6%
無回答	293	
合計	1,085	

【設問 20】 わかりやすい言葉で説明がありましたか。

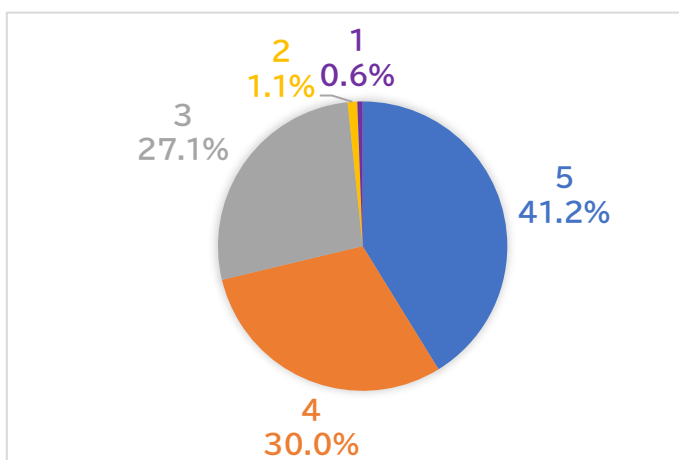
(回答 837 件：無回答 248 件)



評価レベル	件数	割合
5	347	41.5%
4	252	30.1%
3	223	26.6%
2	10	1.2%
1	5	0.6%
無回答	248	
合計	1,085	

【設問 21】 職員の対応は信頼感の持てるものでしたか。

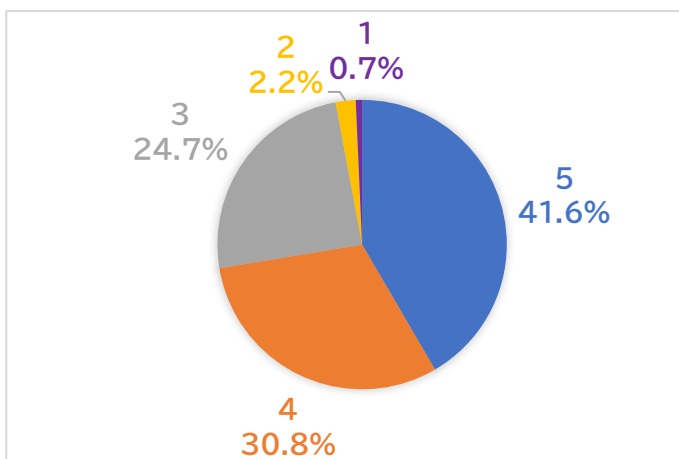
(回答 842 件：無回答 243 件)



評価レベル	件数	割合
5	347	41.2%
4	253	30.0%
3	228	27.1%
2	9	1.1%
1	5	0.6%
無回答	243	
合計	1,085	

【設問 22】 案内スタッフの説明はわかりやすかったですか。

(回答 851 件：無回答 244 件)

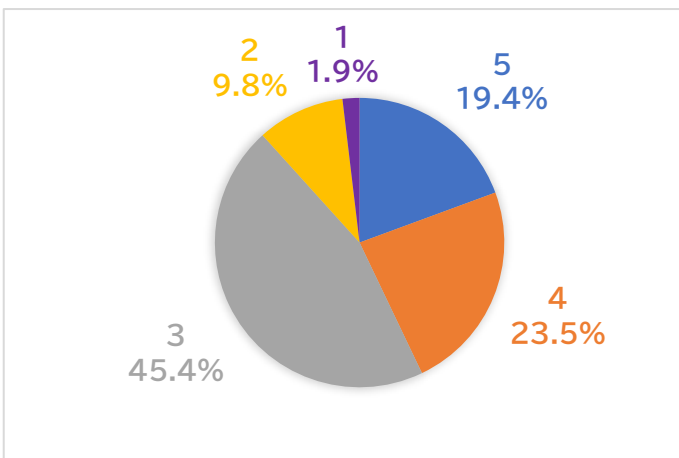


評価レベル	件数	割合
5	354	41.6%
4	262	30.8%
3	210	24.7%
2	19	2.2%
1	6	0.7%
無回答	244	
合計	1,085	

●環境・設備について

【設問 23】 院内の設備は使いやすかったですか。

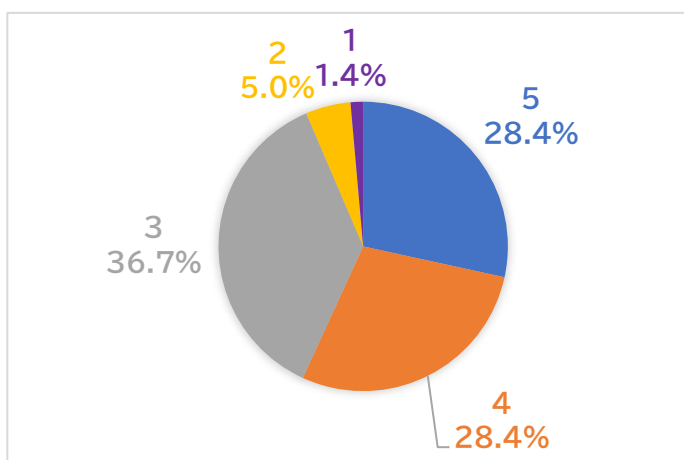
(回答 846 件：無回答 239 件)



評価レベル	件数	割合
5	164	19.4%
4	199	23.5%
3	384	45.4%
2	83	9.8%
1	16	1.9%
無回答	239	
合計	1,085	

【設問 24】 診療室のプライバシーは適切でしたか。

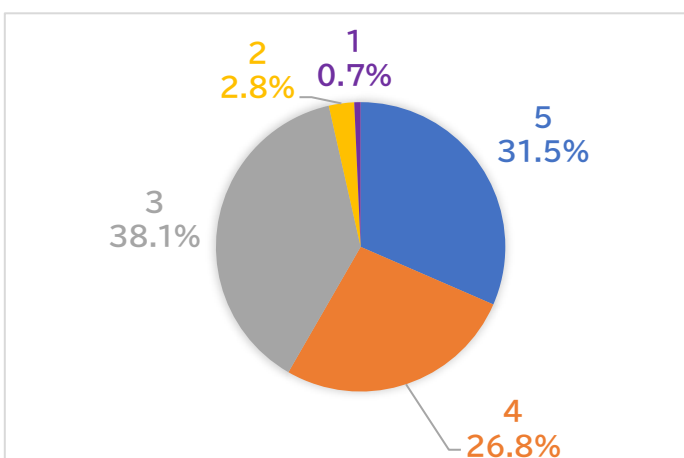
(回答 855 件：無回答 230 件)



評価レベル	件数	割合
5	243	28.4%
4	243	28.4%
3	314	36.7%
2	43	5.0%
1	12	1.4%
無回答	230	
合計	1,085	

【設問 25】 診察室や検査室は清潔でしたか。

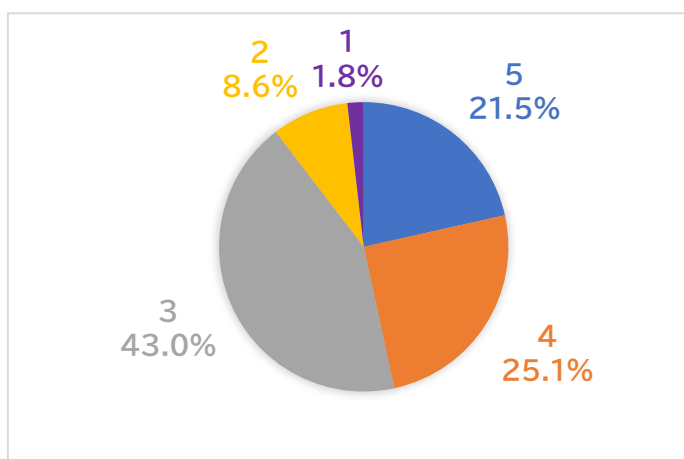
(回答 847 件：無回答 238 件)



評価レベル	件数	割合
5	267	31.5%
4	227	26.8%
3	323	38.1%
2	24	2.8%
1	6	0.7%
無回答	238	
合計	1,085	

【設問 26】 トイレは清潔でしたか。

(回答 828 件：無回答 257 件)

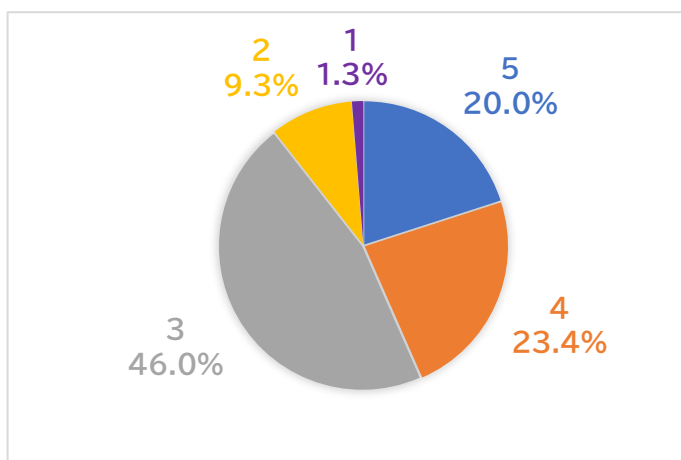


評価レベル	件数	割合
5	178	21.5%
4	208	25.1%
3	356	43.0%
2	71	8.6%
1	15	1.8%
無回答	257	
合計	1,085	



【設問 27】 待合室の環境は適切でしたか。

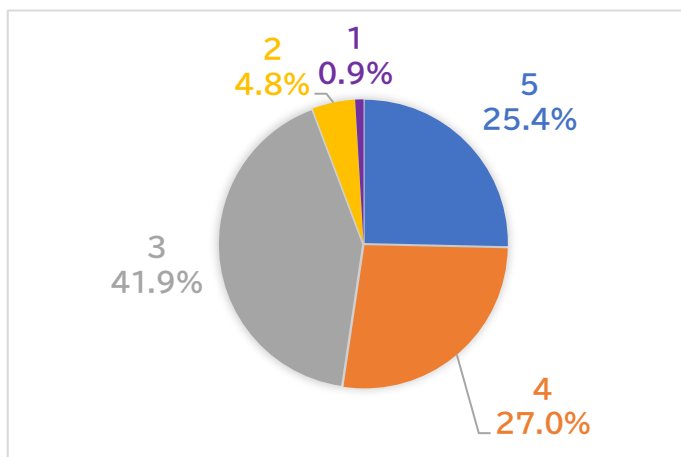
(回答 859 件：無回答 226 件)



評価レベル	件数	割合
5	172	20.0%
4	201	23.4%
3	395	46.0%
2	80	9.3%
1	11	1.3%
無回答	226	
合計	1,085	

【設問 28】 感染対策はしっかりできていましたか。

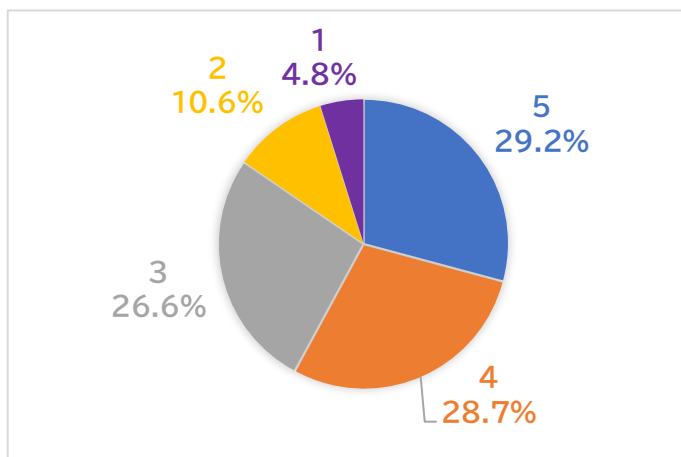
(回答 852 件：無回答 233 件)



評価レベル	件数	割合
5	216	25.4%
4	230	27.0%
3	357	41.9%
2	41	4.8%
1	8	0.9%
無回答	233	
合計	1,085	

【設問 29】 保険証確認はスムーズにできましたか。

(回答 867 件：無回答 218 件)

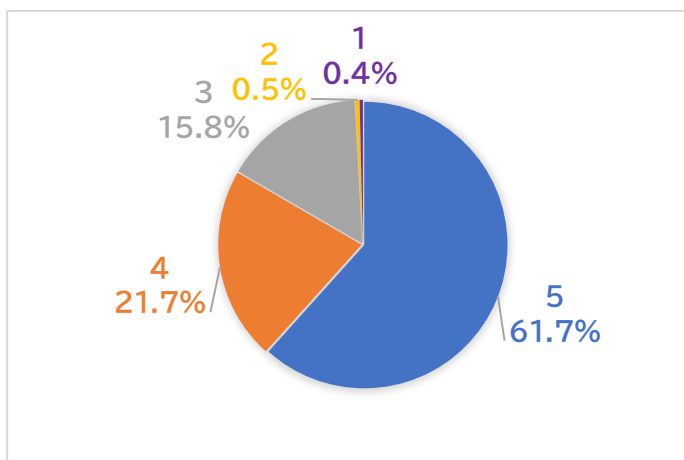


評価レベル	件数	割合
5	253	29.2%
4	249	28.7%
3	231	26.6%
2	92	10.6%
1	42	4.8%
無回答	218	
合計	1,085	

●安全確保について

【設問 30】 検査や処置の前にあなたの氏名を確認しましたか。

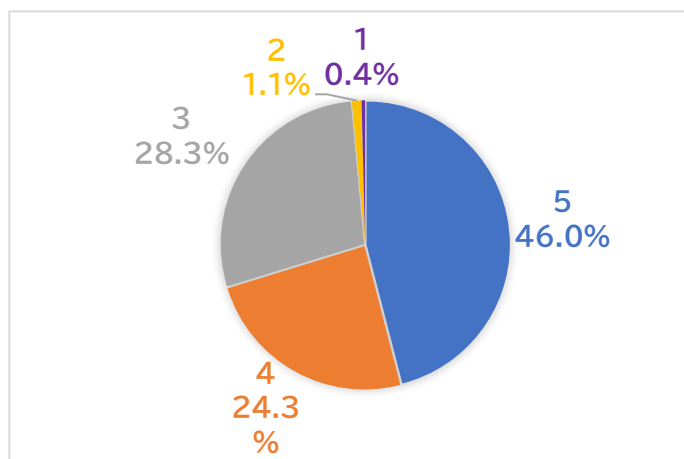
(回答 824 件：無回答 261 件)



評価レベル	件数	割合
5	508	61.7%
4	179	21.7%
3	130	15.8%
2	4	0.5%
1	3	0.4%
無回答	261	
合計	1,085	

【設問 31】 看護師・検査技師などは検査・処置前後に手洗い（消毒）をしていましたか。

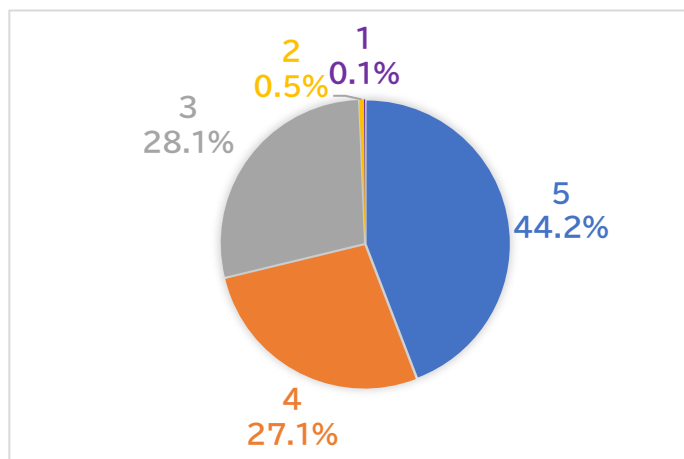
(回答 746 件：無回答 339 件)



評価レベル	件数	割合
5	343	46.0%
4	181	24.3%
3	211	28.3%
2	8	1.1%
1	3	0.4%
無回答	339	
合計	1,085	

【設問 32】 検査台・処置台への移動時などスタッフから必要な支援はありましたか。

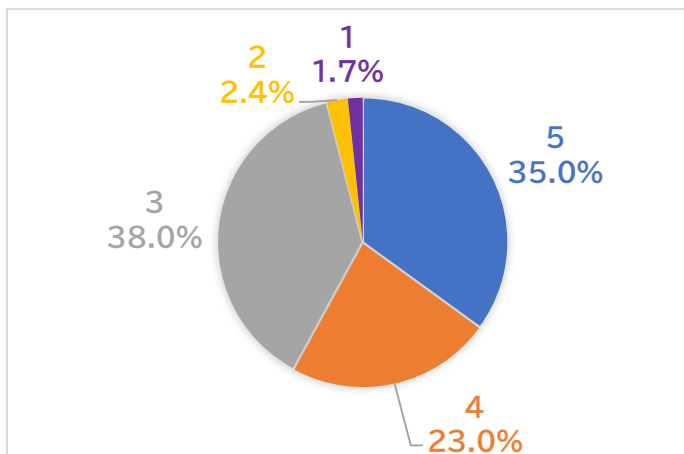
(回答 754 件：無回答 331 件)



評価レベル	件数	割合
5	333	44.2%
4	204	27.1%
3	212	28.1%
2	4	0.5%
1	1	0.1%
無回答	331	
合計	1,085	

【設問 33】 転倒予防などについて看護師や他の職員からアドバイスはありましたか。

(回答 723 件：無回答 362 件)

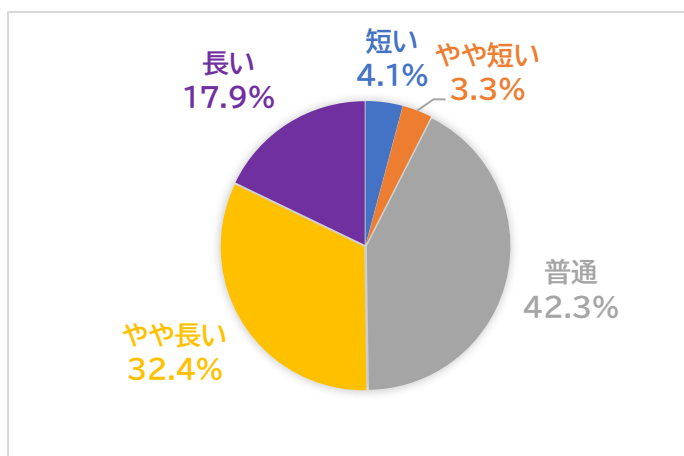


評価レベル	件数	割合
5	253	35.0%
4	166	23.0%
3	275	38.0%
2	17	2.4%
1	12	1.7%
無回答	362	
合計	1,085	

●待ち時間について

【設問 34】 待ち時間の長さはいかがでしたか。

(回答 868 件：無回答 217 件)



評価レベル	件数	割合
短い	36	4.1%
やや短い	29	3.3%
普通	367	42.3%
やや長い	281	32.4%
長い	155	17.9%
無回答	217	
合計	1,085	

【設問 35】 待ち時間が長いと感じた場所はどこですか。

(回答 726 件 複数回答可)

