

令和5年度（2023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、外来患者及びそのご家族や付添いの方に対し、紙面とWEBの2つの方法により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。ご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した。今回の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5年10月23日（月）～11月9日（木）

### 《回答方法》

紙面回答 及び WEB 回答

### 《調査件数》

1,010件（紙面回答：921件、WEB回答：89件）

### 《調査項目》

#### 病院全体について

- ① 今回の受診の全体的な満足度はどのくらいですか
- ② 当院を友人や家族に薦めたいと思いますか
- ③ 職員は信頼できるレベルに教育されていきましたか
- ④ 院内の表示は分かりやすかったですか

#### 担当する医師について

- ⑤ 礼儀正しさ、心配りがありましたか
- ⑥ しっかりと話を聞いてくれましたか
- ⑦ 気になる点について理解できる説明がありましたか
- ⑧ 治療方針について患者本位の決定をしましたか
- ⑨ 技術は信頼感の持てるものでしたか
- ⑩ 診療に要した時間は望ましいものでしたか
- ⑪ 検査結果や治療について分かりやすい説明がありましたか
- ⑫ 担当医師の総合評価はどのくらいですか

#### 看護師など医師以外のスタッフについて

- ⑬ 礼儀正しさ、心配りがありましたか
- ⑭ あなたのプライバシーを尊重しましたか
- ⑮ 痛みや苦しさへの配慮がありましたか
- ⑯ 親身になったアドバイスがありましたか
- ⑰ 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
- ⑱ わかりやすい言葉で説明がありましたか
- ⑲ 職員の対応は信頼感の持てるものでしたか
- ⑳ 受付職員の説明は分かりやすかったですか

#### 環境・設備について

- ㉑ 診察室や検査室は清潔でしたか
- ㉒ 待合スペースの環境は適切でしたか
- ㉓ 院内の感染対策はしっかりできていましたか
- ㉔ 受付・会計はスムーズにできましたか
- ㉕ 売店は利用しやすかったですか
- ㉖ 駐車場は利用しやすかったですか
- ㉗ トイレは清潔でしたか

#### 安全確保について

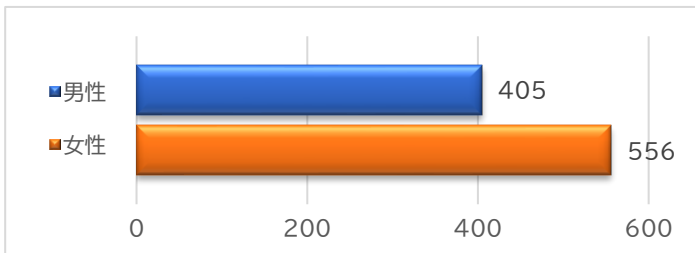
- ㉘ 診察時や書類をお渡しする際に職員が氏名を確認しましたか
- ㉙ 検査・処置前後に職員が手洗い・消毒をしていましたか
- ㉚ 検査台や処置台への移動時に職員からの支援はありましたか
- ㉛ 転倒予防などについて看護師等からアドバイスはありましたか

#### 待ち時間について

- ㉜ 待ち時間の長さは
- ㉝ 待ち時間が長いと感じた場面は

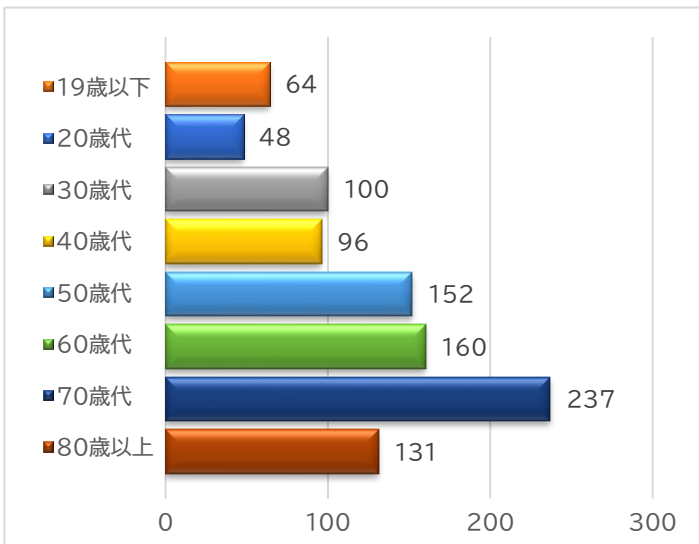
## I 基本項目

【性別】（回答 961 件：無回答 49 件）



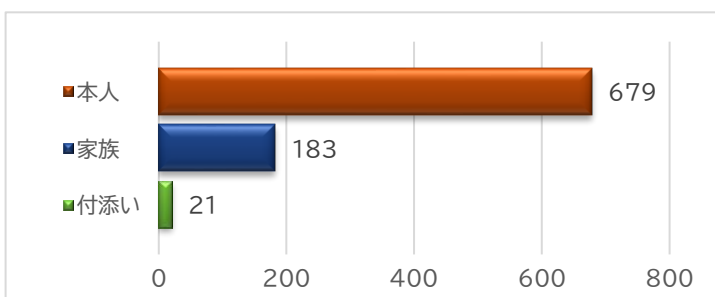
年 齡	件数	割合
男性	405	42.1%
女性	556	57.9%
合 計	961	
無回答	49	

【年 齡】（回答 988 件：無回答 22 件）



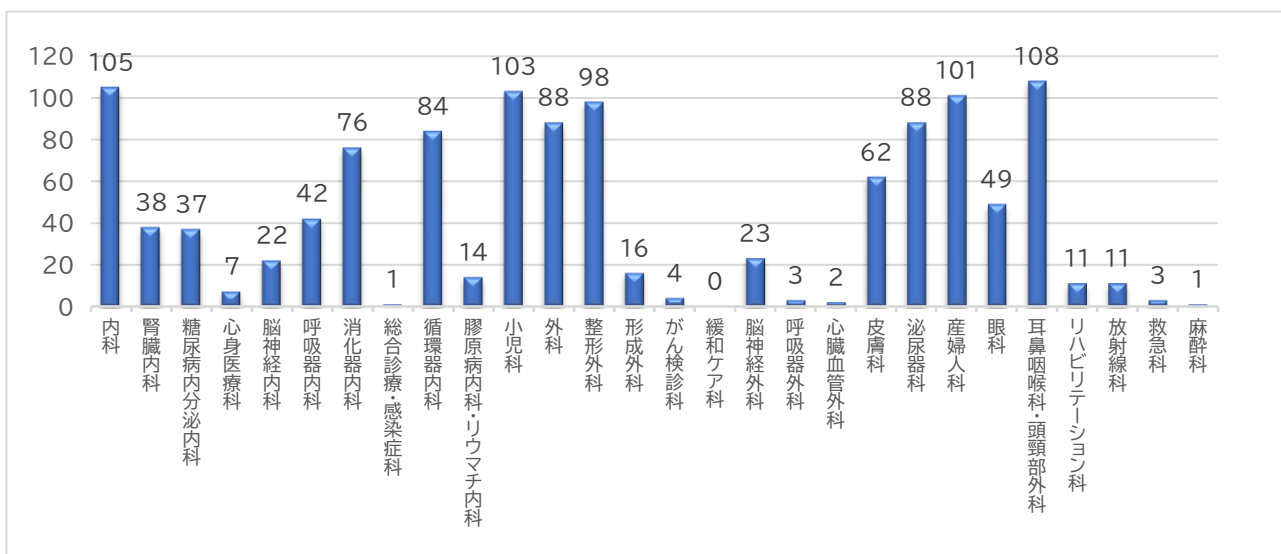
年 齡	件数	割合
19歳以下	64	6.5%
20歳代	48	4.9%
30歳代	100	10.1%
40歳代	96	9.7%
50歳代	152	15.4%
60歳代	160	16.2%
70歳代	237	24.0%
80歳以上	131	13.3%
合 計	988	
無回答	22	

【回答者】（回答 883 件：無回答 127 件）

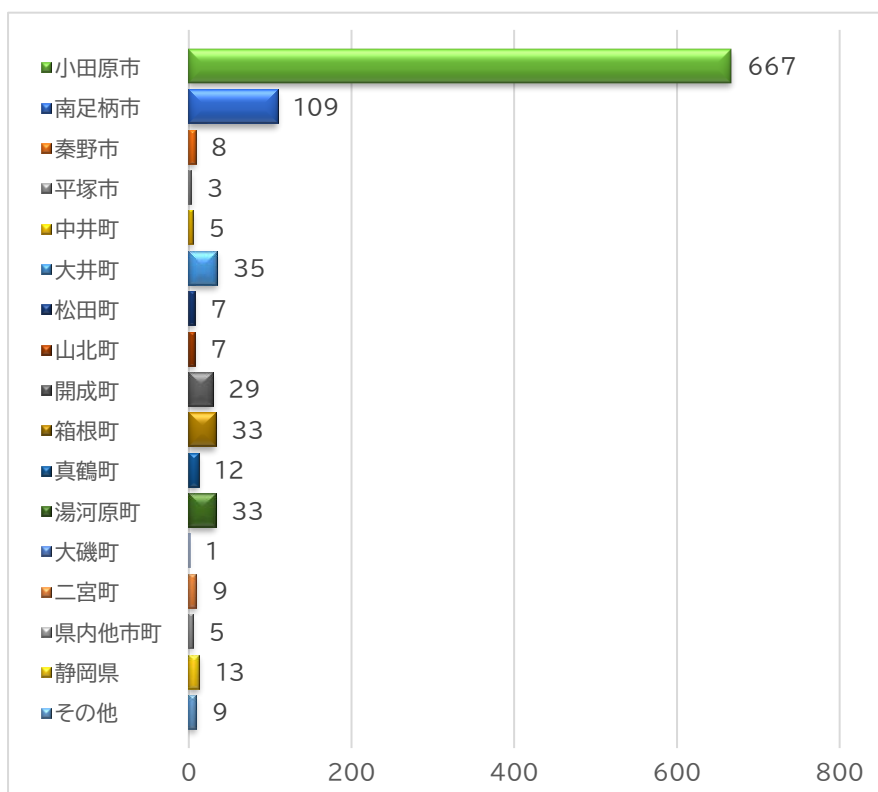


回答者	件数	割合
本人	679	76.4%
家族	183	21.2%
付き添い人	21	2.4%
合 計	883	
無回答	127	

【診療科】（述べ回答 1,197 件：複数回答可）

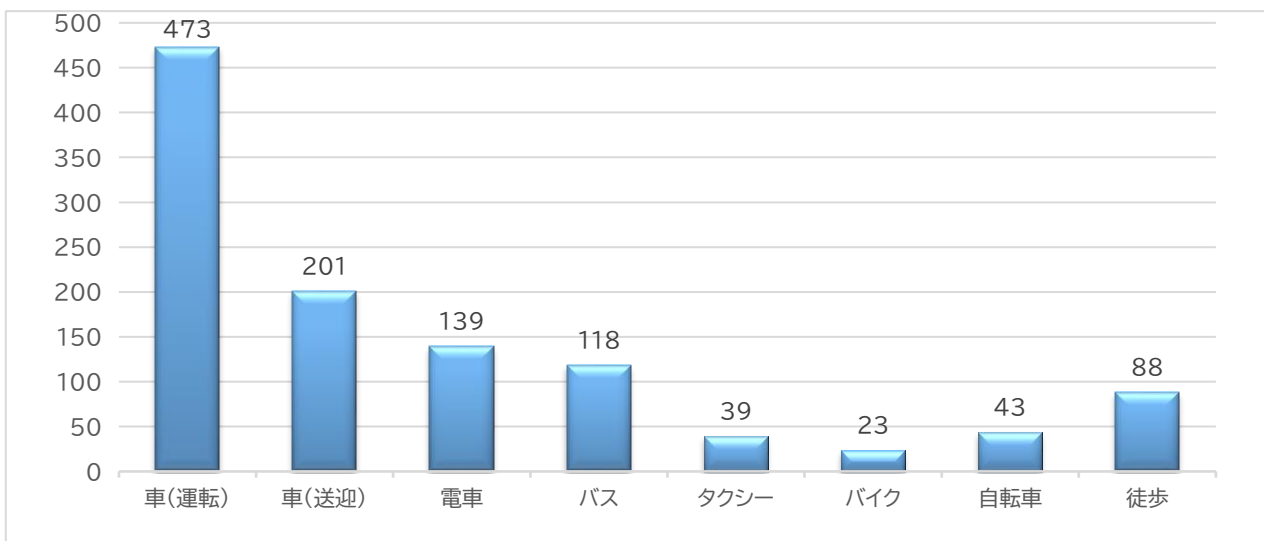


【住 所】（回答 985 件：無回答 25 件）

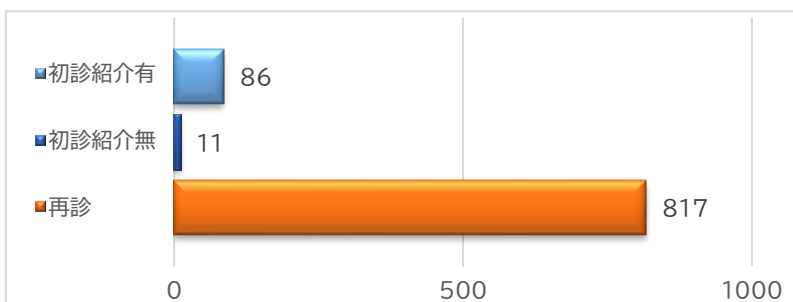


住 所	件数	割合
小田原市	667	67.7%
南足柄市	109	11.1%
秦野市	8	0.8%
平塚市	3	0.3%
中井町	5	0.5%
大井町	35	3.6%
松田町	7	0.7%
山北町	7	0.7%
開成町	29	2.9%
箱根町	33	3.4%
真鶴町	12	1.2%
湯河原町	33	3.4%
大磯町	1	0.1%
二宮町	9	0.9%
県内他市町	5	0.5%
静岡県	13	1.3%
その他	9	0.9%
合 計	985	
無回答	25	

【来院方法】（述べ回答 1,124 件：複数回答可）

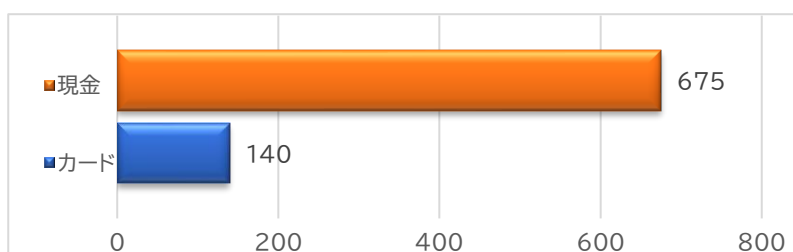


【診察種類】（回答 914 件：無回答 96 件）



診察種類	件数	割合
初診（紹介有）	86	9.4%
初診（紹介無）	11	1.2%
再診	817	89.4%
合計	914	
無回答	96	

【会計方法】（回答 815 件：無回答 195 件）



会計方法	件数	割合
現金	675	82.8%
カード	140	17.2%
合計	815	
無回答	195	

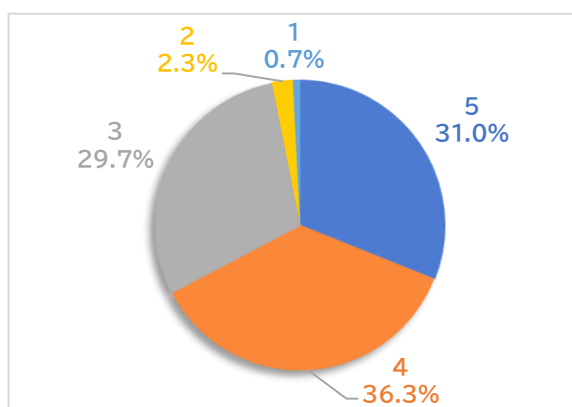
## Ⅱ 調査項目

評価レベル	5	4	3	2	1
内 容	高評価 ←————→ 低評価				
	十分 良い 満足	やや十分 やや良い やや満足	普通	やや不足 やや悪い やや不満	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どのくらいですか

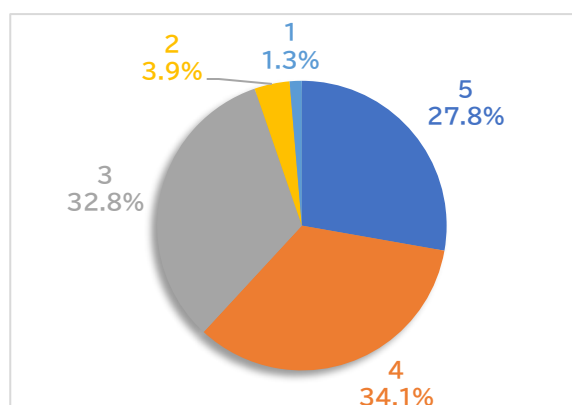
(回答 960 件：無回答 50 件)



評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	298	31.0%	33.4%
4	348	36.3%	33.6%
3	285	29.7%	30.6%
2	22	2.3%	1.7%
1	7	0.7%	0.8%
合 計	960		
無回答	50		

【設問 2】 当院を友人や家族に薦めたいと思いますか

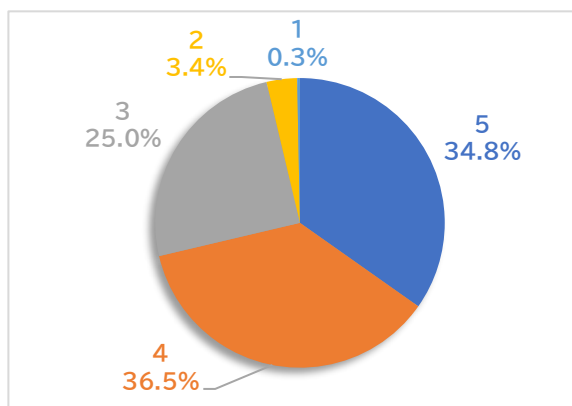
(回答 965 件：無回答 45 件)



評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	268	27.8%	28.1%
4	329	34.1%	29.9%
3	317	32.8%	35.9%
2	38	3.9%	4.2%
1	13	1.3%	1.8%
合 計	965		
無回答	45		

【設問 3】 職員は信頼できるレベルに教育されていましたか

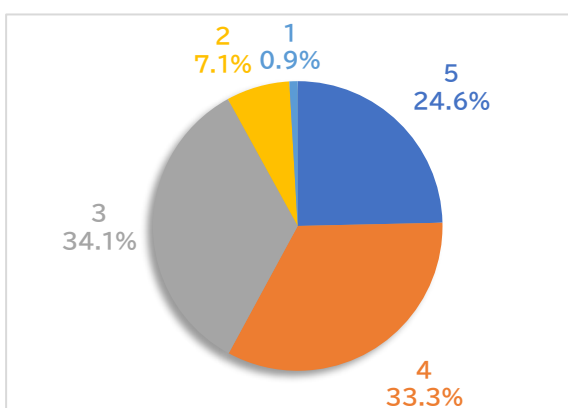
(回答 969 件：無回答 41 件)



評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	337	34.8%	34.0%
4	354	36.5%	34.0%
3	242	25.0%	28.0%
2	33	3.4%	3.0%
1	3	0.3%	1.1%
合 計	969		
無回答	41		

【設問 4】 院内の表示は分かりやすかったですか

(回答 974 件：無回答 36 件)

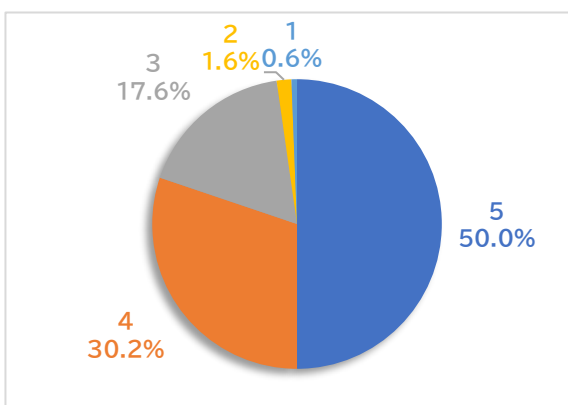


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	240	24.6%	22.9%
4	324	33.3%	30.0%
3	332	34.1%	37.3%
2	69	7.1%	7.3%
1	9	0.9%	2.5%
合 計	974		
無回答	36		

●担当する医師について

【設問 5】 礼儀正しさ、心配りがありましたか

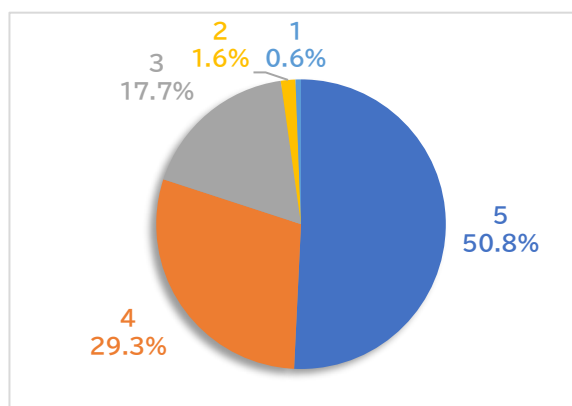
(回答 974 件：無回答 36 件)



評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	487	50.0%	49.2%
4	294	30.2%	29.4%
3	171	17.6%	19.0%
2	16	1.6%	1.9%
1	6	0.6%	0.4%
合 計	974		
無回答	36		

【設問 6】 しっかりと話を聞いてくれましたか

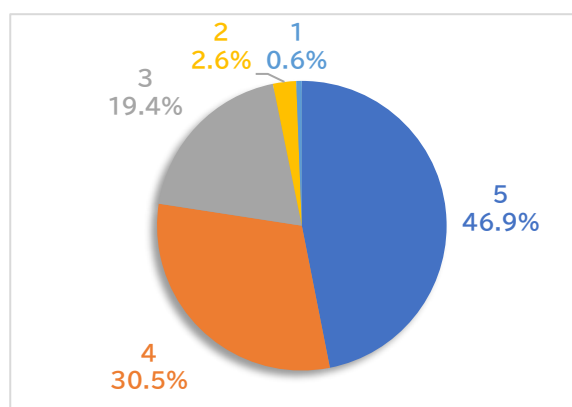
(回答 981 件：無回答 29 件)



評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	498	50.8%	50.6%
4	287	29.3%	28.8%
3	174	17.7%	18.2%
2	16	1.6%	1.9%
1	6	0.6%	0.6%
合計	981		
無回答	29		

【設問 7】 気になる点について理解できる説明がありましたか

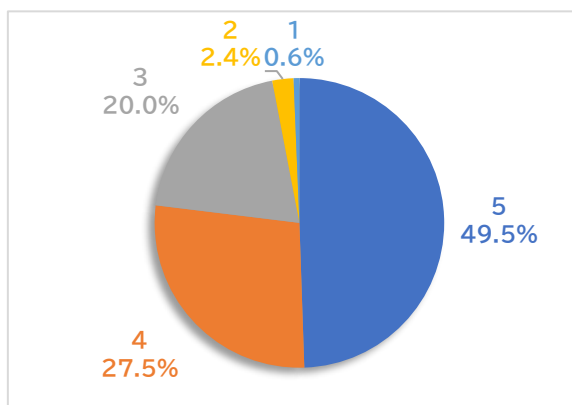
(回答 966 件：無回答 44 件)



評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	453	46.9%	47.6%
4	295	30.5%	29.7%
3	187	19.4%	19.9%
2	25	2.6%	1.9%
1	6	0.6%	0.8%
合計	966		
無回答	44		

【設問 8】 治療方針について患者本位の決定をしましたか

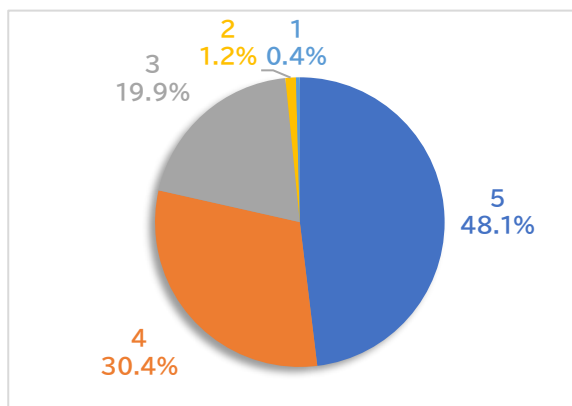
(回答 928 件：無回答 82 件)



評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	459	49.5%	45.1%
4	255	27.5%	30.1%
3	186	20.0%	22.7%
2	22	2.4%	1.3%
1	6	0.6%	0.8%
合計	928		
無回答	82		

【設問 9】 技術は信頼感の持てるものでしたか

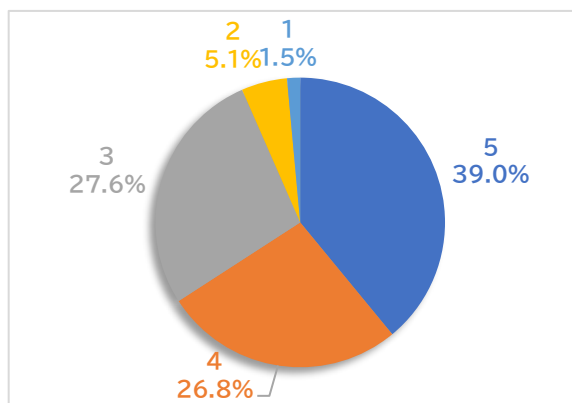
(回答 936 件：無回答 74 件)



評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	450	48.1%	47.3%
4	285	30.4%	32.5%
3	186	19.9%	18.2%
2	11	1.2%	1.2%
1	4	0.4%	0.8%
合計	936		
無回答	74		

【設問 10】 診療に要した時間は望ましいものでしたか

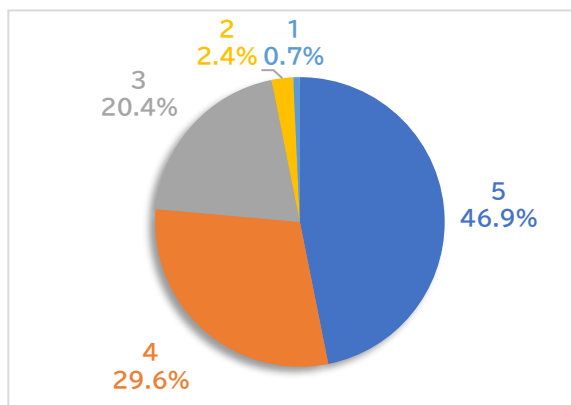
(回答 958 件：無回答 52 件)



評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	374	39.0%	36.0%
4	257	26.8%	30.5%
3	264	27.6%	27.8%
2	49	5.1%	4.4%
1	14	1.5%	1.3%
合計	958		
無回答	52		

【設問 11】 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

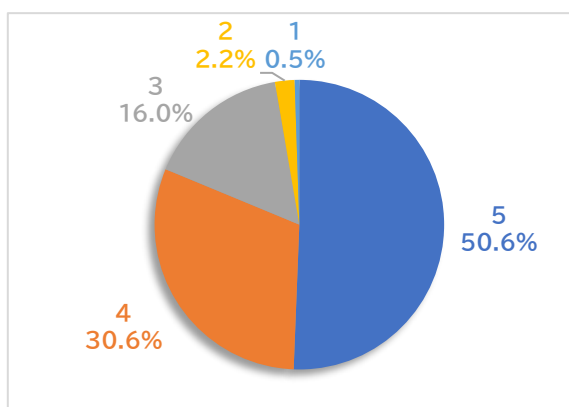
(回答 954 件：無回答 56 件)



評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	447	46.9%	45.6%
4	282	29.6%	30.6%
3	195	20.4%	20.7%
2	23	2.4%	2.2%
1	7	0.7%	0.8%
合計	954		
無回答	56		

【設問 12】 担当医師の総合評価はどのくらいですか

(回答 960 件：無回答 50 件)

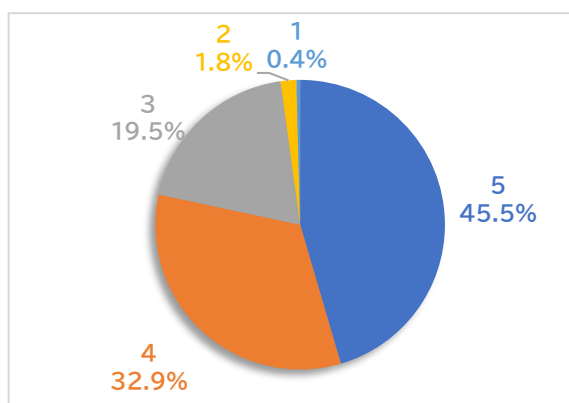


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	486	50.6%	50.3%
4	294	30.6%	31.8%
3	154	16.0%	15.2%
2	21	2.2%	1.8%
1	5	0.5%	0.9%
合 計	960		
無回答	50		

●看護師など医師以外のスタッフについて

【設問 13】 礼儀正しさ、心配りがありましたか

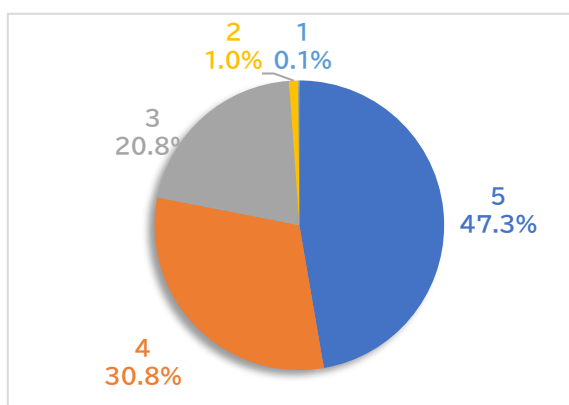
(回答 970 件：無回答 40 件)



評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	441	45.5%	43.7%
4	319	32.9%	34.0%
3	189	19.5%	20.6%
2	17	1.8%	0.9%
1	4	0.4%	0.7%
合 計	970		
無回答	40		

【設問 14】 あなたのプライバシーを尊重しましたか

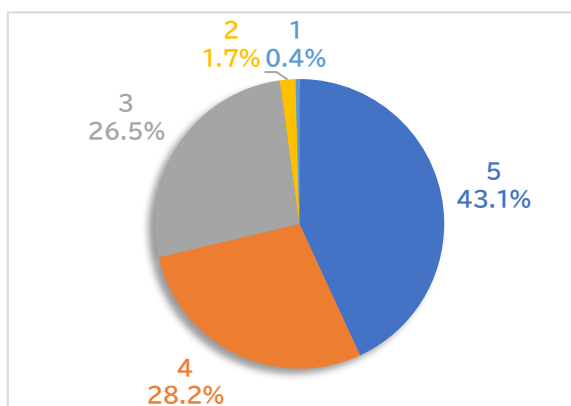
(回答 958 件：無回答 52 件)



評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	453	47.3%	43.9%
4	295	30.8%	31.5%
3	199	20.8%	23.3%
2	10	1.0%	0.7%
1	1	0.1%	0.6%
合 計	958		
無回答	52		

【設問 15】 痛みや苦しさへの配慮がありましたか

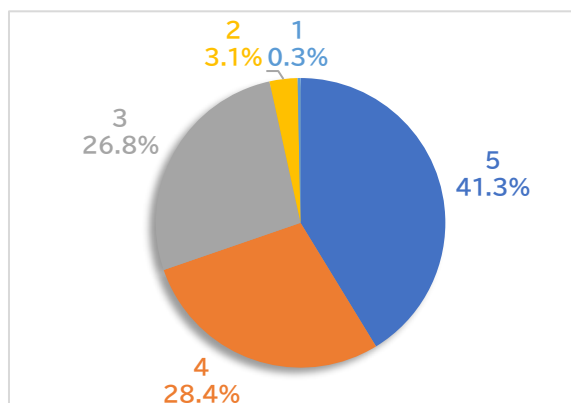
(回答 923 件：無回答 87 件)



評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	398	43.1%	38.8%
4	260	28.2%	30.8%
3	245	26.5%	28.5%
2	16	1.7%	1.1%
1	4	0.4%	0.9%
合計	923		
無回答	87		

【設問 16】 親身になったアドバイスがありましたか

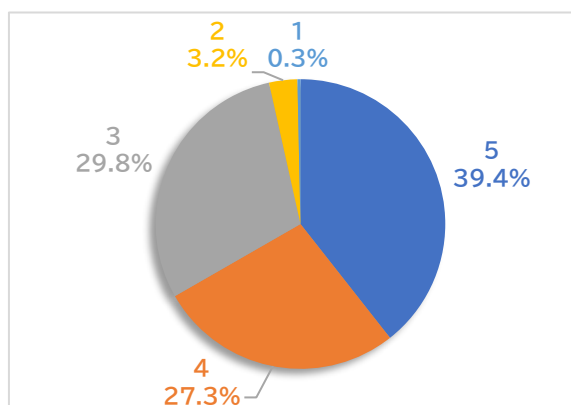
(回答 928 件：無回答 82 件)



評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	383	41.3%	38.3%
4	264	28.4%	28.8%
3	249	26.8%	30.9%
2	29	3.1%	1.1%
1	3	0.3%	0.8%
合計	928		
無回答	82		

【設問 17】 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

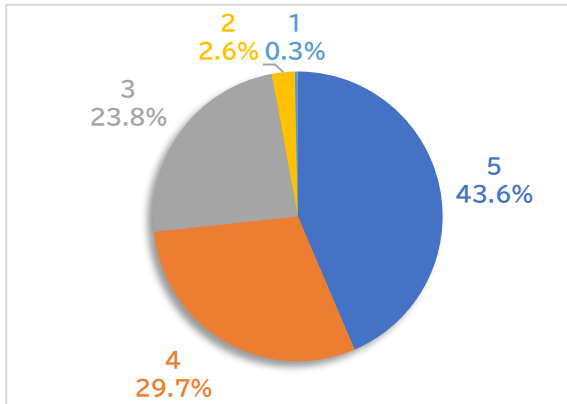
(回答 886 件：無回答 124 件)



評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	349	39.4%	36.6%
4	242	27.3%	28.5%
3	264	29.8%	32.2%
2	28	3.2%	2.0%
1	3	0.3%	0.6%
合計	886		
無回答	124		

【設問 18】 わかりやすい言葉で説明がありましたか

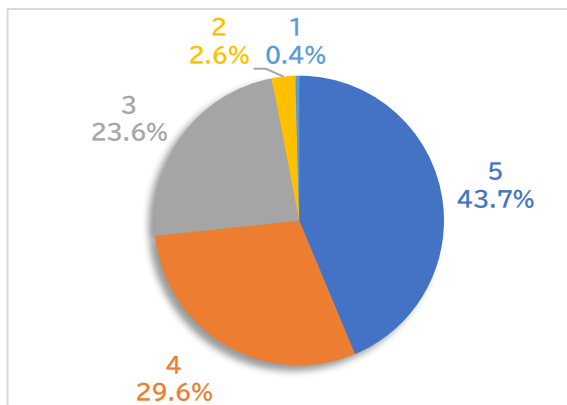
(回答 936 件：無回答 74 件)



評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	408	43.6%	41.5%
4	278	29.7%	30.1%
3	223	23.8%	26.6%
2	24	2.6%	1.2%
1	3	0.3%	0.6%
合 計	936		
無回答	74		

【設問 19】 職員の対応は信頼感の持てるものでしたか

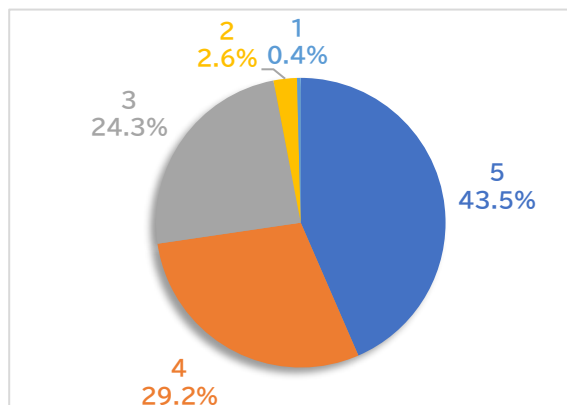
(回答 952 件：無回答 58 件)



評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	416	43.7%	41.2%
4	282	29.6%	30.0%
3	225	23.6%	27.1%
2	25	2.6%	1.1%
1	4	0.4%	0.6%
合 計	952		
無回答	58		

【設問 20】 受付職員の説明は分かりやすかったですか

(回答 959 件：無回答 51 件)

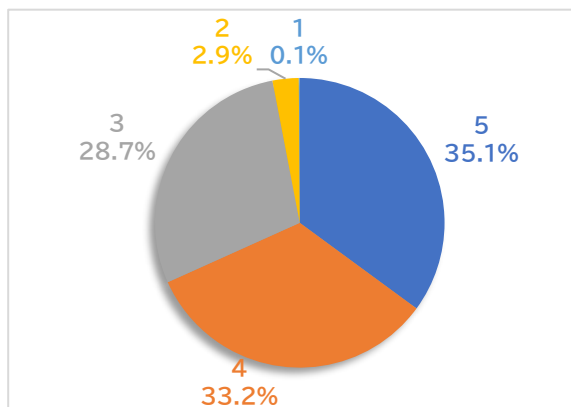


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	417	43.5%	41.6%
4	280	29.2%	30.8%
3	233	24.3%	24.7%
2	25	2.6%	2.2%
1	4	0.4%	0.6%
合 計	959		
無回答	51		

●環境・設備について

【設問 21】 診察室や検査室は清潔でしたか

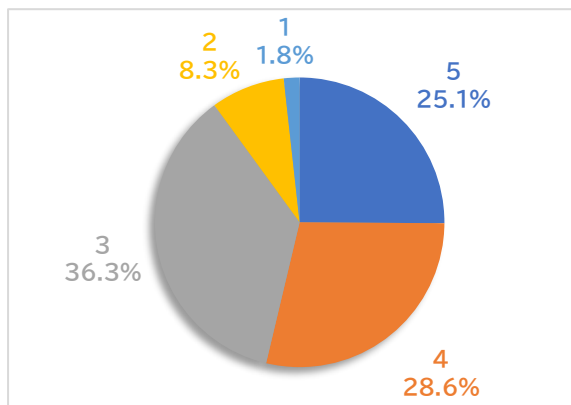
(回答 958 件：無回答 52 件)



評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	336	35.1%	31.5%
4	318	33.2%	26.8%
3	275	28.7%	38.1%
2	28	2.9%	2.8%
1	1	0.1%	0.7%
合計	958		
無回答	52		

【設問 22】 待合スペースの環境は適切でしたか

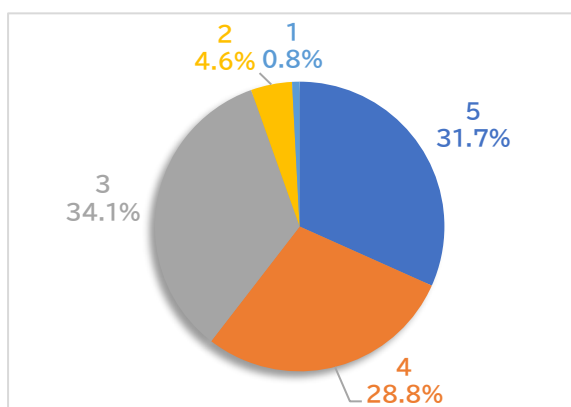
(回答 968 件：無回答 42 件)



評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	243	25.1%	20.0%
4	277	28.6%	23.4%
3	351	36.3%	46.0%
2	80	8.3%	9.3%
1	17	1.8%	1.3%
合計	968		
無回答	42		

【設問 23】 院内の感染対策はしっかりできていましたか

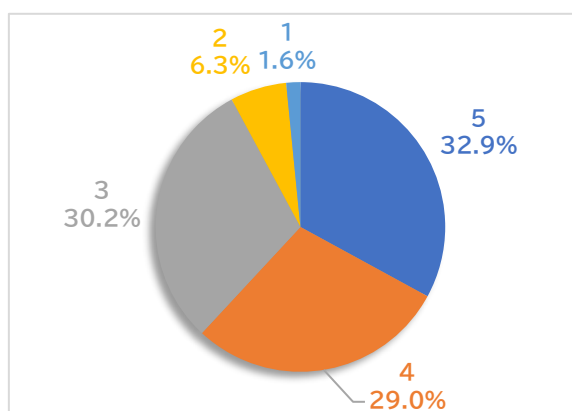
(回答 956 件：無回答 54 件)



評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	303	31.7%	25.4%
4	275	28.8%	27.0%
3	326	34.1%	41.9%
2	44	4.6%	4.8%
1	8	0.8%	0.9%
合計	956		
無回答	54		

【設問 24】 受付・会計はスムーズにできましたか

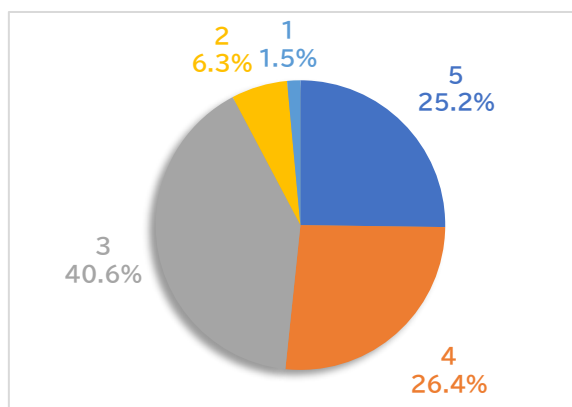
(回答 953 件：無回答 57 件)



評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	314	32.9%	29.2%
4	276	29.0%	28.7%
3	288	30.2%	26.6%
2	60	6.3%	10.6%
1	15	1.6%	4.8%
合 計	953		
無回答	57		

【設問 25】 売店は利用しやすかったですか

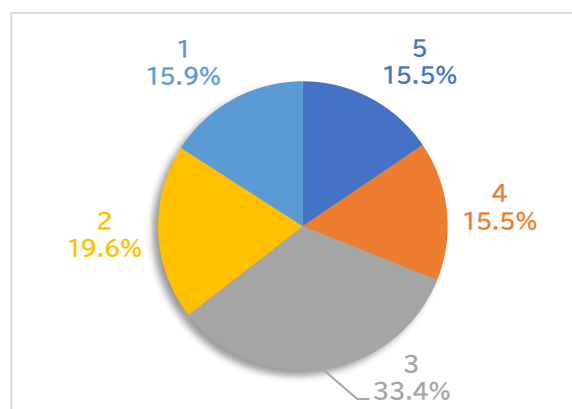
(回答 813 件：無回答 197 件)



評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	205	25.2%	-
4	215	26.4%	-
3	330	40.6%	-
2	51	6.3%	-
1	12	1.5%	-
合 計	813		
無回答	197		

【設問 26】 駐車場は利用しやすかったですか

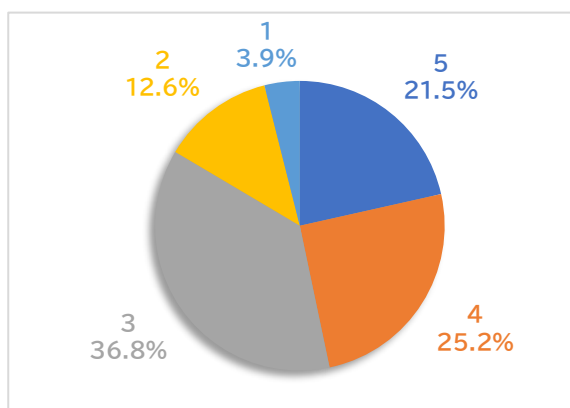
(回答 811 件：無回答 199 件)



評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	126	15.5%	-
4	126	15.5%	-
3	271	33.4%	-
2	159	19.6%	-
1	129	15.9%	-
合 計	811		
無回答	199		

【設問 27】 トイレは清潔でしたか

(回答 940 件：無回答 70 件)

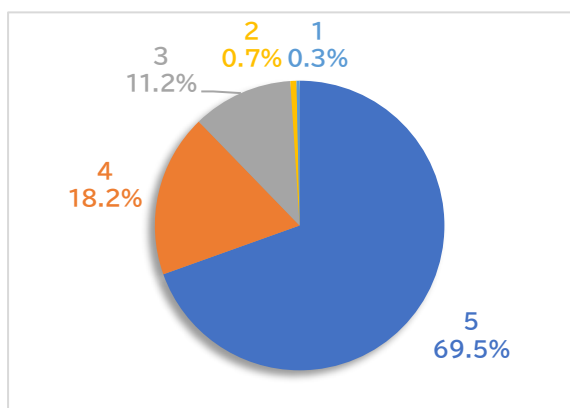


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	202	21.5%	21.5%
4	237	25.2%	25.1%
3	346	36.8%	43.0%
2	118	12.6%	8.6%
1	37	3.9%	1.8%
合計	940		
無回答	70		

●安全確保について

【設問 28】 診察時や書類をお渡す際に職員が氏名を確認しましたか

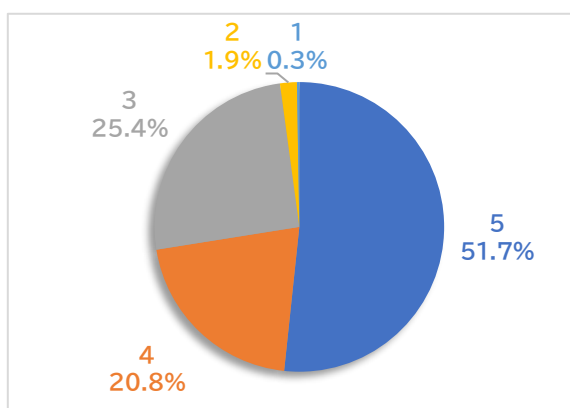
(回答 873 件：無回答 137 件)



評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	607	69.5%	61.7%
4	159	18.2%	21.7%
3	98	11.2%	15.8%
2	6	0.7%	0.5%
1	3	0.3%	0.4%
合計	873		
無回答	137		

【設問 29】 検査・処置前後に職員が手洗い・消毒をしていましたか

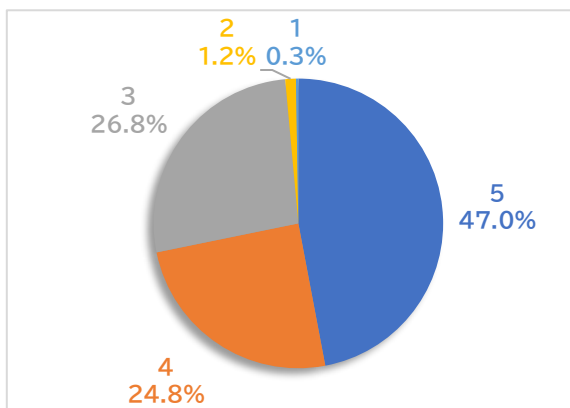
(回答 745 件：無回答 265 件)



評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	385	51.7%	46.0%
4	155	20.8%	24.3%
3	189	25.4%	28.3%
2	14	1.9%	1.1%
1	2	0.3%	0.4%
無回答	265		
合計	745		

【設問 30】 検査台や処置台への移動時に職員からの支援はありましたか

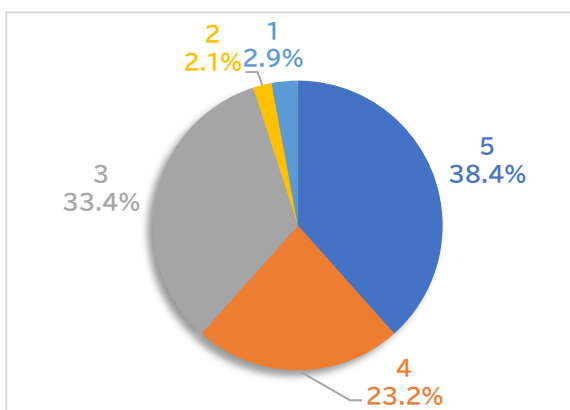
(回答 755 件：無回答 255 件)



評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	355	47.0%	44.2%
4	187	24.8%	27.1%
3	202	26.8%	28.1%
2	9	1.2%	0.5%
1	2	0.3%	0.1%
合計	755		
無回答	255		

【設問 31】 転倒予防などについて看護師等からアドバイスはありましたか

(回答 721 件：無回答 289 件)

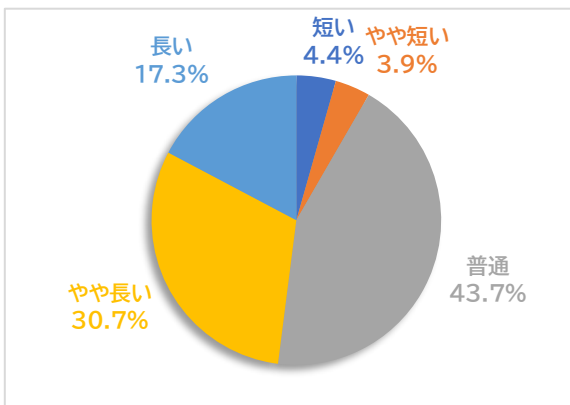


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	277	38.4%	35.0%
4	167	23.2%	23.0%
3	241	33.4%	38.0%
2	15	2.1%	2.4%
1	21	2.9%	1.7%
合計	721		
無回答	289		

●待ち時間について

【設問 32】 待ち時間の長さは

(回答 863 件：無回答 147 件)



評価レベル	件数	割合	昨年割合
短い	38	4.4%	4.1%
やや短い	34	3.9%	3.3%
普通	377	43.7%	42.3%
やや長い	265	30.7%	32.4%
長い	149	17.3%	17.9%
合計	863		
無回答	147		

【設問 33】 待ち時間が長いと感じた場所はどこですか。

(回答 750 件 複数回答可)

