

令和5年度（2023年）  
患者満足度調査  
【入院】  
結果報告

小田原市立病院

## 患者満足度調査の概要

当院で提供している院内サービスに対して、患者の評価を客観的に把握し、これを今後の院内サービス向上に反映させ、医療の質と向上を図ることを目的とし、入院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11月1日（水）～11月30日（木）

### 《回答方法》

紙面回答 及び WEB 回答

### 《調査件数》

239件（紙面回答：921件、WEB回答：89件）

### 《調査項目》

#### ● 総合的な評価について

① 入院中に受けた医療面・サービス面の総合的な満足度はいかがでしたか

#### ● 入院病棟の評価について

② 当院を知人や家族に紹介したいと思いますか

③ 職員は信頼できるレベルに教育されていましたか

④ 院内の表示はわかりやすかったですか

#### ● 入院病棟の医師から受けたサービスについて

⑤ あなたに礼儀正しい対応がありましたか

⑥ しっかりと話を聞きましたか

- ⑦ 理解できるような説明がありましたか
- ⑧ あなたの質問や気がかりなことについての説明がありましたか
- ⑨ 治療方針について患者の意志で決定をしましたか
- ⑩ あなたとの対応に十分な時間で診療対応しましたか
- ⑪ 医師との連絡や診療はスムーズに行われましたか
- ⑫ 医師の技術は信頼感の持てるものでしたか

● 入院病棟の看護師から受けたサービスについて

- ⑬ 礼儀正しく、親身になって対応しましたか
- ⑭ 言葉遣いや対応は丁寧でしたか
- ⑮ しっかりと話を聞きましたか
- ⑯ 理解できるような説明がありましたか
- ⑰ ナースコールには、素早く対応がなされましたか
- ⑱ 当日の診察や検査の流れについて説明がありましたか
- ⑲ 看護師の態度に信頼が持てましたか
- ⑳ 看護師の技術に信頼が持てましたか
- ㉑ 医師からの手術や検査・処置の説明について疑問や不安を一緒に考えてくれましたか
- ㉒ 同意書についての説明や同意後の不安について確認がありましたか
- ㉓ 看護師から転倒予防や避難についてのアドバイスがありましたか
- ㉔ 看護師は、定期的に病室を巡回していましたか

● その他の職員のサービスについて（医師・看護師を含む）

- ㉕ 食事の内容・時間は適切でしたか
- ㉖ 起床や消灯時間は適切でしたか
- ㉗ あなたはトイレ利用の時に、介助を受けたことがありますか
- ㉘ （㉗が「ある」の場合のみ）  
トイレ介助の手際の良さは、満足のいくものでしたか
- ㉙ あなたは入院中に緩和ケアを受けたことがありますか
- ㉚ （㉙が「ある」の場合のみ）

痛みの症状は緩和されましたか

③① (②⑨が「ある」の場合のみ)

職員はあなたの症状を緩和するために最善を尽くしましたか

③② あなたは入院中に新たな薬を処方されましたか

③③ (③②が「はい」の場合のみ)

薬剤師や看護師から、どの症状に対応する薬か説明がありましたか

③④ (③②が「はい」の場合のみ)

その薬について、薬剤師や看護師から起こりうる副作用の説明がありましたか

③⑤ 検査・処置の前に、あなたの氏名、生年月日を確認しましたか

③⑥ 検査・処置の前後に手洗い(消毒)をしていましたか

③⑦ 病室内の備品などは使いやすい場所にありましたか

#### ● 退院支援について

③⑧ あなたやご家族の要望を聞き、不安がなく退院できるような支援がありましたか

③⑨ 退院後の生活についての説明は十分理解できましたか

④① 退院後の内服について、正しく理解できましたか

④② 退院手続(次回診察、薬、生活上の注意、支払いなど)はスムーズでしたか

#### ● 病棟の環境について

④③ 病棟内の設備は使いやすかったですか

④④ プライバシーは守られていましたか

④⑤ 病室やトイレの清掃は行き届いていましたか

④⑥ 病棟内の雰囲気はあなたに安心感を与えるものでしたか

④⑦ 夜間、病室の周辺は静寂でしたか

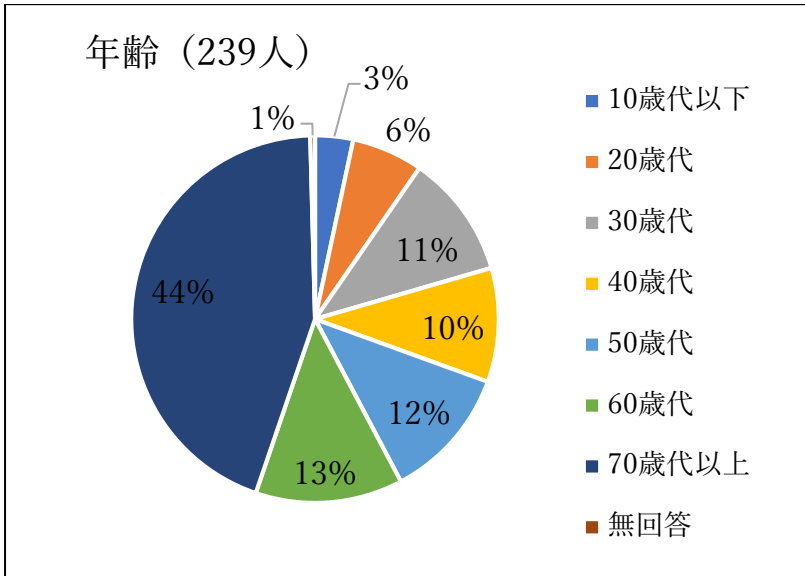
#### 自由記載

<入院病棟やあなたが受けた医療サービスについて、ご意見をお聞かせください>

<当院と県立足柄上病院は、地域住民への安定的な質の高い医療の供給のため、連携・協力のための協定を締結しております。今後、この2病院の連携・協力についてあなたが期待することがありましたら、お書きください>

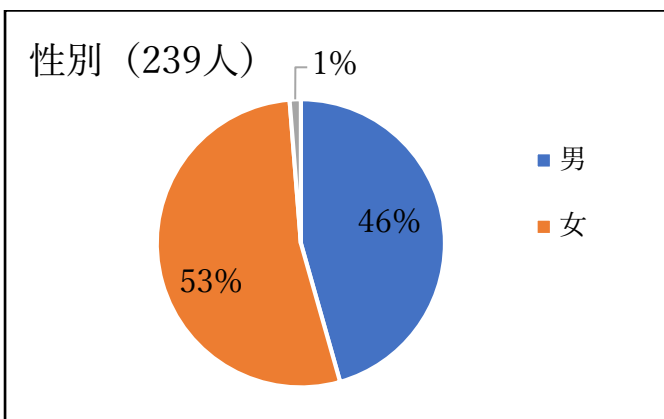
# I 基本項目

## 【年 齡】



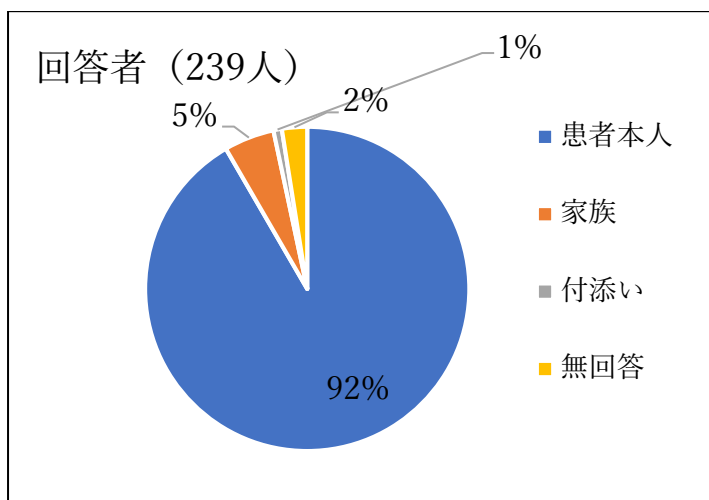
区分	人数	割合
10歳代以下	8	3%
20歳代	15	6%
30歳代	26	11%
40歳代	24	10%
50歳代	28	12%
60歳代	31	13%
70歳代以上	106	44%
無回答	1	0%
合計	239	

## 【性 別】



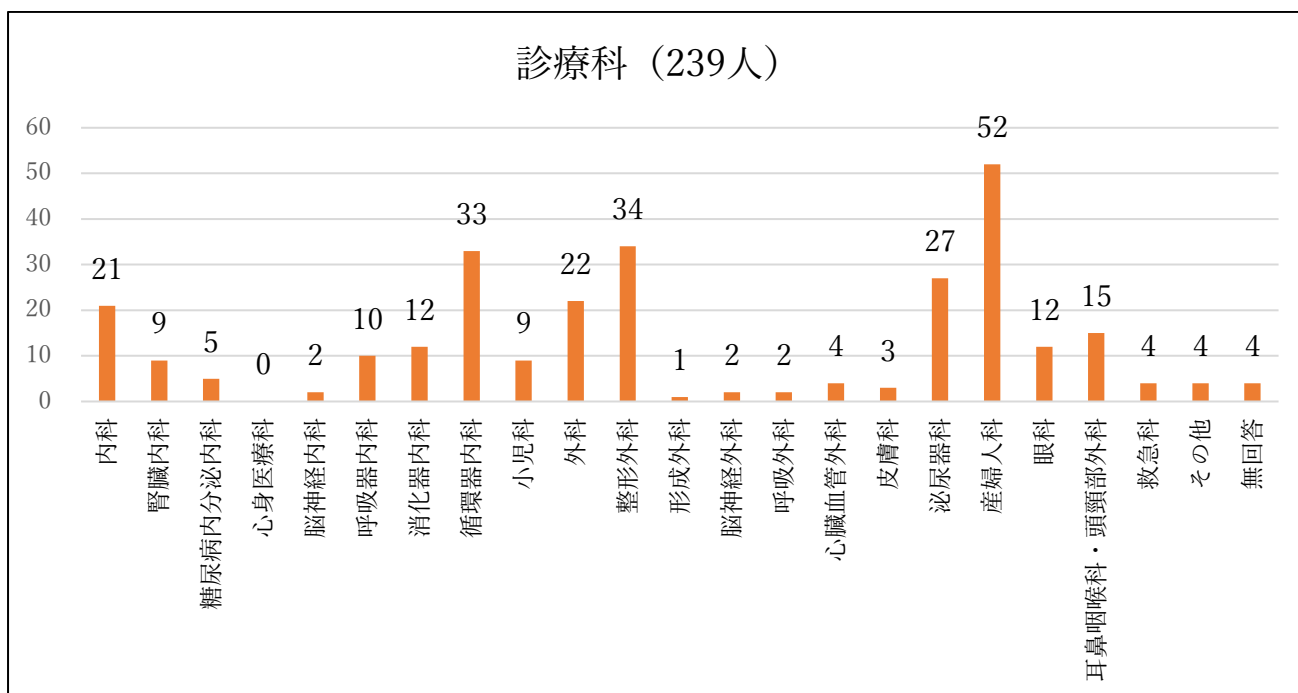
性別	人数	割合
男	109	46%
女	127	53%
無回答	3	1%
合計	239	

【回答者】

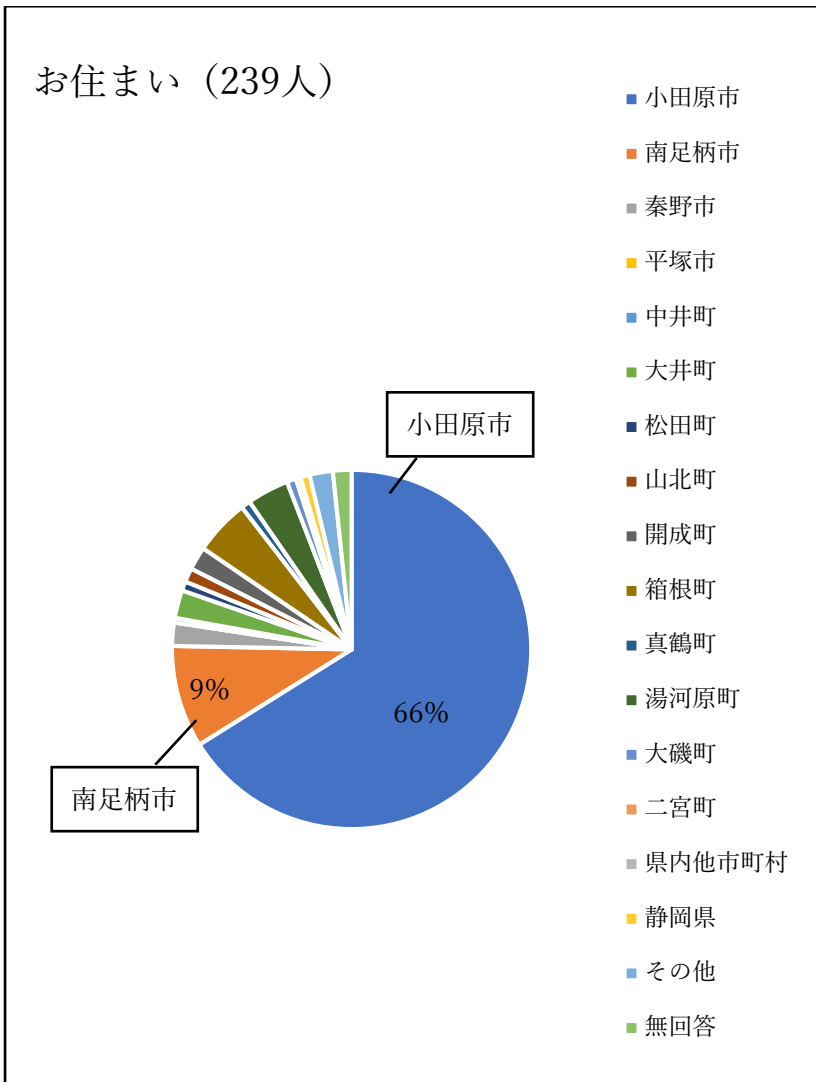


区分	人数	割合
患者本人	219	92%
家族	12	5%
付添い	2	1%
無回答	6	3%
合計	239	

【診療科】

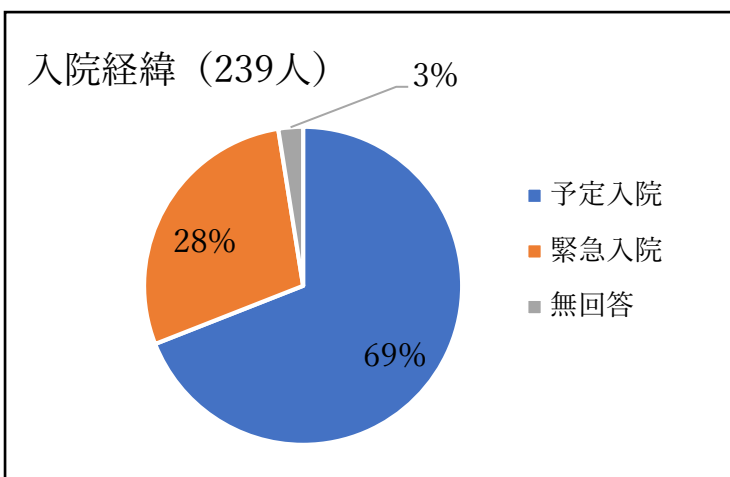


【お住まい】



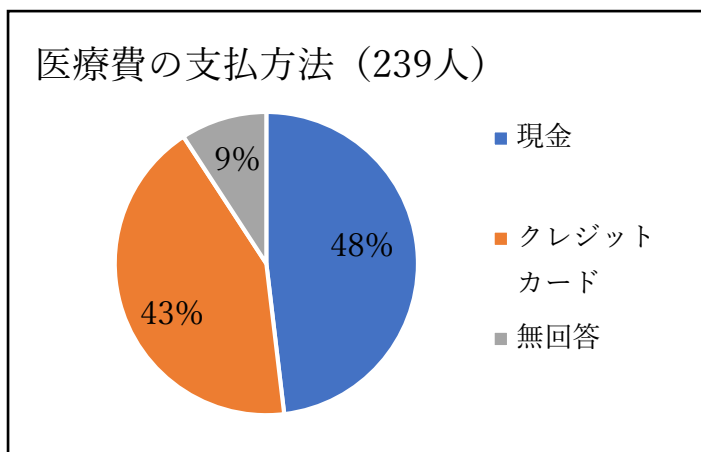
区分	人数	割合
小田原市	158	66%
南足柄市	22	9%
秦野市	5	2%
平塚市	0	0%
中井町	1	0%
大井町	6	3%
松田町	2	1%
山北町	3	1%
開成町	5	2%
箱根町	12	5%
真鶴町	2	1%
湯河原町	9	4%
大磯町	2	1%
二宮町	1	0%
県内他市町村	0	0%
静岡県	2	1%
その他	5	2%
無回答	4	2%
合計	239	

【入院経緯】



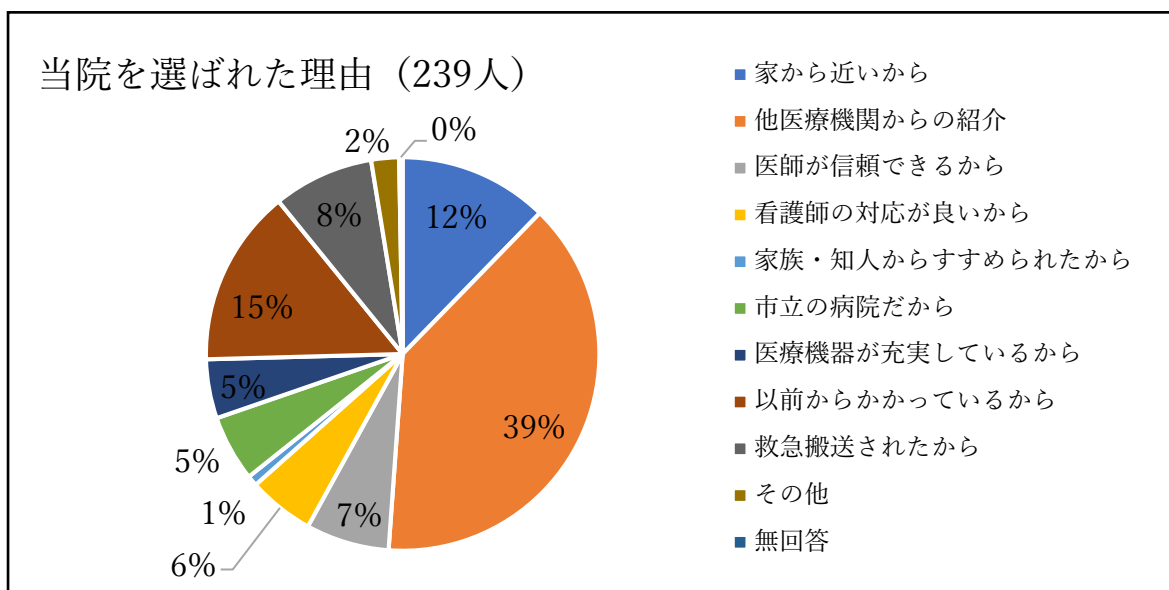
区分	人数	割合
予定入院	165	69%
緊急入院	68	28%
無回答	6	3%
合計	239	

【医療費の支払方法】



区分	人数	割合
現金	115	48%
クレジットカード	102	43%
無回答	22	9%
合計	239	

【当院を選ばれた理由】(複数回答可)



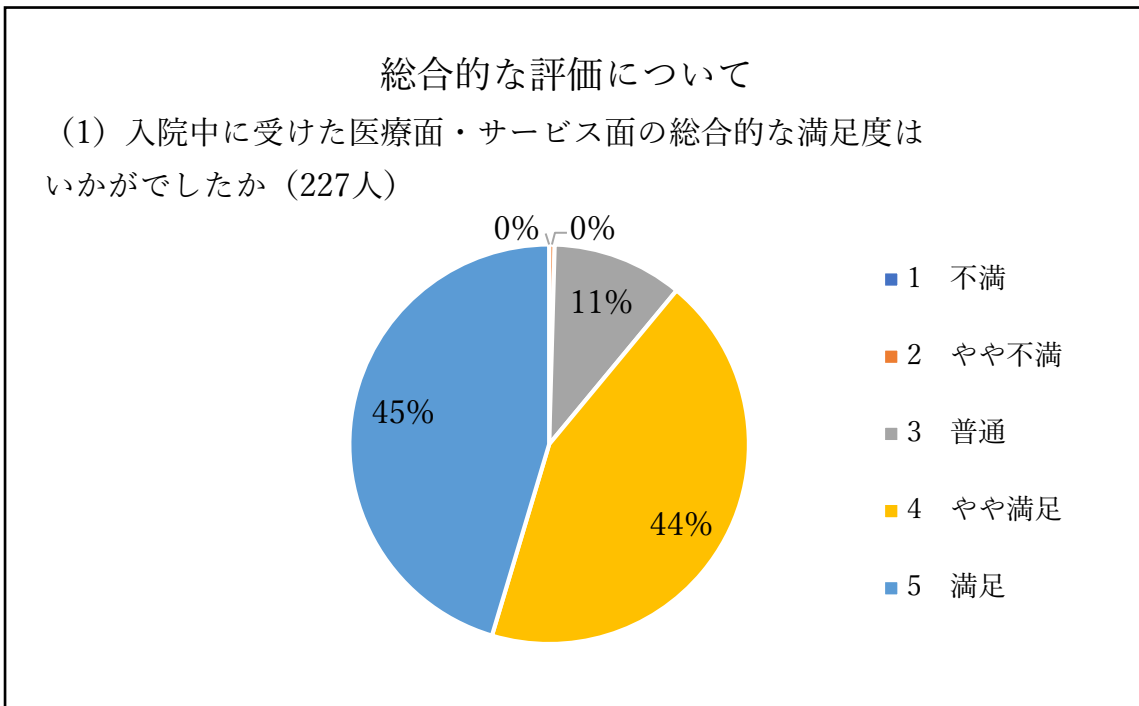
区分	該当数	割合
家から近いから	43	18%
他医療機関からの紹介	136	57%
医師が信頼できるから	24	10%
看護師の対応が良いから	19	8%
家族・知人からすすめられたから	3	1%
市立の病院だから	19	8%
医療機器が充実しているから	17	7%
以前からかかっているから	51	21%

救急搬送されたから	29	12%
その他	8	3%
無回答	1	0%
合計	350	

## II 調査項目

評価は、5段階（5【とても良い、満足】～3【普通】～1【悪い、不満】）です。

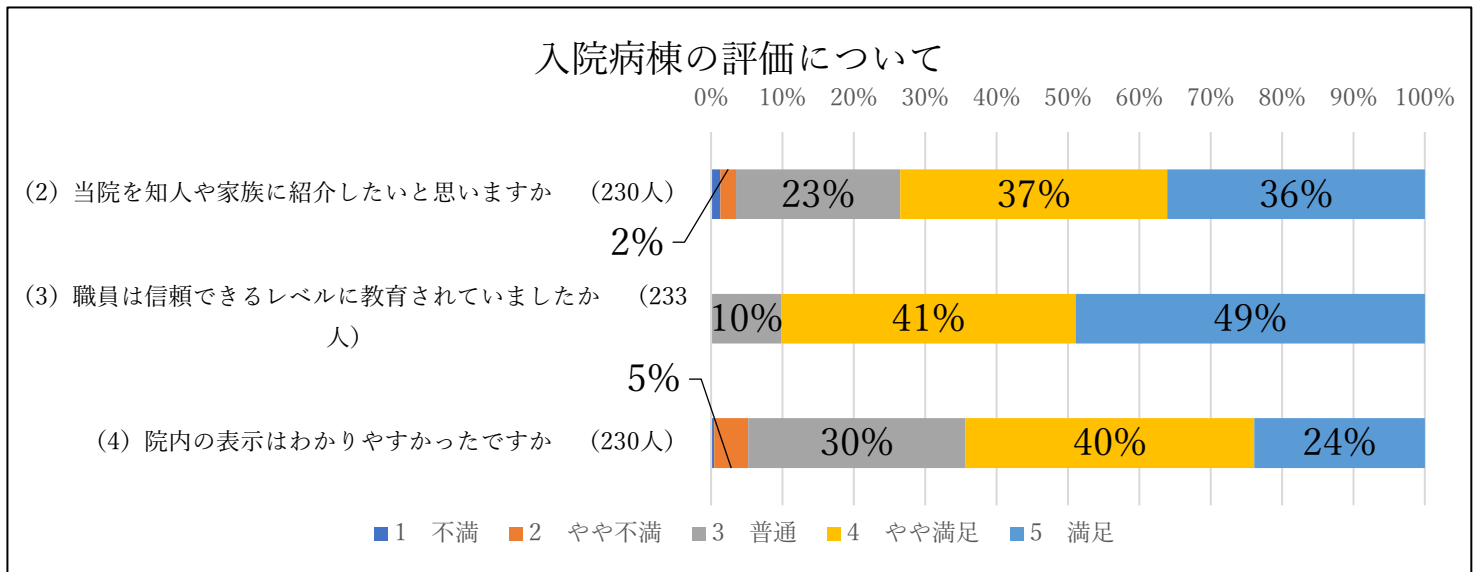
### ● 総合的な評価について



選択肢	1 不満	2 やや不満	3 普通	4 やや満足	5 満足
(1)入院中に受けた医療面・サービス面の総合的な満足度はいかがでしたか (227人)	0%	0%	11%	44%	45%

※「満足」「やや満足」で 89%を占めました。「不満」「やや不満」はありませんでした。

● 入院病棟の評価について



選択肢	1 不満	2 やや不満	3 普通	4 やや満足	5 満足
(2) 当院を知人や家族に紹介したいと思いますか (230人)	1%	2%	23%	37%	36%
(3) 職員は信頼できるレベルに教育されていましたか (233人)	0%	0%	10%	41%	49%
(4) 院内の表示はわかりやすかったですか (230人)	0%	5%	30%	40%	24%

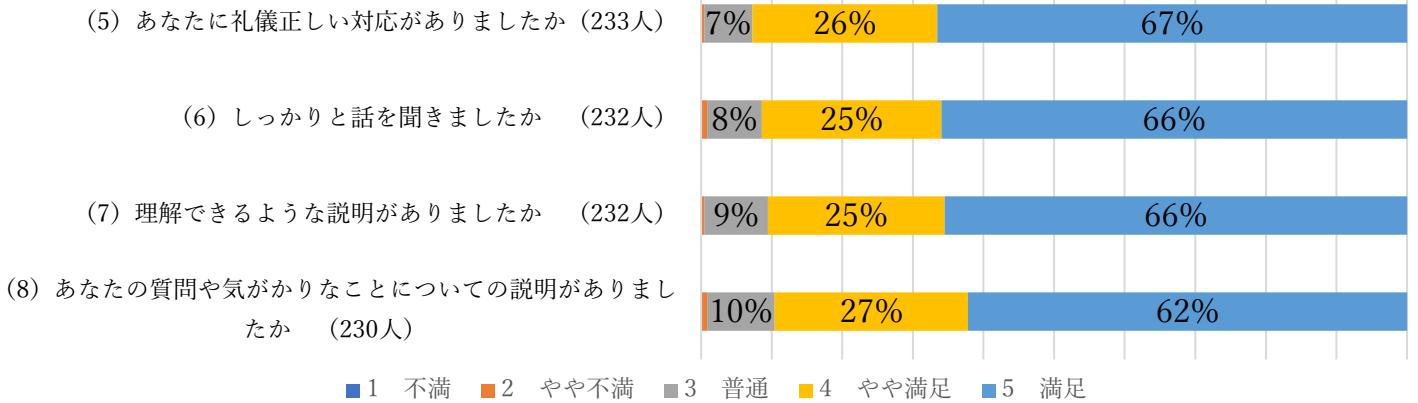
※いずれの項目も「満足」、「やや満足」が多くを占めました。

「やや不満」が他項目よりみられた項目は、「(4) 院内の表示はわかりやすかったですか」でした。(5%)

◎ 入院病棟の評価について

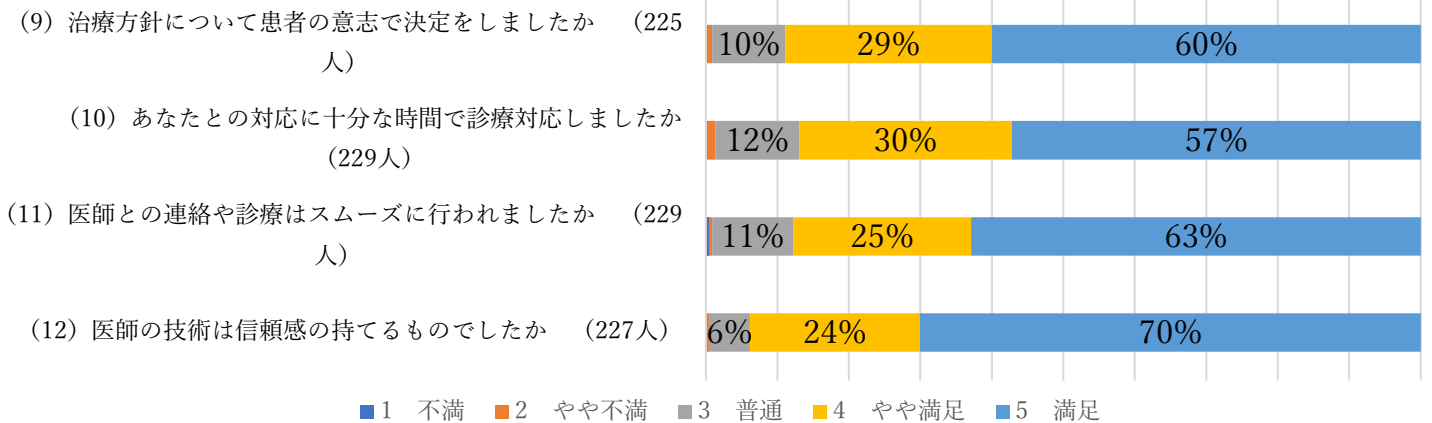
入院病棟の医師から受けたサービスについて

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



入院病棟の医師から受けたサービスについて

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



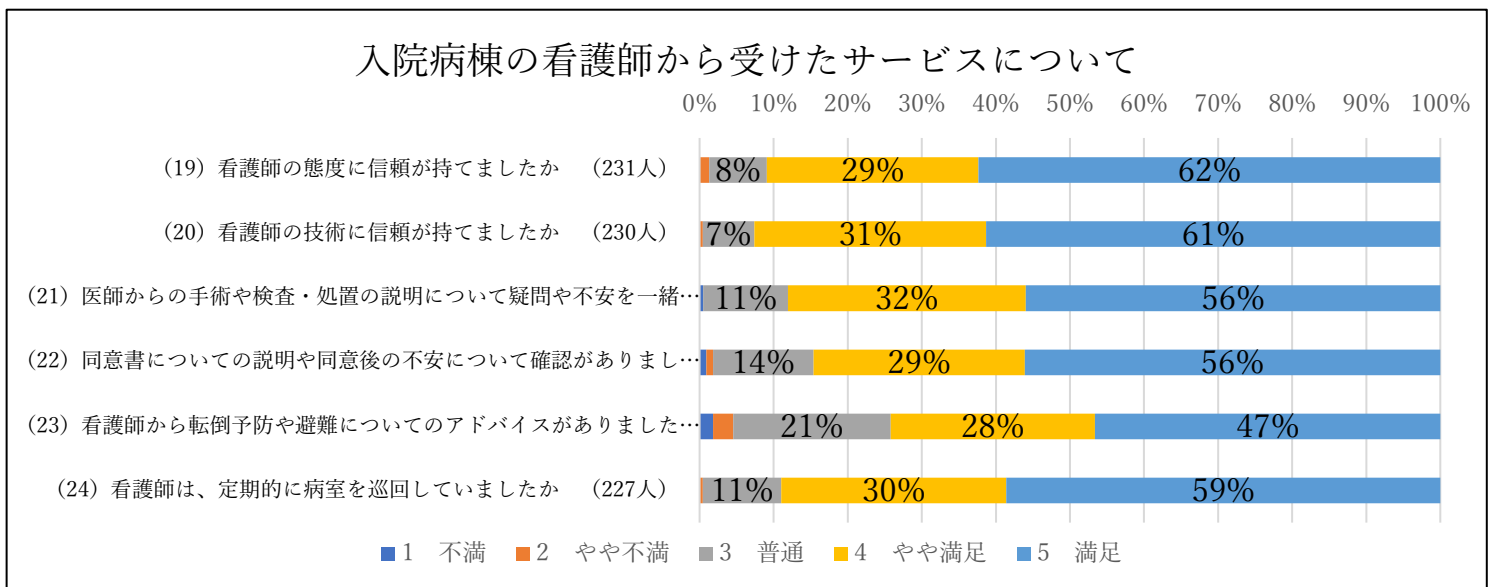
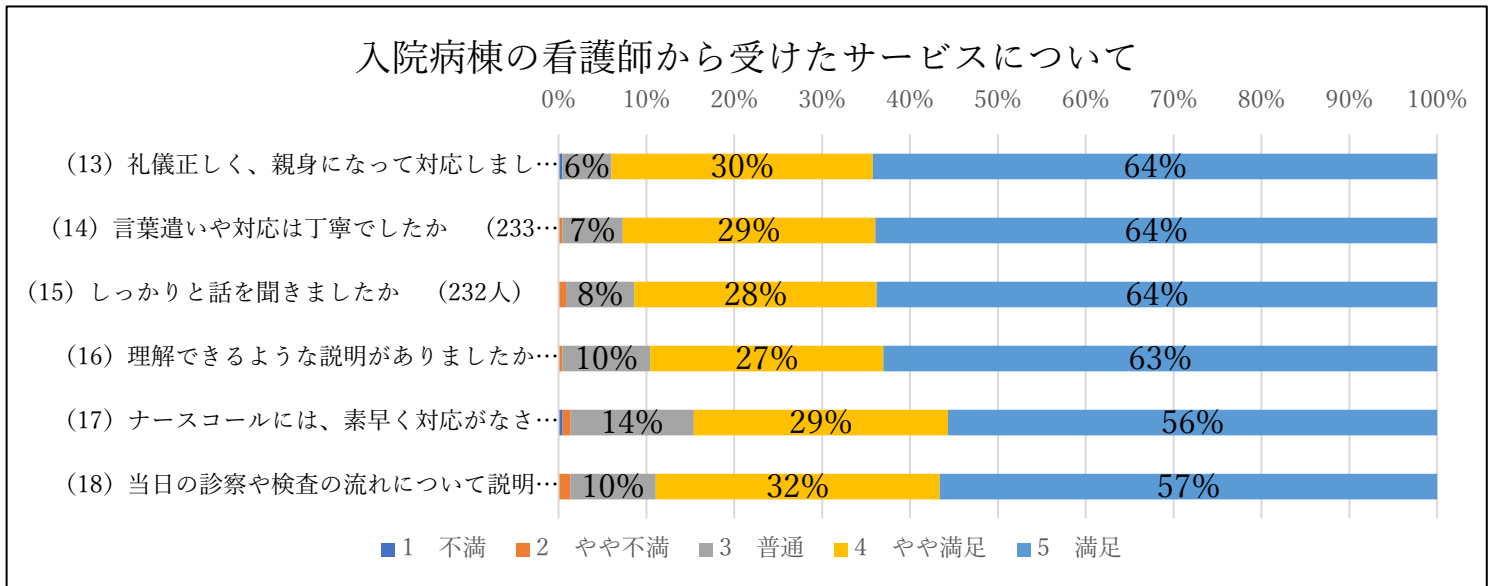
選択肢	1 不満	2 やや不満	3 普通	4 やや満足	5 満足
(5)あなたに礼儀正しい対応がありましたか(233人)	0%	0%	7%	26%	67%
(6)しっかりと話を聞きましたか (232人)	0%	1%	8%	25%	66%
(7)理解できるような説明がありましたか (232人)	0%	0%	9%	25%	66%
(8)あなたの質問や気がかりなことについての説明がありましたか (230人)	0%	1%	10%	27%	62%

(9) 治療方針について患者の意志で決定をしましたか (225 人)	0%	1%	10%	29%	60%
(10) あなたとの対応に十分な時間で診療対応しましたか (229 人)	0%	1%	12%	30%	57%
(11) 医師との連絡や診療はスムーズに行われましたか (229 人)	0%	0%	11%	25%	63%
(12) 医師の技術は信頼感の持てるものでしたか (227 人)	0%	0%	6%	24%	70%

※いずれの項目も、「満足」「やや満足」で 9 割近くを占めました。

「不満」「やや不満」はほぼみられませんでした。

◎ 入院病棟の看護師から受けたサービスについて



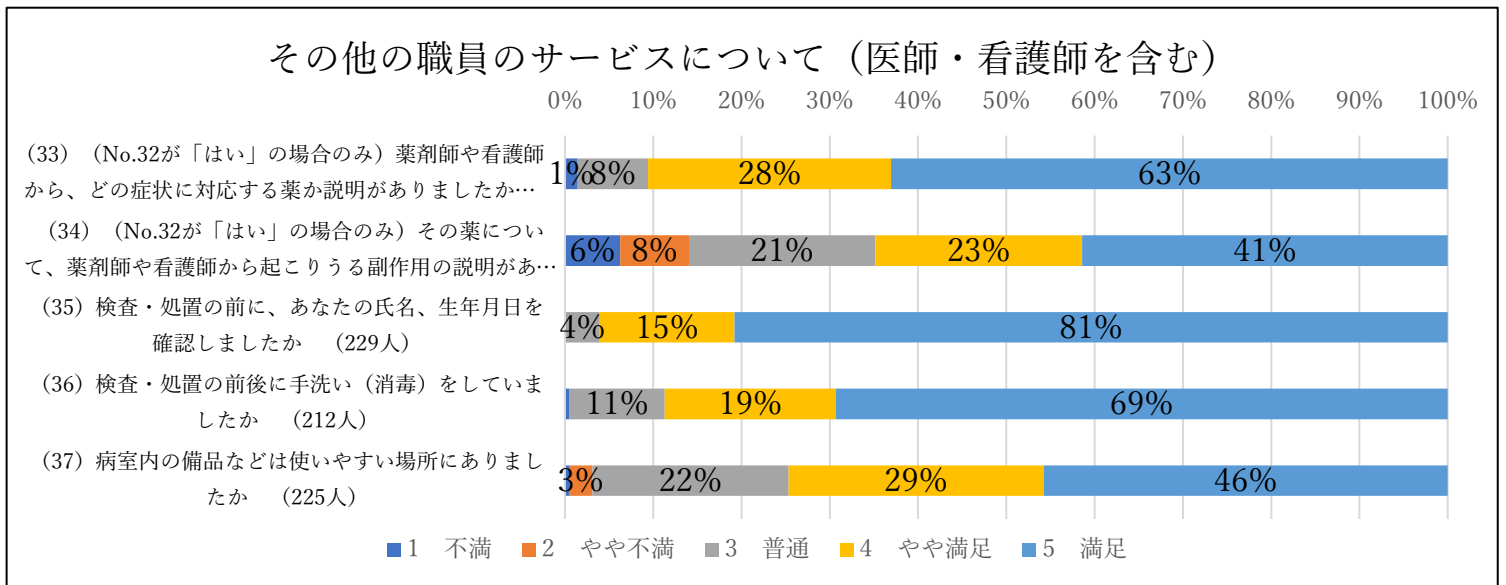
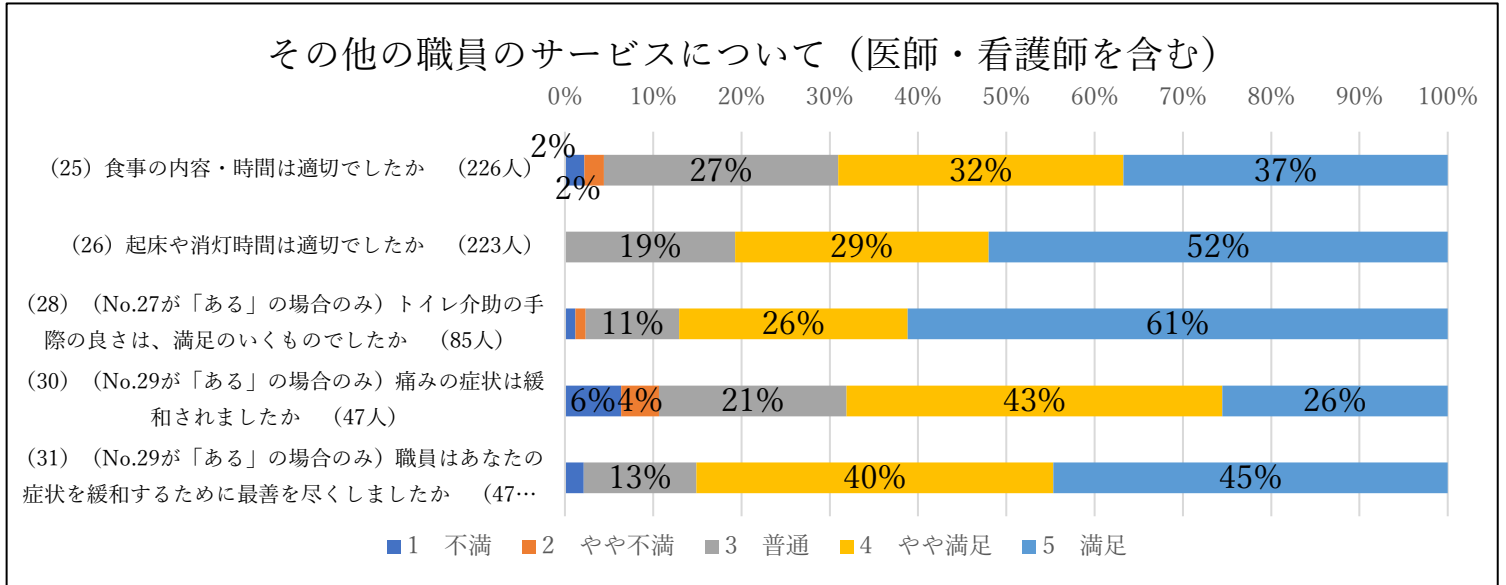
選択肢	1 不満	2 やや不満	3 普通	4 やや満足	5 満足
(13) 礼儀正しく、親身になって対応しましたか (232人)	0%	0%	6%	30%	64%
(14) 言葉遣いや対応は丁寧でしたか (233人)	0%	0%	7%	29%	64%
(15) しっかりと話を聞きましたか (232人)	0%	1%	8%	28%	64%
(16) 理解できるような説明がありましたか (230人)	0%	0%	10%	27%	63%

(17) ナースコールには、素早く対応がなされましたか (221 人)	0%	1%	14%	29%	56%
(18) 当日の診察や検査の流れについて説明がありましたか (226 人)	0%	1%	10%	32%	57%
(19) 看護師の態度に信頼が持てましたか (231 人)	0%	1%	8%	29%	62%
(20) 看護師の技術に信頼が持てましたか (230 人)	0%	0%	7%	31%	61%
(21) 医師からの手術や検査・処置の説明について疑問や不安を一緒に考えてくれましたか (218 人)	0%	0%	11%	32%	56%
(22) 同意書についての説明や同意後の不安について確認がありましたか (221 人)	1%	1%	14%	29%	56%
(23) 看護師から転倒予防や避難についてのアドバイスがありましたか (220 人)	2%	3%	21%	28%	47%
(24) 看護師は、定期的に病室を巡回していましたか (227 人)	0%	0%	11%	30%	59%

※いずれの項目も、「満足」「やや満足」で 8~9 割を占めました。

「不満」「やや不満」がみられた項目は、「(23) 看護師から転倒予防や避難についてのアドバイスがありましたか」でした。(合わせて 5%)

◎ その他の職員のサービスについて（医師・看護師を含む）



選択肢	1 不満	2 やや不満	3 普通	4 やや満足	5 満足
(25) 食事の内容・時間は適切でしたか (226人)	2%	2%	27%	32%	37%
(26) 起床や消灯時間は適切でしたか (223人)	0%	0%	19%	29%	52%
(28) (No.27が「ある」の場合のみ) トイレ介助の手際の良さは、満足のいくものでしたか (85人)	1%	1%	11%	26%	61%

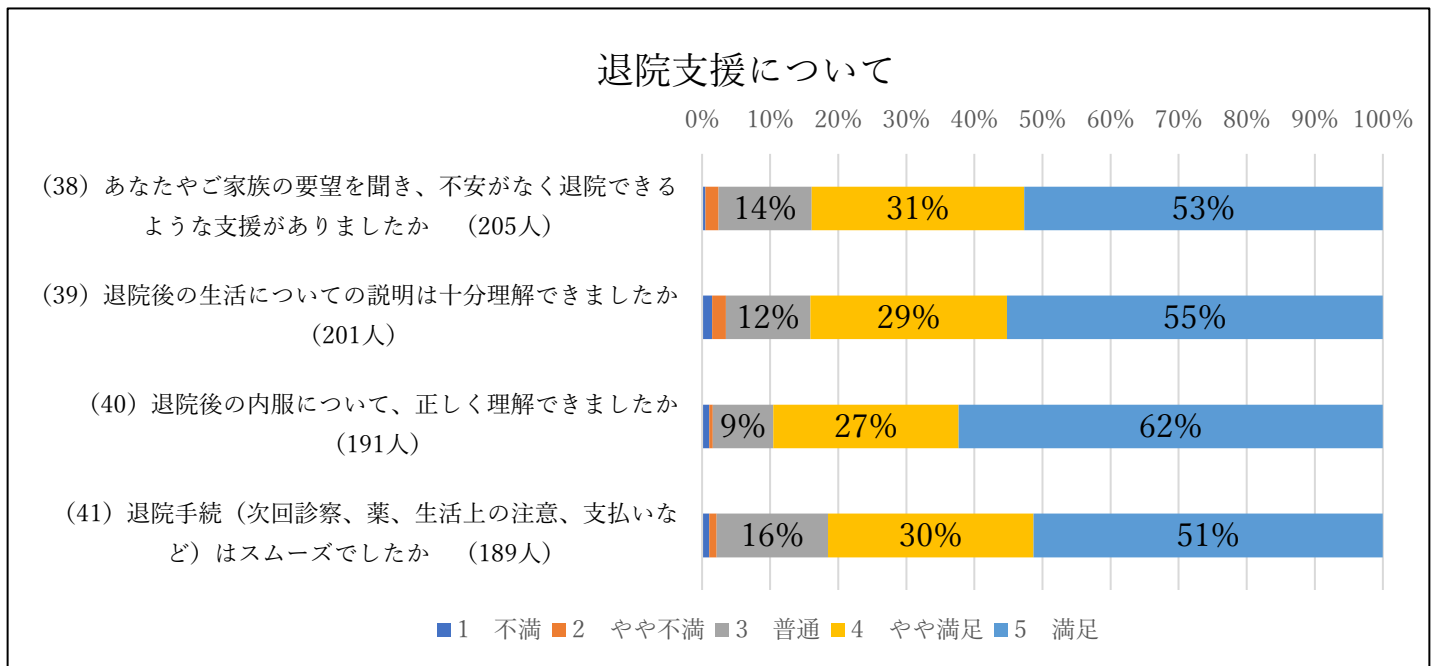
(30) (No.29 が「ある」の場合のみ) 痛みの症状は緩和されましたか (47 人)	6%	4%	21%	43%	26%
(31) (No.29 が「ある」の場合のみ) 職員はあなたの症状を緩和するために 最善を尽くしましたか (47 人)	2%	0%	13%	40%	45%
(33) (No.32 が「はい」の場合のみ) 薬剤師や看護師から、どの症状に対 応する薬か説明がありましたか (138 人)	1%	0%	8%	28%	63%
(34) (No.32 が「はい」の場合のみ) その薬について、薬剤師や看護師 から起こりうる副作用の説明がありま したか (128 人)	6%	8%	21%	23%	41%
(35) 検査・処置の前に、あなたの氏 名、生年月日を確認しましたか (229 人)	0%	0%	4%	15%	81%
(36) 検査・処置の前後に手洗い(消 毒)をしていましたか (212 人)	0%	0%	11%	19%	69%
(37) 病室内の備品などは使いやす い場所にありましたか (225 人)	0%	3%	22%	29%	46%

※(25)「食事の内容・時間は適切でしたか」は、他項目と比べて、「満足」「やや満足」の割合が低めでした。  
(69%)

(30)「(緩和ケアを受けた場合)痛みの症状は緩和されましたか」は、「不満」「やや不満」の割合が  
10%でした。

(32)「(入院中に新たな薬が処方された場合)その薬について、薬剤師や看護師から起こりうる副作用  
の説明がありましたか」は、「不満」「やや不満」の割合が14%でした。

## ● 退院支援について

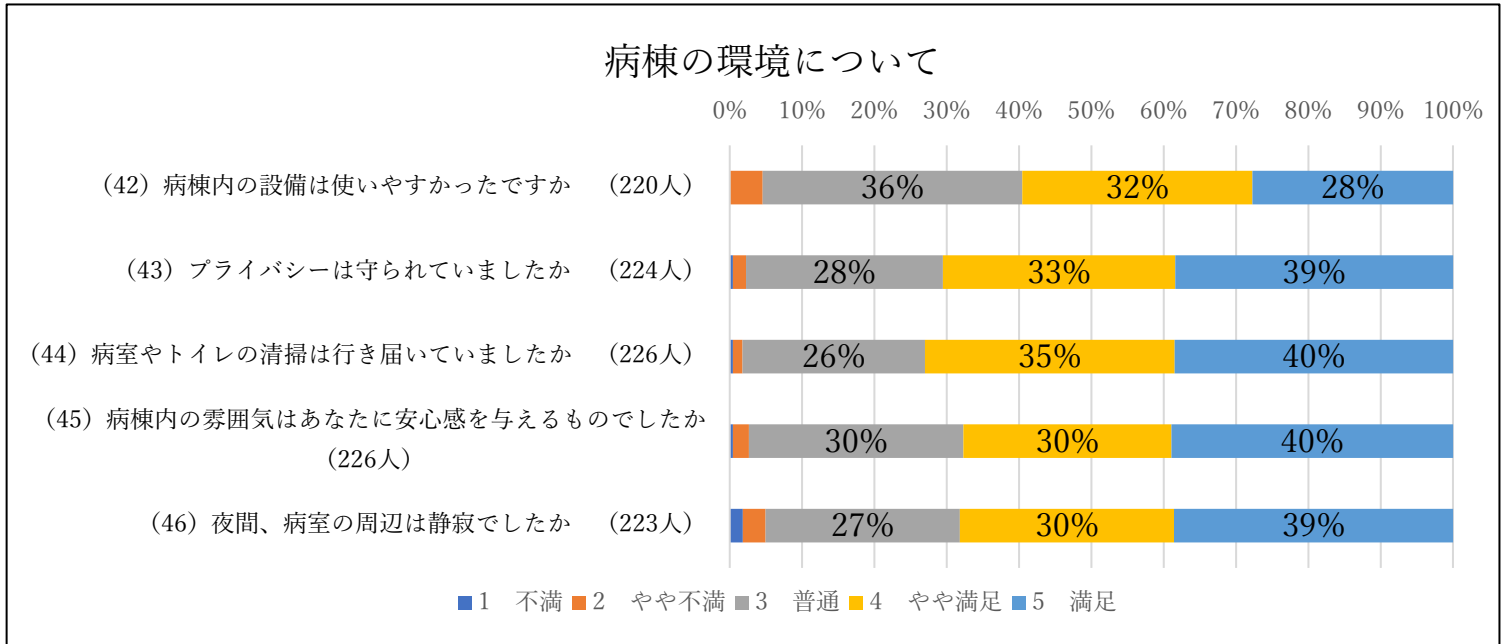


選択肢	1 不満	2 やや不満	3 普通	4 やや満足	5 満足
(38)あなたやご家族の要望を聞き、不安がなく退院できるような支援がありましたか (205 人)	0%	2%	14%	31%	53%
(39)退院後の生活についての説明は十分理解できましたか (201 人)	1%	2%	12%	29%	55%
(40)退院後の内服について、正しく理解できましたか (191 人)	1%	1%	9%	27%	62%
(41)退院手続(次回診察、薬、生活上の注意、支払いなど)はスムーズでしたか (189 人)	1%	1%	16%	30%	51%

※いずれの項目も、「満足」「やや満足」の割合が8~9割を占めました。

(39)「退院後の生活についての説明は十分に理解できましたか」は、「不満」「やや不満」が3%でした。

◎ 病棟の環境について



選択肢	1 不満	2 やや不満	3 普通	4 やや満足	5 満足
(42) 病棟内の設備は使いやすかったですか (220人)	0%	5%	36%	32%	28%
(43) プライバシーは守られていましたか (224人)	0%	2%	28%	33%	39%
(44) 病室やトイレの清掃は行き届いていましたか (226人)	0%	1%	26%	35%	40%
(45) 病棟内の雰囲気はあなたに安心感を与えるものでしたか (226人)	0%	2%	30%	30%	40%
(46) 夜間、病室の周辺は静寂でしたか (223人)	2%	3%	27%	30%	39%

※(42)「病棟内の設備は使いやすかったですか」は、他項目に比べ、「満足」「やや満足」の割合が低めでした。(60%)

(46)「夜間、病室の周辺は静寂でしたか」は、「不満」「やや不満」の割合が5%でした。

## <入院病棟やあなたが受けた医療サービスについて、ご意見をお聞かせください>

(ご意見の多かったものを紹介します)

### 【診察】

- ・医師の説明がわかりやすく、病状が早く理解できた。
- ・術後は不安があったが、医師の指示通り、夜間に看護師の手当てと巡回が心強かった。
- ・的確な判断をしていただいた。
- ・退院日について、具体的な日にちが把握しづらく、スケジュールが立てづらかった。
- ・医師、看護師の情報共有が素晴らしかった。
- ・検査がたくさんあり、安心できた。
- ・毎朝の診察が丁寧で安心できた。
- ・分娩に立ち会った主治医が外来でも優しく穏やかに対応してもらった。

### 【接遇】

- ・看護師の手厚い看護、礼儀正しさに嫌な気持ちになったことはなかった。
- ・医師やスタッフの対応は親切で、病棟でも言葉づかいや細やかな看護に頭が下がった。
- ・初めての入院で不安だったが、親切な対応やわかりやすい説明で安心できた。
- ・食事の配膳で、いろいろ気配りをしてもらい、嬉しかった。
- ・説明は早口でなく、ゆっくり話をしてほしい。
- ・入院前のアメニティの説明がいい加減。家族だけでなく、患者本人にも説明すべき。
- ・受付の対応が気に食わなかった。
- ・授乳室での看護師にもっと寄り添ってほしかった。悲しい気持ちになった。

### 【施設】

- ・ベッドの変形や沈み具合で寝づらかった。
- ・歴史ある病院なので設備の老朽は仕方ないと思う。
- ・空調は改善してほしい。適度な湿度管理をしてほしい。温度調整に気を配ってほしい。
- ・売店は閉めずにいてほしい。
- ・施設は古いが、清掃は行き届いていたと思う。
- ・個室を増やしてほしい。
- ・トイレが狭く、点滴をしながらで困った。
- ・夜間の病棟が暗く、不安を感じた。
- ・洗面台にハンドタオルがあると助かる。
- ・待ち時間が長く疲れ切ってしまうことがあるので、新病院では食堂をお願いしたい。
- ・駐車場の制限が不便。

## 【スタッフ】

- ・コミュニケーションを取りながら楽しく仕事をしている様子で、心地よくいられた。
- ・大きな声での談笑は、患者の負担になると思う。
- ・看護師が皆親切だった。笑顔で対応。業務をテキパキこなしていた。
- ・事務も含めたスタッフがとても親切で安心感があつた。
- ・良いスタッフ、悪いスタッフがいる。もったいない。
- ・ナースステーションでふんぞり返ってスマホを見ているスタッフがいた。患者はいつでも見ているかわからない。
- ・初めての出産。スタッフに親身になってもらい乗り切れた。また市立病院がいい。
- ・会計スタッフの態度や対応が不快だった。
- ・リハビリスタッフが親切で優しく、安心できた。
- ・スタッフからの医療面、サービス面でテキパキとした対応。信頼関係も生まれた。
- ・施設は老朽化しているが、それを補って余りあるスタッフの動き、態度に関心。病室でカーテンと窓を開けての換気やそこからの景色がありがたかった。
- ・ベッド上で、おしりが痒く腫れた際の対応が冷やすだけ。薬が届くまでの2日間は苦しかった。
- ・傷の手当から排泄の世話まで、スタッフの博愛の精神。
- ・検査前と検査後の丁寧な説明やサポートに安心して検査を受けられた。
- ・HCUにて、夜中に5分おきの声掛け、痰の処理、呼吸が止まった時の耳元での励ましの姿に感動した。
- ・自分がどうしたいか、遠慮せず伝えることができた。食事の変更やシーツ、マットレスの交換もすぐに対応してくれた。
- ・病室の移動を丁寧に対応してもらえた。
- ・ベッド上の体位の変更や移乗は看護師よりリハビリスタッフの方がいい。
- ・医師、看護師、その他スタッフが若々しく好感が持てる。風通しがよく、働きやすい職場だと感じた。

## 【その他】

- ・全体的に気持ちよく過ごせた。
- ・出産時の食事が1品ずつ皿に取り分けられていて、レストランのよう。しかし、出産後の身としてはベッド上での食事はきつかった。
- ・入院中、寝間着はもっと着替えたい。
- ・食事の味の濃さやご飯の炊き方にばらつきがあり、あまり美味しくなかった。もう一味ほしかった。
- ・食事が味もほとんどなく、ほとんど食べられなかった。昭和初期のメニュー。改善してほしい。
- ・隣の患者のいびきと咳であまり休むことができなかった。
- ・大部屋の空気がなく、2人部屋に配慮してもらえてよかった。
- ・初めての入院で、どの程度までお願いをしていいかわからなかった。
- ・安心して救急隊員に小田原市立病院をお願いした。
- ・会計について、退院前に入院費の概算や支払時期等にもっと気にかけてほしい。

<当院と県立足柄上病院は、地域住民への安定的な質の高い医療の提供のため、連携・協力のための協定を締結しております。今後、この2病院の連携・協力についてあなたが期待することがありましたら、お書きください>

(ご意見の多かったものを紹介します)

- ・小田原市立病院と足柄上病院は県西の医療の砦。地域の基幹病院として、今後も設備、医療の質の向上のために、協力して安心できるよう努めてほしい。
- ・小田原市立病院、足柄上病院の特殊性、得意分野の住み分けが一般人にはわかりにくい。
- ・バスなど、通院時の交通機関の確保。
- ・初診料が高い。紹介状が必要というシステムを改善してほしい。
- ・他の病院のことはわからない。現状の協力体制が不明。
- ・産婦人科の連携。
- ・海外からの旅行者も含めた、医療費未払いへの対応。
- ・出産時の早期退院を検討してほしい。
- ・質の高い医療。
- ・診療科ごとの連携ができれば、大学病院と遜色なくなるのではないか。
- ・技術の向上、職員の働きやすい環境。
- ・医療設備の充実、駐車場不足、交通渋滞。
- ・最新医療の導入。

ご協力ありがとうございました。