

令和7年度（2025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、外来患者とそのご家族・付添いの方に対し、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7年11月6日（木）～13日（木）

《回答方法》

紙面回答 及び WEB 回答

《調査件数》

1,021件（紙面回答：1,013件、WEB回答：8件）

《調査項目》

病院全体について [P6～](#)

- 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おりましたか
- 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 [P7～](#)

- 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されましたか
- 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 [P10～](#)

- 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 分かりやすい言葉で説明がありましたか

- ⑱ 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 [P13～](#)

- 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・食堂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 [P15～](#)

- 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

医療DX（電子システム）について [P16～](#)

- ㉜ 受付機や自動精算機は使いやすかったですか
- ㉝ 患者呼出システムは分かりやすかったですか
- ㉞ ビデオ通話でのオンライン診療が導入されたら利用したいですか

病院運営について [P17～](#)

- ㉟ 市立病院は国が定める診療報酬を主な財源にして運営していることを知っていますか
- ㊱ 病院運営に関して市の支援（市民の税金等）は運営費全体の7%程度ということを知っていますか
- ㊲ 運営に関して住民への周知・説明は足りていると感じますか
- ㊳ 物価や材料費、人件費の高騰により病院が独自で定める手数料等を改定することについてどう考えますか
- ㊴ 料金改定の方針について病院ホームページに掲載があることを知っていますか

待ち時間について [P19～](#)

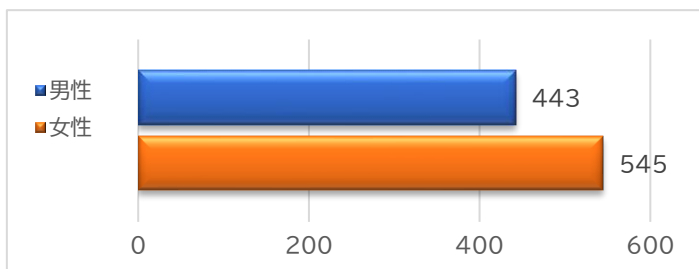
- ㊵ 今回の待ち時間の長さは
- ㊶ 待ち時間が長いと感じた場面は
- ㊷ 待ち時間が長いと感じる基準は

自由記載 [P21～](#)

- 上記内容以外でご意見がありましたらお書きください。
- 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・協力するための協定を締結しています。今後、両病院の連携・協力について、期待することがありましたらお書きください。
- 現在、新病院の建設を進めています。新病院に期待することをお書きください。

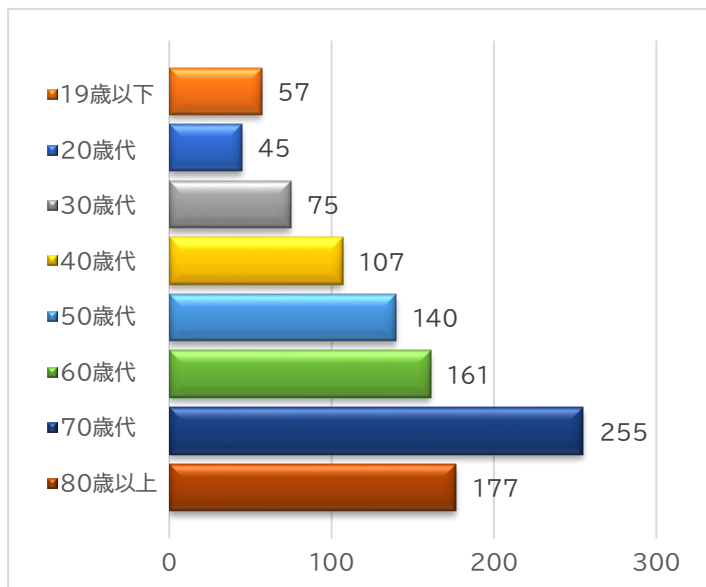
I 基本項目

【性別】（回答 988 件：無回答 33 件）



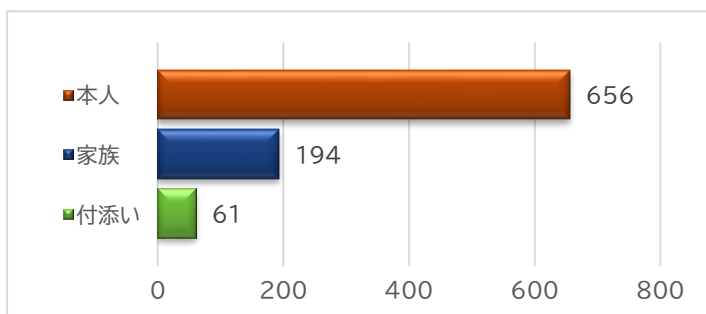
年 齡	件数	割合
男性	443	44.8%
女性	545	55.2%
合 計	988	
無回答	33	

【年 齡】（回答 1,017 件：無回答 4 件）



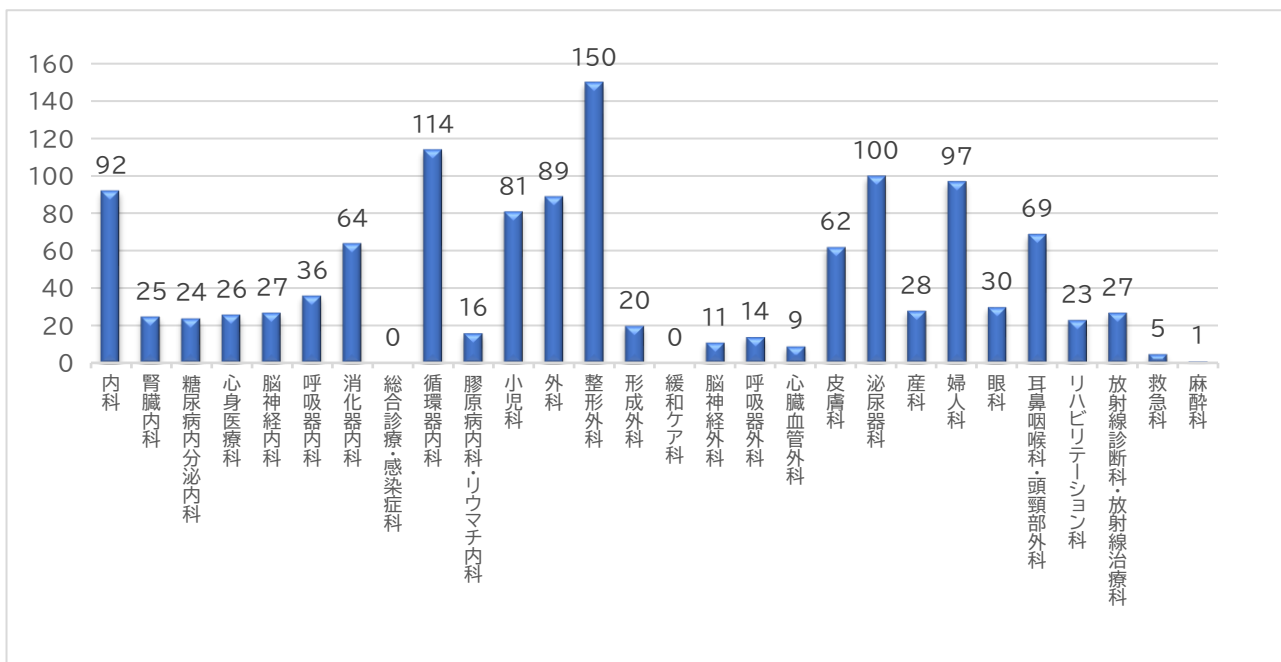
年 齡	件数	割合
19歳以下	57	5.6%
20歳代	45	4.4%
30歳代	75	7.4%
40歳代	107	10.5%
50歳代	140	13.8%
60歳代	161	15.8%
70歳代	255	25.1%
80歳以上	177	17.4%
合 計	1,017	
無回答	4	

【回答者】（回答 911 件：無回答 110 件）

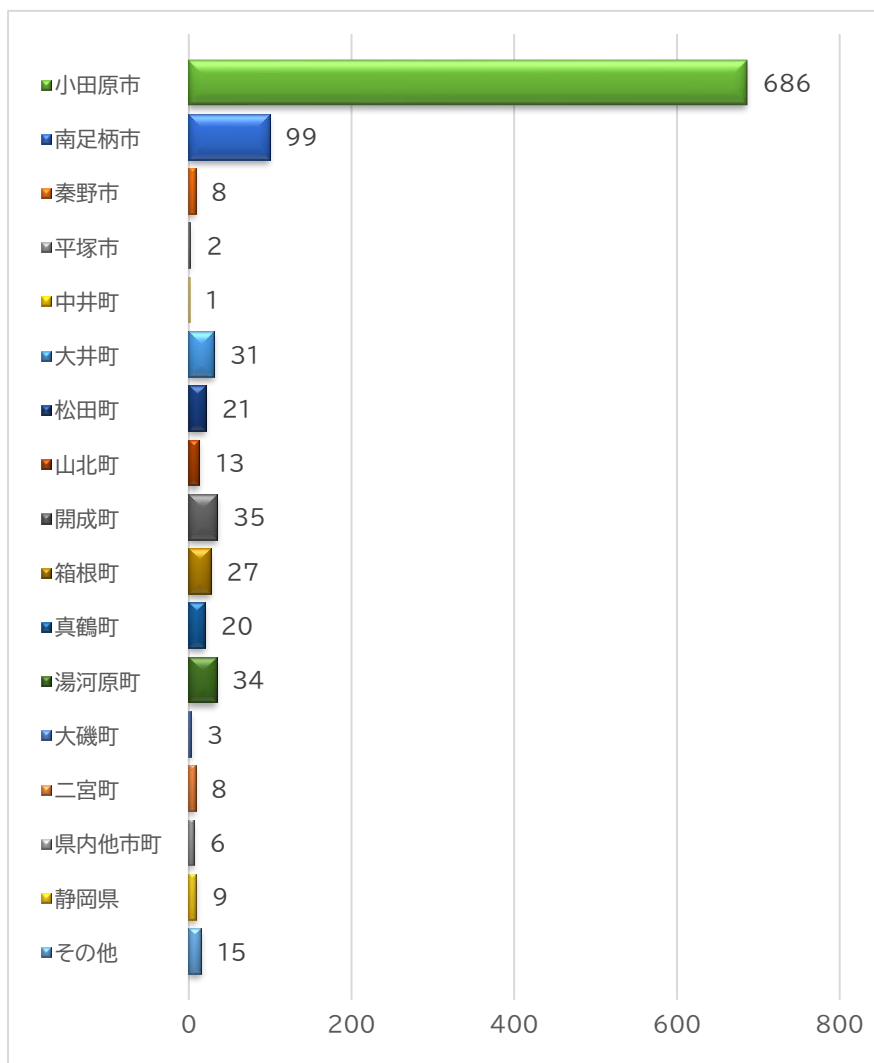


回答者	件数	割合
本人	656	72.0%
家族	194	21.3%
付き添い人	61	6.7%
合 計	911	
無回答	110	

【診療科】（述べ回答 1,240 件：複数回答可）

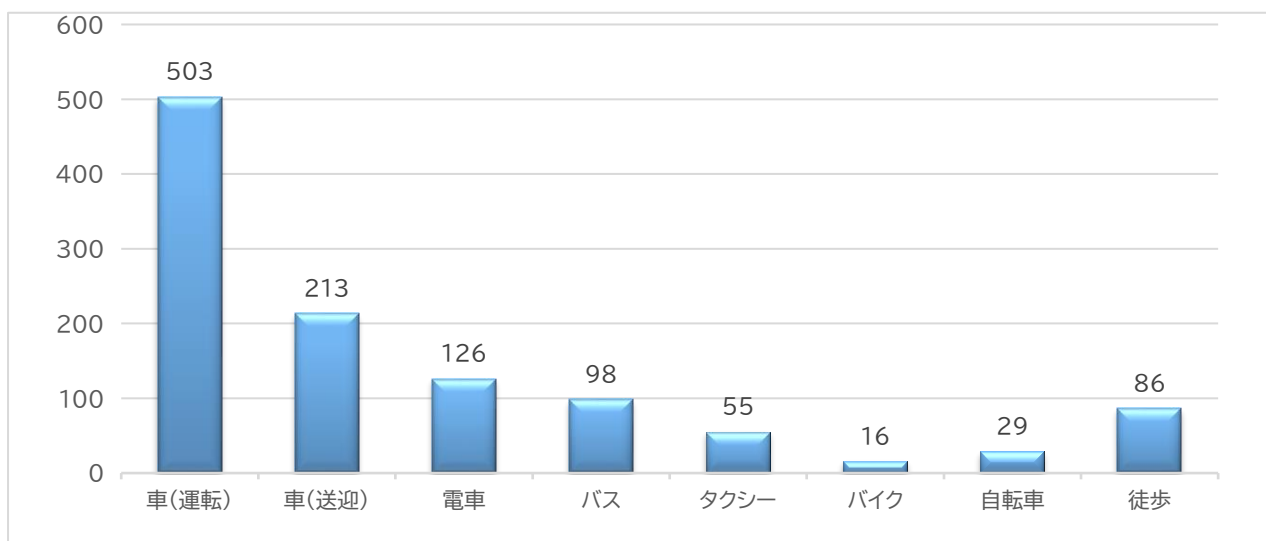


【住 所】（回答 1,018 件：無回答 3 件）

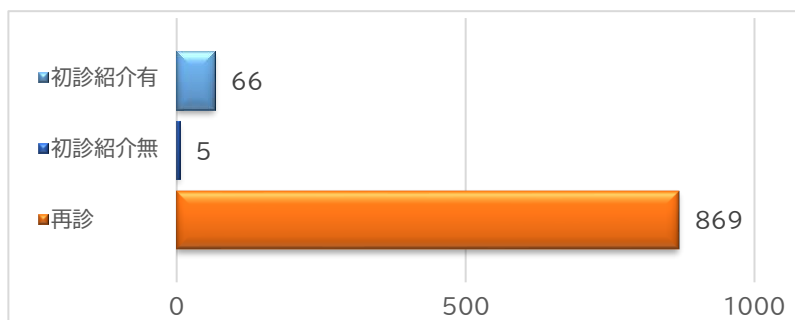


住 所	件数	割合
小田原市	686	67.4%
南足柄市	99	9.7%
秦野市	8	0.8%
平塚市	2	0.2%
中井町	1	0.1%
大井町	31	3.0%
松田町	21	2.1%
山北町	13	1.3%
開成町	35	3.4%
箱根町	27	2.7%
真鶴町	20	2.0%
湯河原町	34	3.3%
大磯町	3	0.3%
二宮町	8	0.8%
県内各市町	6	0.6%
静岡県	9	0.9%
その他	15	1.5%
合 計	1,018	
無回答	3	

【来院方法】（述べ回答 1,126 件：複数回答可）

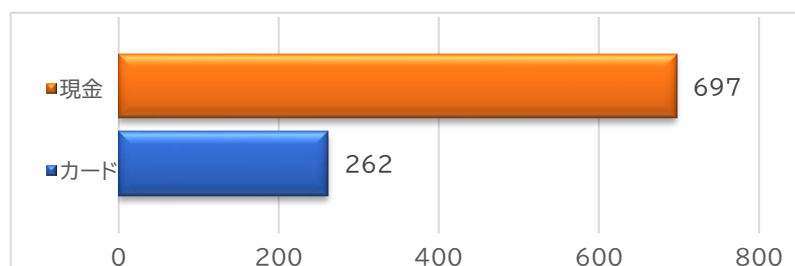


【診察種類】（回答 940 件：無回答 81 件）



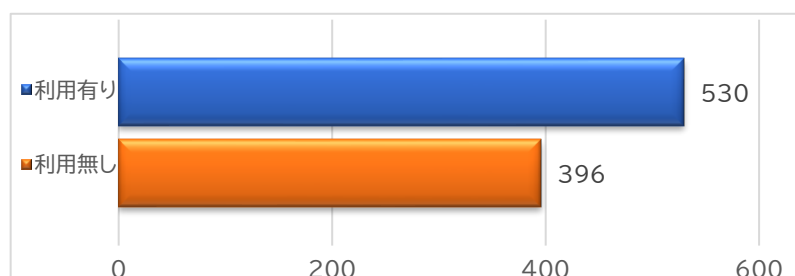
診察種類	件数	割合
初診(紹介有)	66	8.9%
初診(紹介無)	5	0.9%
再診	869	90.2%
合計	940	
無回答	81	

【会計方法】（回答 959 件：無回答 62 件）



会計方法	件数	割合
現金	697	72.7%
カード	262	27.3%
合計	959	
無回答	62	

【マイナンバーカード】（回答 926 件：無回答 95 件）



マイナンバー	件数	割合
利用有り	530	57.2%
利用無し	396	42.8%
合計	926	
無回答	95	

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 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

◆評価レベルは1～5段階で、5が最も高い評価で、1が最も低い評価となります。

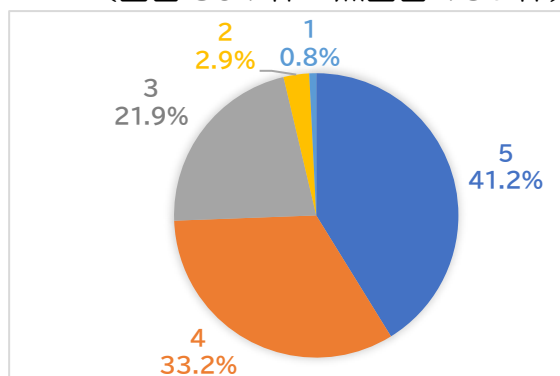
◆評価の割合は、無回答を除いた件数を基準に計算しています。

(四捨五入をしているため、合計が100%にならないものがあります。)

●病院全体について

【設問 1】 今回の受診の全体的な満足度はどのくらいですか

(回答 891 件：無回答 130 件)

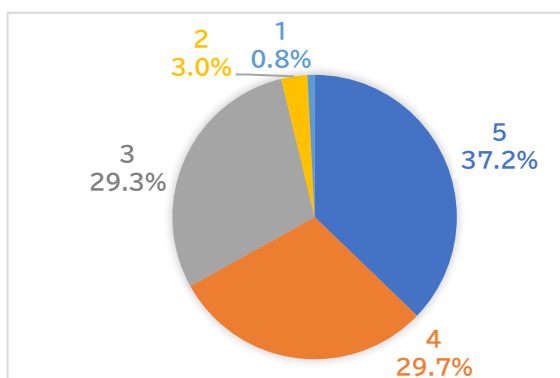


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	367	41.2%	39.2%
4	296	33.2%	32.5%
3	195	21.9%	25.5%
2	26	2.9%	2.2%
1	7	0.8%	0.5%
合 計	891		
無回答	130		

(結果) 昨年より5と4がともに増加しました。

【設問 2】 当院を友人や家族に薦めたいと思いますか

(回答 871 件：無回答 150 件)

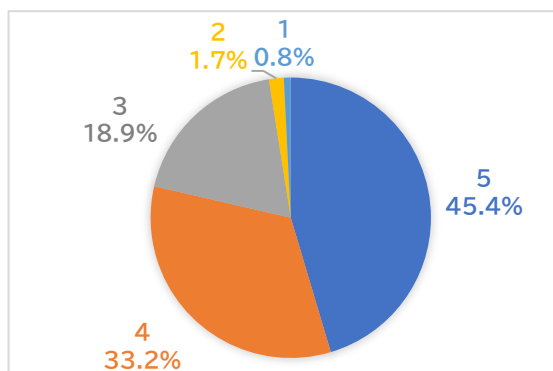


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	324	37.2%	35.1%
4	259	29.7%	31.5%
3	255	29.3%	28.9%
2	26	3.0%	3.6%
1	7	0.8%	1.0%
合 計	871		
無回答	150		

(結果) 昨年より5が増加し、5と4の合計も増加となりました。

【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 879 件：無回答 142 件)

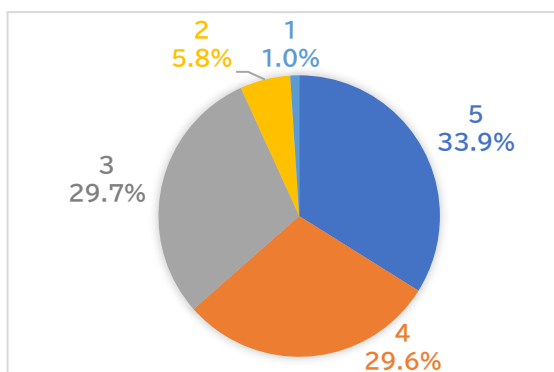


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	399	45.4%	42.8%
4	292	33.2%	32.7%
3	166	18.9%	21.4%
2	15	1.7%	2.5%
1	7	0.8%	0.6%
合 計	879		
無回答	142		

(結果) 昨年より 5 と 4 がともに増加しました。

【設問 4】 院内の表示は分かりやすかったですか

(回答 882 件：無回答 139 件)



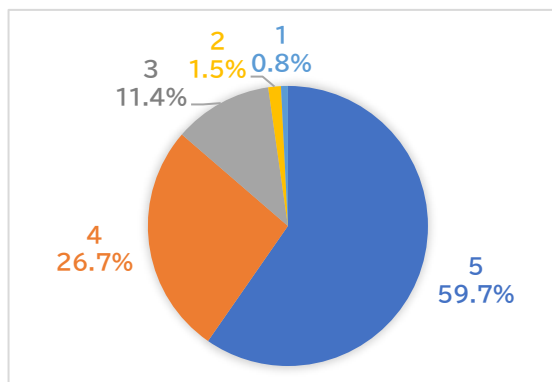
評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	299	33.9%	29.4%
4	261	29.6%	31.5%
3	262	29.7%	30.7%
2	51	5.8%	7.3%
1	9	1.0%	1.1%
合 計	882		
無回答	139		

(結果) 昨年より 5 が大きく増加し、5 と 4 の合計も増加となりました。

●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 885 件：無回答 136 件)

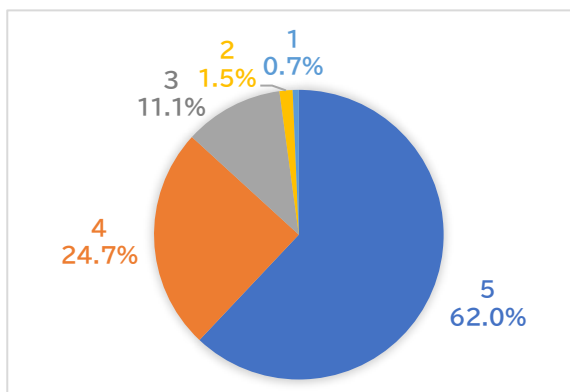


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	528	59.7%	55.7%
4	236	26.7%	26.7%
3	101	11.4%	15.0%
2	13	1.5%	1.7%
1	7	0.8%	0.8%
合 計	885		
無回答	136		

(結果) 昨年より 5 が大きく増加し、5 と 4 の合計も増加となりました。

【設問 6】 しっかりと話を聞いてくれましたか

(回答 885 件：無回答 136 件)

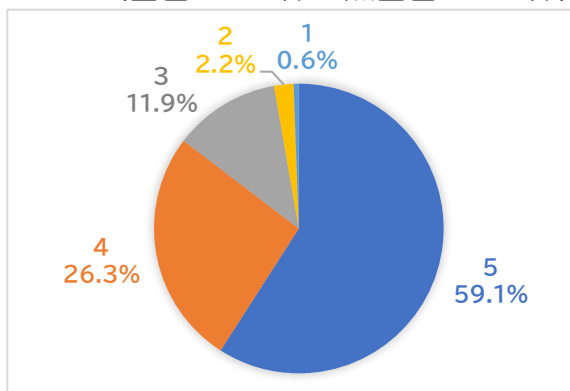


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	549	62.0%	57.4%
4	219	24.7%	27.3%
3	98	11.1%	13.9%
2	13	1.5%	1.0%
1	6	0.7%	0.4%
合 計	885		
無回答	136		

(結果) 昨年より 5 が大きく増加し、5 と 4 の合計も増加となりました。

【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 875 件：無回答 146 件)

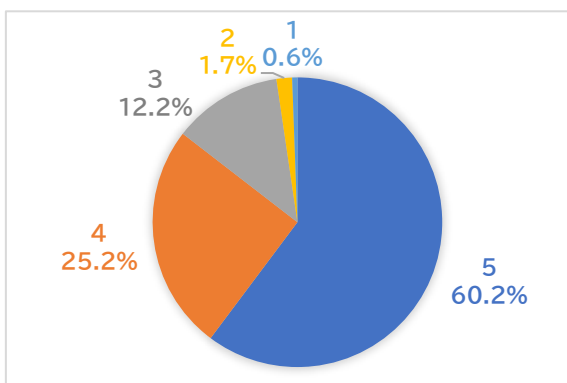


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	517	59.1%	55.0%
4	230	26.3%	27.9%
3	104	11.9%	15.0%
2	19	2.2%	1.5%
1	5	0.6%	0.5%
合 計	875		
無回答	146		

(結果) 昨年より 5 が大きく増加し、5 と 4 の合計も増加となりました。

【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 860 件：無回答 161 件)

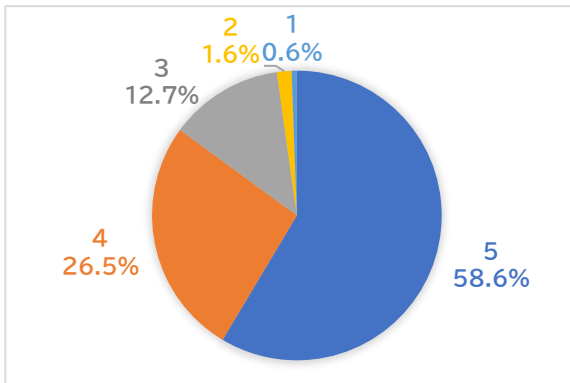


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	518	60.2%	53.3%
4	217	25.2%	28.7%
3	105	12.2%	16.2%
2	15	1.7%	1.4%
1	5	0.6%	0.4%
合 計	860		
無回答	161		

(結果) 昨年より 5 が大きく増加し、5 と 4 の合計も増加となりました。

【設問 9】 技術は信頼感の持てるものでしたか

(回答 857 件：無回答 164 件)

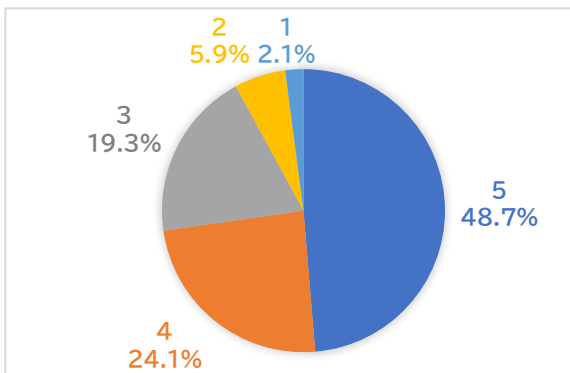


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	502	58.6%	54.5%
4	227	26.5%	27.5%
3	109	12.7%	16.1%
2	14	1.6%	1.6%
1	5	0.6%	0.2%
合 計	857		
無回答	164		

(結果) 昨年より 5 が大きく増加し、5 と 4 の合計も増加となりました。

【設問 10】 診療に要した時間は望ましいものでしたか

(回答 869 件：無回答 152 件)

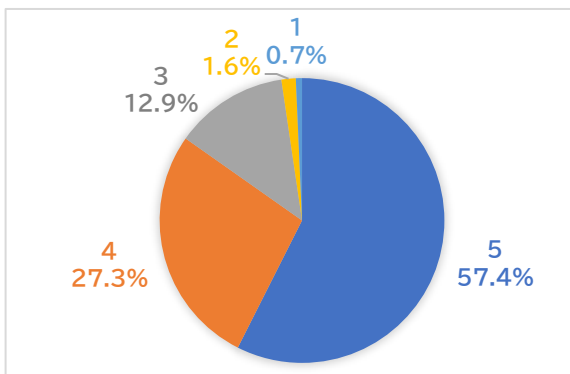


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	423	48.7%	43.7%
4	209	24.1%	26.2%
3	168	19.3%	24.3%
2	51	5.9%	4.4%
1	18	2.1%	1.4%
合 計	869		
無回答	152		

(結果) 昨年より 5 が大きく増加し、5 と 4 の合計も増加となりました。

【設問 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

(回答 860 件：無回答 161 件)

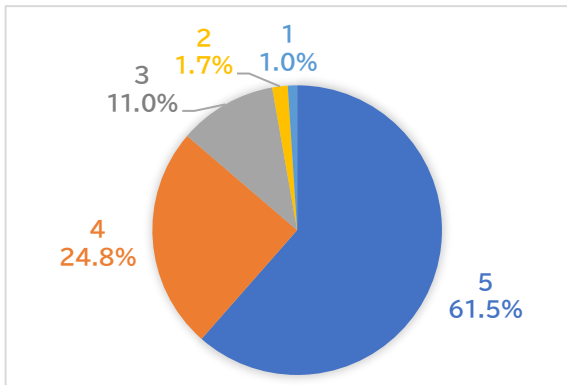


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	494	57.4%	53.3%
4	235	27.3%	27.8%
3	111	12.9%	16.4%
2	14	1.6%	2.2%
1	6	0.7%	0.3%
合 計	860		
無回答	161		

(結果) 昨年より 5 が大きく増加し、5 と 4 の合計も増加となりました。

【設問 12】 担当医師の総合評価はどのくらいですか

(回答 867 件：無回答 154 件)



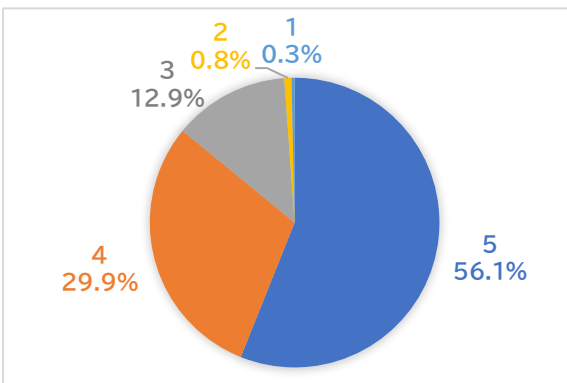
評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	533	61.5%	58.8%
4	215	24.8%	25.9%
3	95	11.0%	13.4%
2	15	1.7%	1.2%
1	9	1.0%	0.7%
合 計	867		
無回答	154		

(結果) 昨年より 5 が増加し、5 と 4 の合計も増加となりました。

●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 874 件：無回答 147 件)

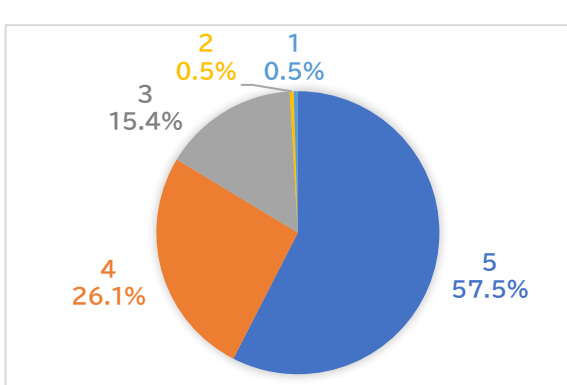


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	490	56.1%	50.9%
4	261	29.9%	29.8%
3	113	12.9%	17.9%
2	7	0.8%	1.2%
1	3	0.3%	0.3%
合 計	874		
無回答	147		

(結果) 昨年より 5 と 4 がともに増加しました。

【設問 14】 あなたのプライバシーを尊重しましたか

(回答 869 件：無回答 152 件)

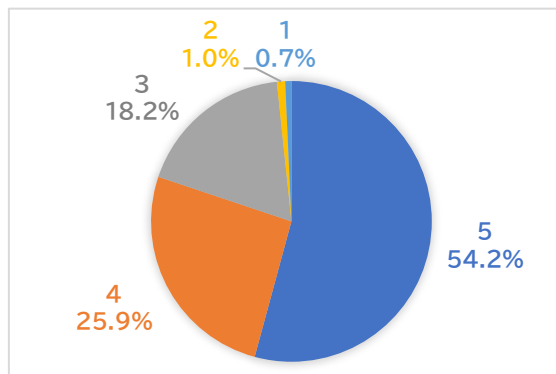


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	500	57.5%	53.0%
4	227	26.1%	26.3%
3	134	15.4%	20.0%
2	4	0.5%	0.7%
1	4	0.5%	0.1%
合 計	869		
無回答	152		

(結果) 昨年より 5 が大きく増加し、5 と 4 の合計も増加となりました。

【設問 15】 痛みや苦しさへの配慮がありましたか

(回答 841 件：無回答 180 件)

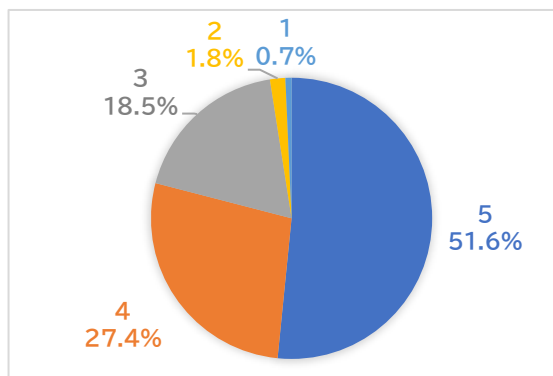


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	456	54.2%	49.3%
4	218	25.9%	27.8%
3	153	18.2%	21.4%
2	8	1.0%	1.1%
1	6	0.7%	0.3%
合 計	841		
無回答	180		

(結果) 昨年より 5 が大きく増加し、5 と 4 の合計も増加となりました。

【設問 16】 親身になったアドバイスがありましたか

(回答 849 件：無回答 172 件)

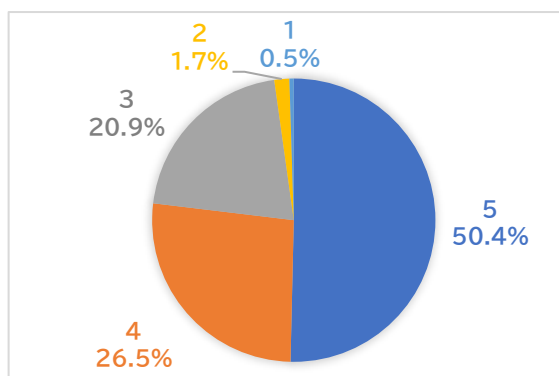


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	438	51.6%	47.2%
4	233	27.4%	26.8%
3	157	18.5%	24.0%
2	15	1.8%	1.7%
1	6	0.7%	0.3%
合 計	849		
無回答	172		

(結果) 昨年より 5 と 4 の割合がともに増加しました。

【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 814 件：無回答 207 件)

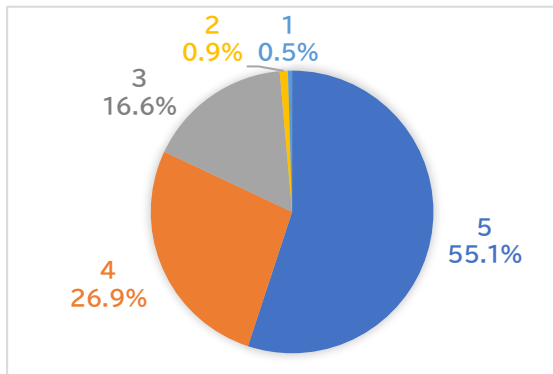


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	410	50.4%	45.1%
4	216	26.5%	27.5%
3	170	20.9%	25.4%
2	14	1.7%	1.6%
1	4	0.5%	0.5%
合 計	814		
無回答	207		

(結果) 昨年より 5 が大きく増加し、5 と 4 の合計も増加となりました。

【設問 18】 分かりやすい言葉で説明がありましたか

(回答 850 件：無回答 171 件)

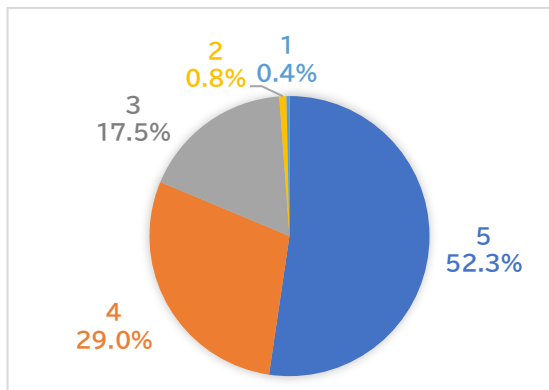


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	468	55.1%	50.1%
4	229	26.9%	28.6%
3	141	16.6%	20.0%
2	8	0.9%	1.1%
1	4	0.5%	0.2%
合 計	850		
無回答	171		

(結果) 昨年より 5 が大きく増加し、5 と 4 の合計も増加となりました。

【設問 19】 職員の対応は信頼感の持てるものでしたか

(回答 856 件：無回答 165 件)

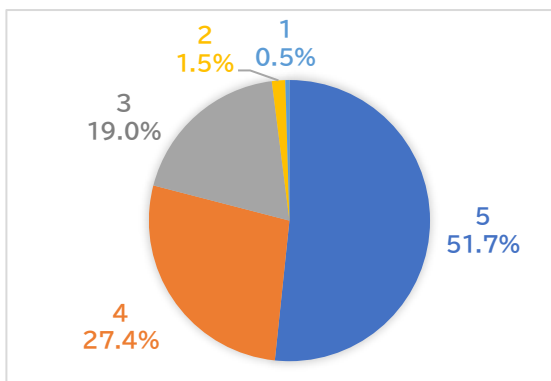


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	448	52.3%	47.1%
4	248	29.0%	30.6%
3	150	17.5%	19.8%
2	7	0.8%	1.8%
1	3	0.4%	0.7%
合 計	856		
無回答	165		

(結果) 昨年より 5 が大きく増加し、5 と 4 の合計も増加となりました。

【設問 20】 受付職員の説明は分かりやすかったですか

(回答 844 件：無回答 177 件)



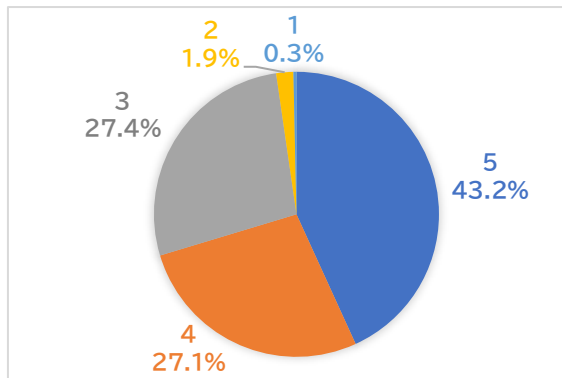
評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	436	51.7%	47.3%
4	231	27.4%	30.3%
3	160	19.0%	20.2%
2	13	1.5%	1.8%
1	4	0.5%	0.5%
合 計	844		
無回答	177		

(結果) 昨年より 5 が増加し、5 と 4 の合計も増加となりました。

●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 873 件：無回答 148 件)

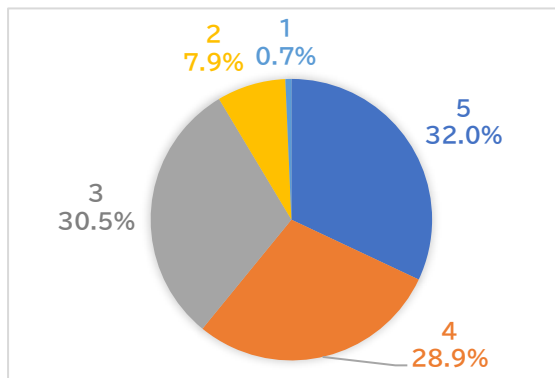


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	377	43.2%	37.0%
4	237	27.1%	29.5%
3	239	27.4%	30.0%
2	17	1.9%	3.1%
1	3	0.3%	0.4%
合計	873		
無回答	148		

(結果) 昨年より5が大きく増加し、5と4の合計も増加となりました。

【設問 22】待合スペースの環境は適切でしたか

(回答 872 件：無回答 149 件)

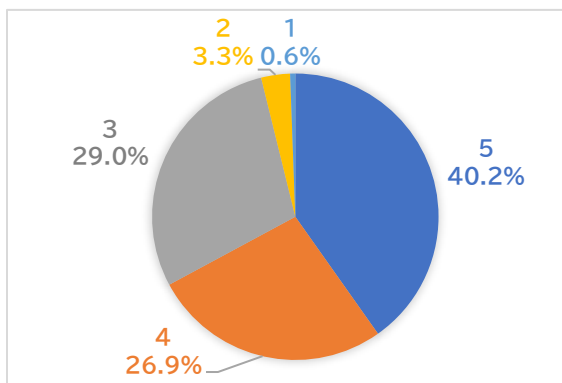


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	279	32.0%	26.5%
4	252	28.9%	28.1%
3	266	30.5%	36.9%
2	69	7.9%	7.3%
1	6	0.7%	1.3%
合計	872		
無回答	149		

(結果) 昨年より5と4がともに増加しました。

【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 858 件：無回答 163 件)

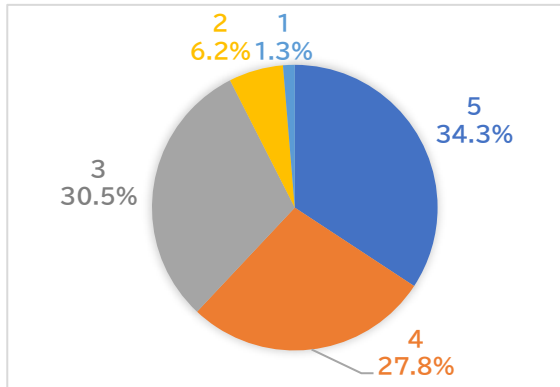


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	345	40.2%	34.1%
4	231	26.9%	27.9%
3	249	29.0%	34.3%
2	28	3.3%	2.7%
1	5	0.6%	1.1%
合計	858		
無回答	163		

(結果) 昨年より5が大きく増加し、5と4の合計も増加となりました。

【設問 24】 受付・会計はスムーズにできましたか

(回答 872 件：無回答 149 件)

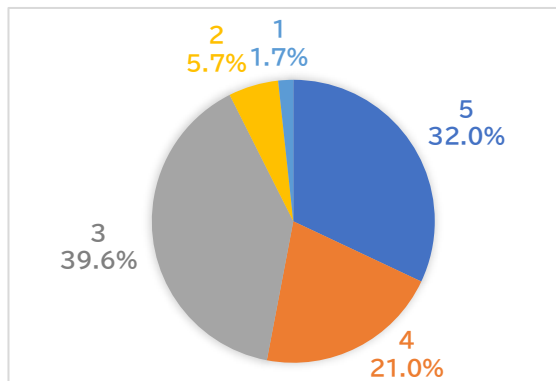


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	343	39.3%	34.3%
4	256	29.4%	27.8%
3	217	24.9%	30.5%
2	46	5.3%	6.2%
1	10	1.1%	1.3%
合 計	872		
無回答	149		

(結果) 昨年より 5 と 4 がともに増加しました。

【設問 25】 売店・食堂は利用しやすかったですか

(回答 700 件：無回答 321 件)

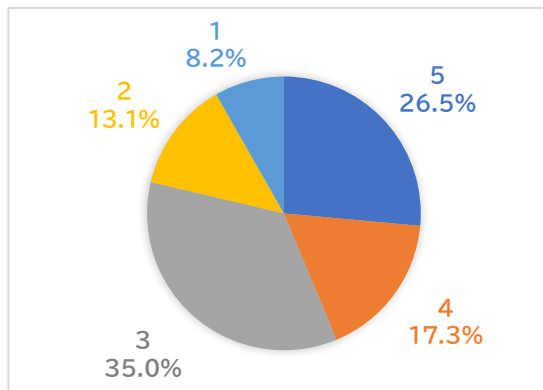


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	224	32.0%	22.5%
4	147	21.0%	21.5%
3	277	39.6%	43.1%
2	40	5.7%	10.4%
1	12	1.7%	2.5%
合 計	700		
無回答	321		

(結果) 昨年より 5 が大きく増加し、5 と 4 の合計も増加となりました。感染対策の緩和で食堂の一般利用制限が解除になったことが影響しているものと思われます。

【設問 26】 駐車場は利用しやすかったですか

(回答 741 件：無回答 280 件)

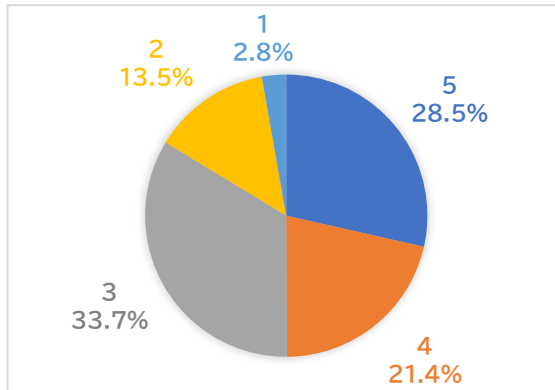


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	196	26.5%	18.1%
4	128	17.3%	17.0%
3	259	35.0%	35.4%
2	97	13.1%	18.6%
1	61	8.2%	10.8%
合 計	741		
無回答	280		

(結果) 昨年より 5 と 4 がともに増加しましたが、他の設問と比較すると少し低かったです。

【設問 27】 トイレは清潔でしたか

(回答 827 件：無回答 194 件)



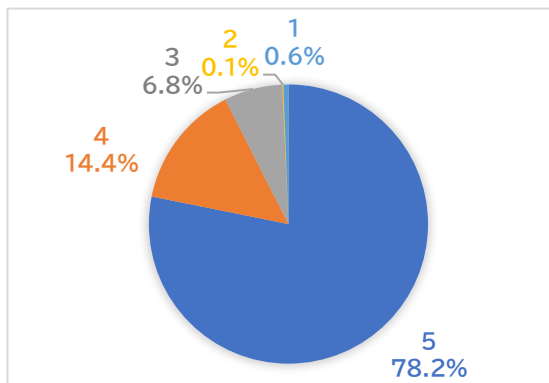
評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	236	28.5%	23.3%
4	177	21.4%	21.8%
3	279	33.7%	38.3%
2	112	13.5%	13.1%
1	23	2.8%	3.4%
合計	827		
無回答	194		

(結果) 昨年より 5 が大きく増加しましたが、他の設問と比較すると少し低かったです。

●安全確保について

【設問 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

(回答 870 件：無回答 151 件)

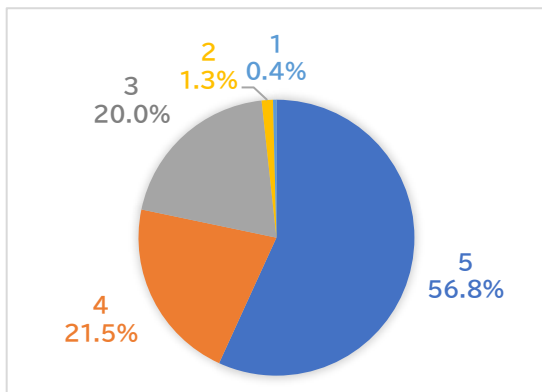


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	680	78.2%	70.4%
4	125	14.4%	17.8%
3	59	6.8%	10.7%
2	1	0.1%	0.5%
1	5	0.6%	0.5%
合計	870		
無回答	151		

(結果) 昨年から 5 の割合が大きく増加し、80%近くが 5 となりました。

【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 755 件：無回答 266 件)

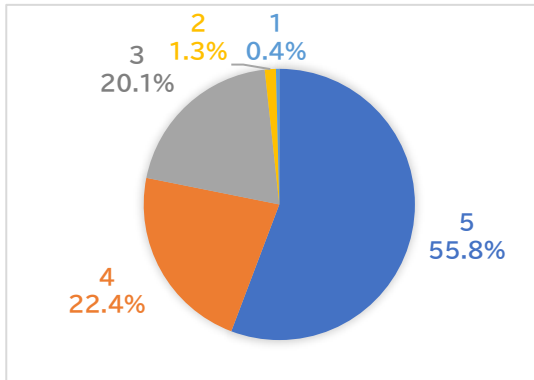


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	429	56.8%	49.6%
4	162	21.5%	22.6%
3	151	20.0%	26.4%
2	10	1.3%	1.1%
1	3	0.4%	0.4%
合計	755		
無回答	266		

(結果) 昨年より 5 が大きく増加し、5 と 4 の合計も増加となりました。

【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 266 件)

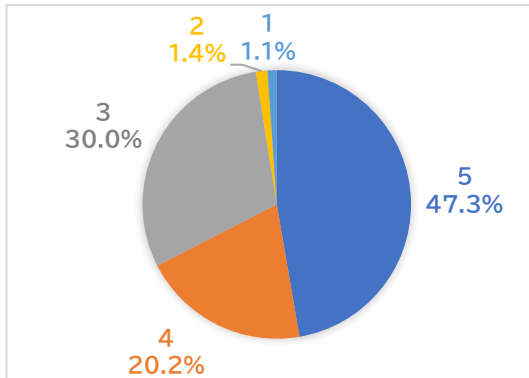


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	421	55.8%	48.3%
4	169	22.4%	24.5%
3	152	20.1%	26.1%
2	10	1.3%	0.6%
1	3	0.4%	0.5%
合 計	755		
無回答	266		

(結果) 昨年より 5 が大きく増加し、5 と 4 の合計も増加となりました。

【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 719 件：無回答 302 件)



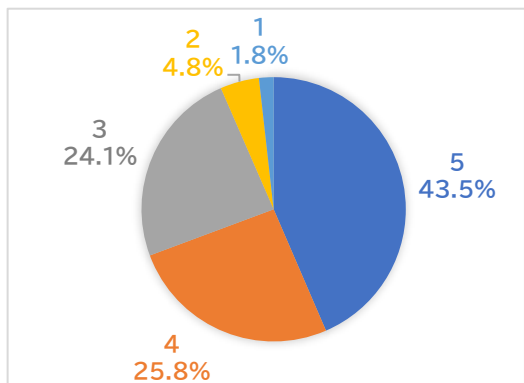
評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	340	47.3%	39.6%
4	145	20.2%	23.2%
3	216	30.0%	33.4%
2	10	1.4%	2.6%
1	8	1.1%	1.1%
合 計	719		
無回答	302		

(結果) 昨年より 5 が大きく増加し、5 と 4 の合計も増加となりました。

●医療DX（電子システム）について

【設問 32】 受付機や自動精算機は使いやすかったですか

(回答 841 件：無回答 180 件)

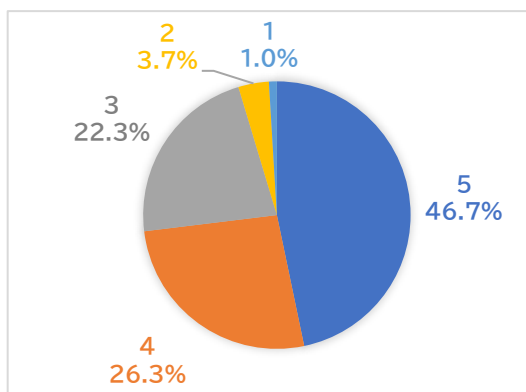


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	366	43.5%	30.0%
4	217	25.8%	26.0%
3	203	24.1%	32.3%
2	40	4.8%	8.1%
1	15	1.8%	3.6%
合 計	841		
無回答	180		

(結果) 昨年より 5 が大きく増加し、5 と 4 の合計も増加となりました。

【設問 33】患者呼出システムは分かりやすかったですか

(回答 839 件：無回答 182 件)

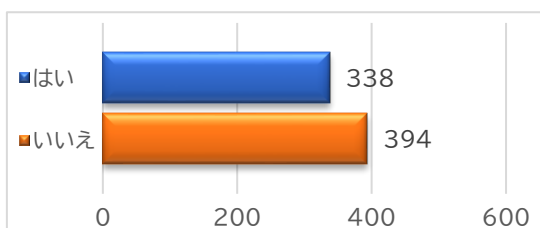


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	392	46.7%	36.7%
4	221	26.3%	31.0%
3	187	22.3%	27.9%
2	31	3.7%	3.6%
1	8	1.0%	0.8%
合計	839		
無回答	182		

(結果) 昨年より 5 が大きく増加し、5 と 4 の合計も増加となりました。

【設問 34】ビデオ通話でのオンライン診療が導入されたら利用したいですか

(回答 732 件：無回答 289 件)



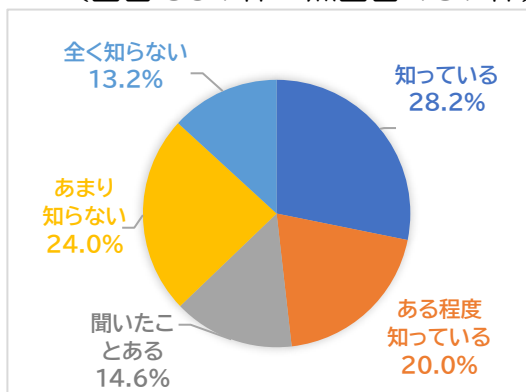
評価レベル	件数	割合	昨年割合
はい	338	46.2%	51.7%
いいえ	394	53.8%	48.3%
合計	732		
無回答	289		

(結果) 昨年より割合は減少していますが、半数近くが利用したいとなりました。

●病院運営について

【設問 35】市立病院は国が定める診療報酬を主な財源にして運営していることを知っていますか

(回答 834 件：無回答 187 件)

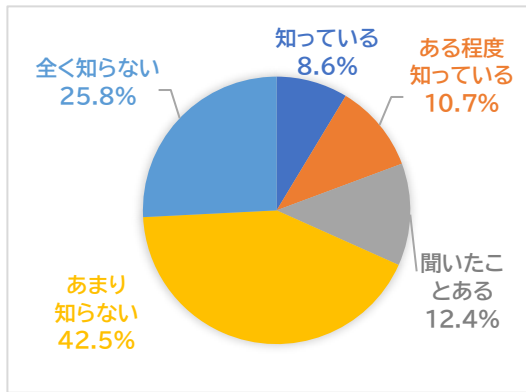


評価レベル	件数	割合	昨年割合
知っている	235	28.2%	(新規)
ある程度知っている	167	20.0%	(新規)
聞いたことがある	122	14.6%	(新規)
あまり知らない	200	24.0%	(新規)
全く知らない	110	13.2%	(新規)
合計	834		
無回答	187		

(結果) 「知っている」と「ある程度知っている」の合計が 50% を下回りました。

【設問 36】 病院運営に関して市の支援（市民の税金等）は運営費全体の7%程度ということを知っていますか

（回答 833 件：無回答 188 件）

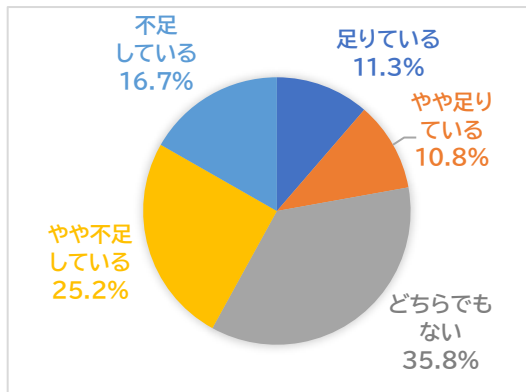


評価レベル	件数	割合	昨年割合
知っている	72	8.6%	(新規)
ある程度知っている	89	10.7%	(新規)
聞いたことがある	103	12.4%	(新規)
あまり知らない	354	42.5%	(新規)
全く知らない	215	25.8%	(新規)
合計	833		
無回答	188		

（結果）「知っている」と「ある程度知っている」の合計が20%程度に留まり、「あまり知らない」と「全く知らない」の合計が70%程度となりました。

【設問 37】 運営に関して住民への周知・説明は足りていると感じますか

（回答 812 件：無回答 209 件）

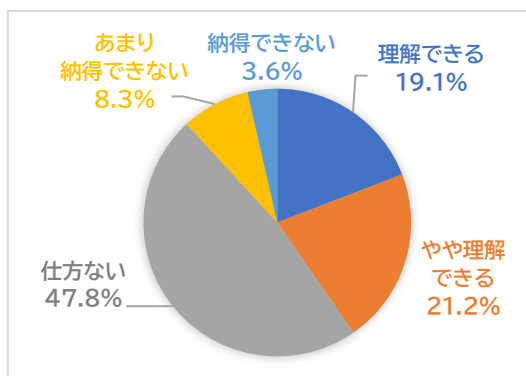


評価レベル	件数	割合	昨年割合
足りている	92	11.3%	(新規)
やや足りている	88	10.8%	(新規)
どちらでもない	291	35.8%	(新規)
やや不足している	205	25.2%	(新規)
不足している	136	16.7%	(新規)
合計	812		
無回答	209		

（結果）「足りている」と「やや足りている」の合計が20%程度に留まり、「やや不足している」と「不足している」の合計が40%程度となりました。

【設問 38】 物価や材料費、人件費の高騰により病院が独自で定める手数料等を改定することについてどう考えますか

（回答 726 件：無回答 295 件）

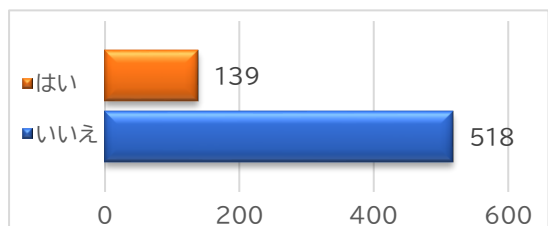


評価レベル	件数	割合	昨年割合
理解できる	139	19.1%	(新規)
やや理解できる	154	21.2%	(新規)
仕方ない	347	47.8%	(新規)
あまり納得できない	60	8.3%	(新規)
納得できない	26	3.6%	(新規)
合計	726		
無回答	295		

（結果）「理解できる」と「やや理解できる」と答えた方が40%を超え、「仕方ない」と答えた方を含めると90%程度となりました。

【設問 39】 料金改定の方針について病院ホームページに掲載があることを知っていますか

(回答 657 件：無回答 364 件)



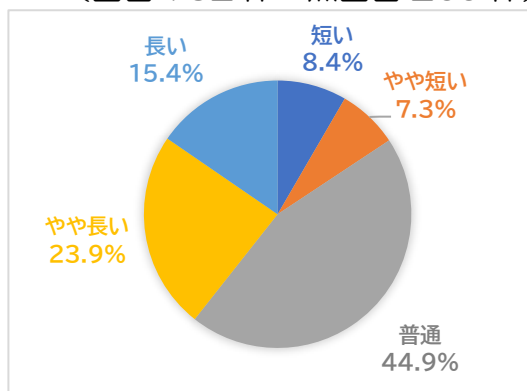
評価レベル	件数	割合	昨年割合
はい	139	21.2%	(新規)
いいえ	518	78.8%	(新規)
合計	657		
無回答	364		

(結果) 「はい (知っている)」と答えた方は 20%程度に留まりました。

●待ち時間について

【設問 40】 今回の待ち時間の長さは

(回答 752 件：無回答 269 件)

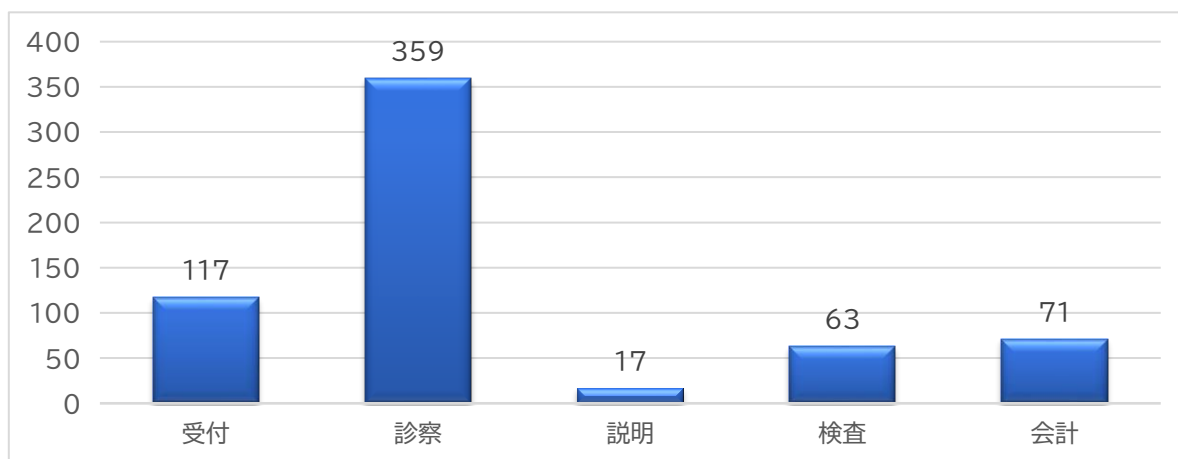


評価レベル	件数	割合	昨年割合
短い	63	8.4%	2.9%
やや短い	55	7.3%	2.8%
普通	338	44.9%	44.5%
やや長い	180	23.9%	35.5%
長い	116	15.4%	14.3%
合計	752		
無回答	269		

(結果) 昨年より「短い」「やや短い」の割合が大きく増加しました。

【設問 41】 待ち時間が長いと感じた場面は

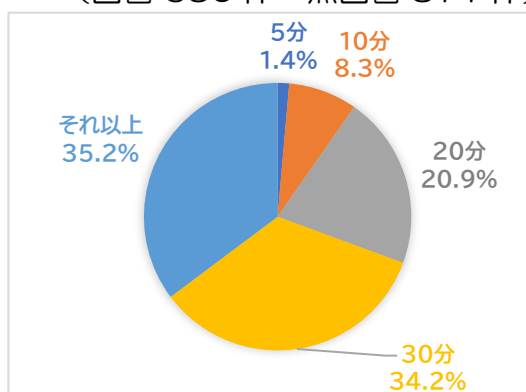
(回答 627 件 複数回答可)



(結果) 診察がもっとも多く、50%以上の方が診察の待ち時間が長いと感じていました。

【設問 42】待ち時間が長いと感じる基準は

(回答 650 件：無回答 371 件)



評価レベル	件数	割合	昨年割合
5分	9	1.4%	(新規)
10分	54	8.3%	(新規)
20分	136	20.9%	(新規)
30分	222	34.2%	(新規)
それ以上	229	35.2%	(新規)
合計	650		
無回答	371		

(結果) 待ち時間が 30 分までで長いと感じる方は 65%程度となりました。

自由記載

○上記内容以外でご意見がありましたらお書きください

初診受付の方(ベテランの方)が少し上からの口調で怖いです。
ホスピタリティーマインドに欠ける。
診察券の受付後にファイルを受診科の受付に提示するとは知らず、1時間以上経過して問い合わせたら到着確認がされていなかった。初診、久々だと分かりにくいです。
古いから仕方ない。新しい病院に期待します。
受付のマイナ保険証確認が1台なのはおかしい。
マイナ保険証の受付台が1台しかない。増やしてほしい
優しく声かけしていただいたので、子供の検査がスムーズにできました。子供は医療費が掛からないのももう少し会計が速いと助かります。
内科を受けていますが、スタッフさんは特に親切です。
今回入院して手術しましたが、職員の皆さんが寄り添っていただき、乗り越えることができました。ソラストさんは医療事務にもかかわらず、心身になって対応してくださり、早期に手術する事が出来ました。感謝でいっぱいです。
待ち時間が長すぎる。
先生も看護師さんも、とても優しくかったです。
患者本人だけでなく、家族のサポートまで考えて頂ける病院だとありがたく思っています。
マイナ保険証利用時の受付が分かりにくかった。月1回窓口で確認後、再来受付の機械が使えると分かるまで時間がかかった。
もっと色々な病気の知識をスタッフにも持ってほしい。
小児科の皆さん、対応が素晴らしいです。
会計が正しく請求されているか不安になる。
いつも親切で感謝しています。ありがとうございます。
マイナンバーによる他病院との連携が出来ていない。検査内容が共有できていないので重複して検査を受けなければならない。
支払いでタッチ決済が可能になると助かる。
保険証の確認もマイナ保険証の確認も端末でできれば良い。
待合の受診番号が画面に映されるが、次の番号が出るとトイレなどにもいけるので便利。
案内のスタッフの対応が違う。医師の診察時間が短く、早く終わらせようとする傾向が強い。
臨時駐車場の案内がなく、自腹で有料に止めた。
採血の後にチアノーゼのような青色が長く続いた。
もう少し市民の診療をしやすくしてほしい。
受付スタッフの態度が悪い。目も合わせない。
カテ交換のみで問診等はないので、アンケートに答えられない。

予約の電話を入れたら前の方が長く通話されていて、繋がらなくて大分待たされました。電話を増設してほしいです。
先生もスタッフもとても感じが良かったです。
マイナンバーでの受付に時間がかかる。(保険証と比べ列が長い)
再来受付・保険証(紙)マイナンバーの待つ列の表示が分かりづらいようです。
いつもありがとうございます。
北口入口までの歩道が歩きにくい。
病気になった原因が曖昧で分からなかった。トイレの消毒少ない。入院の看護師の引き継ぎ(内容の)ができていなくて、症状の説明が非常に面倒だった。
待合室や受付で、名前と生年月日を確認しているのに番号で呼ばれる。
内科の先生が、患者を間違えそうになった。患者の名前の確認は基本中の基本である。
丁寧に一生懸命やってくれる姿に今後の治療に安心感を持ちました。
婦人科にかかり、女医さんで優しくしていただき、大変安心しました。
予約を入れていて1時間以上待たされた。
予約時間を毎回30分以上オーバーされる。
予約外で来たが、どのくらい待つかわかるようにしてもらいたい。
とても良い。
新しい病院の施設充実を希望したい。やはり現病院は古さを感じる。
血液検査受付の列が20人以上のときがある。立って受付を待つのが辛い人もいる。
車イスの待つ場所が少ない。
受付システムの操作性が悪い。
小児科に入院した際に、飲ませて欲しい薬を伝えたのに飲み忘れていた。
確認は大切だが、名前と生年月日を他の患者が多くいる中で言われるのは嫌な気分になる。
医者をはじめ、皆さま親切でびっくりしています。すれ違っただけの方が放射線室を間違っ
て歩いてると思って声をかけてくれました。先に売店に行くところでした。
保険証確認の列が長い。窓口人員をもう1列増やした方がいい。
同月2回目の受診時の受付で保険証確認が不要な人の案内が分かりにくかった。
対応の感じ悪い方がいる。
待ち時間長かったが、最後に説明があり納得しました。
入口が分からず戸惑ったので、案内表示をして頂きたい。
広すぎて自分の行く場所が初めてで分からなかった。皆忙しくて聞きにくい雰囲気がある。
予約の時間なんて無いのと同じである。
入院時の手続き説明をもう少し効率良く願いたい。重複などがある。
再来受付機に荷物置き場があるといい。
事務的で対応が雑に感じる時がある。
入院時スタッフの皆さんに大変良くしてもらった。
9時の予約なのに、いつも呼ばれるのが10時前になる。
マイナンバーの受付が毎回混んでいて、効率が悪い。
市立病院は市民にとって遠い存在である。入れないものだと思っている。仕方がないと言
えば仕方がないが、市民病院は近くて遠い存在である。
投薬だけなら看護師さんの対応にして欲しい。主治医を変えて欲しい。
どの診療料でも丁寧な対応してもらっていると思います。
スタバやドールのような軽食やコーヒーを飲めるようなスペースが欲しい。待つところがないため。コンビニが入っていると助かる。
マイナンバーカードの確認を早めて下さい。自動機器増加した方がいい。
保険証確認で何度もたらいまわしだった。
待つ席を診療科で分けてほしい。
採血いつも2~3回失敗される。もうすこし上手な人をおいて下さい。
車イス対応のトイレを増やしてほしい。
障がい者さんの車イスの方の通院同行で来ました。駐車場が不便で北口で待ってもらい車を駐
車し、走って戻りました。待てない利用者さんの場合困ると思いました。
今回は予約外なので待ち時間が長くて仕方ないと思います。以前、診察から検査(採血)するまでに
30分以上待ったので、できるだけまとめて行ってもらえるとうれしいです。
市立病院ということで安心な医療が受けられる気がします。診療費に比べタクシー代が高く、困っています。足が不自由なので、移動手段が困ります。

書類等について確認をしないまま話をされていました。
丁寧で良い。
外来受付で作業中に他の方と話していたりして、すぐ受付してもらえなかったり、少々お待ち下さいの声かけがなく待たされることが何回かありました。場所が合っているか不安になる時もあります。
入口の警備の方が、とても感じ悪いです。
トイレを広くしてほしいです。体が大きいので私には窮屈です。
保険証確認の機械が毎回エラーになる。小児科で点滴が必要な時に待合の廊下で点滴したことがあるが、ちゃんとしたベッドで点滴してもらいたい。
全体的に暗いので明るいと感じています。
市民なのになかなか診療ができない。
ここ数年受付フロアが充実、整備されたと感じます。以前は動線がクロスしており大変不便でした。
駐車場の混雑、診察時間に間に合わない。
再診の時間で午前を希望したら怒られた。私は治したくて通院しています。もう少し聞いてもらいたいです。
医師が話しやすく良かった。
古い設備でそれなりによくやっていると思う。新しい病院になって最新の設備でよりよい医療の提供をお願いしたい。
駐車場との送迎バスで順番で並んでいた通りに乗れなかった。
呼吸器系感染症の人以外にまでいつまでマスクさせる気ですか。
最先端の小児医療を受ける事ができ 10 才、13 才、15 才まで生き延びることができたことを心より感謝しています。
Google の AI で受付開始時間を調べたら再診 7:30～と出てきた。直した方がいい。
今年7月に手術でお世話になりました。去年に引き続き2回目の入院となり、心配も多くなりましたが無事退院できました。ありがとうございました。レビューがかなり荒れていろいろな人いると思いますが…皆さん大変な中、一生懸命取り組まれていると思います。負けずにこれからも地域医療を支えて下さい！
診察時間によっては、2時間待ちになることがある。そこは改善していただきたい。
すべて、丁寧で満足しています。
病気が治るのであれば何でも OK です。お気遣い無くてよいです。
いつも丁寧に接していただきありがとうございます。
車椅子の数を増やしていただきたい。混雑時に無い事があり困ったことが何度かあります。また、不具合があり使用できない車椅子もあるので気を付けていただきたいです。
採血の手技レベルが低過ぎるので何とかして欲しい。毎回 3 回くらい採血出来ずにやり直されるので痛いし 3、4 日青アザが残る。特に男性が下手で過去採血出来たことが一度もないのでちゃんと技術を身につけてから患者の採血を行って欲しい。他の病院でも 1 回程度のやり直しはあるが毎回 3、4 回やり直して針を刺されるのは市立病院だけです。市立病院で採血はしたくありません。
来院時、マイナンバー受付に長い列ができていました。受付の女性の方が案内不慣れなようで、総合受付にいらっしゃった別の女性の方が様子を見に来て、大きな声で案内されていたのでとてもいいな、と思いました。マイナンバー受付の女性の方にもしっかり指導されていました。
今日は待ち時間が少ないですが、市立病院は 2 時間待つのが当たり前という感じです。

○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・協力するための協定を締結しています。今後、両病院の連携・協力について、期待することがありましたらお書きください。

医師が不足することのないようにお願いします。連携することにより必要な科の受診、入院がスムーズだといいです。
せっかくの市立病院なのに紹介がないと診てもらえないのは残念。
カルテの共有化
難病の受け入れ、高度な医療を受けられる様にしてほしい。
夜間診療等の連携をスムーズに出来ることを期待します。
市立病院に(専門医・専門医療機器)がいなくて、足柄上病院にある場合スムーズに紹介されることを期待します。
大学病院との連携をより密にしてほしい。

両院とも通院できる範囲ですので、連携・協力よろしくお願いします。
期待する。
小田原市立病院がいいです。
神奈川県西部の医療センターとして地域住民のキーステーションとして活動してほしい。
待ち時間少なくしてほしい。
足柄上病院の診料科を増やしてほしい。
足柄上病院に良い先生が来てほしい。
足柄上郡に住んでいるので連携はとても安心です。
なかなか足柄病院に行く事がないので市立病院のみです
県西地区の基幹となる病院として期待大です。
どうかよろしくお願いします。
スムーズに連携してほしい。
良い事だと思います。
現住所が、南足柄市であり、近い上病院の更新、充実に期待したい。施設がより古いのでは？
他病院とも連携して欲しい。湯河原 JCHO
どちらの病院も行きやすくしてほしい。初診の時、紹介状なくても!!
足柄上病院でも婦人科の診療を充実させてほしいです。
通院しやすいように
公立病院として期待しています。
幅広い地域に対応頂けるためどこにいても安定した医療の提供ができると期待しています。
なにを連帯しているのかわからない。足柄病院より市立病院の方がレベルが上である。
お互いに連携し合ったらよいと思います。ある程度、専門性の高い分野を区分してもよいのでは？患者の住所により遠くからではなく、近いところで高度な医療を受けたいです。
よくわかりませんが、頑張ってください。
とてもありがたいです。
手の外科がある足柄上の存在はありがたく受診できました。フォローをこちらでうけたいです。
最近機器と技術の導入
家から近い上病院で同じレベルの診察が受けられると良いです。診察科が無いと、遠出をしないといけないので老後が不安。
小田原以外に住んでいる人は市立病院の使用は大変。
県西地区は、高齢者も多く、また、横浜等に比べると、レアケースな病気への対応が難しい時もあります。ぜひ連携によってその辺りを強化してもらえればと思います。
高度医療を受けられる医療機関が少ない地域なので良い事だと思います。ただ、それによって住民がどのような利益を得られるのかわからないので、具体的に示していただけたら、と思います。

○現在、新病院の建設を進めています。新病院に期待することをお書きください。

新しい病棟楽しみです！
患者の立場からシステム構築をして下さい。
受付が分かりにくいと、建物だけ変えても使いやすさにつながらないと思います。受付から受診が分かりやすいこと。入口段階で困らなければ、その後の時間が長くても治療に前向きになれるかなと思います。
広い駐車場(アクセスの良さ)
スムーズな診療体制をお願いします。
トイレに荷物置きがほしいです。
大変な仕事ですけど頑張ってください。
キレイな病院楽しみにしています。
良い機械が入るといいです。
予約なしでも受診できる様にして頂きたい。
CT、レントゲンと同じ階にいただけたらありがたい。
待ち合室が一杯です。病院に入館してから診察まで時間がかかりすぎて混雑しています。もう少し広いスペースで体に負担がかからない様工夫して頂きたいです。
駐車場がたくさんあるとうれしい。
キレイ
乳腺科が設立されてほしい。

新しい病院でより質の高い医療を受けられることに期待しています。
小児周産期の安定的な運営と受入れ。
この地域で対応している病院が無く、横浜や県外まで通院しなければならない現状がある。ホルモンの補充療法をしてほしい。
診療内容に期待します。
入院床の6人部屋を4人にして欲しい。
移転することなく現在の病院で診察を続けてもらっているのはとてもありがたい。普通、移転すると、新病院ができるまで仮出張病院みたいなどころでの対応になるところが多かった。新病院が完成したら、スムーズに移動され治療が開始されることを期待しています。
年をとりましたので、入院することがあったら、明るい病室で入院できる事は、大変良いと思います。
待ち時間が長くないようにしてほしい。予約時間に受診できるようにしてほしい。
受診時に家族が車椅子等で車から移動する際に、手が必要になってくる。その時に、人手がほしいと思ったことがあります。今、入口に車の案内の人がいますが、手を貸してくれる訳でもなく言葉も横柄な人もいます。コンシェルジュ的な人が出入口にいると助かります。待合スペースは広くしてほしいです。
技術の向上と最新医療の受入れ
入院の時にパンを出してほしいです。
駐車場に関してもう少し広くしてほしい。
トイレがきれい。
個室を増やして欲しいです。個室に面会用の椅子が欲しい。
楽しみです。トイレが狭いので広くなるとありがたい
利用しやすく、初めてでも安心して掛かれるよう、丁寧な案内をお願いしたい。
具合の悪い時に来る所なので、分かりやすく早めに受診したいです。
混雑緩和
予約を取っているのだからできるだけ待ち時間を短くなるようお願いしたい。
入院の際、個室を希望しやすくなること、食事がおいしくなることを期待します。
人間ドックなど健診の充実。きれいな施設で受けたいです。
児童思春期精神科もしくは児童精神科があると大変助かります。
入院したがスタッフの対応は良かった。
売店がもう少し広くなりますように。
病院らしくない病院を目指して内装はホテルまでいかなくとも病院らしさがないもの、また、絵とか子どもの絵などがかけてほっこりする内装にして安心して受診できる施設を期待します。
病院内のわかりやすさ
現在のあたたかさは残してほしい。先進医療にも取り組んでほしい。
安く適切な施術をお願いします。救急診察をなるべく多く受付けて欲しい。湯河原に住んでいますが、引き続き受け付けて欲しい。
スタッフの高い質
スタッフの拡充
スムーズに診察を受けられるようにお願いします
迅速な対応をしてほしい。トイレが少ないため、混む、並ぶ。ちゃんと引き継ぎをしてほしい。
入院時、看護師さんなのか？介助士さんなのか？すごく言葉も悪く、対応も嫌々な感じだったので、それを何とかしてほしいです。
高い料金で受付した方がよい。
個室を増やしてほしい。
初診に対する接遇が悪いので新病院ではオールラウンドに対応していただけたらと思う。
病気にならないよう日々の生活に対する勉強会を開催してほしい。
きれいになるのが楽しみです。
分かりやすく、待ち時間が少ない。
タクシープールを充実してほしい。
良い治療ができるようにお願いします。地区の大切な病院ですから。
受付から診察までの便利さに期待しています。
地区の病院との住み分けを明確にして、市立 HP の独自性を強調したら良いと思います。
受付から支払いまでのスムーズさ。誰でもいつでも受診できる体制。
駐車場を近めをお願いします。駐車場の料金をもっと安めをお願いします。

<p>広いのはもちろん、スムーズさを期待しています。前に入院したことがあります。私の病状と同じ立場の人は気分を害するだろうという構造になっていた。それが無い配慮された状態になっていることを期待します。</p>
<p>まだ、しばらく通う予定です。とても楽しみです。</p>
<p>ここだけの市立病院ではなく鴨宮から国府津の空スペースに第2市立病院をつくってほしい。</p>
<p>先進・高度医療</p>
<p>入院時・手術時に快適であることを願います。</p>
<p>いい環境で診察できることを願います。</p>
<p>高度の医療が受けられますよう期待しています。</p>
<p>新しい設備での高度な診療を期待しています。</p>
<p>もっと綺麗になること。</p>
<p>早い診察</p>
<p>紹介状なく誰でも受診できるとうれしいです。</p>
<p>スムーズな受診体制と駐車場の使いやすさ。</p>
<p>地域の人々が頼れるような病院になってもらえれば幸いです。</p>
<p>素早い、丁寧、優しい、新しい、確実、安心、高圧的な医者がいないこと</p>
<p>待ち時間の短縮</p>
<p>分かりやすい案内</p>
<p>会計の待ち時間を短くしてほしい。</p>
<p>とても細かやかに診ていただいているので、引き続き温かい診療をお願いします。</p>
<p>自分の手術が安全に進められるよう最新の機材</p>
<p>受診時に待たされないシステムを考えてほしい。待つならば、快適に待てるスペースが欲しい。どこにいても呼ばれていることがわかるようにしてほしい。</p>
<p>二市八町の地域医療の中核としての技術と信用</p>
<p>皮膚科の医師を選択できるようにしてほしい。一人しかいないと合わない。と転院しかない。</p>
<p>清潔感</p>
<p>受付→診察→会計のスムーズさ</p>
<p>新たな病院建設で、これからの医療に貢献願います。</p>
<p>大変だとは思いますが車イスの方々が増えているのでご対応をお願いいたします。</p>
<p>MRIの新しい機械の導入を求む。</p>
<p>新しい環境でさらに質の高い対応を期待しています。</p>
<p>より充実した医療の提供</p>
<p>市民目線で優しい高度医療</p>
<p>今までどおり、やさしいスタッフとしっかりした看護・・・そしてわかりやすく状を見すえた医療をお願いしたいです。みなさんに大変お世話になっております。気持ちよく感謝です。</p>
<p>きれいで利用しやすい病院になること。</p>
<p>駐車料金が気になる。出来る事なら駐車場ももっと混まない方法にしてほしい。入れないと予約時間に間に合わなくて。</p>
<p>院長の交代→諸悪の根源は院長。看護は今の看護部長のおかげで、やや改善したとおもいます</p>
<p>トイレが清潔。</p>
<p>十分な数の個室。</p>
<p>待ち時間や院内の感染対策等。</p>
<p>設備の充実。</p>
<p>体の不自由な方の駐車場からの送迎などこれからもお願いいたします。いつもありがとうございます。</p>
<p>とても楽しみにしています。</p>
<p>よろしく願います。これからの人生の為に予防医学も大事だと思います。とりいれてほしいです。医療と削減になります。</p>
<p>トイレがきれいになると良い。</p>
<p>新しい医療機器の導入を進めて欲しい。</p>
<p>保険証確認がもっとスムーズになるとありがたいです。</p>
<p>スタッフの皆様が快適に働くことができることを望んでいます。隣に健康増進施設と理容室ほしいです。</p>
<p>待ち時間は短いことに越したことは無いので、そこはよろしく願いたい。</p>
<p>コロナ禍のようなときにスタッフが医療をスムーズに行える建物になっていることを期待します。</p>
<p>入院時の夜、トイレがうす暗くてこわかった。ので、明るく清潔感のあるトイレを期待しています。</p>

最新の医療がうけられる事を期待しています。
新設の病院が楽しみです。診療科によって医師の技術力の差が大きい。
必要な時に頼れる、混みすぎないようにしてほしい。
駐車場が遠いので助かります。すごく楽しみにしています。
紹介状なしでも来られる病院を希望しています。
すべてに期待して待っています。
始めてでも分かりやすい表示や説明を期待します。
早く開院して欲しい。
待ち時間が長いから座り心地のよいソファがいいです。
診察まであと何人くらいか目安がわかる呼出方式を期待しています。県西地区の中心的な医療機関に心ざわしい施設、設備を期待しています。
外観の素晴らしさに負けない医療提供を心から期待しています。心のある病院であって欲しいです。
食堂は変わらず食べられるようにしていただきたいです。

ご協力ありがとうございました。