

令和4年度  
静岡市立清水病院患者満足度調査  
報告書

令和5年3月  
静岡市立清水病院



# 目次

|    |                  |    |
|----|------------------|----|
| 1  | 調査概要             | 1  |
| 2  | CSポートフォリオ分析      | 2  |
| 3  | 調査結果（外来・入院共通）    | 4  |
| 1  | 回答者の属性           | 4  |
| 2  | 来院のきっかけについて      | 5  |
| 3  | 総合的にみた当院の満足度     | 6  |
| 4  | 調査結果（外来）         | 7  |
| 1  | 診療科              | 7  |
| 2  | 診療内容             | 8  |
| 3  | 受診期間             | 9  |
| 4  | 紹介状の有無           | 9  |
| 5  | 接遇の満足度           | 10 |
| 6  | 診療面の満足度          | 12 |
| 7  | 名前での呼び出し         | 14 |
| 8  | 院内環境の満足度         | 14 |
| 9  | 食堂の利用意向          | 16 |
| 10 | 喫茶店の利用意向         | 16 |
| 11 | 待ち時間             | 17 |
| 12 | 待ち時間が負担になる理由     | 18 |
| 5  | 調査結果（入院）         | 20 |
| 1  | 入院経験             | 20 |
| 2  | 診療科              | 20 |
| 3  | 入院病棟             | 20 |
| 4  | 接遇の満足度           | 21 |
| 5  | 医師による入院についての説明有無 | 23 |
| 6  | 診療面の満足度          | 23 |
| 7  | 入院生活・院内環境の満足度    | 25 |
| 8  | サービス体制面の満足度      | 27 |

|   |                        |    |
|---|------------------------|----|
| 6 | 資料編 .....              | 29 |
| 1 | 集計表 .....              | 29 |
|   | 単純集計表：外来患者様アンケート ..... | 29 |
|   | 単純集計表：入院患者様アンケート ..... | 36 |
| 2 | 調査票 .....              | 42 |
|   | 調査票：外来患者様アンケート .....   | 42 |
|   | 調査票：入院患者様アンケート .....   | 45 |

# 1 調査概要

## (1) 調査目的

当院の基本理念である、患者中心の良質な医療の提供と地域医療の向上への貢献を実現するための基礎資料収集のため、アンケート調査を実施する。

## (2) 調査対象及び有効回収数

静岡市立清水病院の外来患者及び入院患者

|    | 配布数 | 回収数 | 有効回収数 | 有効回答率 |
|----|-----|-----|-------|-------|
| 外来 | 470 | 437 | 423   | 90.0% |
| 入院 | 370 | 196 | 196   | 53.0% |

※有効回収数…患者属性や病棟のみの記載で設問項目への回答がない調査票を除外

## (3) 調査方法

施設配布、施設回収

## (4) 調査時期

外来：令和4年12月19日（月）～令和4年12月23日（金）

入院：令和4年12月19日（月）～令和5年1月25日（水）

## (5) 報告書の見方

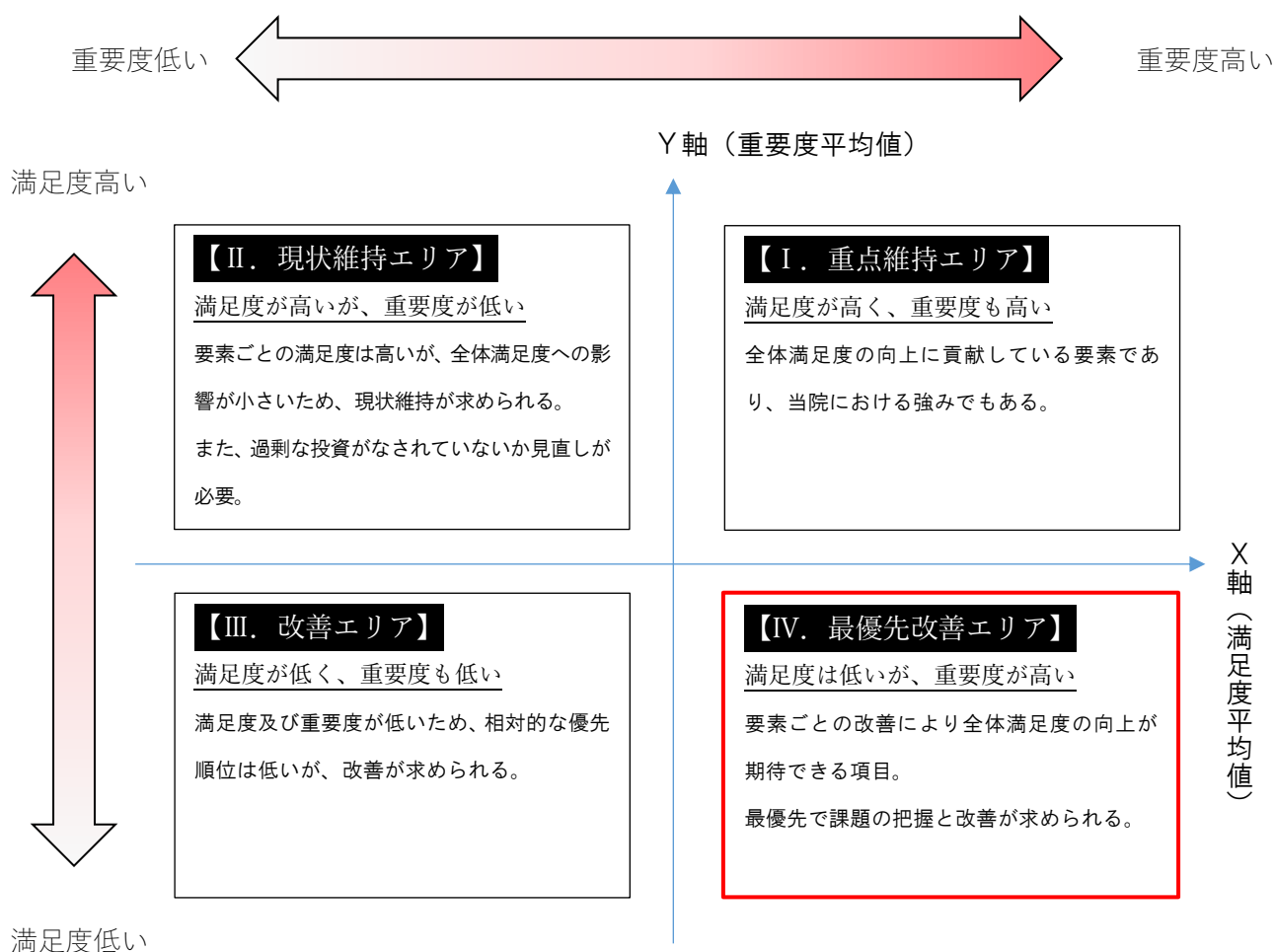
- ①n（number of cases の略）は、比率算出の基数であり、100%が何人の回答に相当するかを示す。
- ②回答者が、2つ以上の回答をすることができる質問では、回答件数の合計は回答者数（100%）を超える。
- ③回答は全て百分比（%）で表し、小数点第2位を四捨五入している。そのため、百分比の合計が100%にならない場合がある。
- ④図表において、比率が少ない選択肢については、見出しや比率の表示を省略している。

## 2 CSポートフォリオ分析

課題項目の抽出のため、顧客満足度調査等で用いられるCSポートフォリオ分析を実施した。

本調査においては、当院における診療や院内環境、サービス体制等様々な要素に関する満足度と当院全体の満足度について得られた回答を活用し、縦軸に満足度の平均値を、横軸には各要素が全体満足度に与える影響の大きさの指標として相関係数を用いて2次元グラフに配置している。

さらに全項目の満足度及び相関係数の平均値を用いて散布図を4象限に分類することで優先的に改善が求められる要素を検討するための基礎資料とした。



※本調査報告書においては、相関係数を全体満足度に及ぼす影響の大きさの指標として捉え、図中及び文中では「重要度」と表記している。

### 外来調査

---

接遇や診療面における案内の分かりやすさ等、コミュニケーションに関する要素の満足度・重要度が比較的高い傾向にある一方で、駐車場や売店等の院内環境、受付後の待ち時間といった体制面については厳しい評価を受けている。

入院患者と比較して綿密なコミュニケーションによる信頼構築が難しいことを再認識し、『言葉遣いや態度』、『身だしなみ』といった第一印象の改善で信頼を得ることが重要である。

また、「相談しやすさ」の満足度が相対的に低い傾向にあるが、別問の＜受診期間＞をみると、「3年以上」と回答している割合が過半数を占めており、来院初期の意思疎通難以外にも、様々な要素が影響していると考え、初診患者の応対に限定せず、コミュニケーションの改善を図る必要がある。

院内環境や待ち時間については重要度のばらつきはあるものの、今回の分析における4象限はあくまで相対的な位置づけとなっているため、優先度の低い要素でも積極的に改善を図り、全体満足度の向上につなげていくことが重要である。

環境や体制面の改善には設備・機材等のハード面の改善も求められるため、優先的な要素を検討し、長期的な視点で取り組む必要がある。

### 入院調査

---

接遇や診療面における案内の分かりやすさ等、コミュニケーションに関する要素はいずれも満足度・重要度ともに全体平均値に近い値を取っている。しかし外来患者と比較して長期にわたって綿密なコミュニケーションが求められるため、『身だしなみ』の重要度が相対的に低い傾向にあり、一方で「医師」、「看護師」、「栄養士」といった密接なかかわりが求められる職種の『言葉遣いや態度』、「相談しやすさ」、「説明の分かりやすさ」は重要度が高く、全体満足度への影響が大きい等、率直な評価が図に表れている。

また入院後の院内環境については満足度・重要度ともに低い傾向にあり、一方で入院前の案内における「説明の分かりやすさ」、「相談しやすさ」は重要度が高い傾向にある。

外来調査における接遇や診療面と同様に、初動段階での信頼関係の構築が個々の要素としての満足度及び全体満足度に影響することを再認識し、患者一人ひとりのニーズに応じたきめ細かな案内と、不安の解消に向けた分かりやすい説明を徹底していく必要がある。

外来調査の結果とは異なり、重要度の高い項目は病院スタッフの立ち振る舞いや応対・案内の正確さに左右されるものが多いため、マニュアル化と継続的な指導により応対の属人化を解消していくことが重要である。

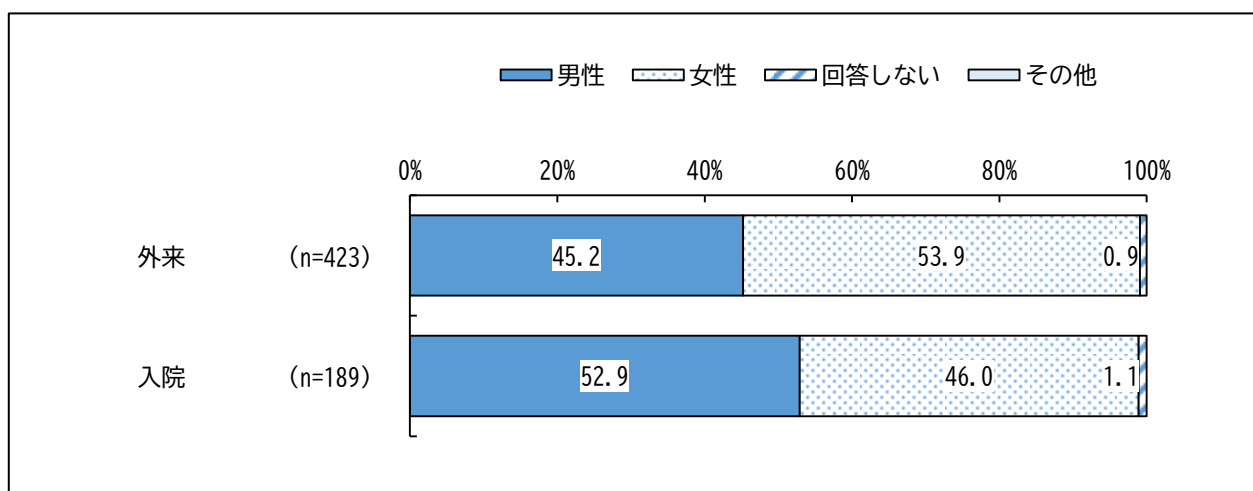
### 3 調査結果（外来・入院共通）

#### 1 回答者の属性

##### 性別

性別をみると、外来では「男性」45.2%、「女性」53.9%、「回答しない」0.9%、「その他」0.0%となっている。

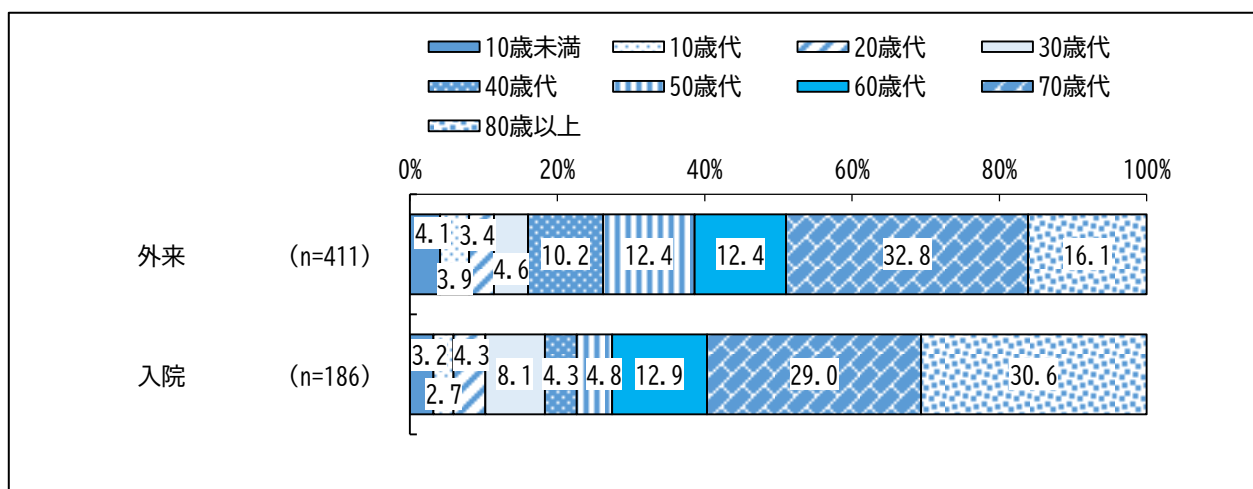
入院では「男性」52.9%、「女性」46.0%、「回答しない」1.1%、「その他」0.0%となっている。



##### 年齢

年齢をみると、外来では「70 歳代」32.8%が最も多く、次いで「80 歳以上」16.1%、「50 歳代」12.4%、「60 歳代」12.4%などとなっている。

入院では「80 歳以上」30.6%が最も多く、次いで「70 歳代」29.0%、「60 歳代」12.9%などとなっている。

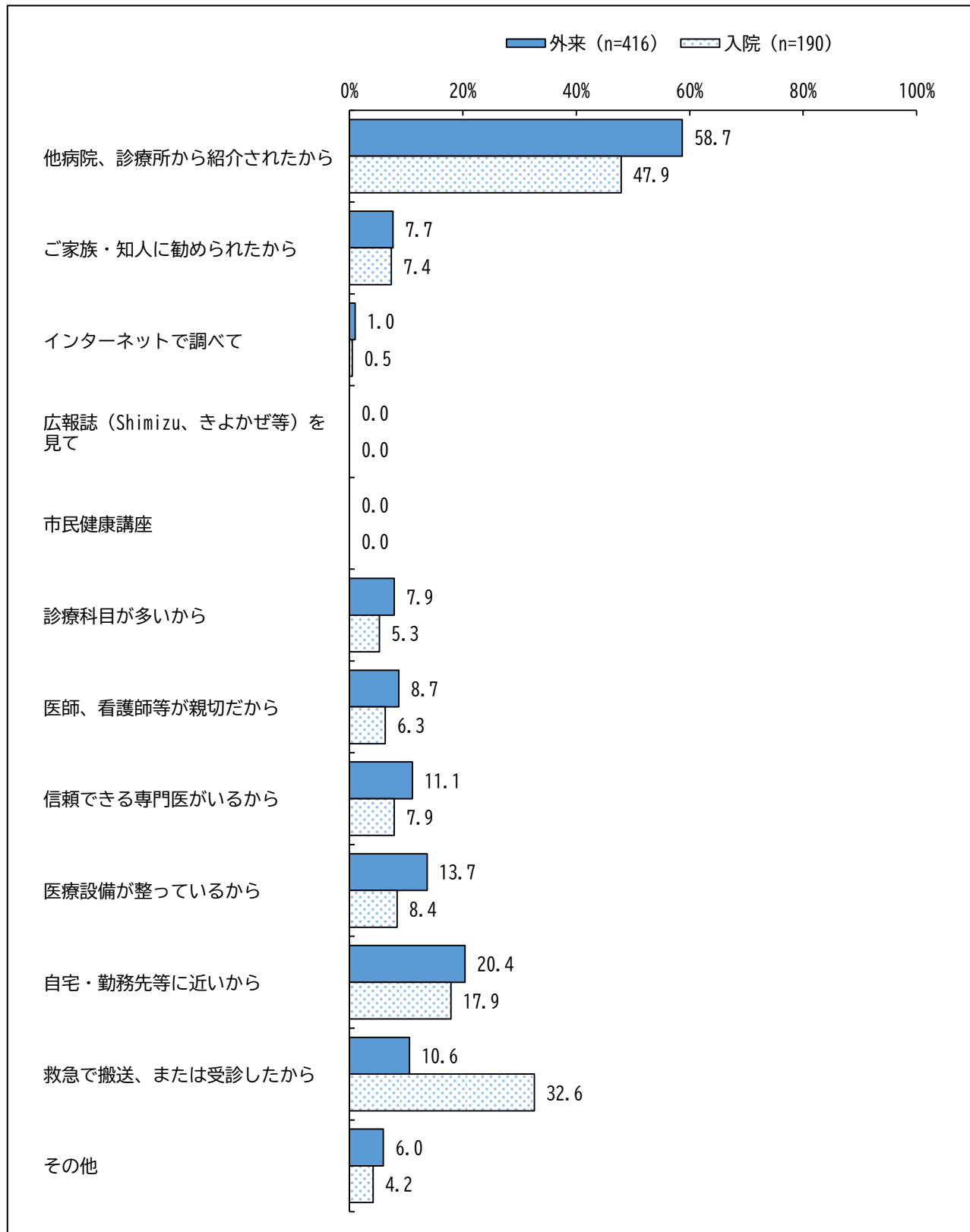




## 2 来院のきっかけについて

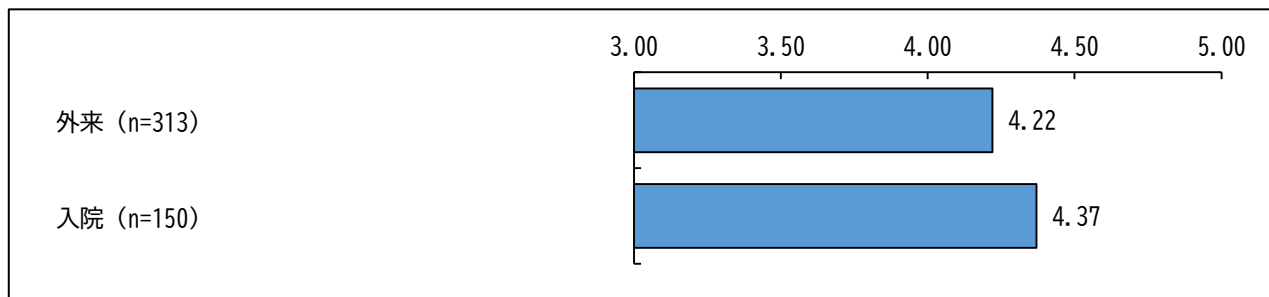
来院のきっかけをみると、入院・外来ともに「他病院、診療所から紹介されたから」が最も多くなっている。

また、入院では「救急で搬送、または受診したから」32.6%が外来と比べて、多くなっている。



### 3 総合的にみた当院の満足度

全体満足度は、外来では5段階中 4.22、入院では5段階中 4.37 となっており、外来と比べて、入院の満足度が高くなっている。



## 4 調査結果（外来）

### 1 診療科

診療科をみると、外来では「整形外科」66人が最も多く、次いで「泌尿器科」43人、「皮膚科」41人、「産婦人科」41人などとなっている。

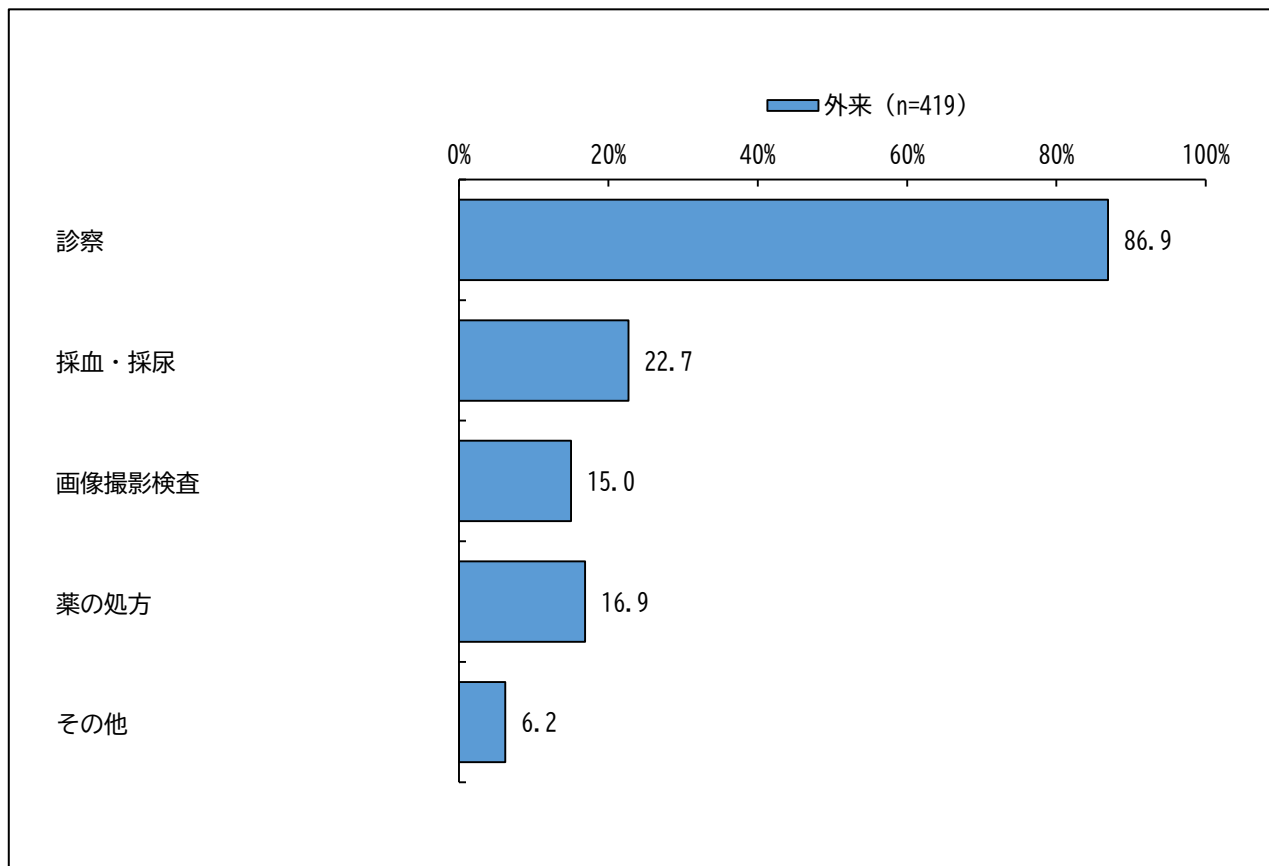
（単位：人）

| 内科 | 精神科 | 神経内科 | 腎臓内科 | 糖尿内科 | 呼吸器内科 | 消化器内科 | 循環器内科 | 小児科 | 外科・消化器外科 | 整形外科 | 乳腺外科 | 脳神経外科 | 呼吸器外科 | 皮膚科 |
|----|-----|------|------|------|-------|-------|-------|-----|----------|------|------|-------|-------|-----|
| 31 | -   | 25   | 7    | 11   | 33    | 21    | 11    | 35  | 18       | 66   | 11   | 17    | 7     | 41  |

| 形成外科 | 血管外科 | 産婦人科 | 泌尿器科 | 眼科 | 耳鼻咽喉科 | 口腔外科 | リハビリテーション科 | 放射線治療科 | 総合診療科 | 血液浄化センター | 市民健診センター | 認知症疾患医療センター | その他 |
|------|------|------|------|----|-------|------|------------|--------|-------|----------|----------|-------------|-----|
| 1    | 1    | 41   | 43   | 12 | 5     | 20   | 1          | 7      | -     | -        | -        | -           | 2   |

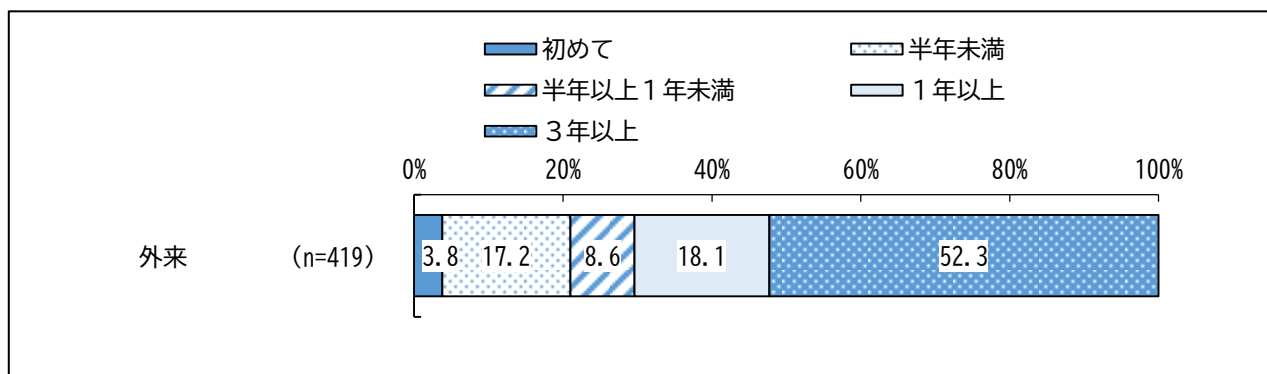
## 2 診療内容

診療内容をみると、「診察」86.9%、「採血・採尿」22.7%、「画像撮影検査」15.0%、「薬の処方」16.9%となっている。



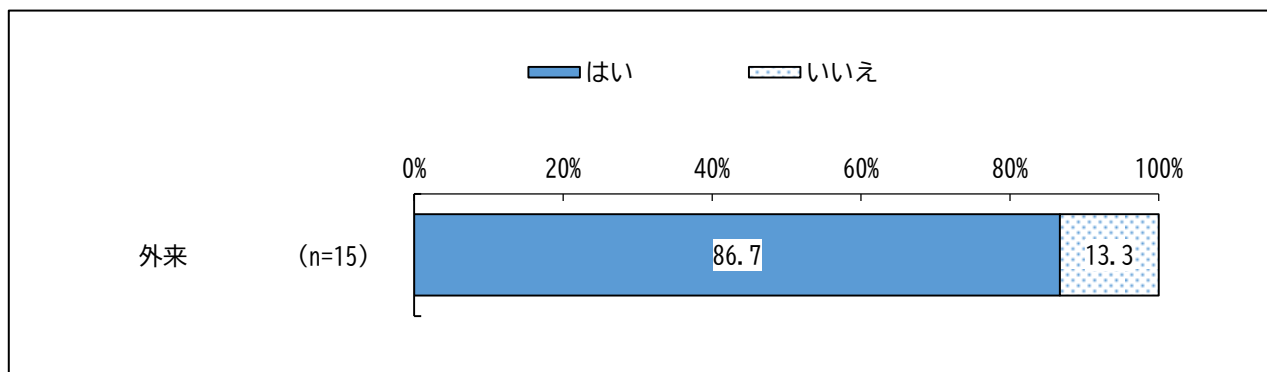
### 3 受診期間

受診期間をみると、「3年以上」52.3%が最も多く、次いで「1年以上」18.1%、「半年未満」17.2%などとなっている。



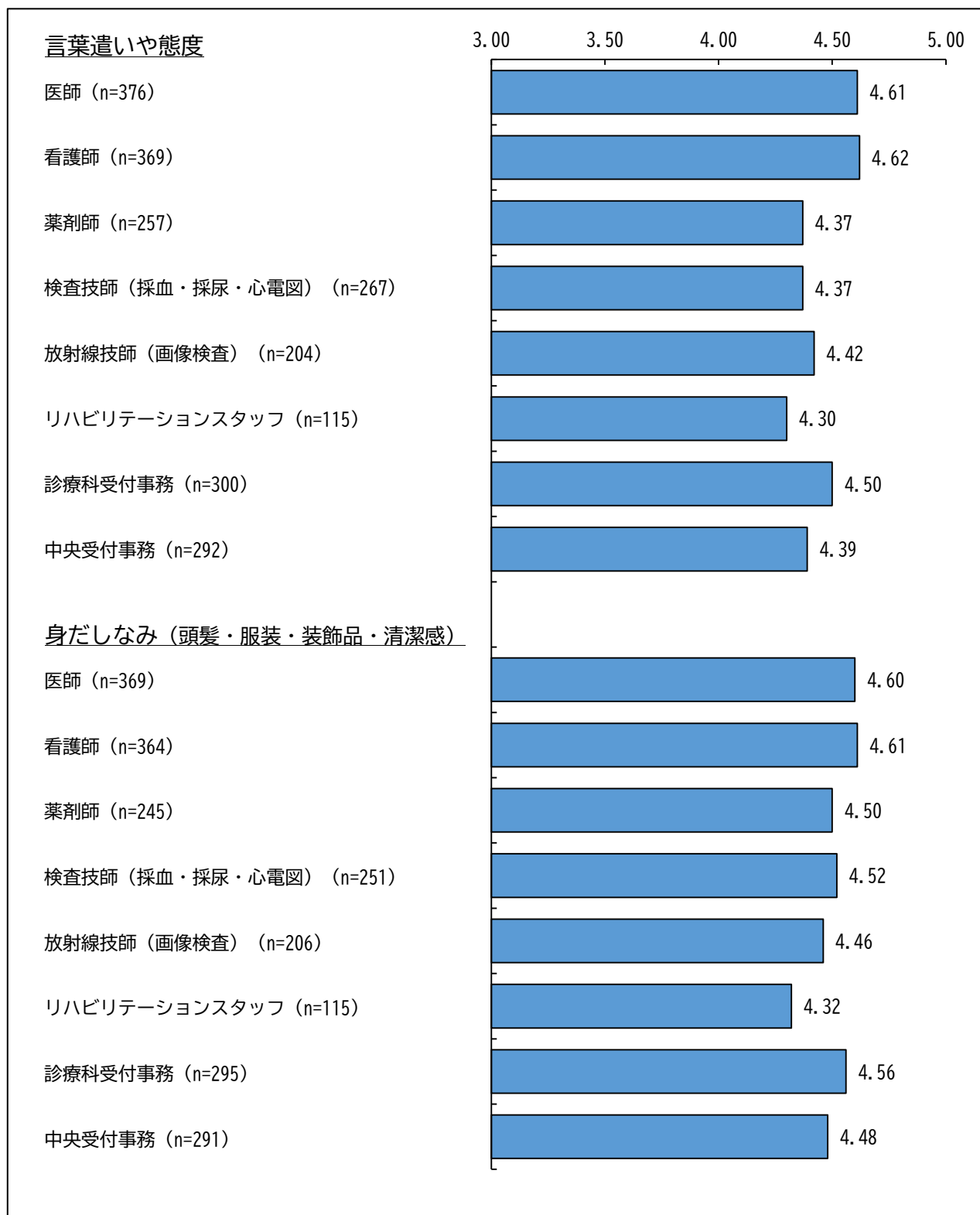
### 4 紹介状の有無

紹介状の有無をみると、「はい」86.7%、「いいえ」13.3%となっている。

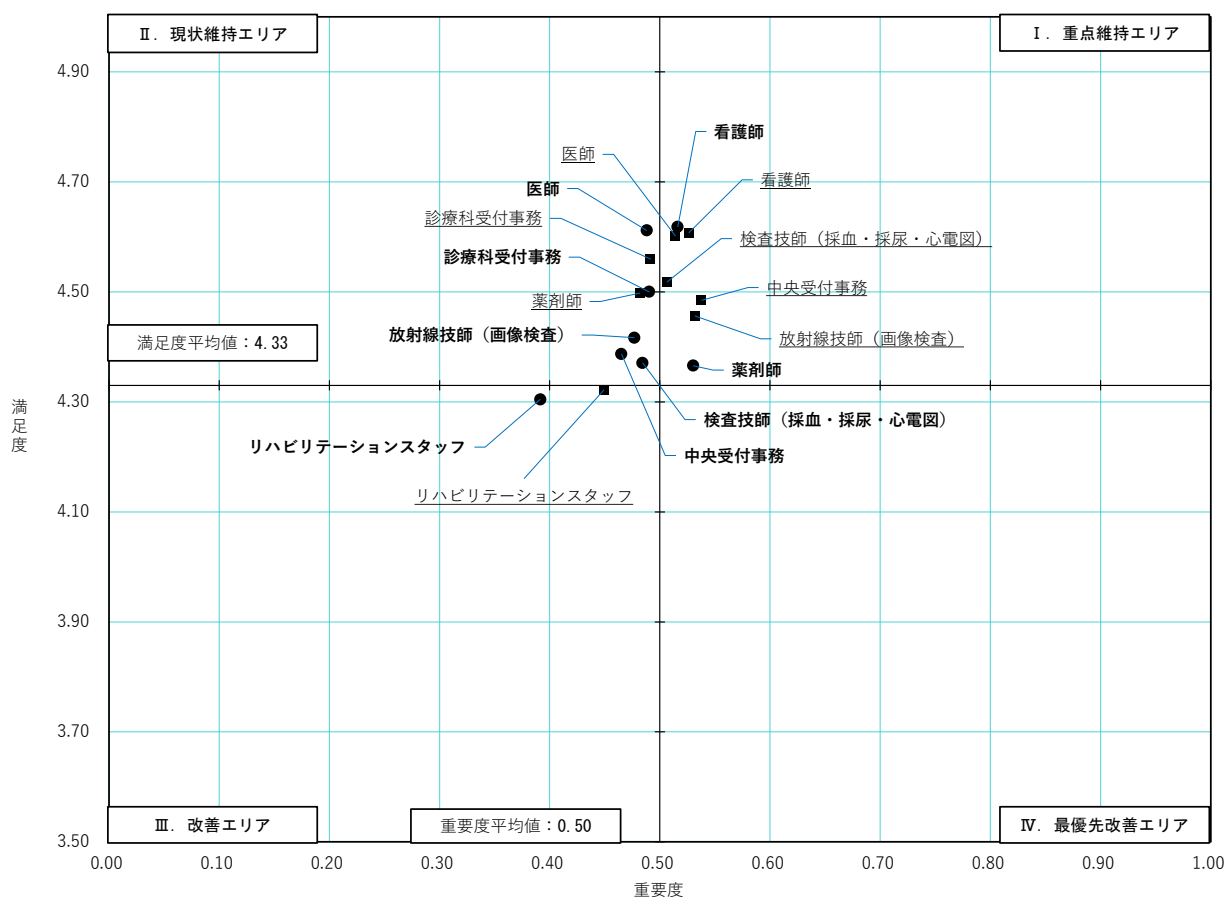


## 5 接遇の満足度

接遇の満足度をみると、平均満足度4.33を16項目中14項目が超えており、概ね良好な評価を受けている。



## i 接遇について（外来）



●言葉遣いや態度について

■身だしなみ（頭髪・服装・装飾品・清潔感）について

接遇についての要素は、満足度が全体平均値よりも高い傾向にあるが、重要度は全体平均値と同程度となっている。

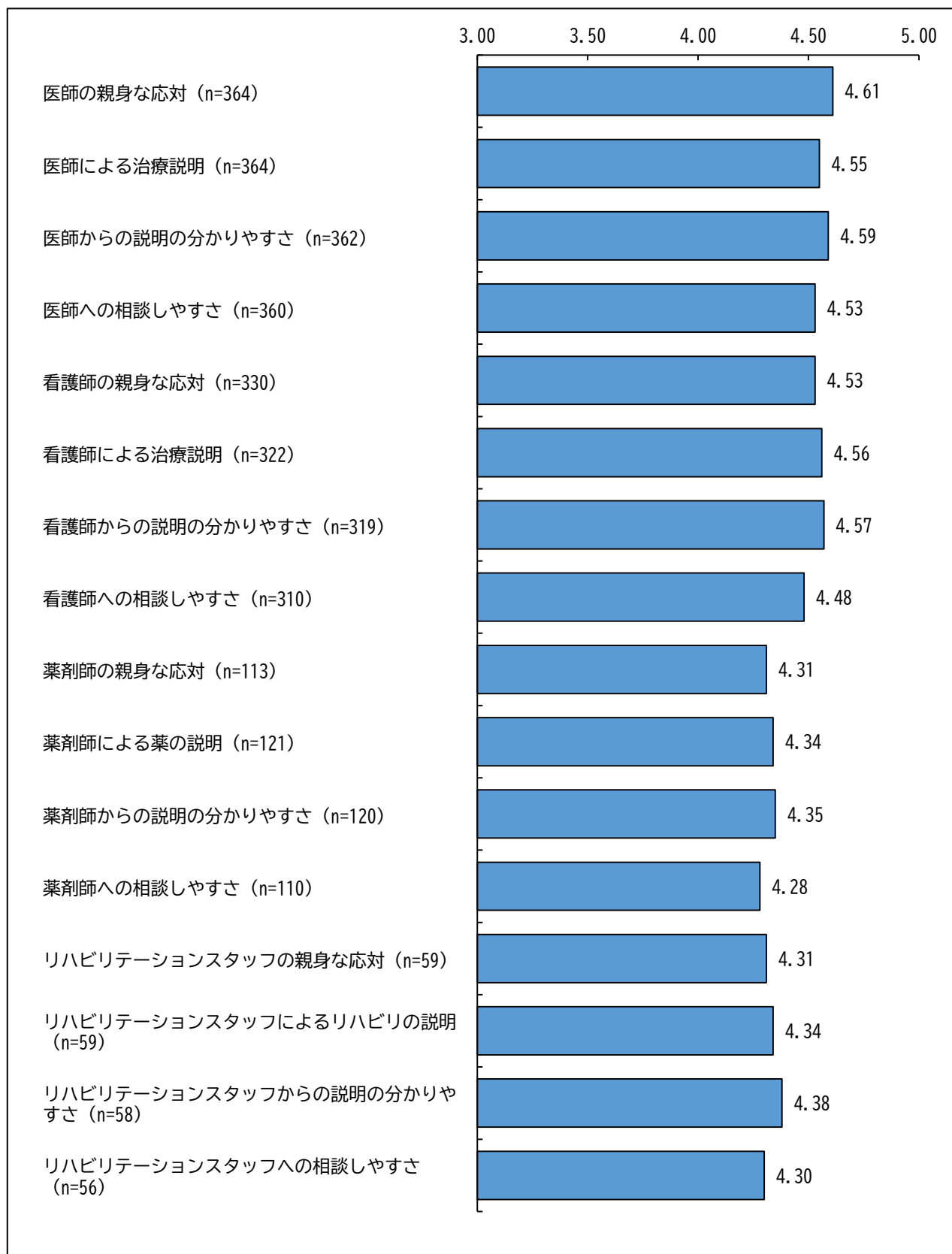
重要度をみると、「薬剤師」を除くすべての職種で『言葉遣いや態度』よりも『身だしなみ』のほうが高い傾向にあり、全体満足度への影響が大きいことがわかる。

また、「医師」、「看護師」、「放射線技師」、「リハビリテーションスタッフ」においては『言葉遣いや態度』と『身だしなみ』の満足度が同程度となっている。入院患者と比べて綿密なコミュニケーションが難しいことを再認識し、『言葉遣いや態度』、『身だしなみ』の双方向から改善を図り第一印象から信頼を得ることが重要となる。

【IV. 最優先改善エリア】に属する要素はない。

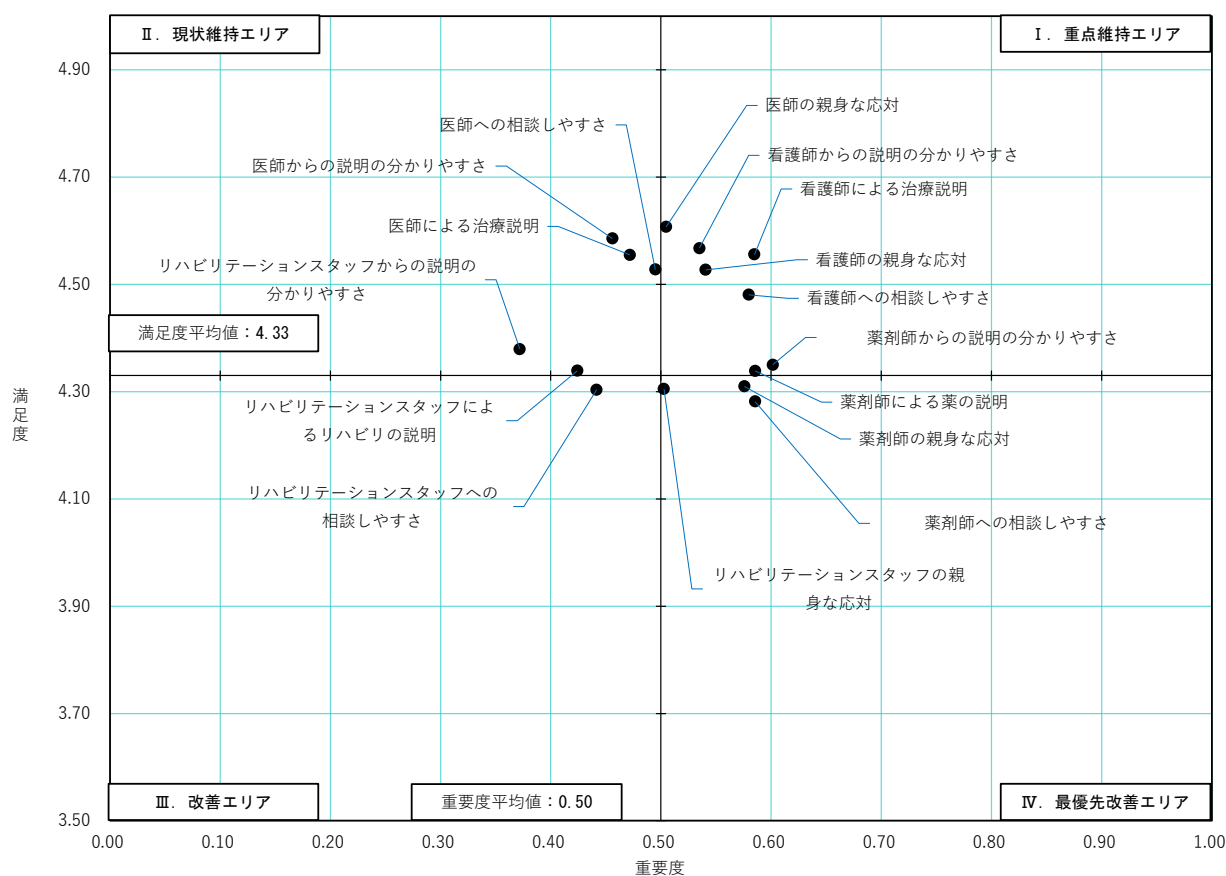
## 6 診療面の満足度

診療面の満足度をみると、平均満足度の4.33を16項目中12項目が超えており、概ね良好な評価を受けている。





## ii 診療面について（外来）



診療面についての要素は、満足度・重要度ともに全体平均値と近い位置をとっている。また職種ごとに要素が密集する傾向にあり、医師、看護師は満足度が高く当院の強みとなり得る一方、リハビリテーションスタッフ、薬剤師の満足度は相対的に低い傾向にあり、特に薬剤師は応対や説明等の各要素の重要度も高くなっている。

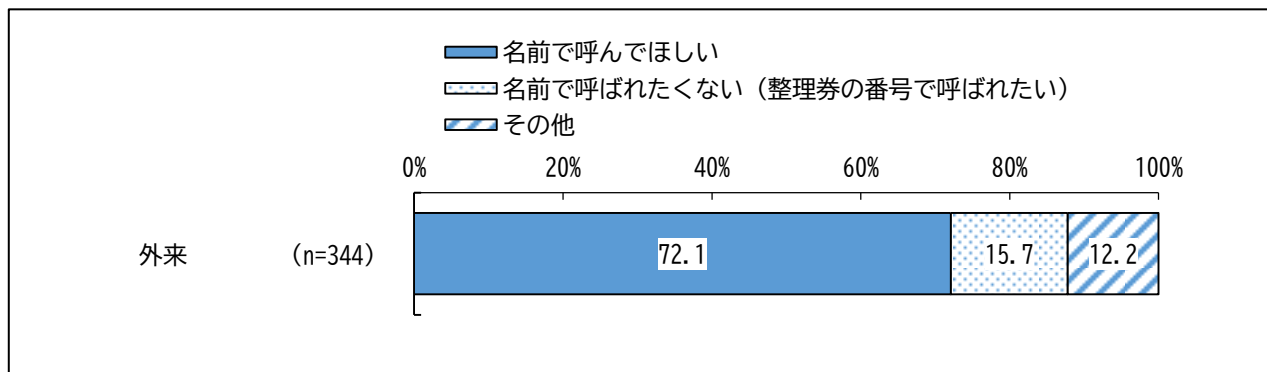
満足度の低いリハビリテーションスタッフ、薬剤師は、患者との対話や応対の機会自体が医師、看護師等と比較して少ないことを踏まえ、些細なことでも質問できるような親身な応対、場の空気づくりを通じて患者の不安解消を図る必要がある。

なお、各職種において「相談しやすさ」は満足度が相対的に低い傾向にあるが、別問の＜受診期間＞をみると、「3年以上」と回答している割合が過半数を占めているため、初診患者の応対に限定せず、コミュニケーションの改善を図り相談しやすい環境づくりを推進する必要がある。

【IV. 最優先改善エリア】に属する要素は「薬剤師への相談しやすさ」、「薬剤師の親身な応対」、「リハビリテーションスタッフの親身な応対」となっている。

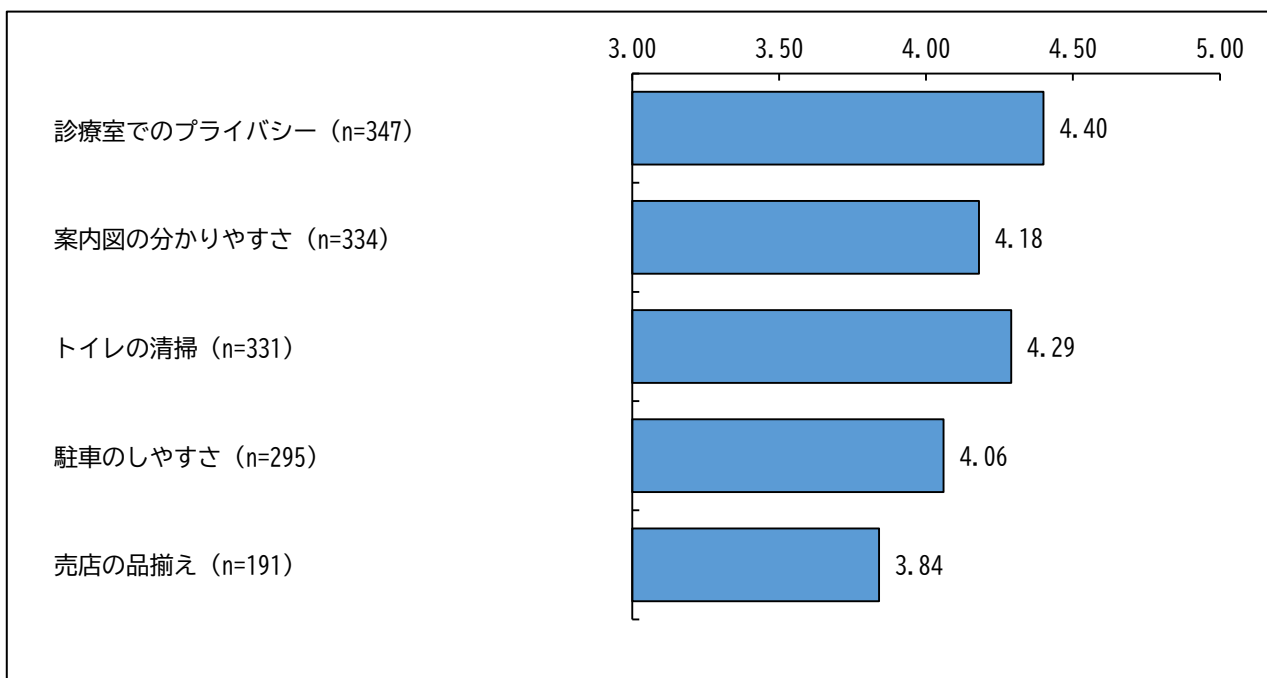
## 7 名前での呼び出し

名前での呼び出しをみると、「名前で呼んでほしい」72.1%、「名前で呼ばれたくない（整理券の番号で呼ばれたい）」15.7%となっている。

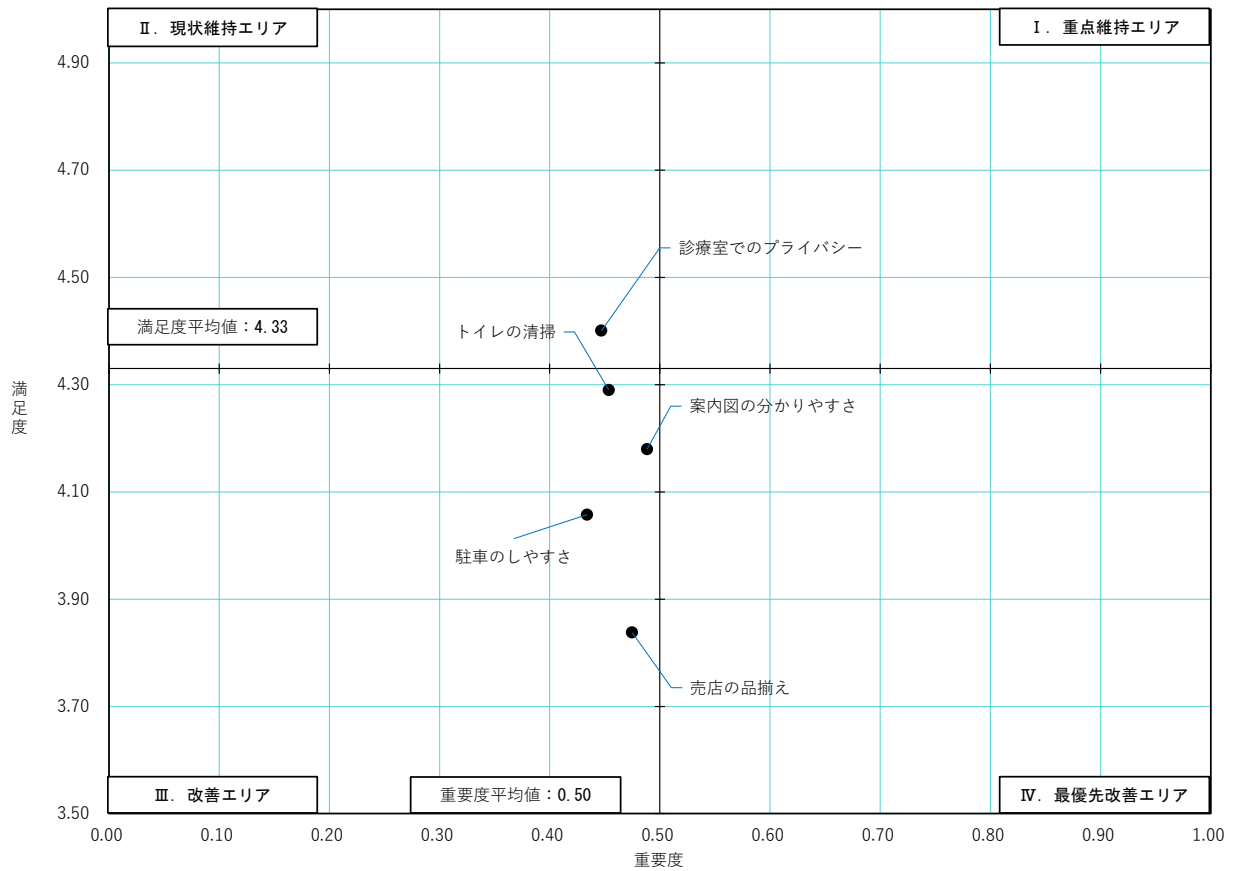


## 8 院内環境の満足度

院内環境の満足度をみると、平均満足度の4.33を5項目中4項目が下回っており、「売店の品揃え」3.84が最も低くなっている。



### iii 院内環境について（外来）



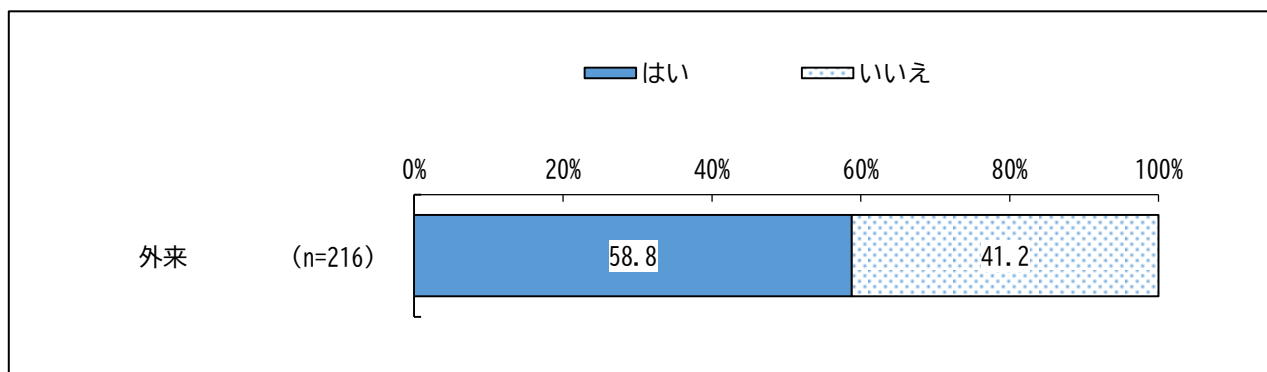
院内環境についての要素は、重要度が全体平均値よりも低い水準にあり、満足度についても要素ごとの差異が大きくなっている。

「売店の品揃え」や「駐車場のしやすさ」等、いずれも全体満足度への影響は相対的に低い状況だが、満足度が全体平均値と比較して低いため要素単体でも改善の必要性は高いと考えられる。

【IV. 最優先改善エリア】に属する要素はない。

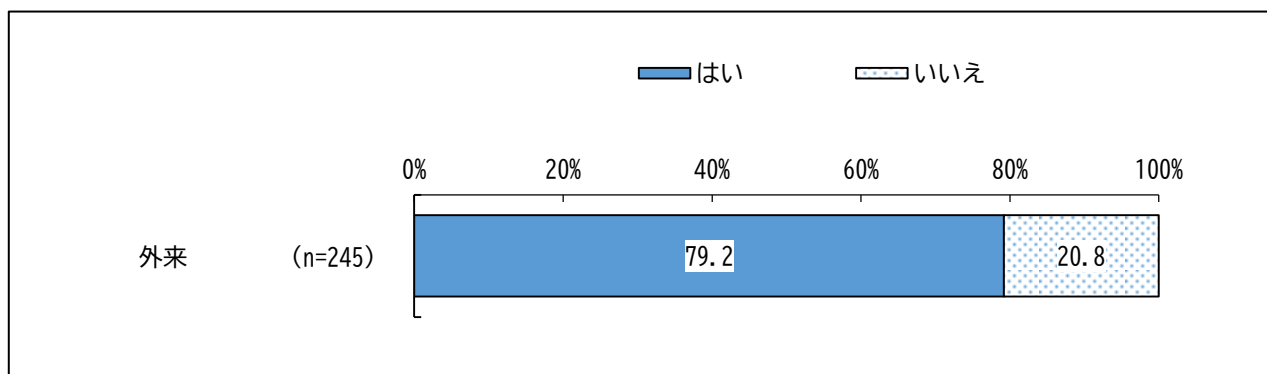
## 9 食堂の利用意向

食堂の利用意向をみると、「はい」58.8%、「いいえ」41.2%となっている。



## 10 喫茶店の利用意向

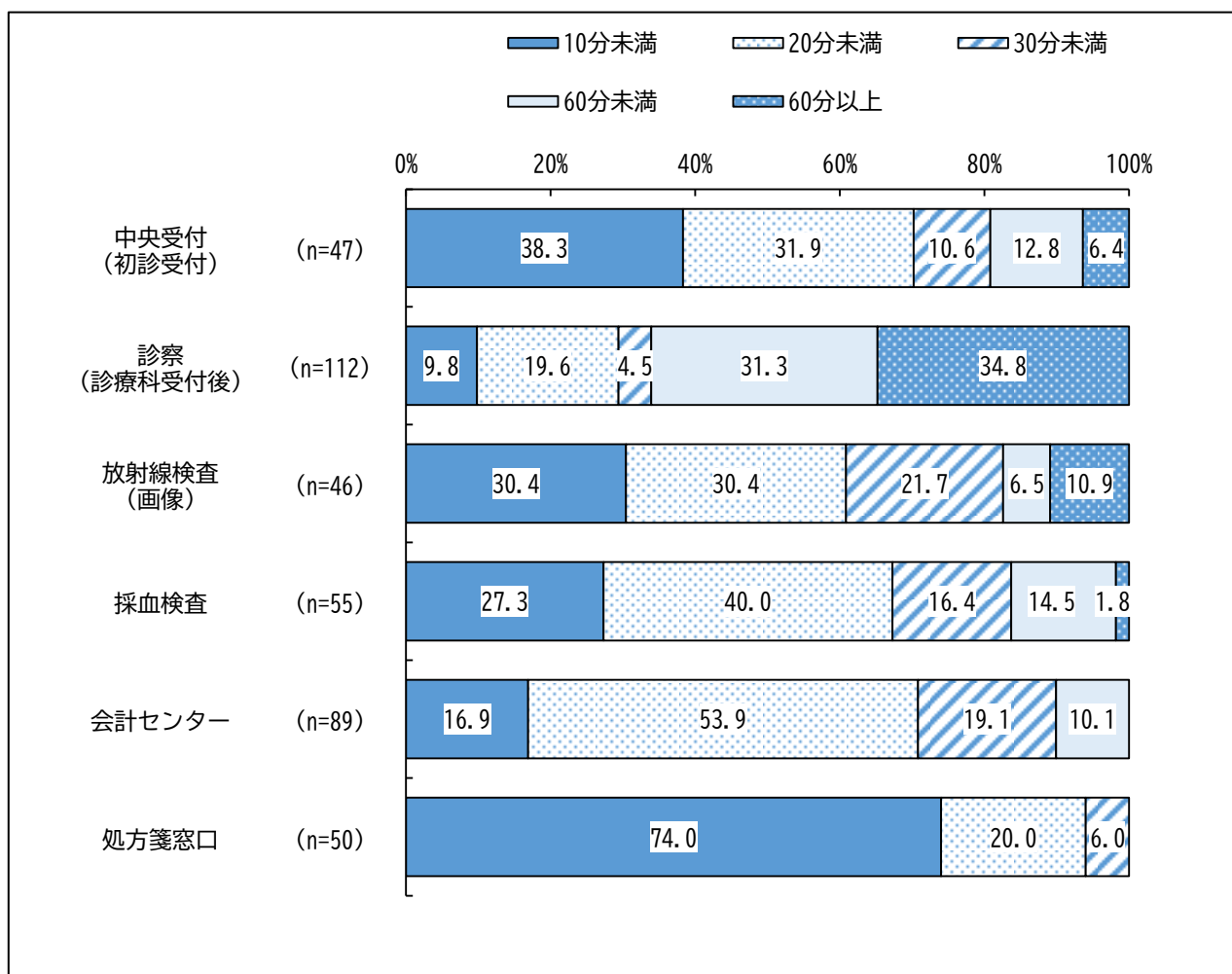
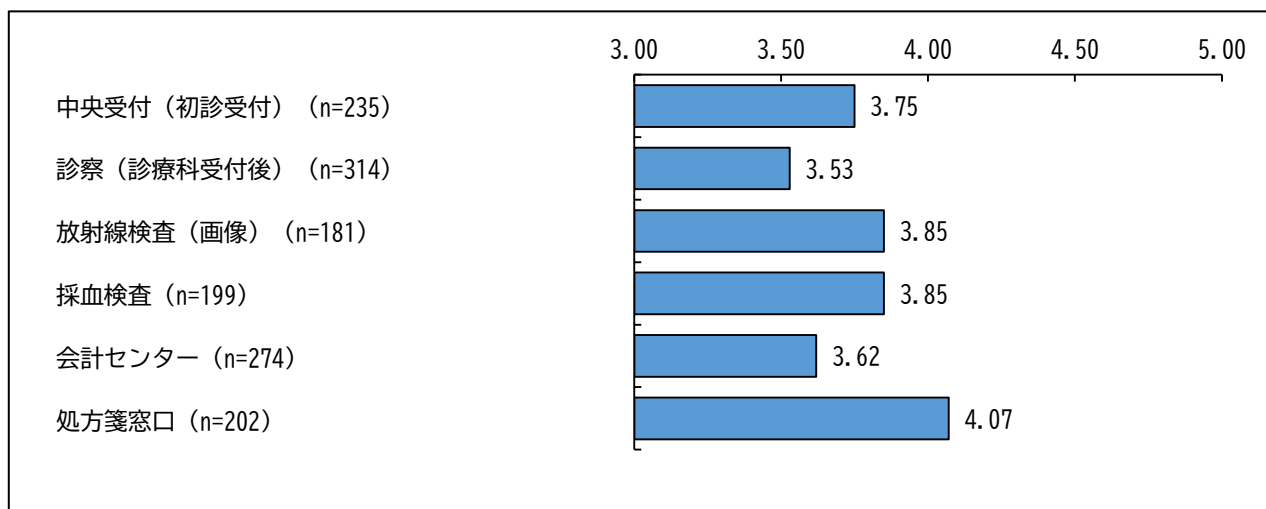
喫茶店の利用意向をみると、「はい」79.2%、「いいえ」20.8%となっている。



## 11 待ち時間

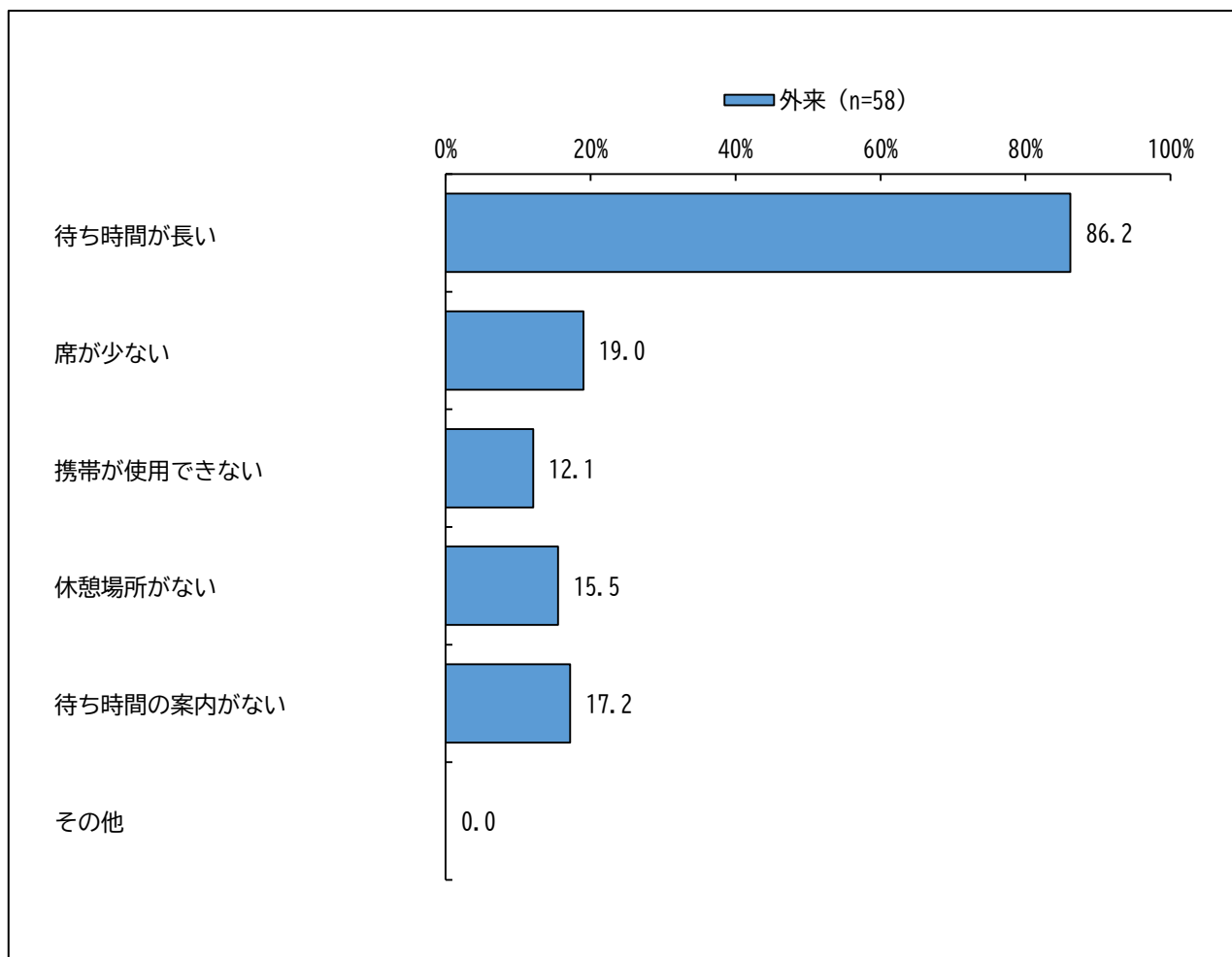
待ち時間の満足度をみると平均満足度の4.33をすべての項目が下回っており、診察（診療科受付後）3.53が最も低くなっている。

実際の待ち時間を見ると、診察（診療科受付後）では「60分以上」34.8%が最も多くなっており、満足度の結果と一致している。

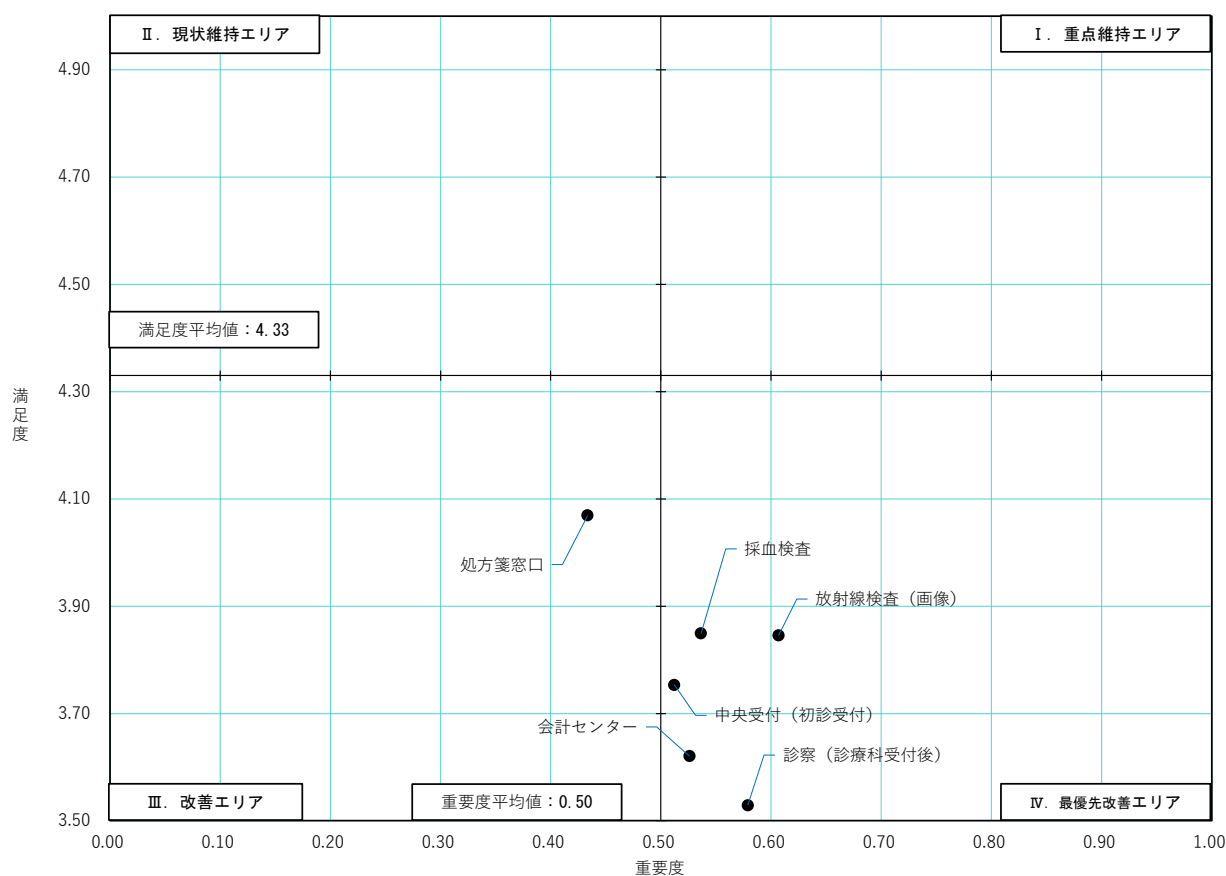


## 12 待ち時間が負担になる理由

待ち時間が負担になる理由をみると、「待ち時間が長い」86.2%が最も多く、次いで「席が少ない」19.0%、「待ち時間の案内がない」17.2%などとなっている。



## iv待ち時間について（外来）



待ち時間についての要素は、満足度が全体平均値よりも低く、重要度については全体平均値よりも高い傾向にあり、多くの項目が【IV. 最優先改善エリア】に属している。

別問の回答結果でも、待ち時間が短縮されるほど全体満足度の向上につながる傾向がみられ、回答者の3割超が60分以上待たされた「診察（診療科受付後）」の満足度が最も低くなっている。

一方で、回答者の半数以上が20分以内に案内されている「会計センター」や、4割弱が10分以内に案内されている「中央受付（初診受付）」の満足度も決して高くはなく、待ち時間の短縮だけが個々の満足度や全体満足度の向上に直結するわけではないことに留意する必要がある。

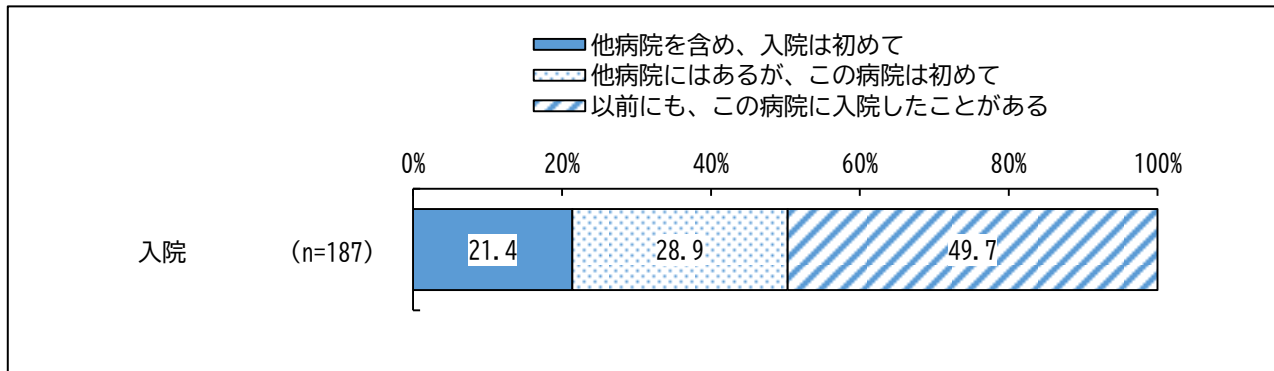
別問の回答結果からも、時間の短縮のほか、座席の拡充や待ち時間の表示等の環境整備に関する要望も挙がっており、今後も引き続き患者のニーズを詳細に把握していくことが望ましい。

【IV. 最優先改善エリア】に属する要素は「放射線検査（画像）」、「診察（診療科受付後）」、「採血検査」、「会計センター」、「中央受付（初診受付）」となっている。

## 5 調査結果（入院）

### 1 入院経験

入院経験をみると、「他病院を含め、入院は初めて」21.4%、「他病院にはあるが、この病院は初めて」28.9%、「以前にも、この病院に入院したことがある」49.7%となっている。



### 2 診療科

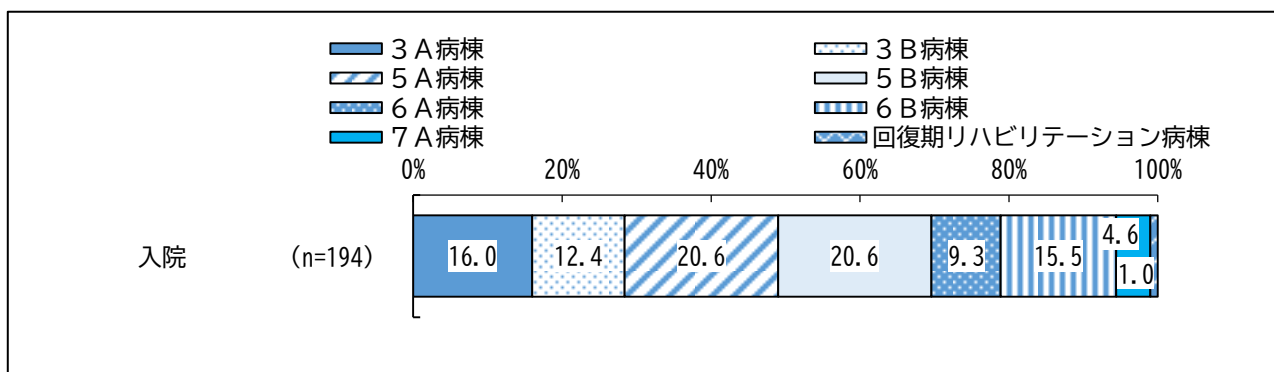
診療科をみると、入院では「産婦人科」25人が最も多く、次いで「消化器内科」24人、「整形外科」24人などとなっている。

(単位：人)

| 神経内科 | 呼吸器内科 | 消化器内科 | 小児科 | 外科・消化器外科 | 呼吸器外科 | 整形外科 | 脳神経外科 | 皮膚科 | 泌尿器科 | 循環器内科 | 産婦人科 | 総合診療科 | 口腔外科 | リハビリテーション科 | 眼科 |
|------|-------|-------|-----|----------|-------|------|-------|-----|------|-------|------|-------|------|------------|----|
| 7    | 16    | 24    | 6   | 11       | 4     | 24   | 23    | 4   | 23   | 19    | 25   | 4     | 10   | 3          | 3  |

### 3 入院病棟

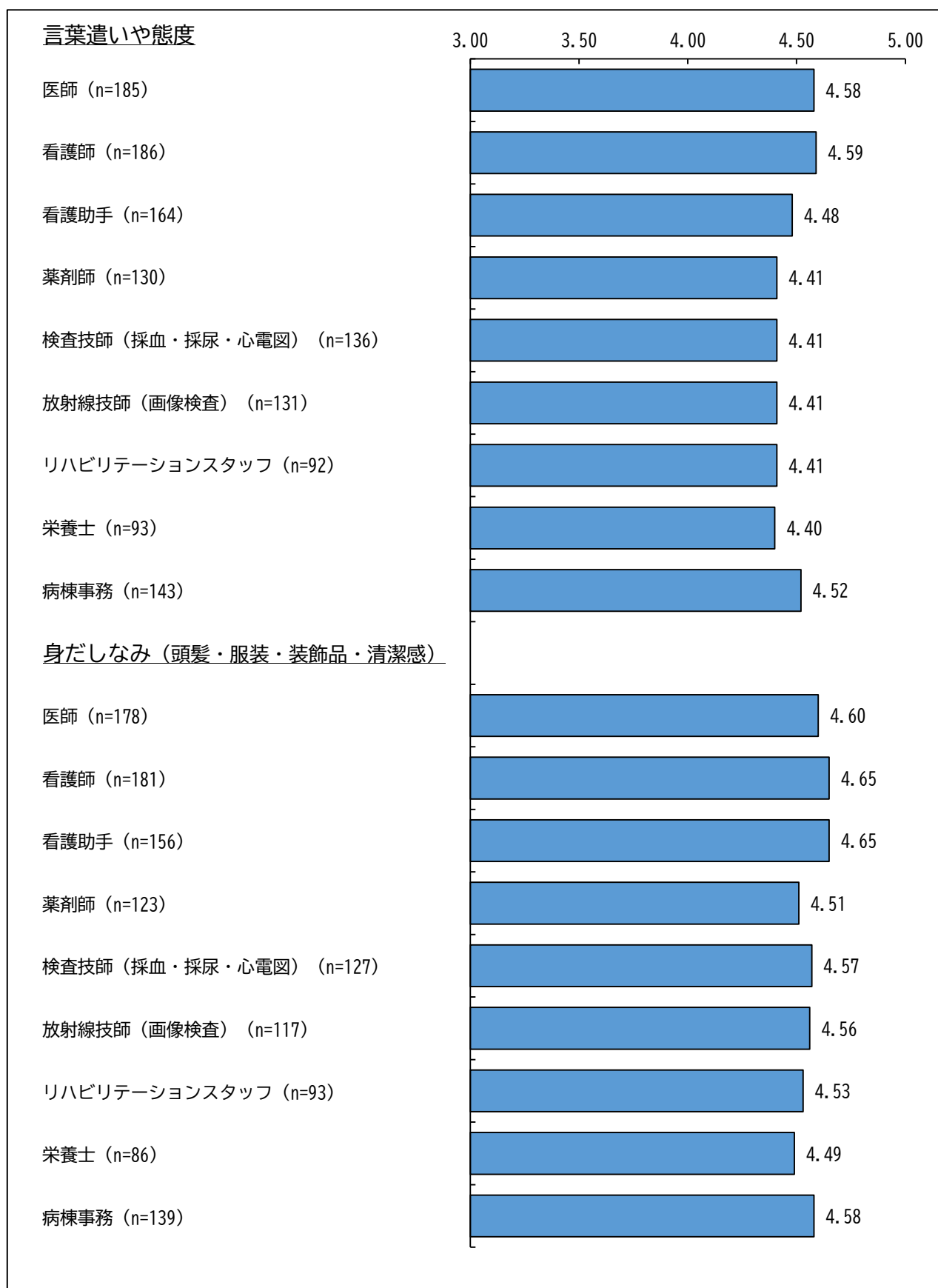
入院病棟をみると、「5 A病棟」20.6%、「5 B病棟」20.6%が最も多く、次いで「3 A病棟」16.0%などとなっている。



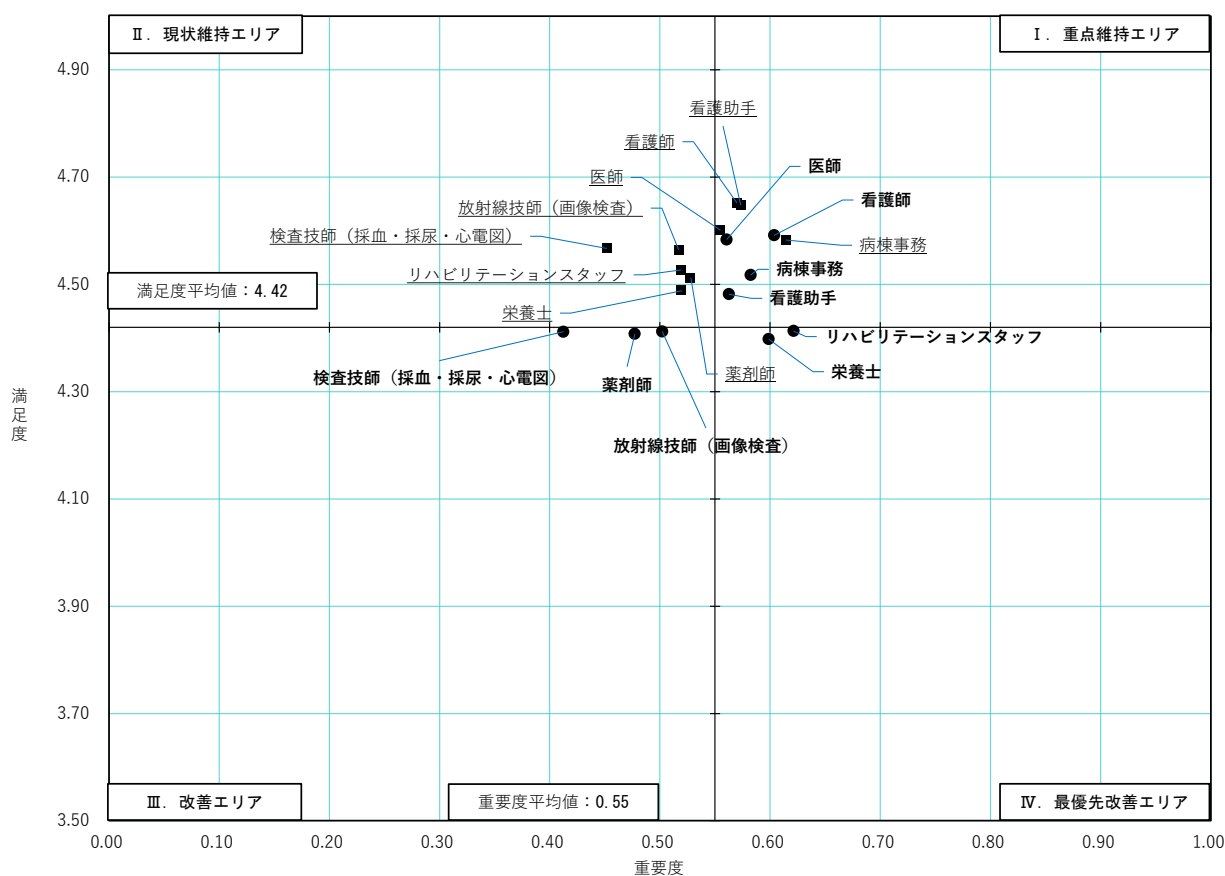


## 4 接遇の満足度

接遇の満足度をみると、平均満足度の4.42を18項目中13項目が超えており、概ね良好な評価を受けている。



## i 接遇について（入院）



### ●言葉遣いや態度について

### ■身だしなみ（頭髪・服装・装飾品・清潔感）について

接遇についての要素は、満足度・重要度ともに全体平均値に近い値をとっており、『身だしなみ』は重要度が全体平均値よりも低く、『言葉遣いや態度』は満足度が全体平均値よりも低い傾向にある。

また、「医師」、「看護師」、「看護助手」「病棟事務」については、満足度・重要度ともに高く、【I. 重点維持エリア】に属している。

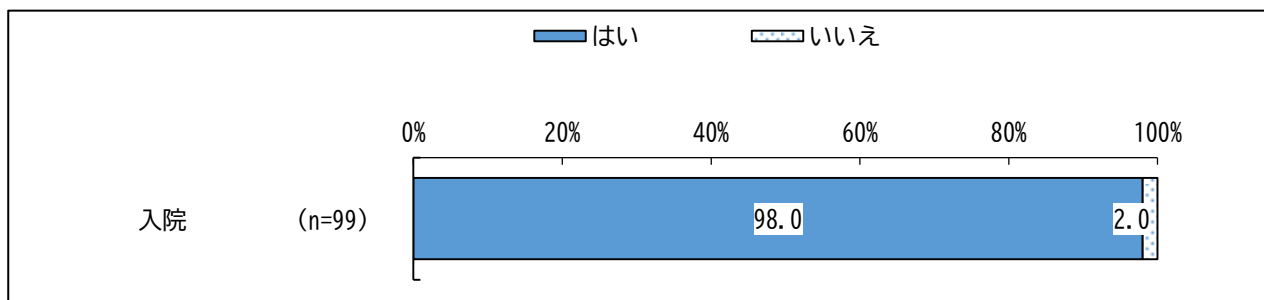
その他の職種については、傾向として「検査技師（採決・採尿・心電図）」、「薬剤師」、「放射線技師（画像検査）」等の技術職の『言葉遣いや態度』については、重要度が全体平均値よりも低い現状がうかがえる。ただし、「リハビリテーションスタッフ」や「栄養士」と同様に満足度はいずれも全体平均値以下となっているため、個別に改善を図る必要がある。

【IV. 最優先改善エリア】に属する要素は、『言葉遣いや態度』のうち「リハビリテーションスタッフ」、「栄養士」となっている。

どちらも高い専門性が求められる職種であるが、同時に患者一人ひとりに寄り添い、適切なリハビリや食生活について提案することが求められるため、言葉遣いや態度、服装が患者に与える印象や治療への影響について周知啓発を徹底していく必要がある。

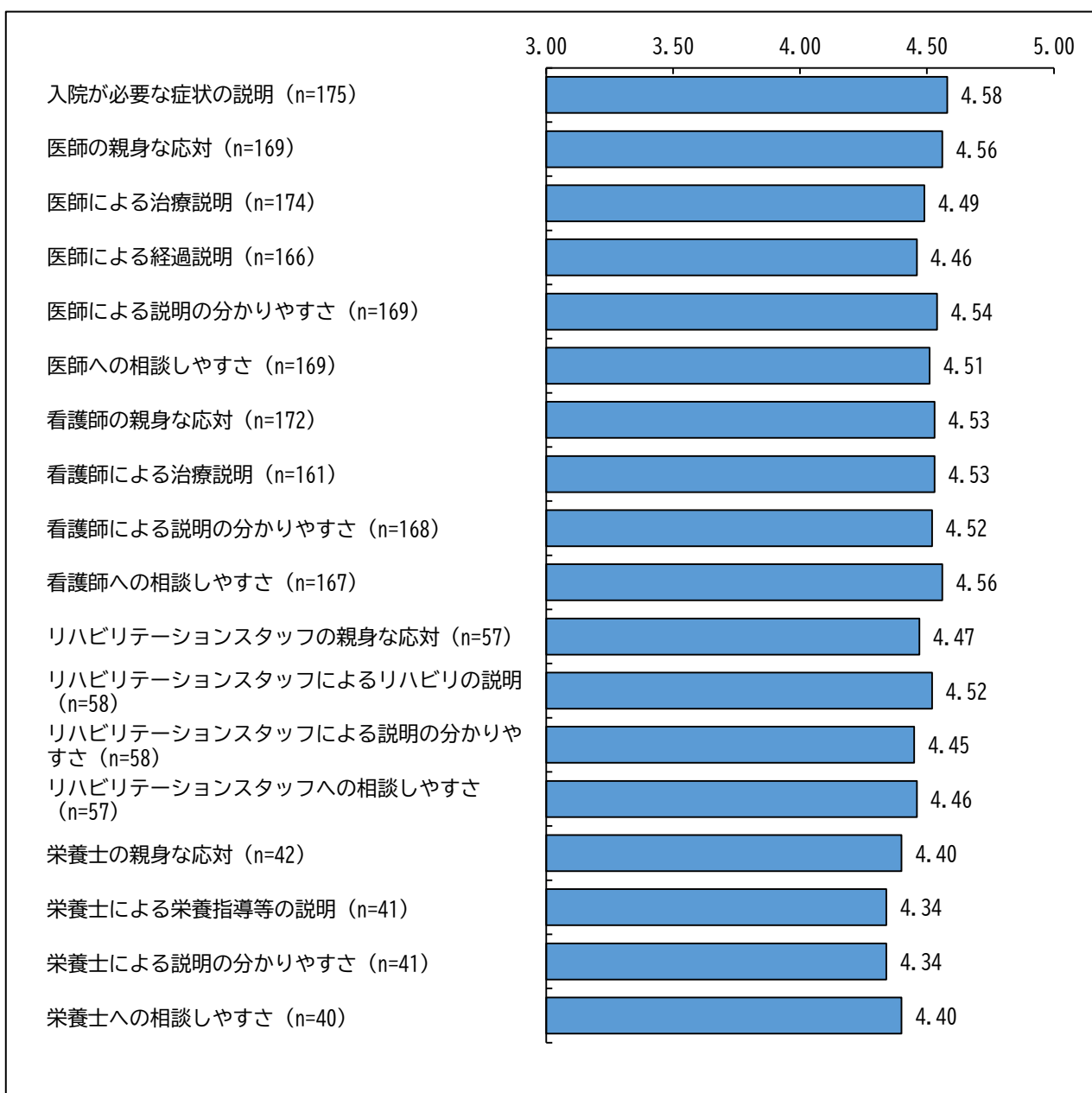
## 5 医師による入院についての説明有無

医師による入院についての説明有無をみると、「はい」98.0%、「いいえ」2.0%となっている。

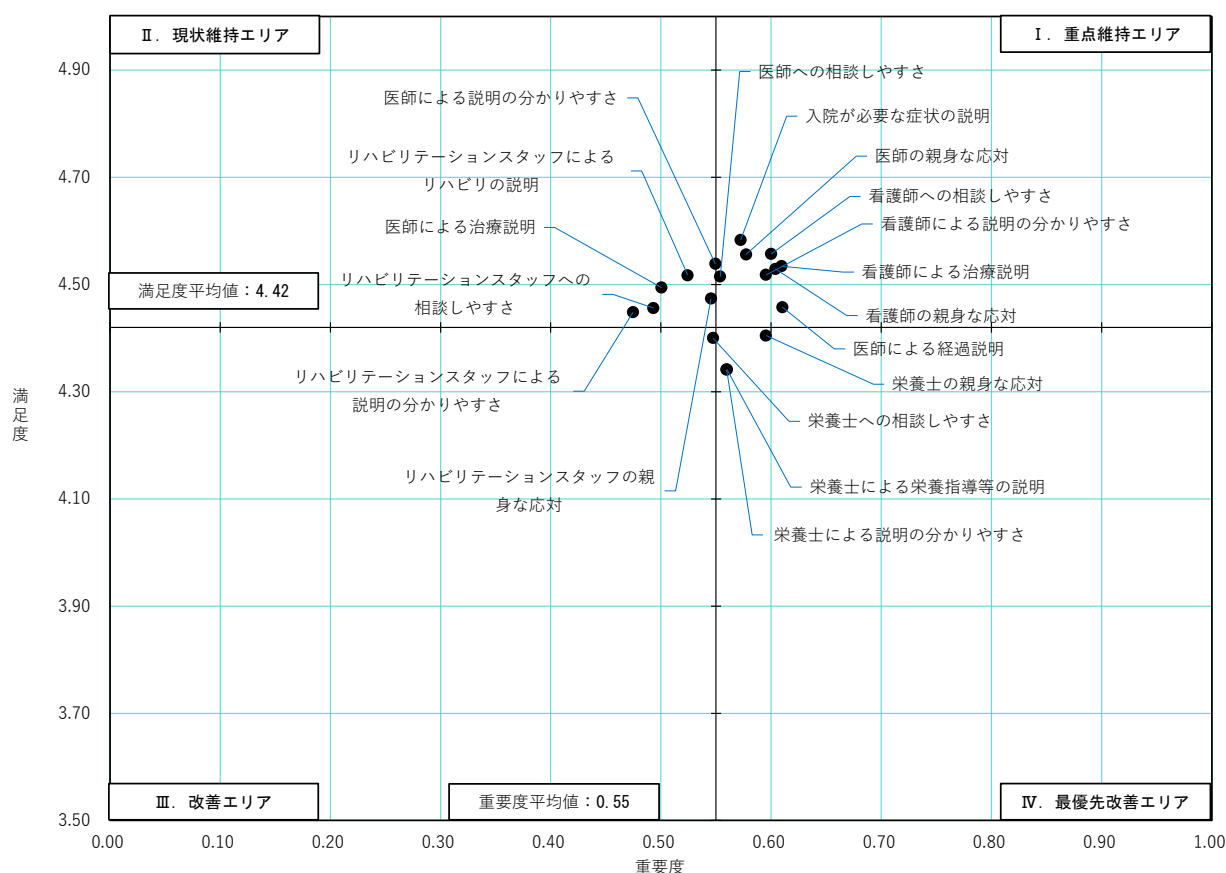


## 6 診療面の満足度

診療面の満足度をみると、平均満足度の4.42を18項目中14項目が超えており、概ね良好な評価を受けている。



## ii 診療面について（入院）



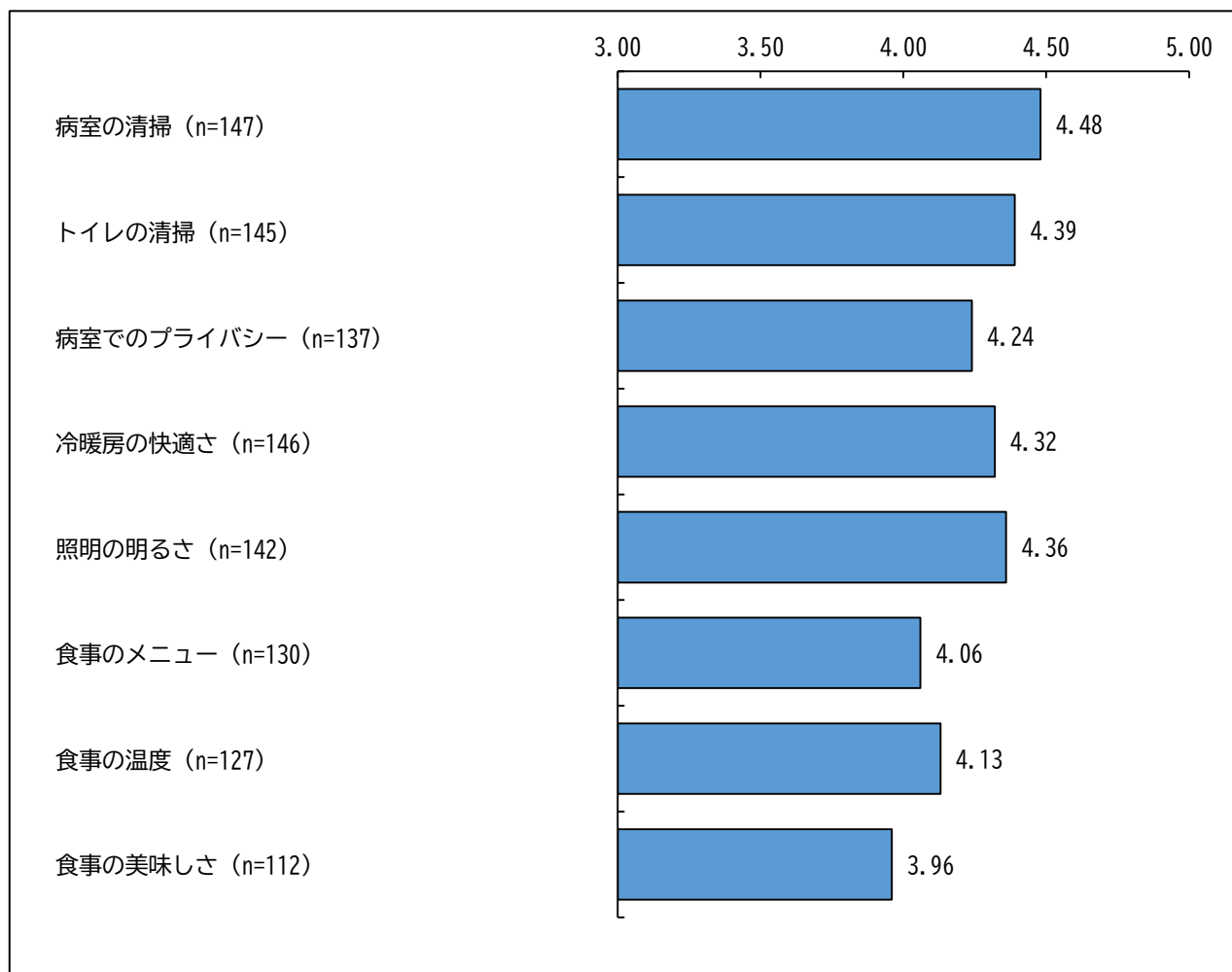
診療面についての要素は、満足度・重要度ともに全体平均値に近い値をとっている。また、医師・看護師・栄養士における「相談しやすさ」、「親身な応対」は接遇における『言葉遣いや態度』と近い位置をとっていることがわかる。医療スタッフの振る舞いが、相談しやすい環境づくりにもつながり、患者の意思決定や行動変容にも大きく影響することを再認識する必要がある。

一方で、リハビリテーションスタッフに関する要素は重要度が全体平均値よりも低い傾向にあるが、接遇における『言葉遣いや態度』の改善に向けて、「相談しやすさ」や「説明の分かりやすさ」など満足度の低い要素から改善を図ることが望ましい。

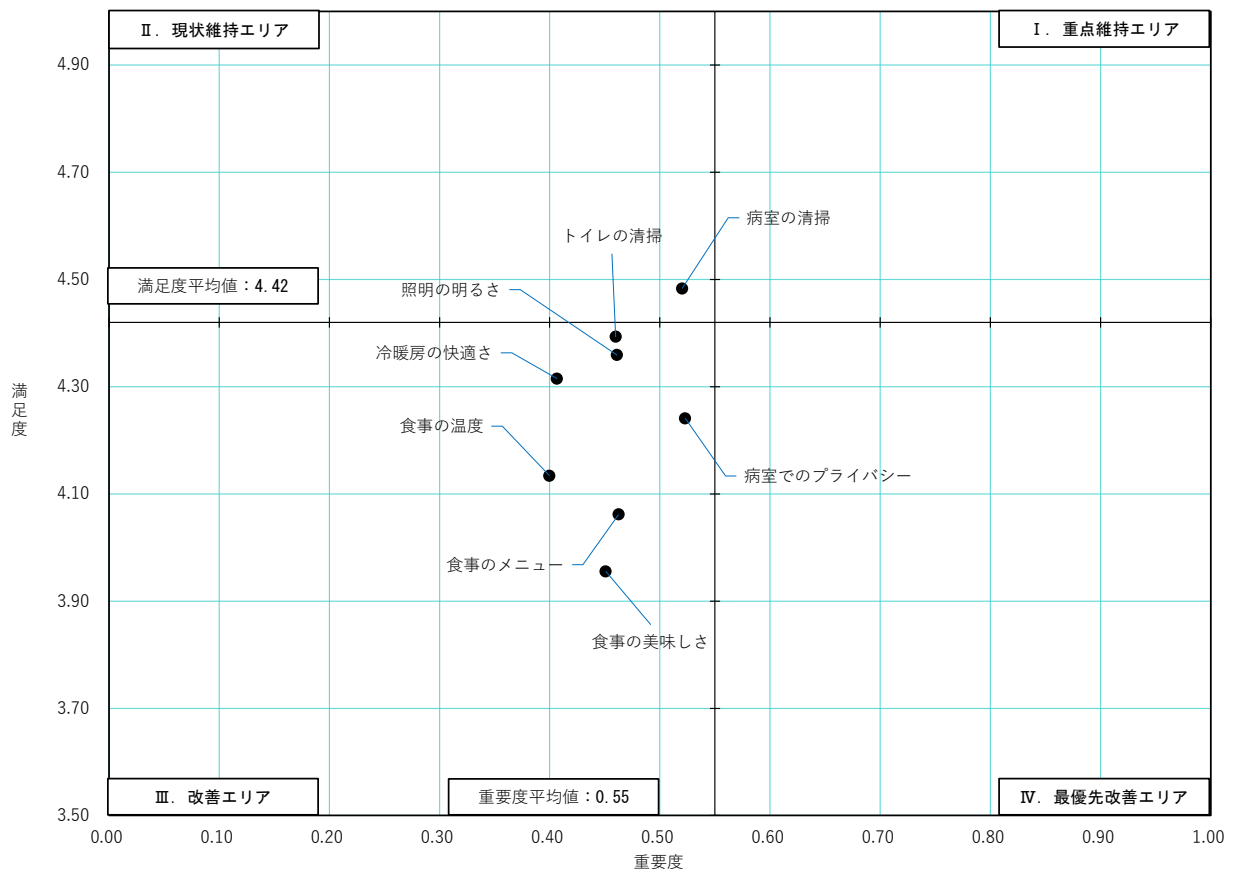
【IV. 最優先改善エリア】に属する要素は、「栄養士の親身な応対」、「栄養士による栄養指導等の説明」、「栄養士による説明の分かりやすさ」となっている。

## 7 入院生活・院内環境の満足度

入院生活・院内環境の満足度をみると、平均満足度の4.42を8項目中7項目が下回っており、特に食事に関する項目の満足度が低くなっている。



### iii 入院生活・院内環境について（入院）



入院生活・院内環境についての要素は、重要度が全体平均値よりも低い傾向にあるが、食事に関する項目の「食事の温度」、「食事のメニュー」、「食事の美味しさ」は満足度が低い水準にあり、改善が求められる。

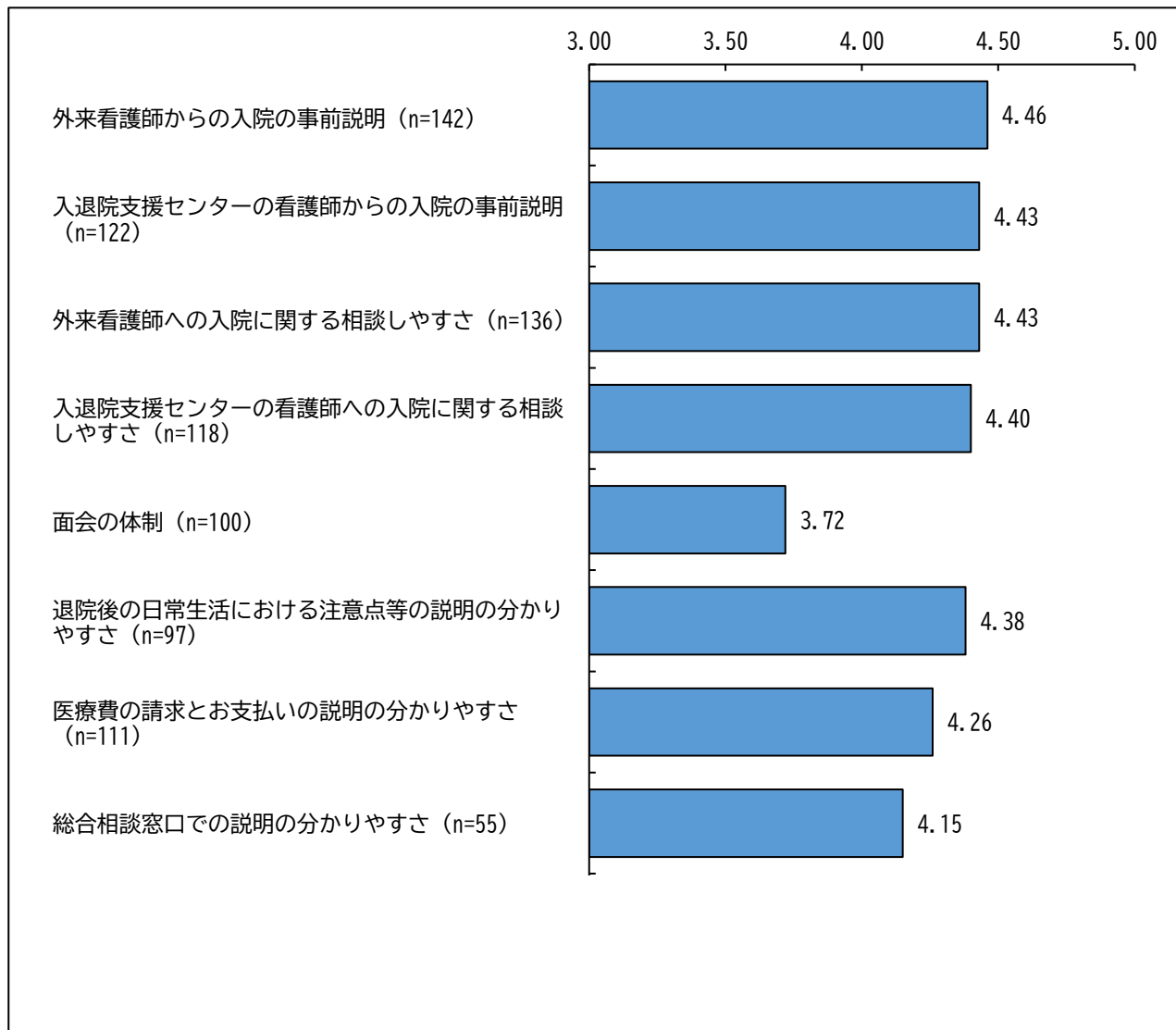
「トイレの清掃」や「院内の清掃」といった衛生面については他の要素に比べると満足度が高くなっているが、重要度については大きな差異は見られない。

全体満足度への影響は少ないが、他の分野に比べて満足度が低い傾向にあるため、個々の要素について状況把握と改善が求められる。

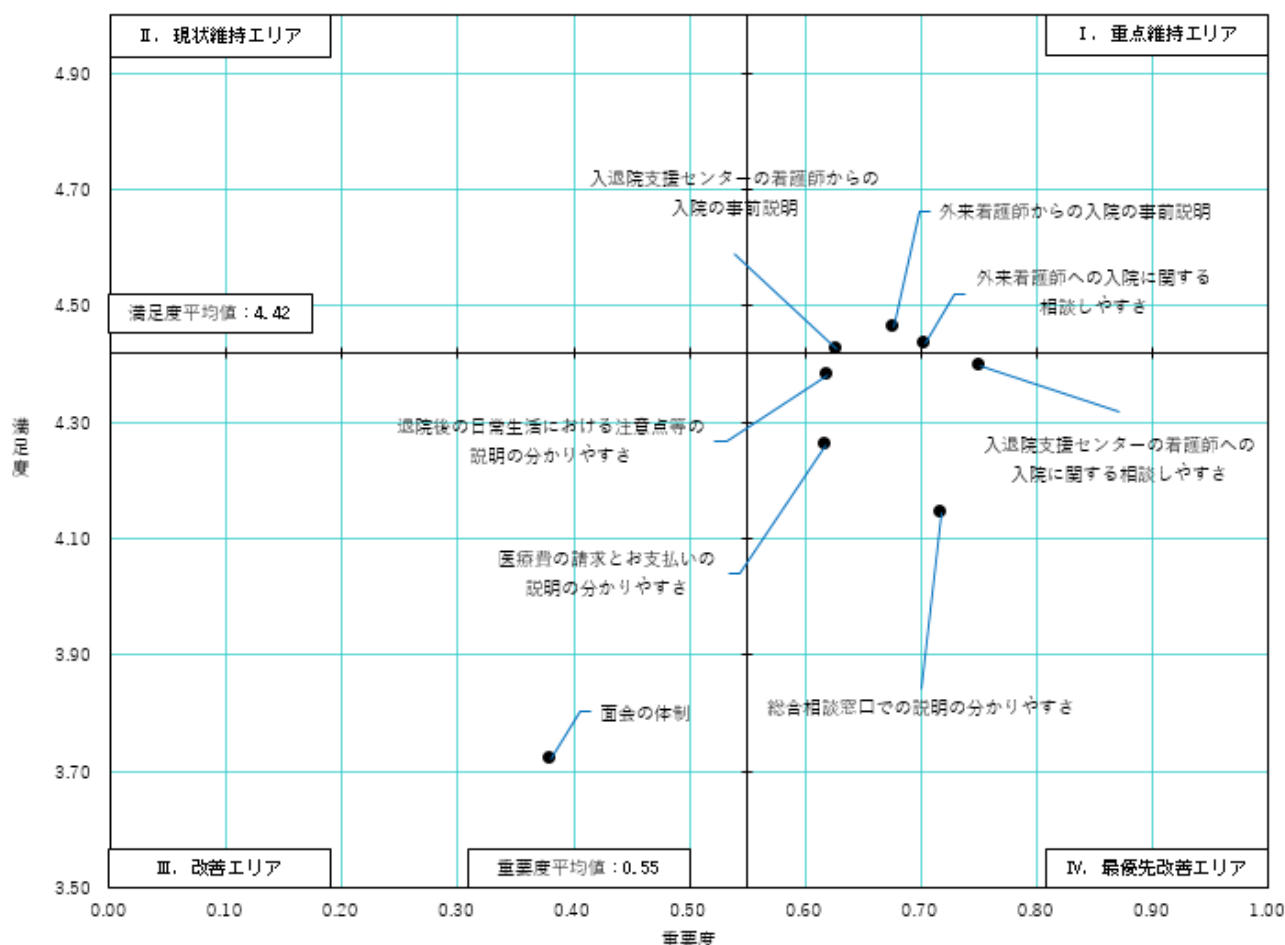
【IV. 最優先改善エリア】に属する要素はない。

## 8 サービス体制面の満足度

サービス体制面の満足度をみると、平均満足度の4.42を9項目中3項目が超えている。一方、下回っている6項目の中で「面会の体制」3.72が最も低くなっている。



#### iv サービス体制面について（入院）



サービス体制面についての要素は、重要度が全体平均値よりも高い傾向にあるが、満足度はばらつきがあり、当院の強みとなり得る要素と早急な改善が求められるものに分かれている。

「入院の事前説明」や「入院に関する相談しやすさ」は他の要素と比較すると満足度は高いが、全体平均値と同程度の水準となっているため、当院の強みとして確立するためには引き続き改善が求められる。

また満足度には差異があるものの、「入院に関する相談しやすさ」や「説明の分かりやすさ」は全体満足度への影響が大きくなっており、各セッションにおける案内の現状について把握した上で対策を検討する必要がある。特に「総合相談窓口での説明の分かりやすさ」は説明に関する要素のうち最も満足度が低く、ワンストップでの相談対応が実施できるよう、看護師、医療ソーシャルワーカー、専門相談員等関係者の連携を強化し、アセスメント技術の向上を図る必要がある。

【IV. 最優先改善エリア】に属する要素は「入退院支援センターの看護師への入院に関する相談しやすさ」、「総合相談窓口での説明の分かりやすさ」、「退院後の日常生活における注意点等の説明の分かりやすさ」、「医療費の請求とお支払いの説明の分かりやすさ」となっている。



## 6 資料編

### 1 集計表

単純集計表：外来患者様アンケート（上段：実数、下段：％）

性別

| 合<br>計       | 男<br>性      | 女<br>性      | 回<br>答<br>し<br>な<br>い | そ<br>の<br>他 | 無<br>回<br>答 |
|--------------|-------------|-------------|-----------------------|-------------|-------------|
| 423<br>100.0 | 191<br>45.2 | 228<br>53.9 | 4<br>0.9              | -<br>-      | -<br>-      |

年齢

| 合<br>計       | 1<br>0<br>歳<br>未<br>満 | 1<br>0<br>歳<br>代 | 2<br>0<br>歳<br>代 | 3<br>0<br>歳<br>代 | 4<br>0<br>歳<br>代 | 5<br>0<br>歳<br>代 | 6<br>0<br>歳<br>代 | 7<br>0<br>歳<br>代 | 8<br>0<br>歳<br>以<br>上 | 無<br>回<br>答 |
|--------------|-----------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------------|-------------|
| 423<br>100.0 | 17<br>4.0             | 16<br>3.8        | 14<br>3.3        | 19<br>4.5        | 42<br>9.9        | 51<br>12.1       | 51<br>12.1       | 135<br>31.9      | 66<br>15.6            | 12<br>2.8   |

清水病院を利用したきっかけ

| 合<br>計       | か<br>他<br>病<br>院、<br>診<br>療<br>所<br>か<br>ら<br>紹<br>介<br>さ<br>れ<br>た | ご<br>家<br>族・<br>知<br>人<br>に<br>勧<br>め<br>ら<br>れ<br>た<br>か<br>ら | イ<br>ン<br>タ<br>ー<br>ネ<br>ッ<br>ト<br>で<br>調<br>べ<br>て | 広<br>報<br>誌<br>（S<br>h<br>i<br>m<br>i<br>z<br>u、<br>き<br>よ<br>か<br>ぜ<br>等）<br>を<br>見<br>て | 市<br>民<br>健<br>康<br>講<br>座 | 診<br>療<br>科<br>目<br>が<br>多<br>い<br>か<br>ら | 医<br>師、<br>看<br>護<br>師<br>等<br>が<br>親<br>切<br>だ<br>か<br>ら | 信<br>頼<br>で<br>き<br>る<br>専<br>門<br>医<br>が<br>い<br>る<br>か<br>ら | 医<br>療<br>設<br>備<br>が<br>整<br>っ<br>て<br>い<br>る<br>か<br>ら | 自<br>宅・<br>勤<br>務<br>先<br>等<br>に<br>近<br>い<br>か<br>ら | 救<br>急<br>外<br>来<br>を<br>受<br>診<br>し<br>た<br>か<br>ら | そ<br>の<br>他 | 無<br>回<br>答 |
|--------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------|-------------|
| 423<br>100.0 | 244<br>57.7                                                         | 32<br>7.6                                                      | 4<br>0.9                                            | -<br>-                                                                                    | -<br>-                     | 33<br>7.8                                 | 36<br>8.5                                                 | 46<br>10.9                                                    | 57<br>13.5                                               | 85<br>20.1                                           | 44<br>10.4                                          | 25<br>5.9   | 7<br>1.7    |

単純集計表：外来患者様アンケート（上段：実数、下段：％）

受診する診療科

| 合<br>計       | 内<br>科    | 精<br>神<br>科 | 神<br>経<br>内<br>科 | 腎<br>臓<br>内<br>科 | 糖<br>尿<br>内<br>科 | 呼<br>吸<br>器<br>内<br>科 | 消<br>化<br>器<br>内<br>科 | 循<br>環<br>器<br>内<br>科 | 小<br>児<br>科 | 外<br>科・消<br>化<br>器<br>外<br>科 | 整<br>形<br>外<br>科 | 乳<br>腺<br>外<br>科 | 脳<br>神<br>経<br>外<br>科 | 呼<br>吸<br>器<br>外<br>科 | 皮<br>膚<br>科 |
|--------------|-----------|-------------|------------------|------------------|------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|------------------------------|------------------|------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|
| 423<br>100.0 | 31<br>7.3 | -<br>-      | 25<br>5.9        | 7<br>1.7         | 11<br>2.6        | 33<br>7.8             | 21<br>5.0             | 11<br>2.6             | 35<br>8.3   | 18<br>4.3                    | 66<br>15.6       | 11<br>2.6        | 17<br>4.0             | 7<br>1.7              | 41<br>9.7   |

| 形<br>成<br>外<br>科 | 血<br>管<br>外<br>科 | 産<br>婦<br>人<br>科 | 泌<br>尿<br>器<br>科 | 眼<br>科    | 耳<br>鼻<br>咽<br>喉<br>科 | 口<br>腔<br>外<br>科 | リ<br>ハ<br>ビ<br>リ<br>テ<br>ー<br>シ<br>ョ<br>ン<br>科 | 放<br>射<br>線<br>治<br>療<br>科 | 総<br>合<br>診<br>療<br>科 | 血<br>液<br>浄<br>化<br>セ<br>ン<br>タ<br>ー | 市<br>民<br>健<br>診<br>セ<br>ン<br>タ<br>ー | 認<br>知<br>症<br>疾<br>患<br>医<br>療<br>セ<br>ン<br>タ<br>ー | そ<br>の<br>他 | 無<br>回<br>答 |
|------------------|------------------|------------------|------------------|-----------|-----------------------|------------------|------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------|-------------|
| 1<br>0.2         | 1<br>0.2         | 41<br>9.7        | 43<br>10.2       | 12<br>2.8 | 5<br>1.2              | 20<br>4.7        | 1<br>0.2                                       | 7<br>1.7                   | -<br>-                | -<br>-                               | -<br>-                               | -<br>-                                              | 2<br>0.5    | 2<br>0.5    |

診療内容

| 合<br>計       | 診<br>察      | 採<br>血・採<br>尿 | 画<br>像<br>撮<br>影<br>検<br>査 | 薬<br>の<br>処<br>方 | そ<br>の<br>他 | 無<br>回<br>答 |
|--------------|-------------|---------------|----------------------------|------------------|-------------|-------------|
| 423<br>100.0 | 364<br>86.1 | 95<br>22.5    | 63<br>14.9                 | 71<br>16.8       | 26<br>6.1   | 4<br>0.9    |

受診期間

| 合<br>計       | 初<br>め<br>て | 半<br>年<br>未<br>満 | 半<br>年<br>以<br>上<br>1<br>年<br>未<br>満 | 1<br>年<br>以<br>上 | 3<br>年<br>以<br>上 | 無<br>回<br>答 |
|--------------|-------------|------------------|--------------------------------------|------------------|------------------|-------------|
| 423<br>100.0 | 16<br>3.8   | 72<br>17.0       | 36<br>8.5                            | 76<br>18.0       | 219<br>51.8      | 4<br>0.9    |

紹介状の有無

| 合<br>計      | は<br>い     | い<br>い<br>え | 無<br>回<br>答 |
|-------------|------------|-------------|-------------|
| 16<br>100.0 | 13<br>81.3 | 2<br>12.5   | 1<br>6.3    |

単純集計表：外来患者様アンケート（上段：実数、下段：％）

接遇の満足度

|                        | 合<br>計 | 不<br>満<br>足 | やや<br>不<br>満<br>足 | ど<br>ち<br>ら<br>で<br>も<br>な<br>い | 一<br>応<br>満<br>足 | 十<br>分<br>満<br>足 | 無<br>回<br>答 |
|------------------------|--------|-------------|-------------------|---------------------------------|------------------|------------------|-------------|
| 医師                     | 423    | －           | 3                 | 15                              | 107              | 251              | 47          |
| （言葉遣いや態度）              | 100.0  | －           | 0.7               | 3.5                             | 25.3             | 59.3             | 11.1        |
| 看護師                    | 423    | －           | 1                 | 14                              | 110              | 244              | 54          |
| （言葉遣いや態度）              | 100.0  | －           | 0.2               | 3.3                             | 26.0             | 57.7             | 12.8        |
| 薬剤師                    | 423    | －           | －                 | 44                              | 75               | 138              | 166         |
| （言葉遣いや態度）              | 100.0  | －           | －                 | 10.4                            | 17.7             | 32.6             | 39.2        |
| 検査技師（採血・採尿・心電図）        | 423    | 1           | 3                 | 31                              | 93               | 139              | 156         |
| （言葉遣いや態度）              | 100.0  | 0.2         | 0.7               | 7.3                             | 22.0             | 32.9             | 36.9        |
| 放射線技師（画像検査）            | 423    | 1           | 2                 | 25                              | 59               | 117              | 219         |
| （言葉遣いや態度）              | 100.0  | 0.2         | 0.5               | 5.9                             | 13.9             | 27.7             | 51.8        |
| リハビリテーションスタッフ          | 423    | －           | 1                 | 21                              | 35               | 58               | 308         |
| （言葉遣いや態度）              | 100.0  | －           | 0.2               | 5.0                             | 8.3              | 13.7             | 72.8        |
| 診療科受付事務                | 423    | －           | 1                 | 25                              | 97               | 177              | 123         |
| （言葉遣いや態度）              | 100.0  | －           | 0.2               | 5.9                             | 22.9             | 41.8             | 29.1        |
| 中央受付事務                 | 423    | －           | 3                 | 36                              | 98               | 155              | 131         |
| （言葉遣いや態度）              | 100.0  | －           | 0.7               | 8.5                             | 23.2             | 36.6             | 31.0        |
| 医師                     | 423    | －           | －                 | 22                              | 103              | 244              | 54          |
| （身だしなみ（頭髪・服装・装飾品・清潔感）） | 100.0  | －           | －                 | 5.2                             | 24.3             | 57.7             | 12.8        |
| 看護師                    | 423    | －           | 1                 | 19                              | 102              | 242              | 59          |
| （身だしなみ（頭髪・服装・装飾品・清潔感）） | 100.0  | －           | 0.2               | 4.5                             | 24.1             | 57.2             | 13.9        |
| 薬剤師                    | 423    | －           | －                 | 26                              | 71               | 148              | 178         |
| （身だしなみ（頭髪・服装・装飾品・清潔感）） | 100.0  | －           | －                 | 6.1                             | 16.8             | 35.0             | 42.1        |
| 検査技師（採血・採尿・心電図）        | 423    | －           | －                 | 21                              | 79               | 151              | 172         |
| （身だしなみ（頭髪・服装・装飾品・清潔感）） | 100.0  | －           | －                 | 5.0                             | 18.7             | 35.7             | 40.7        |
| 放射線技師（画像検査）            | 423    | －           | －                 | 25                              | 62               | 119              | 217         |
| （身だしなみ（頭髪・服装・装飾品・清潔感）） | 100.0  | －           | －                 | 5.9                             | 14.7             | 28.1             | 51.3        |
| リハビリテーションスタッフ          | 423    | －           | 1                 | 22                              | 31               | 61               | 308         |
| （身だしなみ（頭髪・服装・装飾品・清潔感）） | 100.0  | －           | 0.2               | 5.2                             | 7.3              | 14.4             | 72.8        |
| 診療科受付事務                | 423    | －           | －                 | 24                              | 82               | 189              | 128         |
| （身だしなみ（頭髪・服装・装飾品・清潔感）） | 100.0  | －           | －                 | 5.7                             | 19.4             | 44.7             | 30.3        |
| 中央受付事務                 | 423    | －           | 2                 | 29                              | 86               | 174              | 132         |
| （身だしなみ（頭髪・服装・装飾品・清潔感）） | 100.0  | －           | 0.5               | 6.9                             | 20.3             | 41.1             | 31.2        |

単純集計表：外来患者様アンケート（上段：実数、下段：％）

診療面の満足度

|                           | 合<br>計       | 不<br>満<br>足 | やや<br>不<br>満<br>足 | ど<br>ち<br>ら<br>で<br>も<br>な<br>い | 一<br>応<br>満<br>足 | 十<br>分<br>満<br>足 | 無<br>回<br>答 |
|---------------------------|--------------|-------------|-------------------|---------------------------------|------------------|------------------|-------------|
| 医師の親身な応対                  | 423<br>100.0 | 1<br>0.2    | 1<br>0.2          | 9<br>2.1                        | 118<br>27.9      | 235<br>55.6      | 59<br>13.9  |
| 医師による治療説明                 | 423<br>100.0 | 1<br>0.2    | 1<br>0.2          | 20<br>4.7                       | 115<br>27.2      | 227<br>53.7      | 59<br>13.9  |
| 医師からの説明の分かりやすさ            | 423<br>100.0 | 1<br>0.2    | 2<br>0.5          | 18<br>4.3                       | 104<br>24.6      | 237<br>56.0      | 61<br>14.4  |
| 医師への相談しやすさ                | 423<br>100.0 | 2<br>0.5    | 2<br>0.5          | 27<br>6.4                       | 102<br>24.1      | 227<br>53.7      | 63<br>14.9  |
| 看護師の親身な応対                 | 423<br>100.0 | -<br>-      | -<br>-            | 25<br>5.9                       | 106<br>25.1      | 199<br>47.0      | 93<br>22.0  |
| 看護師による治療説明                | 423<br>100.0 | -<br>-      | -<br>-            | 17<br>4.0                       | 109<br>25.8      | 196<br>46.3      | 101<br>23.9 |
| 看護師からの説明の分かりやすさ           | 423<br>100.0 | -<br>-      | -<br>-            | 15<br>3.5                       | 108<br>25.5      | 196<br>46.3      | 104<br>24.6 |
| 看護師への相談しやすさ               | 423<br>100.0 | -<br>-      | 3<br>0.7          | 27<br>6.4                       | 98<br>23.2       | 182<br>43.0      | 113<br>26.7 |
| 薬剤師の親身な応対                 | 423<br>100.0 | -<br>-      | -<br>-            | 24<br>5.7                       | 30<br>7.1        | 59<br>13.9       | 310<br>73.3 |
| 薬剤師による薬の説明                | 423<br>100.0 | -<br>-      | -<br>-            | 23<br>5.4                       | 34<br>8.0        | 64<br>15.1       | 302<br>71.4 |
| 薬剤師からの説明の分かりやすさ           | 423<br>100.0 | -<br>-      | -<br>-            | 22<br>5.2                       | 34<br>8.0        | 64<br>15.1       | 303<br>71.6 |
| 薬剤師への相談しやすさ               | 423<br>100.0 | -<br>-      | -<br>-            | 23<br>5.4                       | 33<br>7.8        | 54<br>12.8       | 313<br>74.0 |
| リハビリテーションスタッフの親身な応対       | 423<br>100.0 | -<br>-      | -<br>-            | 15<br>3.5                       | 11<br>2.6        | 33<br>7.8        | 364<br>86.1 |
| リハビリテーションスタッフによるリハビリの説明   | 423<br>100.0 | -<br>-      | -<br>-            | 13<br>3.1                       | 13<br>3.1        | 33<br>7.8        | 364<br>86.1 |
| リハビリテーションスタッフからの説明の分かりやすさ | 423<br>100.0 | -<br>-      | -<br>-            | 12<br>2.8                       | 12<br>2.8        | 34<br>8.0        | 365<br>86.3 |
| リハビリテーションスタッフへの相談しやすさ     | 423<br>100.0 | -<br>-      | 1<br>0.2          | 13<br>3.1                       | 10<br>2.4        | 32<br>7.6        | 367<br>86.8 |

単純集計表：外来患者様アンケート（上段：実数、下段：％）

名前での呼び出し

| 合<br>計       | 名前<br>で呼<br>んで<br>ほし<br>い | 名前<br>で呼<br>ばれ<br>たく<br>ない<br>(整<br>理<br>券) | そ<br>の<br>他 | 無<br>回<br>答 |
|--------------|---------------------------|---------------------------------------------|-------------|-------------|
| 423<br>100.0 | 248<br>58.6               | 54<br>12.8                                  | 42<br>9.9   | 79<br>18.7  |

院内環境の満足度

|             | 合<br>計       | 不<br>満<br>足 | やや<br>不<br>満<br>足 | ど<br>ち<br>ら<br>で<br>も<br>な<br>い | 一<br>応<br>満<br>足 | 十<br>分<br>満<br>足 | 無<br>回<br>答 |
|-------------|--------------|-------------|-------------------|---------------------------------|------------------|------------------|-------------|
| 診療室でのプライバシー | 423<br>100.0 | 1<br>0.2    | 3<br>0.7          | 26<br>6.1                       | 143<br>33.8      | 174<br>41.1      | 76<br>18.0  |
| 案内図の分かりやすさ  | 423<br>100.0 | 1<br>0.2    | 13<br>3.1         | 48<br>11.3                      | 135<br>31.9      | 137<br>32.4      | 89<br>21.0  |
| トイレの清掃      | 423<br>100.0 | 1<br>0.2    | 4<br>0.9          | 37<br>8.7                       | 145<br>34.3      | 144<br>34.0      | 92<br>21.7  |
| 駐車場のしやすさ    | 423<br>100.0 | 6<br>1.4    | 24<br>5.7         | 37<br>8.7                       | 108<br>25.5      | 120<br>28.4      | 128<br>30.3 |
| 売店の品揃え      | 423<br>100.0 | 1<br>0.2    | 12<br>2.8         | 50<br>11.8                      | 82<br>19.4       | 46<br>10.9       | 232<br>54.8 |

食堂の利用意向

| 合<br>計       | はい          | いいえ        | 無<br>回<br>答 |
|--------------|-------------|------------|-------------|
| 423<br>100.0 | 127<br>30.0 | 89<br>21.0 | 207<br>48.9 |

喫茶店の利用意向

| 合<br>計       | はい          | いいえ        | 無<br>回<br>答 |
|--------------|-------------|------------|-------------|
| 423<br>100.0 | 194<br>45.9 | 51<br>12.1 | 178<br>42.1 |

単純集計表：外来患者様アンケート（上段：実数、下段：％）

待ち時間の満足度

|            | 合<br>計       | 不<br>満<br>足 | やや<br>不<br>満<br>足 | ど<br>ち<br>ら<br>で<br>も<br>な<br>い | 一<br>応<br>満<br>足 | 十<br>分<br>満<br>足 | 無<br>回<br>答 |
|------------|--------------|-------------|-------------------|---------------------------------|------------------|------------------|-------------|
| 中央受付（初診受付） | 423<br>100.0 | 1<br>0.2    | 18<br>4.3         | 68<br>16.1                      | 99<br>23.4       | 49<br>11.6       | 188<br>44.4 |
| 診察（診療科受付後） | 423<br>100.0 | 9<br>2.1    | 46<br>10.9        | 82<br>19.4                      | 124<br>29.3      | 53<br>12.5       | 109<br>25.8 |
| 放射線検査（画像）  | 423<br>100.0 | 2<br>0.5    | 10<br>2.4         | 48<br>11.3                      | 75<br>17.7       | 46<br>10.9       | 242<br>57.2 |
| 採血検査       | 423<br>100.0 | 1<br>0.2    | 12<br>2.8         | 50<br>11.8                      | 89<br>21.0       | 47<br>11.1       | 224<br>53.0 |
| 会計センター     | 423<br>100.0 | 4<br>0.9    | 27<br>6.4         | 85<br>20.1                      | 111<br>26.2      | 47<br>11.1       | 149<br>35.2 |
| 処方箋窓口      | 423<br>100.0 | 1<br>0.2    | 5<br>1.2          | 43<br>10.2                      | 83<br>19.6       | 70<br>16.5       | 221<br>52.2 |

待ち時間（回答のあった方のみ）

|                  | 合<br>計       | 1<br>0<br>分<br>未<br>満 | 2<br>0<br>分<br>未<br>満 | 3<br>0<br>分<br>未<br>満 | 6<br>0<br>分<br>未<br>満 | 6<br>0<br>分<br>以<br>上 |
|------------------|--------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 中央受付（初診受付）（待ち時間） | 47<br>100.0  | 18<br>38.3            | 15<br>31.9            | 5<br>10.6             | 6<br>12.8             | 3<br>6.4              |
| 診察（診療科受付後）（待ち時間） | 112<br>100.0 | 11<br>9.8             | 22<br>19.6            | 5<br>4.5              | 35<br>31.3            | 39<br>34.8            |
| 放射線検査（画像）（待ち時間）  | 46<br>100.0  | 14<br>30.4            | 14<br>30.4            | 10<br>21.7            | 3<br>6.5              | 5<br>10.9             |
| 採血検査（待ち時間）       | 55<br>100.0  | 15<br>27.3            | 22<br>40.0            | 9<br>16.4             | 8<br>14.5             | 1<br>1.8              |
| 会計センター（待ち時間）     | 89<br>100.0  | 15<br>16.9            | 48<br>53.9            | 17<br>19.1            | 9<br>10.1             | －                     |
| 処方箋窓口（待ち時間）      | 50<br>100.0  | 37<br>74.0            | 10<br>20.0            | 3<br>6.0              | －                     | －                     |

単純集計表：外来患者様アンケート（上段：実数、下段：％）

待ち時間が負担になる理由

| 合<br>計      | 待ち時間が長い    | 席が少ない      | 携帯が使用できない | 休憩場所がない   | 待ち時間の案内がない | その他    | 無回答        |
|-------------|------------|------------|-----------|-----------|------------|--------|------------|
| 80<br>100.0 | 50<br>62.5 | 11<br>13.8 | 7<br>8.8  | 9<br>11.3 | 10<br>12.5 | -<br>- | 22<br>27.5 |

全体満足度

| 合<br>計       | 不満足      | やや不満足    | どちらでもない   | 一応満足        | 十分満足        | 無回答         |
|--------------|----------|----------|-----------|-------------|-------------|-------------|
| 423<br>100.0 | 1<br>0.2 | 4<br>0.9 | 30<br>7.1 | 168<br>39.7 | 110<br>26.0 | 110<br>26.0 |

単純集計表：入院患者様アンケート（上段：実数、下段：％）

性別

| 合<br>計       | 男<br>性      | 女<br>性     | 回<br>答<br>し<br>な<br>い | そ<br>の<br>他 | 無<br>回<br>答 |
|--------------|-------------|------------|-----------------------|-------------|-------------|
| 196<br>100.0 | 100<br>51.0 | 87<br>44.4 | 2<br>1.0              | -<br>-      | 7<br>3.6    |

年齢

| 合<br>計       | 1<br>0<br>歳<br>未<br>満 | 1<br>0<br>歳<br>代 | 2<br>0<br>歳<br>代 | 3<br>0<br>歳<br>代 | 4<br>0<br>歳<br>代 | 5<br>0<br>歳<br>代 | 6<br>0<br>歳<br>代 | 7<br>0<br>歳<br>代 | 8<br>0<br>歳<br>以<br>上 | 無<br>回<br>答 |
|--------------|-----------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------------|-------------|
| 196<br>100.0 | 6<br>3.1              | 5<br>2.6         | 8<br>4.1         | 15<br>7.7        | 8<br>4.1         | 9<br>4.6         | 24<br>12.2       | 54<br>27.6       | 57<br>29.1            | 10<br>5.1   |

清水病院を利用したきっかけ

| 合<br>計       | か<br>他<br>病<br>院、<br>診<br>療<br>所<br>か<br>ら<br>紹<br>介<br>さ<br>れ<br>た | ご<br>家<br>族・<br>知<br>人<br>に<br>勧<br>め<br>ら<br>れ<br>た<br>か<br>ら | イ<br>ン<br>タ<br>ー<br>ネ<br>ッ<br>ト<br>で<br>調<br>べ<br>て | 広<br>報<br>誌<br>（<br>S<br>h<br>i<br>m<br>i<br>z<br>u<br>、<br>き<br>よ<br>か<br>ぜ<br>等<br>）<br>を<br>見<br>て | 市<br>民<br>健<br>康<br>講<br>座 | 診<br>療<br>科<br>目<br>が<br>多<br>い<br>か<br>ら | 医<br>師、<br>看<br>護<br>師<br>等<br>が<br>親<br>切<br>だ<br>か<br>ら | 信<br>頼<br>で<br>き<br>る<br>専<br>門<br>医<br>が<br>い<br>る<br>か<br>ら | 医<br>療<br>設<br>備<br>が<br>整<br>っ<br>て<br>い<br>る<br>か<br>ら | 自<br>宅・<br>勤<br>務<br>先<br>等<br>に<br>近<br>い<br>か<br>ら | 救<br>急<br>外<br>来<br>を<br>受<br>診<br>し<br>そ<br>の<br>ま<br>ま<br>入<br>院<br>と<br>な<br>っ<br>た<br>か<br>ら | そ<br>の<br>他 | 無<br>回<br>答 |
|--------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| 196<br>100.0 | 91<br>46.4                                                          | 14<br>7.1                                                      | 1<br>0.5                                            | -<br>-                                                                                                | -<br>-                     | 10<br>5.1                                 | 12<br>6.1                                                 | 15<br>7.7                                                     | 16<br>8.2                                                | 34<br>17.3                                           | 62<br>31.6                                                                                       | 8<br>4.1    | 6<br>3.1    |



単集計表：入院患者様アンケート（上段：実数、下段：％）

入院経験

| 合<br>計       | 他<br>病<br>院<br>を<br>含<br>め、<br>入<br>院<br>は<br>初<br>め<br>て | 初<br>め<br>て<br>他<br>病<br>院<br>に<br>は<br>あ<br>る<br>が、<br>こ<br>の<br>病<br>院<br>は | 以<br>前<br>に<br>も、<br>こ<br>の<br>病<br>院<br>に<br>入<br>院<br>し<br>た<br>こ<br>と<br>が<br>あ<br>る | 無<br>回<br>答 |
|--------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 196<br>100.0 | 40<br>20.4                                                | 54<br>27.6                                                                    | 93<br>47.4                                                                              | 9<br>4.6    |

入院している診療科

| 合<br>計       | 神<br>経<br>内<br>科 | 呼<br>吸<br>器<br>内<br>科 | 消<br>化<br>器<br>内<br>科 | 小<br>児<br>科 | 外<br>科・<br>消<br>化<br>器<br>外<br>科 | 呼<br>吸<br>器<br>外<br>科 | 整<br>形<br>外<br>科 | 脳<br>神<br>経<br>外<br>科 | 皮<br>膚<br>科 | 泌<br>尿<br>器<br>科 | 循<br>環<br>器<br>内<br>科 | 産<br>婦<br>人<br>科 | 総<br>合<br>診<br>療<br>科 |
|--------------|------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|----------------------------------|-----------------------|------------------|-----------------------|-------------|------------------|-----------------------|------------------|-----------------------|
| 196<br>100.0 | 7<br>3.6         | 16<br>8.2             | 24<br>12.2            | 6<br>3.1    | 11<br>5.6                        | 4<br>2.0              | 24<br>12.2       | 23<br>11.7            | 4<br>2.0    | 23<br>11.7       | 19<br>9.7             | 25<br>12.8       | 4<br>2.0              |

| 口<br>腔<br>外<br>科 | リ<br>ハ<br>ビ<br>リ<br>テ<br>ー<br>シ<br>ョ<br>ン<br>科 | 眼<br>科   | 無<br>回<br>答 |
|------------------|------------------------------------------------|----------|-------------|
| 10<br>5.1        | 3<br>1.5                                       | 3<br>1.5 | 6<br>3.1    |

入院している病棟

| 合<br>計       | 3<br>A<br>病<br>棟 | 3<br>B<br>病<br>棟 | 5<br>A<br>病<br>棟 | 5<br>B<br>病<br>棟 | 6<br>A<br>病<br>棟 | 6<br>B<br>病<br>棟 | 7<br>A<br>病<br>棟 | 回<br>復<br>期<br>リ<br>ハ<br>ビ<br>リ<br>テ<br>ー<br>シ<br>ョ<br>ン<br>病<br>棟 | 無<br>回<br>答 |
|--------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------|
| 196<br>100.0 | 31<br>15.8       | 24<br>12.2       | 40<br>20.4       | 40<br>20.4       | 18<br>9.2        | 30<br>15.3       | 9<br>4.6         | 2<br>1.0                                                           | 2<br>1.0    |

単集計表：入院患者様アンケート（上段：実数、下段：％）

接遇の満足度

|                                           | 合<br>計       | 不<br>満<br>足 | やや<br>不<br>満<br>足 | ど<br>ち<br>ら<br>で<br>も<br>な<br>い | 一<br>応<br>満<br>足 | 十<br>分<br>満<br>足 | 無<br>回<br>答 |
|-------------------------------------------|--------------|-------------|-------------------|---------------------------------|------------------|------------------|-------------|
| 医師<br>（言葉遣いや態度）                           | 196<br>100.0 | 2<br>1.0    | 1<br>0.5          | 13<br>6.6                       | 40<br>20.4       | 129<br>65.8      | 11<br>5.6   |
| 看護師<br>（言葉遣いや態度）                          | 196<br>100.0 | －<br>－      | 2<br>1.0          | 12<br>6.1                       | 46<br>23.5       | 126<br>64.3      | 10<br>5.1   |
| 看護助手<br>（言葉遣いや態度）                         | 196<br>100.0 | －<br>－      | 1<br>0.5          | 21<br>10.7                      | 40<br>20.4       | 102<br>52.0      | 32<br>16.3  |
| 薬剤師<br>（言葉遣いや態度）                          | 196<br>100.0 | －<br>－      | 1<br>0.5          | 22<br>11.2                      | 30<br>15.3       | 77<br>39.3       | 66<br>33.7  |
| 検査技師（採血・採尿・心電図）<br>（言葉遣いや態度）              | 196<br>100.0 | 1<br>0.5    | －<br>－            | 20<br>10.2                      | 36<br>18.4       | 79<br>40.3       | 60<br>30.6  |
| 放射線技師（画像検査）<br>（言葉遣いや態度）                  | 196<br>100.0 | －<br>－      | 1<br>0.5          | 21<br>10.7                      | 32<br>16.3       | 77<br>39.3       | 65<br>33.2  |
| リハビリテーションスタッフ<br>（言葉遣いや態度）                | 196<br>100.0 | －<br>－      | －<br>－            | 17<br>8.7                       | 20<br>10.2       | 55<br>28.1       | 104<br>53.1 |
| 栄養士<br>（言葉遣いや態度）                          | 196<br>100.0 | －<br>－      | －<br>－            | 17<br>8.7                       | 22<br>11.2       | 54<br>27.6       | 103<br>52.6 |
| 病棟事務<br>（言葉遣いや態度）                         | 196<br>100.0 | －<br>－      | －<br>－            | 15<br>7.7                       | 39<br>19.9       | 89<br>45.4       | 53<br>27.0  |
| 医師<br>（身だしなみ（頭髪・服装・装飾品・清潔感））              | 196<br>100.0 | 1<br>0.5    | －<br>－            | 14<br>7.1                       | 39<br>19.9       | 124<br>63.3      | 18<br>9.2   |
| 看護師<br>（身だしなみ（頭髪・服装・装飾品・清潔感））             | 196<br>100.0 | －<br>－      | －<br>－            | 9<br>4.6                        | 45<br>23.0       | 127<br>64.8      | 15<br>7.7   |
| 看護助手<br>（身だしなみ（頭髪・服装・装飾品・清潔感））            | 196<br>100.0 | －<br>－      | －<br>－            | 8<br>4.1                        | 39<br>19.9       | 109<br>55.6      | 40<br>20.4  |
| 薬剤師<br>（身だしなみ（頭髪・服装・装飾品・清潔感））             | 196<br>100.0 | －<br>－      | －<br>－            | 11<br>5.6                       | 38<br>19.4       | 74<br>37.8       | 73<br>37.2  |
| 検査技師（採血・採尿・心電図）<br>（身だしなみ（頭髪・服装・装飾品・清潔感）） | 196<br>100.0 | －<br>－      | －<br>－            | 11<br>5.6                       | 33<br>16.8       | 83<br>42.3       | 69<br>35.2  |
| 放射線技師（画像検査）<br>（身だしなみ（頭髪・服装・装飾品・清潔感））     | 196<br>100.0 | －<br>－      | －<br>－            | 10<br>5.1                       | 31<br>15.8       | 76<br>38.8       | 79<br>40.3  |
| リハビリテーションスタッフ<br>（身だしなみ（頭髪・服装・装飾品・清潔感））   | 196<br>100.0 | －<br>－      | －<br>－            | 9<br>4.6                        | 26<br>13.3       | 58<br>29.6       | 103<br>52.6 |
| 栄養士<br>（身だしなみ（頭髪・服装・装飾品・清潔感））             | 196<br>100.0 | －<br>－      | －<br>－            | 10<br>5.1                       | 24<br>12.2       | 52<br>26.5       | 110<br>56.1 |
| 病棟事務<br>（身だしなみ（頭髪・服装・装飾品・清潔感））            | 196<br>100.0 | －<br>－      | －<br>－            | 9<br>4.6                        | 40<br>20.4       | 90<br>45.9       | 57<br>29.1  |

単集計表：入院患者様アンケート（上段：実数、下段：％）

医師による入院についての説明有無

| 合<br>計       | はい         | いいえ      | 無<br>回<br>答 |
|--------------|------------|----------|-------------|
| 196<br>100.0 | 97<br>49.5 | 2<br>1.0 | 97<br>49.5  |

診療面の満足度

|                           | 合<br>計       | 不<br>満<br>足 | やや<br>不<br>満<br>足 | ど<br>ち<br>ら<br>で<br>も<br>な<br>い | 一<br>応<br>満<br>足 | 十<br>分<br>満<br>足 | 無<br>回<br>答 |
|---------------------------|--------------|-------------|-------------------|---------------------------------|------------------|------------------|-------------|
| 入院が必要な症状の説明               | 196<br>100.0 | 1<br>0.5    | －<br>－            | 11<br>5.6                       | 47<br>24.0       | 116<br>59.2      | 21<br>10.7  |
| 医師の親身な応対                  | 196<br>100.0 | 1<br>0.5    | －<br>－            | 12<br>6.1                       | 47<br>24.0       | 109<br>55.6      | 27<br>13.8  |
| 医師による治療説明                 | 196<br>100.0 | 1<br>0.5    | 2<br>1.0          | 16<br>8.2                       | 46<br>23.5       | 109<br>55.6      | 22<br>11.2  |
| 医師による経過説明                 | 196<br>100.0 | 1<br>0.5    | 2<br>1.0          | 18<br>9.2                       | 44<br>22.4       | 101<br>51.5      | 30<br>15.3  |
| 医師による説明の分かりやすさ            | 196<br>100.0 | 1<br>0.5    | －<br>－            | 14<br>7.1                       | 46<br>23.5       | 108<br>55.1      | 27<br>13.8  |
| 医師への相談しやすさ                | 196<br>100.0 | 1<br>0.5    | 1<br>0.5          | 15<br>7.7                       | 45<br>23.0       | 107<br>54.6      | 27<br>13.8  |
| 看護師の親身な応対                 | 196<br>100.0 | 1<br>0.5    | 1<br>0.5          | 13<br>6.6                       | 48<br>24.5       | 109<br>55.6      | 24<br>12.2  |
| 看護師による治療説明                | 196<br>100.0 | 1<br>0.5    | －<br>－            | 13<br>6.6                       | 45<br>23.0       | 102<br>52.0      | 35<br>17.9  |
| 看護師による説明の分かりやすさ           | 196<br>100.0 | 1<br>0.5    | 1<br>0.5          | 12<br>6.1                       | 50<br>25.5       | 104<br>53.1      | 28<br>14.3  |
| 看護師への相談しやすさ               | 196<br>100.0 | 1<br>0.5    | 1<br>0.5          | 9<br>4.6                        | 49<br>25.0       | 107<br>54.6      | 29<br>14.8  |
| リハビリテーションスタッフの親身な応対       | 196<br>100.0 | －<br>－      | －<br>－            | 9<br>4.6                        | 12<br>6.1        | 36<br>18.4       | 139<br>70.9 |
| リハビリテーションスタッフによるリハビリの説明   | 196<br>100.0 | －<br>－      | －<br>－            | 6<br>3.1                        | 16<br>8.2        | 36<br>18.4       | 138<br>70.4 |
| リハビリテーションスタッフによる説明の分かりやすさ | 196<br>100.0 | －<br>－      | －<br>－            | 9<br>4.6                        | 14<br>7.1        | 35<br>17.9       | 138<br>70.4 |
| リハビリテーションスタッフへの相談しやすさ     | 196<br>100.0 | －<br>－      | －<br>－            | 7<br>3.6                        | 17<br>8.7        | 33<br>16.8       | 139<br>70.9 |
| 栄養士の親身な応対                 | 196<br>100.0 | －<br>－      | －<br>－            | 8<br>4.1                        | 9<br>4.6         | 25<br>12.8       | 154<br>78.6 |
| 栄養士による栄養指導等の説明            | 196<br>100.0 | －<br>－      | －<br>－            | 9<br>4.6                        | 9<br>4.6         | 23<br>11.7       | 155<br>79.1 |
| 栄養士による説明の分かりやすさ           | 196<br>100.0 | －<br>－      | －<br>－            | 9<br>4.6                        | 9<br>4.6         | 23<br>11.7       | 155<br>79.1 |
| 栄養士への相談しやすさ               | 196<br>100.0 | －<br>－      | －<br>－            | 8<br>4.1                        | 8<br>4.1         | 24<br>12.2       | 156<br>79.6 |

単集計表：入院患者様アンケート（上段：実数、下段：％）

入院生活・院内環境の満足度

|            | 合<br>計       | 不<br>満<br>足 | やや<br>不<br>満<br>足 | ど<br>ち<br>ら<br>で<br>も<br>な<br>い | 一<br>応<br>満<br>足 | 十<br>分<br>満<br>足 | 無<br>回<br>答 |
|------------|--------------|-------------|-------------------|---------------------------------|------------------|------------------|-------------|
| 病室の清掃      | 196<br>100.0 | －<br>－      | －<br>－            | 17<br>8.7                       | 42<br>21.4       | 88<br>44.9       | 49<br>25.0  |
| トイレの清掃     | 196<br>100.0 | 1<br>0.5    | 3<br>1.5          | 19<br>9.7                       | 37<br>18.9       | 85<br>43.4       | 51<br>26.0  |
| 病室でのプライバシー | 196<br>100.0 | 3<br>1.5    | 2<br>1.0          | 23<br>11.7                      | 40<br>20.4       | 69<br>35.2       | 59<br>30.1  |
| 冷暖房の快適さ    | 196<br>100.0 | －<br>－      | 4<br>2.0          | 21<br>10.7                      | 46<br>23.5       | 75<br>38.3       | 50<br>25.5  |
| 照明の明るさ     | 196<br>100.0 | －<br>－      | －<br>－            | 18<br>9.2                       | 55<br>28.1       | 69<br>35.2       | 54<br>27.6  |
| 食事のメニュー    | 196<br>100.0 | 1<br>0.5    | 3<br>1.5          | 29<br>14.8                      | 51<br>26.0       | 46<br>23.5       | 66<br>33.7  |
| 食事の温度      | 196<br>100.0 | －<br>－      | 3<br>1.5          | 25<br>12.8                      | 51<br>26.0       | 48<br>24.5       | 69<br>35.2  |
| 食事の美味しさ    | 196<br>100.0 | 1<br>0.5    | 2<br>1.0          | 32<br>16.3                      | 43<br>21.9       | 34<br>17.3       | 84<br>42.9  |

サービス体制面の満足度

|                            | 合<br>計       | 不<br>満<br>足 | やや<br>不<br>満<br>足 | ど<br>ち<br>ら<br>で<br>も<br>な<br>い | 一<br>応<br>満<br>足 | 十<br>分<br>満<br>足 | 無<br>回<br>答 |
|----------------------------|--------------|-------------|-------------------|---------------------------------|------------------|------------------|-------------|
| 外来看護師からの入院の事前説明            | 196<br>100.0 | 1<br>0.5    | －<br>－            | 17<br>8.7                       | 38<br>19.4       | 86<br>43.9       | 54<br>27.6  |
| 入退院支援センターの看護師からの入院の事前説明    | 196<br>100.0 | 1<br>0.5    | －<br>－            | 15<br>7.7                       | 36<br>18.4       | 70<br>35.7       | 74<br>37.8  |
| 外来看護師からの入院の説明              | 196<br>100.0 | 1<br>0.5    | －<br>－            | 18<br>9.2                       | 37<br>18.9       | 80<br>40.8       | 60<br>30.6  |
| 入退院支援センターの看護師からの入院の説明      | 196<br>100.0 | 1<br>0.5    | －<br>－            | 16<br>8.2                       | 35<br>17.9       | 66<br>33.7       | 78<br>39.8  |
| 面会の体制                      | 196<br>100.0 | 4<br>2.0    | 8<br>4.1          | 32<br>16.3                      | 24<br>12.2       | 32<br>16.3       | 96<br>49.0  |
| 退院後の日常生活における注意点等の説明の分かりやすさ | 196<br>100.0 | －<br>－      | －<br>－            | 18<br>9.2                       | 24<br>12.2       | 55<br>28.1       | 99<br>50.5  |
| 医療費の請求とお支払いの説明の分かりやすさ      | 196<br>100.0 | －<br>－      | 1<br>0.5          | 23<br>11.7                      | 33<br>16.8       | 54<br>27.6       | 85<br>43.4  |
| 総合相談窓口での説明の分かりやすさ          | 196<br>100.0 | －<br>－      | －<br>－            | 16<br>8.2                       | 15<br>7.7        | 24<br>12.2       | 141<br>71.9 |
| 入退院支援センターでの説明の分かりやすさ       | 196<br>100.0 | －<br>－      | －<br>－            | 13<br>6.6                       | 13<br>6.6        | 26<br>13.3       | 144<br>73.5 |

単集計表：入院患者様アンケート（上段：実数、下段：％）

|              |             |           |             |            |            |            |
|--------------|-------------|-----------|-------------|------------|------------|------------|
| 全体満足度        |             |           |             |            |            |            |
| 合<br>計       | 不<br>満<br>足 | やや不<br>満足 | どちらでも<br>ない | 一応満<br>足   | 十分満<br>足   | 無回<br>答    |
| 196<br>100.0 | 1<br>0.5    | 1<br>0.5  | 17<br>8.7   | 54<br>27.6 | 77<br>39.3 | 46<br>23.5 |

## 2 調査票

### 調査票：外来患者様アンケート

#### 静岡市立清水病院 外来患者様アンケート

本日は、当院をご利用いただき、ありがとうございます。当院では患者様ならびにお付き添いの皆様に快適なサービスをご提供できるように、アンケートを実施しております。ぜひ、皆様の率直なご意見をお願いいたします。

お答えいただいた内容は、統計的に処理して病院サービスや経営の改善のための資料とさせていただきます。集計結果は、当院ホームページに掲載させていただきます。それ以外の用途には使用いたしません。

以下の質問について、該当する番号に○を、( ) や自由記載欄にご記入をお願いいたします。  
なお、該当しない質問項目は未記入でお願いします。

##### 患者基本情報

##### 受診された方の年齢・性別

- 1 男性                      2 女性                      3 回答しない                      4 その他 (                      )

##### 受診された方の年齢をご記入ください

歳

##### 当院をご利用いただいたきっかけをお聞かせください（複数回答可）

- |                    |                                    |
|--------------------|------------------------------------|
| 1 他病院、診療所から紹介されたから | 2 ご家族・知人に勧められたから                   |
| 3 インターネットで調べて      | 4 広報誌（Shimizu、きよかぜ等）を見て            |
| 5 市民健康講座           | 6 診療科目が多いから                        |
| 7 医師、看護師等が親切だから    | 8 信頼できる専門医がいるから                    |
| 9 医療設備が整っているから     | 10 自宅・勤務先等に近いか                     |
| 11 救急外来を受診したから     | 12 その他（具体的に                      ) |

##### 本日受診する診療科をご回答ください（複数回答可）

- |                                 |             |               |                |
|---------------------------------|-------------|---------------|----------------|
| 1 内科                            | 2 精神科       | 3 神経内科        | 4 腎臓内科         |
| 5 糖尿病内科                         | 6 呼吸器内科     | 7 消化器内科       | 8 循環器内科        |
| 9 小児科                           | 10 外科・消化器外科 | 11 整形外科       | 12 乳腺外科        |
| 13 脳神経外科                        | 14 呼吸器外科    | 15 皮膚科        | 16 形成外科        |
| 17 血管外科                         | 18 産婦人科     | 19 泌尿器科       | 20 眼科          |
| 21 耳鼻咽喉科                        | 22 口腔外科     | 23 リハビリテーション科 | 24 放射線治療科      |
| 25 総合診療科                        | 26 血液浄化センター | 27 市民健診センター   | 28 認知症疾患医療センター |
| 29 その他 (                      ) |             |               |                |

##### 本日の診療内容（複数回答可）

- 1 診察                      2 採血・採尿                      3 画像撮影検査                      4 薬の処方  
5 その他 (                      )

##### 当院にはいつから受診されていますか

- 1 初めて                      2 半年未満                      3 半年以上1年未満                      4 1年以上                      5 3年以上

└ 初めて受診された方にお伺いします。紹介状を持って受診されましたか。

- 1 はい                      2 いいえ

## 調査票：外来患者様アンケート

| 該当しない質問項目は未記入をお願いします                |      |      |         |       |     |
|-------------------------------------|------|------|---------|-------|-----|
| 遭遇                                  | 十分満足 | 一応満足 | どちらでもない | やや不満足 | 不満足 |
| 言葉遣いや態度                             |      |      |         |       |     |
| ・医師                                 | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| ・看護師                                | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| ・薬剤師                                | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| ・検査技師（採血・採尿・心電図）                    | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| ・放射線技師（画像検査）                        | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| ・リハビリテーションスタッフ                      | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| ・診療科受付事務                            | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| ・中央受付事務                             | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| 身だしなみ（頭髪・服装・装飾品・清潔感）                |      |      |         |       |     |
| ・医師                                 | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| ・看護師                                | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| ・薬剤師                                | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| ・検査技師（採血・採尿・心電図）                    | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| ・放射線技師（画像検査）                        | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| ・リハビリテーションスタッフ                      | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| ・診療科受付事務                            | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| ・中央受付事務                             | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| 【自由記載欄】                             |      |      |         |       |     |
|                                     |      |      |         |       |     |
|                                     |      |      |         |       |     |
| 診療面                                 | 十分満足 | 一応満足 | どちらでもない | やや不満足 | 不満足 |
| 医師は親身になって話を聞いてくれましたか                | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| 医師による病状、検査、治療方針の説明は理解できましたか         | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| 医師による説明はわかりやすい言葉でしたか                | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| 医師に質問や相談はしやすかったですか                  | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| 看護師は親身になって話を聞いてくれましたか               | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| 看護師による検査、治療等に関する説明は理解できましたか         | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| 看護師による説明はわかりやすい言葉でしたか               | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| 看護師に質問や相談はしやすかったですか                 | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| ▼以下、利用された方のみご回答ください                 |      |      |         |       |     |
| 薬剤師は親身になって話を聞いてくれましたか               | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| 薬剤師による薬の服用方法や効能効果の説明は理解できましたか       | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| 薬剤師による説明はわかりやすい言葉でしたか               | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| 薬剤師に質問や相談はしやすかったですか                 | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| リハビリテーションスタッフは親身になって話を聞いてくれましたか     | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| リハビリテーションスタッフによるリハビリの目的や内容は理解できましたか | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| リハビリテーションスタッフによる説明はわかりやすい言葉でしたか     | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| リハビリテーションスタッフに質問や相談はしやすかったですか       | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| 【自由記載欄】                             |      |      |         |       |     |
|                                     |      |      |         |       |     |
|                                     |      |      |         |       |     |

## 調査票：外来患者様アンケート

| 院内環境                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           | 該当しない質問項目は未記入をお願いします |          |             |           |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------|----------|-------------|-----------|---------|
| <p>患者様をお名前で呼び出しすることについてどのように感じられますか</p> <p> <span style="font-size: 1.2em;">└</span> <span style="margin-left: 10px;">1 名前で呼んでほしい</span> <span style="margin-left: 20px;">2 名前で呼ばれたくない（整理券の番号で呼ばれたい）</span><br/> <span style="margin-left: 10px;">3 その他（</span> <span style="float: right;">）</span> </p> |           |                      |          |             |           |         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           | 十分<br>満足             | 一応<br>満足 | どちらで<br>もない | やや<br>不満足 | 不満<br>足 |
| 診察室でプライバシーの配慮はされていましたが                                                                                                                                                                                                                                                                                    |           | 5                    | 4        | 3           | 2         | 1       |
| その他、配慮が必要な場所がありましたらお聞かせください（                                                                                                                                                                                                                                                                              |           |                      |          |             |           |         |
| 院内の案内表示はわかりやすいですか                                                                                                                                                                                                                                                                                         |           | 5                    | 4        | 3           | 2         | 1       |
| トイレは清潔に保たれていましたか                                                                                                                                                                                                                                                                                          |           | 5                    | 4        | 3           | 2         | 1       |
| ▼以下、利用された方のみご回答ください                                                                                                                                                                                                                                                                                       |           |                      |          |             |           |         |
| 駐車場はスムーズに停められましたか                                                                                                                                                                                                                                                                                         |           | 5                    | 4        | 3           | 2         | 1       |
| 売店の品揃えはいかがでしたか                                                                                                                                                                                                                                                                                            |           | 5                    | 4        | 3           | 2         | 1       |
| 食堂が休業中ですが利用したいと感じますか                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           | はい                   |          | ・           | いいえ       |         |
| 喫茶店が一時休業中ですが利用したいと感じますか                                                                                                                                                                                                                                                                                   |           | はい                   |          | ・           | いいえ       |         |
| 【自由記載欄】                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |           |                      |          |             |           |         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           |                      |          |             |           |         |
| 待ち時間                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           | 十分<br>満足             | 一応<br>満足 | どちらで<br>もない | やや<br>不満足 | 不満<br>足 |
| 中央受付（初診受付）                                                                                                                                                                                                                                                                                                | （待ち時間： 分） | 5                    | 4        | 3           | 2         | 1       |
| 診察（診療科受付後）                                                                                                                                                                                                                                                                                                | （待ち時間： 分） | 5                    | 4        | 3           | 2         | 1       |
| 放射線検査（画像）                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | （待ち時間： 分） | 5                    | 4        | 3           | 2         | 1       |
| 採血検査                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | （待ち時間： 分） | 5                    | 4        | 3           | 2         | 1       |
| 会計センター                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | （待ち時間： 分） | 5                    | 4        | 3           | 2         | 1       |
| 処方箋窓口                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | （待ち時間： 分） | 5                    | 4        | 3           | 2         | 1       |
| <p> <span style="font-size: 1.2em;">└</span>           待ち時間が負担となる理由をお聞かせください（やや不満足、不満足と回答された方）         </p> <p>           1 待ち時間が長い    2 席が少ない    3 携帯が使用できない    4 休憩場所がない<br/>           5 待ち時間の案内がない    6 その他（         </p>                                                                             |           |                      |          |             |           |         |
| 【自由記載欄】                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |           |                      |          |             |           |         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           |                      |          |             |           |         |
| 総合的にみた当院の満足度                                                                                                                                                                                                                                                                                              |           | 十分<br>満足             | 一応<br>満足 | どちらで<br>もない | やや<br>不満足 | 不満<br>足 |
| 全体としての満足度                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |           | 5                    | 4        | 3           | 2         | 1       |
| 【自由記載欄】                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |           |                      |          |             |           |         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           |                      |          |             |           |         |
| ご協力ありがとうございました                                                                                                                                                                                                                                                                                            |           |                      |          |             |           |         |



調査票：入院患者様アンケート

静岡市立清水病院 入院患者様アンケート

本日は、当院をご利用いただき、ありがとうございます。当院では患者様ならびにお付き添いの皆様に快適なサービスをご提供できるように、アンケートを実施しております。ぜひ、皆様の率直なご意見をお願いいたします。

お答えいただいた内容は、統計的に処理して病院サービスや経営の改善のための資料とさせていただきます。集計結果は、当院ホームページに掲載させていただきます。それ以外の用途には使用いたしません。

以下の質問について、該当する番号に○を、（ ）や自由記載欄にご記入をお願いいたします。  
なお、該当しない質問項目は未記入でお願いします。

|                                 |                         |               |                  |       |     |
|---------------------------------|-------------------------|---------------|------------------|-------|-----|
| 患者基本情報                          |                         |               |                  |       |     |
| 入院されている方の年齢・性別                  |                         |               |                  |       |     |
| 1 男性                            | 2 女性                    | 3 回答しない       | 4 その他（           | ）     |     |
| 入院されている方の年齢をご記入ください             |                         |               |                  |       |     |
| <div>歳</div>                    |                         |               |                  |       |     |
| 当院をご利用いただいたきっかけをお聞かせください（複数回答可） |                         |               |                  |       |     |
| 1 他病院、診療所から紹介されたから              | 2 ご家族・知人に勧められたから        |               |                  |       |     |
| 3 インターネットで調べて                   | 4 広報誌（Shimizu、きよかぜ等）を見て |               |                  |       |     |
| 5 市民健康講座                        | 6 診療科目が多いから             |               |                  |       |     |
| 7 医師、看護師等が親切だから                 | 8 信頼できる専門医がいるから         |               |                  |       |     |
| 9 医療設備が整っているから                  | 10 自宅・勤務先等に近から          |               |                  |       |     |
| 11 救急外来を受診しそのまま入院となったから         | 12 その他（具体的に             | ）             |                  |       |     |
| これまでに入院をしたことはありますか              |                         |               |                  |       |     |
| 1 他病院を含め、入院は初めて                 | 2 他病院にはあるが、この病院は初めて     |               |                  |       |     |
| 3 以前にも、この病院に入院したことがある           |                         |               |                  |       |     |
| 入院されている診療科をご回答ください              |                         |               |                  |       |     |
| 1 神経内科                          | 2 呼吸器内科                 | 3 消化器内科       | 4 小児科            |       |     |
| 5 外科・消化器外科                      | 6 呼吸器外科                 | 7 整形外科        | 8 脳神経外科          |       |     |
| 9 皮膚科                           | 10 泌尿器科                 | 11 循環器内科      | 12 産婦人科          |       |     |
| 13 総合診療科                        | 14 口腔外科                 | 15 リハビリテーション科 | 16 眼科            |       |     |
| 入院されている病棟をご回答ください               |                         |               |                  |       |     |
| 1 3A病棟                          | 2 3B病棟                  | 3 5A病棟        | 4 5B病棟           |       |     |
| 5 6A病棟                          | 6 6B病棟                  | 7 7A病棟        | 8 回復期リハビリテーション病棟 |       |     |
| 接遇                              |                         |               |                  |       |     |
|                                 | 十分満足                    | 一応満足          | どちらでもない          | やや不満足 | 不満足 |
| 言葉遣いや態度                         |                         |               |                  |       |     |
| ・医師                             | 5                       | 4             | 3                | 2     | 1   |
| ・看護師                            | 5                       | 4             | 3                | 2     | 1   |
| ・看護助手（水色のユニフォーム着用）              | 5                       | 4             | 3                | 2     | 1   |
| ・薬剤師                            | 5                       | 4             | 3                | 2     | 1   |
| ・検査技師（採血・採尿・心電図）                | 5                       | 4             | 3                | 2     | 1   |
| ・放射線技師（画像検査）                    | 5                       | 4             | 3                | 2     | 1   |
| ・リハビリテーションスタッフ                  | 5                       | 4             | 3                | 2     | 1   |
| ・栄養士                            | 5                       | 4             | 3                | 2     | 1   |
| ・病棟事務                           | 5                       | 4             | 3                | 2     | 1   |

## 調査票：入院患者様アンケート

| 該当しない質問項目は未記入でお願いします                                                                                                                                                                                                      |          |          |             |           |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|-------------|-----------|-----|
| <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">                     接遇                 </div>                                                                                                 | 十分<br>満足 | 一応<br>満足 | どちらで<br>もない | やや<br>不満足 | 不満足 |
| 身だしなみ（頭髪・服装・装飾品・清潔感）                                                                                                                                                                                                      |          |          |             |           |     |
| ・医師                                                                                                                                                                                                                       | 5        | 4        | 3           | 2         | 1   |
| ・看護師                                                                                                                                                                                                                      | 5        | 4        | 3           | 2         | 1   |
| ・看護助手（水色のユニフォーム着用）                                                                                                                                                                                                        | 5        | 4        | 3           | 2         | 1   |
| ・薬剤師                                                                                                                                                                                                                      | 5        | 4        | 3           | 2         | 1   |
| ・検査技師（採血・採尿・心電図）                                                                                                                                                                                                          | 5        | 4        | 3           | 2         | 1   |
| ・放射線技師（画像検査）                                                                                                                                                                                                              | 5        | 4        | 3           | 2         | 1   |
| ・リハビリテーションスタッフ                                                                                                                                                                                                            | 5        | 4        | 3           | 2         | 1   |
| ・栄養士                                                                                                                                                                                                                      | 5        | 4        | 3           | 2         | 1   |
| ・病棟事務                                                                                                                                                                                                                     | 5        | 4        | 3           | 2         | 1   |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">【自由記載欄】</div> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; margin-top: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; margin-top: 2px;"></div> |          |          |             |           |     |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">                         診療面                     </div>                                                                                        |          |          |             |           |     |
| <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>医師による今回の入院についての説明はありましたか</span> <span>はい</span> <span>いいえ</span> </div>                                                                                |          |          |             |           |     |
|                                                                                                                                                                                                                           | 十分<br>満足 | 一応<br>満足 | どちらで<br>もない | やや<br>不満足 | 不満足 |
| 入院が必要となった病状の説明はわかりやすかったですか                                                                                                                                                                                                | 5        | 4        | 3           | 2         | 1   |
| 医師は親身になって話を聞いてくれましたか                                                                                                                                                                                                      | 5        | 4        | 3           | 2         | 1   |
| 医師による病状、検査、治療方針の説明はわかりやすかったですか                                                                                                                                                                                            | 5        | 4        | 3           | 2         | 1   |
| 医師による入院中の経過説明はわかりやすかったですか                                                                                                                                                                                                 | 5        | 4        | 3           | 2         | 1   |
| 医師による説明はわかりやすい言葉でしたか                                                                                                                                                                                                      | 5        | 4        | 3           | 2         | 1   |
| 医師に質問や相談はしやすかったですか                                                                                                                                                                                                        | 5        | 4        | 3           | 2         | 1   |
| 看護師は親身になって話を聞いてくれましたか                                                                                                                                                                                                     | 5        | 4        | 3           | 2         | 1   |
| 看護師による検査、治療等に関する説明はわかりやすかったですか                                                                                                                                                                                            | 5        | 4        | 3           | 2         | 1   |
| 看護師による説明はわかりやすい言葉でしたか                                                                                                                                                                                                     | 5        | 4        | 3           | 2         | 1   |
| 看護師に質問や相談はしやすかったですか                                                                                                                                                                                                       | 5        | 4        | 3           | 2         | 1   |
| ▼以下、利用された方のみご回答ください                                                                                                                                                                                                       |          |          |             |           |     |
| リハビリテーションスタッフは親身になって話を聞いてくれましたか                                                                                                                                                                                           | 5        | 4        | 3           | 2         | 1   |
| リハビリテーションスタッフによるリハビリの目的や内容は理解できましたか                                                                                                                                                                                       | 5        | 4        | 3           | 2         | 1   |
| リハビリテーションスタッフによる説明はわかりやすい言葉でしたか                                                                                                                                                                                           | 5        | 4        | 3           | 2         | 1   |
| リハビリテーションスタッフに質問や相談はしやすかったですか                                                                                                                                                                                             | 5        | 4        | 3           | 2         | 1   |
| 栄養士は親身になって話をきいてくれましたか                                                                                                                                                                                                     | 5        | 4        | 3           | 2         | 1   |
| 栄養士による栄養指導等はわかりやすかったですか                                                                                                                                                                                                   | 5        | 4        | 3           | 2         | 1   |
| 栄養士による説明はわかりやすい言葉でしたか                                                                                                                                                                                                     | 5        | 4        | 3           | 2         | 1   |
| 栄養士に質問や相談をしやすかったですか                                                                                                                                                                                                       | 5        | 4        | 3           | 2         | 1   |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">【自由記載欄】</div> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; margin-top: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; margin-top: 2px;"></div> |          |          |             |           |     |

## 調査票：入院患者様アンケート

| 該当しない質問項目は未記入をお願いします                              |      |      |         |       |     |
|---------------------------------------------------|------|------|---------|-------|-----|
| 入院生活・院内環境                                         | 十分満足 | 一応満足 | どちらでもない | やや不満足 | 不満足 |
| 病室は清潔に保たれていましたか                                   | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| トイレは清潔に保たれていましたか                                  | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| 病室でのプライバシーの配慮はされてましたか                             | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| 冷暖房は適温でしたか                                        | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| 照明の明るさはいかがでしたか                                    | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| 食事のメニューは充実していましたか（常食または産後食）                       | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| 食事の温度は適温でしたか                                      | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| 食事は美味しいと感じましたか（常食または産後食）                          | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| <div> <div> </div> <div> </div> </div>            |      |      |         |       |     |
| 【自由記載欄】                                           |      |      |         |       |     |
|                                                   |      |      |         |       |     |
|                                                   |      |      |         |       |     |
| サービス体制面                                           | 十分満足 | 一応満足 | どちらでもない | やや不満足 | 不満足 |
| 入院の事前説明はわかりやすかったですか（注意事項、中止する薬の情報、入院時間、食事・飲水の可否等） |      |      |         |       |     |
| ・各診療科の外来看護師による説明                                  | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| ・入退院支援センターの看護師による説明                               | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| 入院に関する説明の際、心配事などを相談しやすかったですか                      |      |      |         |       |     |
| ・各診療科の外来看護師による説明                                  | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| ・入退院支援センターの看護師による説明                               | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| 面会の体制は充実していましたか                                   | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| <div> <div> </div> <div> </div> </div>            |      |      |         |       |     |
| 退院後の日常生活における注意点等の説明はわかりやすかったですか                   | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| 医療費の請求とお支払いについての説明はわかりやすかったですか                    | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| ▼以下、利用された方のみご回答ください                               |      |      |         |       |     |
| 総合相談窓口での説明はわかりやすかったですか                            | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| 入退院支援センターでの説明はわかりやすかったですか                         | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| 【自由記載欄】                                           |      |      |         |       |     |
|                                                   |      |      |         |       |     |
|                                                   |      |      |         |       |     |
| 総合的にみた当院の満足度                                      | 十分満足 | 一応満足 | どちらでもない | やや不満足 | 不満足 |
| 全体としての満足度                                         | 5    | 4    | 3       | 2     | 1   |
| 【自由記載欄】                                           |      |      |         |       |     |
|                                                   |      |      |         |       |     |
|                                                   |      |      |         |       |     |

ご協力ありがとうございました



令和4年度  
静岡市立清水病院患者満足度調査  
報告書

令和5年3月

静岡市立清水病院 事務局 医事課  
T E L : 054-336-1111