

令和5年度
静岡市立清水病院患者満足度調査
報告書

令和6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）	8
1	来院時の交通手段	8
2	診療科	9
3	診療内容	10
4	受診期間	10
5	紹介状の有無	11
6	接遇の満足度	12
7	診療面の満足度	14
8	院内環境の満足度	16
9	食堂の利用意向	18
10	喫茶店の利用意向	18
11	待ち時間	19
12	待ち時間が不満足・やや不満足と回答した理由	20
5	調査結果（入院）	22
1	入院経験	22
2	診療科	22
3	接遇の満足度	23
4	医師による入院についての説明有無	25
5	診療面の満足度	26
6	入院生活・院内環境の満足度	28
7	サービス体制面の満足度	30
8	資料編	32
1	集計表	32
	単純集計表：外来患者様アンケート（上段：実数、下段：％）	32
	単集計表：入院患者様アンケート（上段：実数、下段：％）	39

2 調査票..... 45
調査票：外来患者様アンケート..... 45
調査票：入院患者様アンケート..... 49

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	443	441	93.8%
入院	375	234	234	62.4%

※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5年10月16日（月）～令和5年10月31日（火）

入院：令和5年10月16日（月）～令和5年12月1日（金）

(5) 報告書の見方

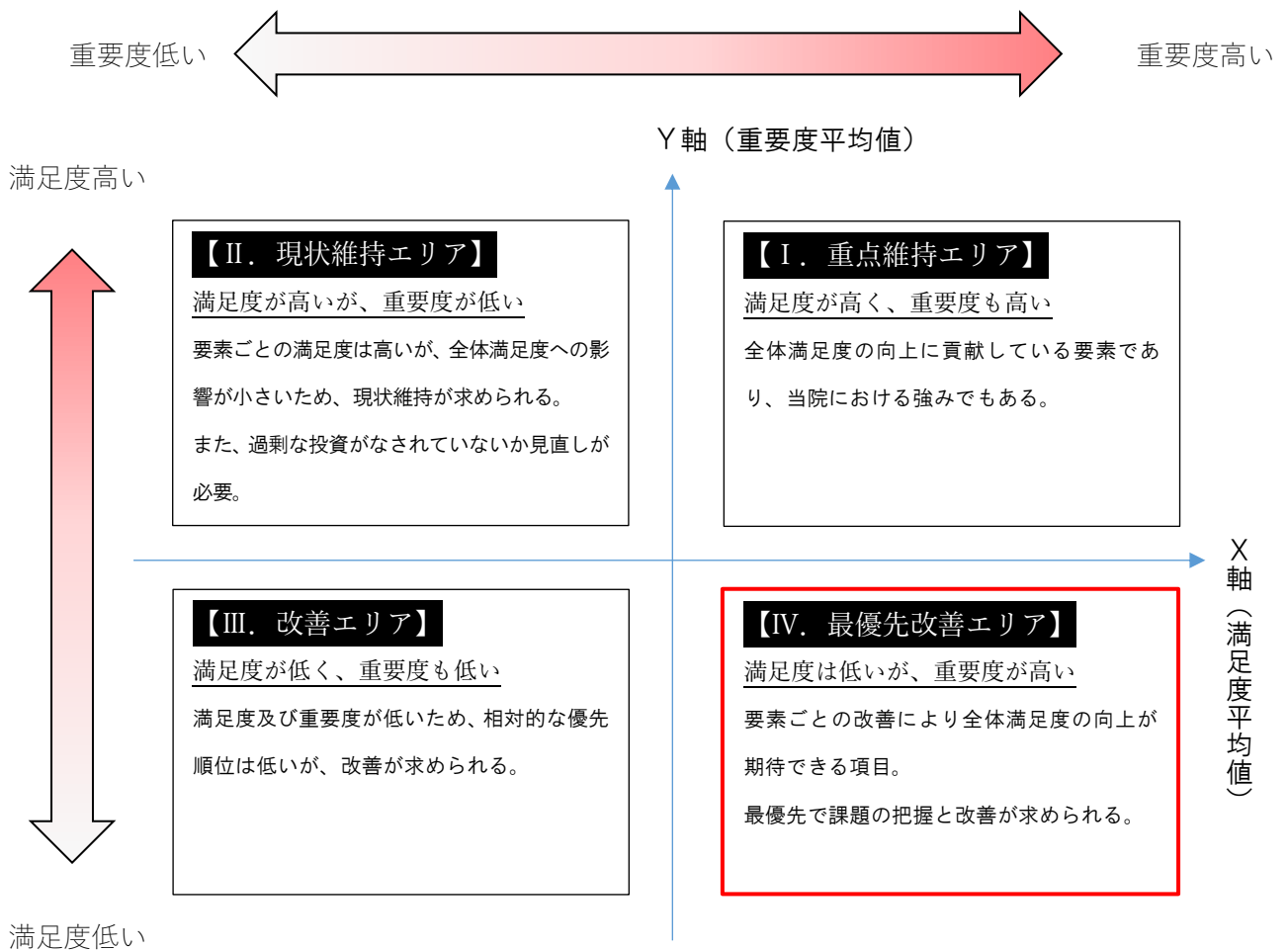
- ①n（number of cases の略）は、比率算出の基数であり、100%が何人の回答に相当するかを示す。
- ②回答者が、2つ以上の回答をすることができる質問では、回答件数の合計は回答者数（100%）を超える。
- ③回答は全て百分比（%）で表し、小数点第2位を四捨五入している。そのため、百分比の合計が100%にならない場合がある。
- ④図表において、比率が少ない選択肢については、見出しや比率の表示を省略している。

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

接遇や診療面では総合的な評価をみても、好意的な評価を得ている。一方で、院内環境および待ち時間については昨年と同様、依然として厳しい評価となった。

接遇においては、身だしなみに関する項目と比べて言葉遣いや態度の項目で満足度が低めとなっており、さらに満足度を高めていくためには、言葉遣いや態度などコミュニケーションの質向上が求められる。特に言葉遣いや態度の評価において他の職種よりも評価ポイントが低かった「中央受付事務」の現状把握は必要と思われる。

診療面については、医師、看護師ともに昨年に引き続き高い評価を得ており、病院の強みとして維持していきたい。

院内環境については、最優先改善エリアに「トイレの清掃」「冷暖房の快適性」がプロットされたが、特に「トイレの清掃」については改善が難しい項目ではないため、すぐにでも実行に移したい。重要度としては高くはなかったものの評価の低かった「駐車場のやすさ」については、例えば、駐車場内での事故につながる危険性がないか、駐車場のキャパシティは問題ないかなどの確認が必要。

待ち時間については、昨年の調査結果と比べて満足度はいずれの箇所も改善の兆しが見られたものの、依然として満足度は低い。仕組みやオペレーションの見直しによる待ち時間削減の取り組みや、心理的なストレス軽減のために待合場所の環境改善などの検討が求められる。

入院調査

接遇、診療面、入院生活・院内環境、サービス体制面の総合的な評価をみると、極端に低いジャンルはない。

接遇については、一部の職種を除き満足度は高い評価となっている。特に「医師」「看護師」については言葉遣いや態度において好意的な評価を得ていた。一方で「栄養士」においては言葉遣いや態度、身だしなみのいずれにおいても顕著に低い評価となっていた。

また、診療面においても、「医師」「看護師」及び「リハビリテーションスタッフ」の評価が高い一方で、接遇と同じく「栄養士」への評価の低さが際立っていた。「栄養士」については現状の把握と要因分析が求められる。

入院生活・院内環境についてみると、「病院の食事」や「冷暖房の快適性」の満足度が顕著に低く、特に「病院の食事」については口コミされやすい項目の1つと思われ、重要度は高くないものの改善項目の1つとして挙げられる。

サービス体制面、いわゆる入退院時の説明や相談については、全体満足度への影響が大きいいため、評価の低い項目については優先順位の高い改善項目となる。「病診連携窓口での説明の分かりやすさ」「面会の体制」「総合相談窓口で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」などが挙げられるが、オペレーションや職種間連携の現状を把握した上で、問題点の洗い出しが必要と思われる。

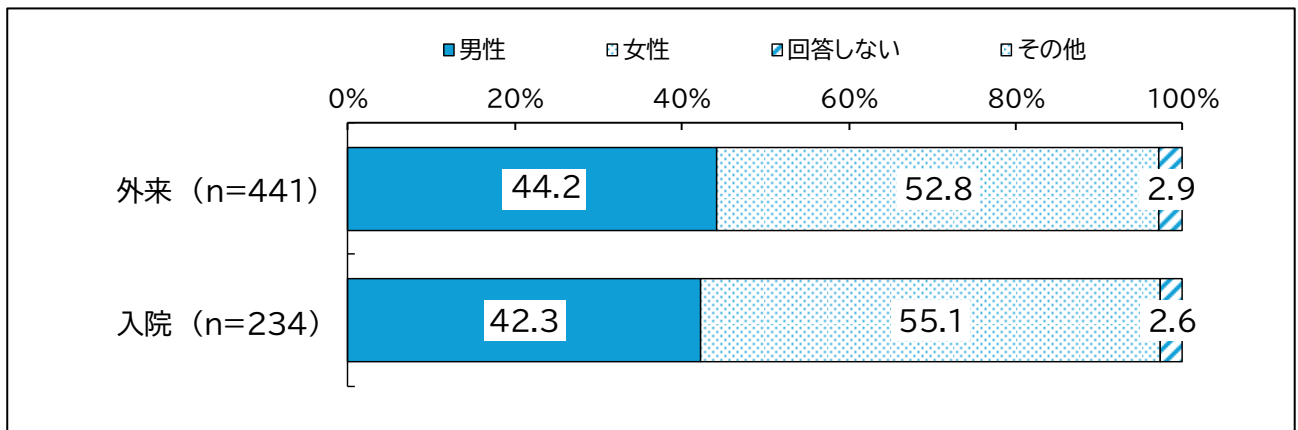
3 調査結果（外来・入院共通）

1 回答者の属性

性別

性別をみると、外来では「男性」44.2%、「女性」52.8%、「回答しない」2.9%、「その他」0.0%となっている。

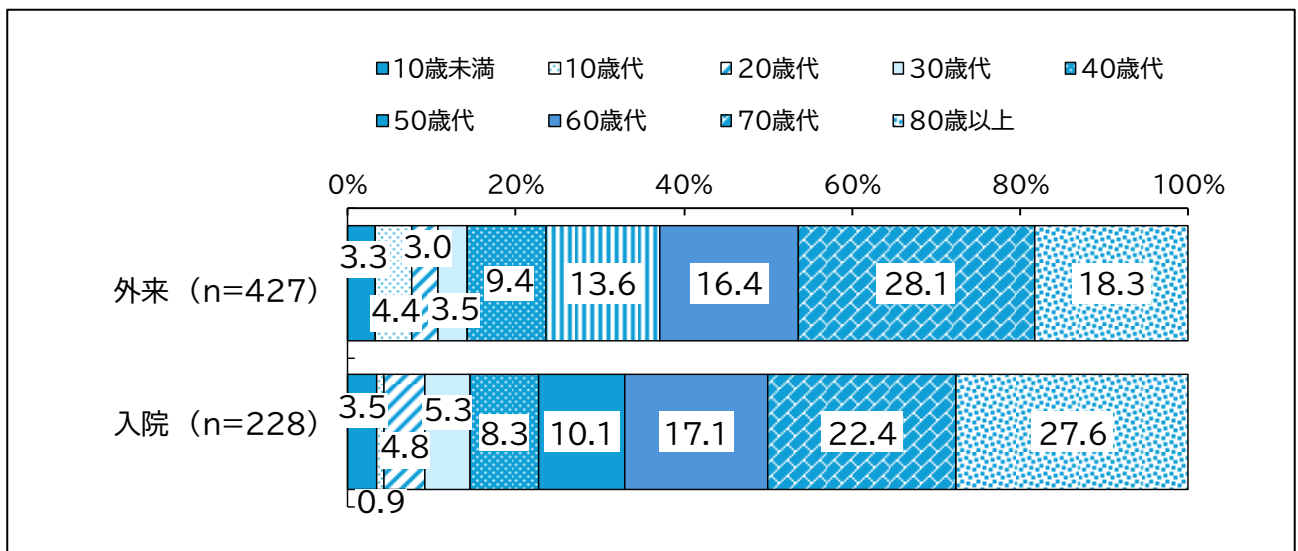
入院では「男性」42.3%、「女性」55.1%、「回答しない」2.6%、「その他」0.0%となっている。



年齢

年齢をみると、外来では「70歳代」28.1%が最も多く、次いで「80歳以上」18.3%、「60歳代」16.4%などとなっている。

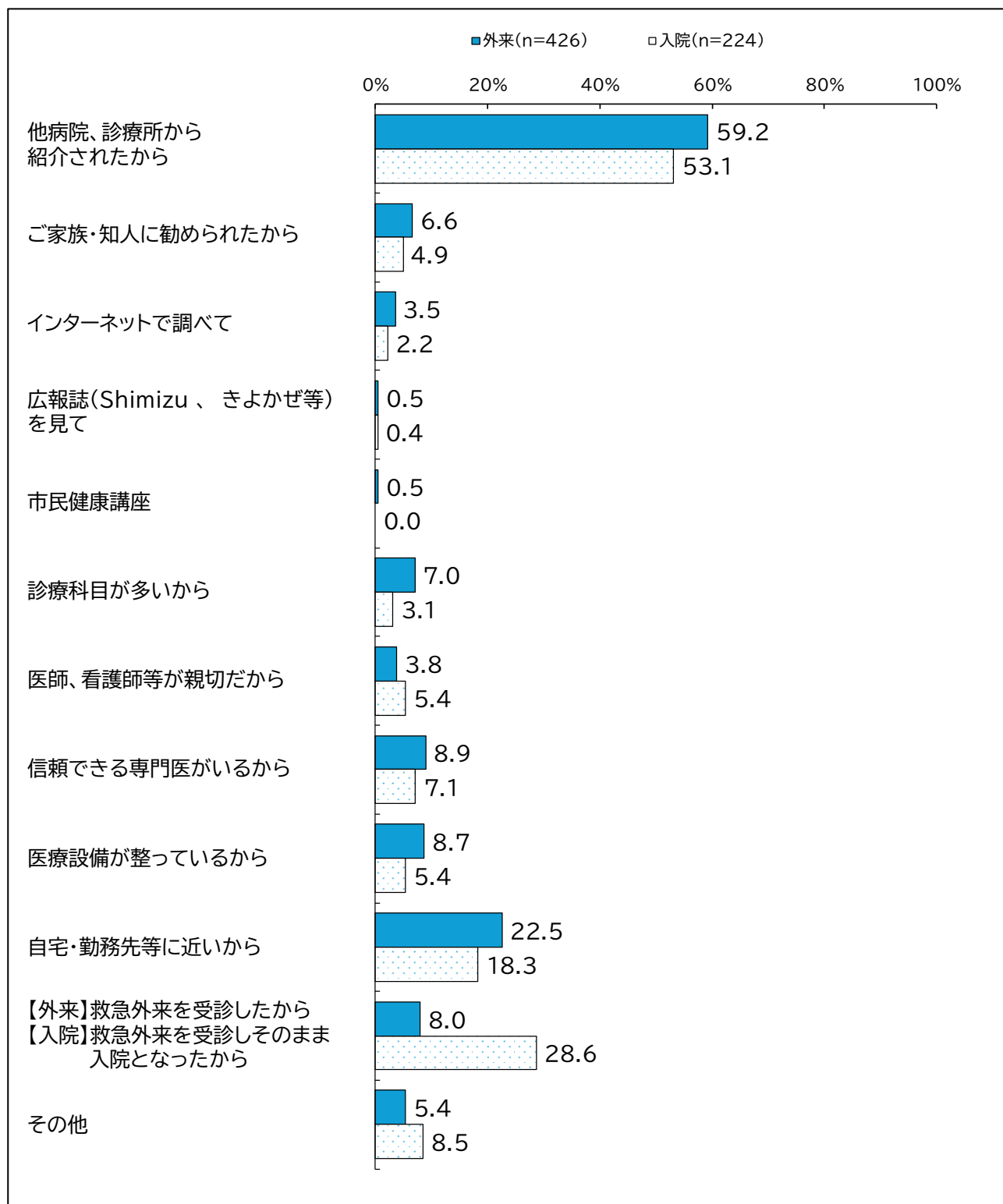
入院では「80歳以上」27.6%が最も多く、次いで「70歳代」22.4%、「60歳代」17.1%などとなっている。



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。

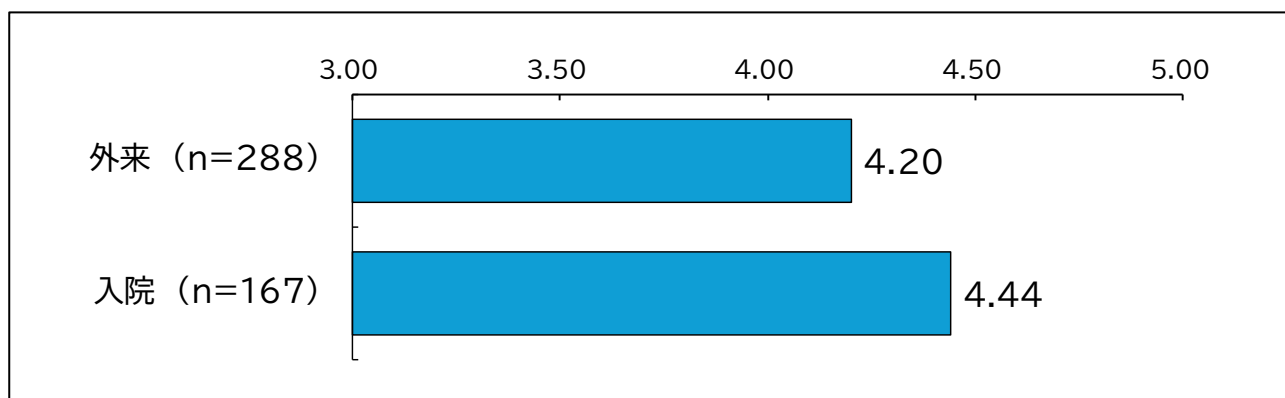
また、入院では「救急外来を受診しそのまま入院となったから」28.6%が外来と比べて、多くなっている。



3 総合的にみた当院の満足度

全体満足度

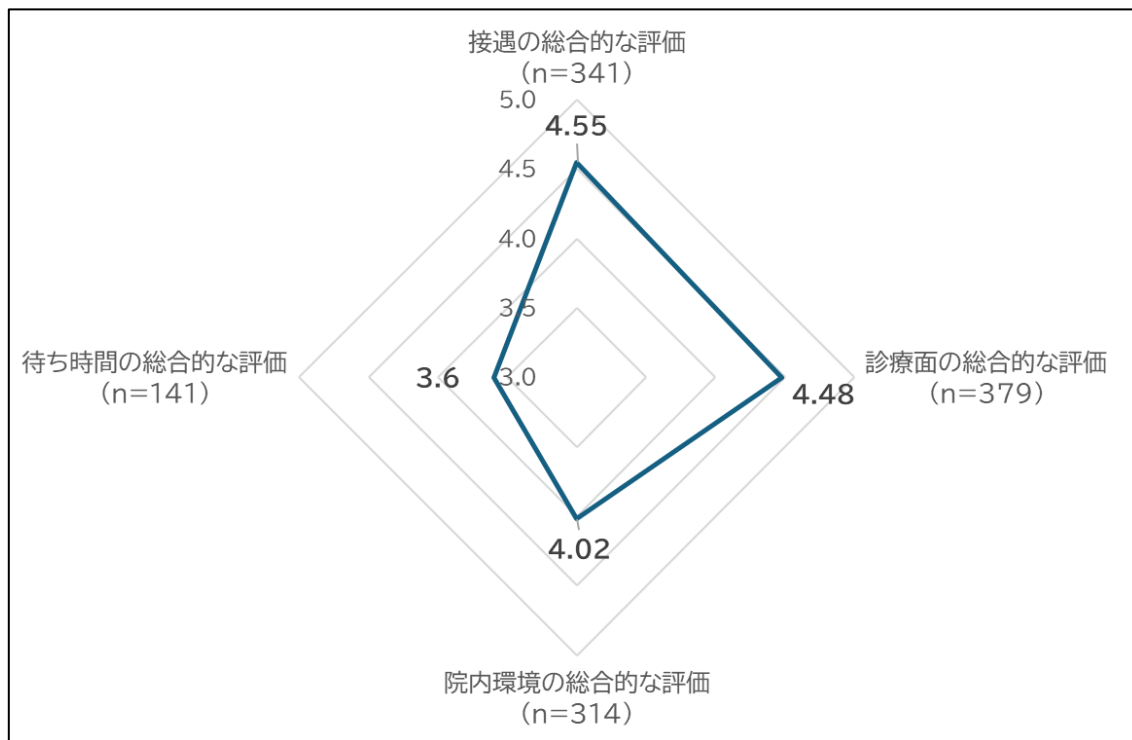
全体満足度は、外来では5段階中 4.20、入院では5段階中 4.44 となっており、外来と比べて、入院の満足度が高くなっている。



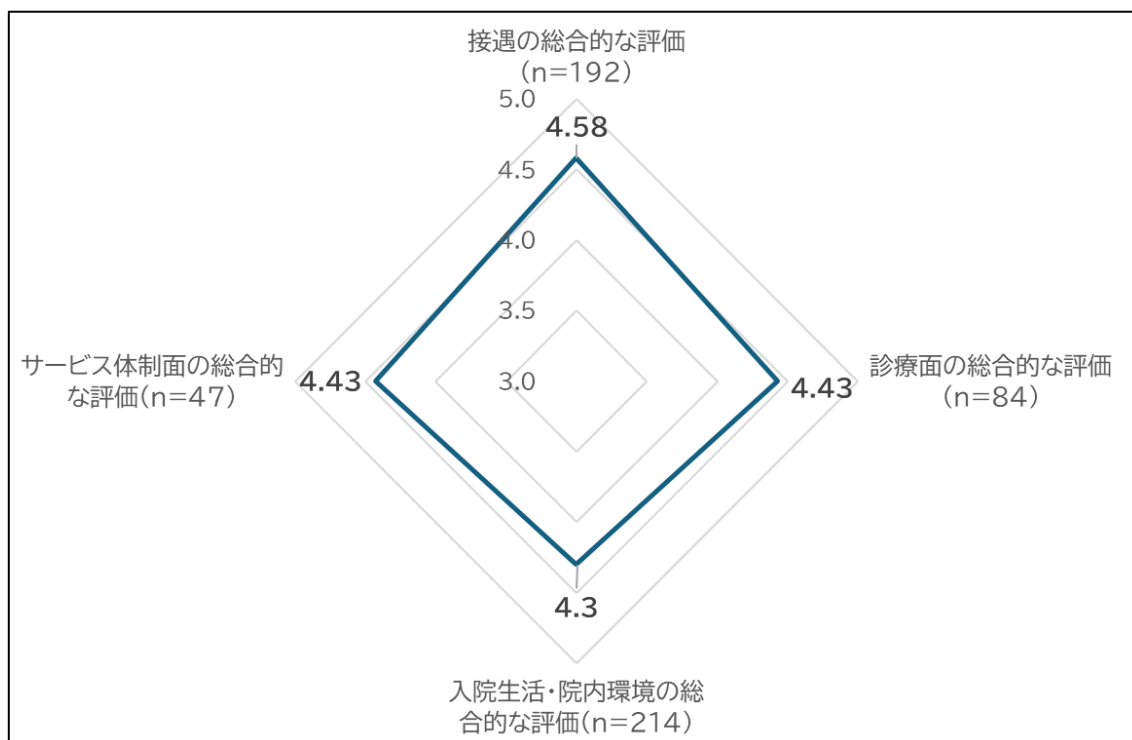
項目別満足度

項目別総合的な評価は、外来・入院ともに接遇が最も高く、5段階中外来では4.55、入院では4.58となっている。入院では4つの項目すべてが4.3以上と高い。一方で、外来では待ち時間の評価が3.6と、他の項目よりも評価が低くなっている。

外来



入院

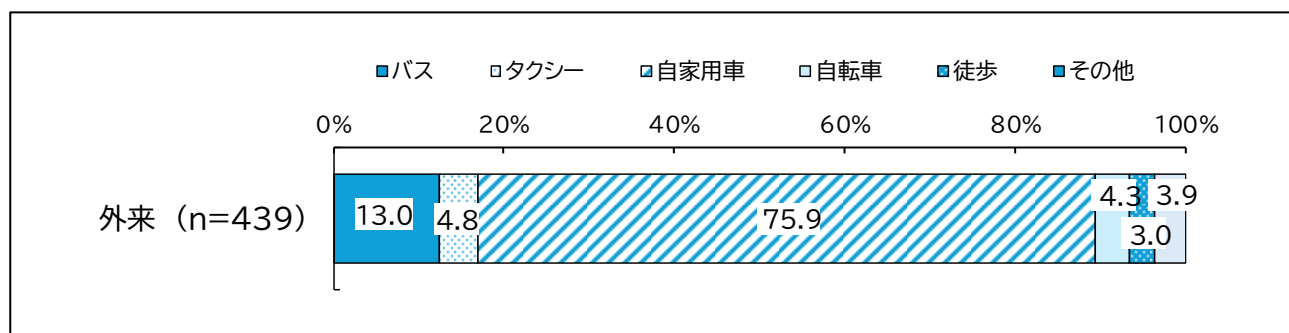


4 調査結果（外来）

1 来院時の交通手段

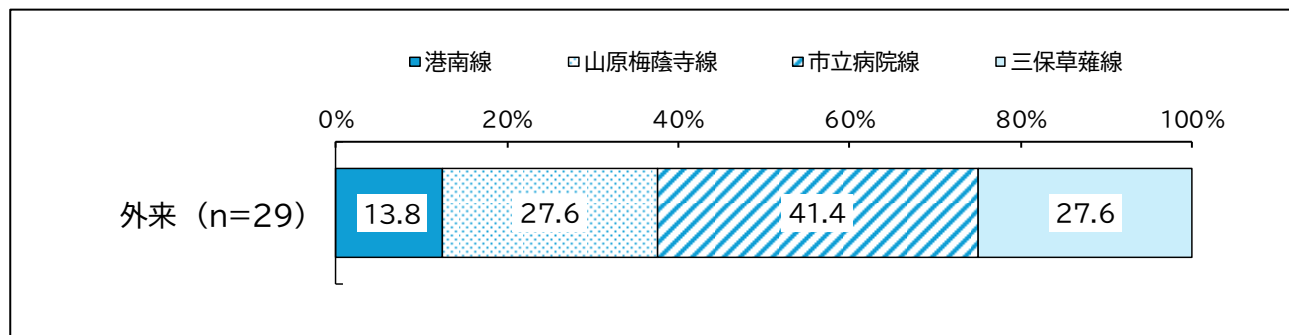
交通手段

交通手段をみると、「自家用車」75.9%、「バス」13.0%、「タクシー」4.8%となっている。



バス路線 ※バスと回答した人のみ

バス路線をみると、「市立病院線」41.4%、「山原梅蔭寺線」と「三保草薙線」がそれぞれ27.6%となっている。



2 診療科

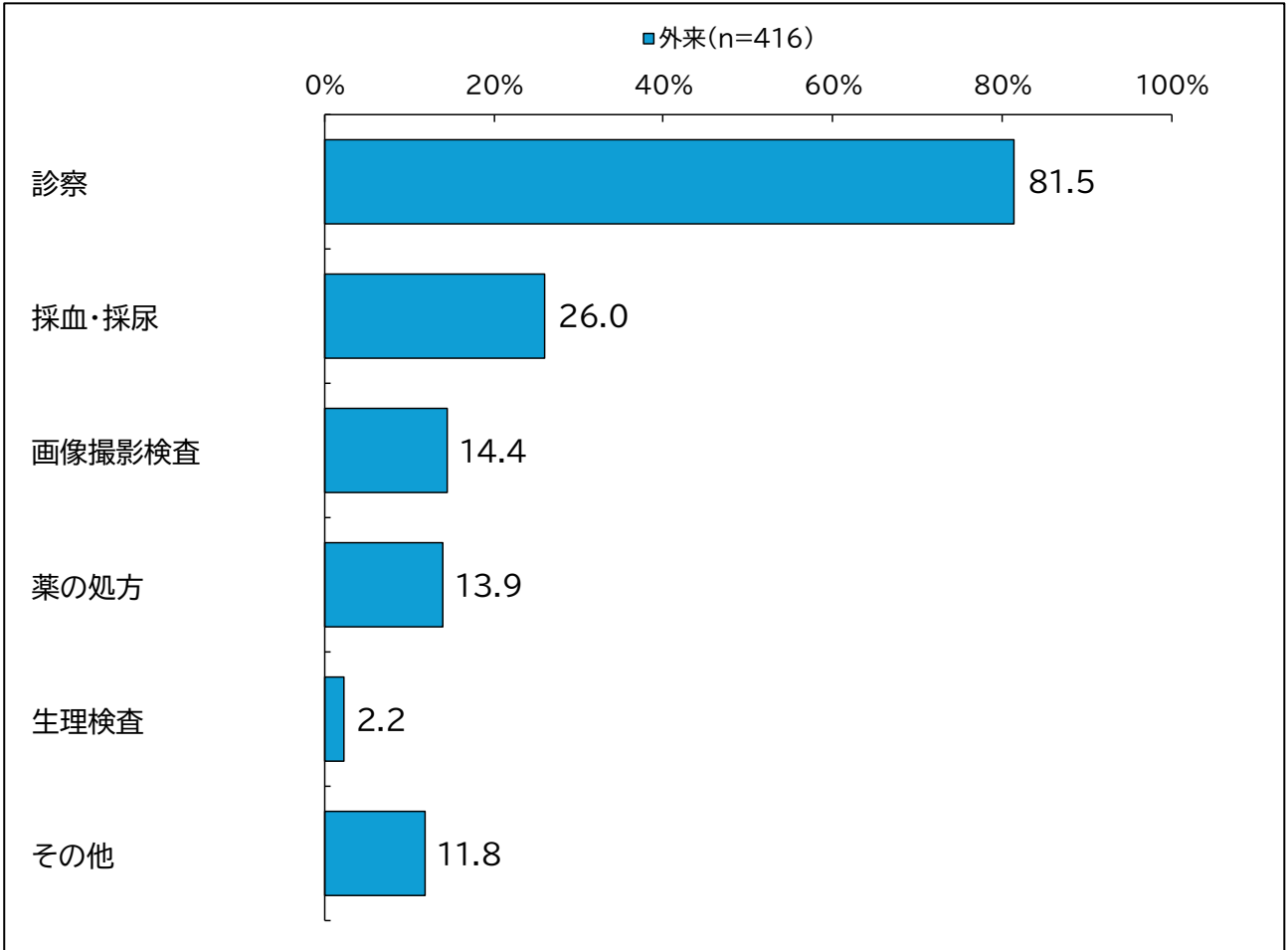
診療科をみると、外来では「整形外科」74人が最も多く、次いで「泌尿器科」44人、「皮膚科」43人、「産婦人科」38人などとなっている。

(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
24	1	33	4	23	21	19	12	31	11	74	15	16	5
皮膚科	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
43	3	5	38	44	28	6	33	0	7	0	0	0	1

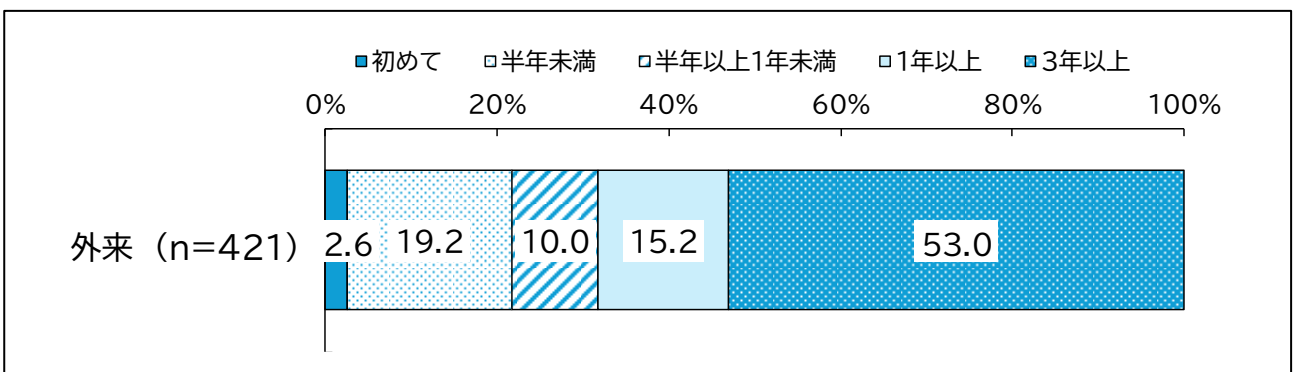
3 診療内容

診療内容を見ると、「診察」81.5%、「採血・採尿」26.0%、「画像撮影検査」14.4%、「薬の処方」13.9%となっている。



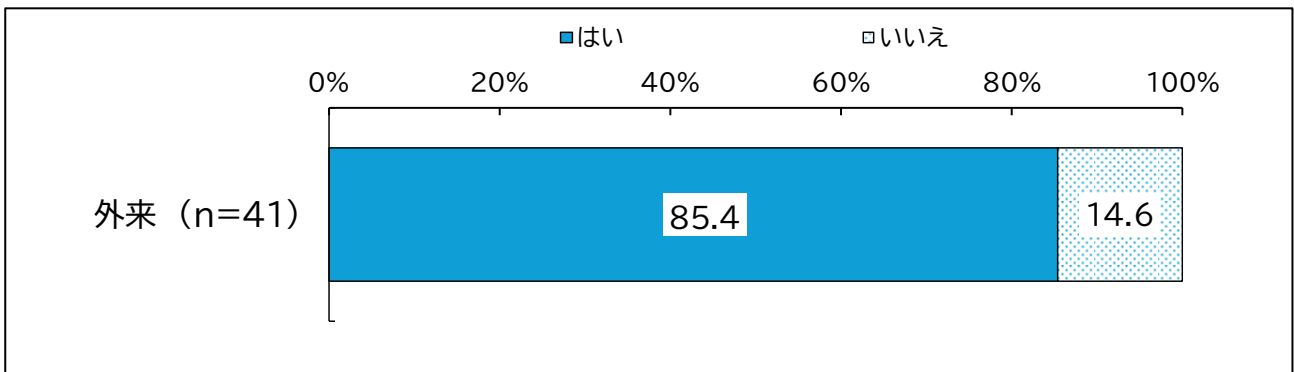
4 受診期間

受診期間を見ると、「3年以上」53.0%が最も多く、次いで「半年未満」19.2%、「1年以上」15.2%などとなっている。



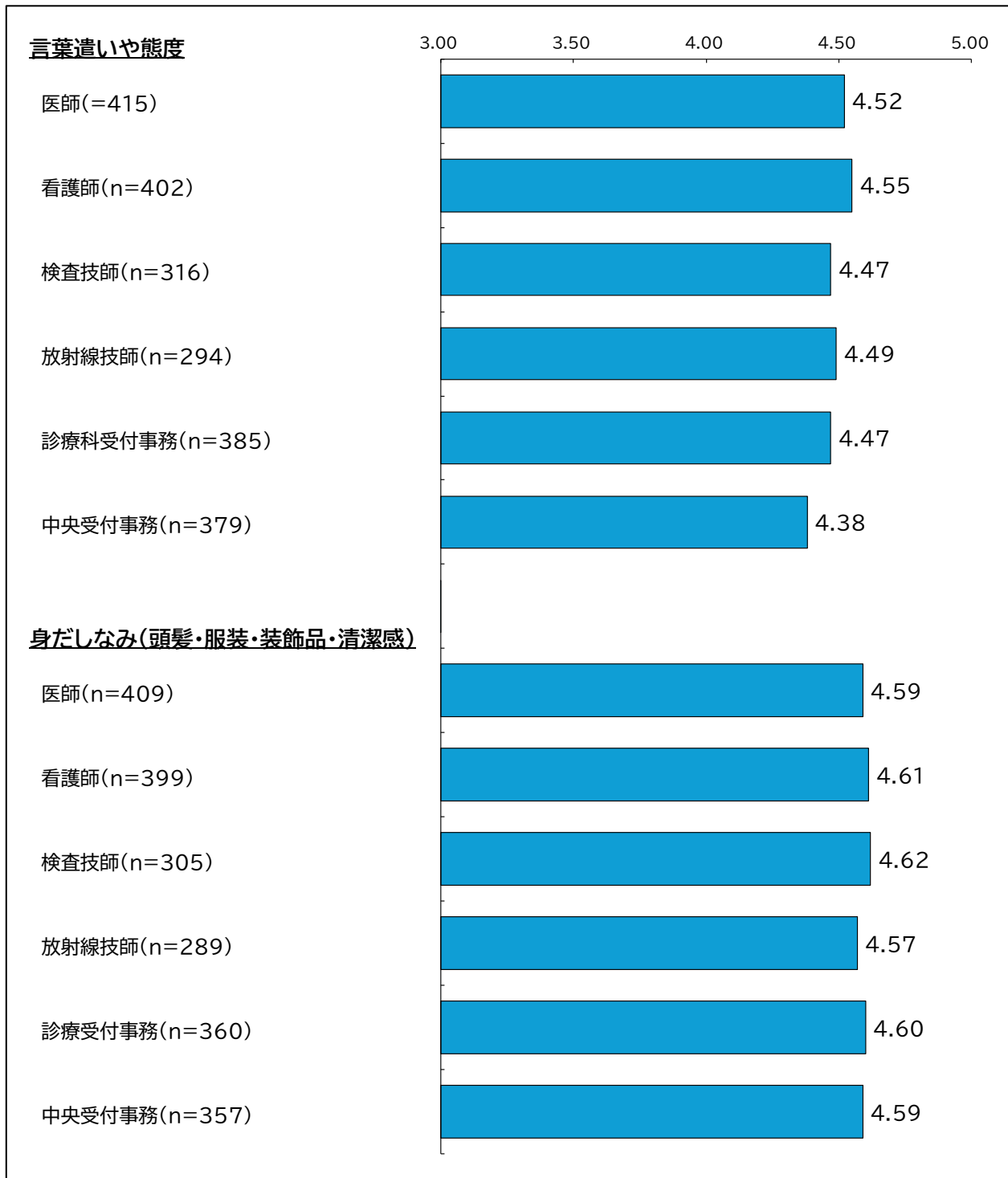
5 紹介状の有無

紹介状の有無をみると、「はい」85.4%、「いいえ」14.6%となっている。

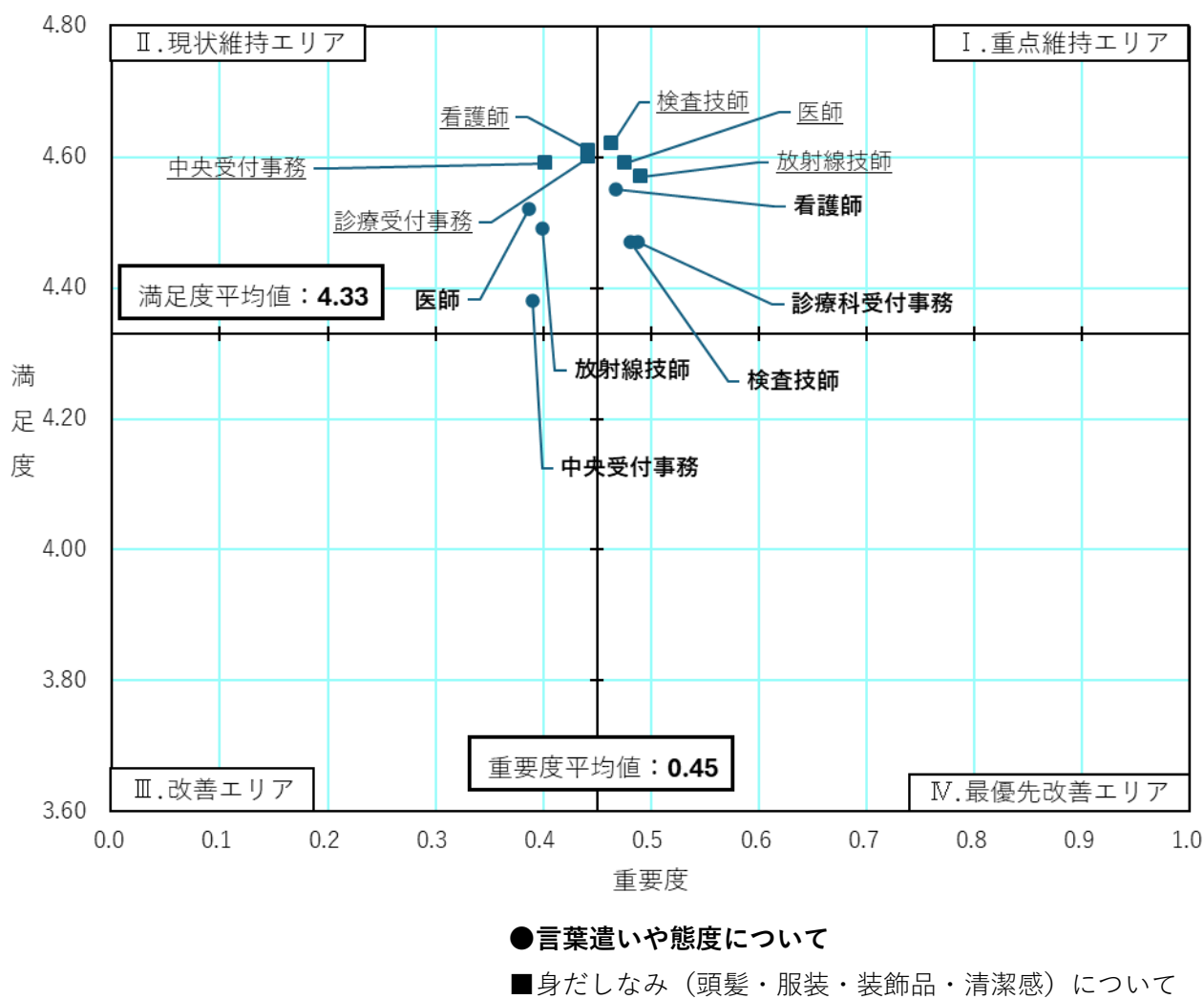


6 接遇の満足度

接遇の満足度をみると、平均満足度4.33を12項目中12項目すべてが超えており、全体的に良好な評価を受けている。



i 接遇について (外来)



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。

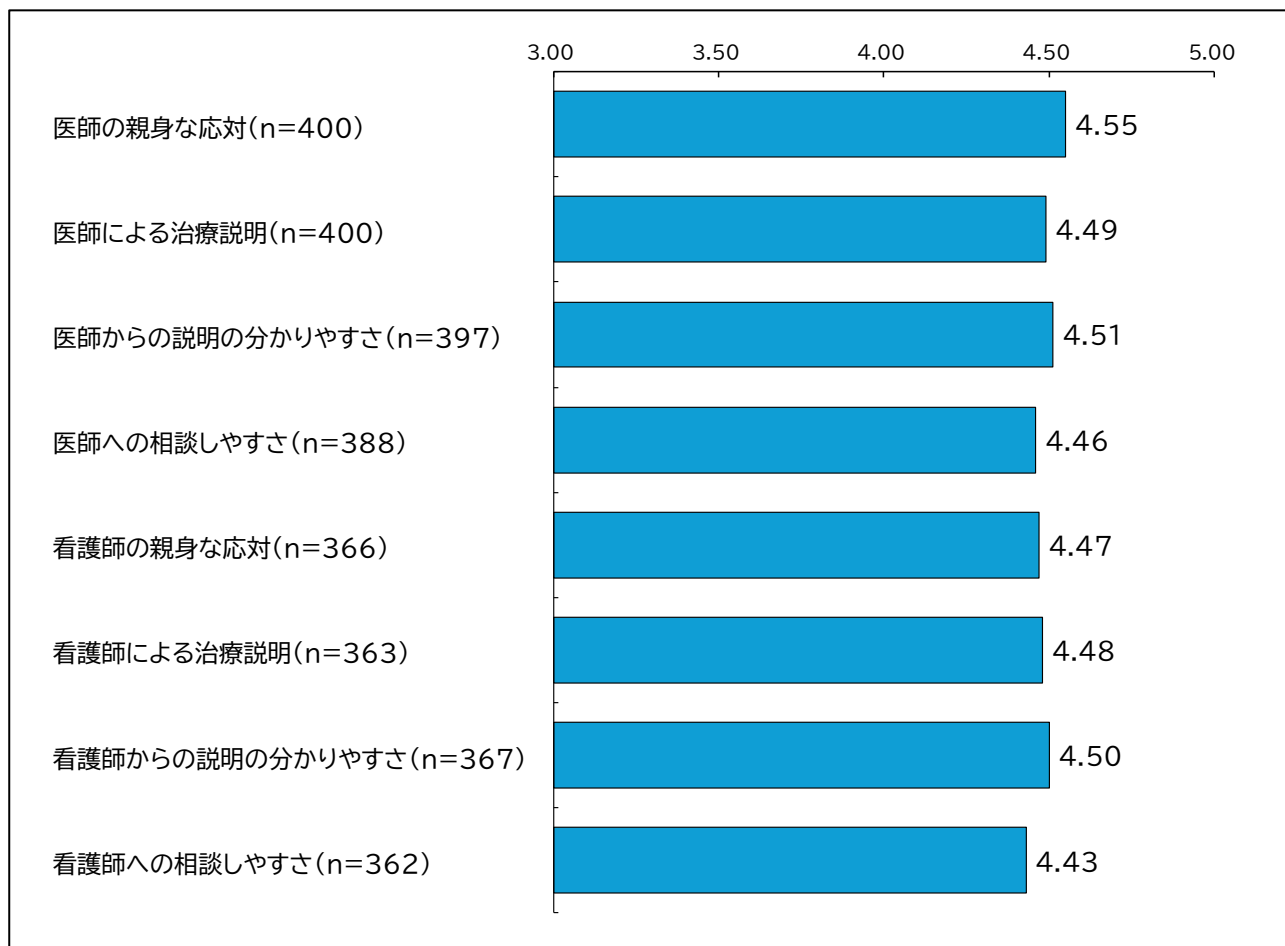
重要度をみると、多くの項目が軒並み 0.4~0.5 の間となっており、全体平均値と近い位置を取っている。また、各項目の重要度に大きな差はみられない。一方、満足度をみると、すべての職種で『言葉遣いや態度』よりも『身だしなみ』のほうが高く、各職種において満足度平均値よりも高い水準となっている。満足度平均値を下回る要素は無かったものの、「言葉遣いや態度／中央受付事務」は 4.38 と他の職種と比べて低めとなっており、患者様と最初に接するいわば病院の顔となる職種であるので、さらなるコミュニケーションの質向上を期待したい。

入院患者と比べて綿密なコミュニケーションが難しいからこそ、現状の『身だしなみ』を維持しつつ、より一層『言葉遣いや態度』に意識を向けることによってさらに接遇に関する満足度の底上げを期待できる。

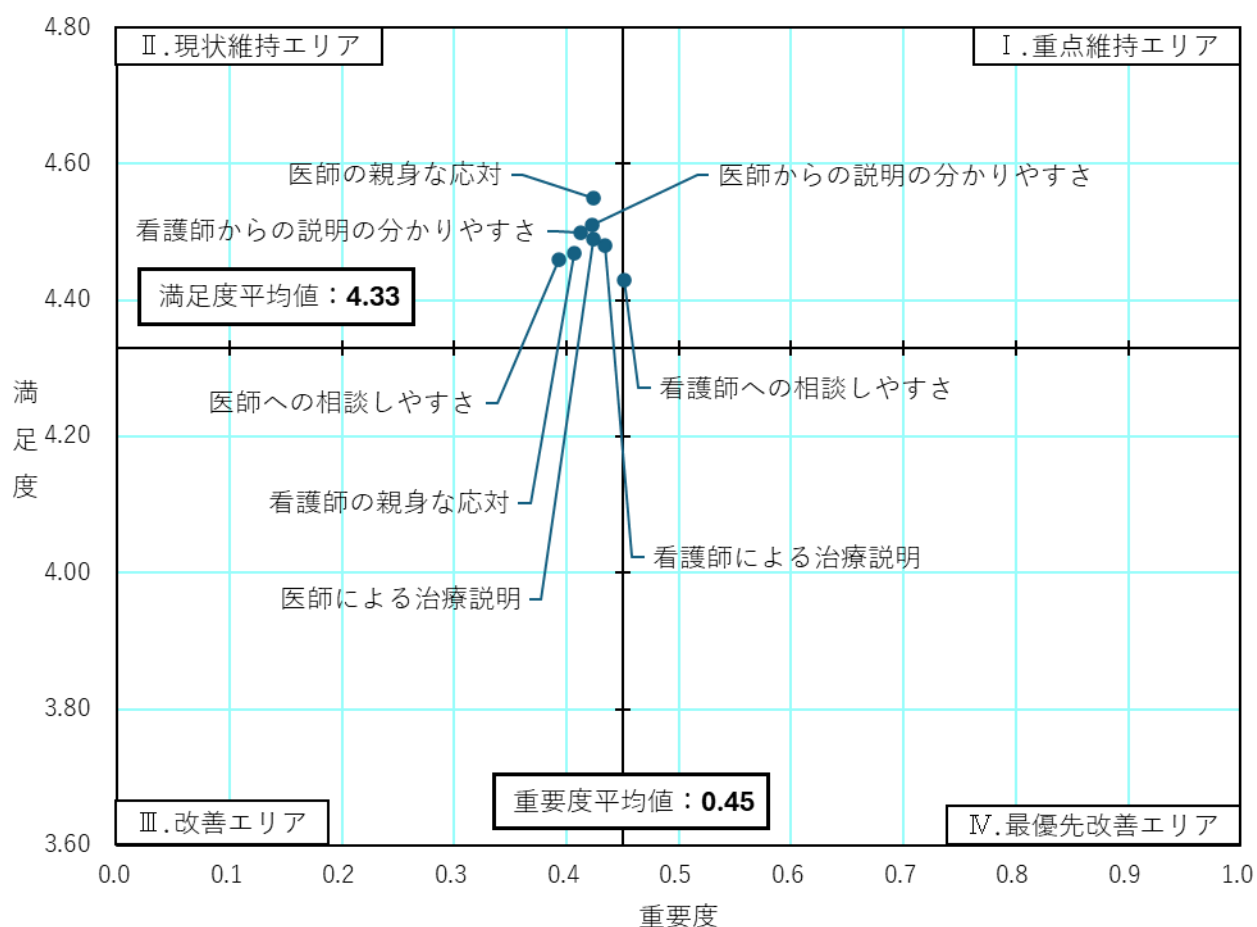
【IV. 最優先改善エリア】に属する要素はない。

7 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8項目中8項目すべてが超えており、全体的に良好な評価を受けている。



ii 診療面について（外来）

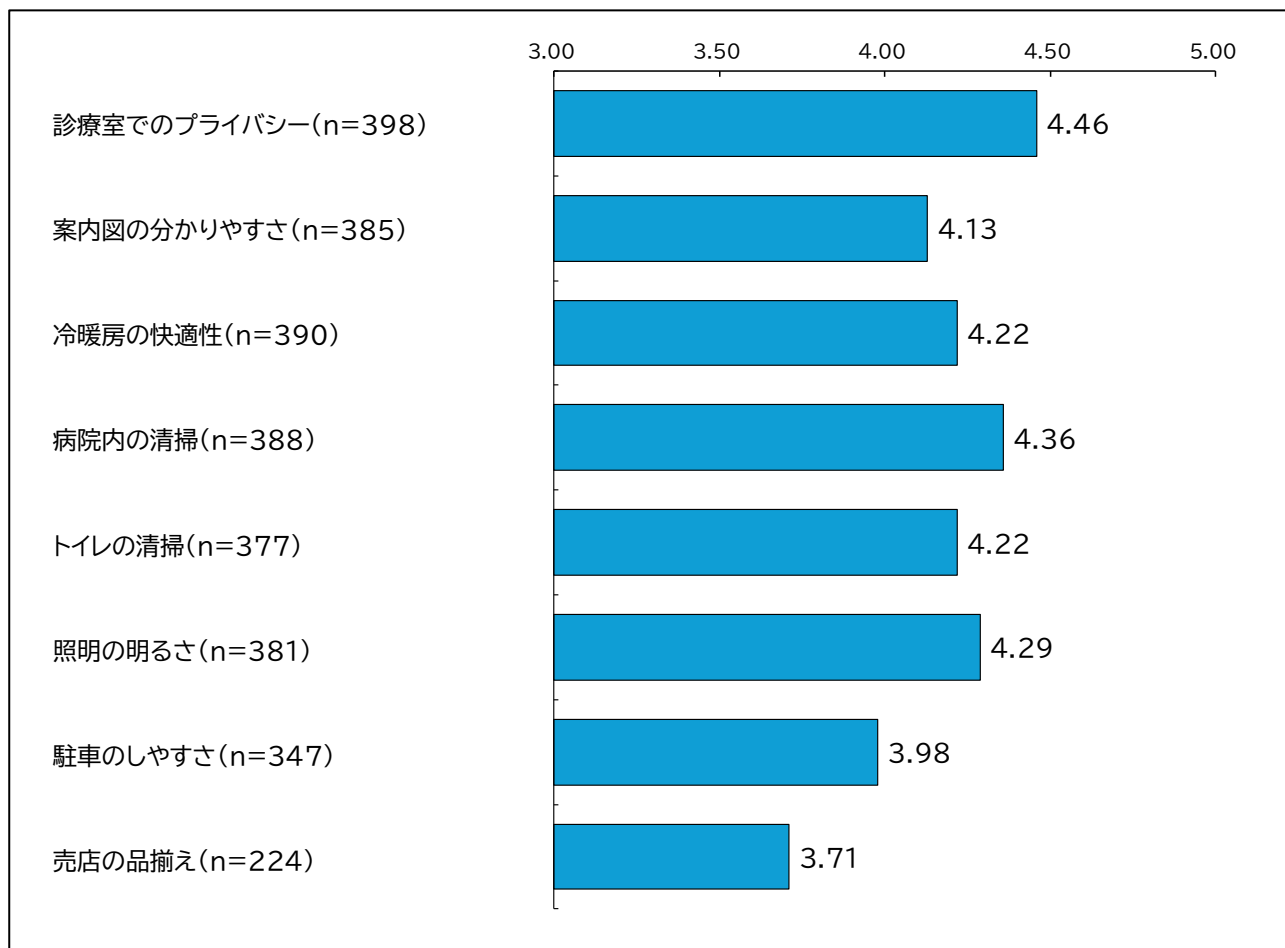


診療面についての要素は満足度が全体平均値よりも高く、重要度は全体平均値よりも若干低い位置をとっている。要素間に大きな差はない。医師や看護師による診療面の満足度は全体的に高いため、現状を維持したいところだが、「看護師への相談のしやすさ」は診療面の要素の中では重要度が最も高いにもかかわらず満足度は低くなっており、さらなる満足度のアップを期待したいところである。

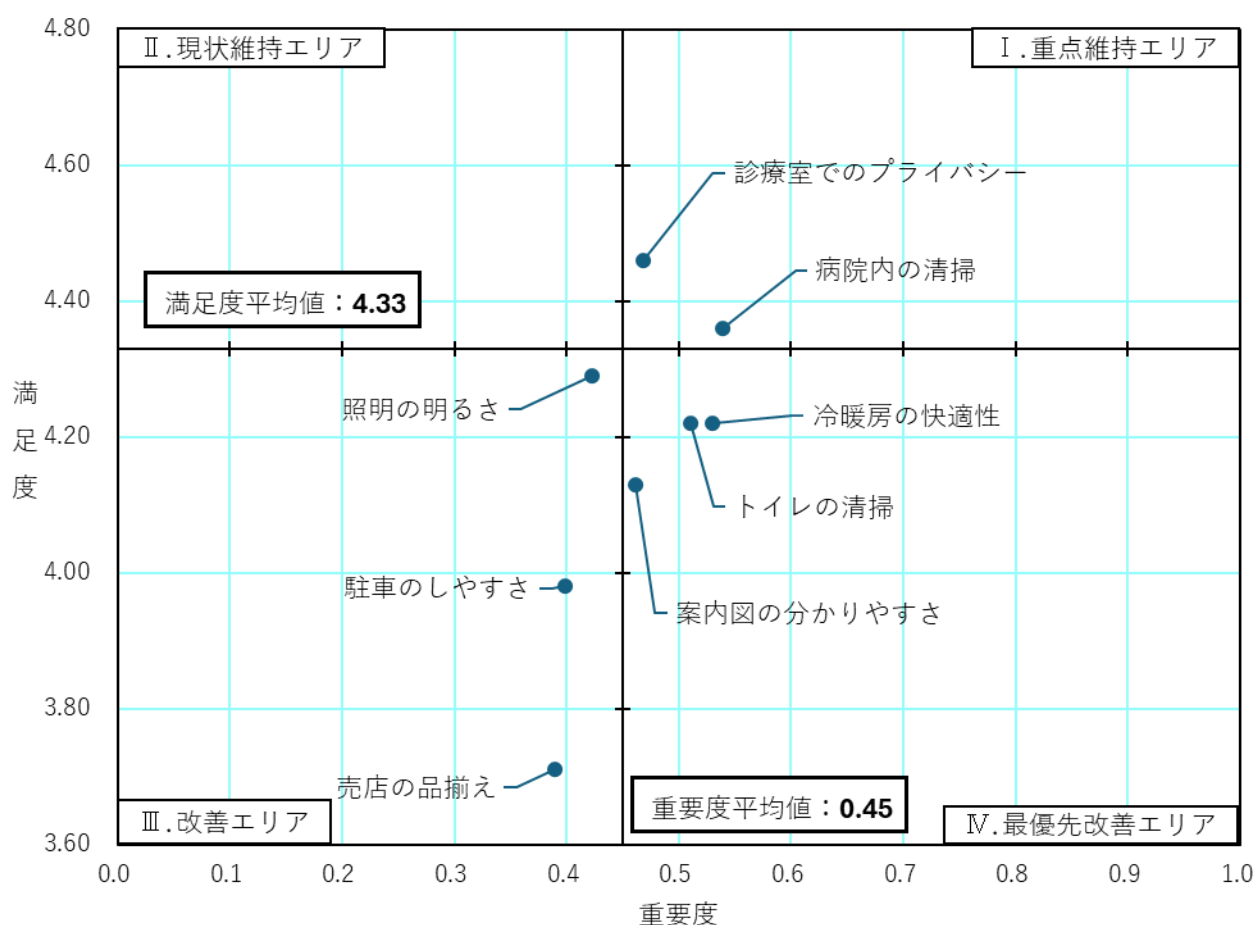
【IV. 最優先改善エリア】に属する要素はない。

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8項目中6項目が下回っており、「売店の品揃え」3.71が最も低くなっている。



iii 院内環境について（外来）



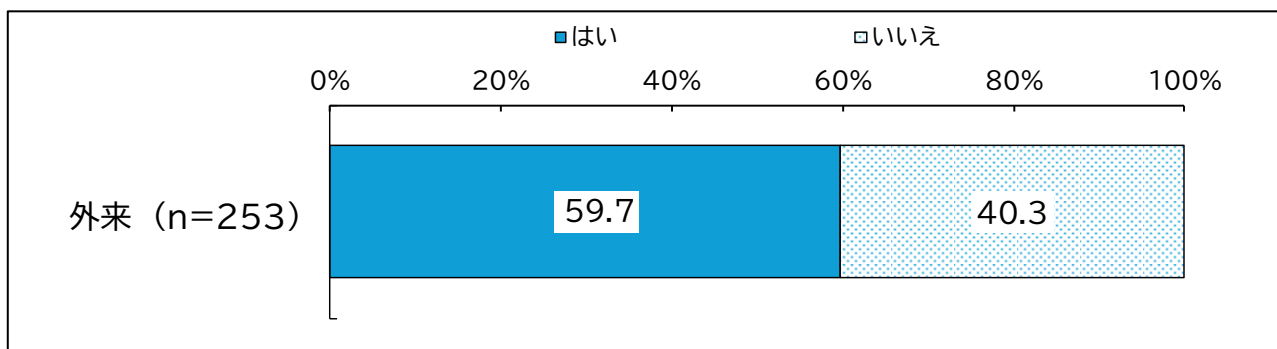
院内環境についての要素は、昨年の調査では重要度平均値を上回るものは無かったが、今回の調査では平均値が昨年から 0.5 ポイント下がったため、「病院内の清掃」「冷暖房の快適性」「トイレの清掃」「診療室でのプライバシー」「案内図の分かりやすさ」が重要度平均値を上回る位置にプロットされた。

満足度をみると、「診療室でのプライバシー」「病院内の清掃」を除く全ての項目において全体平均値を下回っている。特に、「冷暖房の快適性」「トイレの清掃」は重要度が全体平均値よりも高いため、優先度の高い改善が求められる。「売店の品揃え」や「駐車場のしやすさ」はいずれも全体満足度への影響は相対的に低い状況ではあるが、満足度が全体平均値と比較して顕著に低いため、まずは状況把握が必要である。

【IV. 最優先改善エリア】に属する要素は「冷暖房の快適性」「トイレの清掃」「案内図の分かりやすさ」になっている。

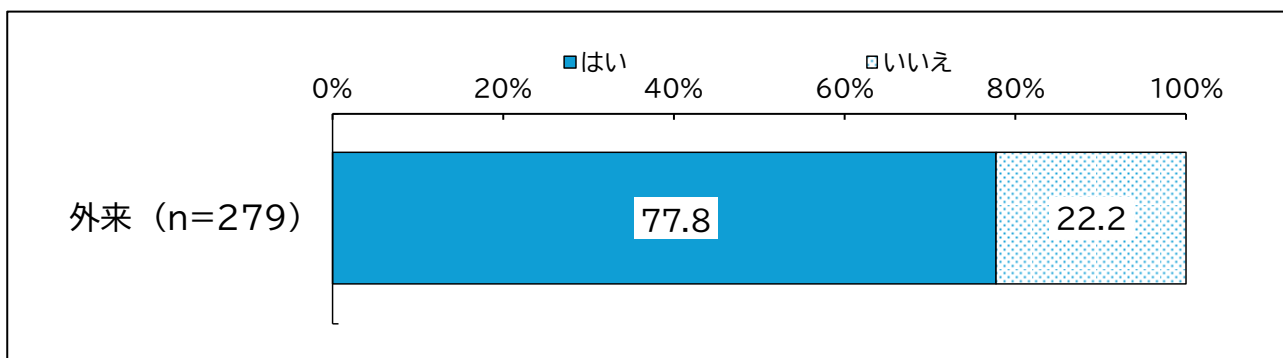
9 食堂の利用意向

食堂の利用意向をみると、「はい」59.7%、「いいえ」40.3%となっている。



10 喫茶店の利用意向

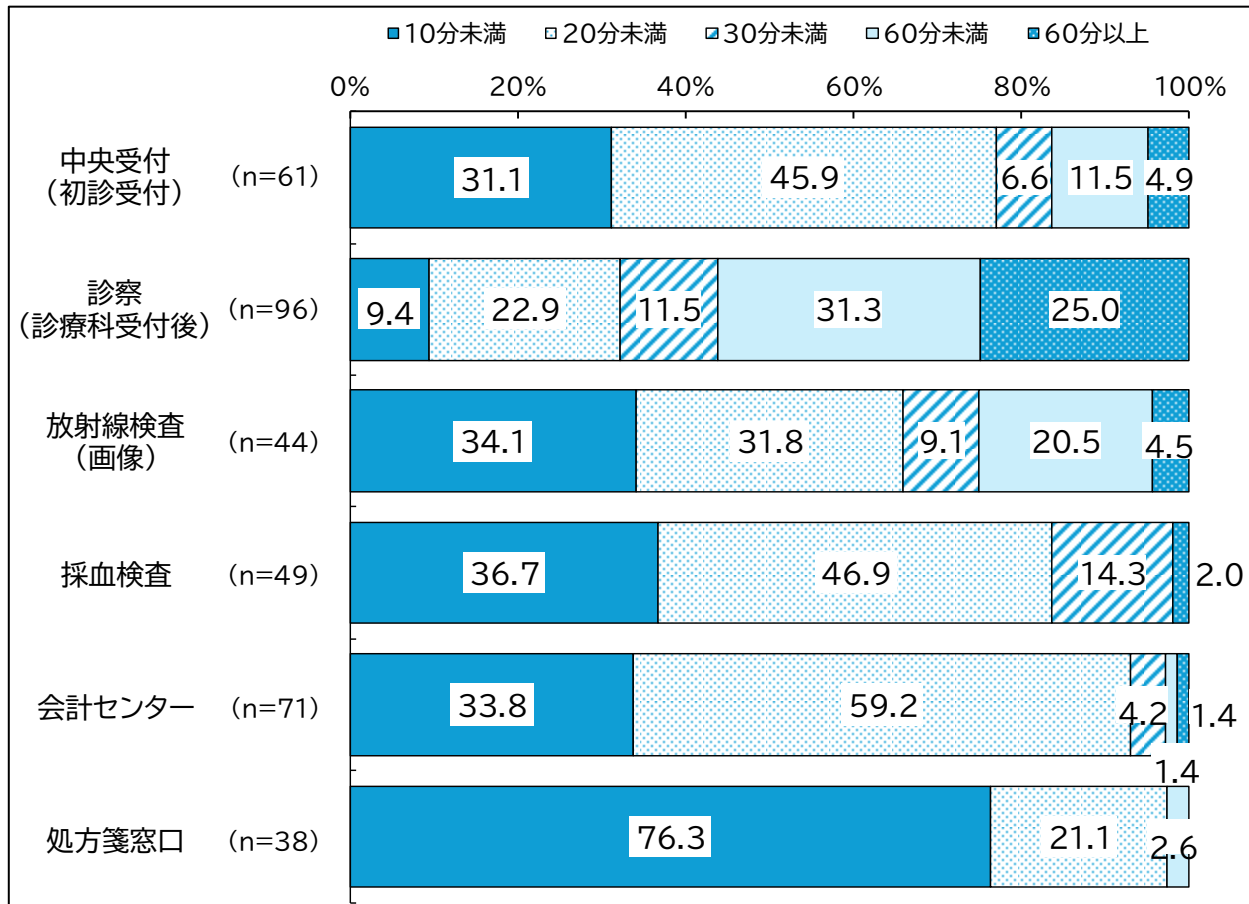
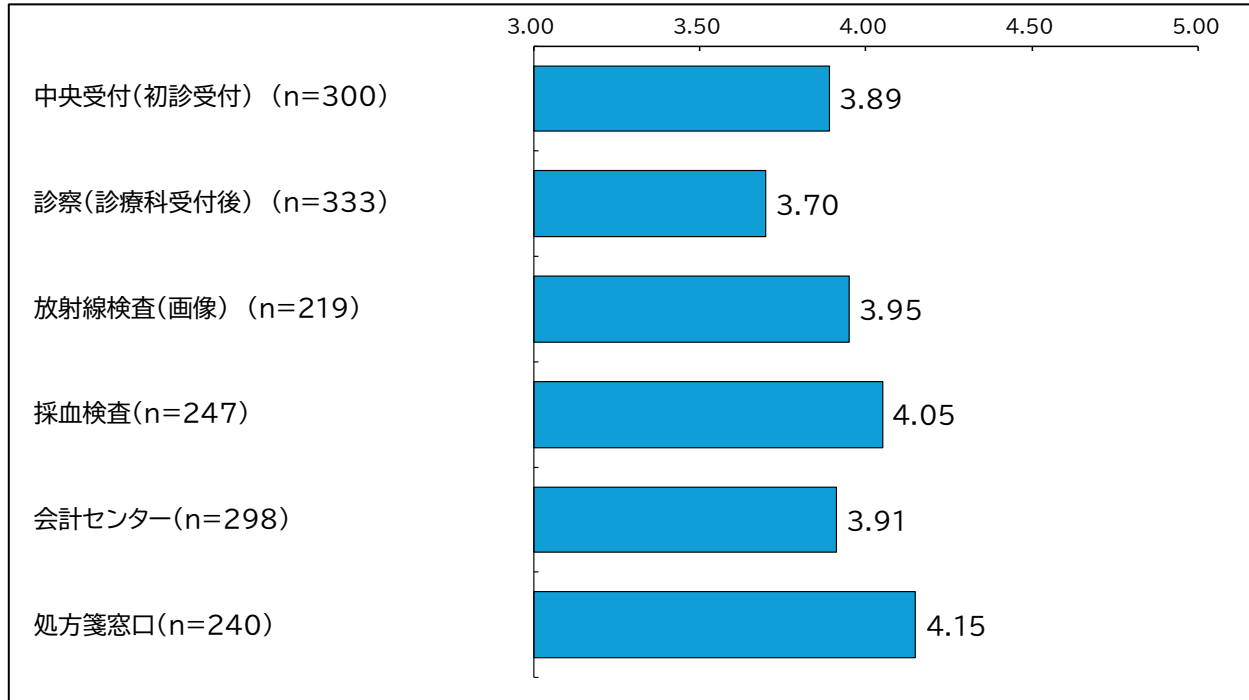
喫茶店の利用意向をみると、「はい」77.8%、「いいえ」22.2%となっている。



11 待ち時間

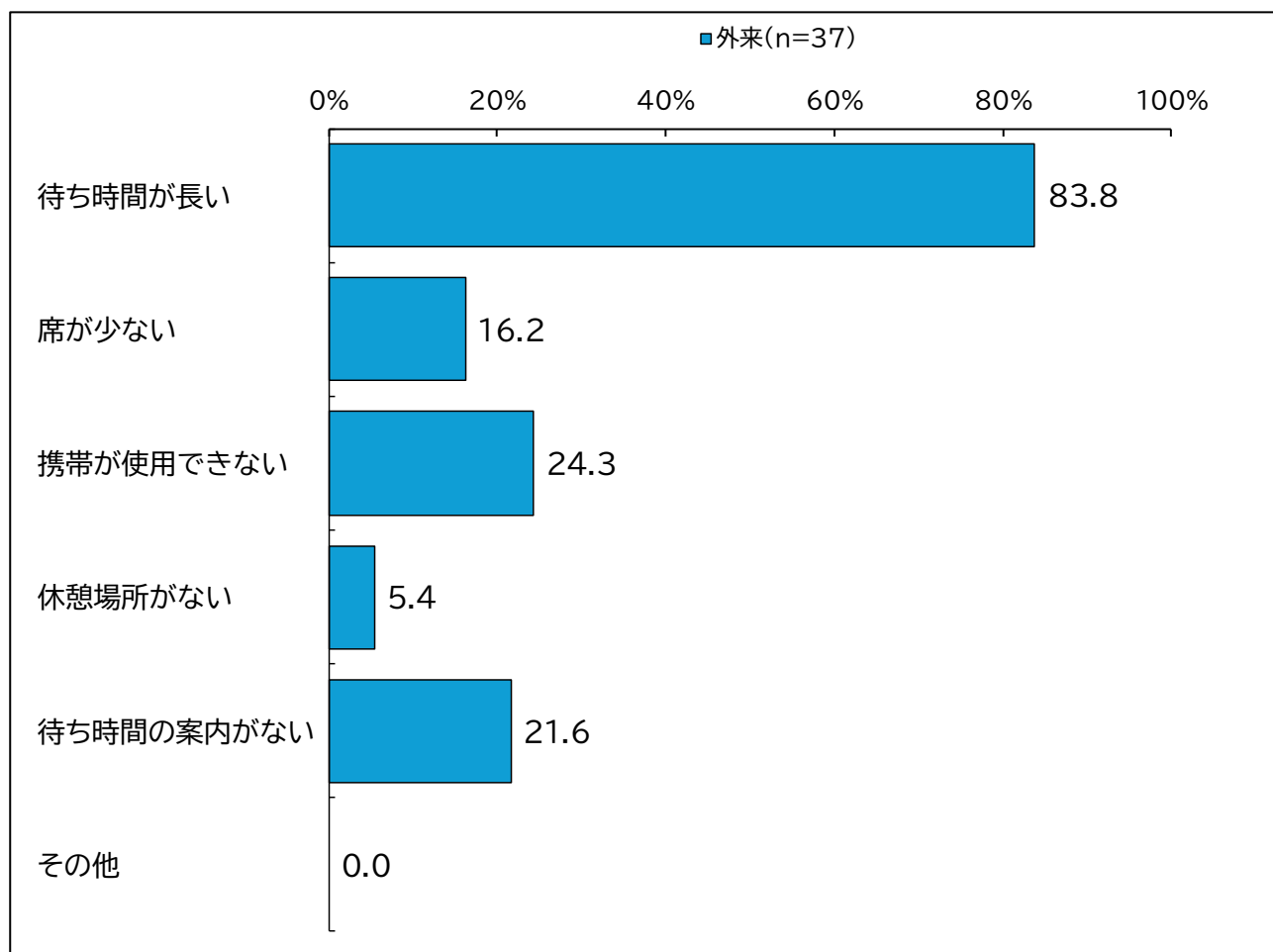
待ち時間の満足度をみると平均満足度の4.33をすべての項目が下回っており、診察（診療科受付後）3.70が最も低くなっている。

実際の待ち時間をみると、診察（診療科受付後）では「60分未満」31.3%が最も多く、次いで「60分以上」25.0%になっており、他の要素と比較しても待ち時間が長い傾向にある。

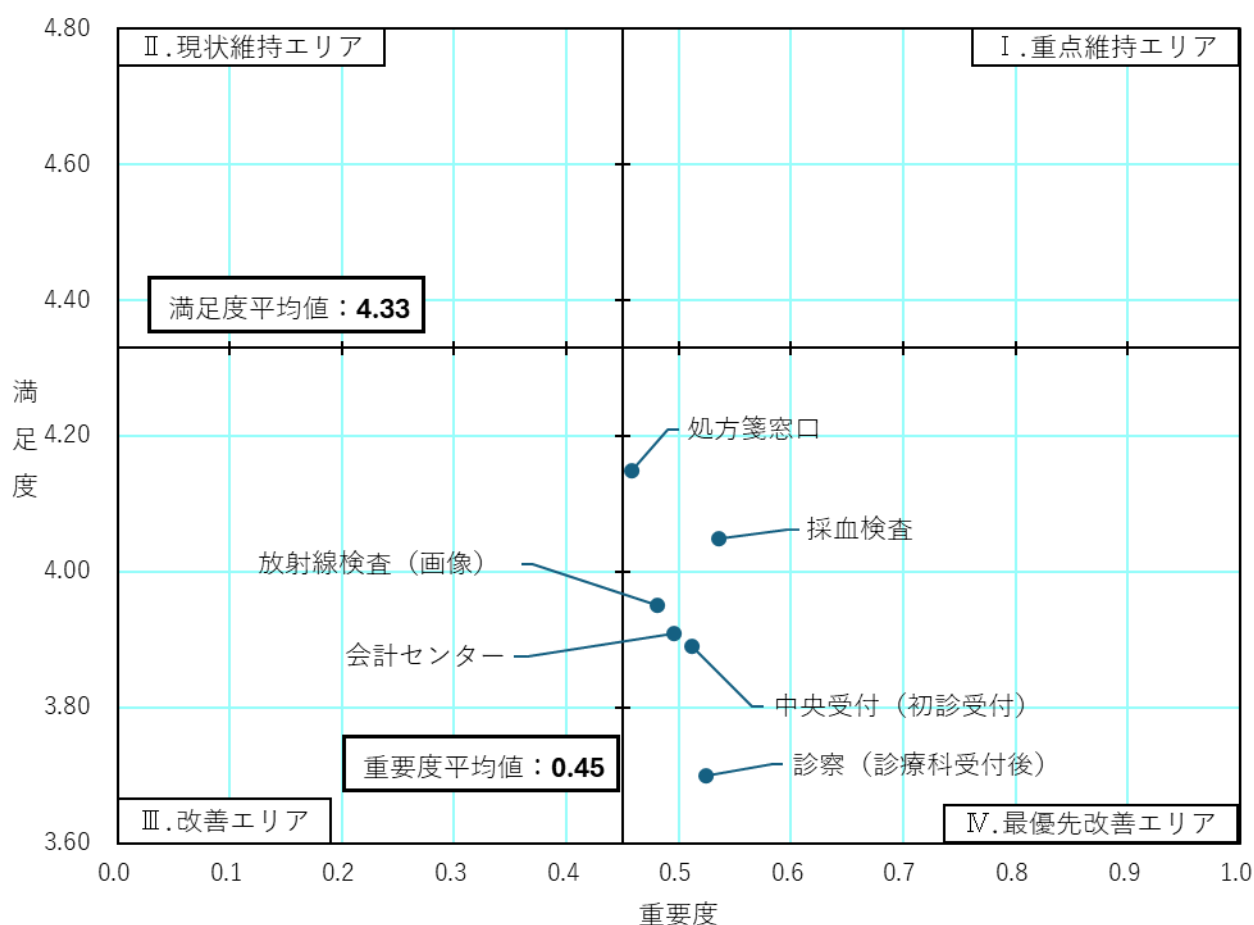


12 待ち時間が不満足・やや不満足と回答した理由

待ち時間が不満足・やや不満足と回答した理由をみると、「待ち時間が長い」83.8%が最も多く、次いで「携帯が使用できない」24.3%、「待ち時間の案内がない」21.6%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顕著に低く、重要度については全体平均値よりも高い傾向にあり、すべての項目が【IV. 最優先改善エリア】に属している。

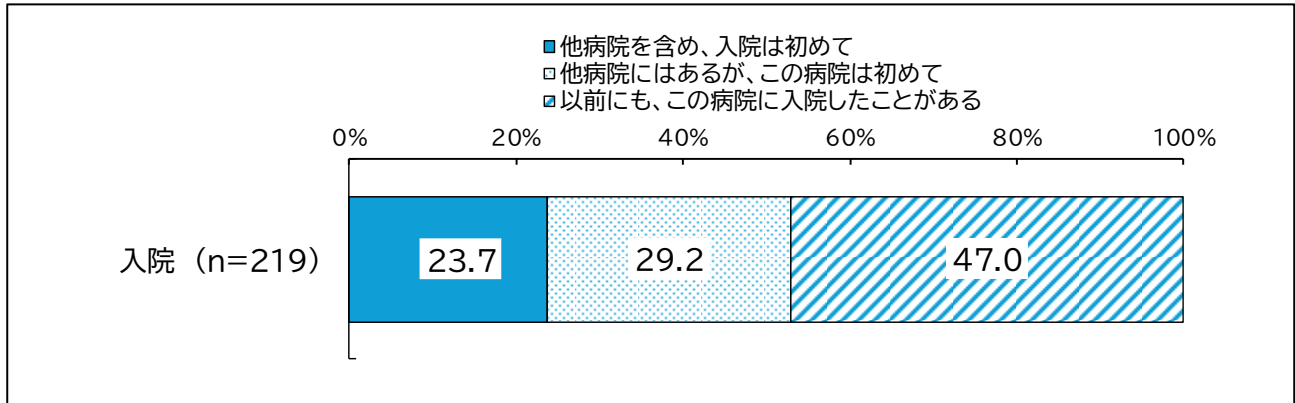
待ち時間と満足度の関係性をみると、待ち時間が長いと満足度が低くなる傾向がみられ、回答者の25%が60分以上待たされた「診察（診療科受付後）」の満足度が最も低くなっている。「中央受付」「会計センター」などは待ち時間の状況としては「採血検査」と大きな差はみられないものの、満足度が「採血検査」よりも低くなっており、同じ程度の待ち時間でも満足度が低くなっている要因を探る必要がある。例えば、待ち時間が負担になる理由を尋ねた質問では「席が少ない」「待ち時間の案内がない」などの回答割合が2割程度となっており、このあたりの現状を確認したいところではある。

【IV. 最優先改善エリア】に属する要素はすべて（「処方箋窓口」「採血検査」「放射線検査（画像）」「会計センター」「中央受付（初診受付）」「診察（診療科受付後）」）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」23.7%、「他病院にはあるが、この病院は初めて」29.2%、「以前にも、この病院に入院したことがある」47.0%となっている。



2 診療科

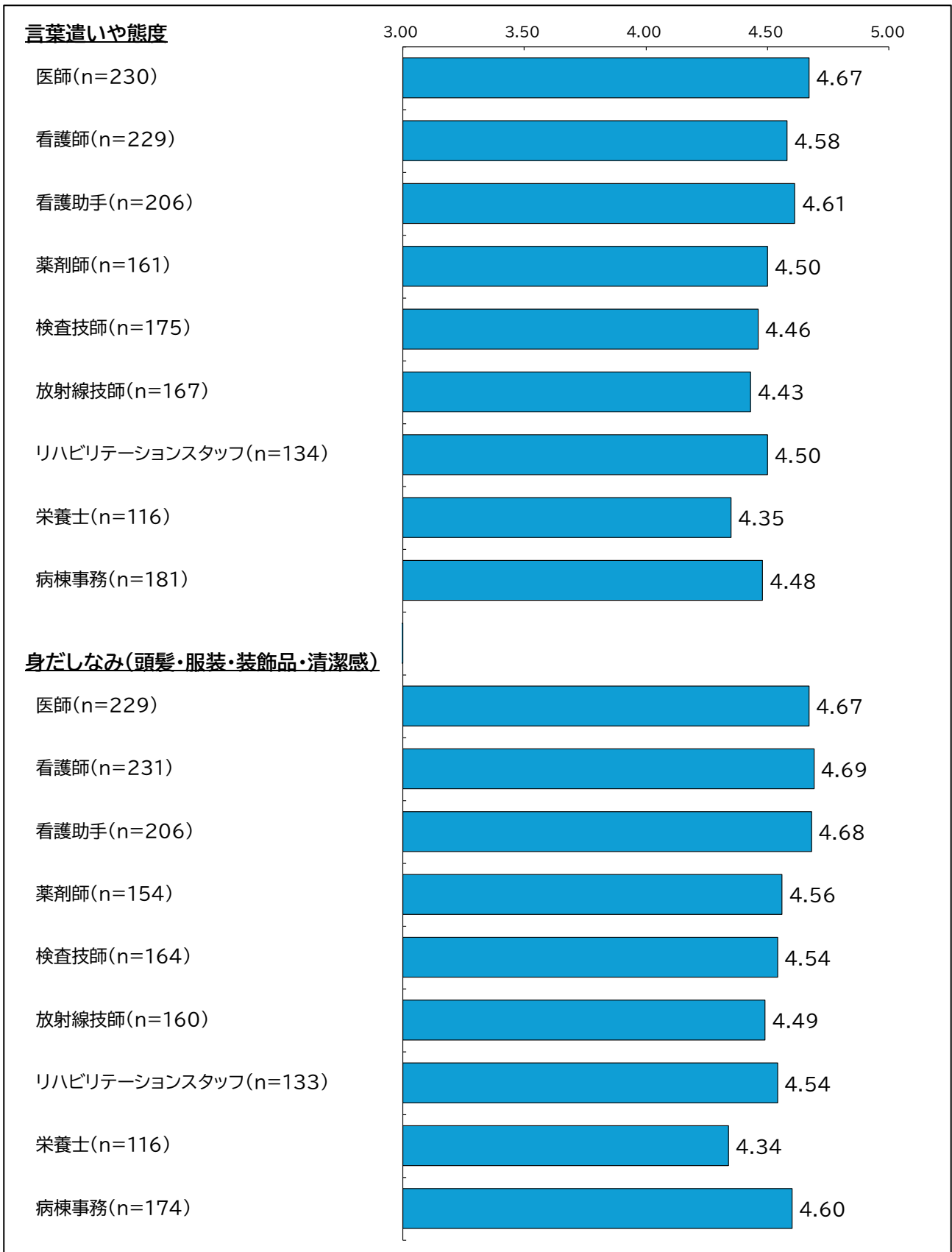
診療科をみると、入院では「整形外科」46人が最も多く、次いで「消化器内科」27人、「呼吸器内科」26人などとなっている。

(単位：人)

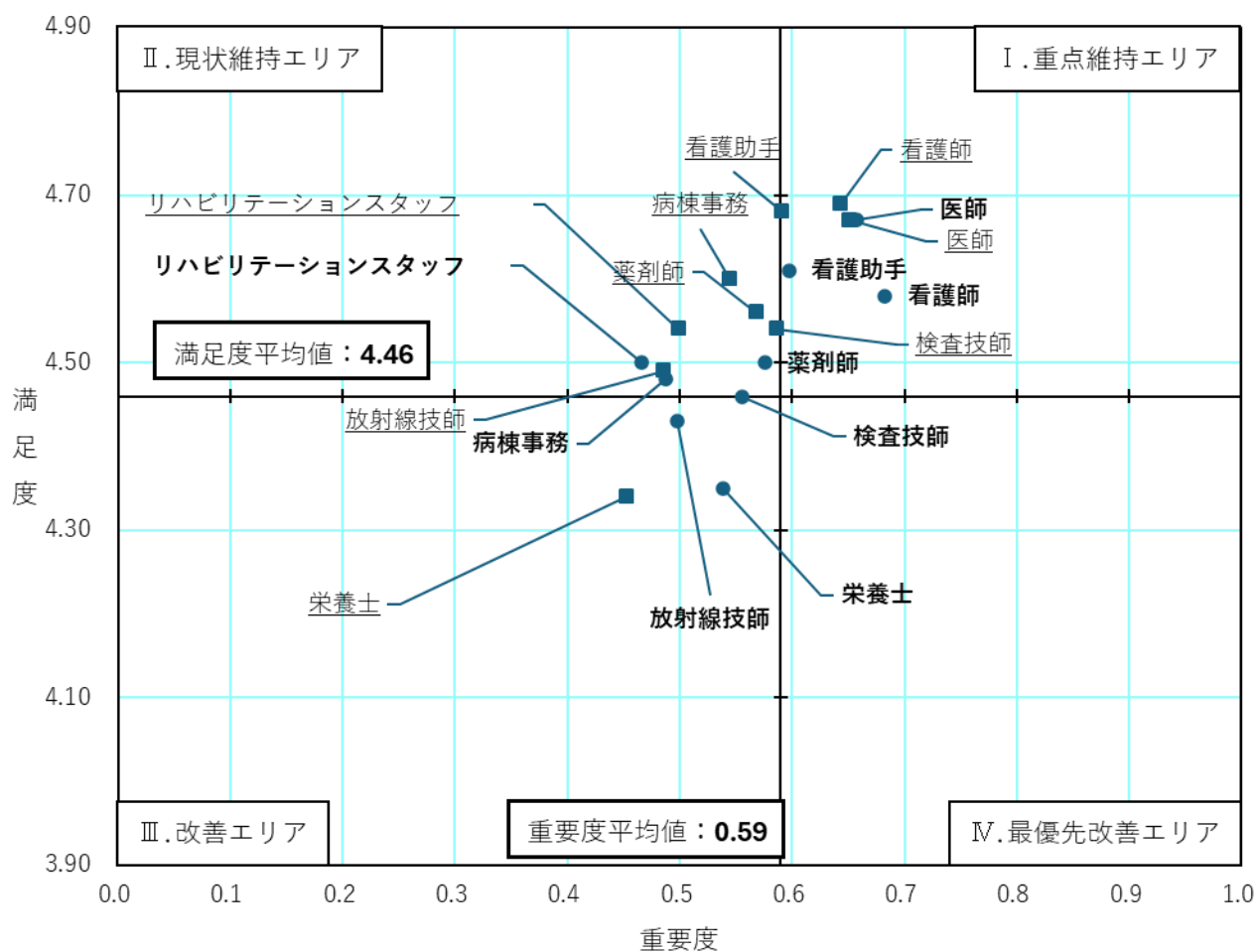
診療科	人数
神経内科	7
呼吸器内科	26
消化器内科	27
小児科	7
外科・消化器外科	20
呼吸器外科	3
整形外科	46
脳神経外科	13
皮膚科	9
泌尿器科	16
循環器内科	8
産婦人科	21
総合診療科	6
口腔外科	21
リハビリテーション科	0
眼科	3

3 接遇の満足度

接遇の満足度をみると、平均満足度の4.46を18項目中15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

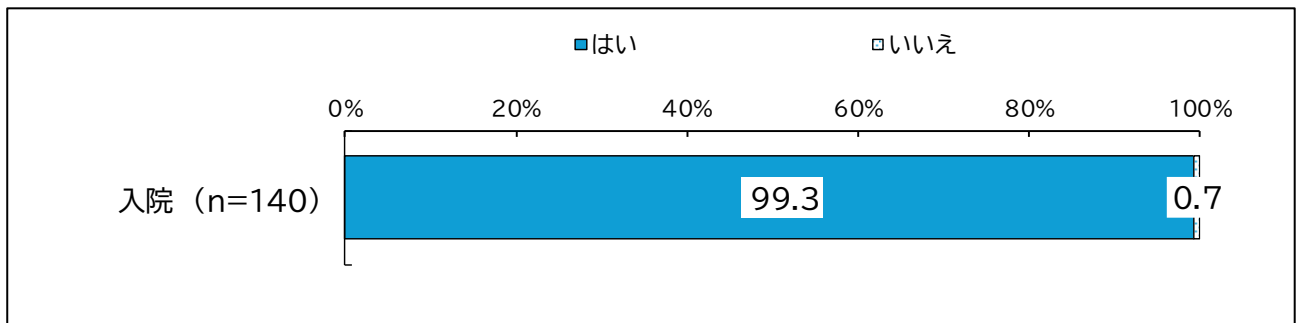
接遇についての要素は、満足度・重要度ともに全体平均値に近い値をとっている。

全体的には言葉遣いや態度の要素よりも身だしなみの要素の方で満足度が高くなっている。「放射線技師」「栄養士」を除き、言葉遣いや態度の満足度は軒並み平均以上となっている。特に、「医師」、「看護師」、「看護助手」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。課題を抱えていそうな職種としては「栄養士」が挙げられ、『言葉遣いや態度』『身だしなみ』のいずれにおいても、重要度は高くないものの満足度が顕著に低く、個別に改善を図る必要がある。

【IV. 最優先改善エリア】に属する要素はないが、【III. 改善エリア】に「栄養士」の『言葉遣いや態度』『身だしなみ』と「放射線技師」「検査技師」の『言葉遣いや態度』が属している。

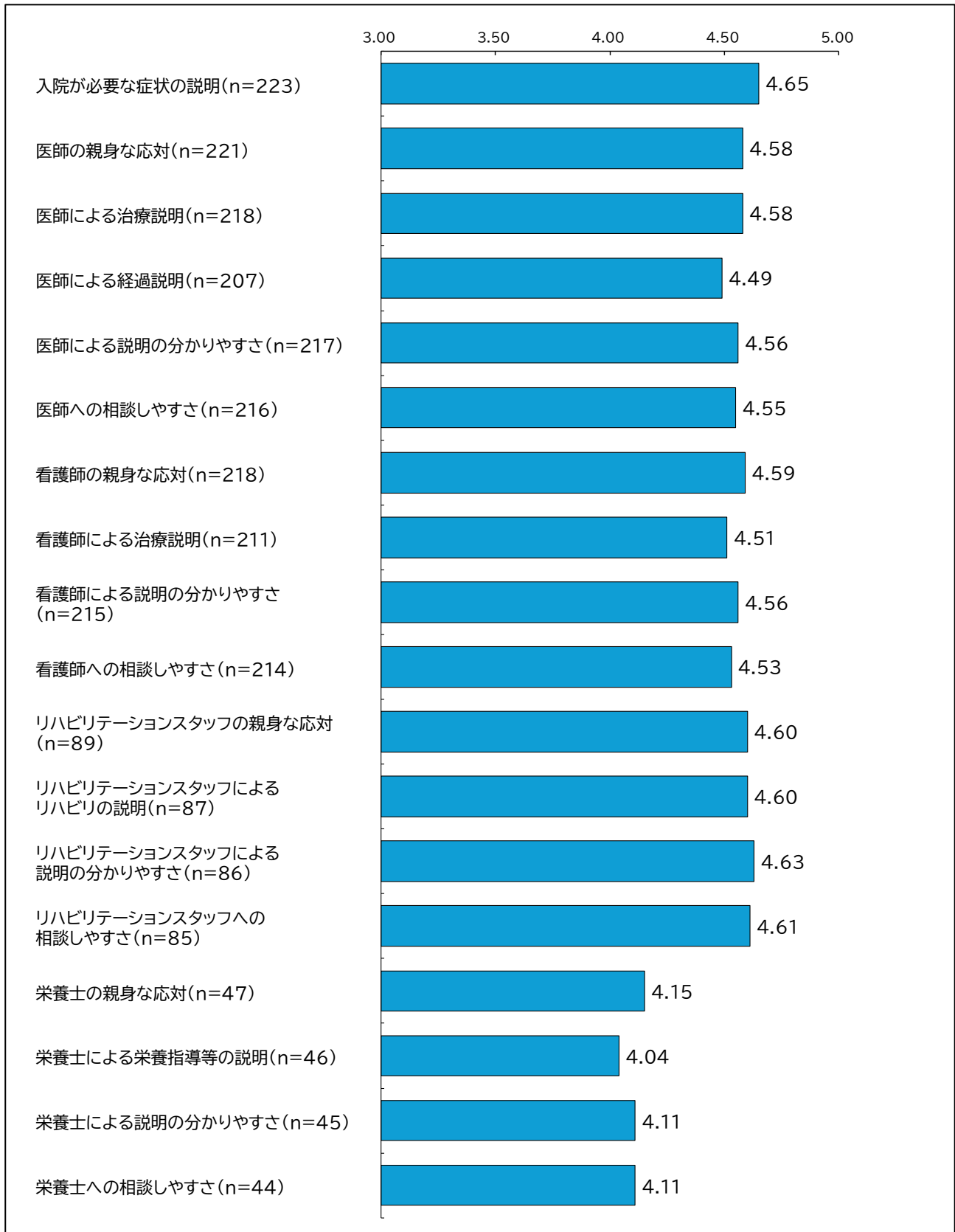
4 医師による入院についての説明有無

医師による入院についての説明有無をみると、「はい」99.3%、「いいえ」0.7%となっている。

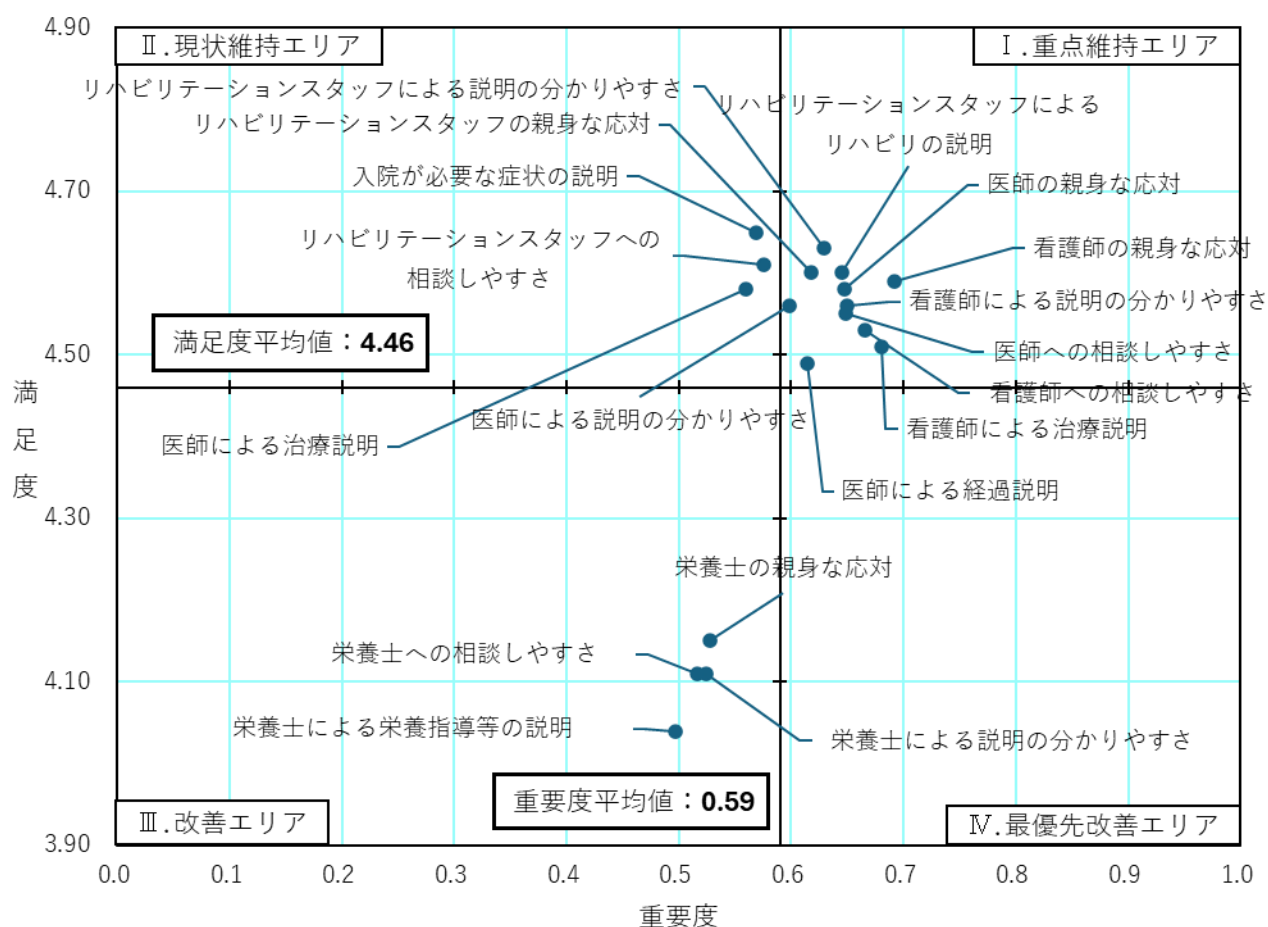


5 診療面の満足度

診療面の満足度をみると、平均満足度の4.46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、「栄養士」に関する要素を除き、満足度・重要度ともに全体平均値に近い値をとっている。

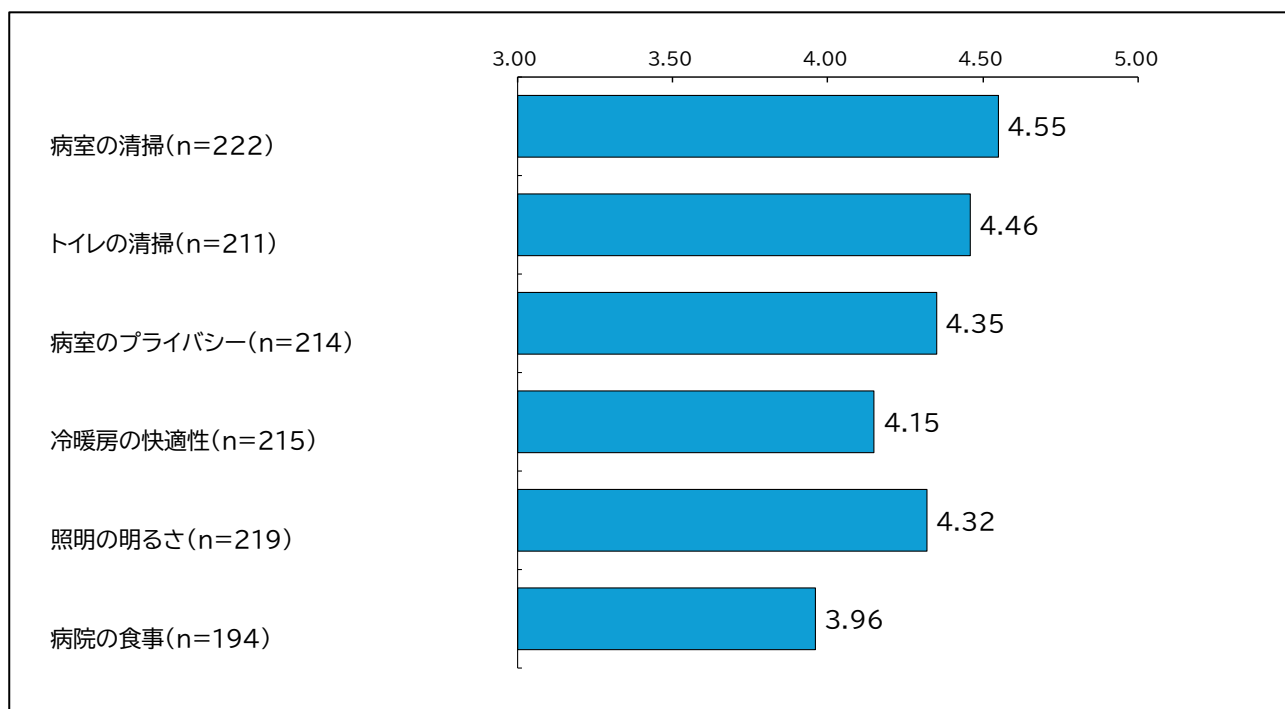
「リハビリテーションスタッフ」「医師」「看護師」に関する要素の多くは重要度・満足度ともに全体平均よりも高い位置にプロットされている。また、医師・看護師における「相談しやすさ」、「親身な応対」は接遇における『言葉遣いや態度』と近い位置をとっていることがわかる。医療スタッフの振る舞いが、相談しやすい環境づくりにもつながり、患者の意思決定や行動変容にも大きく影響することを再認識する必要がある。

一方で、「栄養士」は重要度、満足度ともに全体平均を大きく下回っている。接遇においても満足度が低い傾向にあったため、現状の把握をした上で個別の改善が必要だと考えられる。

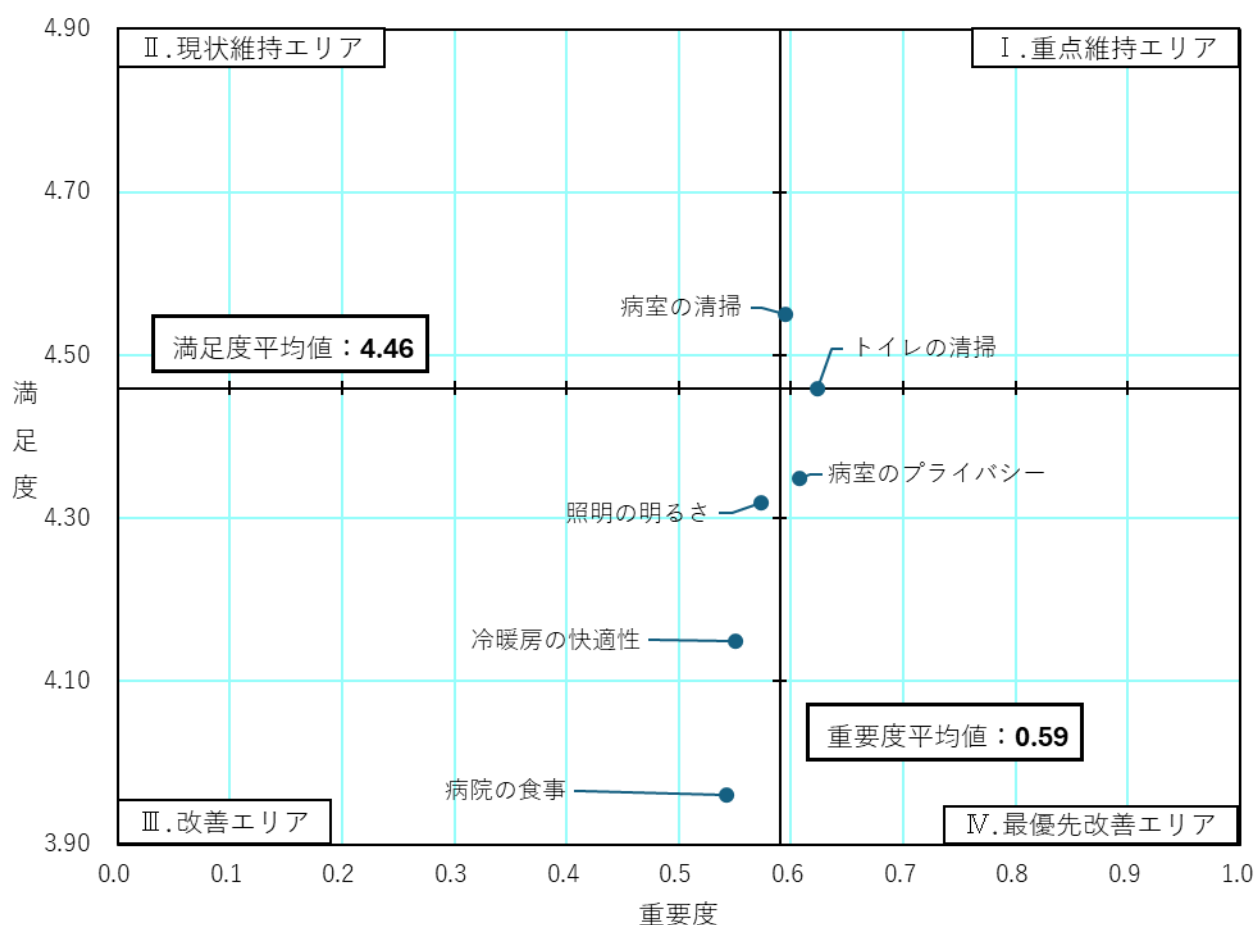
【IV. 最優先改善エリア】に属する要素は、「栄養士の親身な応対」、「栄養士による栄養指導等の説明」、「栄養士による説明の分かりやすさ」「栄養士への相談しやすさ」となっている。

6 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4.46を6項目中4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と同程度にあるが、「病院の食事」「冷暖房の快適性」「照明の明るさ」「病室のプライバシー」は満足度が低い水準にあり、改善が求められる。

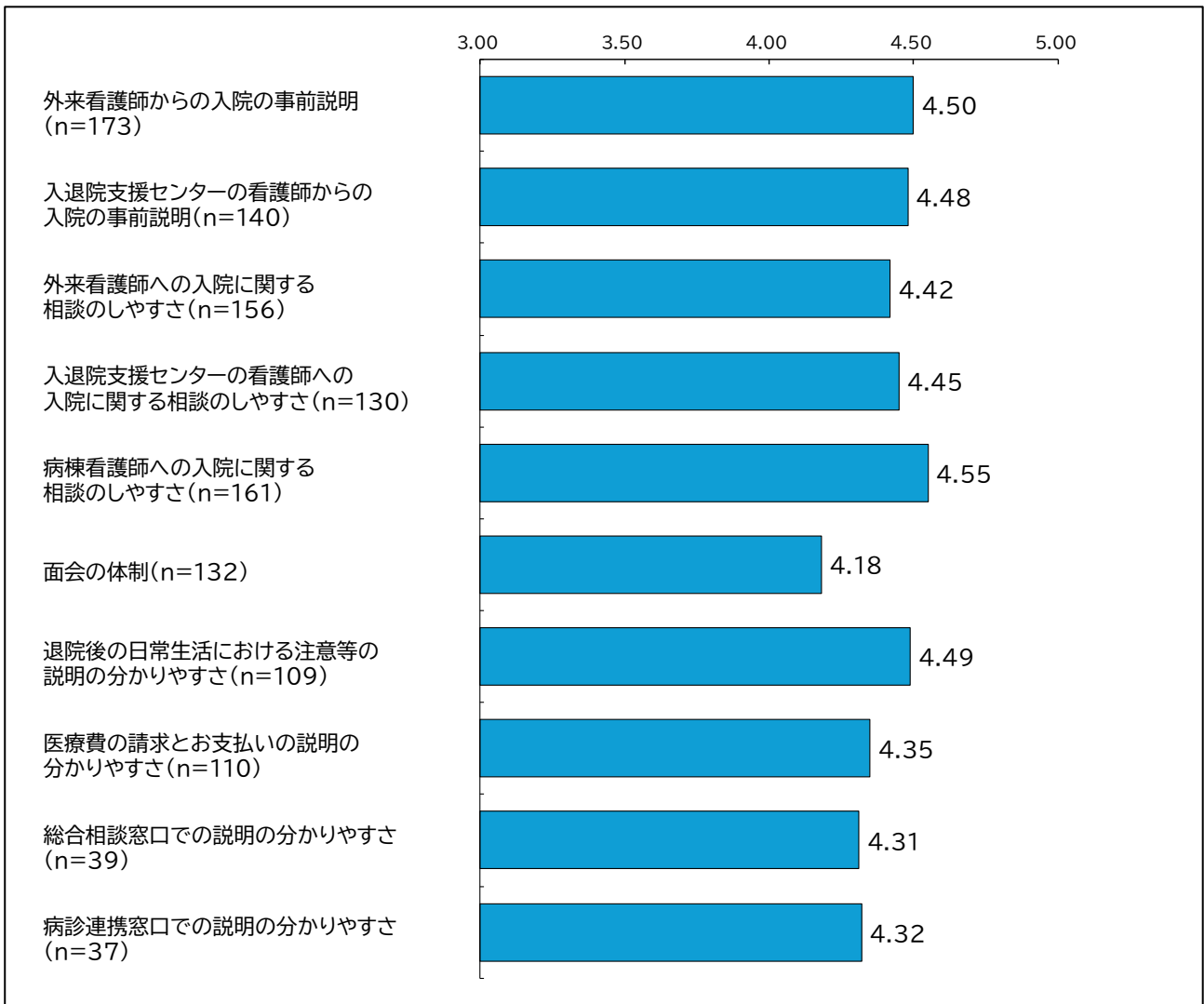
「トイレの清掃」や「病室の清掃」といった衛生面については他の要素に比べると満足度が高くなっているが、重要度について平均値以上となっているため、満足度の維持または向上が求められる。

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。

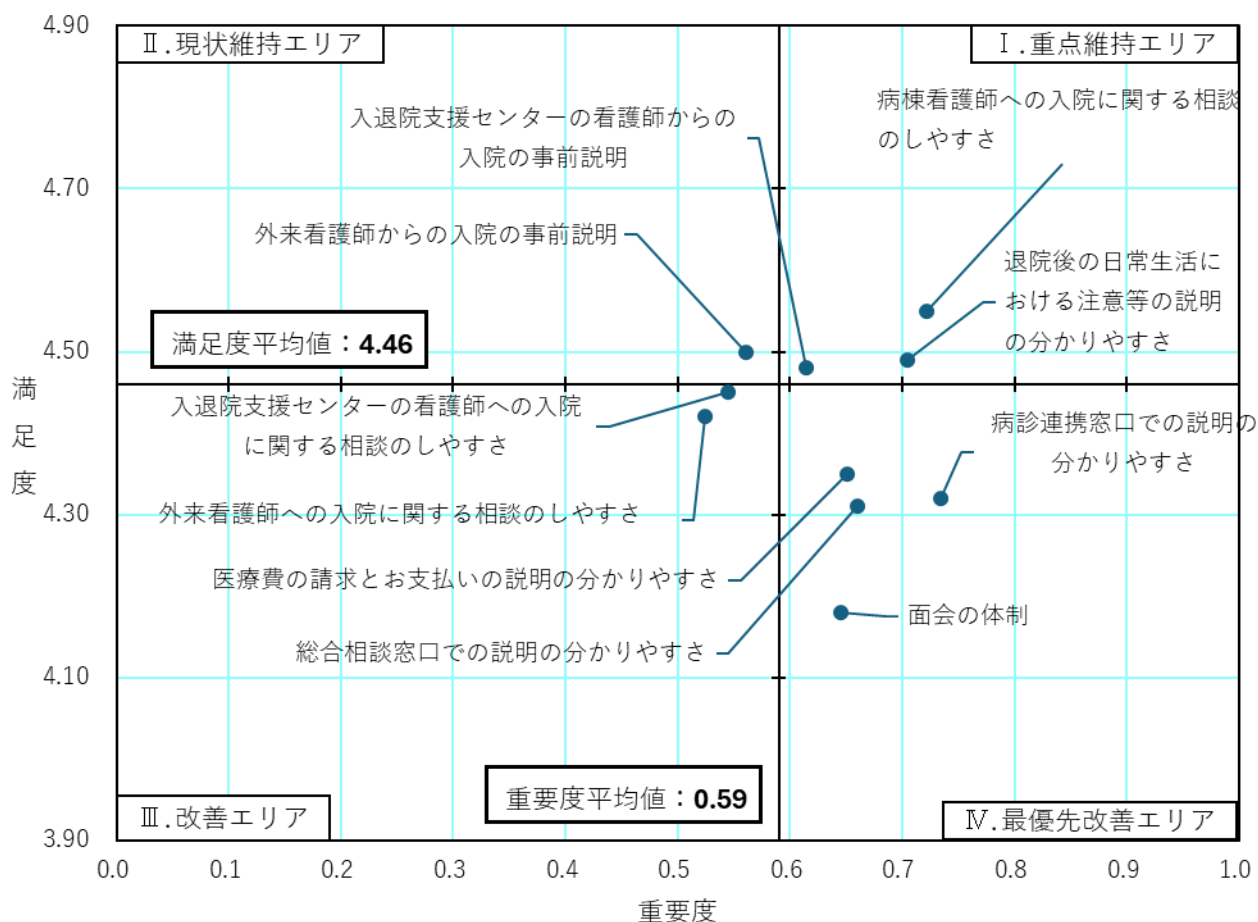
【IV. 最優先改善エリア】に属する要素は「病室のプライバシー」と「トイレの清掃」。

7 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4.46を10項目中4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」4.18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、「入退院支援センターの看護師への入院に関する相談のしやすさ」「外来看護師への入院に関する相談のしやすさ」「外来看護師からの入院の事前説明」を除く7項目において重要度が全体平均値よりも高く、入退院時のコミュニケーションの重要性がうかがえる結果となっている。一方、満足度については低い要素も散見され特に【IV. 最優先改善エリア】にプロットされた要素については早急な改善が求められる。

「病棟看護師への入院に関する相談のしやすさ」は全体平均よりも満足度が高い一方で、「入院の事前説明」や「退院後の日常生活における注意等の説明の分かりやすさ」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。「病診連携窓口での説明の分かりやすさ」「面会の体制」「総合相談窓口で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」については、重要度が高いにもかかわらず満足度が低くなっており、オペレーションや職種間連携の現状を把握した上で、問題点の洗い出しが必要と思われる。特に、「面会体制」については昨年の結果と比較して重要度がアップしており、満足度を下げている要因を探りたいところ。

【IV. 最優先改善エリア】に属する要素は「総合相談窓口で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」、「病診連携窓口での説明の分かりやすさ」「面会の体制」となっている。

8 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

合計	男性	女性	回答しない	その他	無回答
441	195	233	13	-	-
100.0	44.2	52.8	2.9	-	-

年齢

合計	10歳未満	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	無回答
441	14	19	13	15	40	58	70	120	78	14
100.0	3.2	4.3	2.9	3.4	9.1	13.2	15.9	27.2	17.7	3.2

清水病院を利用したきっかけ

合計	他病院、診療所から紹介されたから	ご家族・知人に勧められたから	インターネットで調べて	広報誌（Shimizuki）を見ても、きよかぜ等を見て	市民健康講座	診療科目が多いから	医師、看護師等が親切だから	信頼できる専門医がいるから	医療設備が整っているから	自宅・勤務先等に近いか	救急外来を受診したから	その他	無回答
441	252	28	15	2	2	30	16	38	37	96	34	23	15
100.0	57.1	6.3	3.4	0.5	0.5	6.8	3.6	8.6	8.4	21.8	7.7	5.2	3.4

来院時の交通手段

合計	バス	タクシー	自家用車	自転車	徒歩	その他	無回答
441	57	21	333	19	13	17	2
100.0	12.9	4.8	75.5	4.3	2.9	3.9	0.5

乗車したバス路線

合計	港南線	山原梅蔭寺線	市立病院線	三保草薙線
29	4	8	12	8
100.0	13.8	27.6	41.4	27.6

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

合計	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
441 100.0	24 5.4	1 0.2	33 7.5	4 0.9	23 5.2	21 4.8	19 4.3	12 2.7	31 7.0	11 2.5	74 16.8	15 3.4	16 3.6	5 1.1

皮膚科	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	無回答
43 9.8	3 0.7	5 1.1	38 8.6	44 10.0	28 6.3	6 1.4	33 7.5	- -	7 1.6	- -	- -	- -	1 0.2	5 1.1

診療内容

合計	診察	採血・採尿	検査等 （CT・MRI検査、腹部超音波検査等）	画像撮影検査 （レントゲン・	薬の処方	生理検査 （心電図検査、心臓超音波検査等）	その他	無回答
441 100.0	339 76.9	108 24.5	60 13.6	58 13.2	9 2.0	49 11.1	25 5.7	

受診期間

合計	初めて	半年未満	半年以上1年未満	1年以上	3年以上	無回答
441 100.0	11 2.5	81 18.4	42 9.5	64 14.5	223 50.6	20 4.5

紹介状の有無

合計	はい	いいえ
41 100.0	35 85.4	6 14.6

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
医師(言葉遣いや態度)	441 100.0	- -	6 1.4	27 6.1	128 29.0	254 57.6	26 5.9
看護師(言葉遣いや態度)	441 100.0	1 0.2	- -	24 5.4	130 29.5	247 56.0	39 8.8
検査技師(言葉遣いや態度)	441 100.0	1 0.2	1 0.2	24 5.4	111 25.2	179 40.6	125 28.3
放射線技師(言葉遣いや態度)	441 100.0	1 0.2	- -	22 5.0	103 23.4	168 38.1	147 33.3
診療科受付事務(言葉遣いや態度)	441 100.0	- -	6 1.4	29 6.6	127 28.8	223 50.6	56 12.7
中央受付事務(言葉遣いや態度)	441 100.0	2 0.5	4 0.9	39 8.8	137 31.1	197 44.7	62 14.1
医師(身だしなみ(頭髪・服装・装飾品・清潔感))	441 100.0	- -	1 0.2	28 6.3	108 24.5	272 61.7	32 7.3
看護師(身だしなみ(頭髪・服装・装飾品・清潔感))	441 100.0	- -	- -	24 5.4	109 24.7	266 60.3	42 9.5
検査技師(身だしなみ(頭髪・服装・装飾品・清潔感))	441 100.0	- -	- -	13 2.9	89 20.2	203 46.0	136 30.8
放射線技師(身だしなみ(頭髪・服装・装飾品・清潔感))	441 100.0	- -	- -	19 4.3	85 19.3	185 42.0	152 34.5
診療科受付事務(身だしなみ(頭髪・服装・装飾品・清潔感))	441 100.0	- -	- -	20 4.5	105 23.8	235 53.3	81 18.4
中央受付事務(身だしなみ(頭髪・服装・装飾品・清潔感))	441 100.0	1 0.2	- -	20 4.5	101 22.9	235 53.3	84 19.0
接遇の総合的な評価	441 100.0	- -	- -	22 5.0	109 24.7	210 47.6	100 22.7

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 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
医師の親身な応対	441 100.0	- -	4 0.9	21 4.8	126 28.6	249 56.5	41 9.3
医師による治療説明	441 100.0	- -	5 1.1	23 5.2	142 32.2	230 52.2	41 9.3
医師による説明の分かりやすさ	441 100.0	1 0.2	3 0.7	25 5.7	133 30.2	235 53.3	44 10.0
医師への相談しやすさ	441 100.0	- -	7 1.6	29 6.6	129 29.3	223 50.6	53 12.0
看護師の親身な応対	441 100.0	- -	1 0.2	36 8.2	118 26.8	211 47.8	75 17.0
看護師による治療説明	441 100.0	- -	- -	30 6.8	129 29.3	204 46.3	78 17.7
看護師による説明の分かりやすさ	441 100.0	- -	- -	29 6.6	125 28.3	213 48.3	74 16.8
看護師への相談しやすさ	441 100.0	- -	1 0.2	43 9.8	117 26.5	201 45.6	79 17.9
診療面の総合的な評価	441 100.0	1 0.2	- -	27 6.1	139 31.5	212 48.1	62 14.1

単純集計表：外来患者様アンケート（上段：実数、下段：％）

院内環境の満足度

	合計	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
診療室でのプライバシー	441 100.0	- -	2 0.5	35 7.9	138 31.3	223 50.6	43 9.8
案内図の分かりやすさ	441 100.0	- -	11 2.5	72 16.3	157 35.6	145 32.9	56 12.7
冷暖房の快適性	441 100.0	- -	12 2.7	51 11.6	167 37.9	160 36.3	51 11.6
病院内の清掃	441 100.0	- -	1 0.2	38 8.6	168 38.1	181 41.0	53 12.0
トイレの清掃	441 100.0	- -	11 2.5	46 10.4	169 38.3	151 34.2	64 14.5
照明の明るさ	441 100.0	1 0.2	6 1.4	39 8.8	172 39.0	163 37.0	60 13.6
駐車場のしやすさ	441 100.0	10 2.3	29 6.6	40 9.1	146 33.1	122 27.7	94 21.3
売店の品揃え	441 100.0	1 0.2	14 3.2	78 17.7	86 19.5	45 10.2	217 49.2
院内環境の総合的な評価	441 100.0	- -	6 1.4	64 14.5	161 36.5	83 18.8	127 28.8

食堂の利用意向

合計	はい	いいえ	無回答
441 100.0	151 34.2	102 23.1	188 42.6

喫茶店の利用意向

合計	はい	いいえ	無回答
441 100.0	217 49.2	62 14.1	162 36.7

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

	合計	不満足	やや不満足	どらでもない	一応満足	十分満足	無回答
中央受付(初診受付)	441 100.0	7 1.6	12 2.7	68 15.4	132 29.9	81 18.4	141 32.0
診察(診療科受付後)	441 100.0	8 1.8	35 7.9	75 17.0	145 32.9	70 15.9	108 24.5
放射線検査(画像)	441 100.0	4 0.9	3 0.7	55 12.5	95 21.5	62 14.1	222 50.3
採血検査	441 100.0	- -	7 1.6	51 11.6	112 25.4	77 17.5	194 44.0
会計センター	441 100.0	- -	15 3.4	75 17.0	129 29.3	79 17.9	143 32.4
処方箋窓口	441 100.0	- -	6 1.4	40 9.1	107 24.3	87 19.7	201 45.6
待ち時間の総合的な評価	441 100.0	2 0.5	18 4.1	38 8.6	59 13.4	24 5.4	300 68.0

待ち時間(回答のあった方のみ)

	合計	10分未満	20分未満	30分未満	60分未満	60分以上
中央受付(初診受付)	61 100.0	19 31.1	28 45.9	4 6.6	7 11.5	3 4.9
診察(診療科受付後)	96 100.0	9 9.4	22 22.9	11 11.5	30 31.3	24 25.0
放射線検査(画像)	44 100.0	15 34.1	14 31.8	4 9.1	9 20.5	2 4.5
採血検査	49 100.0	18 36.7	23 46.9	7 14.3	- -	1 2.0
会計センター	71 100.0	24 33.8	42 59.2	3 4.2	1 1.4	1 1.4
処方箋窓口	38 100.0	29 76.3	8 21.1	- -	1 2.6	- -

単集計表：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
69	31	6	9	2	8	-	32
100.0	44.9	8.7	13.0	2.9	11.6	-	46.4

全体満足度

合計	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
441	2	1	26	166	93	153
100.0	0.5	0.2	5.9	37.6	21.1	34.7

単集計表：入院患者様アンケート（上段：実数、下段：％）

性別

合計	男性	女性	回答しない	その他	無回答
234	99	129	6	-	-
100.0	42.3	55.1	2.6	-	-

年齢

合計	10歳未満	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	無回答
234	8	2	11	12	19	23	39	51	63	6
100.0	3.4	0.9	4.7	5.1	8.1	9.8	16.7	21.8	26.9	2.6

清水病院を利用したきっかけ

合計	他病院、診療所から紹介されたから	ご家族・知人に勧められたから	インターネットで調べて	広報誌（Shimizu、きよかぜ等）を見て	市民健康講座	診療科目が多いから	医師、看護師等が親切だから	信頼できる専門医がいるから	医療設備が整っているから	自宅・勤務先等に近いか	救急外来を受診しそのまま入院となったから	その他	無回答
234	119	11	5	1	-	7	12	16	12	41	64	19	10
100.0	50.9	4.7	2.1	0.4	-	3.0	5.1	6.8	5.1	17.5	27.4	8.1	4.3

単集計表：入院患者様アンケート（上段：実数、下段：％）

入院経験

合計	他病院を含め、入院は初め	他病院にはあるが、この病院は初めて	以前にも、この病院に入院したことがある	無回答
234 100.0	52 22.2	64 27.4	103 44.0	15 6.4

入院している診療科

合計	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
234 100.0	7 3.0	26 11.1	27 11.5	7 3.0	20 8.5	3 1.3	46 19.7	13 5.6

皮膚科	泌尿器科	循環器内科	産婦人科	総合診療	口腔外科	リハビリテーション科	眼科	無回答
9 3.8	16 6.8	8 3.4	21 9.0	6 2.6	21 9.0	- -	3 1.3	15 6.4

医師による入院についての説明有無

合計	はい	いいえ	無回答
234 100.0	139 59.4	1 0.4	94 40.2

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 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
医師(言葉遣いや態度)	234 100.0	- -	1 0.4	10 4.3	54 23.1	165 70.5	4 1.7
看護師(言葉遣いや態度)	234 100.0	1 0.4	4 1.7	12 5.1	56 23.9	156 66.7	5 2.1
看護助手(言葉遣いや態度)	234 100.0	- -	- -	17 7.3	46 19.7	143 61.1	28 12.0
薬剤師(言葉遣いや態度)	234 100.0	- -	1 0.4	19 8.1	39 16.7	102 43.6	73 31.2
検査技師(言葉遣いや態度)	234 100.0	- -	- -	24 10.3	47 20.1	104 44.4	59 25.2
放射線技師(言葉遣いや態度)	234 100.0	- -	- -	26 11.1	44 18.8	97 41.5	67 28.6
リハビリテーションスタッフ(言葉遣いや態度)	234 100.0	- -	- -	19 8.1	29 12.4	86 36.8	100 42.7
栄養士(言葉遣いや態度)	234 100.0	- -	- -	22 9.4	31 13.2	63 26.9	118 50.4
病棟事務(言葉遣いや態度)	234 100.0	- -	- -	23 9.8	49 20.9	109 46.6	53 22.6
医師(身だしなみ(頭髪・服装・装飾品・清潔感))	234 100.0	- -	- -	12 5.1	51 21.8	166 70.9	5 2.1
看護師(身だしなみ(頭髪・服装・装飾品・清潔感))	234 100.0	- -	1 0.4	11 4.7	46 19.7	173 73.9	3 1.3
看護助手(身だしなみ(頭髪・服装・装飾品・清潔感))	234 100.0	- -	- -	11 4.7	43 18.4	152 65.0	28 12.0
薬剤師(身だしなみ(頭髪・服装・装飾品・清潔感))	234 100.0	- -	- -	16 6.8	35 15.0	103 44.0	80 34.2
検査技師(身だしなみ(頭髪・服装・装飾品・清潔感))	234 100.0	- -	- -	17 7.3	41 17.5	106 45.3	70 29.9
放射線技師(身だしなみ(頭髪・服装・装飾品・清潔感))	234 100.0	- -	- -	22 9.4	37 15.8	101 43.2	74 31.6
リハビリテーションスタッフ(身だしなみ(頭髪・服装・装飾品・清潔感))	234 100.0	- -	- -	17 7.3	27 11.5	89 38.0	101 43.2
栄養士(身だしなみ(頭髪・服装・装飾品・清潔感))	234 100.0	- -	- -	23 9.8	30 12.8	63 26.9	118 50.4
病棟事務(身だしなみ(頭髪・服装・装飾品・清潔感))	234 100.0	- -	- -	13 5.6	44 18.8	117 50.0	60 25.6
接遇の総合的な評価	234 100.0	1 0.4	1 0.4	11 4.7	52 22.2	127 54.3	42 17.9

単集計表：入院患者様アンケート（上段：実数、下段：％）

診療面の満足度

	合計	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
入院が必要な症状の説明	234 100.0	- -	3 1.3	8 3.4	52 22.2	160 68.4	11 4.7
医師の親身な応対	234 100.0	1 0.4	3 1.3	14 6.0	52 22.2	151 64.5	13 5.6
医師による治療説明	234 100.0	1 0.4	2 0.9	13 5.6	55 23.5	147 62.8	16 6.8
医師による経過説明	234 100.0	2 0.9	4 1.7	20 8.5	46 19.7	135 57.7	27 11.5
医師による説明の分かりやすさ	234 100.0	- -	2 0.9	15 6.4	59 25.2	141 60.3	17 7.3
医師への相談しやすさ	234 100.0	2 0.9	2 0.9	16 6.8	52 22.2	144 61.5	18 7.7
看護師の親身な応対	234 100.0	2 0.9	2 0.9	11 4.7	53 22.6	150 64.1	16 6.8
看護師による治療説明	234 100.0	1 0.4	2 0.9	18 7.7	57 24.4	133 56.8	23 9.8
看護師による説明の分かりやすさ	234 100.0	1 0.4	2 0.9	16 6.8	53 22.6	143 61.1	19 8.1
看護師への相談しやすさ	234 100.0	1 0.4	3 1.3	13 5.6	62 26.5	135 57.7	20 8.5
リハビリテーションスタッフの親身な応対	234 100.0	- -	- -	8 3.4	20 8.5	61 26.1	145 62.0
リハビリテーションスタッフによるリハビリの説明	234 100.0	- -	- -	6 2.6	23 9.8	58 24.8	147 62.8
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	234 100.0	- -	- -	5 2.1	22 9.4	59 25.2	148 63.2
リハビリテーションスタッフへの相談しやすさ	234 100.0	- -	- -	6 2.6	21 9.0	58 24.8	149 63.7
栄養士の親身な応対	234 100.0	- -	- -	12 5.1	16 6.8	19 8.1	187 79.9
栄養士による栄養指導等の説明	234 100.0	- -	- -	15 6.4	14 6.0	17 7.3	188 80.3
栄養士による説明の分かりやすさ	234 100.0	- -	- -	13 5.6	14 6.0	18 7.7	189 80.8
栄養士への相談しやすさ	234 100.0	- -	- -	14 6.0	11 4.7	19 8.1	190 81.2
診療面の総合的な評価	234 100.0	- -	1 0.4	10 4.3	25 10.7	48 20.5	150 64.1

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 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
病室の清掃	234 100.0	- -	3 1.3	15 6.4	62 26.5	142 60.7	12 5.1
トイレの清掃	234 100.0	1 0.4	5 2.1	21 9.0	53 22.6	131 56.0	23 9.8
病室のプライバシー	234 100.0	2 0.9	5 2.1	27 11.5	63 26.9	117 50.0	20 8.5
冷暖房の快適性	234 100.0	3 1.3	11 4.7	35 15.0	68 29.1	98 41.9	19 8.1
照明の明るさ	234 100.0	- -	6 2.6	31 13.2	69 29.5	113 48.3	15 6.4
病院の食事	234 100.0	3 1.3	13 5.6	47 20.1	57 24.4	74 31.6	40 17.1
入院生活・院内環境の総合的な評価	234 100.0	- -	5 2.1	30 12.8	74 31.6	105 44.9	20 8.5

サービス体制面の満足度

	合 計	不 満 足	や や 不 満 足	ど ら で も な い	一 応 満 足	十 分 満 足	無 回 答
外来看護師からの入院の事前説明	234 100.0	- -	1 0.4	9 3.8	66 28.2	97 41.5	61 26.1
入退院支援センターの看護師からの入院の事前説明	234 100.0	- -	2 0.9	10 4.3	47 20.1	81 34.6	94 40.2
外来看護師への入院に関する相談のしやすさ	234 100.0	1 0.4	3 1.3	14 6.0	49 20.9	89 38.0	78 33.3
入退院支援センターの看護師への入院に関する相談のしやすさ	234 100.0	- -	1 0.4	15 6.4	39 16.7	75 32.1	104 44.4
病棟看護師への入院に関する相談のしやすさ	234 100.0	- -	2 0.9	10 4.3	47 20.1	102 43.6	73 31.2
面会の体制	234 100.0	- -	6 2.6	19 8.1	52 22.2	55 23.5	102 43.6
退院後の日常生活における注意等の説明の分かりやすさ	234 100.0	- -	2 0.9	8 3.4	34 14.5	65 27.8	125 53.4
医療費の請求とお支払いの説明の分かりやすさ	234 100.0	1 0.4	2 0.9	12 5.1	37 15.8	58 24.8	124 53.0
総合相談窓口での説明の分かりやすさ	234 100.0	- -	- -	8 3.4	11 4.7	20 8.5	195 83.3
病診連携窓口での説明の分かりやすさ	234 100.0	- -	1 0.4	6 2.6	10 4.3	20 8.5	197 84.2
サービス体制面の総合的な評価	234 100.0	- -	- -	4 1.7	19 8.1	24 10.3	187 79.9

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
234	-	3	9	67	88	67
100.0	-	1.3	3.8	28.6	37.6	28.6

2 調査票

調査票：外来患者様アンケート

令和5年度 外来患者様アンケート

今日は、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ますよう、
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。

患者様の性別

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

患者様の年齢

歳



静岡市立清水病院

次のページへ



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

患者基本情報

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、きよかせ等）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・勤務先等に近いかう |
| 11 救急外来を受診したから | 12 その他（具体的に _____ ） |

来院時の主な交通手段について、ご回答ください。

- | | | | |
|------|----------------|--------|-------|
| 1 バス | 2 タクシー | 3 自家用車 | 4 自転車 |
| 5 徒歩 | 6 その他（ _____ ） | | |
- ↳「1. バス」と答えた方にお聞きます。乗車されたバスの路線をご回答ください。
- | | | | |
|-------|----------|---------|---------|
| 1 港南線 | 2 山原梅蔭寺線 | 3 市立病院線 | 4 三保草薙線 |
|-------|----------|---------|---------|

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 |

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（レントゲン・CT・MRI検査、腹部超音波検査等） |
| 4 薬の処方 | 5 生理検査（心電図検査、心臓超音波検査等） | 6 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 |
|------|-------|

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
言葉遣いや態度はいかがでしたか。職種毎にご回答ください。					
・医師	5	4	3	2	1
・看護師	5	4	3	2	1
・検査技師（採血・採尿・心電図・心臓超音波検査等）	5	4	3	2	1
・放射線技師（レントゲン・CT・MRI検査、腹部超音波検査等）	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

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

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
身だしなみ（頭髪・服装・装飾品・清潔感）はいかがでしたか。職種毎にご回答ください。					
・医師	5	4	3	2	1
・看護師	5	4	3	2	1
・検査技師（採血・採尿・心電図・心臓超音波検査等）	5	4	3	2	1
・放射線技師（レントゲン・CT・MRI検査、腹部超音波検査等）	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
接遇の総合的な評価	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
診療面の総合的な評価	5	4	3	2	1

【自由記載欄】

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
診察室でプライバシーは守られていましたか	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
冷暖房は適温でしたか	5	4	3	2	1
病院内は清潔でしたか	5	4	3	2	1
↳「どちらでもない」「やや不満足」「不満足」と回答された方は場所をご記入ください。（ ）					
トイレは清潔に保たれていましたか	5	4	3	2	1
照明の明るさはいかがでしたか	5	4	3	2	1
↳「どちらでもない」「やや不満足」「不満足」と回答された方は場所をご記入ください。（ ）					

次のページへ

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でお願いします

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
▼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	
院内環境の総合的な評価	5	4	3	2	1

【自由記載欄】

待ち時間	十分満足	一応満足	どちらでもない	やや不満足	不満足
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

↳ 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）

- 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
 5 待ち時間の案内がない 6 その他（ _____ ）

待ち時間の総合的な評価	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

○病棟

令和5年度 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ますよう、
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をお願いします。

**回答後のアンケート用紙は、
回収箱（病棟談話室・本館・新館入口に設置）に入れていただくか、
事務または看護師にお渡してください。**

患者様の性別

1 男性 2 女性 3 回答しない
4 その他 ()

患者様の年齢

歳



静岡市立清水病院

次のページへ →

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

患者基本情報

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 |

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

言葉遣いや態度はいかがでしたか。職種毎にご回答ください。

	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	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

身だしなみ（頭髪・服装・装飾品・清潔感）はいかがでしたか。職種毎にご回答ください。

	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	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

接遇の総合的な評価

5 4 3 2 1

【自由記載欄】

--

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					
診療面					
医師による今回の入院についての説明はありましたか	はい	・	いいえ		
	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聞いてくれましたか	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はしやすかったですか	5	4	3	2	1
診療面の総合的な評価	5	4	3	2	1
【自由記載欄】					
入院生活・院内環境					
病室は清潔に保たれていましたか	十分満足	一応満足	どちらでもない	やや不満足	不満足
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きましたか	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
病院のお食事はいかがでしたか	5	4	3	2	1
入院生活・院内環境の総合的な評価	5	4	3	2	1
【自由記載欄】					

次のページへ →

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

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	5	4	3	2	1
・入退院支援センターの看護師	5	4	3	2	1
・病棟看護師	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
↳ 要望がありましたらお聞かせください					
退院後の日常生活における注意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（介護保険、福祉関連）での説明はわかりやすかったですか	5	4	3	2	1
病診連携窓口（退院先・退院後受診相談）での説明はわかりやすかったですか	5	4	3	2	1
サービス体制面の総合的な評価	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5年度
静岡市立清水病院患者満足度調査
報告書

令和6年3月

静岡市立清水病院 事務局 医事課
TEL : 054-336-1111