

令和6年度
静岡市立清水病院患者満足度調査
報告書

令和7年1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	11
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	待ち時間	19
11	待ち時間が不満・やや不満と回答した理由	21
5	調査結果（入院）	23
1	入院経験	23
2	診療科	23
3	接遇の満足度	24
4	医師による入院についての説明有無	27
5	診療面の満足度	28
6	入院生活・院内環境の満足度	30
7	サービス体制面の満足度	32
6	資料編	34
1	集計表	34
	単純集計表：外来患者様アンケート（上段：実数、下段：％）	34
	単純集計表：入院患者様アンケート（上段：実数、下段：％）	40
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

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として、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	444	444	94.5%
入院	370	242	242	65.4%

(3) 調査方法

施設配布、施設回収

(4) 調査時期

外来：令和6年9月17日（火）～令和6年9月25日（水）

入院：令和6年9月17日（火）～令和6年10月31日（木）

(5) 報告書の見方

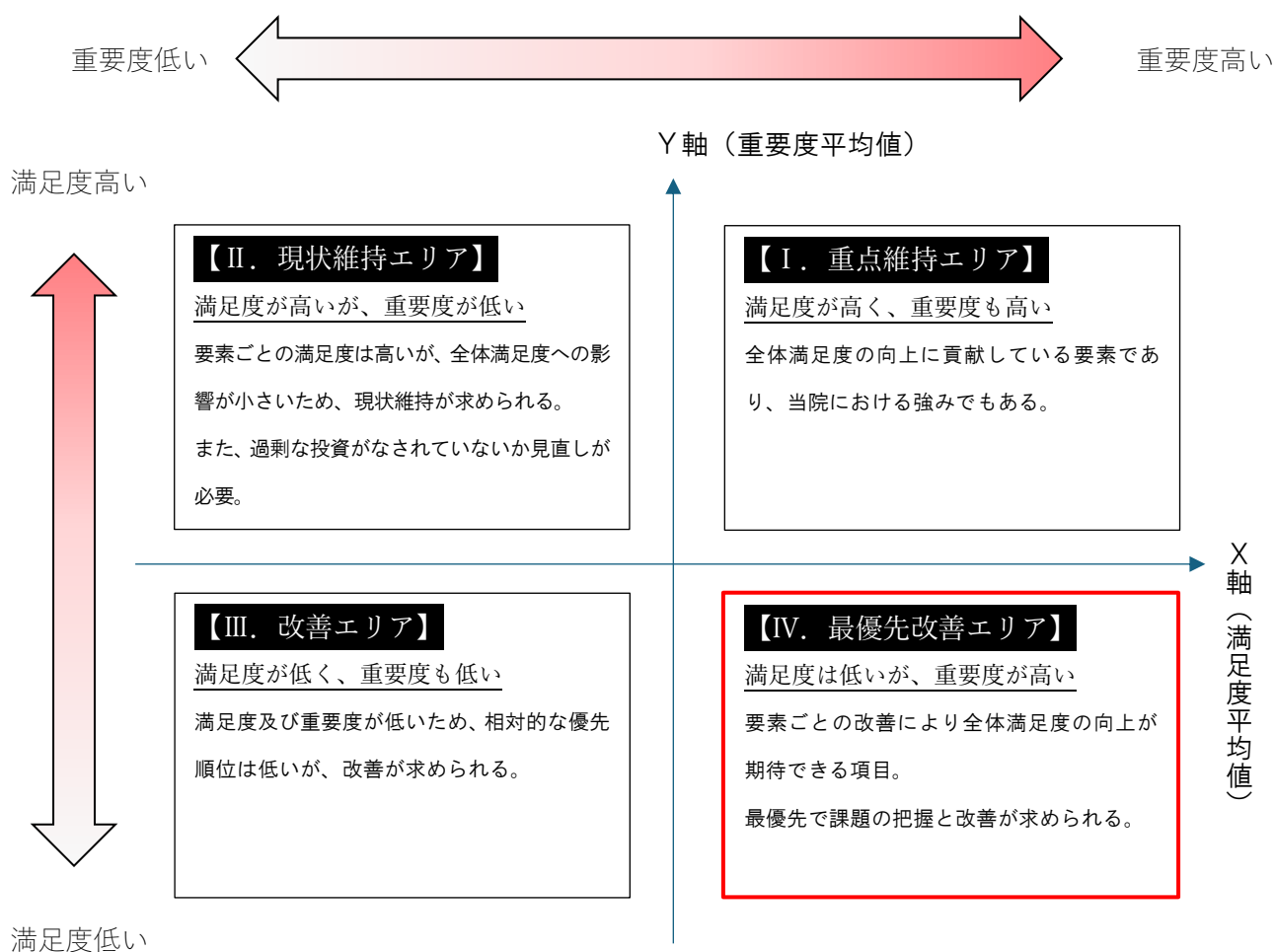
- ①n（number of cases の略）は、比率算出の基数であり、100%が何人の回答に相当するかを示す。
- ②回答者が、2つ以上の回答をすることができる質問では、回答件数の合計は回答者数（100%）を超える。
- ③回答は全て百分比（%）で表し、小数点第2位を四捨五入している。そのため、百分比の合計が100%にならない場合がある。
- ④図表において、比率が少ない選択肢については、見出しや比率の表示を省略している。
- ⑤報告書内の図表については無回答を除いた数値を用いて作成している。

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といった体制面については、昨年よりも高くなってはいるが依然として厳しい評価を受けている。

接遇においては、重要度がすべての職種で『身だしなみ』よりも『言葉遣いや態度』のほうが高い傾向にあり、全体満足度への影響が大きい。さらに満足度を高めていくには、すべての職種でコミュニケーションの質の向上が求められる。

診療面においては、要素間に大きな差はないが、令和5年度から引き続き全体的に満足度も重要度も高く、外来患者からの期待に応えているといえる。また、8項目中6項目が【I. 重点維持エリア】に属しており、現状維持をしたいところである。

院内環境においては、満足度でみると要素ごとの差異が大きく、「トイレの清掃」「案内図の分かりやすさ」「売店の品揃え」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。

待ち時間においては、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るが、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。時間の短縮のほかに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、まずは「座席の拡充」「携帯の使用」「待ち時間の案内表示」の改善をしていくことが望ましい。

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。

接遇においては、すべての職種で『身だしなみ』は『言葉遣いや態度』よりも満足度が高く、重要度が低くなっている。一方、「栄養士」の満足度はいずれも『言葉遣いや態度』『身だしなみ』ともに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。

診療面においても、リハビリテーションスタッフに関する要素は満足度が全体平均値より低い傾向にある。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。

入院生活・院内環境においては、院内設備に関する項目の「照明の明るさ」、「病室のプライバシー」、「冷暖房の快適性」は満足度が低い水準にあり、改善が求められる。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。

サービス体制面においては、「検査・入院説明センターの看護師への入院に関する相談しやすさ」、「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」、「外来看護師への入院に関する相談しやすさ」、「相談員による介護保険、福祉関連、退院先相談の説明の分かりやすさ」が最優先改善エリアにプロットされており、病棟スタッフと比べ、入院患者との関わりの少ない外来看護師や相談員によるコミュニケーションの質の向上が必要と考えられる。

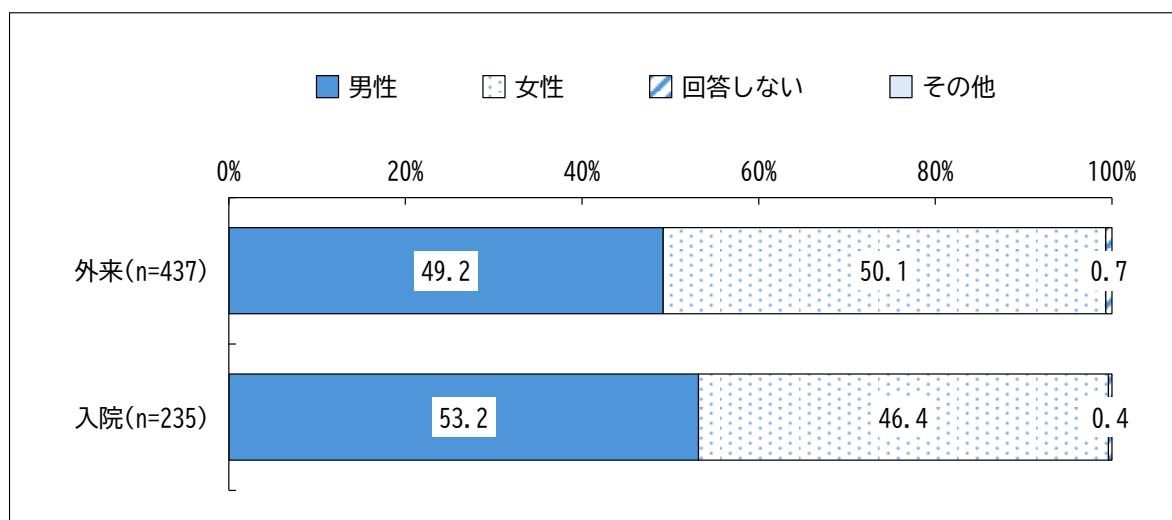
3 調査結果（外来・入院共通）

1 回答者の属性

性別

性別をみると、外来では「男性」49.2%、「女性」50.1%、「回答しない」0.7%、「その他」0.0%となっている。

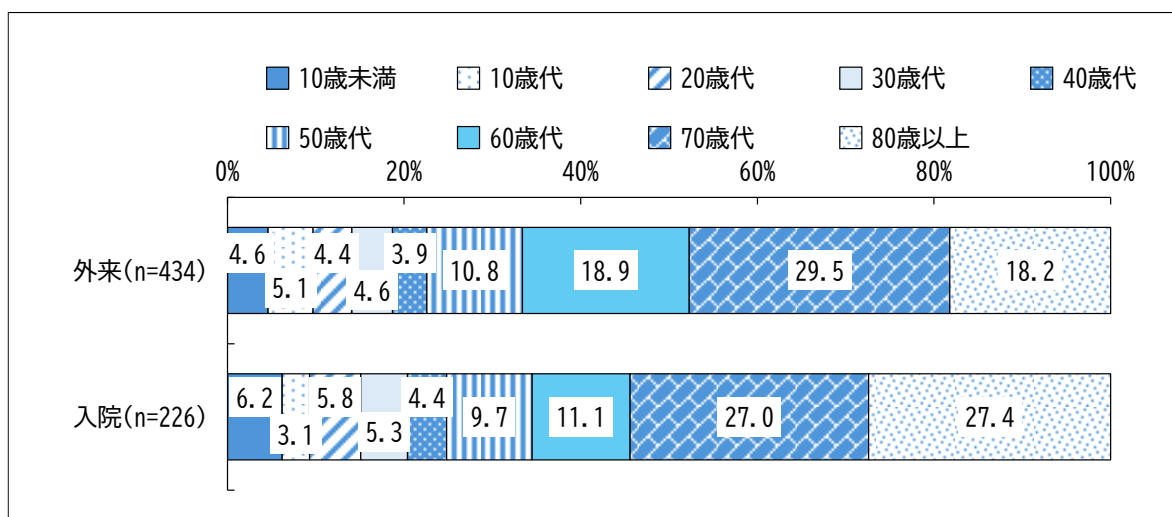
入院では「男性」53.2%、「女性」46.4%、「回答しない」0.4%、「その他」0.0%となっている。



年齢

年齢をみると、外来では「70 歳代」29.5%が最も多く、次いで「60 歳代」18.9%、「80 歳以上」18.2%などとなっている。

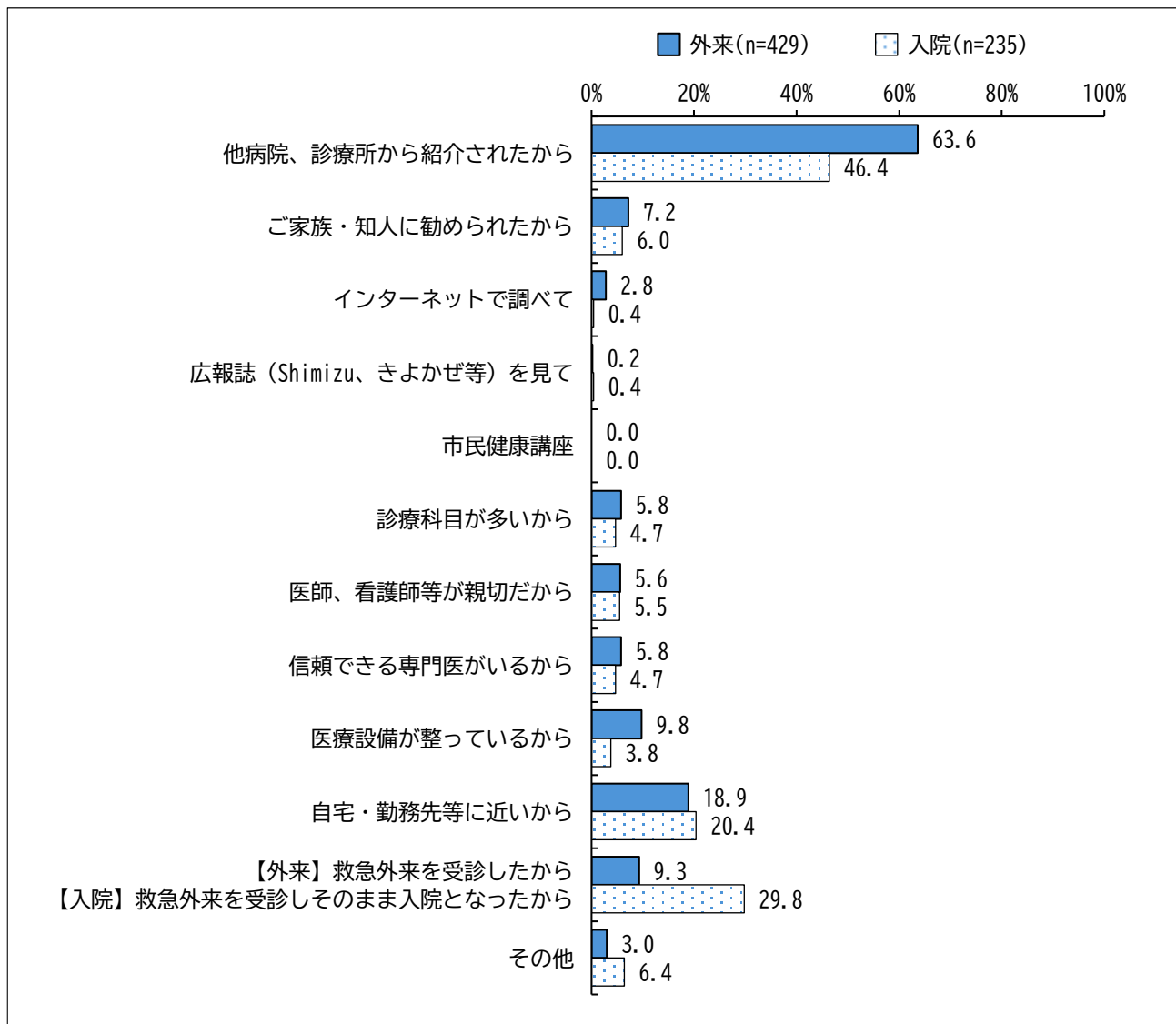
入院では「80 歳以上」27.4%が最も多く、次いで「70 歳代」27.0%、「60 歳代」11.1%などとなっている。



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。

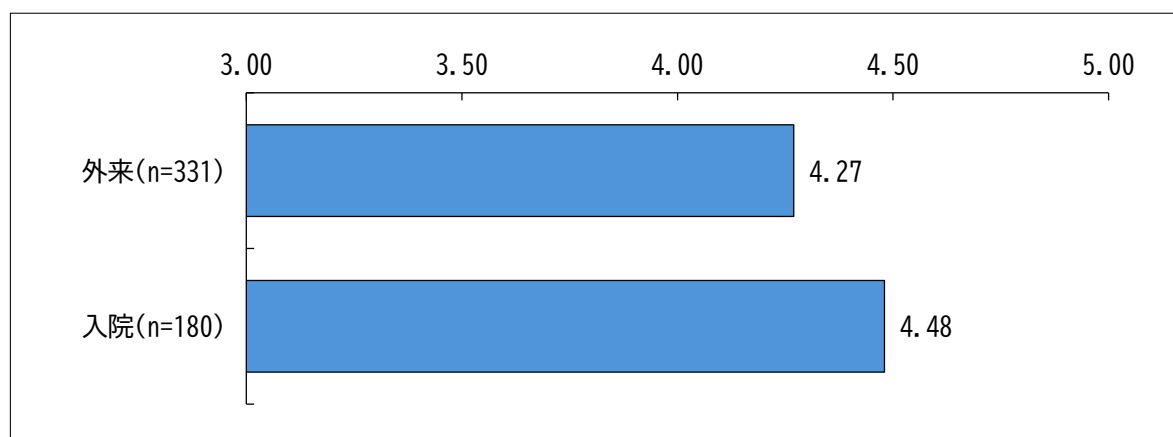
また、入院では「救急外来を受診しそのまま入院となったから」29.8%が多くなっている。



3 総合的にみた当院の満足度

全体満足度

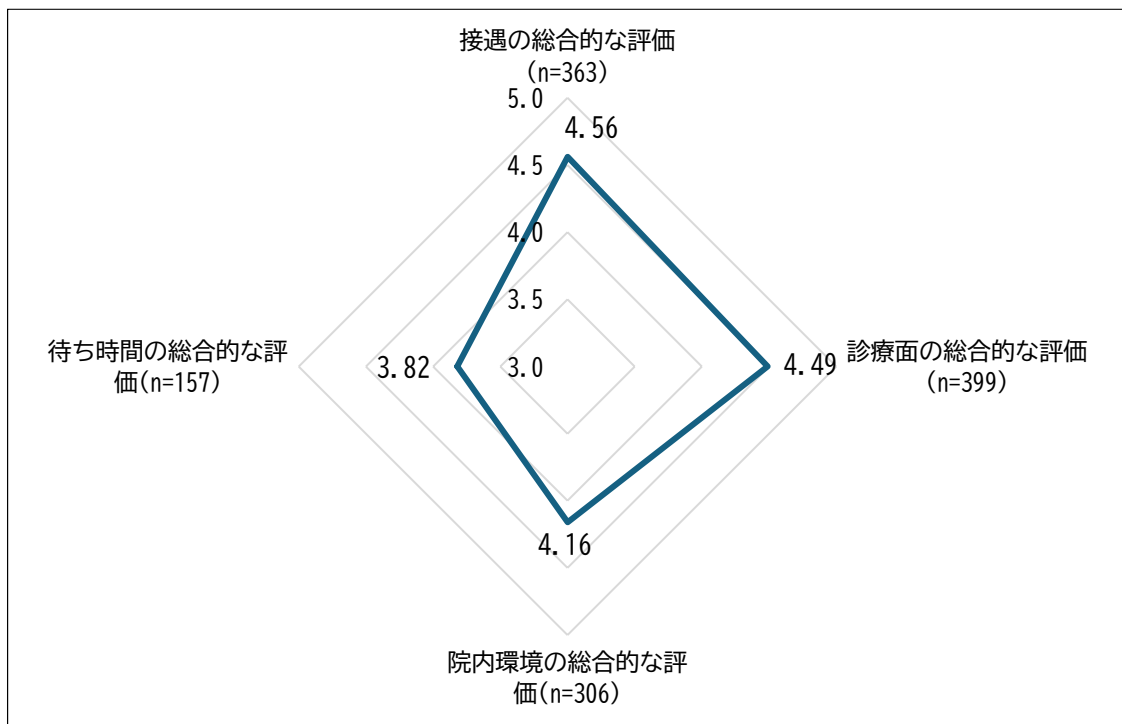
全体満足度をみると、外来では5段階中 4.27、入院では5段階中 4.48 となっており、外来と比べて、入院の満足度が高くなっている。



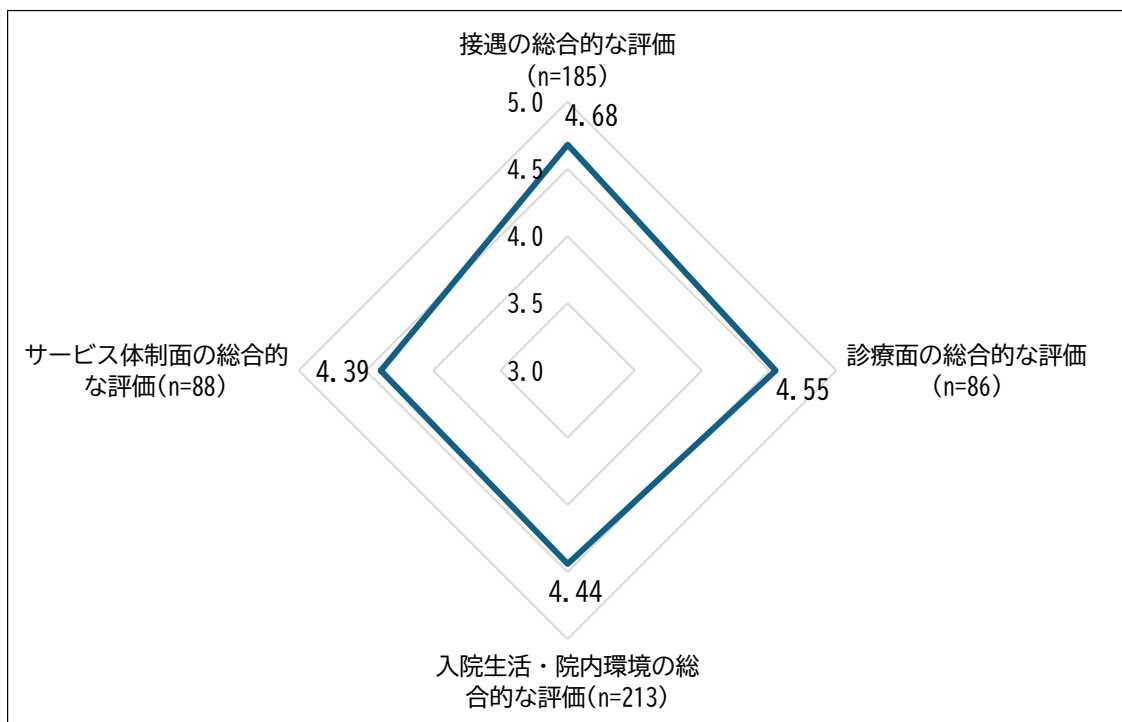
項目別満足度

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 4.56、入院では 4.68 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、外来は待ち時間の評価が 3.82 と、他の項目よりも評価が低くなっている。

外来



入院

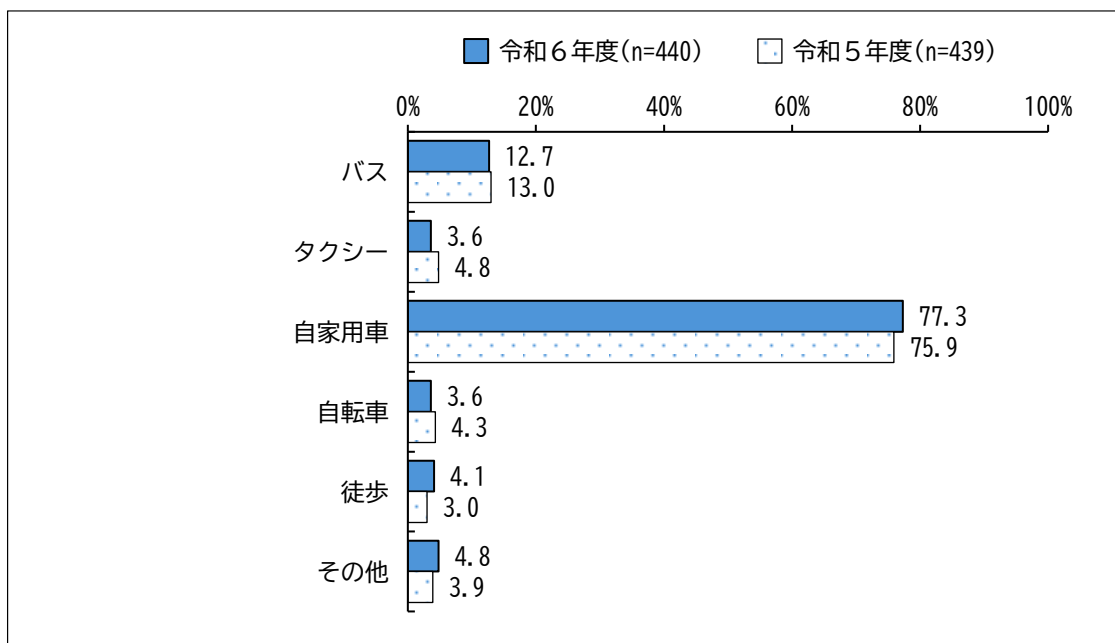


4 調査結果（外来）

1 来院時の交通手段

交通手段

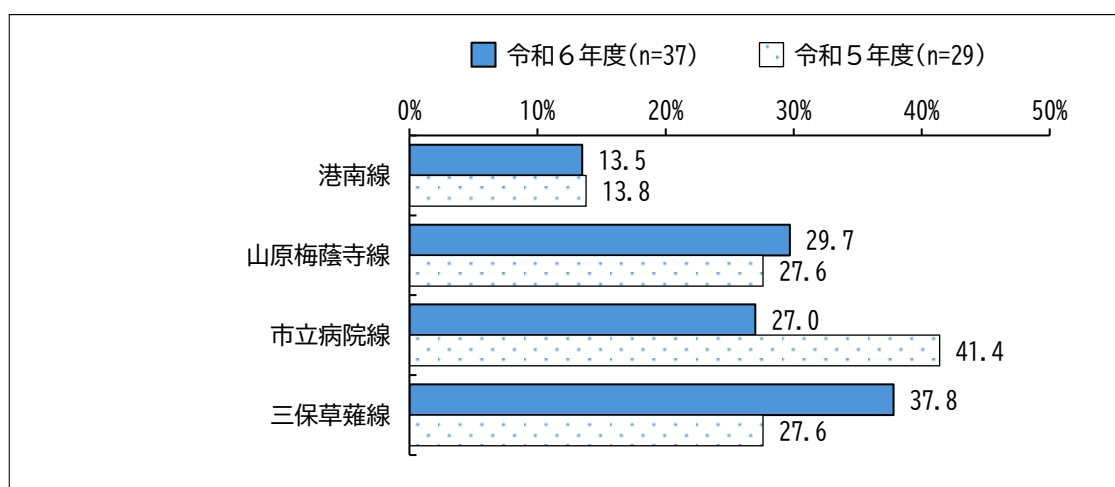
交通手段をみると、「自家用車」77.3%、「バス」12.7%、「徒歩」4.1%となっている。
過去の調査と比べて、大きな差はみられない。



バス路線 ※バスと回答した人のみ

バス路線をみると、「三保草薙線」が37.8%、「山原梅蔭寺線」29.7%、「市立病院線」27.0%、「港南線」13.5%となっている。

過去の調査と比べて、「三保草薙線」の利用が増え、「市立病院線」の利用が減っている。



2 診療科

診療科をみると、外来では「整形外科」73人が最も多く、次いで「呼吸器内科」「皮膚科」45人、「内科」43人などとなっている。

(単位：人)

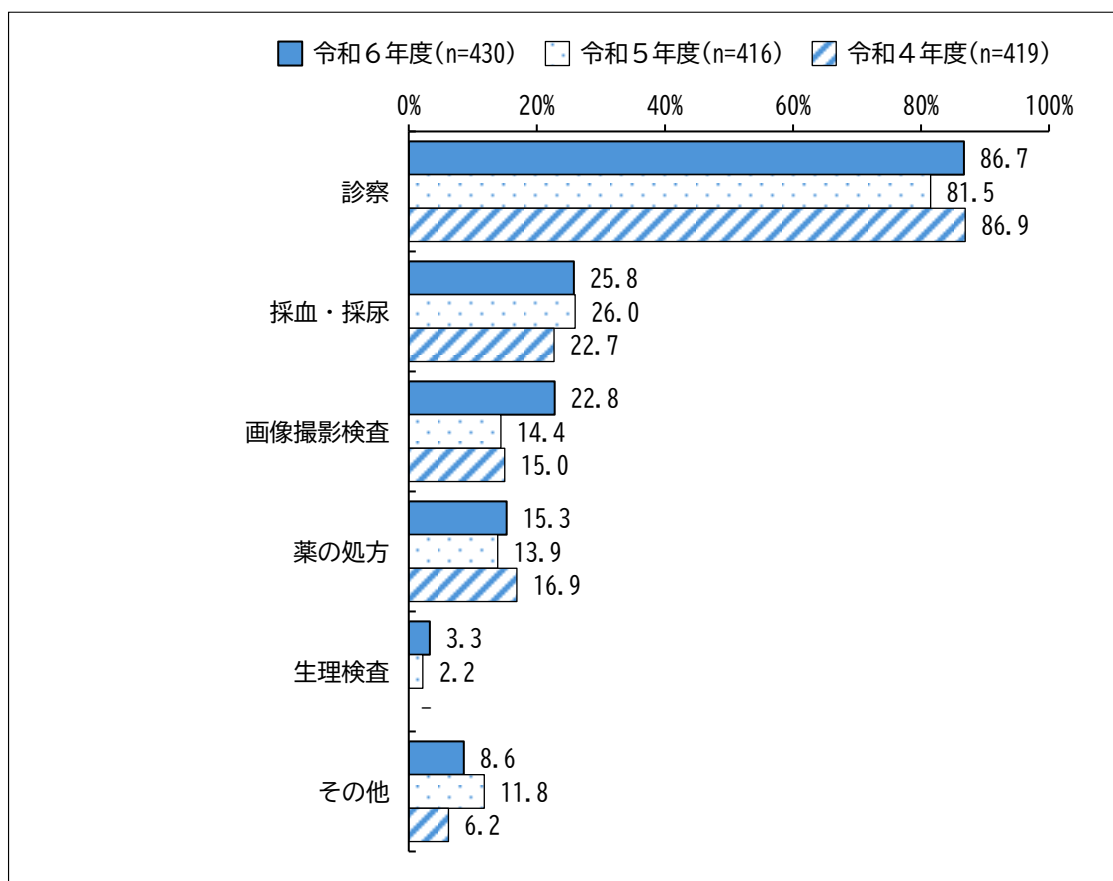
内科	精神科	神経内科	腎臓内科	糖尿内科	呼吸器内科	消化器内科	循環器内科	小児科	外科・消化器外科	整形外科	乳腺外科	脳神経外科	呼吸器外科
43	1	26	5	10	45	30	14	30	22	73	3	20	8

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
45	7	2	29	34	15	3	27	-	10	-	-	1	-

3 診療内容

診療内容をみると、「診察」86.7%、「採血・採尿」25.8%、「画像撮影検査」22.8%、「薬の処方」15.3%となっている。

過去の調査と比べて、「診察」が令和5年度（81.5%）よりも5.2ポイント高くなっている。

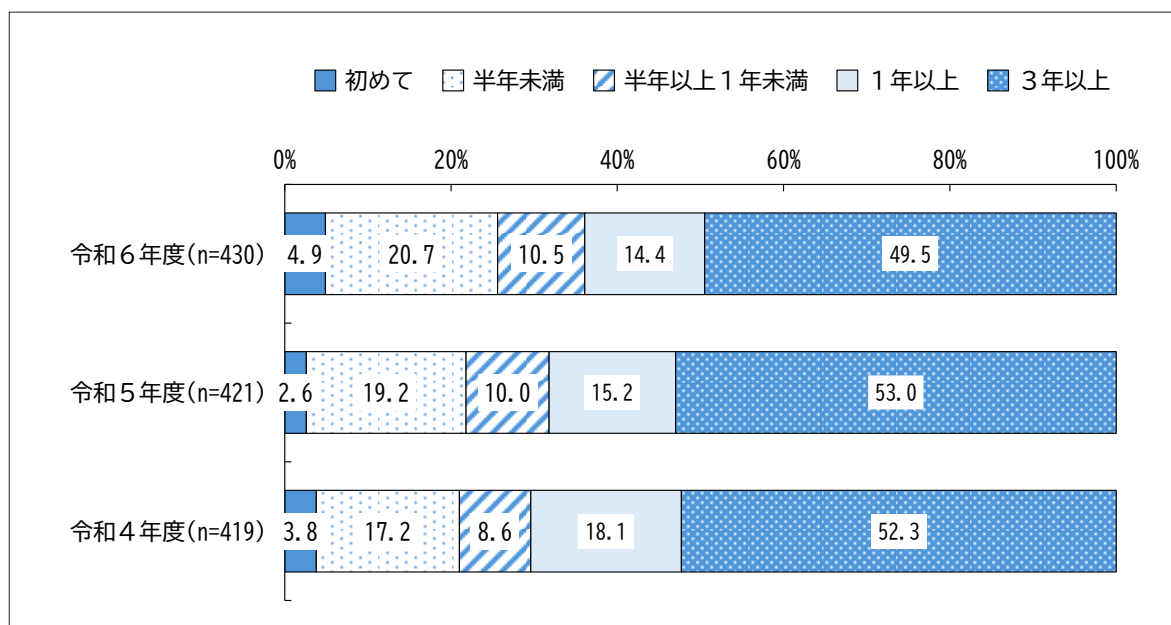


※「生理検査」は令和5年度からの選択肢

4 受診期間

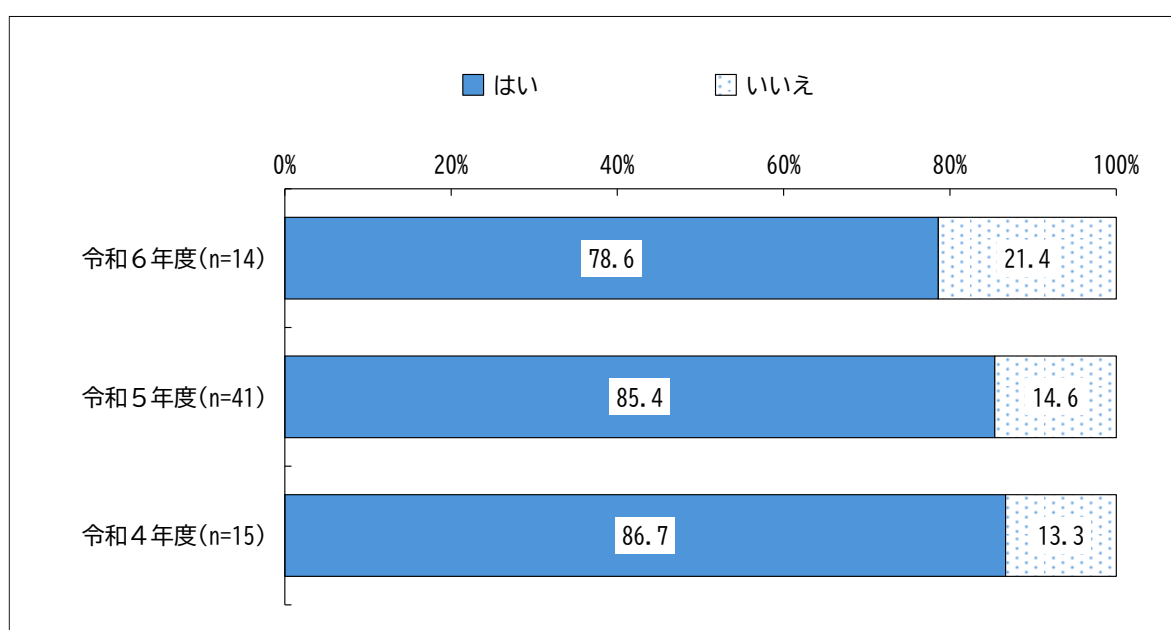
受診期間をみると、「3年以上」49.5%が最も多く、次いで「半年未満」20.7%、「1年以上」14.4%などとなっている。

過去の調査と比べて、大きな差はみられない。



5 紹介状の有無

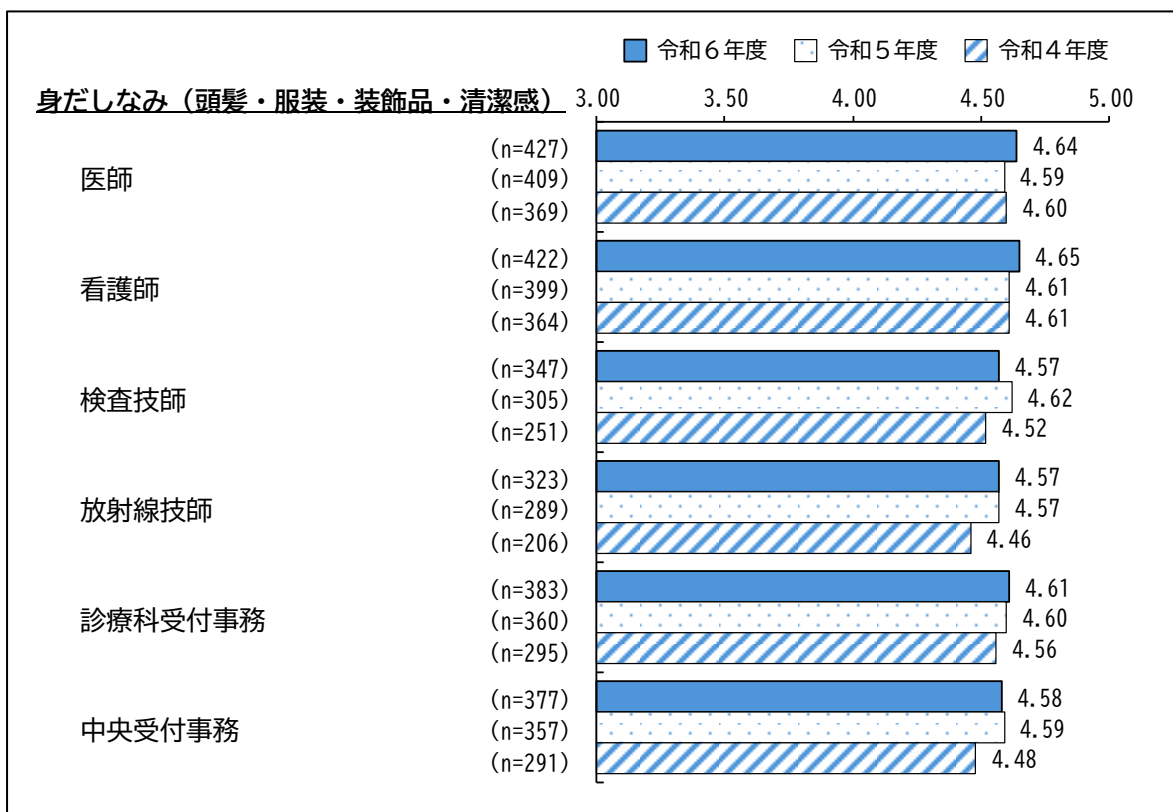
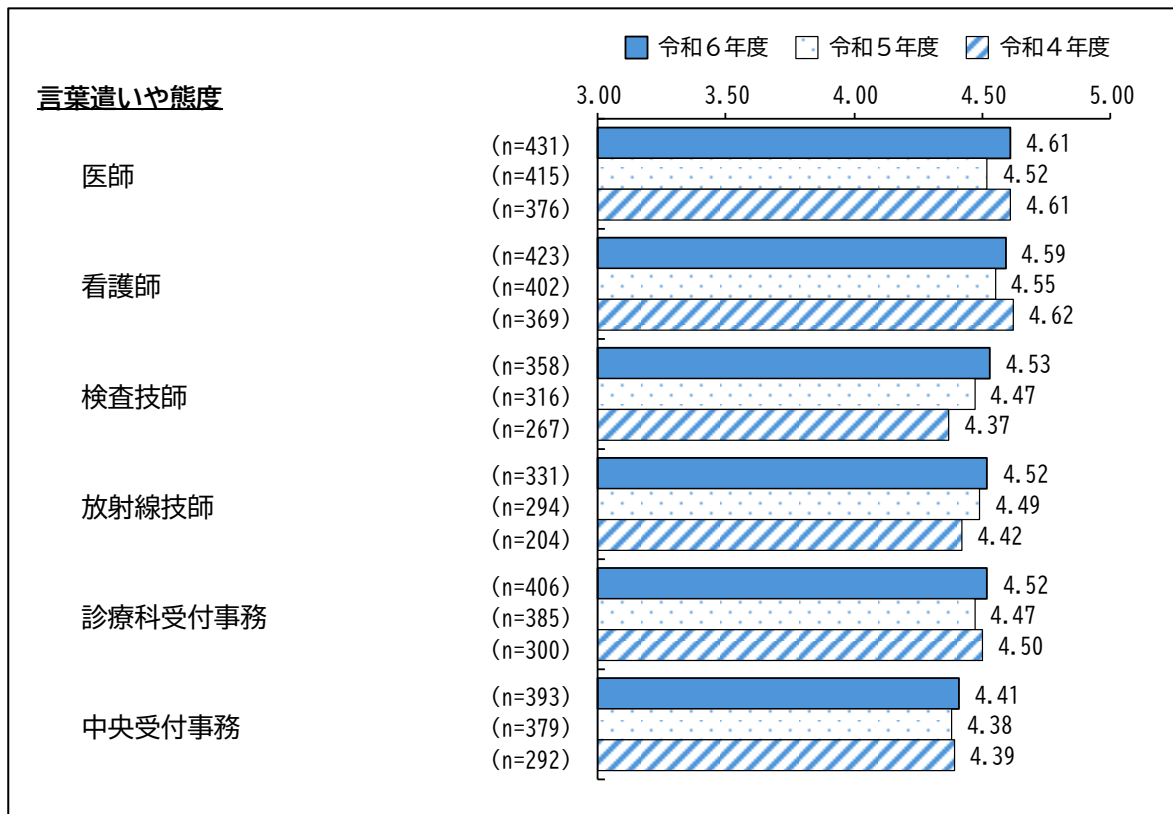
紹介状の有無をみると、「はい」78.6%、「いいえ」21.4%となっている。



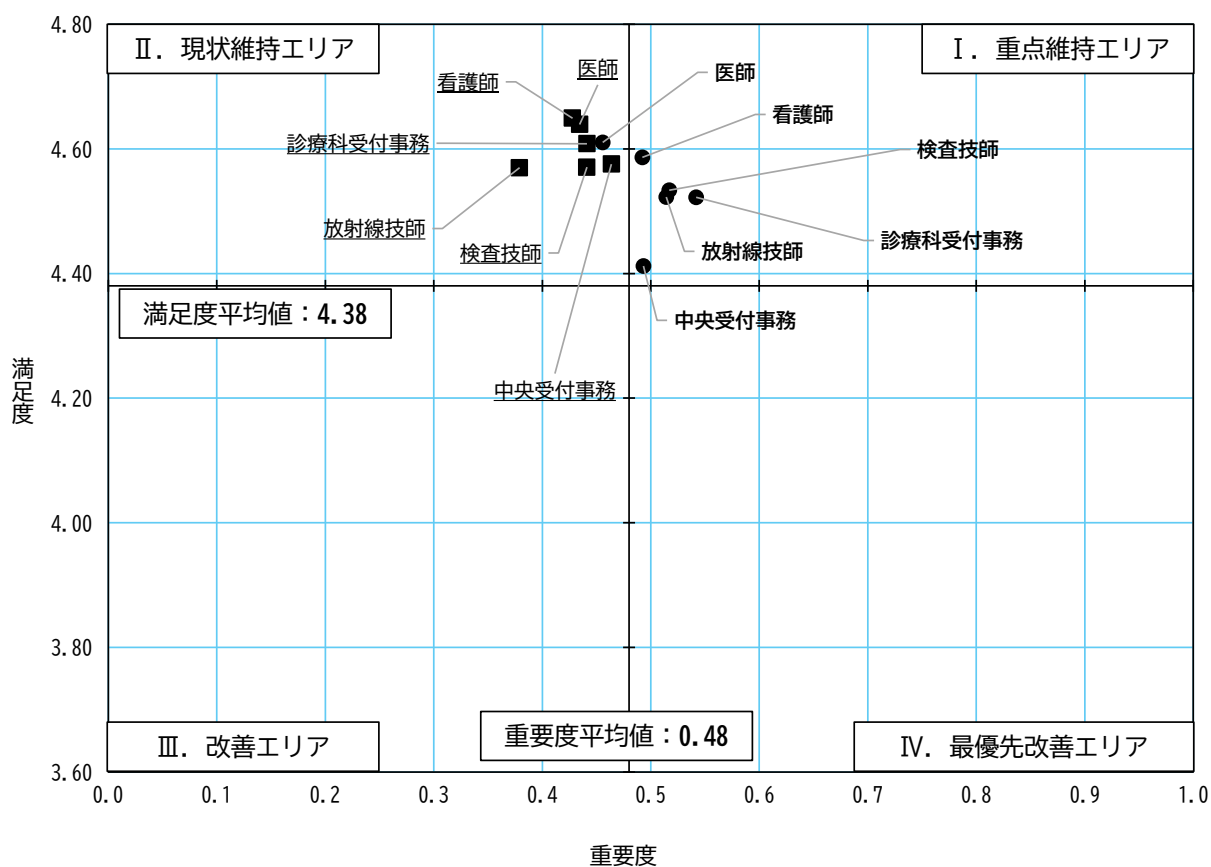
6 接遇の満足度

接遇の満足度をみると、平均満足度の4.38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。

過去の調査と比べて、12項目中9項目で令和5年度よりも高くなっている。



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、すべての職種で『身だしなみ』よりも『言葉遣いや態度』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。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』の方が高く、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。

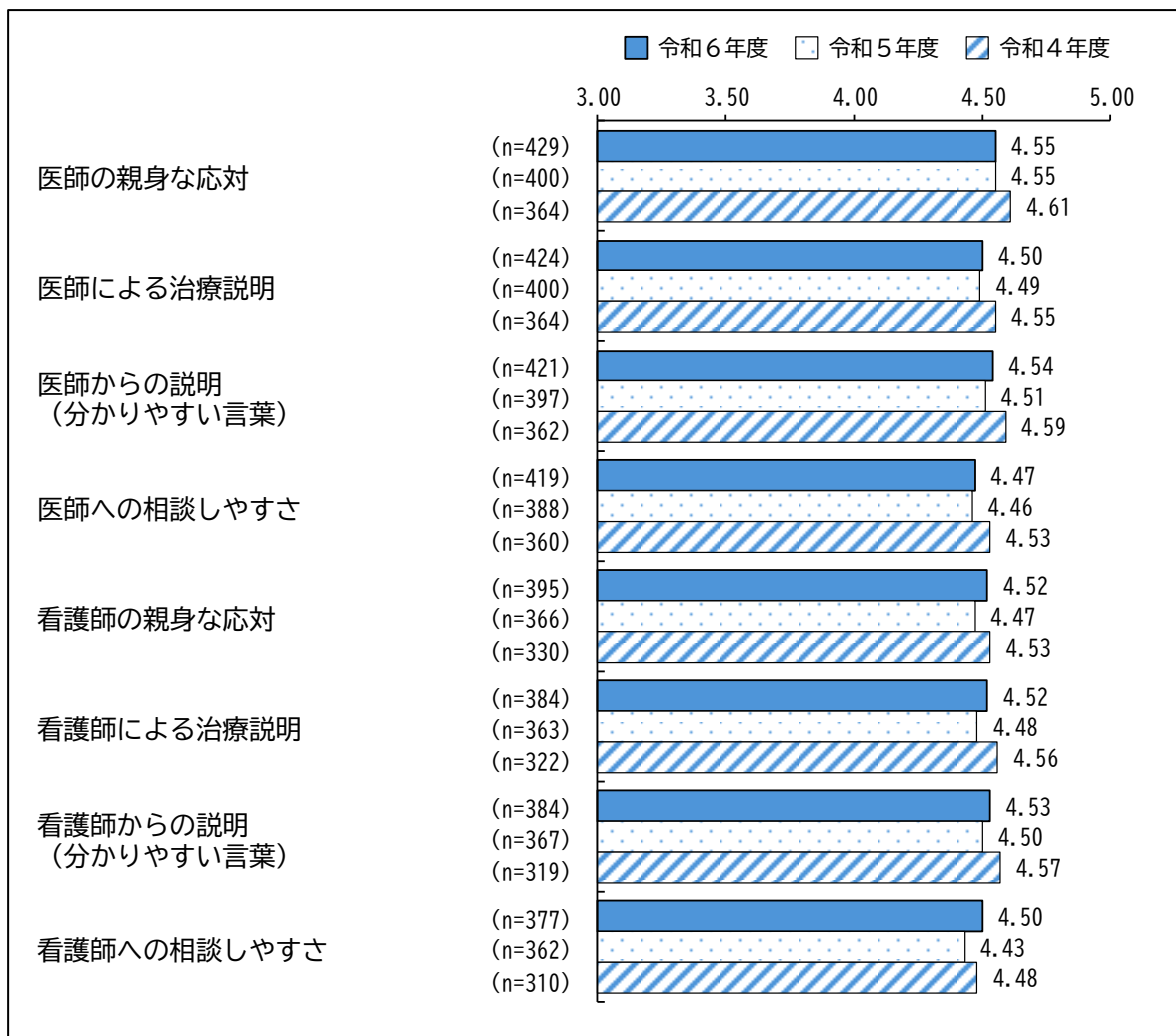
入院患者と比べて綿密なコミュニケーションが難しいことを再認識し、『言葉遣いや態度』、『身だしなみ』のさらなる改善を図り第一印象から信頼を得ることが重要となる。

【IV. 最優先改善エリア】に属する要素はない。

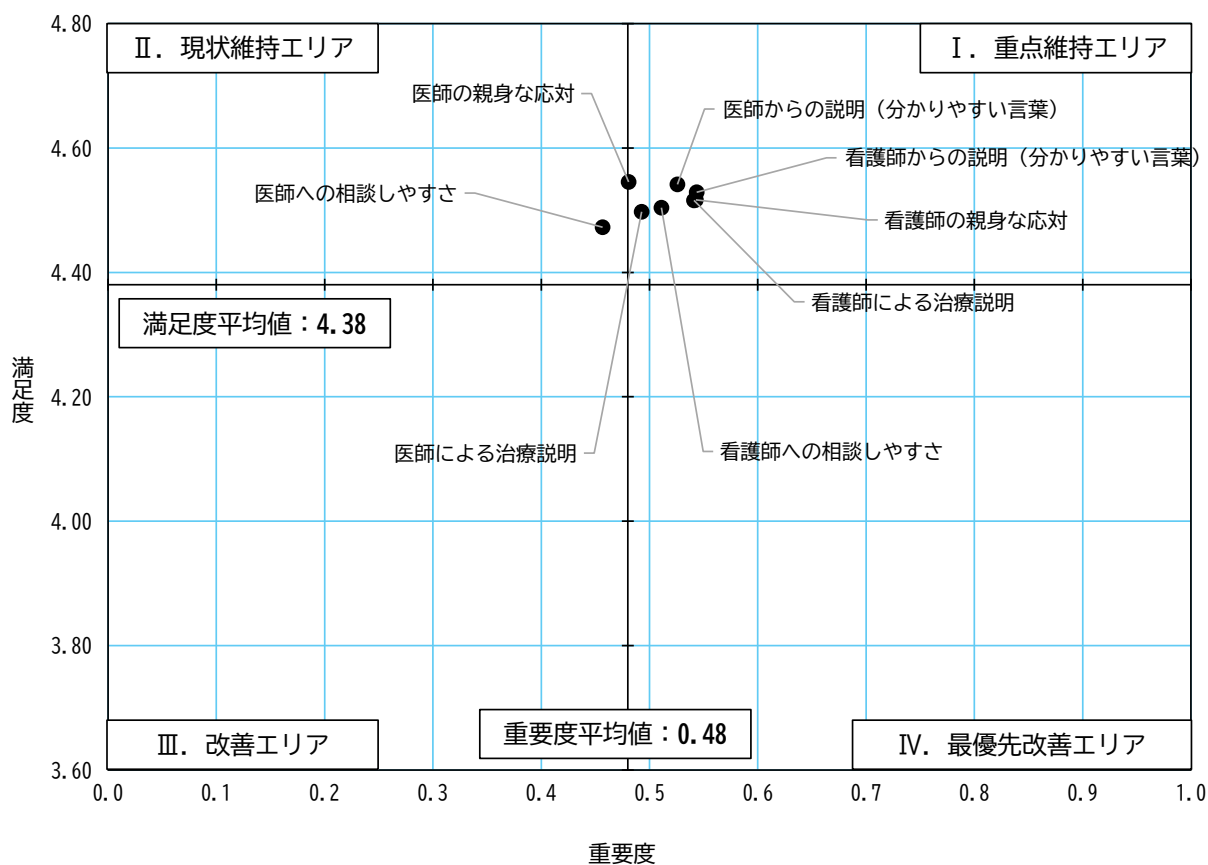
7 診療面の満足度

診療面の満足度をみると、平均満足度の4.38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。

過去の調査と比べて、8項目中7項目で令和5年度よりも高くなっている。



ii 診療面について（外来）



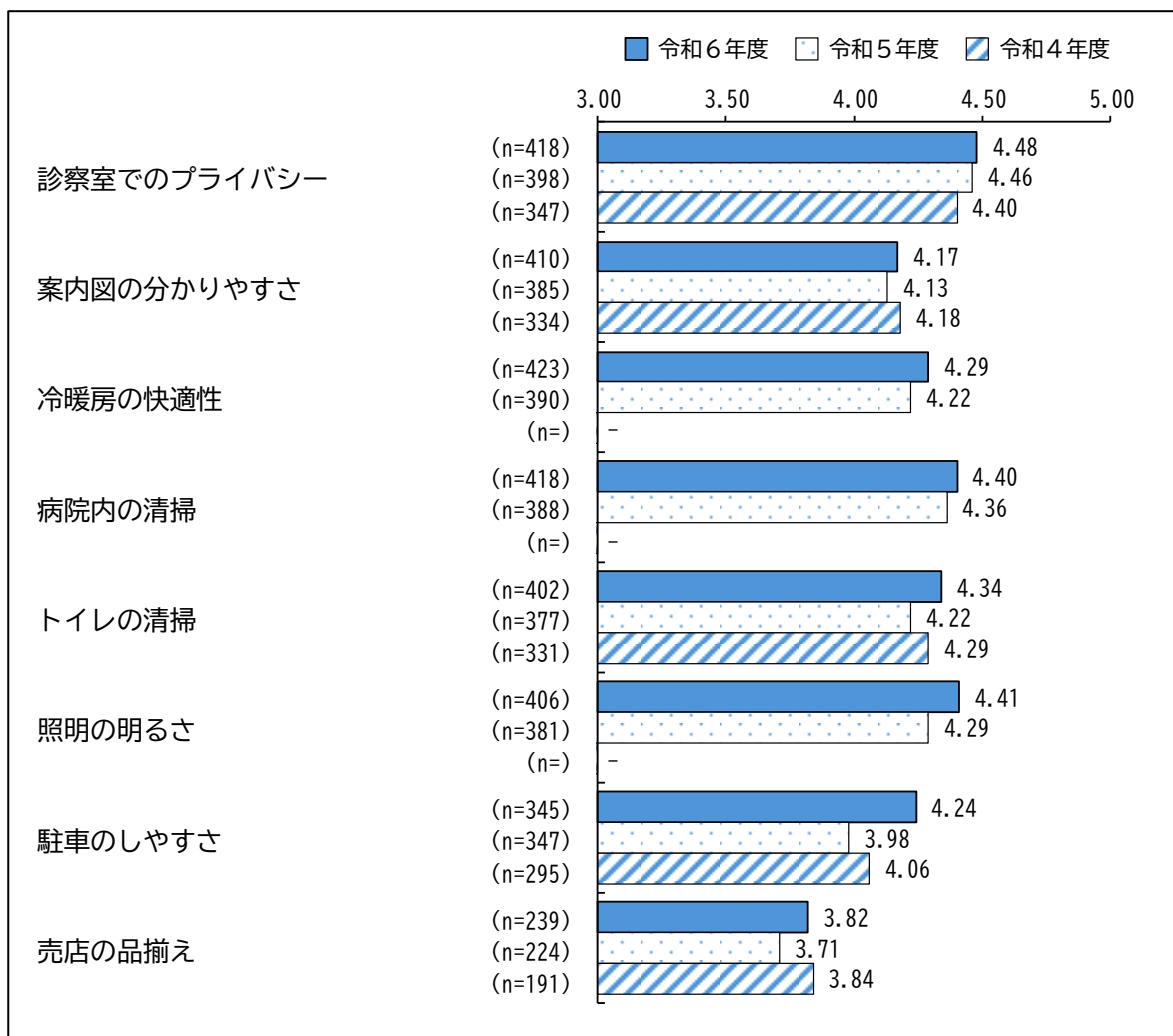
診療面についての要素は、満足度が全体平均値よりも高く、重要度は7項目で全体平均値よりも高くなっている。要素間に大きな差はない。

令和5年度では8項目中7項目が【II. 現状維持エリア】であったが、そのうちの5項目が【I. 重点維持エリア】に推移していることから改善されたことがうかがえる。今後もぜひとも維持していきたいところである。

【IV. 最優先改善エリア】に属する要素はない。

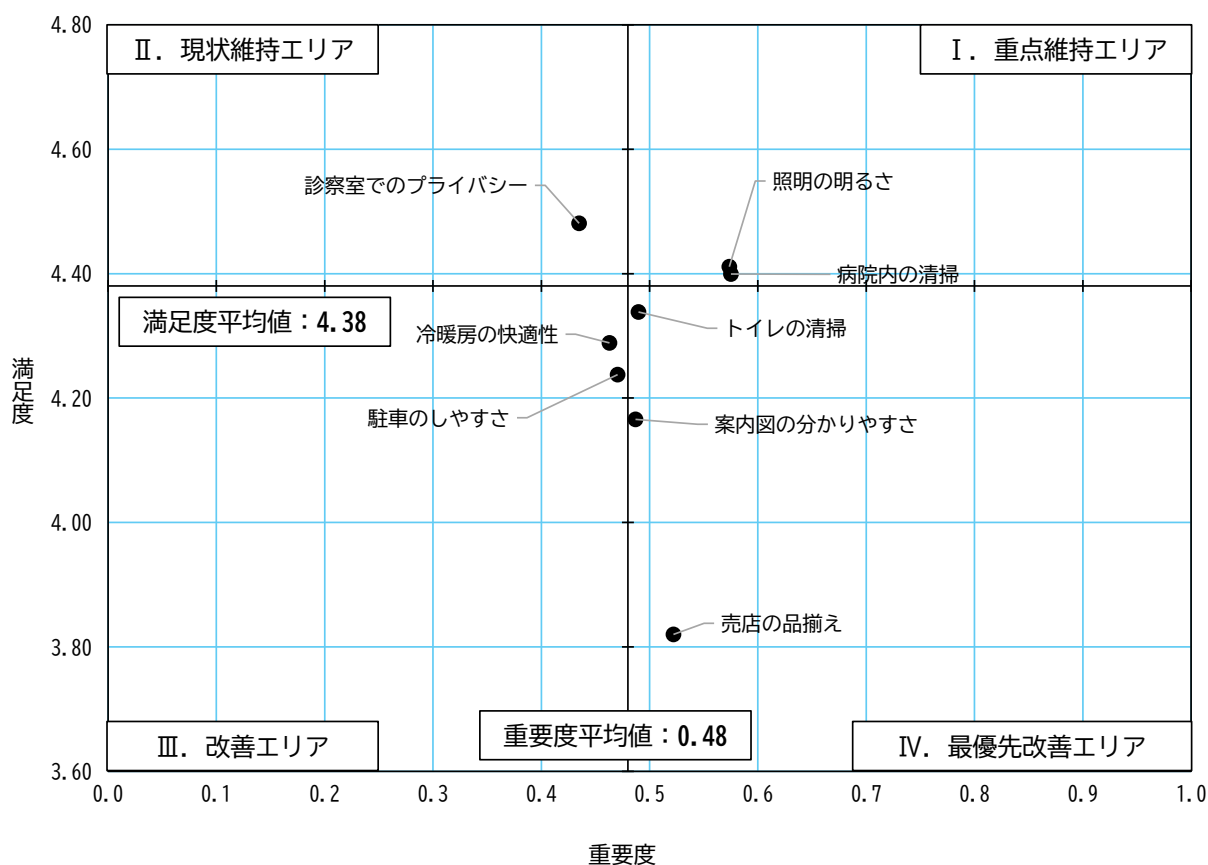
8 院内環境の満足度

院内環境の満足度をみると、平均満足度の4.38を8項目中5項目が下回っており、「売店の品揃え」3.82が最も低くなっている。



※「冷暖房の快適性」「病院内の清掃」「照明の明るさ」は令和5年度からの選択肢

iii 院内環境について（外来）



院内環境についての要素は、満足度でみると要素ごとの差異が大きく、「診察室でのプライバシー」「照明の明るさ」「病院内の清掃」を除くすべての項目において全体平均値を下回っている。特に、「トイレの清掃」「案内図の分かりやすさ」「売店の品揃え」は重要度が全体平均値よりも高く、満足度が平均値以下であるため、優先度の高い改善が求められる。

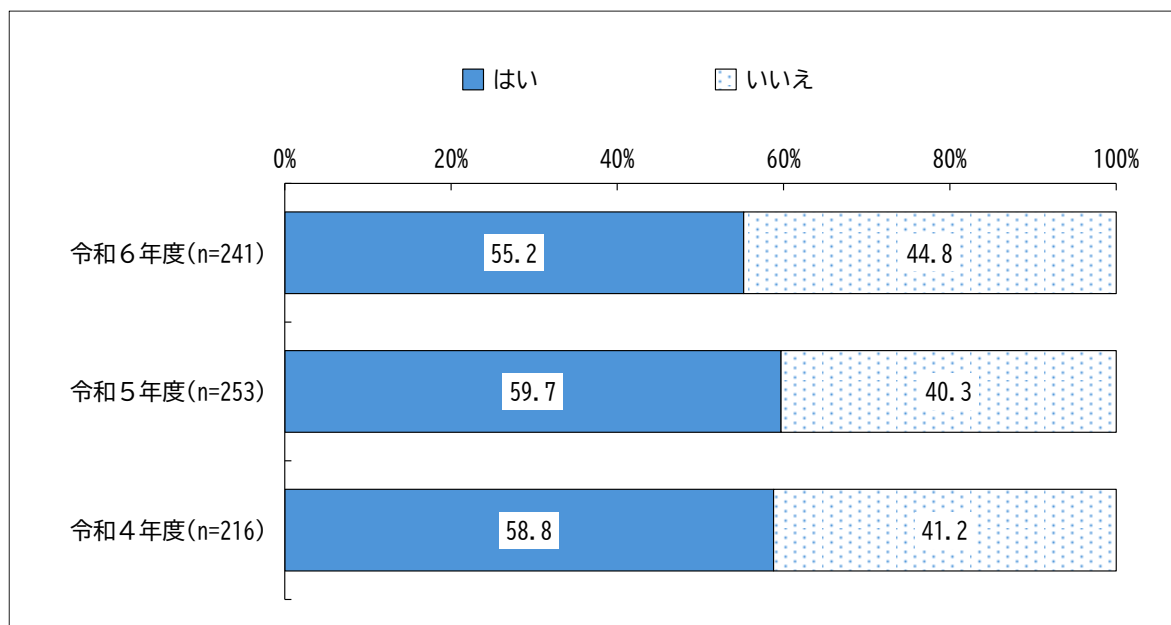
一方で、「照明の明るさ」は令和5年度の【Ⅲ. 改善エリア】から【Ⅰ. 重点維持エリア】に推移しており、改善されたことがうかがえる。

【Ⅳ. 最優先改善エリア】に属する要素は「トイレの清掃」「案内図の分かりやすさ」「売店の品揃え」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」55.2%、「いいえ」44.8%となっている。

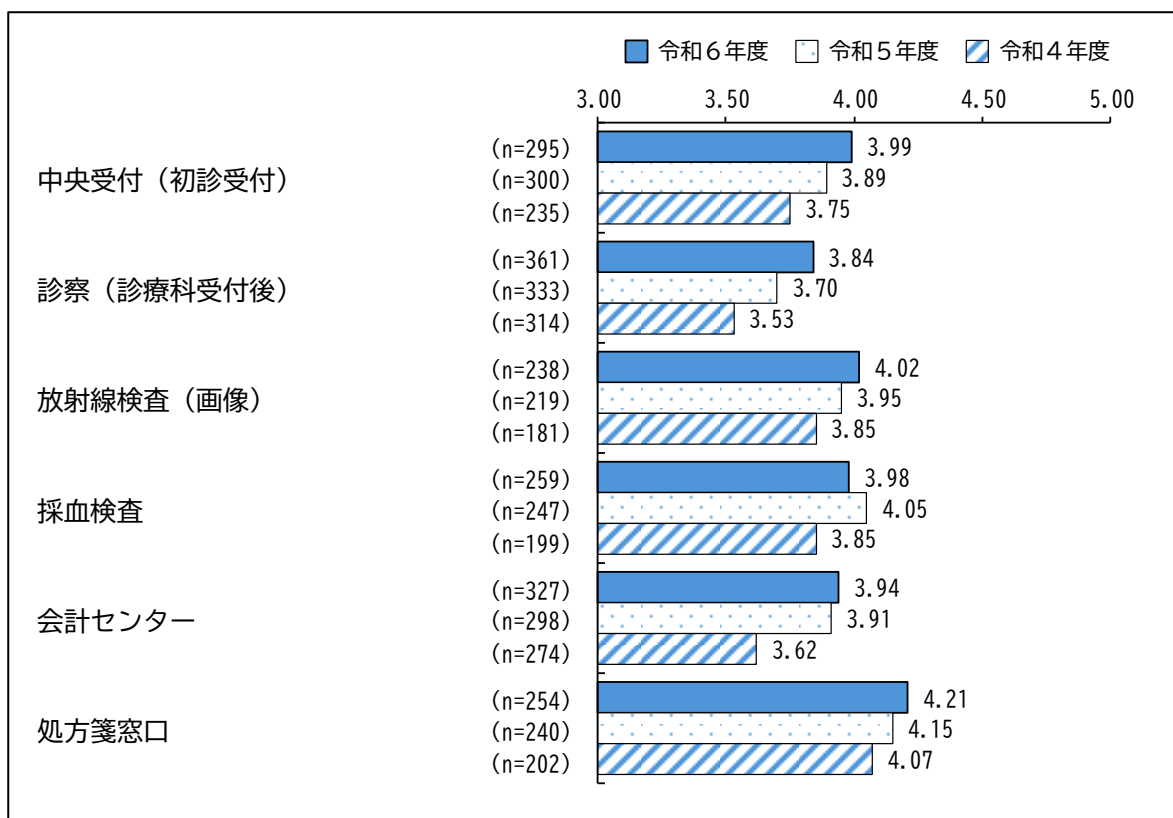
過去の調査と比べて、大きな差はみられない。



10 待ち時間

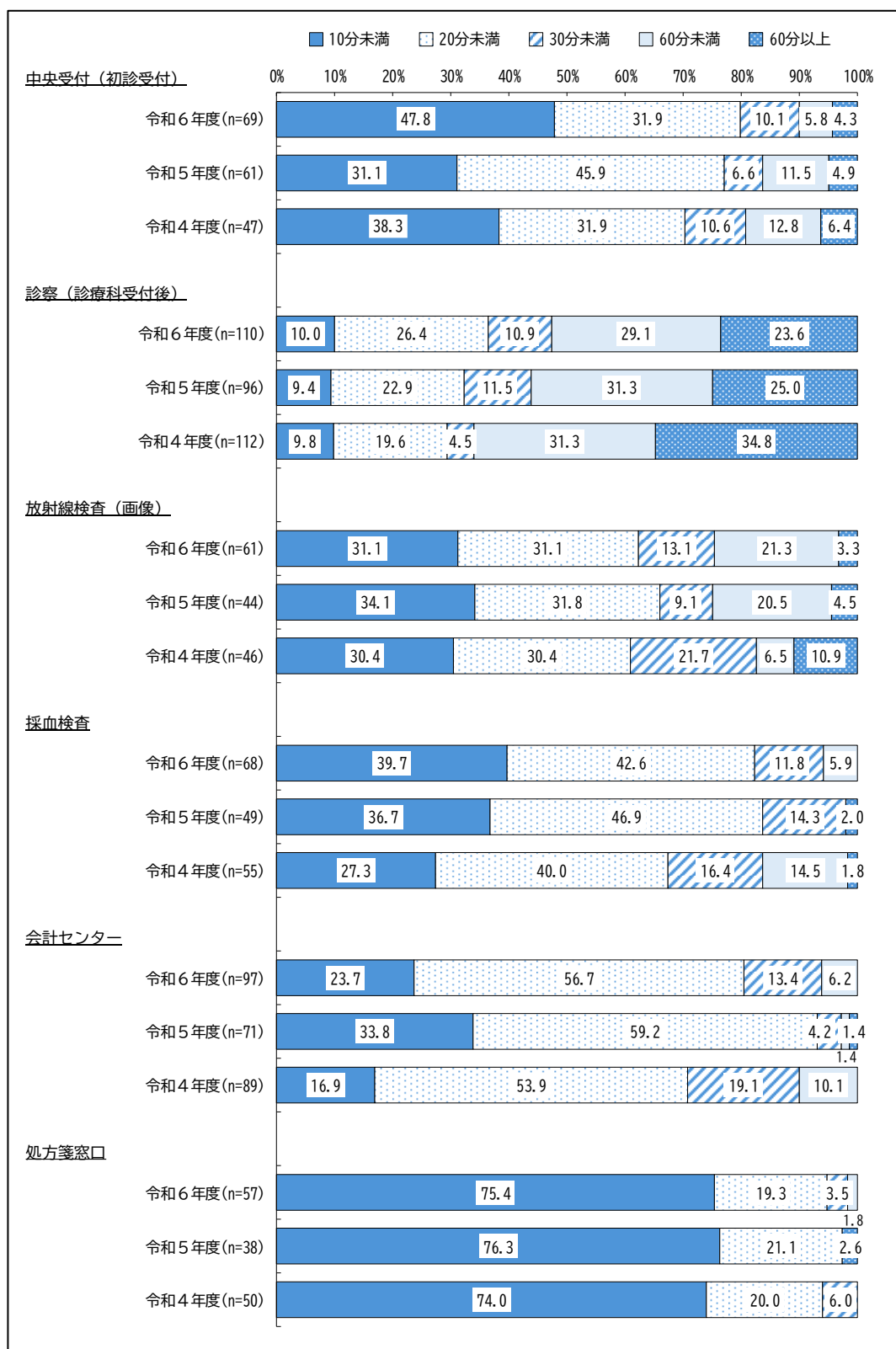
待ち時間の満足度をみると、平均満足度の4.38をすべての項目が下回っており、診察（診療科受付後）3.84が最も低くなっている。

過去の調査と比べて、「採血検査」を除いたすべての項目が2年連続で満足度が向上している。



実際の待ち時間をみると、診察（診療科受付後）では「60分以上」23.6%が他の項目よりも高くなっており、満足度の低い要因と考えられる。

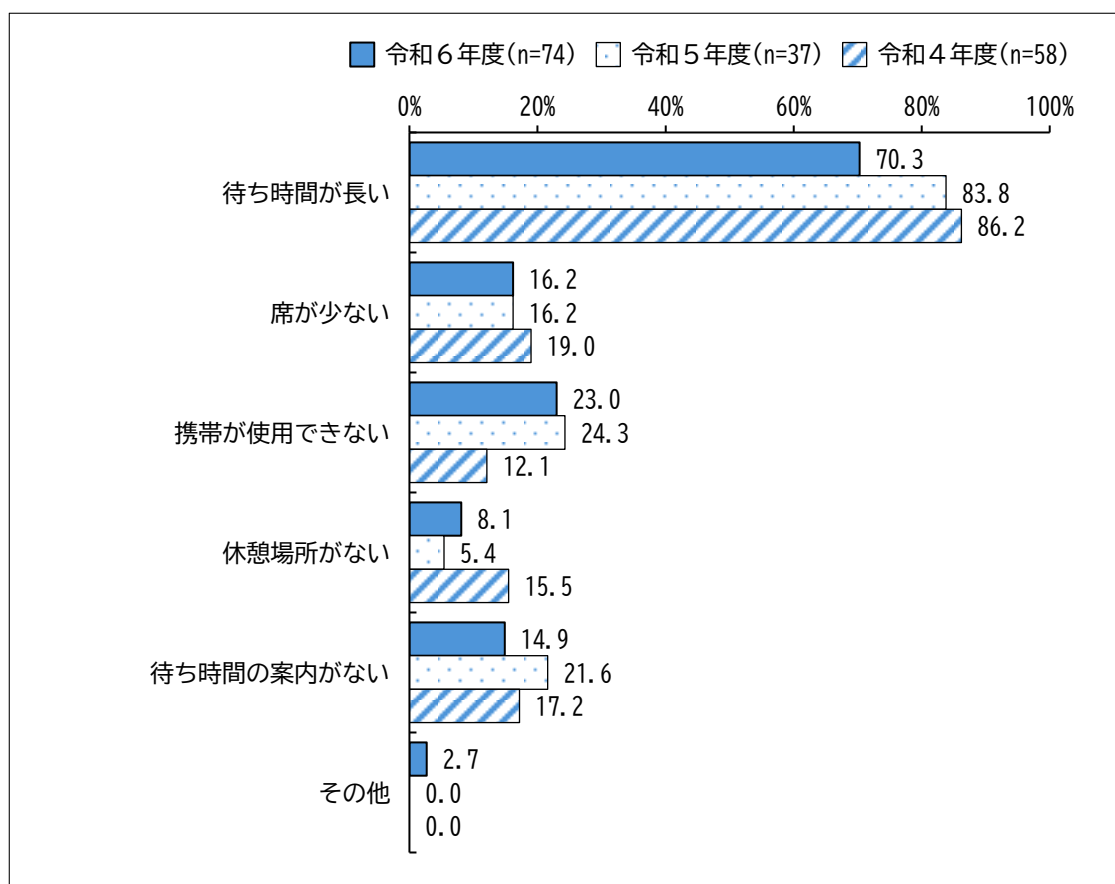
過去の調査と比べて、中央受付（初診受付）では「10分未満」47.8%が令和5年度よりも6.7ポイント高くなっている。診察（診療科受付後）では「20分未満」が増加傾向にあり、待ち時間の長さが徐々に解消されてきている。



11 待ち時間が不満足・やや不満足と回答した理由

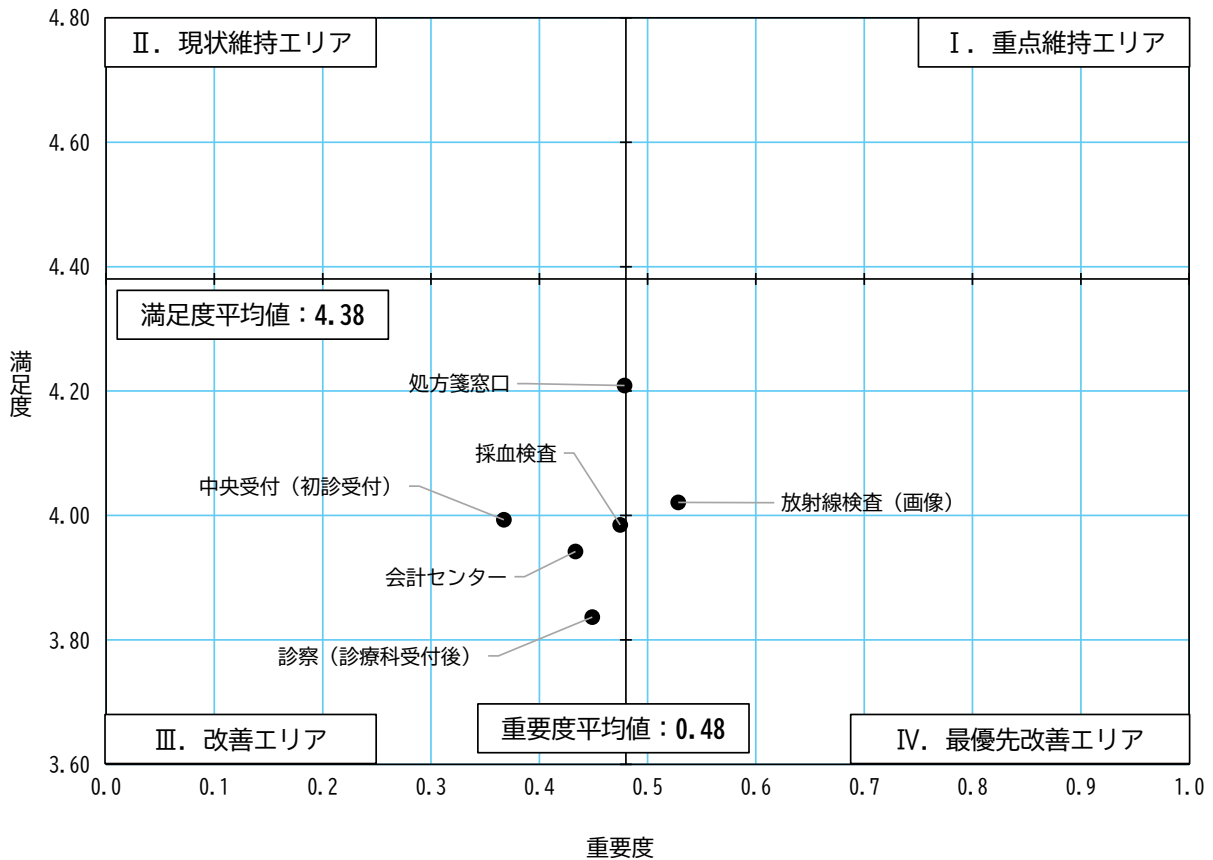
待ち時間が負担になる理由をみると、「待ち時間が長い」70.3%が最も多く、次いで「携帯が使用できない」23.0%、「席が少ない」16.2%などとなっている。

過去の調査と比べて、令和5年度よりも「待ち時間が長い」70.3%が13.5ポイント、「待ち時間の案内がない」14.9%が6.7ポイント減少している。



※その他の内容「■■■■病院のような画面での表示をしてほしい。」「Wi-Fi が弱め。」

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、重要度についても全体平均値よりも低い傾向にあり、多くの項目が【Ⅲ. 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2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、約4割が10分以内に案内されている「採血検査」、5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、まずは「座席の拡充」「携帯の使用」「待ち時間の案内表示」の改善をしていくことが望ましい。

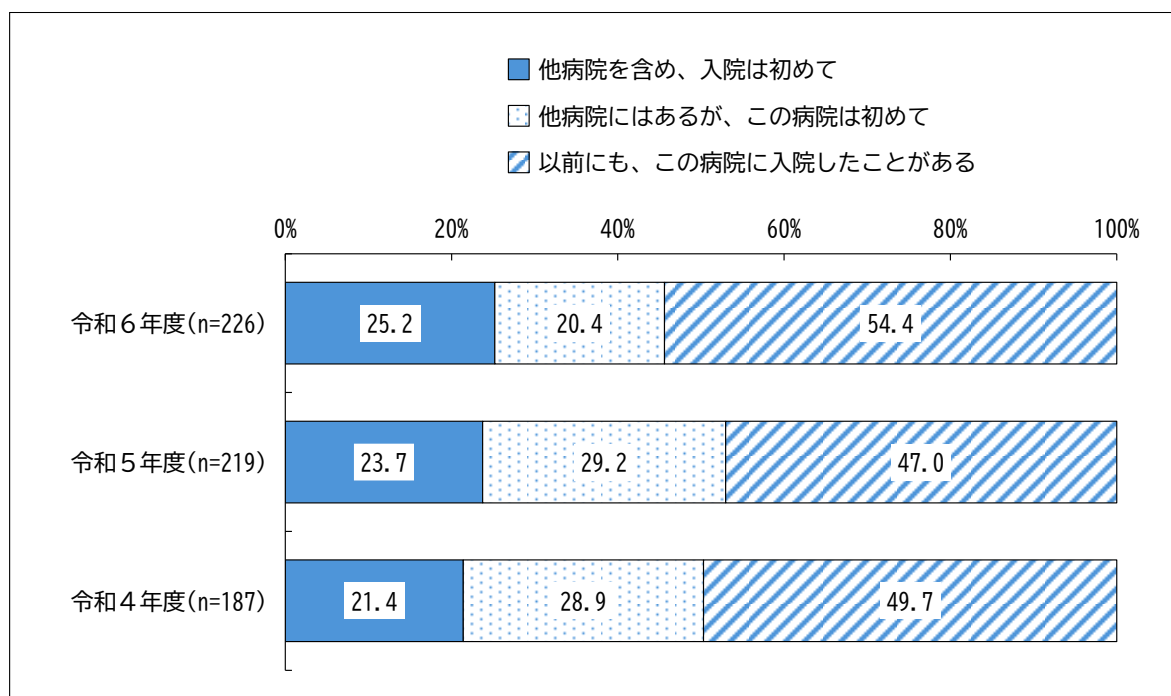
【Ⅳ. 最優先改善エリア】に属する要素は「放射線検査（画像）」となっている。

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」25.2%、「他病院にはあるが、この病院は初めて」20.4%、「以前にも、この病院に入院したことがある」54.4%となっている。

過去の調査と比べて、「以前にも、この病院に入院したことがある」54.4%が令和5年度よりも7.4ポイント高くなっている。



2 診療科

診療科をみると、入院では「整形外科」41人が最も多く、次いで「呼吸器内科」34人、「脳神経外科」27人などとなっている。

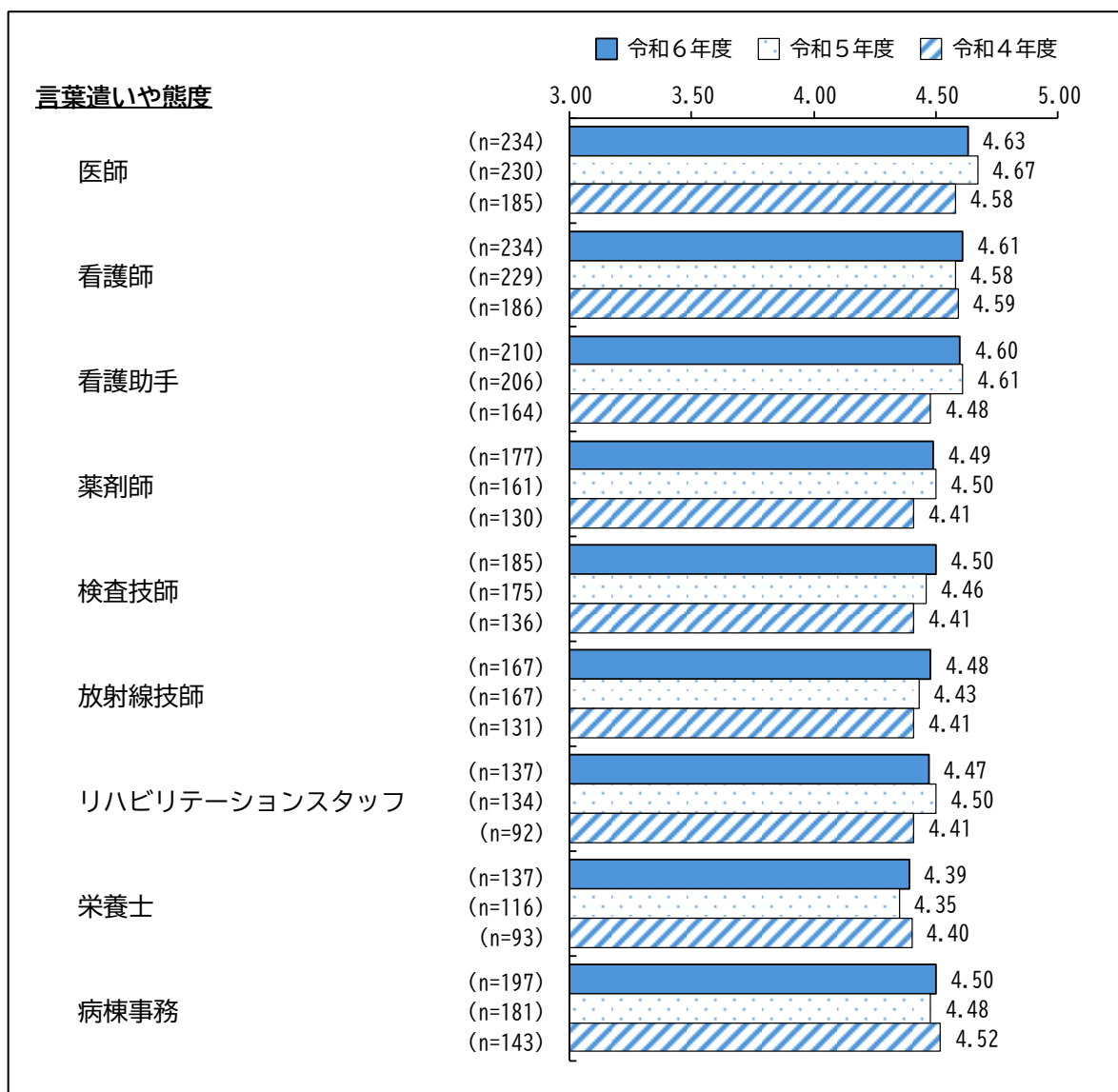
(単位：人)

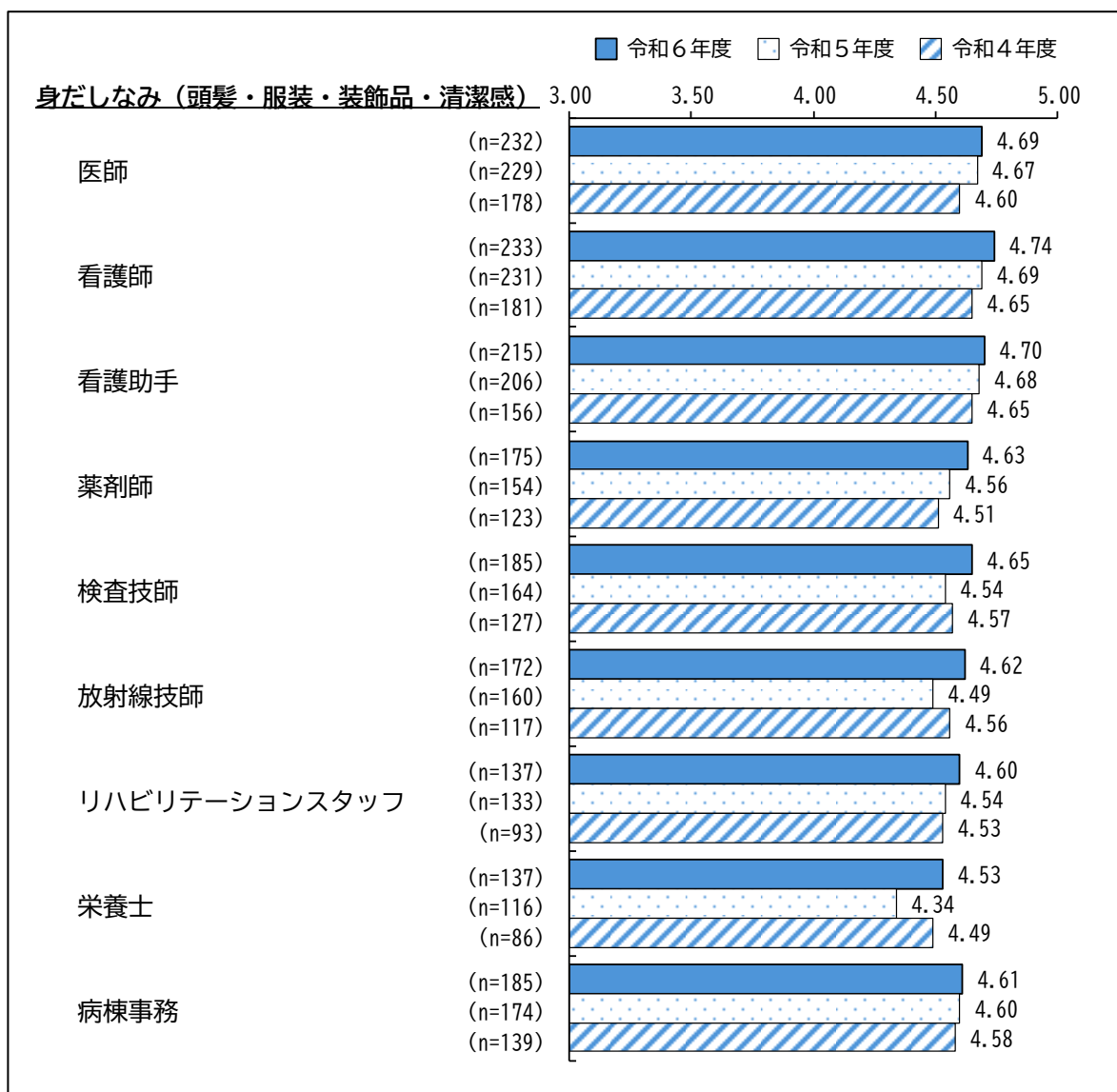
神経内科	呼吸器内科	消化器内科	小児科	外科・消化器外科	呼吸器外科	整形外科	脳神経外科	皮膚科	泌尿器科	循環器内科	産婦人科	総合診療科	口腔外科	リハビリテーション科	眼科
7	34	21	12	16	4	41	27	15	20	7	17	7	16	6	7

3 接遇の満足度

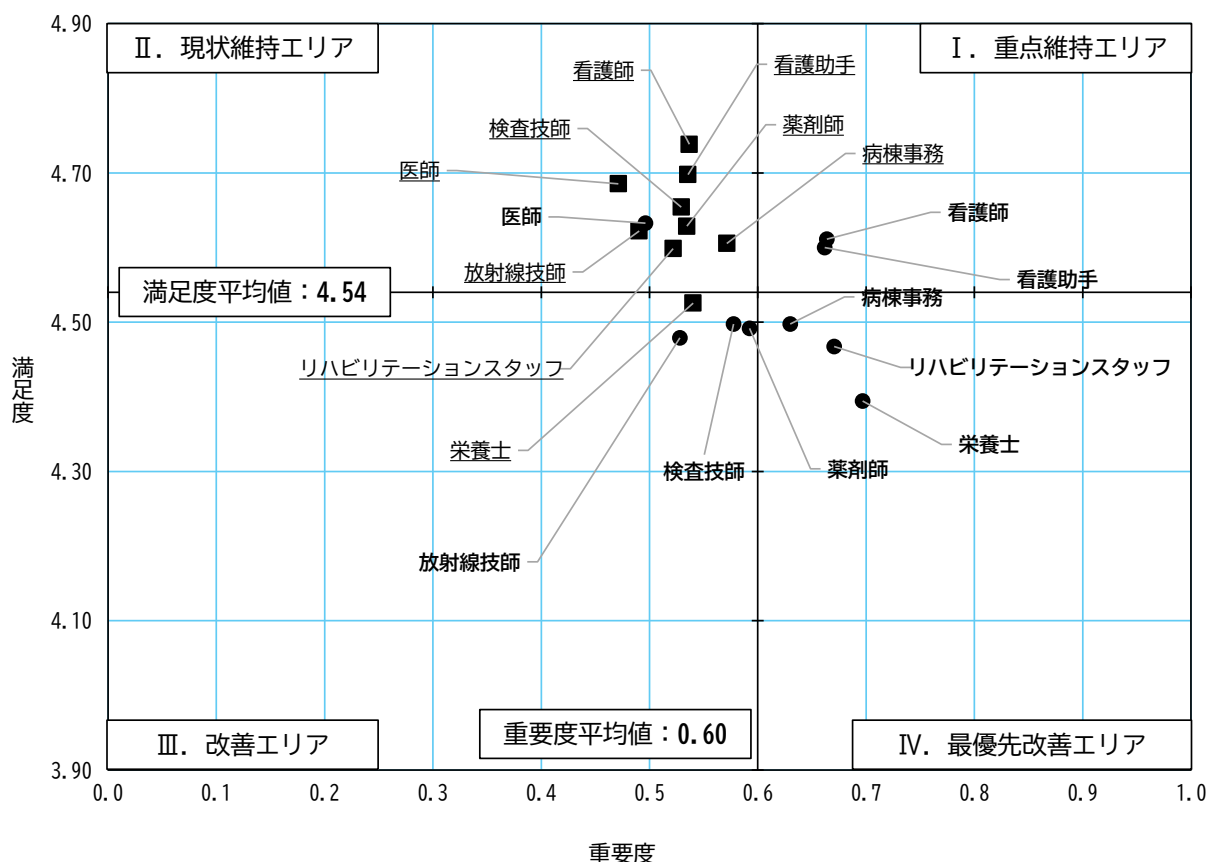
接遇の満足度をみると、平均満足度の4.54を18項目中12項目が超えており、特に身だしなみ（頭髪・服装・装飾品・清潔感）で概ね良好な評価を受けている。

過去の調査と比べて、令和5年度よりも18項目中15項目で高くなっている。





i 接遇について（入院）



凡例：●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り、

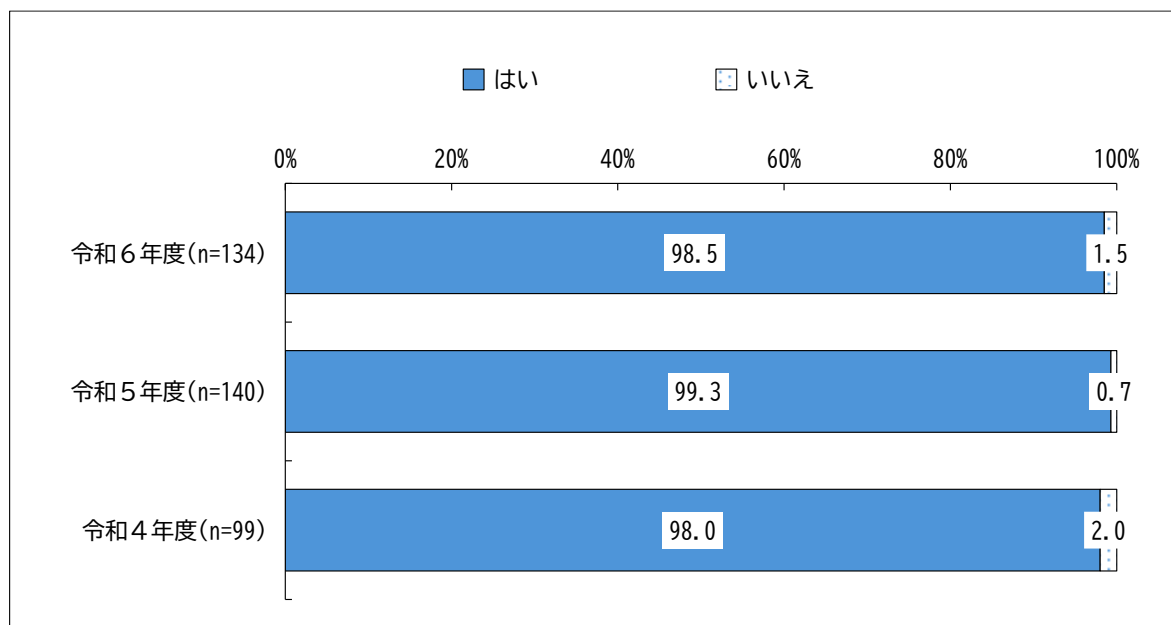
すべての職種で『身だしなみ』は『言葉遣いや態度』よりも満足度が高く、重要度が低くなっている。

「看護師」「看護助手」の『言葉遣いや態度』は令和4年度から【I. 重点維持エリア】を維持している。患者との関わりの多い職種での評価が高いことは他の職種の模範となりうるため、ぜひとも現状維持していきたい。一方で、「栄養士」の満足度はいずれも『言葉遣いや態度』『身だしなみ』ともに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「病棟事務」「リハビリテーションスタッフ」「栄養士」となっている。

4 医師による入院についての説明有無

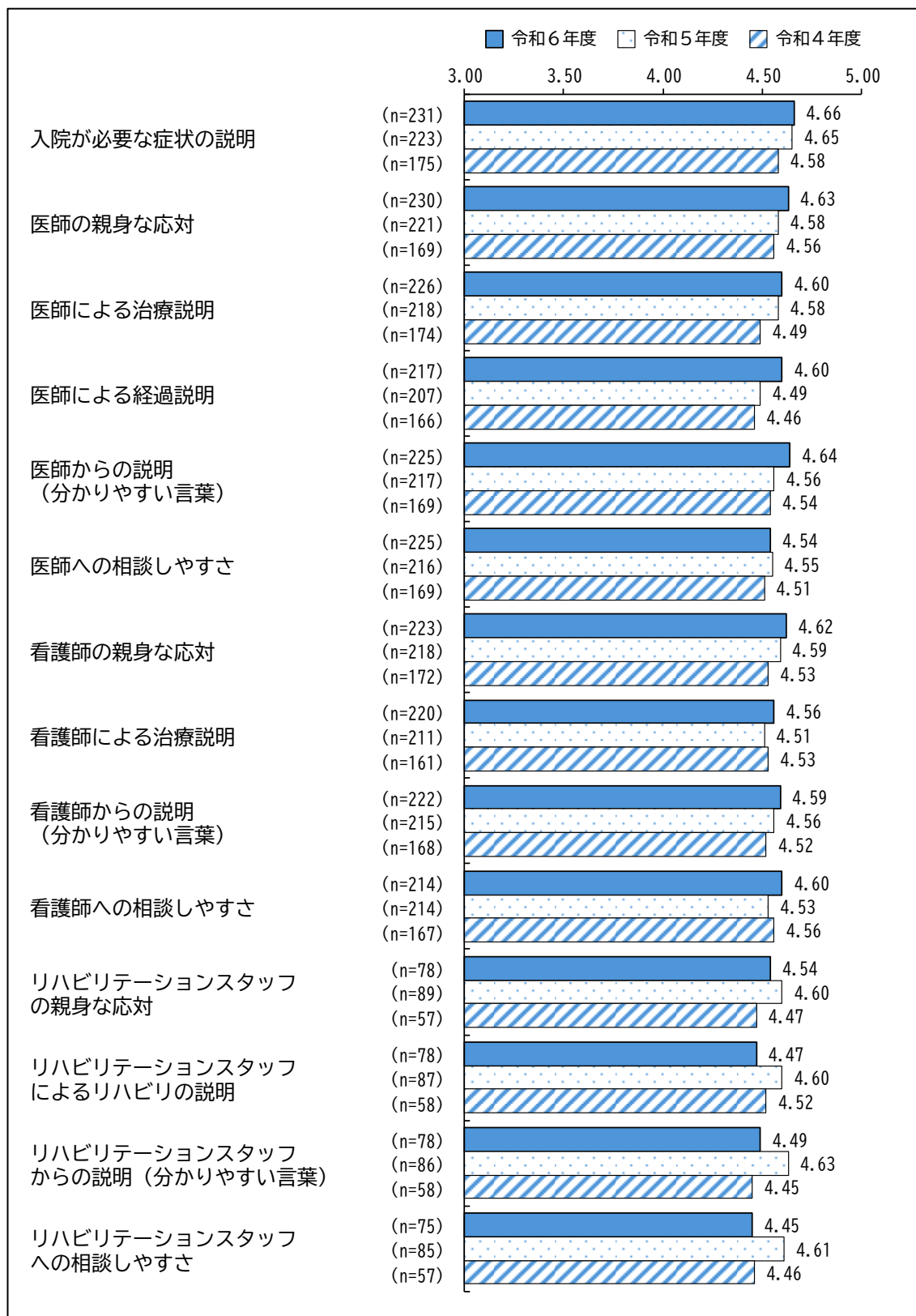
医師による入院についての説明有無をみると、「はい」98.5%、「いいえ」1.5%となっている。過去の調査と比べて、大きな差はみられない。



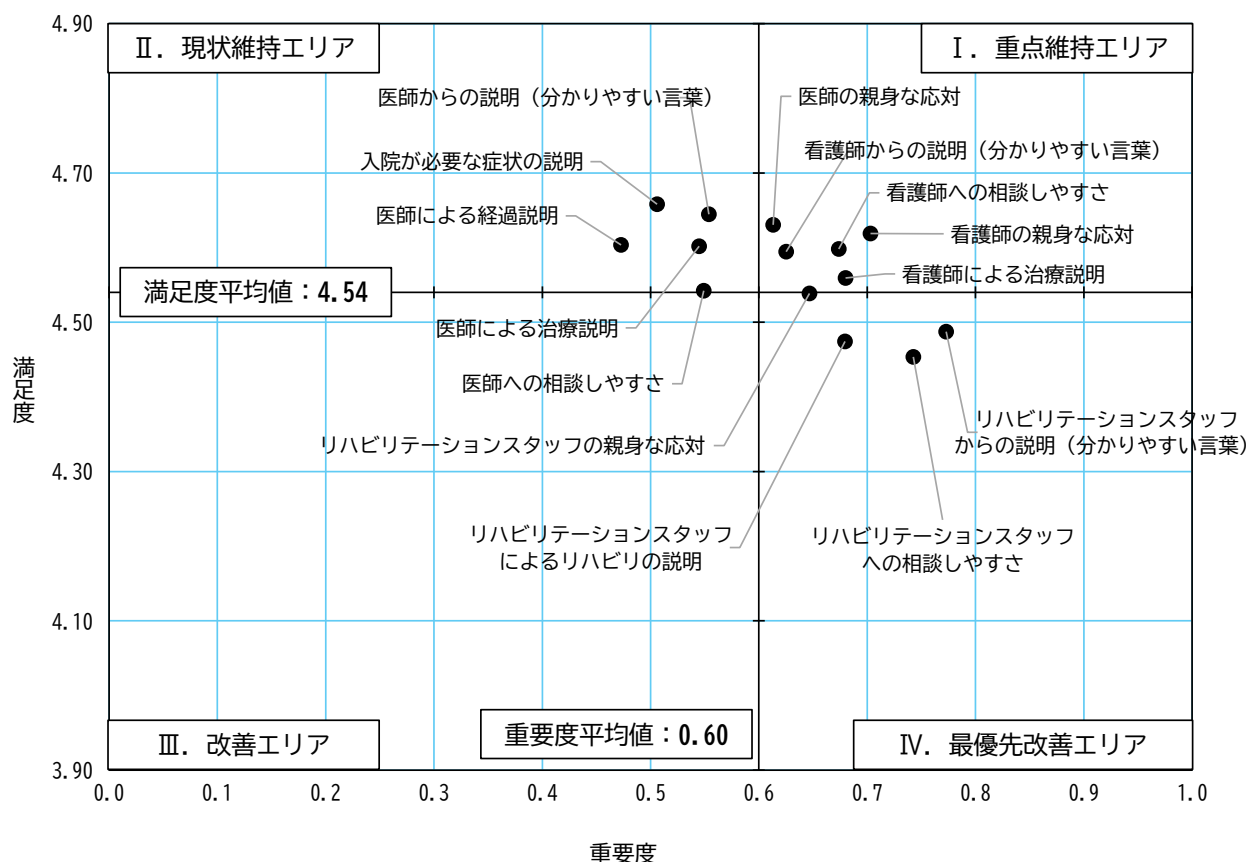
5 診療面の満足度

診療面の満足度をみると、平均満足度の4.54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。

過去の調査と比べて、リハビリテーションスタッフの関連する要素すべてで令和5年度よりも低くなっている。



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。

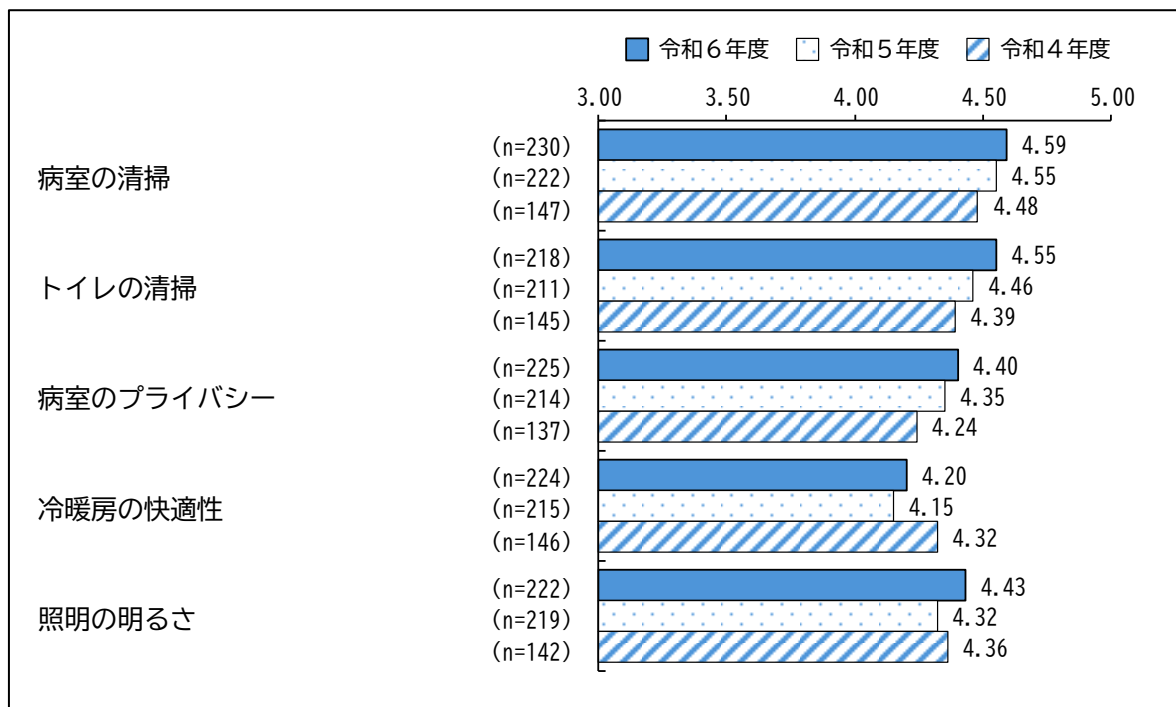
また、看護師に関する要素は満足度・重要度ともに全体平均値より高く、令和4年度から引き続き【I. 重点維持エリア】を維持しており、安定した評価を獲得している。一方で、リハビリテーションスタッフに関する要素は満足度が全体平均値より低い傾向にあるが、接遇における『言葉遣いや態度』の改善に向けて、「相談しやすさ」や「説明の分かりやすさ」など満足度の低い要素から改善を図ることが望ましい。

【IV. 最優先改善エリア】に属する要素は「リハビリテーションスタッフによる説明（分かりやすい言葉）」「リハビリテーションスタッフによるリハビリの説明」「リハビリテーションスタッフへの相談しやすさ」となっている。

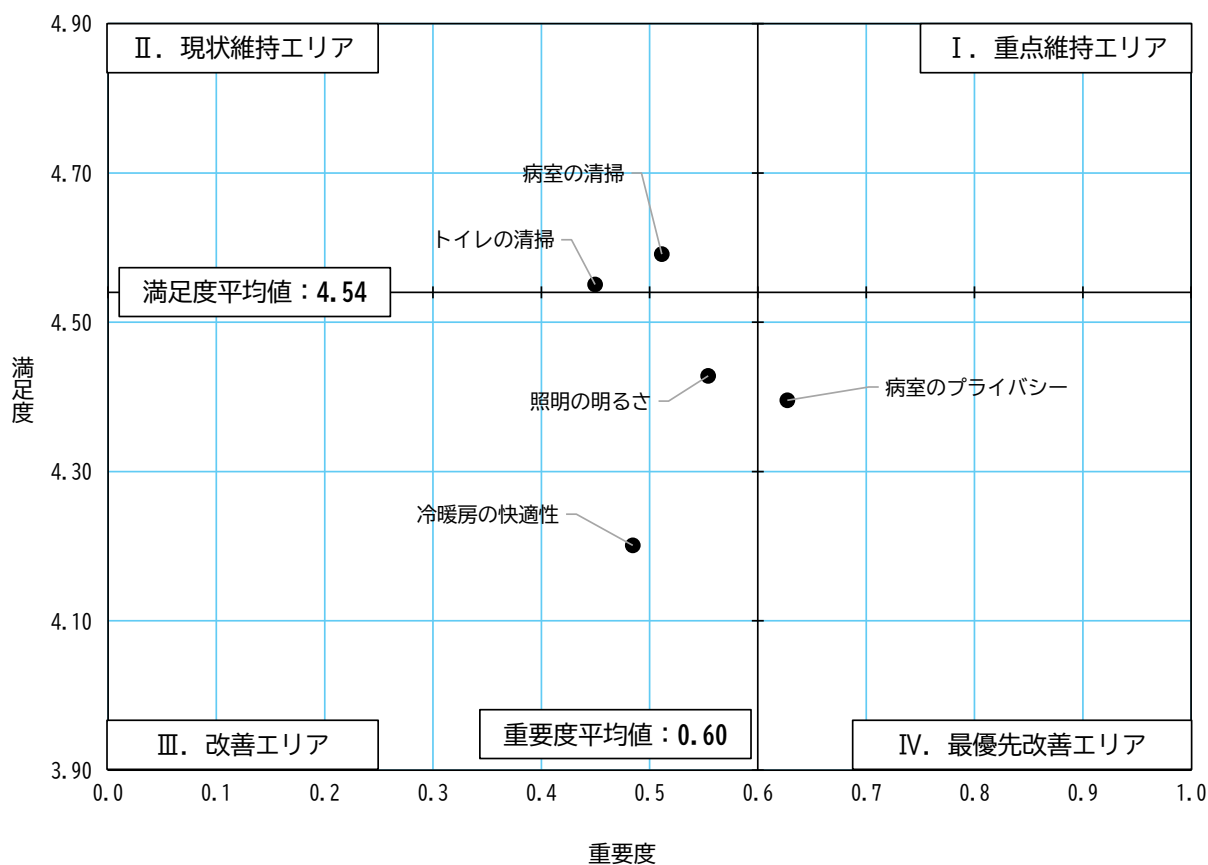
6 入院生活・院内環境の満足度

入院生活・院内環境の満足度をみると、平均満足度の4.54を5項目中3項目が下回っており、清掃以外の項目の満足度が低くなっている。

過去の調査と比べて、5項目中すべての項目で令和5年度よりも高くなっている。



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、院内設備に関する項目の「照明の明るさ」、「病室のプライバシー」、「冷暖房の快適性」は満足度が低い水準にあり、令和5年度に引き続き【Ⅲ. 改善エリア】【Ⅳ. 最優先改善エリア】に属している。特に、「病室のプライバシー」は【Ⅳ. 最優先改善エリア】に属しており、早急な改善が強く求められる。

「病室の清掃」や「トイレの清掃」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。

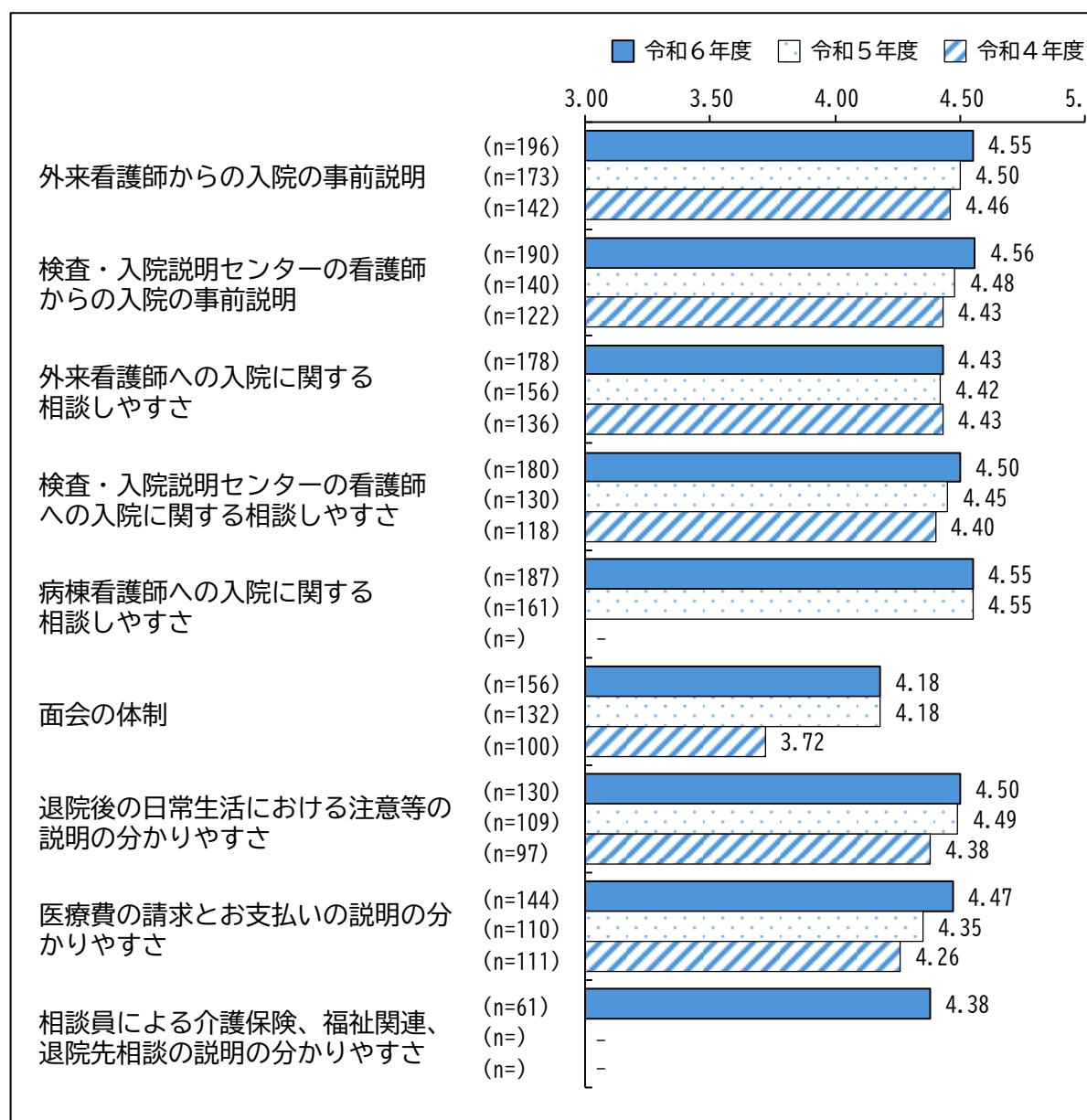
全体満足度への影響は少ないが、他の分野に比べて満足度が低い傾向にあるため、個々の要素について状況把握と改善が求められる。

【Ⅳ. 最優先改善エリア】に属する要素は「病室のプライバシー」となっている。

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4.54を9項目中6項目が下回っており、「面会の体制」4.18が最も低くなっている。

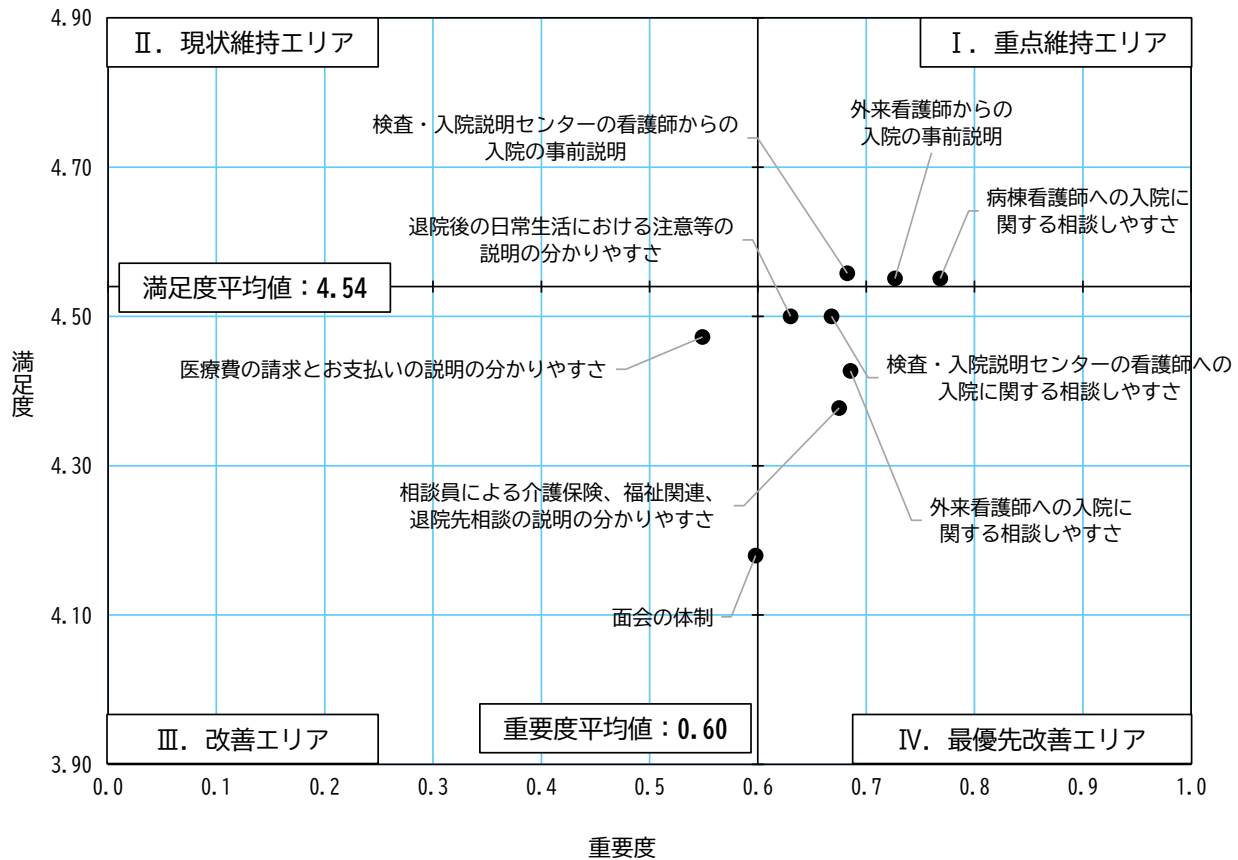
過去の調査と比べて、8項目中すべての項目で令和5年度と同程度以上となっている。



※「病棟看護師への入院に関する相談しやすさ」は令和5年度からの選択肢

「相談員による介護保険、福祉関連、退院先相談の説明の分かりやすさ」は令和6年度からの選択肢

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」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。

【Ⅳ. 最優先改善エリア】に属する要素は「検査・入院説明センターの看護師への入院に関する相談しやすさ」「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」「外来看護師への入院に関する相談しやすさ」「相談員による介護保険、福祉関連、退院先相談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

調査数	男性	女性	回答しない	その他	無回答
444	215	219	3	-	7
100.0	48.4	49.3	0.7	-	1.6

年齢

調査数	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
444	20	22	19	20	17	47	82	128	79	10
100.0	4.5	5.0	4.3	4.5	3.8	10.6	18.5	28.8	17.8	2.3

清水病院を利用したきっかけ

調査数	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	（Shimizuki）（よかげ等）を見て	広報誌	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
444	273	31	12	1	-	25	24	25	42	81	40	13	15	
100.0	61.5	7.0	2.7	0.2	-	5.6	5.4	5.6	9.5	18.2	9.0	2.9	3.4	

来院時の交通手段

調査数	バス	タクシー	自家用車	自転車	徒歩	その他	無回答
444	56	16	340	16	18	21	4
100.0	12.6	3.6	76.6	3.6	4.1	4.7	0.9

乗車したバス路線

調査数	港南線	山原梅蔭寺線	市立病院線	三保草薙線	無回答
56	5	11	10	14	19
100.0	8.9	19.6	17.9	25.0	33.9

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

調査数	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
444	43	1	26	5	10	45	30	14	30	22	73	3	20	8
100.0	9.7	0.2	5.9	1.1	2.3	10.1	6.8	3.2	6.8	5.0	16.4	0.7	4.5	1.8

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
45	7	2	29	34	15	3	27	-	10	-	-	1	-	5
10.1	1.6	0.5	6.5	7.7	3.4	0.7	6.1	-	2.3	-	-	0.2	-	1.1

診療内容

調査数	診察	採血・採尿	画像撮影検査（レントゲン・CT・MRI検査、超音波検査等）	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
444	373	111	98	66	14	37	14
100.0	84.0	25.0	22.1	14.9	3.2	8.3	3.2

受診期間

調査数	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
444	21	89	45	62	213	14
100.0	4.7	20.0	10.1	14.0	48.0	3.2

紹介状の有無

調査数	はい	いいえ	無回答
21	11	3	7
100.0	52.4	14.3	33.3

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

	調査数	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
言葉遣いや態度：医師	444 100.0	2 0.5	3 0.7	21 4.7	109 24.5	296 66.7	13 2.9
看護師	444 100.0	－ －	2 0.5	23 5.2	123 27.7	275 61.9	21 4.7
検査技師	444 100.0	－ －	3 0.7	23 5.2	112 25.2	220 49.5	86 19.4
放射線技師	444 100.0	－ －	3 0.7	19 4.3	111 25.0	198 44.6	113 25.5
診療科受付事務	444 100.0	－ －	2 0.5	32 7.2	124 27.9	248 55.9	38 8.6
中央受付事務	444 100.0	2 0.5	5 1.1	39 8.8	130 29.3	217 48.9	51 11.5
身だしなみ（頭髪・服装・装飾品・清潔感）：医師	444 100.0	1 0.2	1 0.2	15 3.4	117 26.4	293 66.0	17 3.8
看護師	444 100.0	－ －	1 0.2	11 2.5	123 27.7	287 64.6	22 5.0
検査技師	444 100.0	－ －	3 0.7	16 3.6	108 24.3	220 49.5	97 21.8
放射線技師	444 100.0	－ －	2 0.5	19 4.3	95 21.4	207 46.6	121 27.3
診療科受付事務	444 100.0	－ －	1 0.2	16 3.6	115 25.9	251 56.5	61 13.7
中央受付事務	444 100.0	－ －	1 0.2	23 5.2	111 25.0	242 54.5	67 15.1
接遇の総合的な評価	444 100.0	1 0.2	1 0.2	20 4.5	111 25.0	230 51.8	81 18.2

診察面

	調査数	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	444 100.0	3 0.7	4 0.9	19 4.3	133 30.0	270 60.8	15 3.4
医師による治療説明	444 100.0	2 0.5	8 1.8	18 4.1	145 32.7	251 56.5	20 4.5
医師による説明の分かりやすさ	444 100.0	2 0.5	4 0.9	23 5.2	127 28.6	265 59.7	23 5.2
医師への相談しやすさ	444 100.0	3 0.7	11 2.5	25 5.6	126 28.4	254 57.2	25 5.6
看護師の親身な応対	444 100.0	－ －	1 0.2	30 6.8	128 28.8	236 53.2	49 11.0
看護師による治療説明	444 100.0	－ －	1 0.2	26 5.9	131 29.5	226 50.9	60 13.5
看護師による説明の分かりやすさ	444 100.0	－ －	1 0.2	25 5.6	128 28.8	230 51.8	60 13.5
看護師への相談しやすさ	444 100.0	1 0.2	1 0.2	31 7.0	118 26.6	226 50.9	67 15.1
診療面の総合的な評価	444 100.0	2 0.5	5 1.1	22 5.0	135 30.4	235 52.9	45 10.1

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

	調査数	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
診察室でのプライバシー	444 100.0	1 0.2	1 0.2	26 5.9	158 35.6	232 52.3	26 5.9
案内図の分かりやすさ	444 100.0	- -	26 5.9	49 11.0	166 37.4	169 38.1	34 7.7
冷暖房の快適性	444 100.0	2 0.5	13 2.9	37 8.3	180 40.5	191 43.0	21 4.7
病院内の清掃	444 100.0	1 0.2	4 0.9	27 6.1	181 40.8	205 46.2	26 5.9
トイレの清掃	444 100.0	- -	8 1.8	38 8.6	166 37.4	190 42.8	42 9.5
照明の明るさ	444 100.0	- -	4 0.9	27 6.1	173 39.0	202 45.5	38 8.6
駐車の手やすさ	444 100.0	3 0.7	18 4.1	30 6.8	137 30.9	157 35.4	99 22.3
売店の品揃	444 100.0	1 0.2	12 2.7	78 17.6	86 19.4	62 14.0	205 46.2
院内環境の総合的な評価	444 100.0	- -	5 1.1	52 11.7	138 31.1	111 25.0	138 31.1

食堂の利用意向

調査数	はい	いいえ	無回答
444 100.0	133 30.0	108 24.3	203 45.7

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

	調査数	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
中央受付（初診受付）	444 100.0	4 0.9	9 2.0	67 15.1	120 27.0	95 21.4	149 33.6
診察（診療科受付後）	444 100.0	6 1.4	33 7.4	80 18.0	137 30.9	105 23.6	83 18.7
放射線検査（画像）	444 100.0	－	6 1.4	57 12.8	101 22.7	74 16.7	206 46.4
採血検査	444 100.0	1 0.2	13 2.9	57 12.8	106 23.9	82 18.5	185 41.7
会計センター	444 100.0	4 0.9	11 2.5	83 18.7	131 29.5	98 22.1	117 26.4
処方箋窓口	444 100.0	1 0.2	4 0.9	47 10.6	91 20.5	111 25.0	190 42.8
待ち時間の総合的な評価	444 100.0	5 1.1	10 2.3	31 7.0	73 16.4	38 8.6	287 64.6

待ち時間（回答のあった方のみ）

	調査数	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）	69 100.0	33 47.8	22 31.9	7 10.1	4 5.8	3 4.3
診察（診療科受付後）	110 100.0	11 10.0	29 26.4	12 10.9	32 29.1	26 23.6
放射線検査（画像）	61 100.0	19 31.1	19 31.1	8 13.1	13 21.3	2 3.3
採血検査	68 100.0	27 39.7	29 42.6	8 11.8	4 5.9	－
会計センター	97 100.0	23 23.7	55 56.7	13 13.4	6 6.2	－
処方箋窓口	57 100.0	43 75.4	11 19.3	2 3.5	1 1.8	－

単純集計表：外来患者様アンケート（上段：実数、下段：％）

待ち時間が不満・やや不満と回答した理由

調査数	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
444	52	12	17	6	11	2	370
100.0	11.7	2.7	3.8	1.4	2.5	0.5	83.3

全体としての満足度

調査数	不満	やや不満	どちらでもない	一応満足	十分満足	無回答
444	－	11	22	163	135	113
100.00	－	2.50	5.00	36.70	30.40	25.50

単純集計表：入院患者様アンケート（上段：実数、下段：％）

性別

調査数	男性	女性	回答しない	その他	無回答
242	125	109	1	-	7
100.0	51.7	45.0	0.4	-	2.9

年齢

調査数	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
242	14	7	13	12	10	22	25	61	62	16
100.0	5.8	2.9	5.4	5.0	4.1	9.1	10.3	25.2	25.6	6.6

清水病院を利用したきっかけ

調査数	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たから	広報誌（Shimizu、よかげ等）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
242	109	14	1	1	-	11	13	11	9	48	70	15	7
100.0	45.0	5.8	0.4	0.4	-	4.5	5.4	4.5	3.7	19.8	28.9	6.2	2.9

単集計表：入院患者様アンケート（上段：実数、下段：％）

入院経験

調査数	初めて 他病院を含め、 入院は	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
242	57	46	123	16
100.0	23.6	19.0	50.8	6.6

入院している診療科

調査数	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
242	7	34	21	12	16	4	41	27
100.0	2.9	14.0	8.7	5.0	6.6	1.7	16.9	11.2

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	無回答
15	20	7	17	7	16	6	7	12
6.2	8.3	2.9	7.0	2.9	6.6	2.5	2.9	5.0

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

	調査数	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
言葉遣いや態度：医師	242 100.0	1 0.4	2 0.8	10 4.1	56 23.1	165 68.2	8 3.3
看護師	242 100.0	- -	4 1.7	10 4.1	59 24.4	161 66.5	8 3.3
看護助手	242 100.0	- -	3 1.2	12 5.0	51 21.1	144 59.5	32 13.2
薬剤師	242 100.0	- -	- -	18 7.4	54 22.3	105 43.4	65 26.9
検査技師	242 100.0	- -	1 0.4	17 7.0	56 23.1	111 45.9	57 23.6
放射線技師	242 100.0	- -	1 0.4	18 7.4	48 19.8	100 41.3	75 31.0
リハビリテーションスタッフ	242 100.0	1 0.4	1 0.4	16 6.6	34 14.0	85 35.1	105 43.4
栄養士	242 100.0	- -	- -	25 10.3	33 13.6	79 32.6	105 43.4
病棟事務	242 100.0	- -	2 0.8	14 5.8	65 26.9	116 47.9	45 18.6
身だしなみ（頭髪・服装・装飾品・清潔感）：医師	242 100.0	- -	- -	6 2.5	61 25.2	165 68.2	10 4.1
看護師	242 100.0	- -	1 0.4	4 1.7	50 20.7	178 73.6	9 3.7
看護助手	242 100.0	- -	- -	10 4.1	45 18.6	160 66.1	27 11.2
薬剤師	242 100.0	- -	- -	12 5.0	41 16.9	122 50.4	67 27.7
検査技師	242 100.0	- -	1 0.4	9 3.7	43 17.8	132 54.5	57 23.6
放射線技師	242 100.0	- -	- -	10 4.1	45 18.6	117 48.3	70 28.9
リハビリテーションスタッフ	242 100.0	- -	- -	9 3.7	37 15.3	91 37.6	105 43.4
栄養士	242 100.0	- -	- -	15 6.2	35 14.5	87 36.0	105 43.4
病棟事務	242 100.0	- -	- -	12 5.0	49 20.2	124 51.2	57 23.6
接遇の総合的な評価	242 100.0	- -	- -	8 3.3	44 18.2	133 55.0	57 23.6

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

調査数	はい	いいえ	無回答
242	132	2	108
100.0	54.5	0.8	44.6

診療面の満足度

	調査数	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	242 100.0	- -	4 1.7	2 0.8	63 26.0	162 66.9	11 4.5
医師の親身な応対	242 100.0	- -	4 1.7	9 3.7	55 22.7	162 66.9	12 5.0
医師による治療説明	242 100.0	- -	3 1.2	11 4.5	59 24.4	153 63.2	16 6.6
医師による経過説明	242 100.0	- -	2 0.8	11 4.5	58 24.0	146 60.3	25 10.3
医師による説明の分かりやすさ	242 100.0	1 0.4	1 0.4	13 5.4	47 19.4	163 67.4	17 7.0
医師への相談しやすさ	242 100.0	2 0.8	3 1.2	17 7.0	52 21.5	151 62.4	17 7.0
看護師の親身な応対	242 100.0	- -	3 1.2	13 5.4	50 20.7	157 64.9	19 7.9
看護師による治療説明	242 100.0	- -	2 0.8	17 7.0	57 23.6	144 59.5	22 9.1
看護師による説明の分かりやすさ	242 100.0	- -	3 1.2	13 5.4	55 22.7	151 62.4	20 8.3
看護師への相談しやすさ	242 100.0	- -	2 0.8	17 7.0	46 19.0	149 61.6	28 11.6
リハビリテーションスタッフの親身な応対	242 100.0	- -	1 0.4	7 2.9	19 7.9	51 21.1	164 67.8
リハビリテーションスタッフによるリハビリの説明	242 100.0	- -	- -	11 4.5	19 7.9	48 19.8	164 67.8
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	242 100.0	- -	1 0.4	8 3.3	21 8.7	48 19.8	164 67.8
リハビリテーションスタッフへの相談しやすさ	242 100.0	- -	1 0.4	9 3.7	20 8.3	45 18.6	167 69.0
診療面の総合的な評価	242 100.0	- -	2 0.8	6 2.5	21 8.7	57 23.6	156 64.5

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

	調査数	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	242 100.0	- -	- -	9 3.7	76 31.4	145 59.9	12 5.0
トイレの清掃	242 100.0	- -	3 1.2	11 4.5	67 27.7	137 56.6	24 9.9
病室のプライバシー	242 100.0	- -	4 1.7	27 11.2	70 28.9	124 51.2	17 7.0
冷暖房の快適性	242 100.0	1 0.4	12 5.0	25 10.3	89 36.8	97 40.1	18 7.4
照明の明るさ	242 100.0	- -	4 1.7	18 7.4	79 32.6	121 50.0	20 8.3
入院生活・院内環境の総合的な評価	242 100.0	- -	3 1.2	16 6.6	78 32.2	116 47.9	29 12.0

サービス体制面の満足度

	調査数	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
外来看護師からの入院の事前説明	242 100.0	- -	1 0.4	13 5.4	59 24.4	123 50.8	46 19.0
検査・入院説明センターの看護師からの入院の事前説明	242 100.0	- -	- -	15 6.2	54 22.3	121 50.0	52 21.5
外来看護師への入院に関する相談しやすさ	242 100.0	- -	1 0.4	24 9.9	51 21.1	102 42.1	64 26.4
検査・入院説明センターの看護師への入院に関する相談しやすさ	242 100.0	- -	1 0.4	19 7.9	49 20.2	111 45.9	62 25.6
病棟看護師への入院に関する相談しやすさ	242 100.0	- -	3 1.2	13 5.4	49 20.2	122 50.4	55 22.7
面会の体制	242 100.0	3 1.2	7 2.9	26 10.7	43 17.8	77 31.8	86 35.5
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	242 100.0	- -	1 0.4	12 5.0	38 15.7	79 32.6	112 46.3
医療費の請求とお支払いの説明の分かりやすさ	242 100.0	- -	1 0.4	20 8.3	33 13.6	90 37.2	98 40.5
相談員による介護保険、福祉関連、退院先相談の説明の分かりやすさ	242 100.0	- -	- -	7 2.9	24 9.9	30 12.4	181 74.8
サービス体制面の総合的な評価	242 100.0	1 0.4	1 0.4	9 3.7	29 12.0	48 19.8	154 63.6

全体としての満足度

調査数	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
242 100.0	- -	5 2.1	6 2.5	67 27.7	102 42.1	62 25.6

2 調査票

調査票：外来患者様アンケート

令和6年度 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。

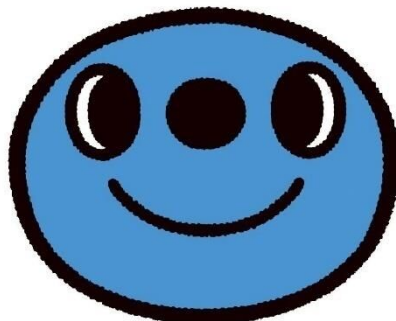
以下の質問について、**該当する番号に○を、（ ）**や自由記載欄にご記入をお願いいたします。
なお、該当しない質問項目は未記入をお願いします。

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でお願いします

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 |
|------|-------|

待遇

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をお願いします

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	
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
待ち時間が不満足・やや不満足と回答した理由 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6年度 入院患者様アンケート

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。
該当しない質問項目は未記入でお願いします。

なお、栄養士の対応及び食事の美味しさに関する質問項目は、栄養科独自に調査を実施しているため、設置しておりません。

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。					
・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。					
・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
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	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いましたか	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
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
・検査・入院説明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
・検査・入院説明センターの看護師	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
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					
相談員による介護保険、福祉関連、退院先相談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6年度
静岡市立清水病院患者満足度調査
報告書

令和7年1月

静岡市立清水病院 事務局 医事課
T E L : 054-336-1111