

令和7年度
静岡市立清水病院患者満足度調査
報告書

令和8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	無料 Wi-Fi について	6
4	総合的にみた当院の満足度	8
4	調査結果（外来）	10
1	来院時の交通手段	10
2	診療科	11
3	診療内容	12
4	受診期間	13
5	紹介状の有無	13
6	接遇の満足度	14
7	診療面の満足度	16
8	院内環境の満足度	18
9	食堂の利用意向	20
10	待ち時間	21
11	待ち時間が不満足・やや不満足と回答した理由	23
5	調査結果（入院）	25
1	入院経験	25
2	診療科	25
3	接遇の満足度	26
4	医師による入院についての説明有無	29
5	診療面の満足度	30
6	入院生活・院内環境の満足度	32
7	サービス体制面の満足度	34
6	資料編	36
1	集計表	36
	単純集計表：外来患者様アンケート（上段：実数、下段：％）	36
	単純集計表：入院患者様アンケート（上段：実数、下段：％）	42
2	調査票	47
	調査票：外来患者様アンケート	47
	調査票：入院患者様アンケート	51

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	465	425	423	91.0%
入院	336	232	224	66.7%

(3) 調査方法

施設配布、施設回収

(4) 調査時期

外来：令和7年9月1日（月）から令和7年9月5日（金）

入院：令和7年9月1日（月）から令和7年10月15日（水）

(5) 報告書の見方

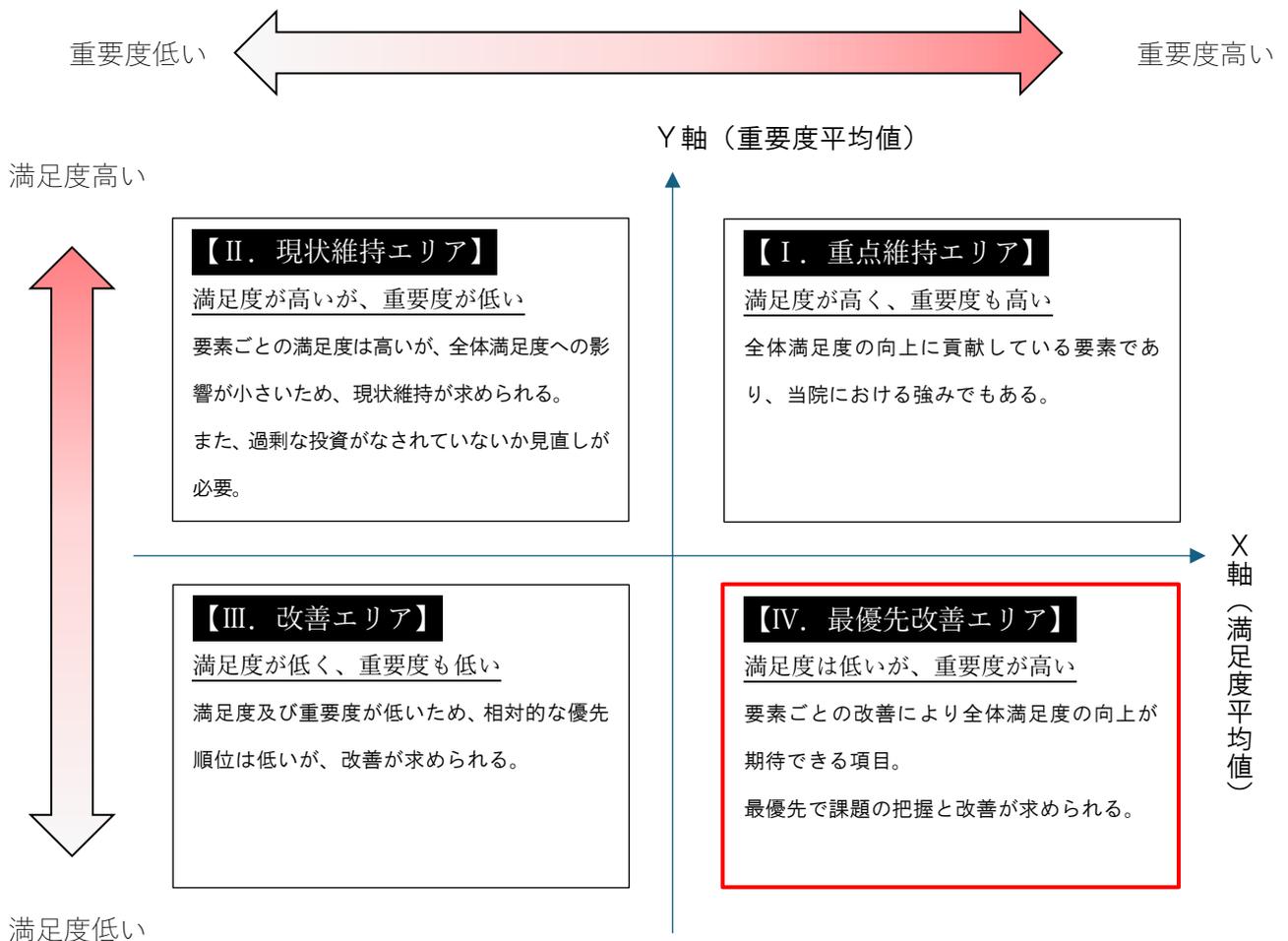
- ①n (number of cases の略) は、比率算出の基数であり、100%が何人の回答に相当するかを示す。
- ②回答者が、2つ以上の回答をすることができる質問では、回答件数の合計は回答者数（100%）を超える。
- ③回答は全て百分比（%）で表し、小数点第2位を四捨五入している。そのため、百分比の合計が100%にならない場合がある。
- ④図表において、比率が少ない選択肢については、見出しや比率の表示を省略している。
- ⑤報告書内の図表については無回答を除いた数値を用いて作成している。

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、厳しい評価を受けている。

接遇においては、重要度が「検査技師」「リハビリテーションスタッフ」を除くすべての職種で『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、医師・看護師に関する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込んでいるといえる。また、8項目すべてが【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。一方で、リハビリテーションスタッフに関する要素は、医師や看護師と比べ満足度が低く、特に「説明の分かりやすさ」は【IV. 最優先改善エリア】に属しており、早急に改善が求められる。

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」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、「薬剤師」「リハビリテーションスタッフ」を除くすべての職種で『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『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「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、「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、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。

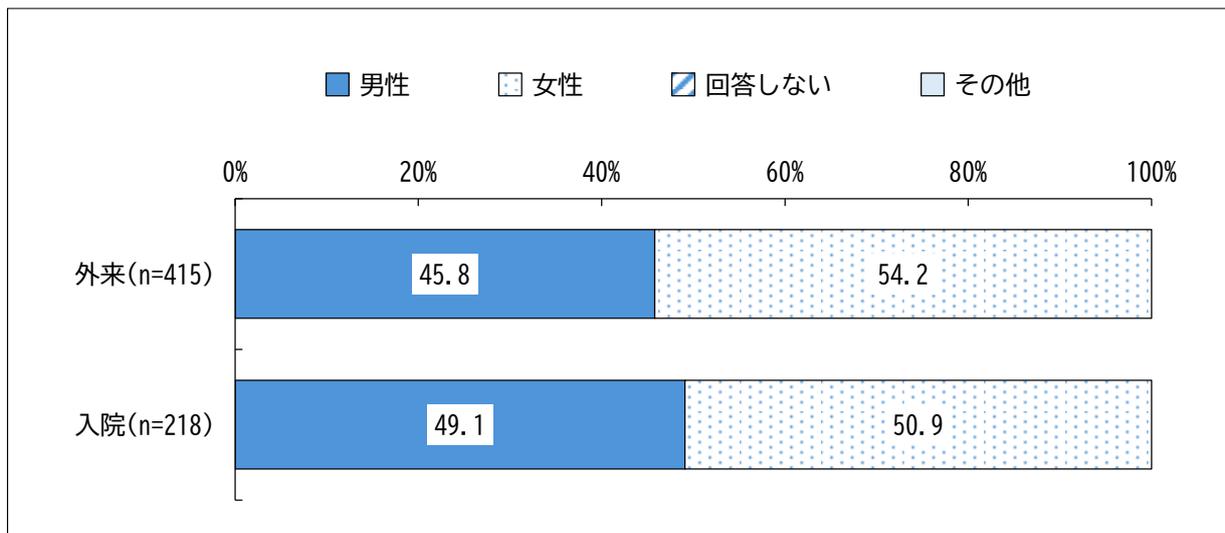
3 調査結果（外来・入院共通）

1 回答者の属性

性別

性別をみると、外来では「男性」45.8%、「女性」54.2%、「回答しない」0.0%、「その他」0.0%となっている。

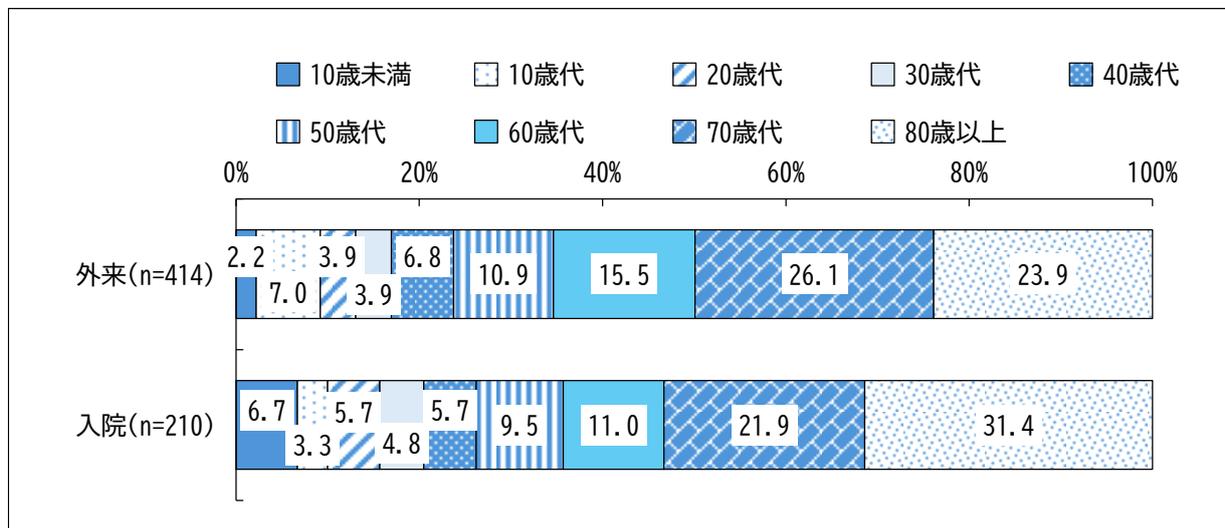
入院では「男性」49.1%、「女性」50.9%、「回答しない」0.0%、「その他」0.0%となっている。



年齢

年齢をみると、外来では「70歳代」26.1%が最も多く、次いで「80歳以上」23.9%、「60歳代」15.5%などとなっている。

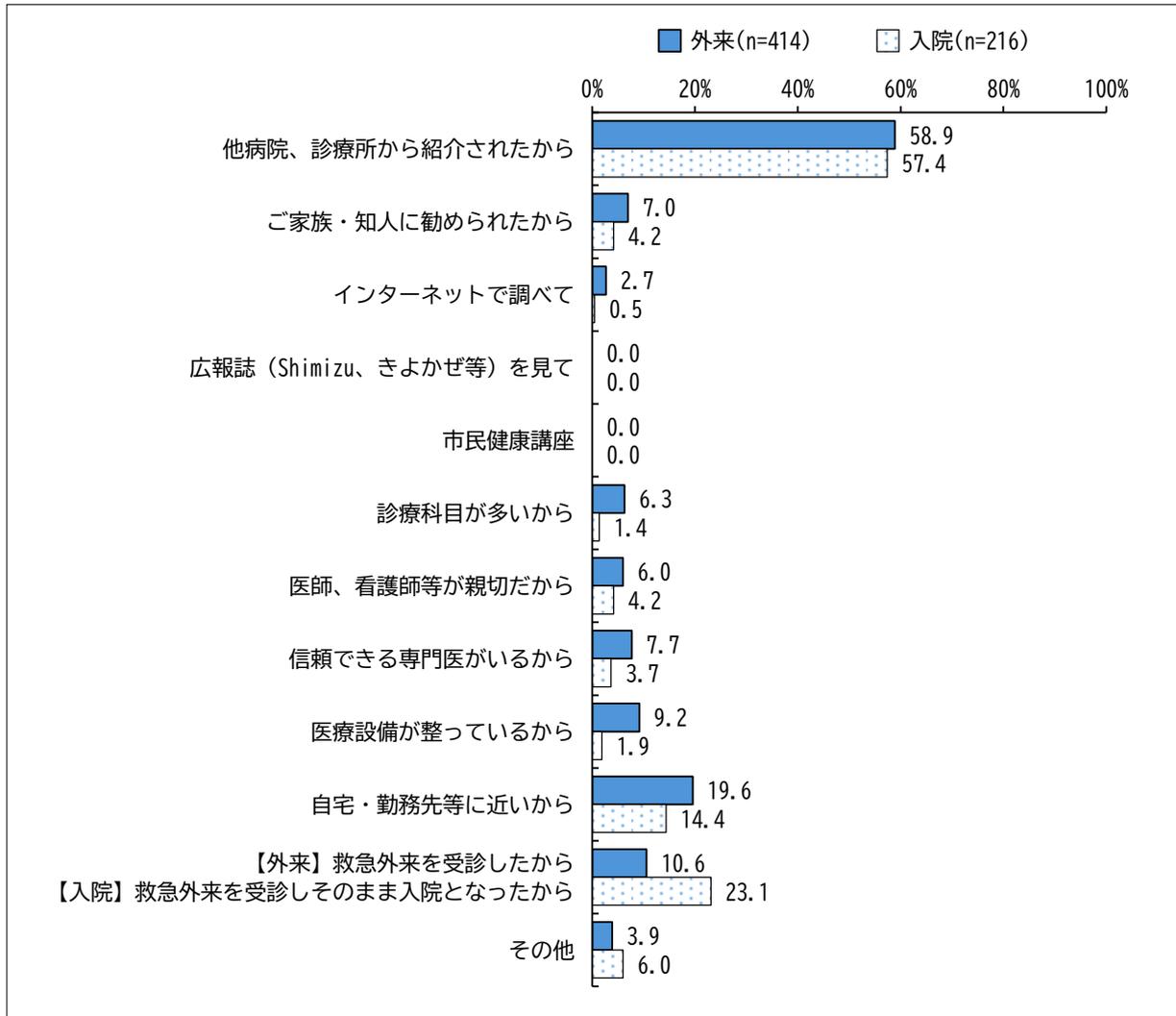
入院では「80歳以上」31.4%が最も多く、次いで「70歳代」21.9%、「60歳代」11.0%などとなっている。



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。

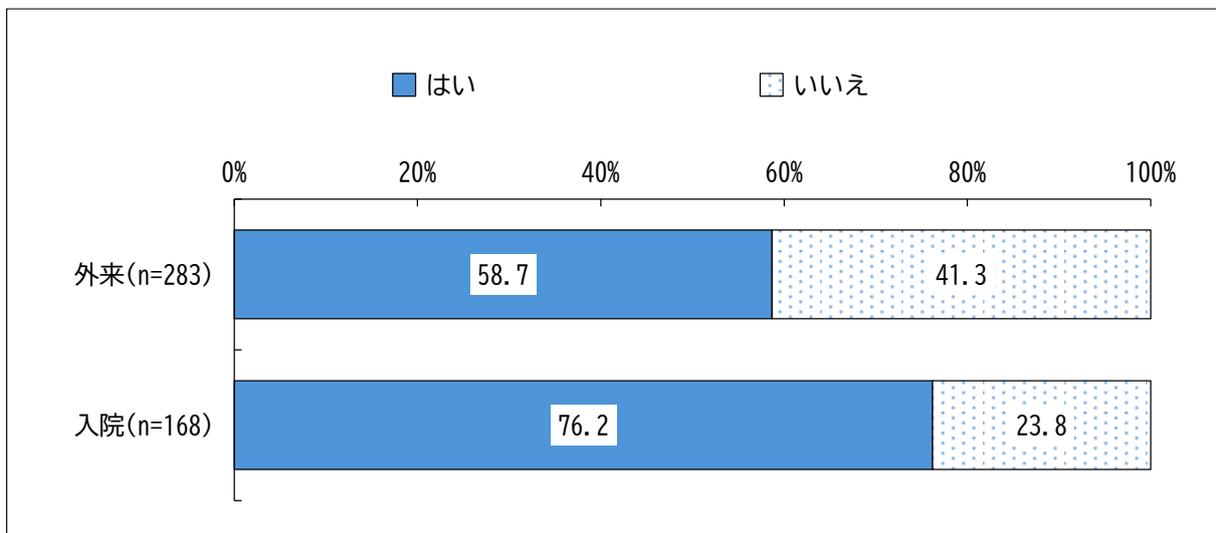
また、入院では「救急外来を受診しそのまま入院となったから」23.1%が多くなっている。



3 無料Wi-Fiについて

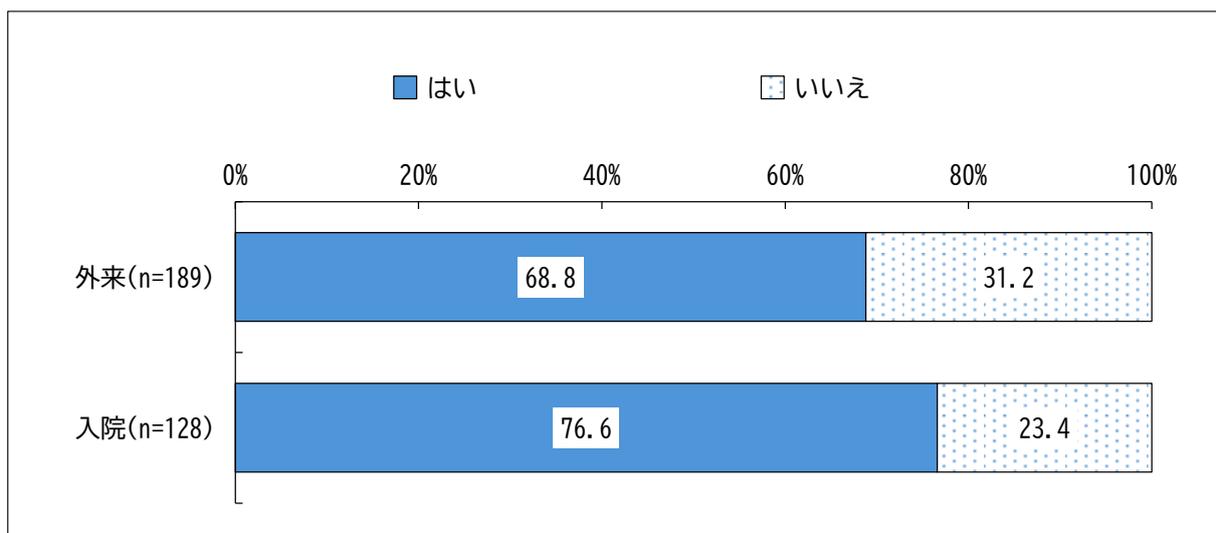
無料のWi-Fiの認知度

無料のWi-Fiの認知度をみると、外来では58.7%、入院では76.2%が「はい」と回答しており、外来と比べて、入院の認知度が高くなっている。



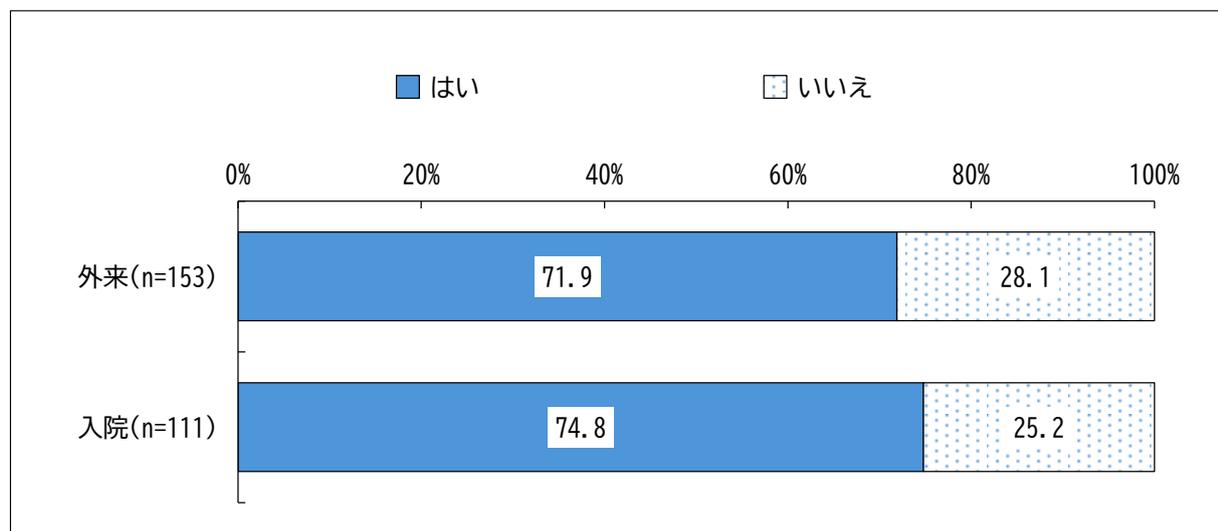
Wi-Fiの接続状況

Wi-Fiの接続状況をみると、外来では68.8%、入院では76.6%が「はい」と回答しており、外来と比べて、入院の接続する割合が高くなっている。



Wi-Fi の安定性

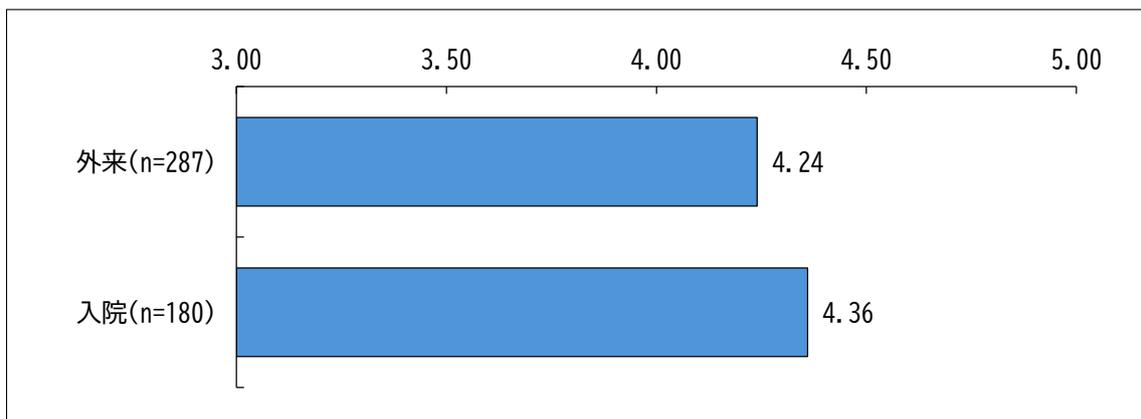
Wi-Fi の安定性をみると、外来では 71.9%、入院では 74.8%が「はい」と回答しており、外来と比べて、入院の安定性を感じる割合がやや高くなっている。



4 総合的にみた当院の満足度

全体満足度

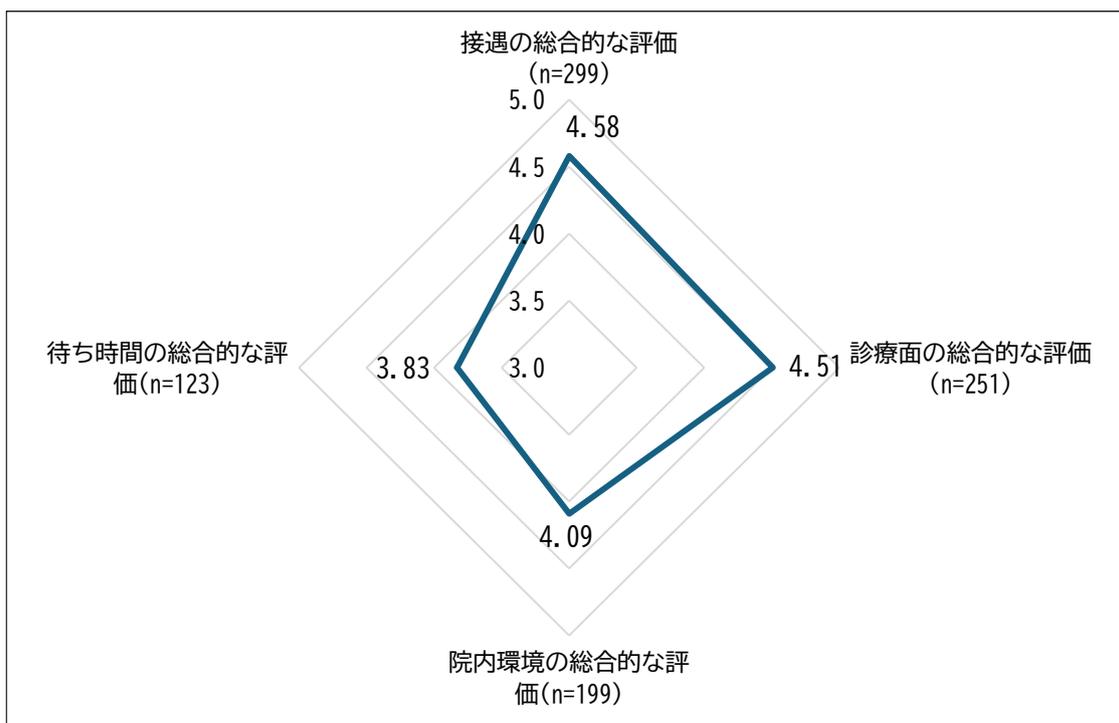
全体満足度をみると、外来では5段階中4.24、入院では5段階中4.36となっており、外来と比べて、入院の満足度が高くなっている。



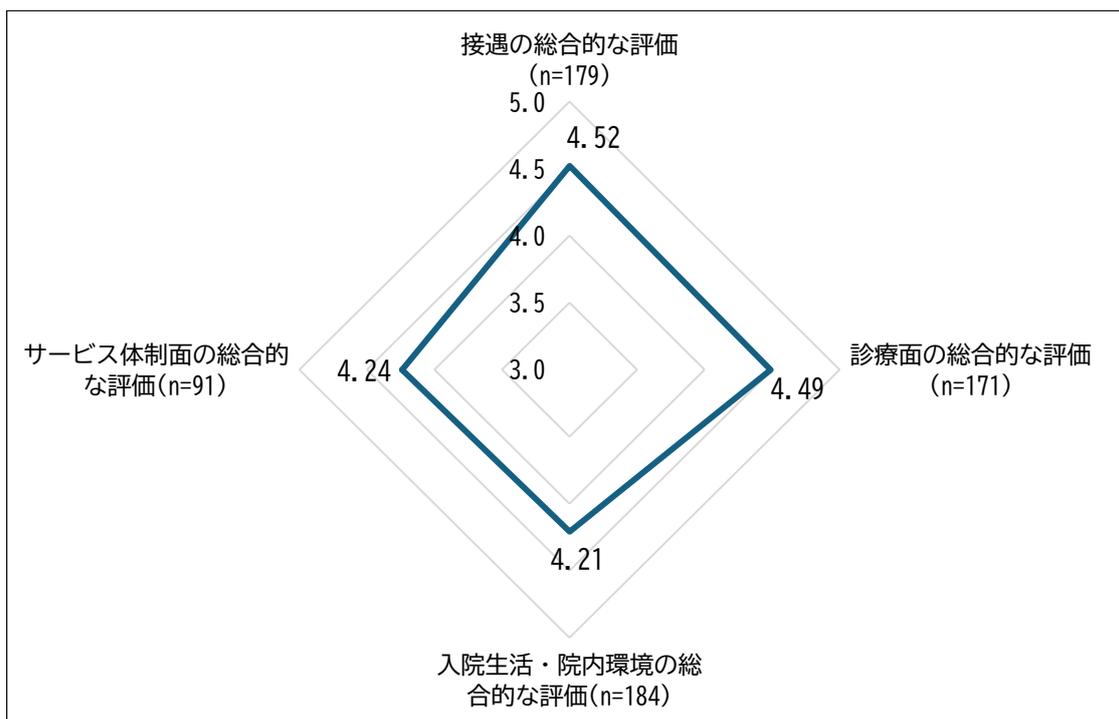
項目別満足度

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4.58、入院では4.52となっている。入院では4つの項目すべてが4.2以上と高い。一方で、外来は待ち時間の評価が3.83と、他の項目よりも評価が低くなっている。

外来



入院

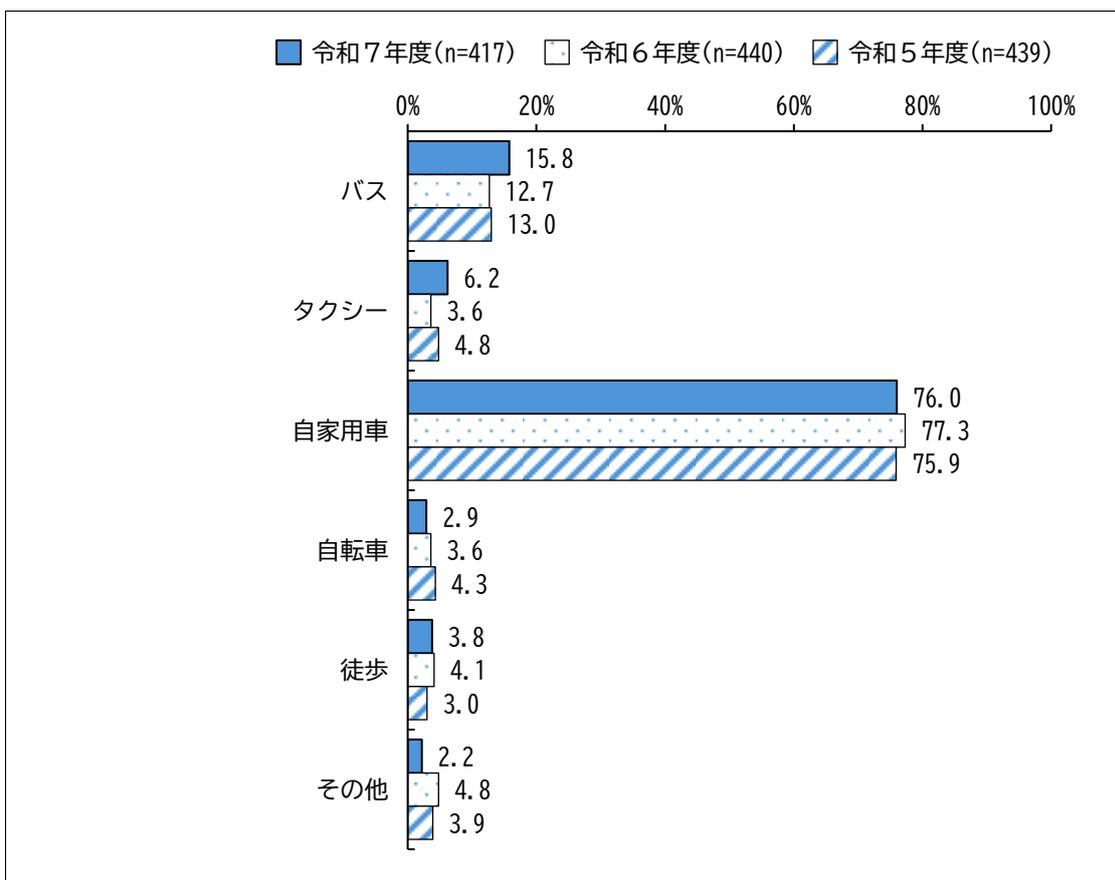


4 調査結果（外来）

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」76.0%、「バス」15.8%、「タクシー」6.2%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。



2 診療科

診療科をみると、外来では「整形外科」82人が最も多く、次いで「口腔外科」58人、「神経内科」39人などとなっている。

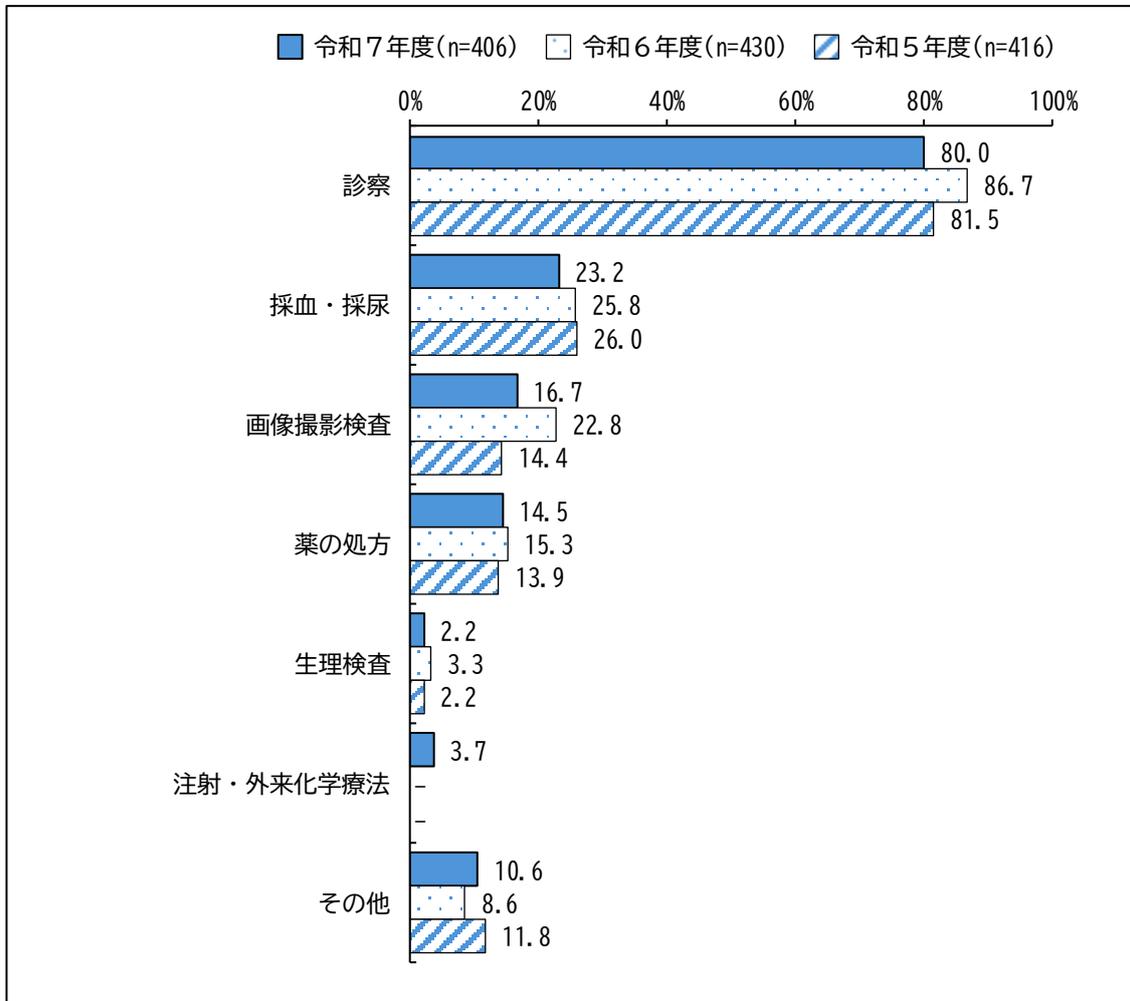
(単位：人)

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
28	3	39	11	8	25	25	9	28	15	82	13	20
呼吸器外科	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
6	1	24	30	20	7	58	1	12	8	5	-	1

3 診療内容

診療内容を見ると、「診察」80.0%、「採血・採尿」23.2%、「画像撮影検査」16.7%、「薬の処方」14.5%となっている。

過去の調査と比べて、「診察」が令和6年度（86.7%）よりも6.7ポイント低くなっている。

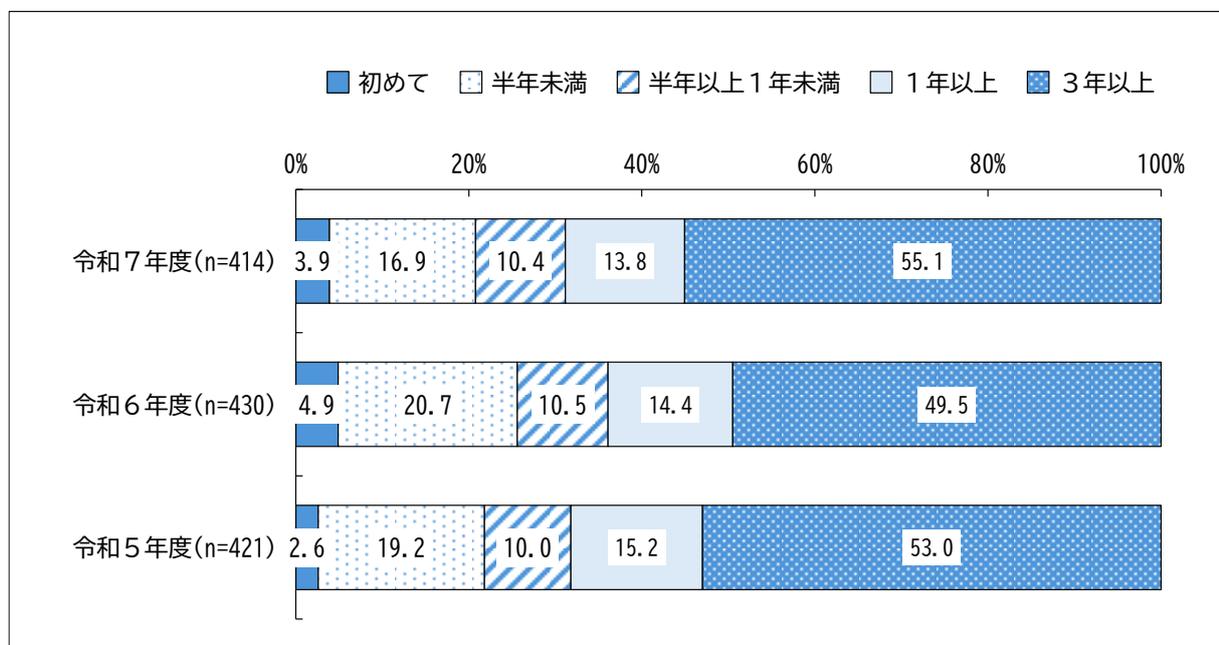


※「注射・外来化学療法」は令和7年度からの選択肢

4 受診期間

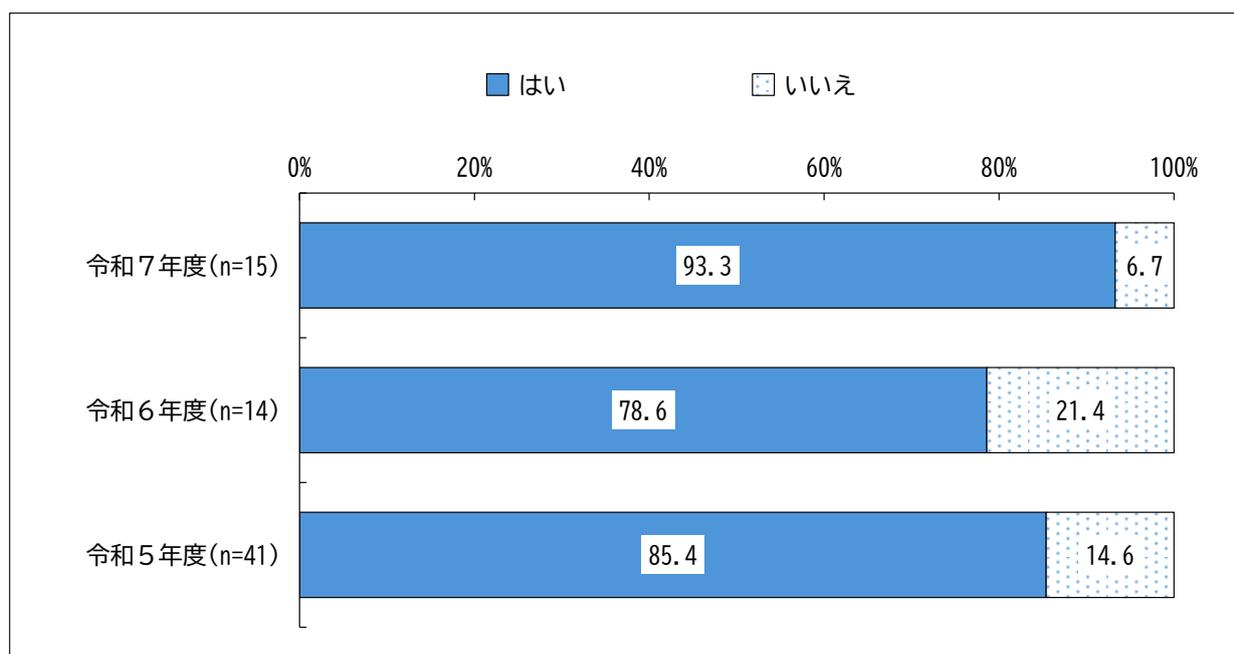
受診期間をみると、「3年以上」55.1%が最も多く、次いで「半年未満」16.9%、「1年以上」13.8%などとなっている。

過去の調査と比べて、「3年以上」が令和6年度（49.5%）よりも5.6ポイント高くなっている。



5 紹介状の有無

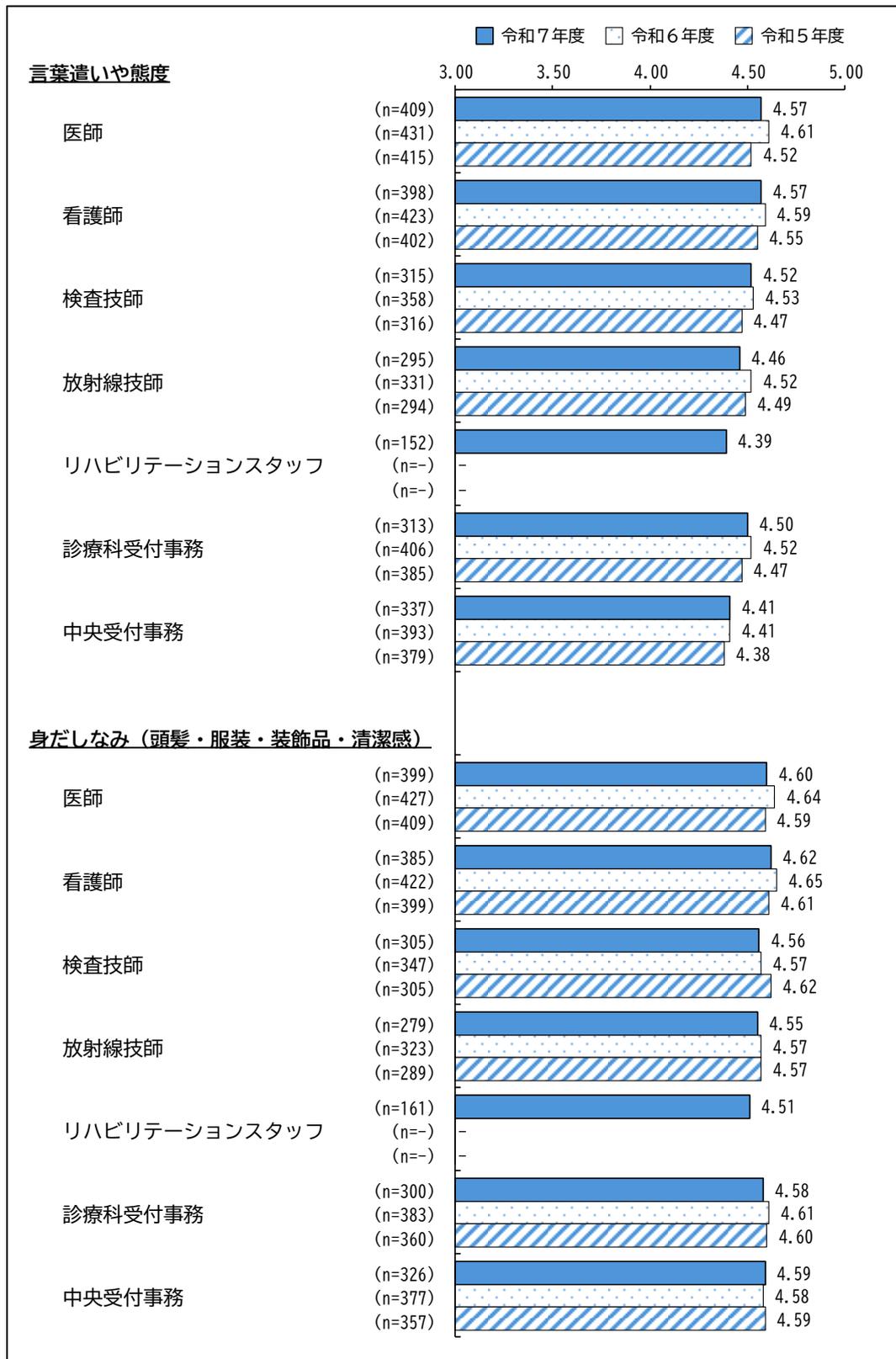
紹介状の有無をみると、「はい」93.3%、「いいえ」6.7%となっている。



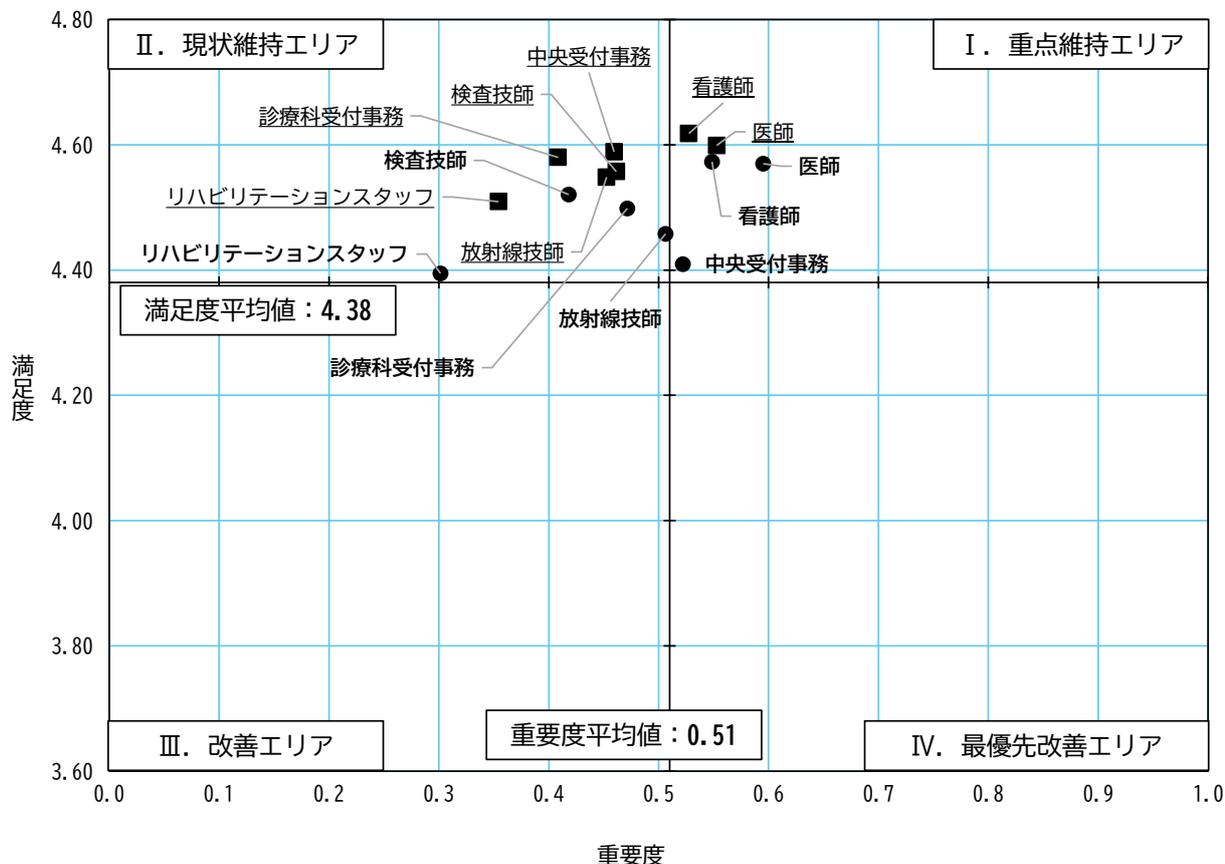
6 接遇の満足度

接遇の満足度をみると、平均満足度の4.38を14項目中14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10項目で令和6年度よりも低くなっている。



i 接遇について（外来）



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、満足度が全体平均値よりも高い傾向にある。

重要度をみると、「検査技師」「リハビリテーションスタッフ」を除いたすべての職種で『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。

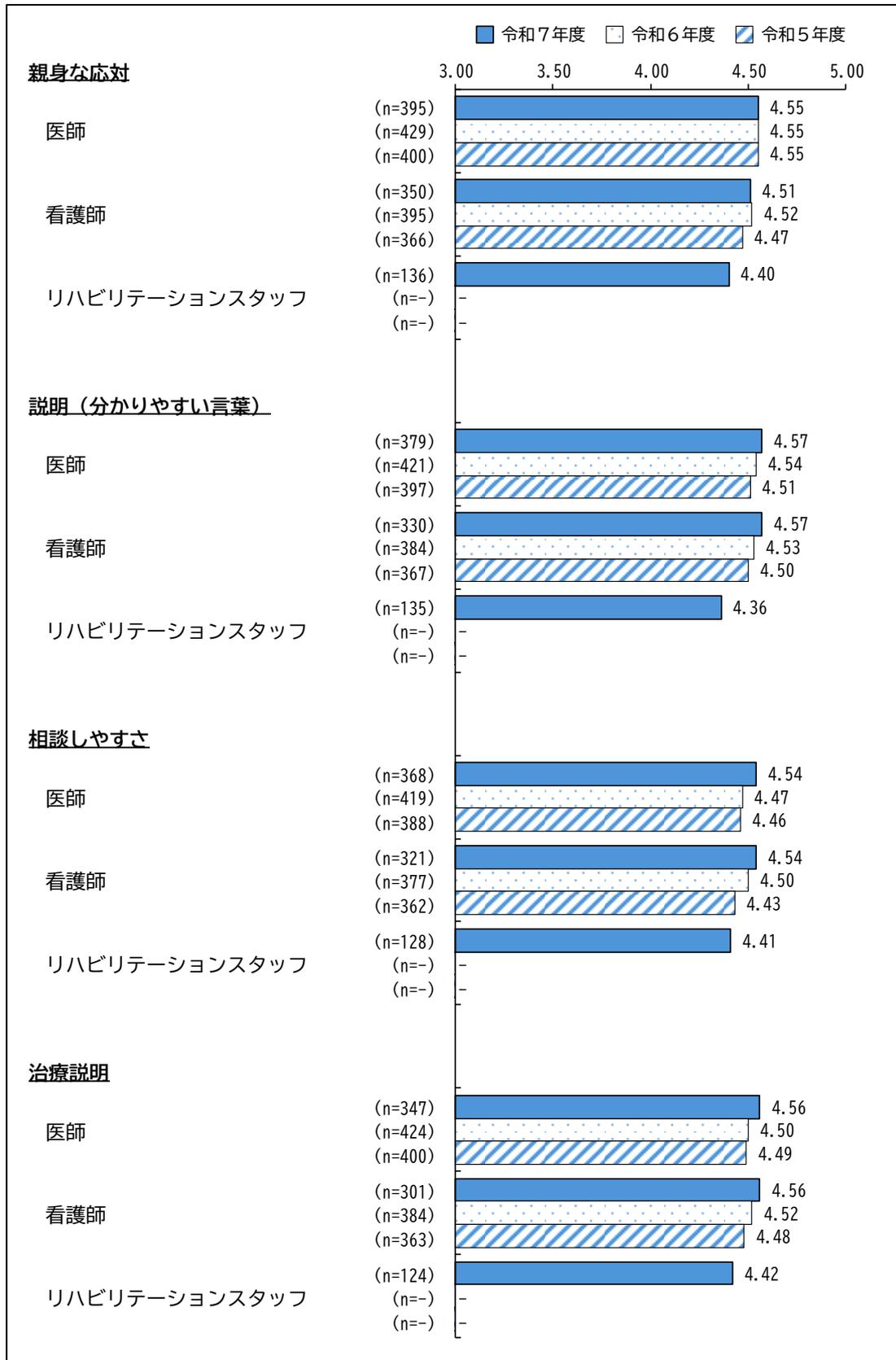
入院患者と比べて綿密なコミュニケーションが難しいことを再認識し、『言葉遣いや態度』、『身だしなみ』のさらなる改善を図り第一印象から信頼を得ることが重要となる。

【IV. 最優先改善エリア】に属する要素はない。

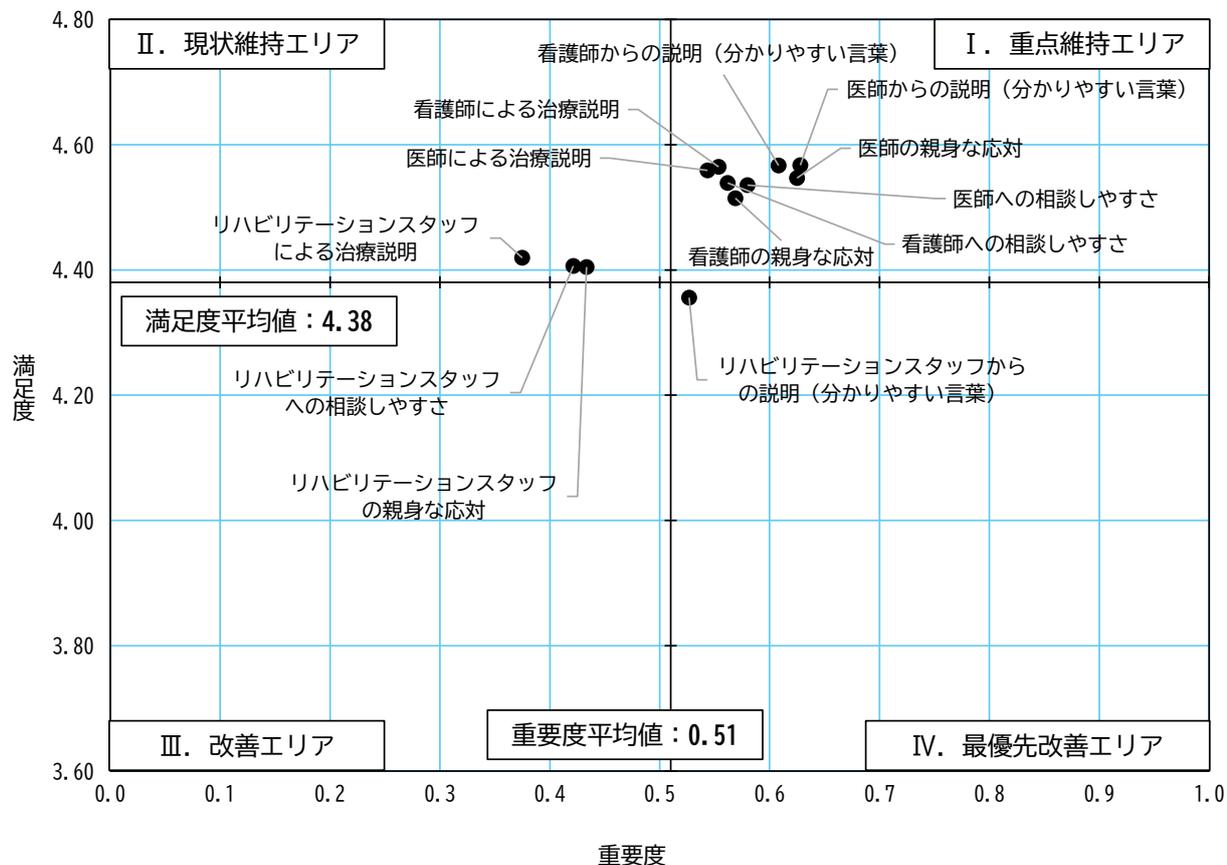
7 診療面の満足度

診療面の満足度をみると、平均満足度の4.38を12項目中11項目が超えており、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6項目で令和6年度よりも高くなっている。



ii 診療面について（外来）



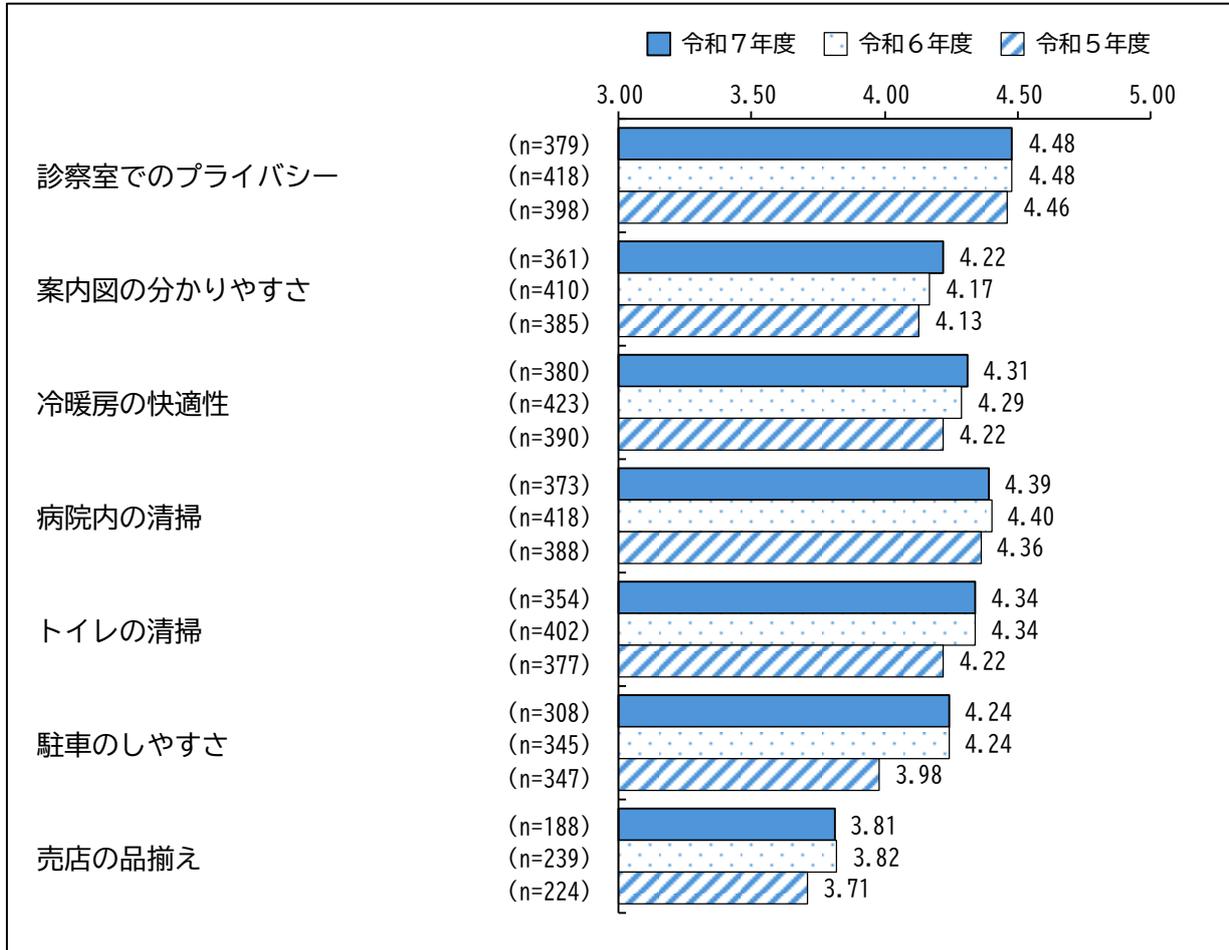
診療面についての要素は、満足度が12項目中11項目で全体平均値よりも高く、重要度は9項目で全体平均値よりも高くなっている。

令和6年度では【II. 現状維持エリア】であった2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。

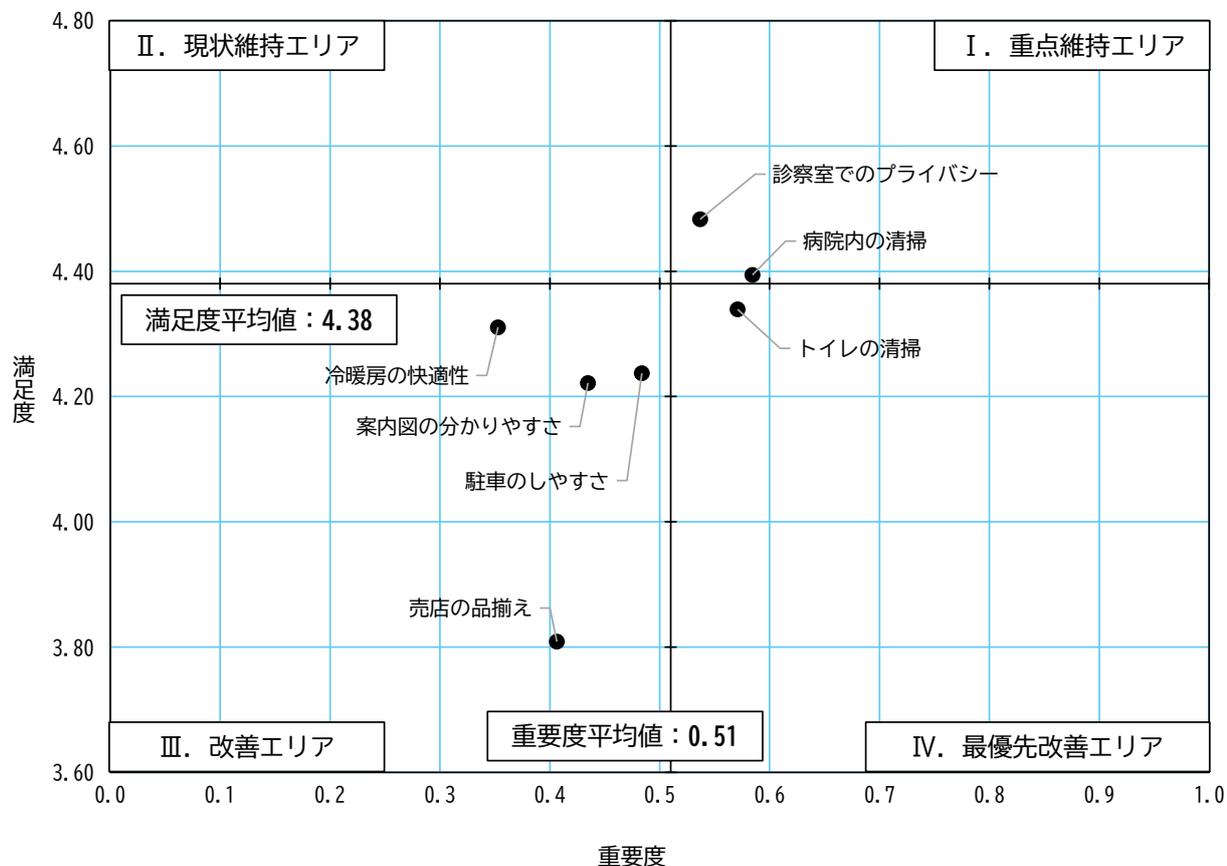
【IV. 最優先改善エリア】に属する要素は「リハビリテーションスタッフからの説明（分かりやすい言葉）」となっている。

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4.38を7項目中5項目が下回っており、「売店の品揃え」3.81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、満足度で見ると要素ごとの差異が大きく、「診察室でのプライバシー」「病院内の清掃」を除く5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」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。

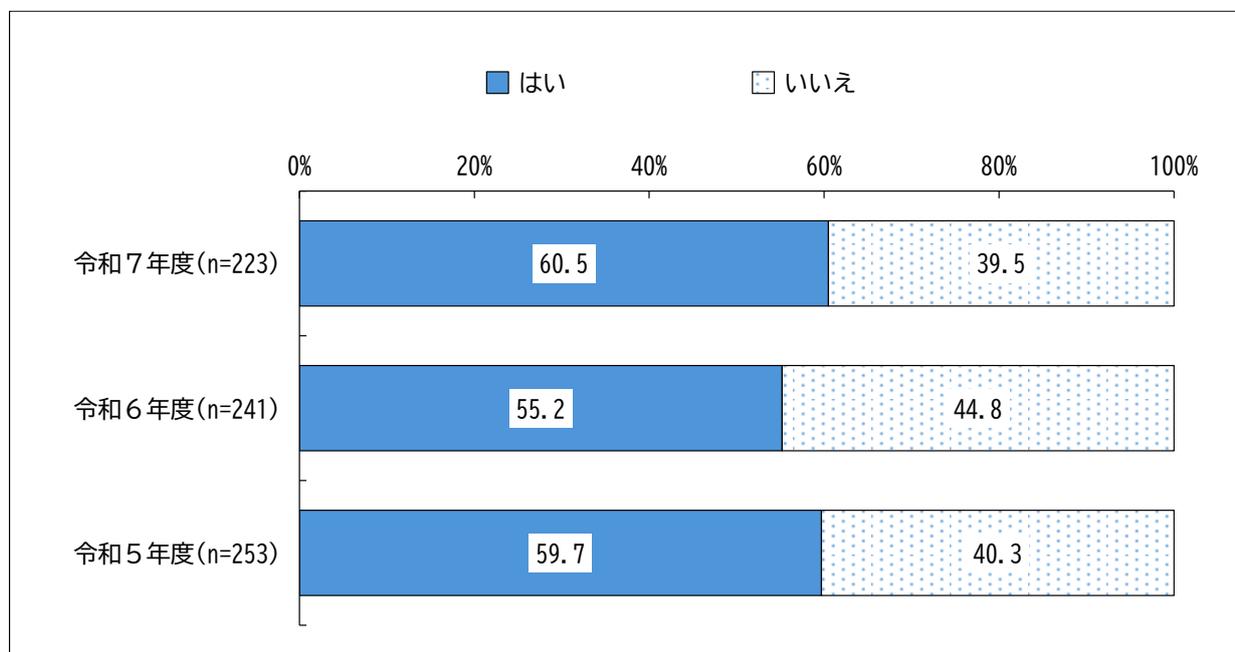
一方で、「診察室でのプライバシー」は令和6年度の【II. 現状維持エリア】から【I. 重点維持エリア】に推移しており、改善されたことがうかがえる。

【IV. 最優先改善エリア】に属する要素は「トイレの清掃」となっている。

9 食堂の利用意向

食堂の利用意向をみると、「はい」60.5%、「いいえ」39.5%となっている。

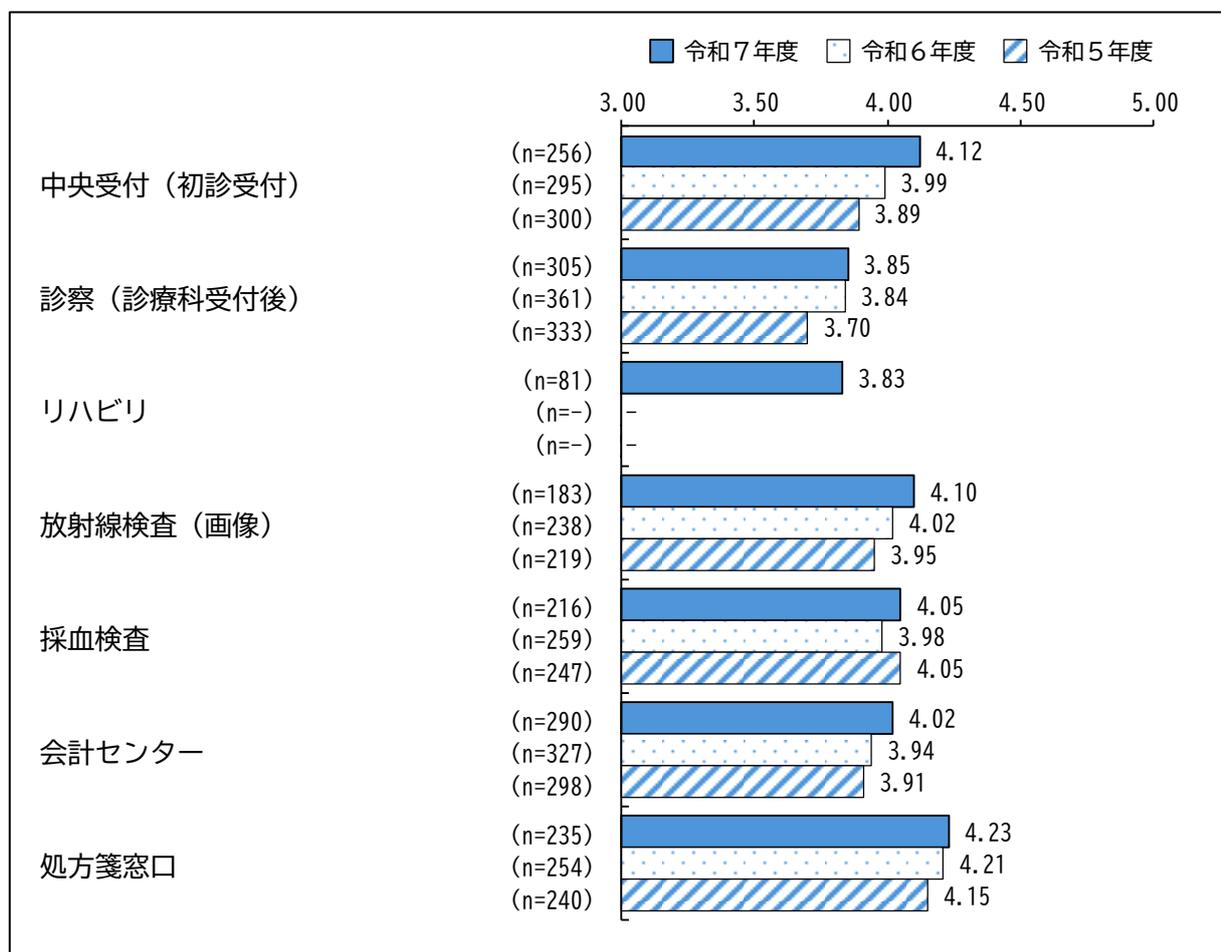
過去の調査と比べて、令和6年度（55.2%）よりも5.3ポイント高くなっている。



10 待ち時間

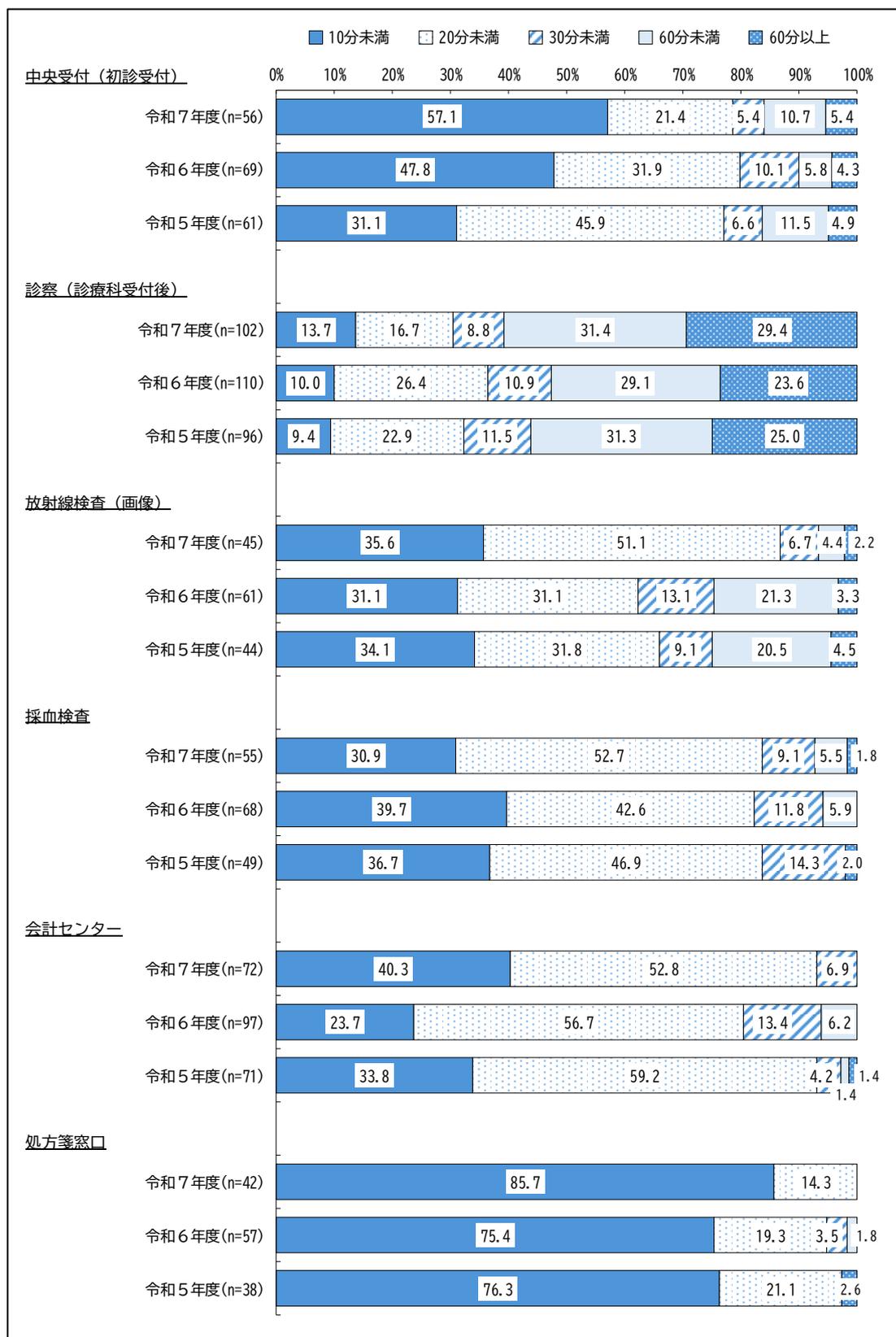
待ち時間の満足度をみると、平均満足度の4.38をすべての項目が下回っており、診察（診療科受付後）3.85が最も低くなっている。

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」29.4%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。

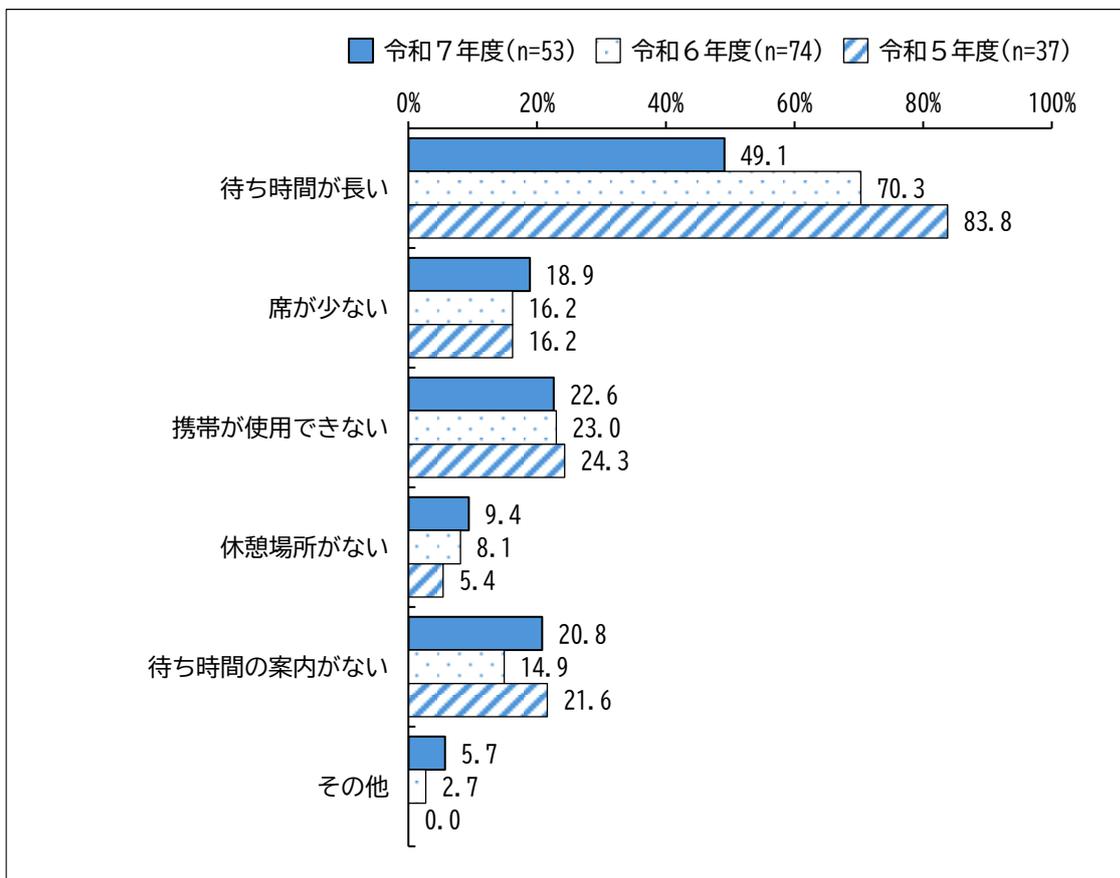
過去の調査と比べて、中央受付（初診受付）では「10分未満」57.1%が令和6年度よりも9.3ポイント高くなっている。



11 待ち時間が不満足・やや不満足と回答した理由

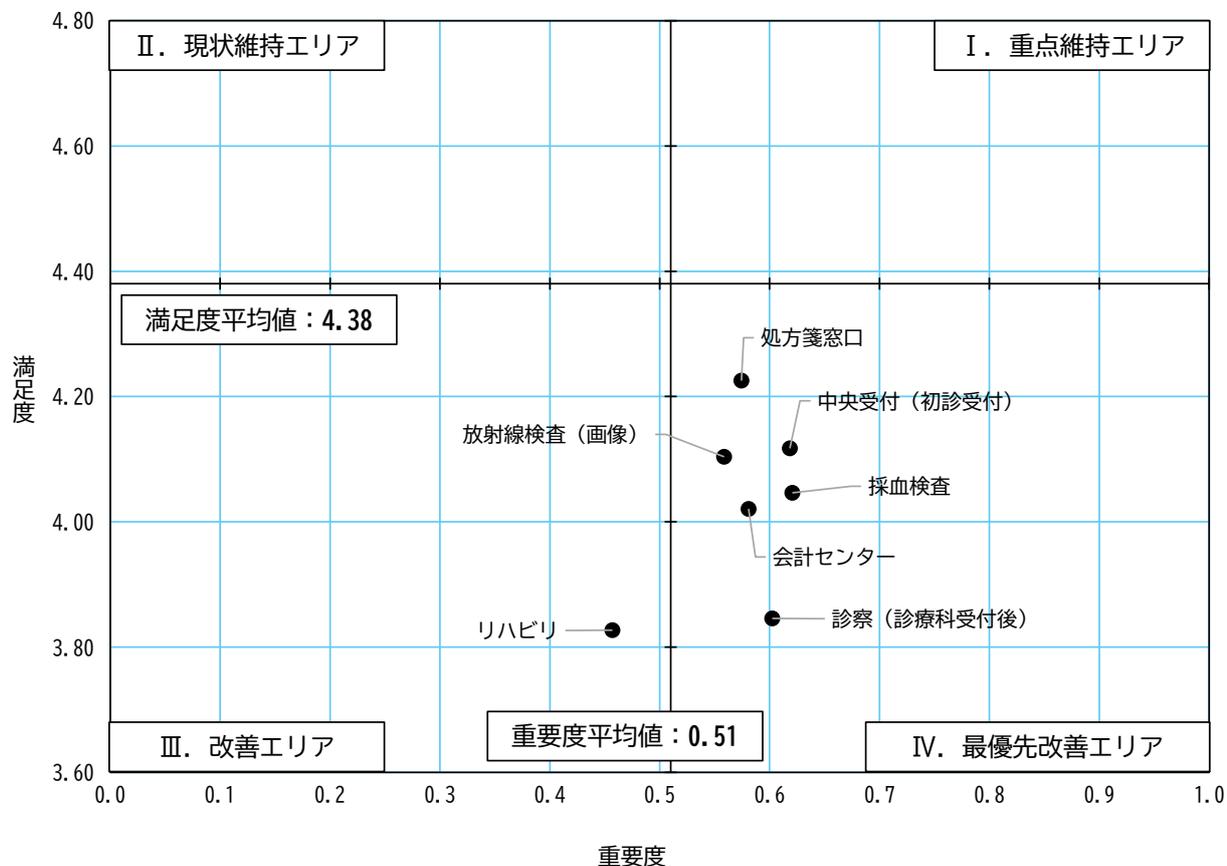
待ち時間が負担になる理由をみると、「待ち時間が長い」49.1%が最も多く、次いで「携帯が使用できない」22.6%、「待ち時間の案内がない」20.8%などとなっている。

過去の調査と比べて、令和6年度よりも「待ち時間が長い」49.1%が21.2ポイント減少し、「待ち時間の案内がない」20.8%が5.9ポイント増加している。



※その他の内容「あと何番目なのかがわからない。」「曜日により変化あり、どちらともいえない。」

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、重要度が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割弱が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、回答者の約4割が10分以内に案内されている「会計センター」よりも3割半ばが10分以内に案内されている「放射線検査（画像）」の満足度が高く、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、待ち時間の表示や座席の拡充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。

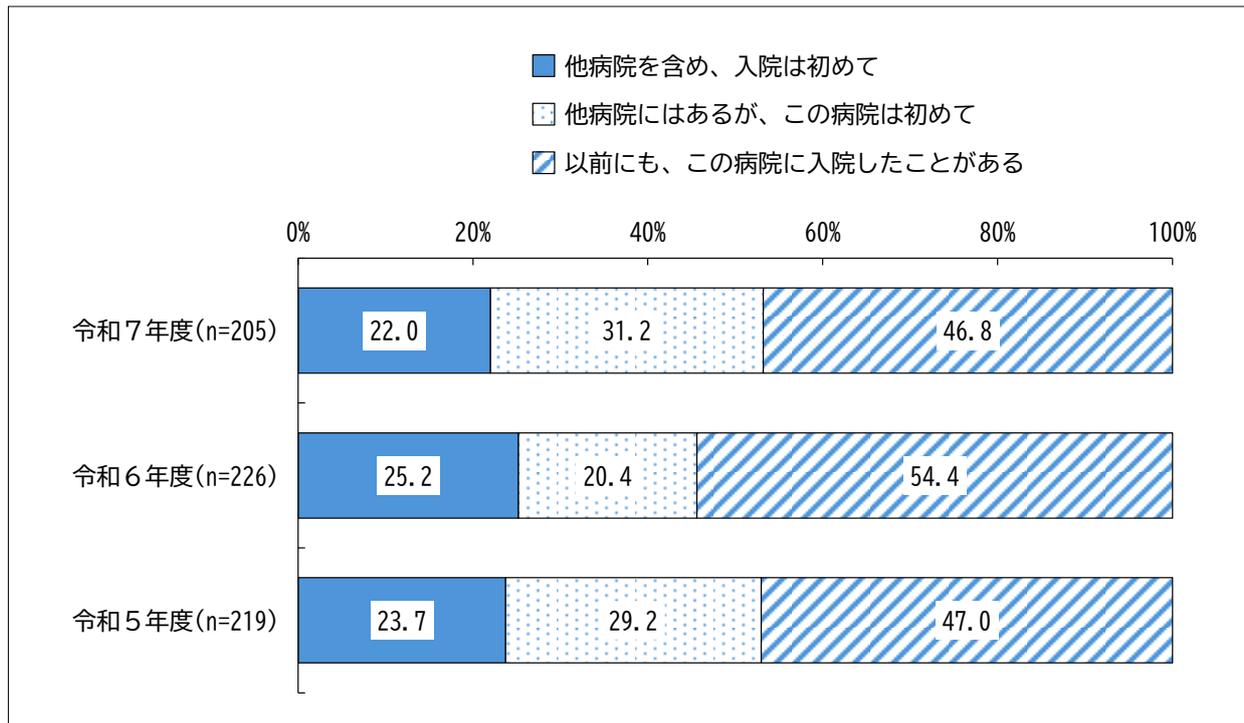
【IV. 最優先改善エリア】に属する要素は「処方箋窓口」「中央受付（初診受付）」「放射線検査（画像）」「採血検査」「会計センター」「診察（診療科受付後）」となっている。

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」22.0%、「他病院にはあるが、この病院は初めて」31.2%、「以前にも、この病院に入院したことがある」46.8%となっている。

過去の調査と比べて、「他病院にはあるが、この病院は初めて」31.2%が令和6年度よりも10.8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」67人が最も多く、次いで「消化器内科」28人、「泌尿器科」24人などとなっている。

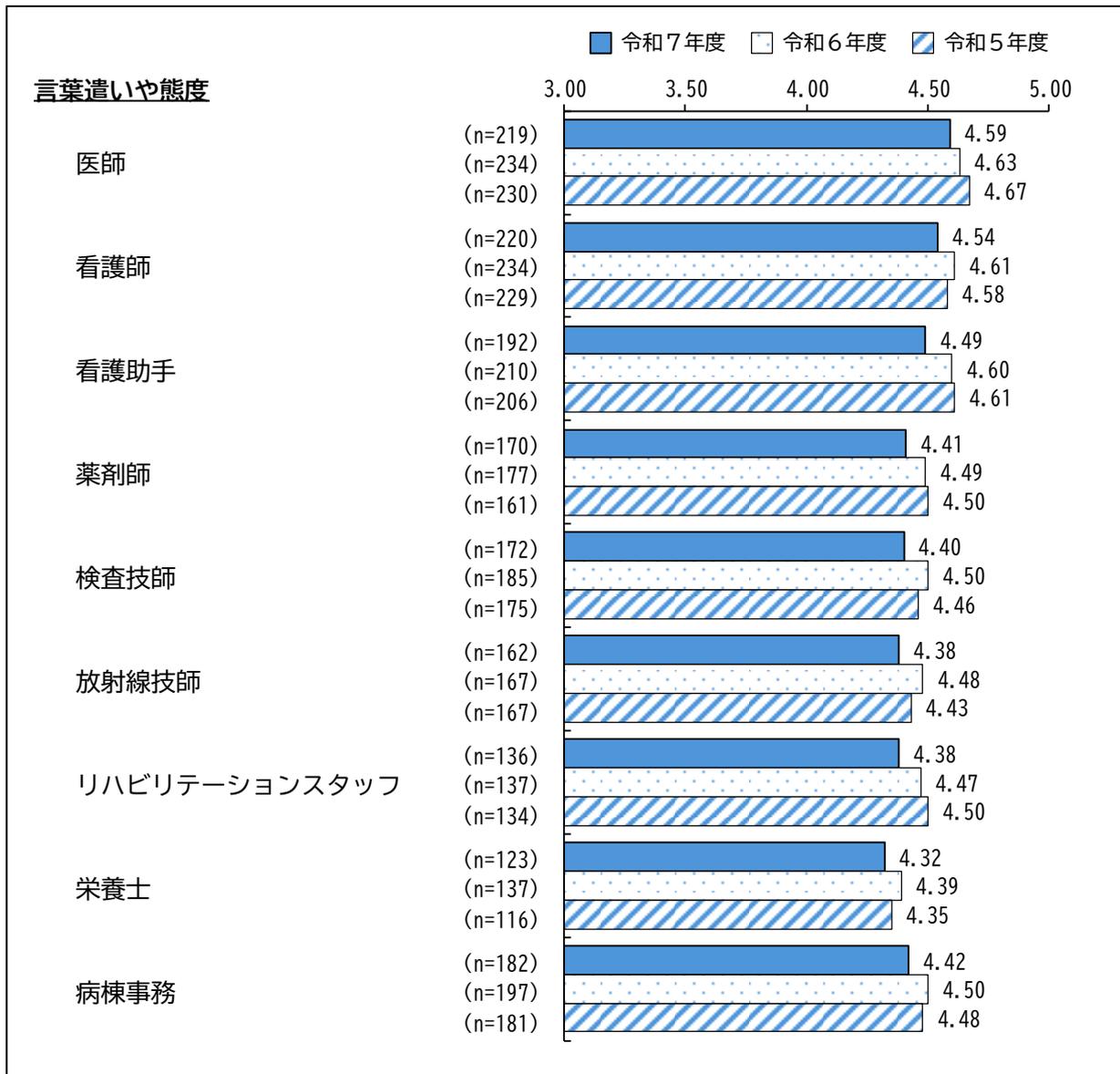
(単位：人)

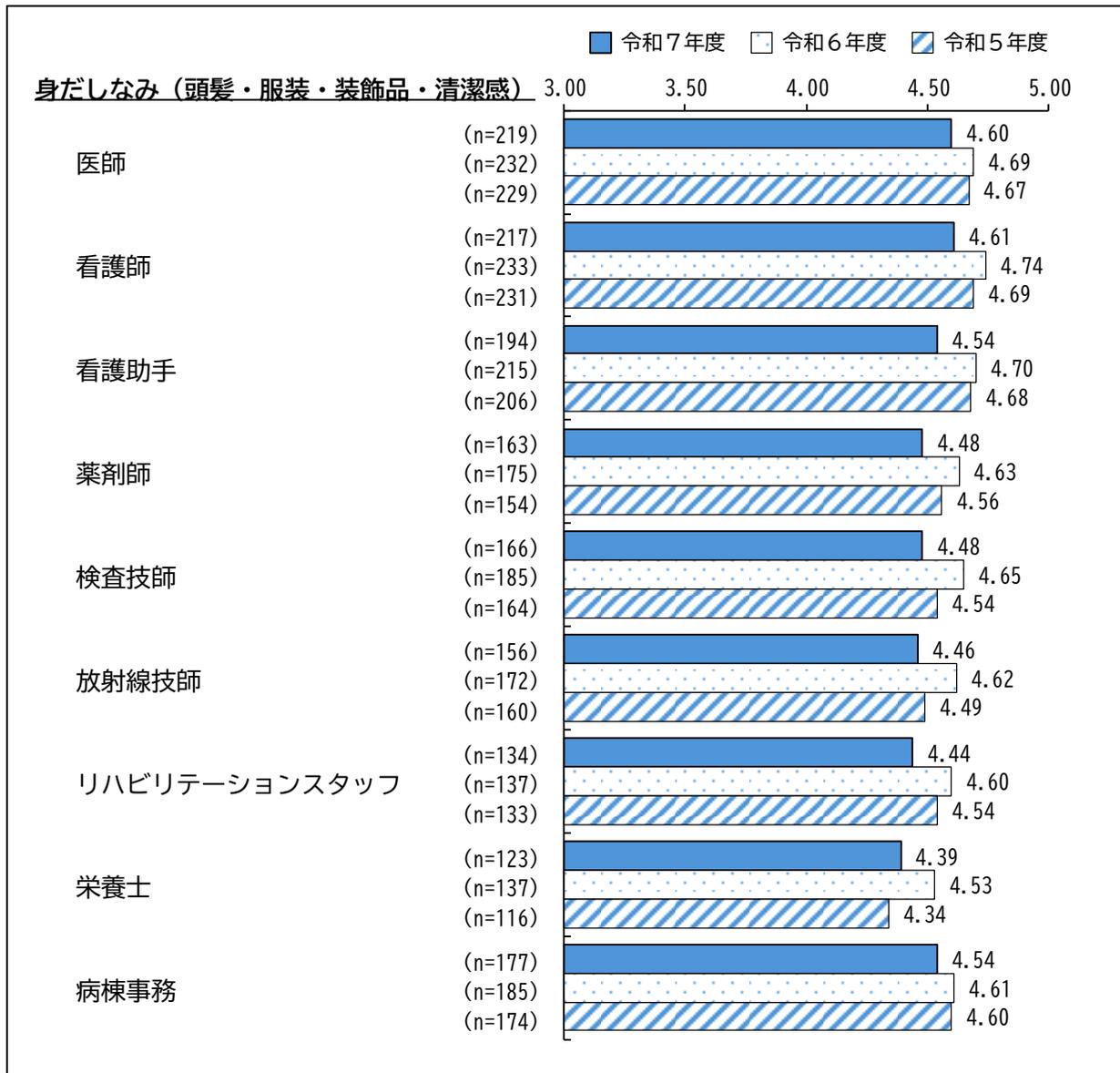
診療科	人数
神経内科	5
呼吸器内科	15
消化器内科	28
小児科	11
外科・消化器外科	21
呼吸器外科	4
整形外科	67
脳神経外科	7
泌尿器科	24
循環器内科	14
産婦人科	18
総合診療科	6
口腔外科	19
リハビリテーション科	3
眼科	-

3 接遇の満足度

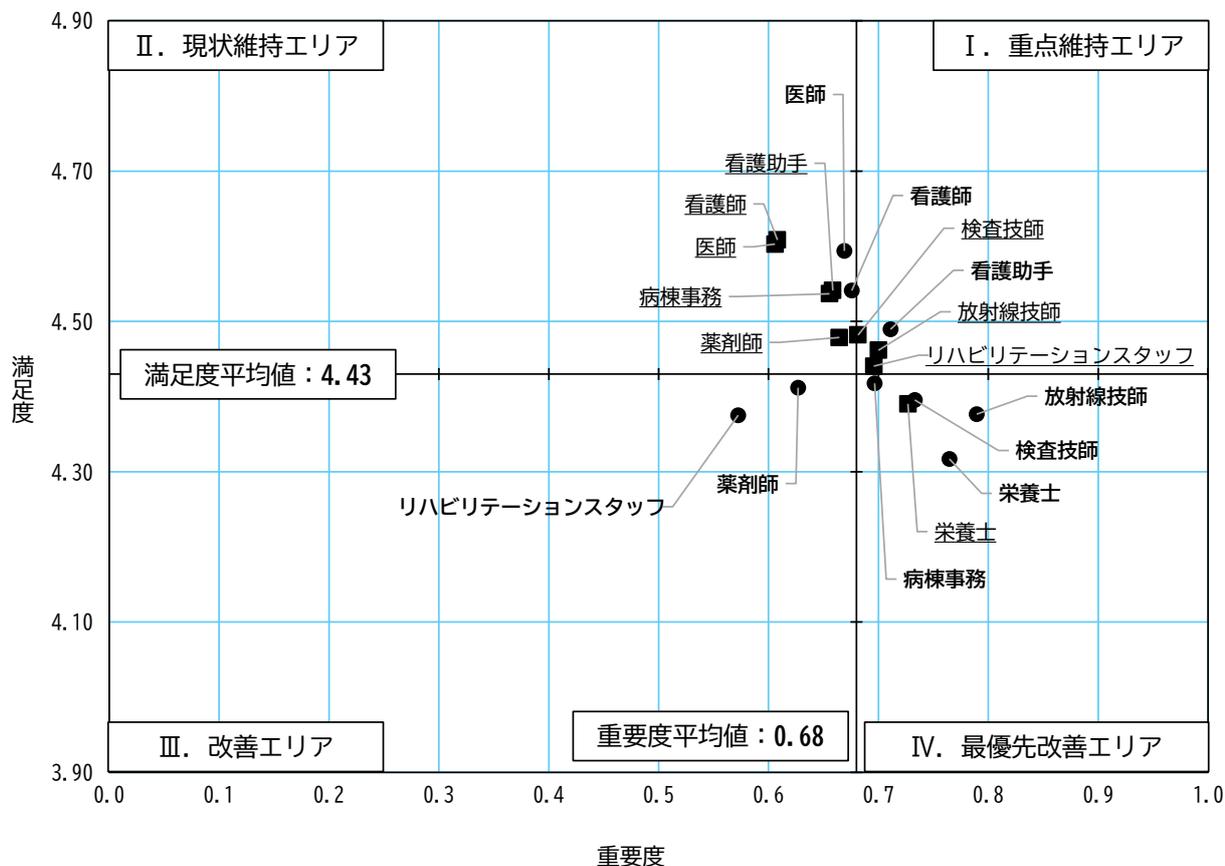
接遇の満足度をみると、平均満足度の4.43を18項目中11項目が超えており、特に身だしなみ（頭髪・服装・装飾品・清潔感）で概ね良好な評価を受けている。

過去の調査と比べて、令和6年度よりも18項目中18項目すべてで低くなっている。





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

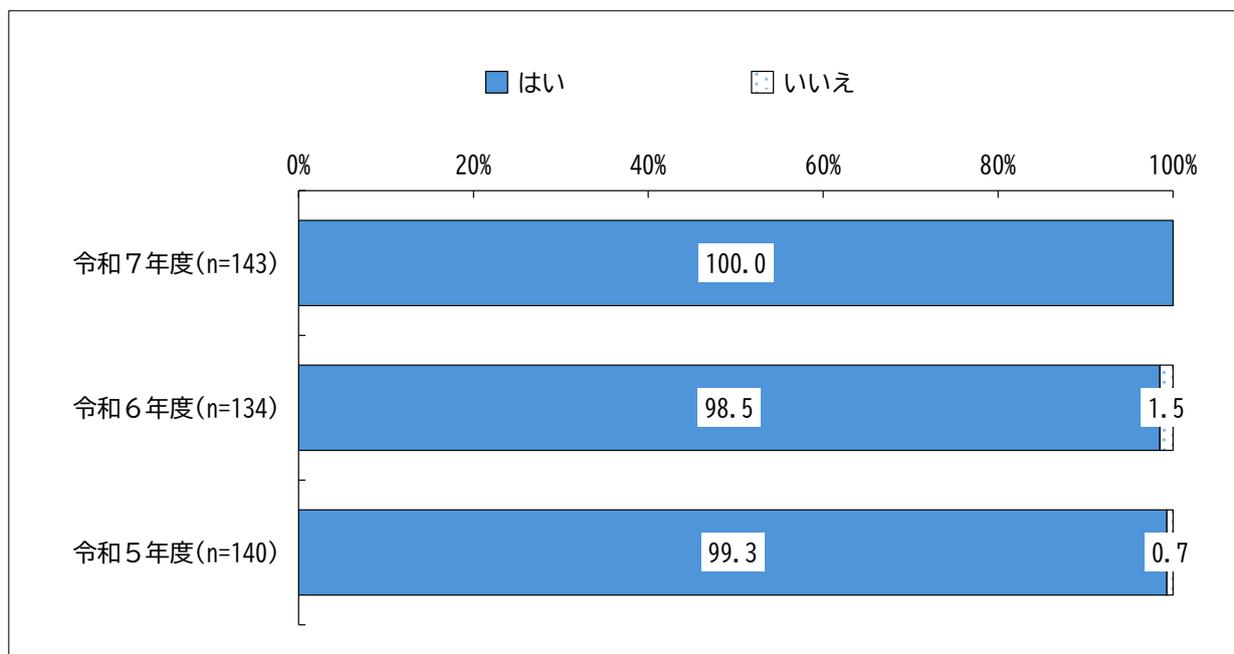
接遇についての要素は、満足度・重要度ともに全体平均値に近い値をとっており、『言葉遣いや態度』は重要度が全体平均値よりも高く、『身だしなみ』は満足度が全体平均値よりも高い傾向にあり、「薬剤師」「リハビリテーションスタッフ」を除いたすべての職種で『身だしなみ』は『言葉遣いや態度』よりも満足度が高く、重要度が低くなっている。

「看護助手」の『言葉遣いや態度』は令和5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」「検査技師」「放射線技師」「栄養士」、『身だしなみ』のうち「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

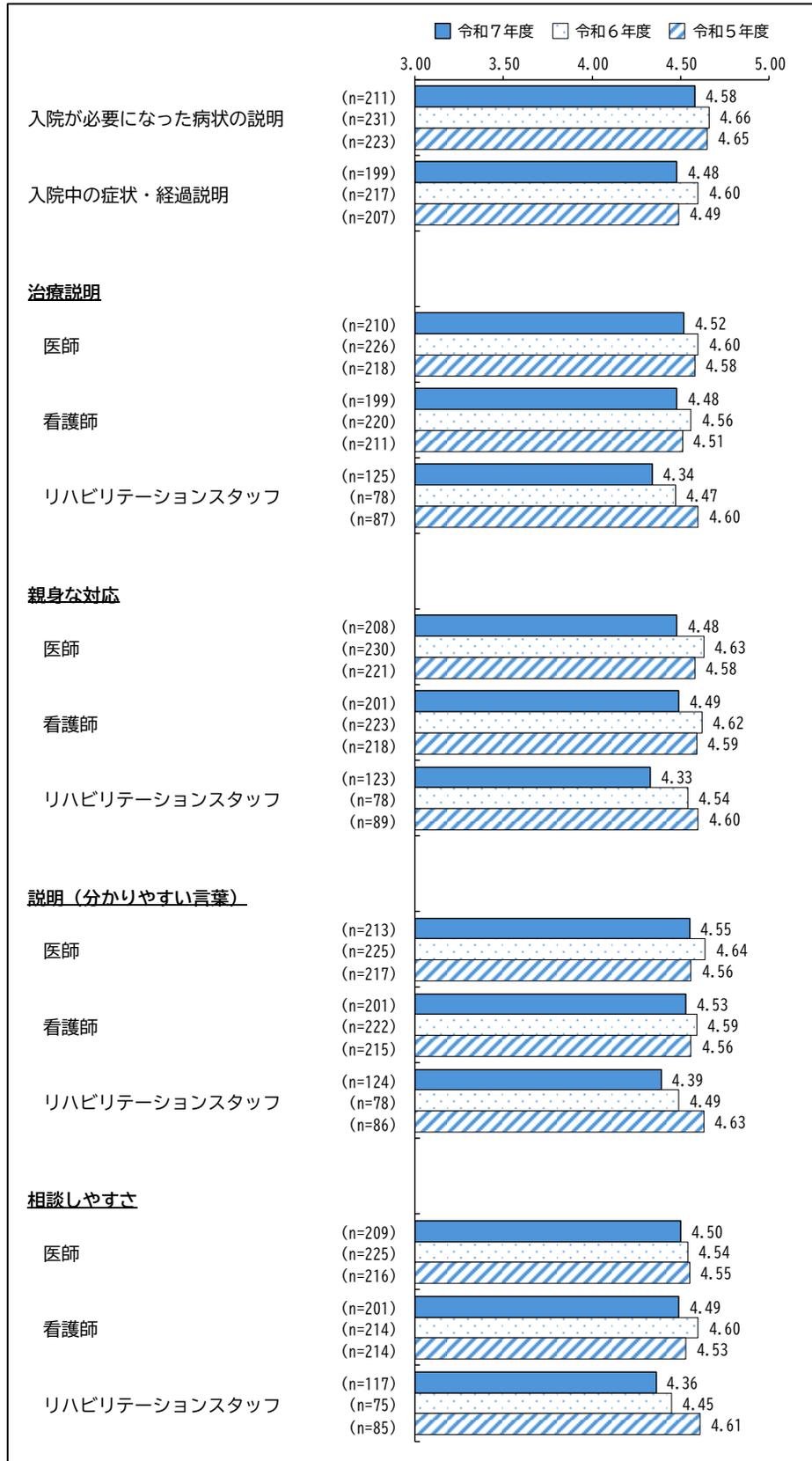
医師による入院についての説明有無をみると、「はい」100.0%、「いいえ」0.0%となっている。過去3年間の調査においては、「はい」が初めて100%となっている。



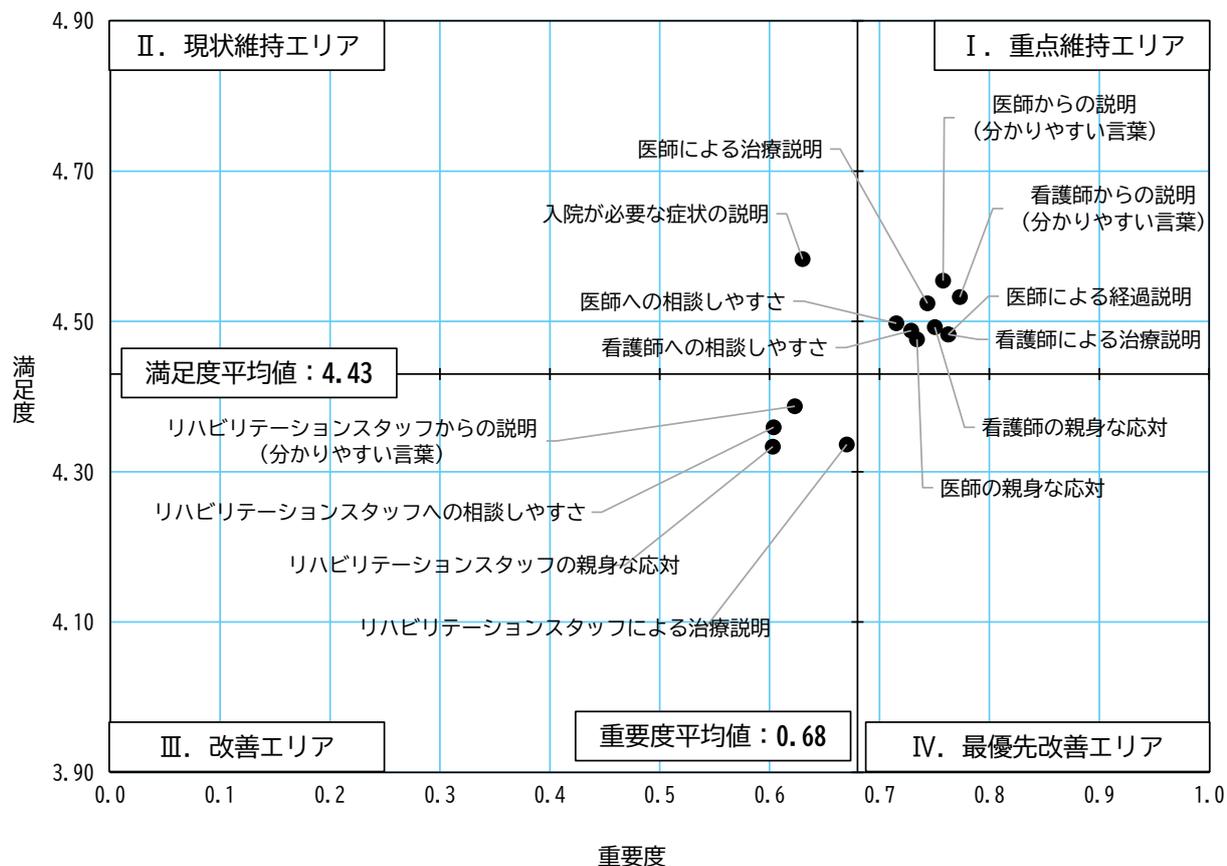
5 診療面の満足度

診療面の満足度をみると、平均満足度の4.43を14項目中10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、14項目中すべての項目で令和6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。

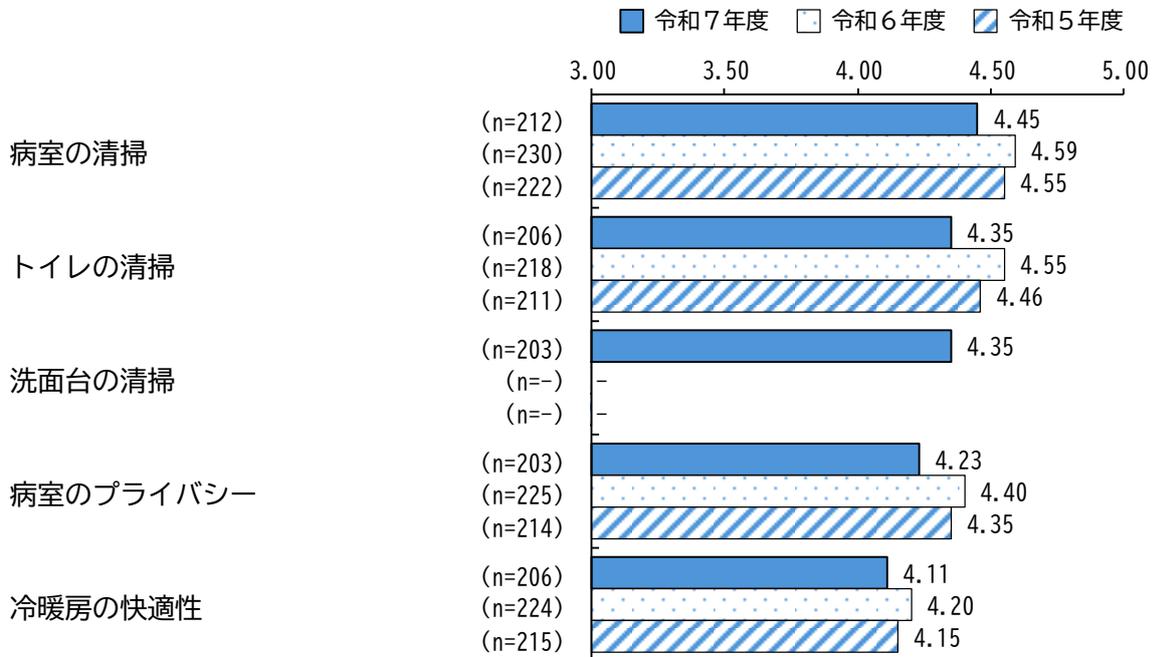
また、医師、看護師に関する要素は満足度・重要度ともに全体平均値より高く、特に看護師に関する要素は令和5年度から引き続き【I. 重点維持エリア】を維持しており、安定した評価を獲得している。一方で、リハビリテーションスタッフに関する要素は満足度・重要度ともに全体平均値より低い傾向にあるが、接遇における『言葉遣いや態度』の改善に向けて、「親身な応対」や「治療説明」など満足度の低い要素から改善を図ることが望ましい。

【IV. 最優先改善エリア】に属する要素はない。

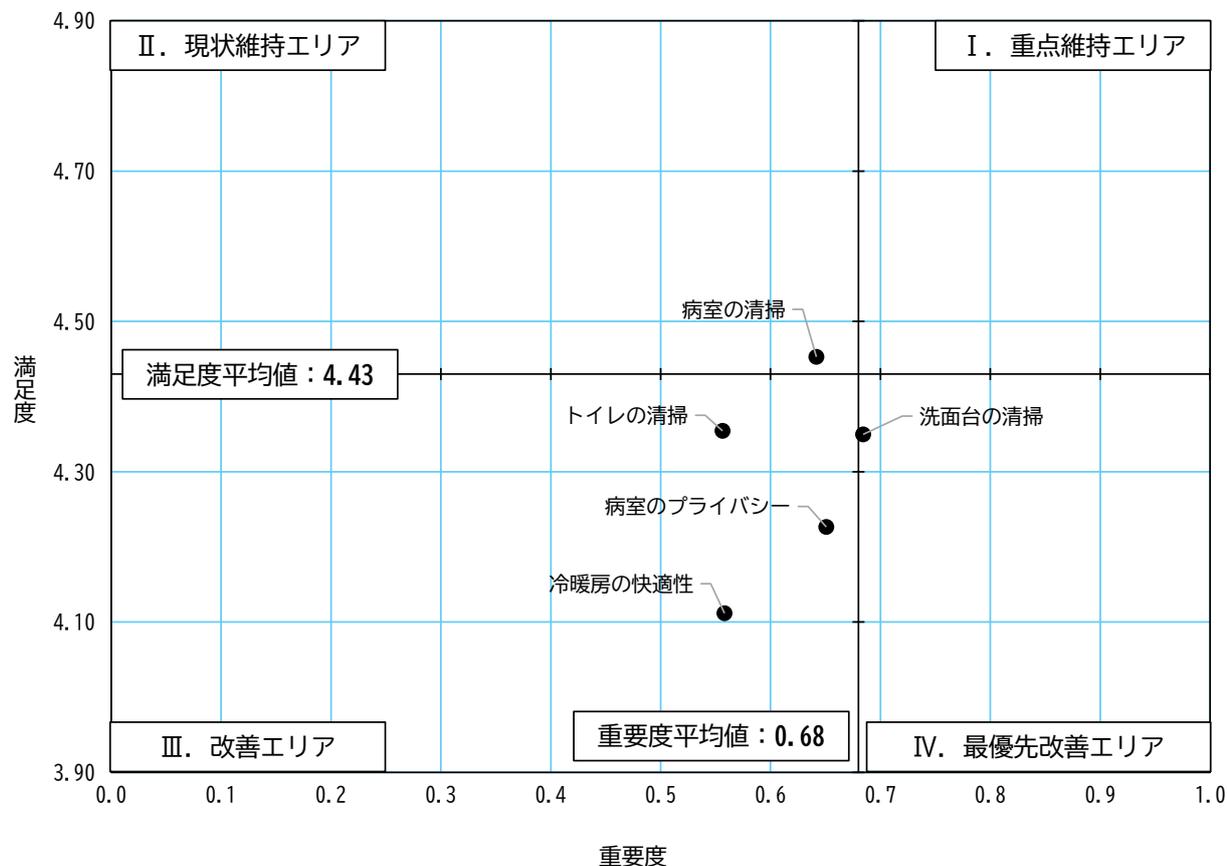
6 入院生活・院内環境の満足度

入院生活・院内環境の満足度をみると、平均満足度の4.43を5項目中4項目が下回っており、病室の清掃以外での項目の満足度が低くなっている。

過去の調査と比べて、4項目中すべての項目で令和6年度よりも低くなっている。



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、院内設備に関する項目の「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る。

「病室の清掃」や「トイレの清掃」、「洗面台の清掃」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おり、特に「洗面台の清掃」は【IV. 最優先改善エリア】に属しており、早急な改善が求められる。

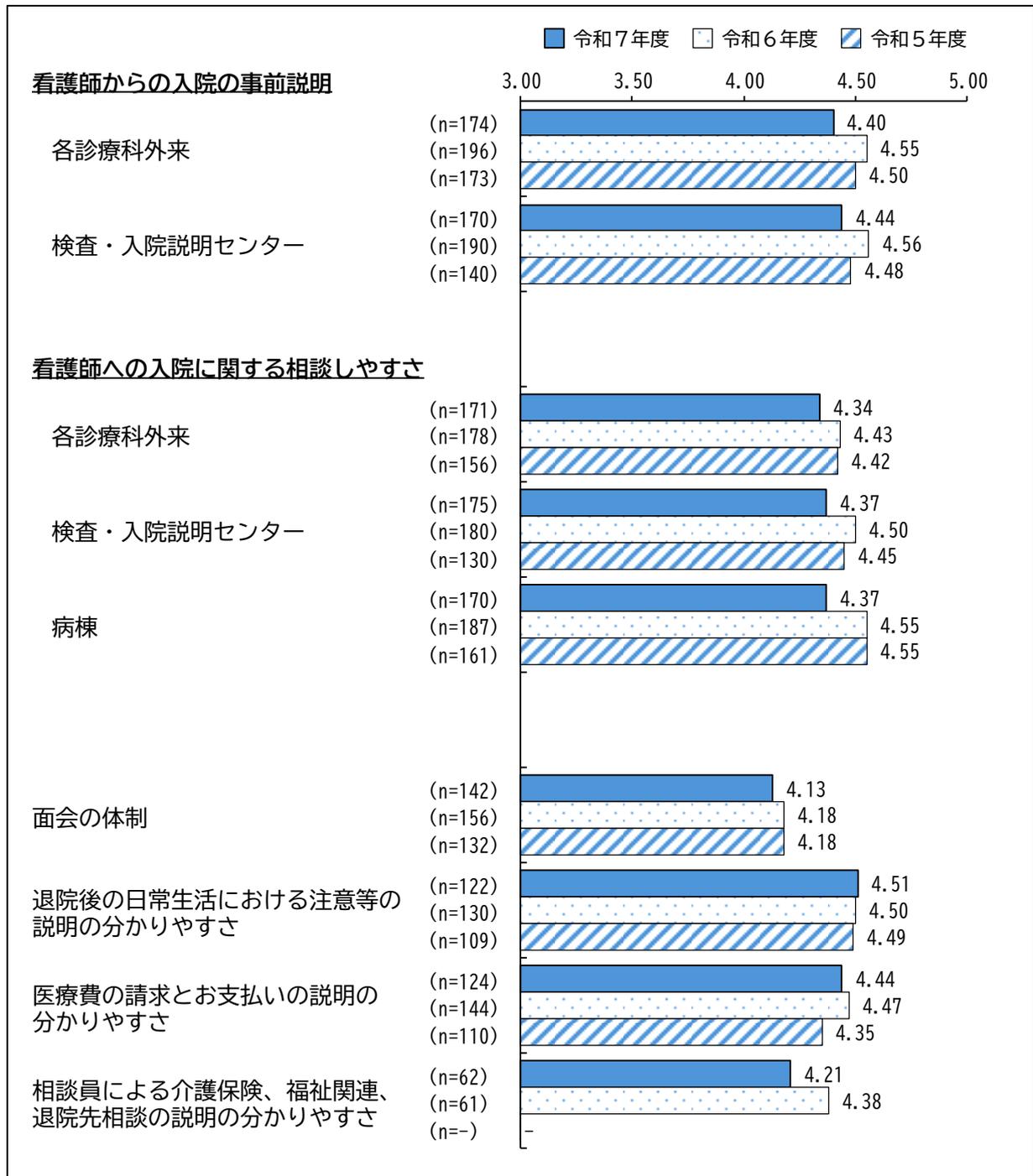
全体満足度への影響は少ないが、他の分野に比べて満足度が低い傾向にあるため、個々の要素について状況把握と改善が求められる。

【IV. 最優先改善エリア】に属する要素は「洗面台の清掃」となっている。

7 サービス体制面の満足度

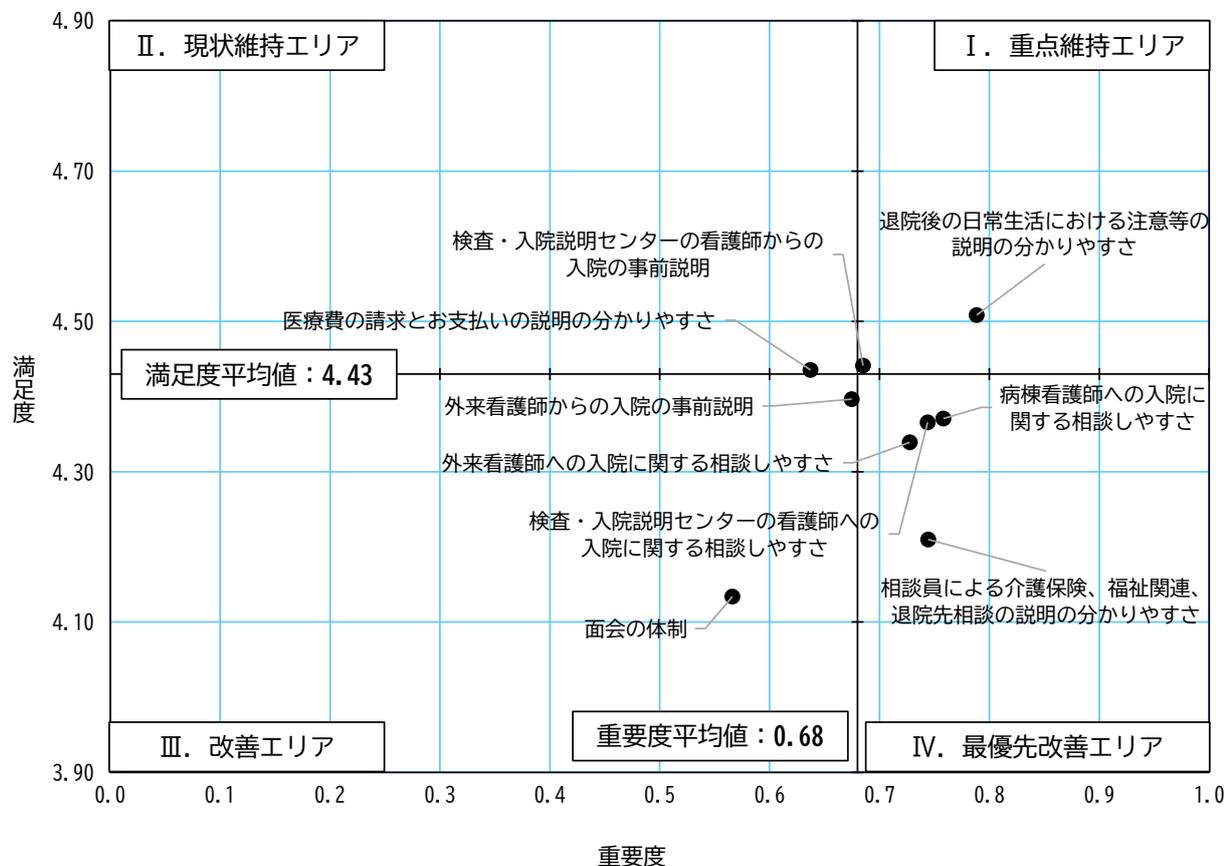
サービス体制面の満足度をみると、平均満足度の4.43を9項目中6項目が下回っており、「面会の体制」4.13が最も低くなっている。

過去の調査と比べて、9項目中8項目で令和6年度よりも低くなっている。



※「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。

「退院後の日常生活における注意点等の説明のわかりやすさ」は令和6年度の【IV. 最優先改善エリア】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。当院の強みとしてぜひとも維持していきたい。

「入院に関する相談しやすさ」はいずれも【IV. 最優先改善エリア】に属しており、早急に改善が求められる。

【IV. 最優先改善エリア】に属する要素は「病棟看護師への入院に関する相談しやすさ」「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」「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
423	190	225	-	-	8
100.0	44.9	53.2	-	-	1.9

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
423	9	29	16	16	28	45	64	108	99	9
100.0	2.1	6.9	3.8	3.8	6.6	10.6	15.1	25.5	23.4	2.1

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、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
423	244	29	11	-	-	26	25	32	38	81	44	16	9
100.0	57.7	6.9	2.6	-	-	6.1	5.9	7.6	9.0	19.1	10.4	3.8	2.1

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
423	66	26	317	12	16	9	6
100.0	15.6	6.1	74.9	2.8	3.8	2.1	1.4

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
423	28	3	39	11	8	25	25	9	28	15	82	13	20
100.0	6.6	0.7	9.2	2.6	1.9	5.9	5.9	2.1	6.6	3.5	19.4	3.1	4.7

呼吸器外科	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
6	1	24	30	20	7	58	1	12	8	5	-	1	3
1.4	0.2	5.7	7.1	4.7	1.7	13.7	0.2	2.8	1.9	1.2	-	0.2	0.7

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、腹部超音波検査等）	薬の処方	生理検査（心電図検査、心臓超音波検査等）	注射・外来化学療法	その他	無回答
423	325	94	68	59	9	15	43	17
100.0	76.8	22.2	16.1	13.9	2.1	3.5	10.2	4.0

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
423	16	70	43	57	228	9
100.0	3.8	16.5	10.2	13.5	53.9	2.1

紹介状の有無

調査数	はい	いいえ	無回答
16	14	1	1
100.0	87.5	6.3	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

	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	423 100.0	1 0.2	3 0.7	20 4.7	123 29.1	262 61.9	14 3.3
看護師	423 100.0	1 0.2	2 0.5	18 4.3	124 29.3	253 59.8	25 5.9
検査技師	423 100.0	-	2 0.5	21 5.0	103 24.3	189 44.7	108 25.5
放射線技師	423 100.0	1 0.2	3 0.7	27 6.4	93 22.0	171 40.4	128 30.3
リハビリテーションスタッフ	423.0 100.0	-	-	24.0 5.7	44.0 10.4	84.0 19.9	271.0 64.1
診療科受付事務	423 100.0	-	-	26 6.1	105 24.8	182 43.0	110 26.0
中央受付事務	423 100.0	2 0.5	4 0.9	34 8.0	111 26.2	186 44.0	86 20.3
身だしなみ（頭髪・服装・装飾品・清潔感）：医師	423 100.0	1 0.2	1 0.2	22 5.2	109 25.8	266 62.9	24 5.7
看護師	423 100.0	1 0.2	-	20 4.7	103 24.3	261 61.7	38 9.0
検査技師	423 100.0	-	-	23 5.4	89 21.0	193 45.6	118 27.9
放射線技師	423 100.0	1 0.2	-	21 5.0	80 18.9	177 41.8	144 34.0
リハビリテーションスタッフ	423.0 100.0	-	-	20.0 4.7	39.0 9.2	102.0 24.1	262.0 61.9
診療科受付事務	423 100.0	-	-	22 5.2	82 19.4	196 46.3	123 29.1
中央受付事務	423 100.0	-	-	20 4.7	94 22.2	212 50.1	97 22.9
接遇の総合的な評価	423 100.0	-	-	18 4.3	89 21.0	192 45.4	124 29.3

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
親身な対応：医師	423 100.0	-	2 0.5	24 5.7	125 29.6	244 57.7	28 6.6
看護師	423 100.0	-	3 0.7	16 3.8	129 30.5	202 47.8	73 17.3
リハビリテーションスタッフ	423 100.0	-	-	21 5.0	39 9.2	76 18.0	287 67.8
説明（分かりやすい言葉）：医師	423.0 100.0	2.0 0.5	-	21.0 5.0	114.0 27.0	242.0 57.2	44.0 10.4
看護師	423 100.0	1 0.2	-	15 3.5	109 25.8	205 48.5	93 22.0
リハビリテーションスタッフ	423 100.0	1 0.2	-	20 4.7	43 10.2	71 16.8	288 68.1
相談しやすさ：医師	423.0 100.0	-	4.0 0.9	25.0 5.9	109.0 25.8	230.0 54.4	55.0 13.0
看護師	423.0 100.0	-	2.0 0.5	19.0 4.5	104.0 24.6	196.0 46.3	102.0 24.1
リハビリテーションスタッフ	423 100.0	-	-	18 4.3	40 9.5	70 16.5	295 69.7
治療説明：医師	423.0 100.0	-	3.0 0.7	22.0 5.2	100.0 23.6	222.0 52.5	76.0 18.0
看護師	423 100.0	-	1 0.2	18 4.3	92 21.7	190 44.9	122 28.8
リハビリテーションスタッフ	423 100.0	-	1 0.2	16 3.8	37 8.7	70 16.5	299 70.7
診療面の総合的な評価	423 100.0	1 0.2	3 0.7	17 4.0	77 18.2	153 36.2	172 40.7

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は守られていましたか	423 100.0	- -	- -	26 6.1	144 34.0	209 49.4	44 10.4
院内の案内表示はわかりやすいですか	423 100.0	1 0.2	10 2.4	44 10.4	159 37.6	147 34.8	62 14.7
冷暖房は適温でしたか	423 100.0	- -	10 2.4	33 7.8	166 39.2	171 40.4	43 10.2
病院内は清潔でしたか	423 100.0	- -	2 0.5	31 7.3	158 37.4	182 43.0	50 11.8
トイレは清潔に保たれていましたか	423 100.0	- -	5 1.2	36 8.5	147 34.8	166 39.2	69 16.3
駐車場はスムーズに停められましたか	423 100.0	1 0.2	10 2.4	43 10.2	115 27.2	139 32.9	115 27.2
売店の品揃えはいかがでしたか	423 100.0	- -	11 2.6	64 15.1	63 14.9	50 11.8	235 55.6
院内環境の総合的な評価	423 100.0	- -	2 0.5	27 6.4	121 28.6	49 11.6	224 53.0

食堂の利用意向

調査数	はい	いいえ	無回答
423 100.0	135 31.9	88 20.8	200 47.3

無料のWi-Fiの認知度

調査数	はい	いいえ	無回答
423 100	166 39.2	117 27.7	140 33.1

Wi-Fiの接続状況

調査数	はい	いいえ	無回答
423 100	130 30.7	59 13.9	234 55.3

Wi-Fiの安定性

調査数	はい	いいえ	無回答
423 100	110 26	43 10.2	270 63.8

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）	423 100.0	- -	3 0.7	57 13.5	103 24.3	93 22.0	167 39.5
診察（診療科受付後）	423 100.0	5 1.2	27 6.4	70 16.5	111 26.2	92 21.7	118 27.9
リハビリ	423.0 100.0	1.0 0.2	1.0 0.2	30.0 7.1	28.0 6.6	21.0 5.0	342.0 80.9
放射線検査（画像）	423 100.0	1 0.2	3 0.7	41 9.7	69 16.3	69 16.3	240 56.7
採血検査	423 100.0	1 0.2	6 1.4	48 11.3	88 20.8	73 17.3	207 48.9
会計センター	423 100.0	1 0.2	9 2.1	65 15.4	123 29.1	92 21.7	133 31.4
処方箋窓口	423 100.0	1 0.2	4 0.9	38 9.0	90 21.3	102 24.1	188 44.4
待ち時間の総合的な評価	423 100.0	- -	6 1.4	34 8.0	58 13.7	25 5.9	300 70.9

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
待ち時間：中央受付（初診受付）	56 100.0	32 57.1	12 21.4	3 5.4	6 10.7	3 5.4
診察（診療科受付後）	102 100.0	14 13.7	17 16.7	9 8.8	32 31.4	30 29.4
放射線検査（画像）	45 100.0	16 35.6	23 51.1	3 6.7	2 4.4	1 2.2
採血検査	55 100.0	17 30.9	29 52.7	5 9.1	3 5.5	1 1.8
会計センター	72 100.0	29 40.3	38 52.8	5 6.9	-	-
処方箋窓口	42 100.0	36 85.7	6 14.3	-	-	-

単純集計表：外来患者様アンケート（上段：実数、下段：%）

待ち時間が不満足・やや不満足と回答した理由

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
423	26	10	12	5	11	3	370
100.0	6.1	2.4	2.8	1.2	2.6	0.7	87.5

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
423	1	2	30	148	106	136
100.0	0.2	0.5	7.1	35.0	25.1	32.2

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
224	107	111	-	-	6
100.0	47.8	49.6	-	-	2.7

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
224	14	7	12	10	12	20	23	46	66	14
100.0	6.3	3.1	5.4	4.5	5.4	8.9	10.3	20.5	29.5	6.3

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	広報誌（Shimizuki）（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
224	124	9	1	-	-	3	9	8	4	31	50	13	8
100.0	55.4	4.0	0.4	-	-	1.3	4.0	3.6	1.8	13.8	22.3	5.8	3.6

入院経験

調査数	他病院を含め、入院は初めて	他病院には初めてあるが、この病院には初めて	以前にも、この病院に入院したことがある	無回答
224	45	64	96	19
100.0	20.1	28.6	42.9	8.5

単集計表：入院患者様アンケート（上段：実数、下段：％）

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
224	5	15	28	11	21	4	67	7
100.0	2.2	6.7	12.5	4.9	9.4	1.8	29.9	3.1

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
24	14	18	6	19	3	-	11
10.7	6.3	8.0	2.7	8.5	1.3	-	4.9

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	224	-	3	18	44	154	5
	100.0	-	1.3	8.0	19.6	68.8	2.2
看護師	224	-	4	16	57	143	4
	100.0	-	1.8	7.1	25.4	63.8	1.8
看護助手	224	-	3	19	51	119	32
	100.0	-	1.3	8.5	22.8	53.1	14.3
薬剤師	224	-	2	25	44	99	54
	100.0	-	0.9	11.2	19.6	44.2	24.1
検査技師	224	-	3	22	51	96	52
	100.0	-	1.3	9.8	22.8	42.9	23.2
放射線技師	224	-	2	24	47	89	62
	100.0	-	0.9	10.7	21.0	39.7	27.7
リハビリテーションスタッフ	224	-	1	20	42	73	88
	100.0	-	0.4	8.9	18.8	32.6	39.3
栄養士	224	-	2	24	30	67	101
	100.0	-	0.9	10.7	13.4	29.9	45.1
病棟事務	224	-	1	28	47	106	42
	100.0	-	0.4	12.5	21.0	47.3	18.8
身だしなみ（頭髪・服装・装飾品・清潔感）：医師	224	-	1	14	56	148	5
	100.0	-	0.4	6.3	25.0	66.1	2.2
看護師	224	-	1	16	50	150	7
	100.0	-	0.4	7.1	22.3	67.0	3.1
看護助手	224	-	1	19	48	126	30
	100.0	-	0.4	8.5	21.4	56.3	13.4
薬剤師	224	-	1	21	40	101	61
	100.0	-	0.4	9.4	17.9	45.1	27.2
検査技師	224	-	1	20	43	102	58
	100.0	-	0.4	8.9	19.2	45.5	25.9
放射線技師	224	-	1	18	45	92	68
	100.0	-	0.4	8.0	20.1	41.1	30.4
リハビリテーションスタッフ	224	-	1	16	40	77	90
	100.0	-	0.4	7.1	17.9	34.4	40.2
栄養士	224	-	1	21	30	71	101
	100.0	-	0.4	9.4	13.4	31.7	45.1
病棟事務	224	-	1	19	41	116	47
	100.0	-	0.4	8.5	18.3	51.8	21.0
接遇の総合的な評価	224	-	3	13	51	112	45
	100.0	-	1.3	5.8	22.8	50.0	20.1

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

調査数	はい	いいえ	無回答
224	143	-	81
100.0	63.8	-	36.2

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	224 100.0	- -	2 0.9	10 4.5	62 27.7	137 61.2	13 5.8
医師による経過説明	224 100.0	2 0.9	2 0.9	13 5.8	63 28.1	119 53.1	25 11.2
治療説明：医師	224 100.0	- -	3 1.3	14 6.3	63 28.1	130 58.0	14 6.3
看護師	224 100.0	1 0.4	3 1.3	15 6.7	60 26.8	120 53.6	25 11.2
リハビリテーションスタッフ	224 100.0	1 0.4	- -	19 8.5	41 18.3	64 28.6	99 44.2
親身な応対：医師	224 100.0	1 0.4	4 1.8	17 7.6	59 26.3	127 56.7	16 7.1
看護師	224 100.0	- -	3 1.3	17 7.6	59 26.3	122 54.5	23 10.3
リハビリテーションスタッフ	224 100.0	- -	- -	19 8.5	44 19.6	60 26.8	101 45.1
説明（分かりやすい言葉）：医師	224 100.0	1 0.4	2 0.9	13 5.8	59 26.3	138 61.6	11 4.9
看護師	224 100.0	- -	3 1.3	14 6.3	57 25.4	127 56.7	23 10.3
リハビリテーションスタッフ	224 100.0	- -	- -	14 6.3	48 21.4	62 27.7	100 44.6
相談しやすさ：医師	224 100.0	1 0.4	3 1.3	18 8.0	56 25.0	131 58.5	15 6.7
看護師	224 100.0	- -	4 1.8	18 8.0	55 24.6	124 55.4	23 10.3
リハビリテーションスタッフ	224 100.0	- -	- -	17 7.6	41 18.3	59 26.3	107 47.8
診療面の総合的な評価	224 100.0	- -	2 0.9	15 6.7	52 23.2	102 45.5	53 23.7

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	224 100.0	- -	1 0.4	15 6.7	83 37.1	113 50.4	12 5.4
トイレの清掃	224 100.0	- -	4 1.8	22 9.8	77 34.4	103 46.0	18 8.0
洗面台の清掃	224 100.0	- -	2 0.9	24 10.7	78 34.8	99 44.2	21 9.4
病室のプライバシー	224 100.0	- -	9 4.0	25 11.2	80 35.7	89 39.7	21 9.4
冷暖房の快適性	224 100.0	2 0.9	8 3.6	31 13.8	89 39.7	76 33.9	18 8.0
入院生活・院内環境の総合的な評価	224 100.0	1 0.4	3 1.3	27 12.1	79 35.3	74 33.0	40 17.9

無料のWi-Fiの認知度

調査数	はい	いいえ	無回答
224	128	40	56
100	57.1	17.9	25

Wi-Fiの接続状況

調査数	はい	いいえ	無回答
224	98	30	96
100	43.8	13.4	42.9

Wi-Fiの安定性

調査数	はい	いいえ	無回答
224	83	28	113
100	37.1	12.5	50.4

単集計表：入院患者様アンケート（上段：実数、下段：％）

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
入院の事前説明：各診療科外来	224	-	3	19	58	94	50
	100.0	-	1.3	8.5	25.9	42.0	22.3
検査・入院説明センター	224	-	2	16	57	95	54
	100.0	-	0.9	7.1	25.4	42.4	24.1
入院に関する相談しやすさ：各診療科外来	224	-	2	28	51	90	53
	100.0	-	0.9	12.5	22.8	40.2	23.7
検査・入院説明センター	224	-	3	24	54	94	49
	100.0	-	1.3	10.7	24.1	42.0	21.9
病棟看護師	224	-	3	24	50	93	54
	100.0	-	1.3	10.7	22.3	41.5	24.1
面会の体制	224	1	3	33	44	61	82
	100.0	0.4	1.3	14.7	19.6	27.2	36.6
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	224	-	-	11	38	73	102
	100.0	-	-	4.9	17.0	32.6	45.5
医療費の請求とお支払いの説明の分かりやすさ	224	1	-	15	36	72	100
	100.0	0.4	-	6.7	16.1	32.1	44.6
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	224	-	2	12	19	29	162
	100.0	-	0.9	5.4	8.5	12.9	72.3
サービス体制面の総合的な評価	224	-	3	13	34	41	133
	100.0	-	1.3	5.8	15.2	18.3	59.4

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
224	1	3	11	80	85	44
100.0	0.4	1.3	4.9	35.7	37.9	19.6

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・勤務先等に近いかから |
| 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（ | | |

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 血管外科 | 16 産婦人科 |
| 17 泌尿器科 | 18 眼科 | 19 耳鼻咽喉科 | 20 口腔外科 |
| 21 リハビリテーション科 | 22 放射線治療科 | 23 総合診療科 | 24 血液浄化センター |
| 25 市民健診センター | 26 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 注射・外来化学療法 |
| 7 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。

	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
・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
・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（市民健診センター含む）	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

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	
当院で無料のWi-Fiをご利用いただけることをご存知ですか		はい	・	いいえ	
Wi-Fiは接続はできましたか		はい	・	いいえ	
↳ 接続ができなかった場所 ()					
Wi-Fiの通信は安定していましたか		はい	・	いいえ	
↳ 通信が不安定だった場所 ()					
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
リハビリ	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

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

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 泌尿器科 | 10 循環器内科 | 11 産婦人科 | 12 総合診療科 |
| 13 口腔外科 | 14 リハビリテーション科 | 15 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。

・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でお願いします					
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
医師による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
医師による入院中の病状・経過説明はわかりやすかったですか	5	4	3	2	1
検査、治療等の説明は理解できましたか					
・医師	5	4	3	2	1
・看護師	5	4	3	2	1
・リハビリテーションスタッフ	5	4	3	2	1
親身になって話を聞いてくれましたか					
・医師	5	4	3	2	1
・看護師	5	4	3	2	1
・リハビリテーションスタッフ	5	4	3	2	1
説明はわかりやすい言葉でしたか					
・医師	5	4	3	2	1
・看護師	5	4	3	2	1
・リハビリテーションスタッフ	5	4	3	2	1
質問や相談はしやすかったですか					
・医師	5	4	3	2	1
・看護師	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
洗面台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
当院で無料のWi-Fiをご利用いただけることをご存知ですか		はい	・	いいえ	
Wi-Fiは接続はできましたか		はい	・	いいえ	
↳ 接続ができなかった場所 ()					
Wi-Fiの通信は安定していましたか		はい	・	いいえ	
↳ 通信が不安定だった場所 ()					
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
看護師による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）					
・各診療科外来	5	4	3	2	1
・検査・入院説明センター	5	4	3	2	1
看護師による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					
・各診療科外来	5	4	3	2	1
・検査・入院説明センター	5	4	3	2	1
・病棟	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					
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7年度
静岡市立清水病院患者満足度調査
報告書

令和8年1月

静岡市立清水病院 事務局 医事課
TEL : 054-336-1111