

# 令和 4 年度患者満足度調査 報告書

[令和 5 年 3 月実施]

茅ヶ崎市立病院業務改善・サービス向上委員会

## 調査の概要

### <調査目的と方針>

患者満足度調査を行い、患者の満足・不満足を可視化し、課題の洗い出しを行う。調査結果をもとに、院内環境の改善や職員の接遇力向上に資する取り組みにつなげます。

#### (1) 実施期間

令和5年3月1日（水）から3月10日（金）まで 10日間

#### (2) 実施方法

調査は無記名方式で、入院患者さん、外来患者さん及び健康管理センターを利用された方を対象にアンケート用紙を配布して実施しました。入院患者さんについては入院受付時に配布、外来患者さんについては各受付ブースにて配布、健康管理センターを利用された方にはセンター受付時に配布しました。記入については、患者さんご本人のほか、同行者の記入も可としました。また、アンケート用紙にQRコードを付し電子申請システムからの回答も可としました。

#### (3) 調査項目

質問項目の分野は、施設面、診察面、接遇面について、5段階で評価を行いました。また、今回より調査様式を刷新したほか、総合評価及び自由記述を新設しました。

非常に不満	やや不満	普通	やや満足	非常に満足
1	2	3	4	5

#### (4) 回答の概要

##### i) 回答数及び回答率

	配布数	回答数	電子申請 回答	回答率	(参考) 前回実施時	
					回答数	回答率
入院	274	52	1	19.0%	135	42.1%
外来	約1,000	985	0	98.5%	278	10.6%
健康管理センター	37	27	0	73.0%	31	68.8%

##### ii) 回答者の属性

##### ○ 年齢

入院	回答数	割合
10歳未満	2	3.9%
10代	2	3.9%
20代	1	2.0%
30代	2	3.9%
40代	3	5.9%
50代	9	17.6%
60代	8	15.7%
70代	14	27.5%
80代	10	19.6%
総計	51	100.0%

外来	回答数	割合
10歳未満	16	1.7%
10代	30	3.2%
20代	24	2.6%
30代	49	5.3%
40代	84	9.0%
50代	146	15.7%
60代	149	16.0%
70代	251	26.9%
80代	160	17.2%
90代以上	22	2.4%
総計	931	100.0%

健康管理センター	回答数	割合
40代	7	25.9%
50代	9	33.4%
60代	8	29.6%
70代	2	7.4%
80代	1	3.7%
総計	27	100.0%

\* 回答がない場合は不明として総計から除外している（以降同様）

## 調査結果の概要

### 【入院患者】

#### ○ 年齢（再掲）

入院	回答数	割合
10歳未満	2	3.9%
10代	2	3.9%
20代	1	2.0%
30代	2	3.9%
40代	3	5.9%
50代	9	17.6%
60代	8	15.7%
70代	14	27.5%
80代	10	19.6%
総計	51	100.0%

#### ○ 病棟別

	回答数	割合
3西	4	8.0%
3東	2	4.0%
4西	4	8.0%
4東	3	6.0%
5西	4	8.0%
5東	17	34.0%
6西	11	22.0%
6東	5	10.0%
総計	50	100.0%

#### ○ 診療科別

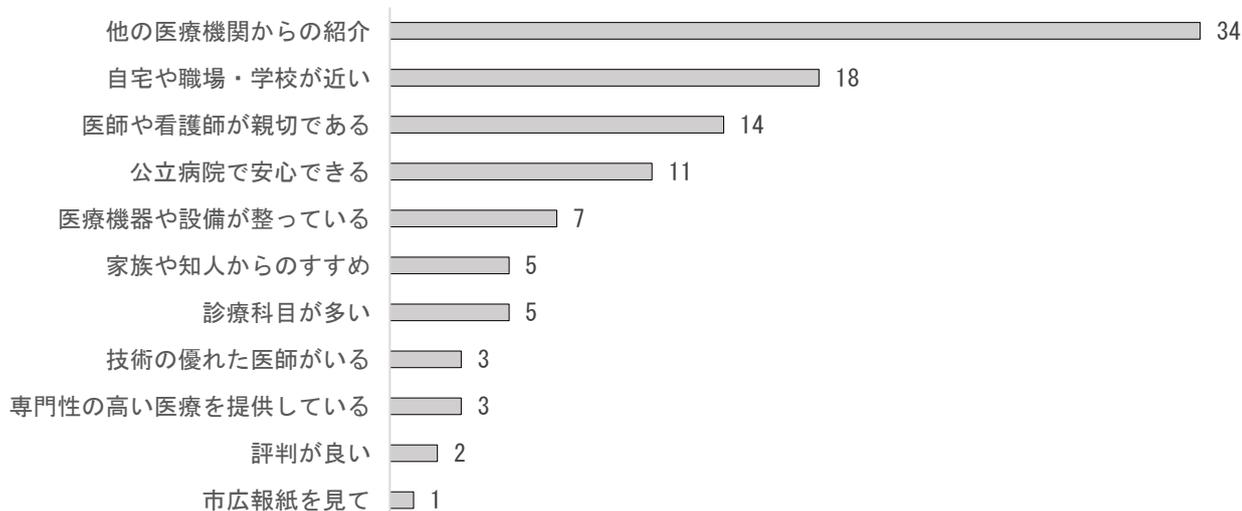
	回答数	割合
消化器内科	11	22.5%
産婦人科	6	12.3%
外科	4	8.2%
整形外科	4	8.2%
眼科	4	8.2%
歯科口腔外科	3	6.1%
呼吸器内科	2	4.1%
循環器内科	2	4.1%
消化器外科	2	4.1%
乳腺外科	2	4.1%
泌尿器科	2	4.1%
脳神経内科	1	2.0%
代謝内分泌内科	1	2.0%
腎臓内科	1	2.0%
リウマチ科	1	2.0%
小児科	1	2.0%
呼吸器外科	1	2.0%
耳鼻咽喉科	1	2.0%
総計	49	100.0%

#### ○ 来院経路（複数回答あり）

	回答数	割合
自動車	24	44.4%
バス	13	24.1%
徒歩	9	16.7%
タクシー	6	11.1%
自転車	2	3.7%
総計	54	100.0%

## 《当院を選択した理由について（複数回答あり）》

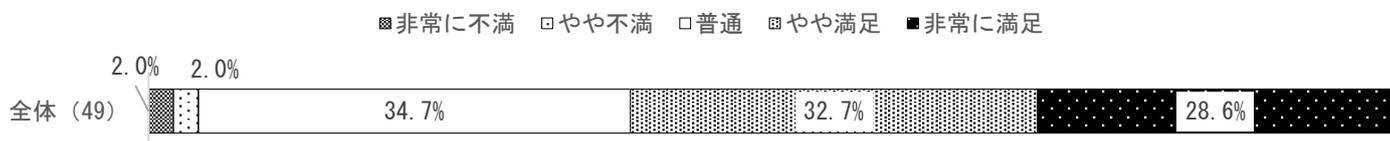
「他の医療機関からの紹介」が最も回答数が多く全体の 33%を占めており、地域支援病院としての一定の役割を果たしていると言えます。また「医師や看護師が親切である」との回答が 3 番目となっており、接遇面も重視していることがわかります。



## 《施設面についての評価》（括弧内は平均点）

前回調査と比較すると多くの項目がほぼ同じ（±0.1 点内）評価となっています。評価が改善したのものとして「デイルームの設備」については各病棟に自動販売機を設置したことや「本館 2 階売店」については売店の事業者が変更されたことがあげられます。「やや満足」＋「非常に満足」の割合が 50%を下回っている項目は 3 項目あり、「本館 2 階売店」「本館 7 階食堂」については事業者とサービス向上への取り組みを進めます。「駐車場」については、令和 5 年 1 月に駐車場の状況を示す案内表示の修繕や精算機のリニューアルなど、施設面の改善を進めていますが、本館改修工事により 1 階の駐車台数が制限されていることが一つの要因であると分析しています。

## 病院施設全体の使いやすさ 【今回 3.8 点 前回 3.9 点】



## バリアフリーへの対応 【今回 3.9 点（新規項目）】



ベッド周りの設備 【今回 4.1点 前回 4.0点】

■非常に不満 □やや不満 □普通 □やや満足 ■非常に満足



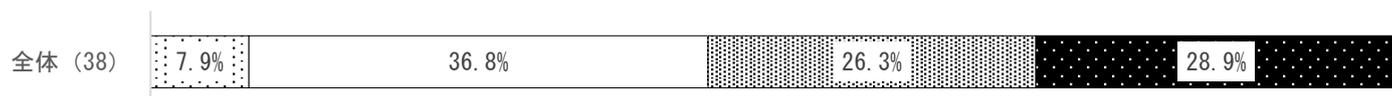
トイレ・洗面の設備 【今回 4.0点 前回 3.9点】

■非常に不満 □やや不満 □普通 □やや満足 ■非常に満足



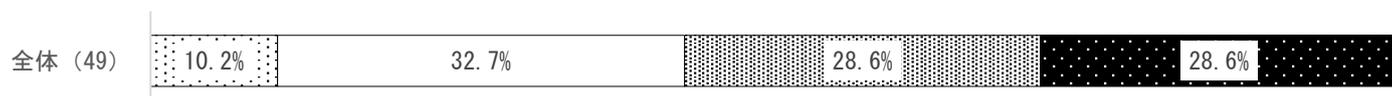
デイルームの設備 【今回 3.8点 前回 3.6点】

■非常に不満 □やや不満 □普通 □やや満足 ■非常に満足



案内表示の分かりやすさ 【今回 3.8点 前回 3.7点】

■非常に不満 □やや不満 □普通 □やや満足 ■非常に満足



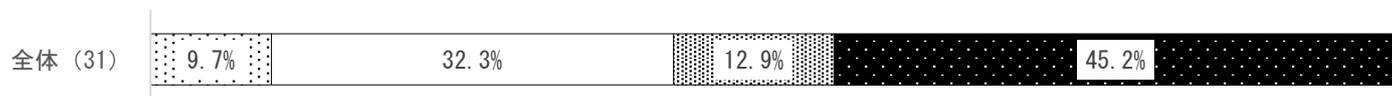
本館2階売店 【今回 3.5点 前回 3.1点】

■非常に不満 □やや不満 □普通 □やや満足 ■非常に満足



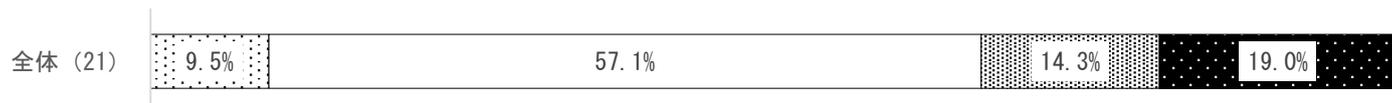
別棟1階コンビニエンスストアについて 【今回 3.9点 前回 3.9点】

■非常に不満 □やや不満 □普通 □やや満足 ■非常に満足



本館 7 階食堂 【今回 3.4 点 前回 3.5 点】

■非常に不満 □やや不満 □普通 ■やや満足 ■非常に満足



駐車場 【今回 3.4 点 (新規項目)】

■非常に不満 □やや不満 □普通 ■やや満足 ■非常に満足



《環境面についての評価》(括弧内は平均点)

すべての項目で「やや満足」＋「非常に満足」の割合が 50%を超えています。前回調査と比較すると「プライバシー保護への対応」が 0.3%悪化しており、患者さんの大切な情報を多く取り扱うことへの重要性・配慮について、研修などを通じて職員への啓発に努めてまいります。

入院手続きのわかりやすさ 【今回 3.8 点 (新規項目)】

■非常に不満 □やや不満 □普通 ■やや満足 ■非常に満足



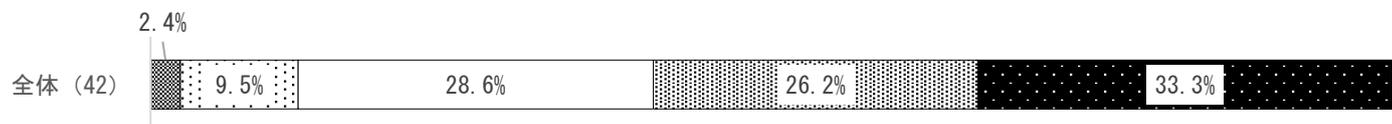
病室の居心地 【今回 3.9 点 前回 3.8 点】

■非常に不満 □やや不満 □普通 ■やや満足 ■非常に満足



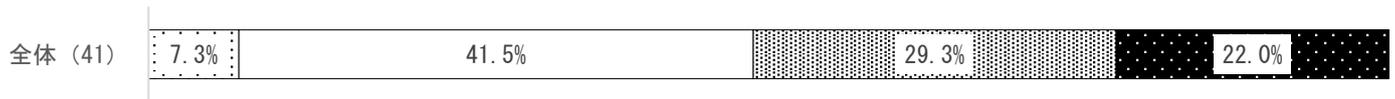
冷暖房の快適さ 【今回 3.8 点 前回 3.7 点】

■非常に不満 □やや不満 □普通 ■やや満足 ■非常に満足



プライバシー保護への対応 【今回 3.7点 前回 4.0点】

■非常に不満 □やや不満 □普通 □やや満足 ■非常に満足

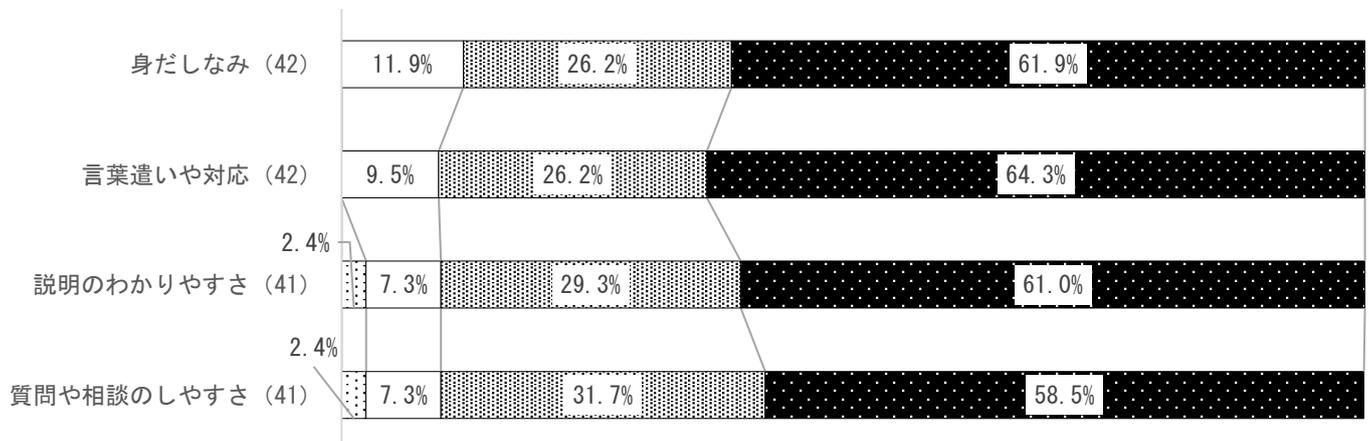


《 接 遇 》

接遇面については、概ね評価をいただいている結果となりましたが、委託事業者も含めてこの結果を共有し、今後も患者さんへより良い接遇を行うことができるよう研修などを通じて向上を図ります。

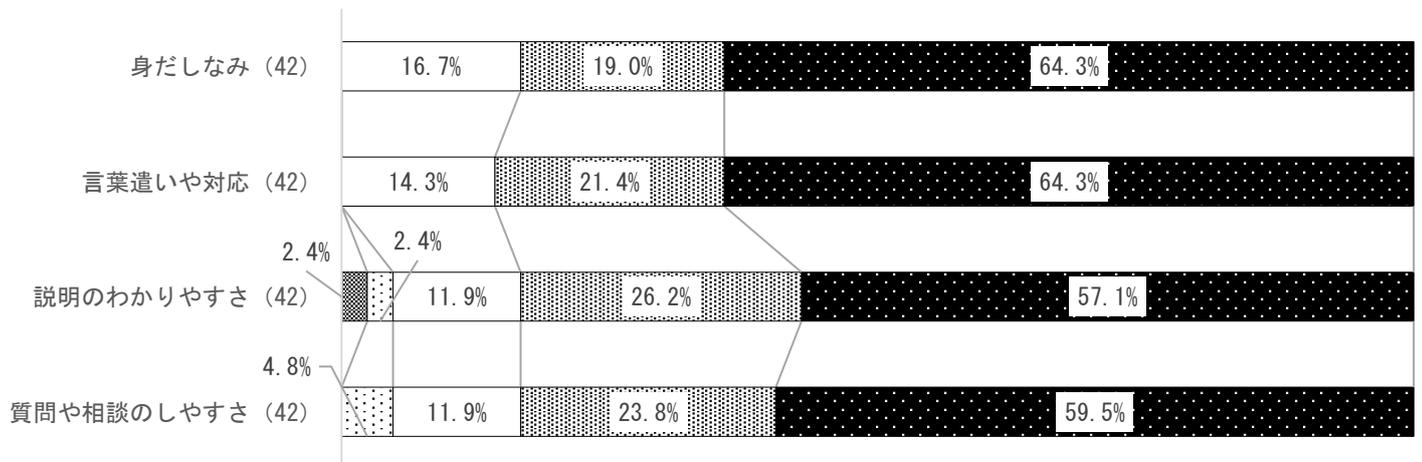
医師

■非常に不満 □やや不満 □普通 □やや満足 ■非常に満足

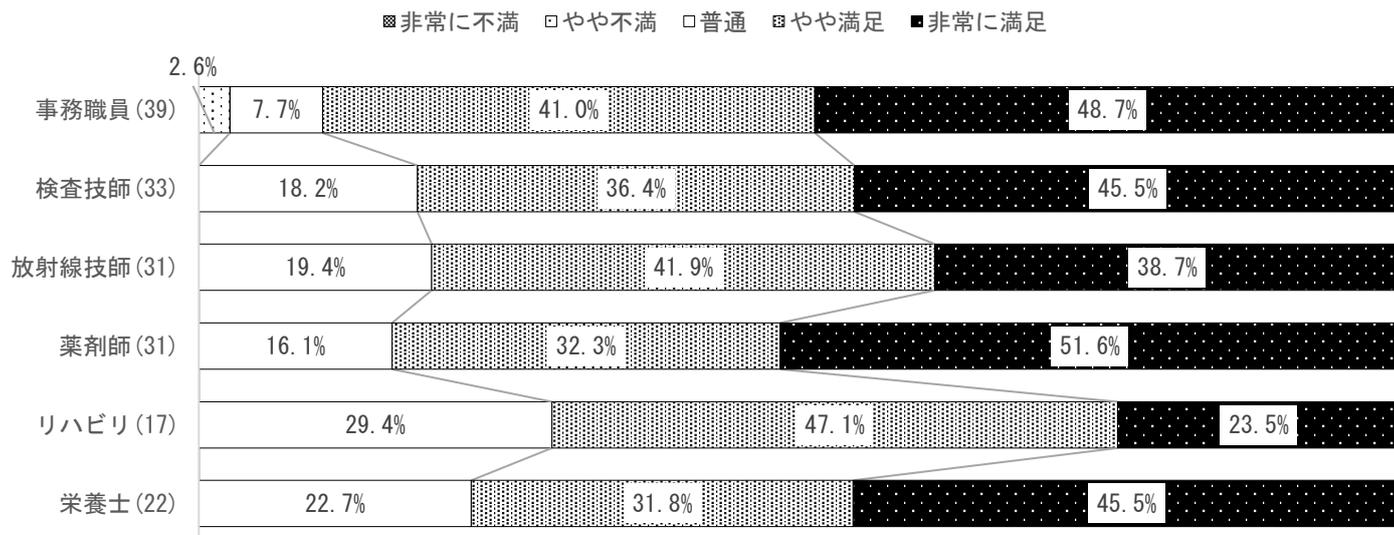


看護師

■非常に不満 □やや不満 □普通 □やや満足 ■非常に満足



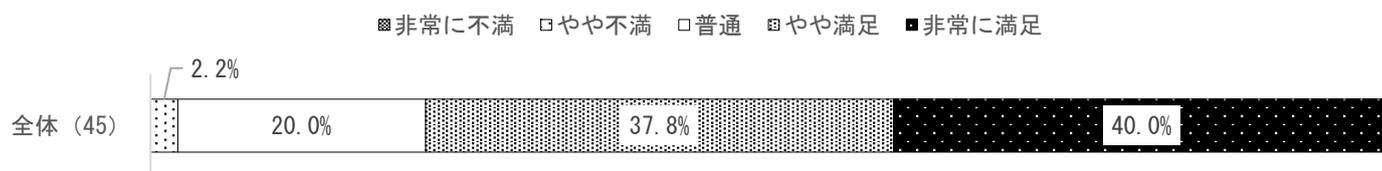
その他の職種の言葉遣いや対応などについて



《総合的な評価》（括弧内は平均点）

「やや満足」＋「非常に満足」の割合が77.8%でした。患者さんが安心して入院生活を送ることができるよう、医療の質の向上はもちろんのこと接遇力向上など患者満足度向上に向けた取り組みを進めてまいります。

総合満足度 【今回 4.2点（新規項目）】



## 【外来患者】

### ○ 年齢（再掲）

	回答数	割合
10歳未満	16	1.7%
10代	30	3.2%
20代	24	2.6%
30代	49	5.3%
40代	84	9.0%
50代	146	15.7%
60代	149	16.0%
70代	251	26.9%
80代	160	17.2%
90代以上	22	2.4%
総計	931	100.0%

### ○ 経路（複数回答あり）

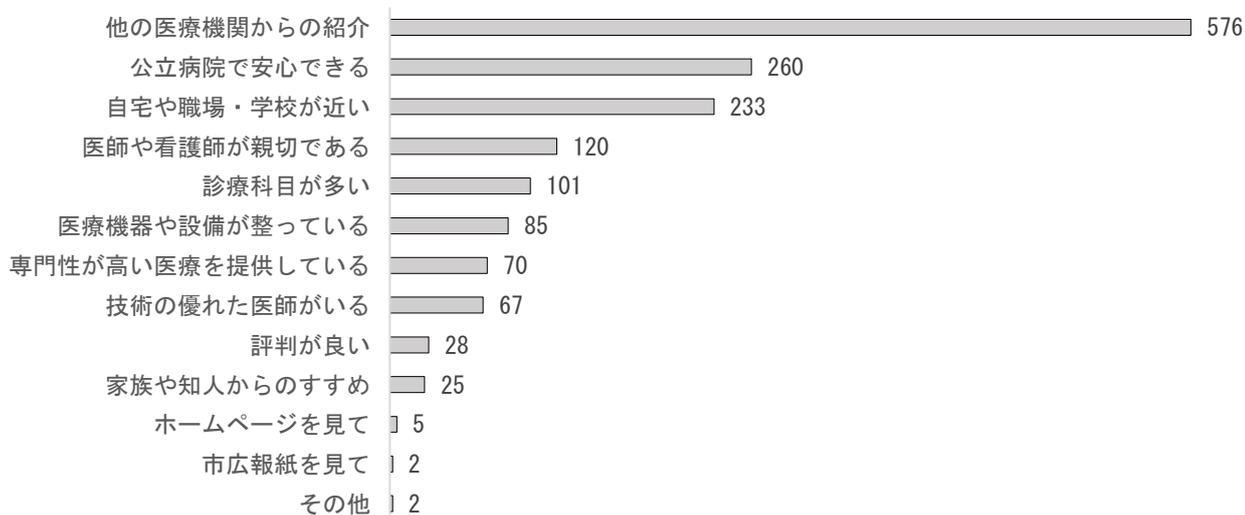
	回答数	割合
自動車	460	49.2%
自転車	146	15.6%
バス	111	11.9%
徒歩	102	10.9%
タクシー	61	6.5%
バイク	39	4.2%
その他	16	1.7%
総計	935	100.0%

### ○ 診療科別（複数回答あり）

	回答数	割合
整形外科	188	16.9%
代謝内分泌内科	122	11.0%
消化器内科	110	9.9%
呼吸器内科	106	9.5%
泌尿器科	103	9.3%
循環器内科	101	9.1%
腎臓内科	49	4.4%
リウマチ	37	3.3%
脳神経内科	35	3.1%
乳腺外科	34	3.1%
皮膚科	32	2.9%
歯科口腔外科	26	2.3%
リハビリテーション科	24	2.2%
産婦人科	24	2.2%
眼科	23	2.1%
総合内科	18	1.6%
小児科	17	1.5%
形成外科	16	1.4%
消化器外科	15	1.3%
外科	13	1.2%
脳神経外科	8	0.7%
呼吸器外科	7	0.6%
耳鼻咽喉科	3	0.3%
放射線診断科	1	0.1%
麻酔科	1	0.1%
総計	1,113	100.0%

## 《当院を選択した理由について（複数回答あり）》

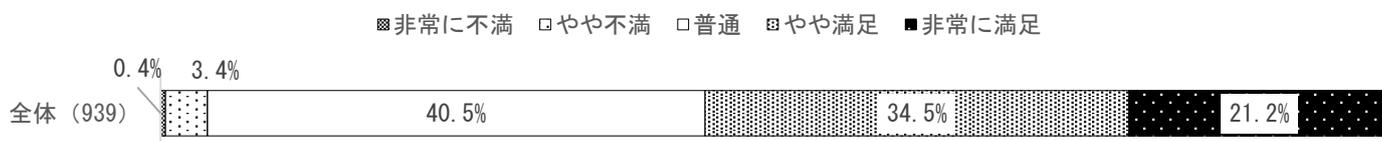
「他の医療機関からの紹介」が最も回答数が多く、全体の36.6%となっており、地域の医療機関との更なる連携が不可欠となっています。次いで「公立病院で安心できる」が全体の16.5%となっており、市内唯一の公立病院として、新型コロナウイルス感染症への対応など患者さんから一定の評価が得られているものと考えています。



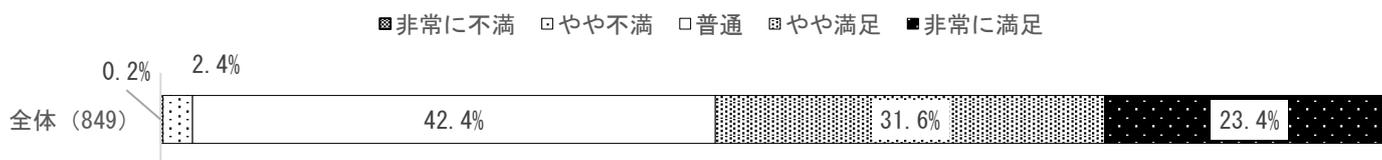
## 《施設面への評価》（括弧内は平均点）

入院患者さんの評価結果と同様に「やや満足」＋「非常に満足」の割合が50%を下回っている項目が「本館2階売店」「本館7階食堂」「駐車場」でした。特に「駐車場」については、「やや不満」＋「非常に不満」の割合が22.1%となっており、また、自由記述の中には駐車台数が少ないことへの指摘のほか駐輪場への言及も散見されており、駐車場・駐輪場への対応を検討してまいります。

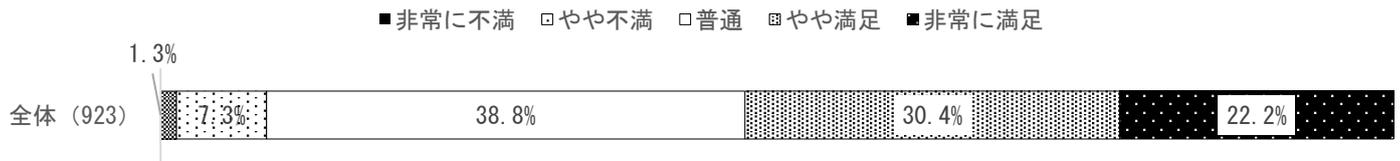
## 病院施設全体の使いやすさ 【今回 3.7点 前回 3.8点】



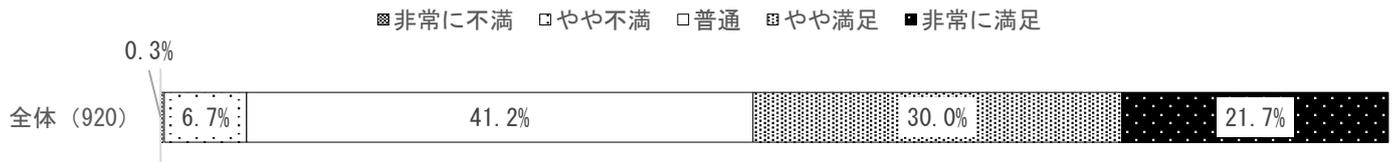
## バリアフリーへの対応 【今回 3.8点（新規項目）】



トイレ・洗面の設備【今回 3.7点 前回 3.6点】



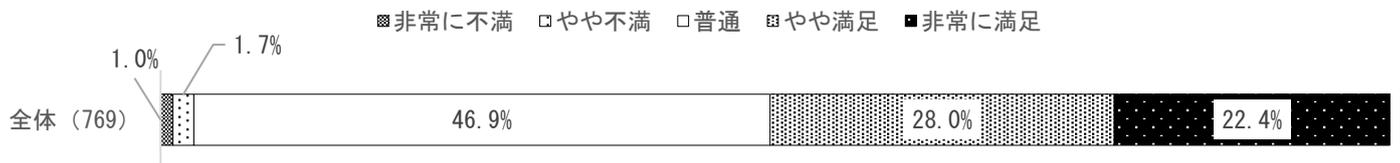
案内表示の分かりやすさ【今回 3.7点 前回 3.7点】



本館2階売店【今回 3.3点 前回 3.2点】



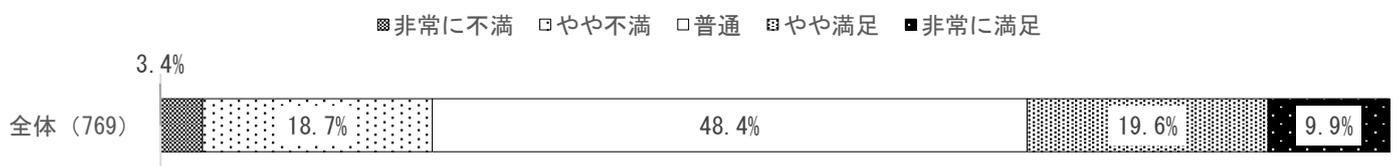
別棟1階コンビニエンスストア【今回 3.7点 前回 3.3点】



本館7階食堂【今回 3.3点 前回 3.3点】



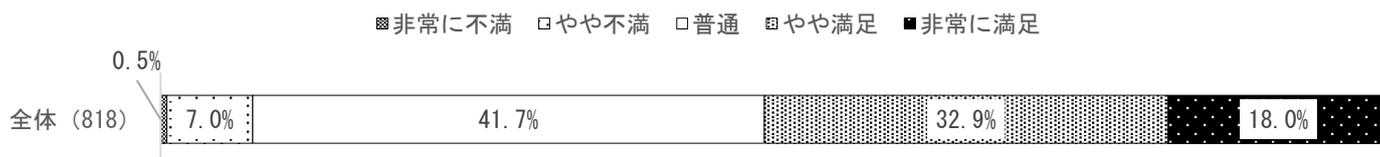
駐車場【今回 3.1点 (新規項目)】



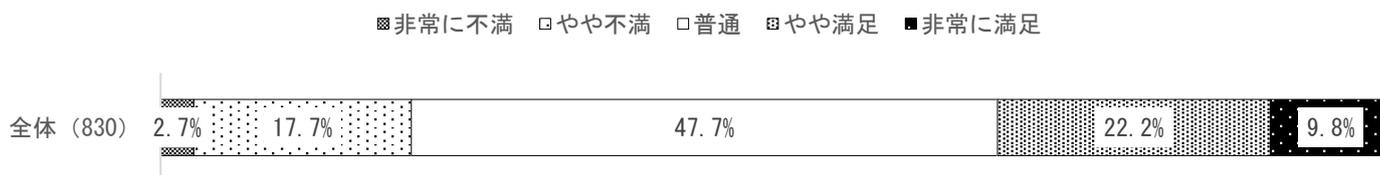
## 《環境面への評価》（括弧内は平均点）

「やや満足」＋「非常に満足」の割合が「待合室の居心地」「診察までの待ち時間」「検査までの待ち時間」について50%を下回っています。特に、「診察までの待ち時間」については、「やや満足」＋「非常に満足」の割合が25.2%に対して「やや不満」＋「非常に不満」の割合が32.8%となっており、マイナス評価が上回る結果となりました。待ち時間については多数のご意見をいただいております、改善に向けた取り組みを進めます。

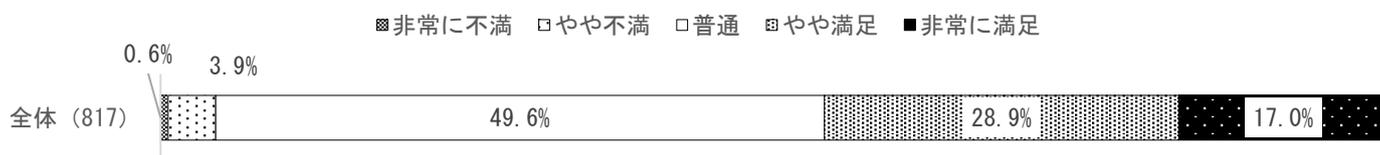
### 受診手続きのわかりやすさ【今回 3.6点 前回 3.6点】



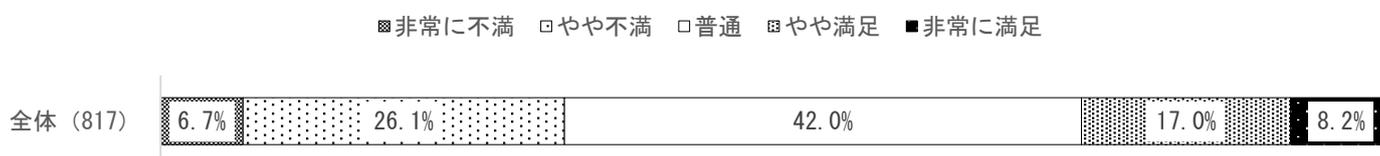
### 待合室の居心地【今回 3.2点 前回 3.4点】



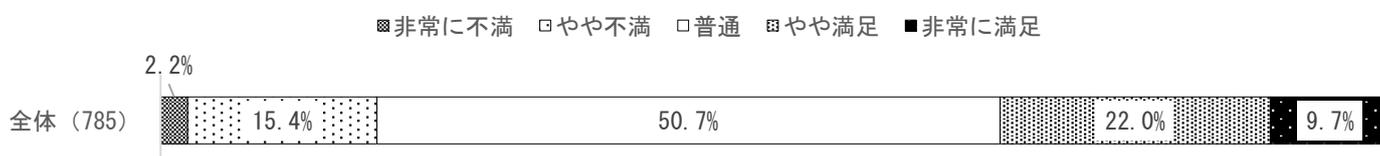
### 冷暖房の快適さ【今回 3.6点 前回 3.9点】



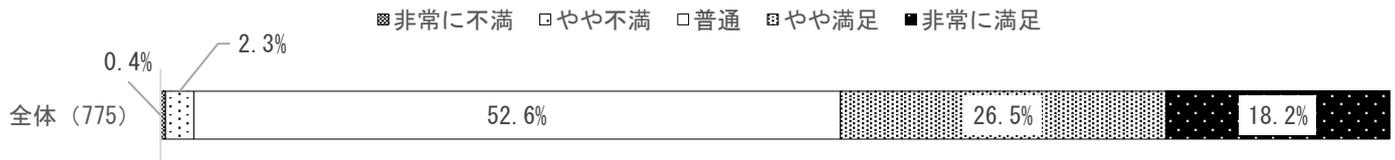
### 診察までの待ち時間【今回 2.9点 前回 3.1点】



### 検査までの待ち時間【今回 3.2点 前回 3.3点】



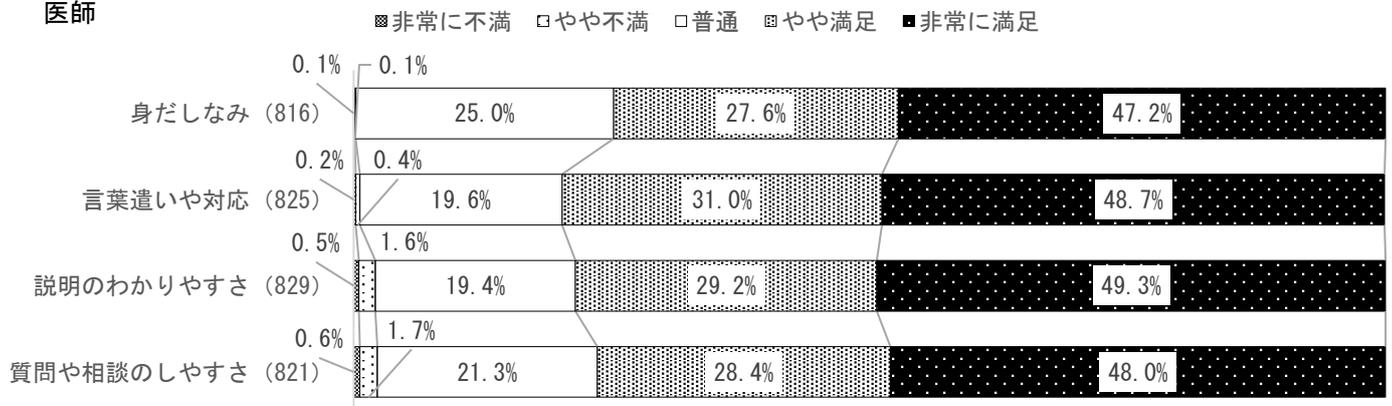
プライバシー保護への対応【今回 3.6点 前回 3.9点】



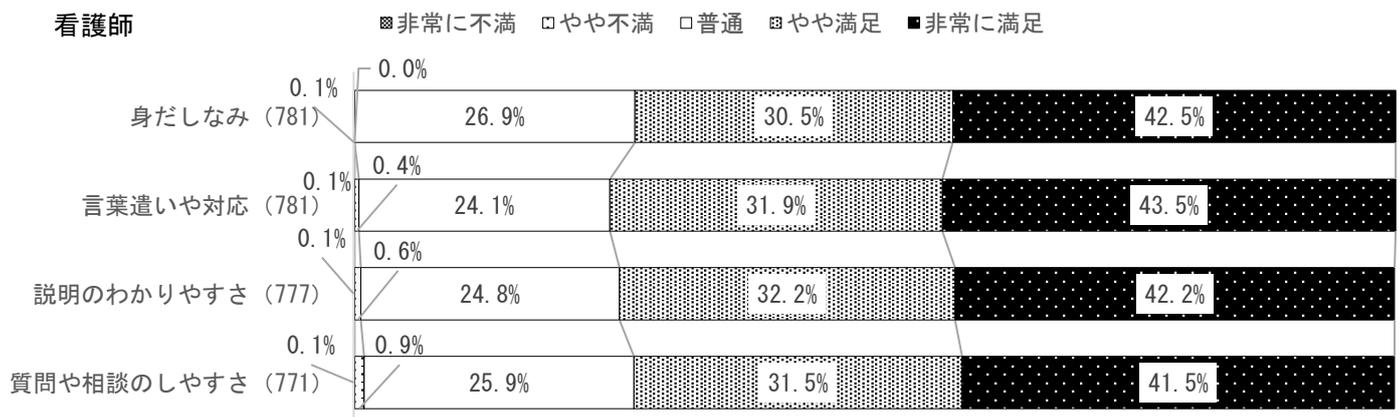
《待遇》

待遇面については、概ね評価をいただいている結果となりましたが、「やや不満」「非常に不満」と感じられている方も一定数いらっしゃいます。委託事業者も含めてこの結果を共有し、今後も患者さんへより良い待遇を行うことができるよう研修などを通じて向上を図ります。

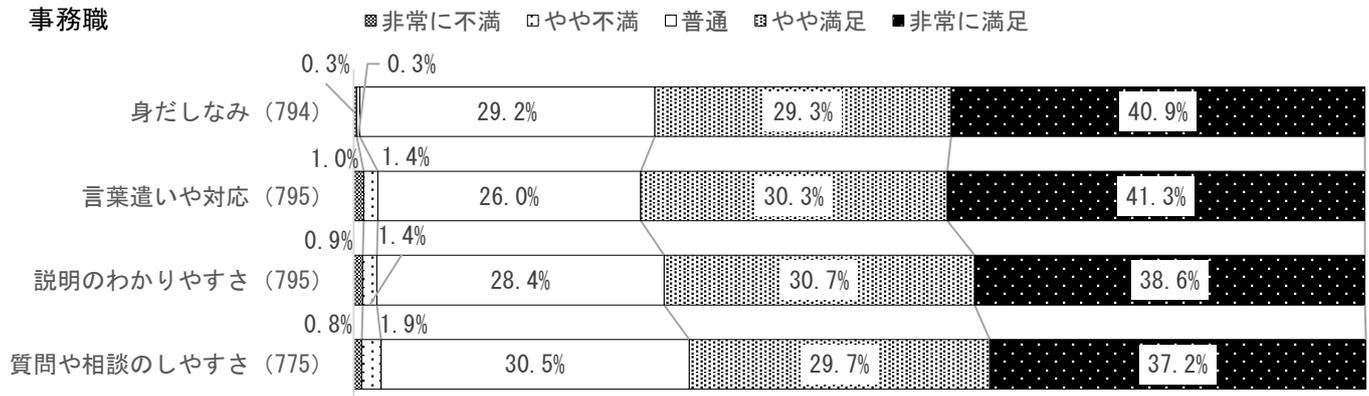
医師



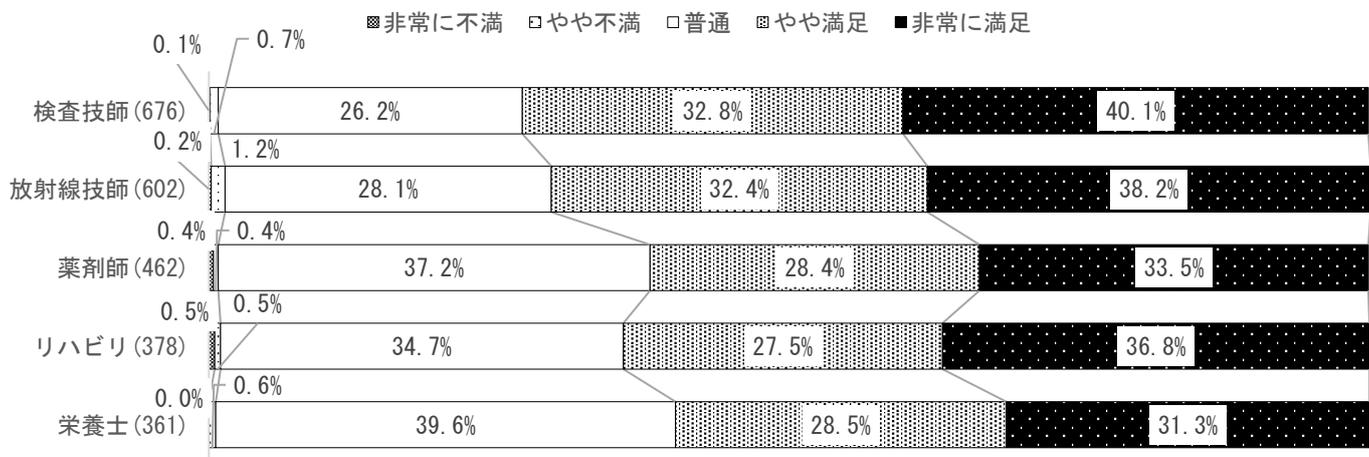
看護師



事務職



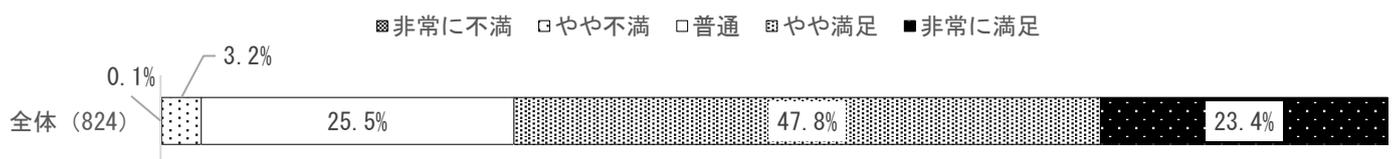
その他の職種の言葉遣いや対応などについて



《総合的な評価》（括弧内は平均点）

「やや満足」＋「非常に満足」の割合が71.2%となっており、概ね満足していただけているものと捉えておりますが、寄せられたご意見を参考に、ハード面・ソフト面双方の改善に向けた取り組みを進め、より良い医療サービスの提供を進めてまいります。

総合満足度【今回3.9点（新規項目）】



## 【健康管理センター】

### ○ 年齢（再掲）

	回答数	割合
40代	7	25.9%
50代	9	33.4%
60代	8	29.6%
70代	2	7.4%
80代	1	3.7%
総計	27	100.0%

### ○ 検査の種類

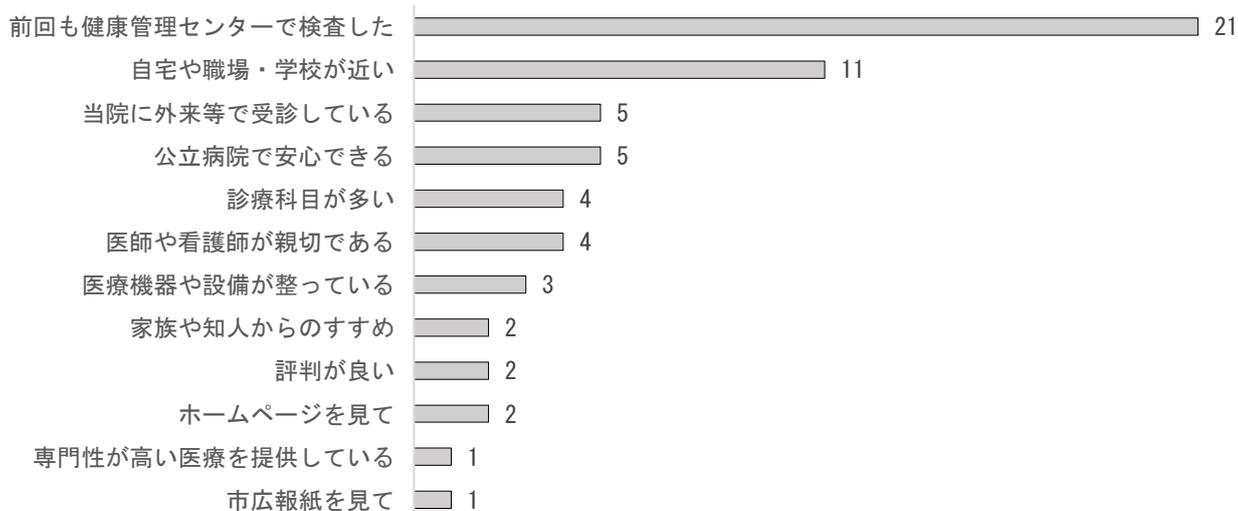
	回答数	割合
人間ドック	20	80.0%
一般健康診断	5	20.0%
総計	25	100.0%

### ○ 経路

	回答数	割合
自動車	13	48.1%
自転車	7	25.9%
徒歩	3	11.1%
バス	2	7.4%
その他	2	7.4%
総計	27	100.0%

## 《当院を選択した理由について（複数回答あり）》

「前日も健康管理センターで検査した」が最も回答数が多く、27名の回答者のうち21名（77.8%）から回答がありました。また、健康管理センターの利用は、「自宅や職場・学校が近い」ことも特徴の一つです。

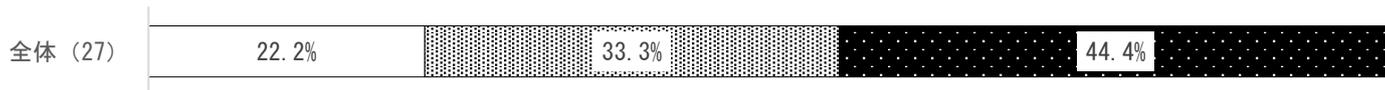


## 《施設面への評価》（括弧内は平均点）

全ての項目において、「やや満足」＋「非常に満足」の割合が50%を超えました。入院・外来の評価結果との相違は、年齢構成の違いや年に1回程度の来院の方が多いためと考えられます。より多くの方に継続的に利用していただけるよう改善を進めます。

### 病院施設の使いやすさ【今回 4.2点 前回 4.1点】

■非常に不満 □やや不満 □普通 ▨やや満足 ■非常に満足



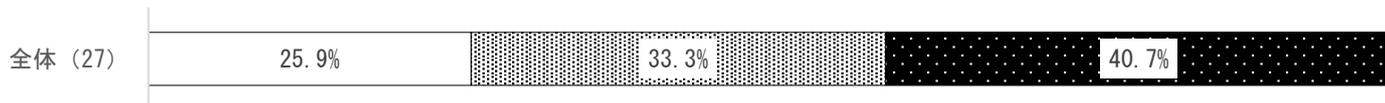
### バリアフリーへの対応【今回 4.0点（新規項目）】

■非常に不満 □やや不満 □普通 ▨やや満足 ■非常に満足



### トイレ・洗面の設備【今回 4.1点 前回 3.9点】

■非常に不満 □やや不満 □普通 ▨やや満足 ■非常に満足



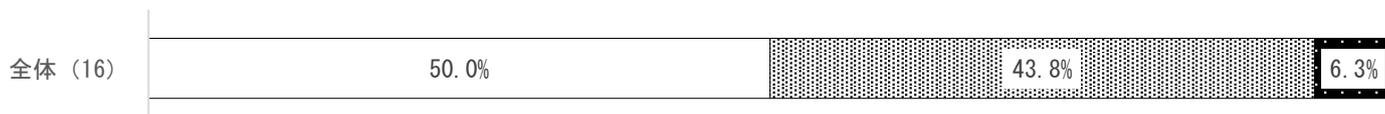
### 案内表示のわかりやすさ【今回 4.0点 前回 3.9点】

■非常に不満 □やや不満 □普通 ▨やや満足 ■非常に満足



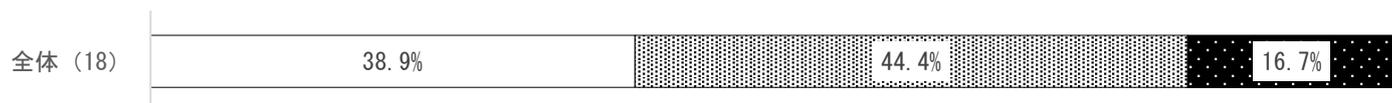
### 本館2階売店【今回 3.6点 前回 3.4点】

■非常に不満 □やや不満 □普通 ▨やや満足 ■非常に満足



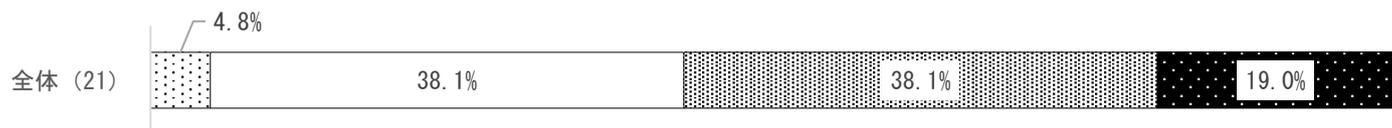
別棟1階コンビニエンスストア【今回3.8点 前回4.0点】

■非常に不満 □やや不満 □普通 □やや満足 ■非常に満足



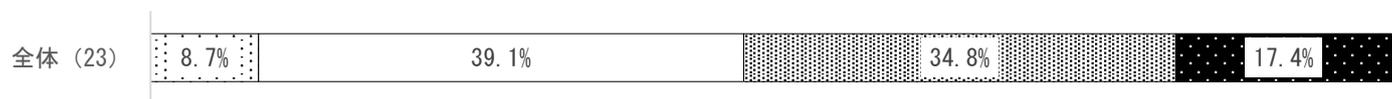
本館7階食堂【今回3.7点 前回3.8点】

■非常に不満 □やや不満 □普通 □やや満足 ■非常に満足



駐車場【今回3.6点 (新規項目)】

■非常に不満 □やや不満 □普通 □やや満足 ■非常に満足

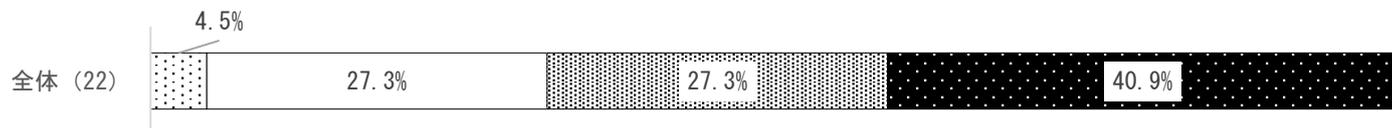


《環境面への評価》(括弧内は平均点)

「検査結果」の項目のみ「やや満足」+「非常に満足」の割合が50%を下回りました。その要因としては、人間ドックについては午前には検査を行い、午後には診察・検査(速報値)報告を行っており、病院の滞在時間が長くなるためと考えられます。午前中に診察・検査(速報値)報告まで行っている病院もあり、受検者のニーズにあった対応を検討します。

受診手続きの分かりやすさ【今回4.0点 前回4.0点】

■非常に不満 □やや不満 □普通 □やや満足 ■非常に満足



待合室の居心地【今回4.0点 前回4.1点】

■非常に不満 □やや不満 □普通 □やや満足 ■非常に満足



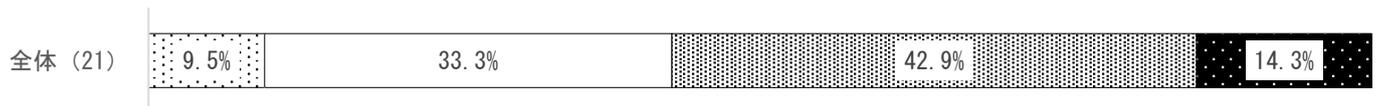
冷暖房の快適さ【今回 4.0 点 前回 3.9 点】

■非常に不満 □やや不満 □普通 ▨やや満足 ■非常に満足



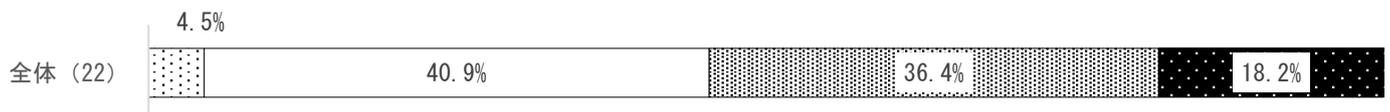
診察までの待ち時間【今回 3.6 点 前回 3.8 点】

■非常に不満 □やや不満 □普通 ▨やや満足 ■非常に満足



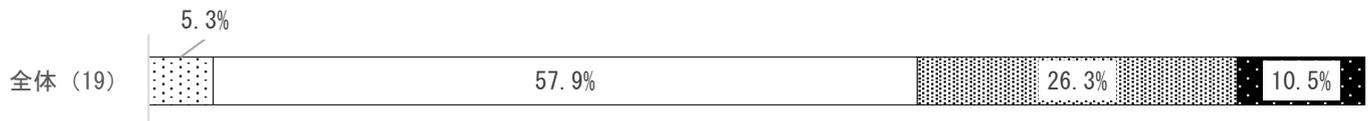
検査までの時間【今回 3.7 点 前回 3.8 点】

■非常に不満 □やや不満 □普通 ▨やや満足 ■非常に満足



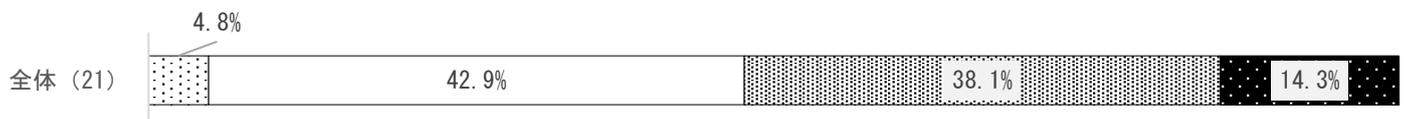
検査結果【今回 3.4 点（新規項目）】

■非常に不満 □やや不満 □普通 ▨やや満足 ■非常に満足



プライバシー保護への対応【今回 3.6 点 前回 3.9 点】

■非常に不満 □やや不満 □普通 ▨やや満足 ■非常に満足

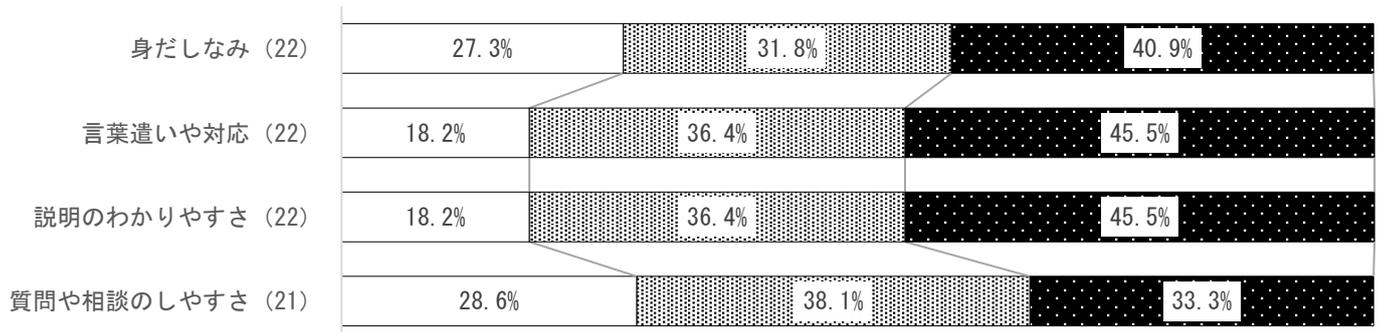


《待遇》

人間ドックや健診はくつろいだ雰囲気の中、検査を受けていただくための待遇が求められます。看護師・事務職において「説明のわかりやすさ」に「やや不満」とのご意見をいただきました。受検される方の立場に立ったわかりやすい説明を心がけるよう研修などを通じて待遇面の向上を図ります。

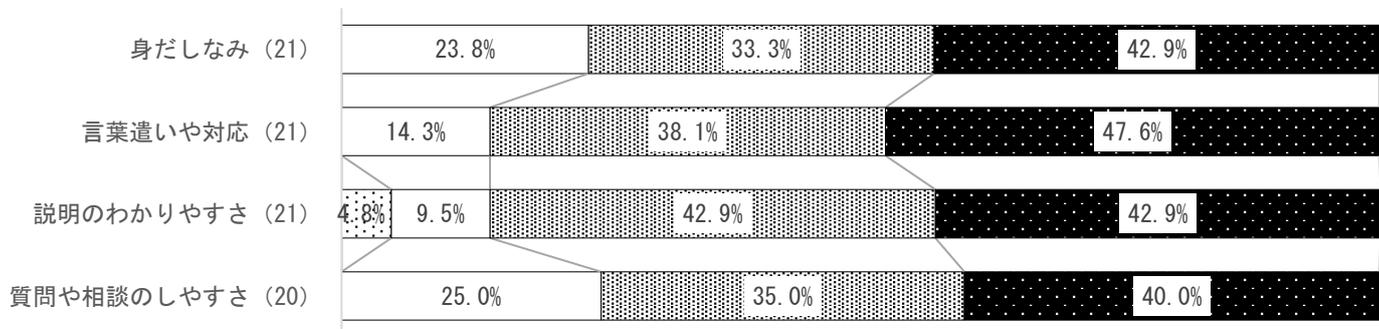
医師

■非常に不満 □やや不満 □普通 ▨やや満足 ■非常に満足



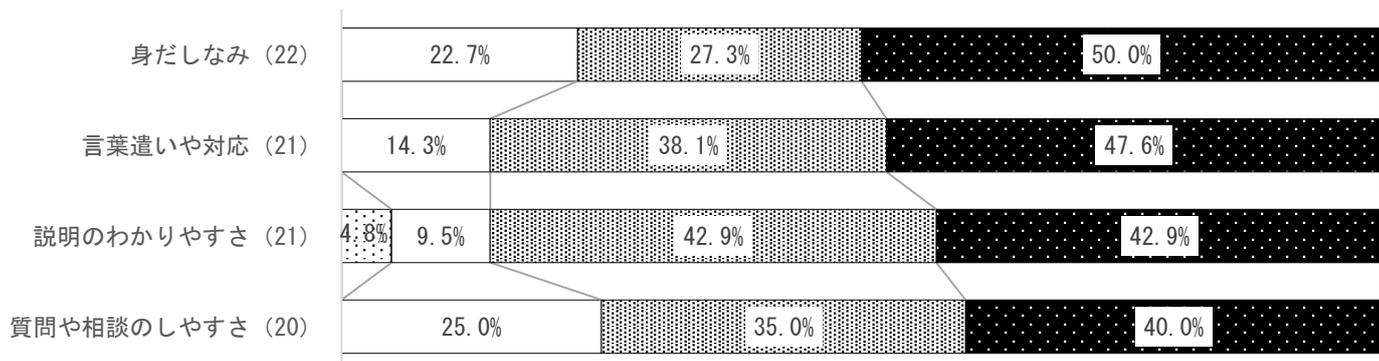
看護師

■非常に不満 □やや不満 □普通 ▨やや満足 ■非常に満足



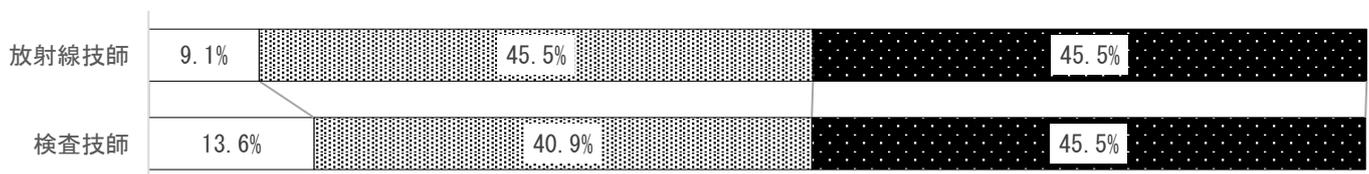
事務職

■非常に不満 □やや不満 □普通 ▨やや満足 ■非常に満足



その他の職種の言葉遣いや対応など

■非常に不満 □やや不満 □普通 ▨やや満足 ■非常に満足

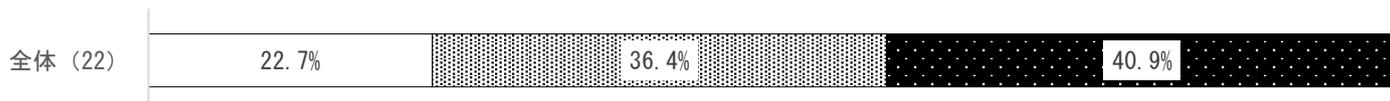


《総合的な評価》（括弧内は平均点）

「やや満足」＋「非常に満足」の割合が77.3%となっています。当日のオプション申込や要望の多かった鎮静内視鏡検査を令和4年4月に開始するなどニーズに応えられるよう進めておりますが、多くの方に利用していただけるよう今後も検査コースの充実などを検討してまいります。

総合満足度【今回 4.2点（新規項目）】

■非常に不満 □やや不満 □普通 ■やや満足 ■非常に満足



【改善を望む事項やご意見など患者さんからの自由記述】（入院・外来・健康管理センター）

今回から新設いたしました自由記述について、合計202件（入院13件、外来185件、健康管理センター4件）の貴重なご意見をいただきました。いただいたご意見をもとにサービス向上への取り組みを進めます。

主な意見と今後の方向性は以下のとおりです。

項目	件数	割合	方向性
1 待ち時間に関するご意見	52件	25.7%	待ち時間の長い診療科について予約枠を調整するなど待ち時間短縮に努めてまいります。また、Wi-Fiサービスやその他待ち時間に資するサービスの検討などを進めてまいります。
2 職員への謝意など好意的なコメント	30件	23.3%	いただいたコメントを真摯に受け止め、患者さんにより良い医療サービスが提供できるよう努めてまいります。接遇面については職員一人ひとりが心がけるとともに研修を通じて向上に努めてまいります。
3 職員の接遇面などについてのご指摘・ご意見	17件		
4 駐車場・駐輪場に関するご意見	27件	13.4%	令和5年1月に駐車場の状況を示す案内表示の修繕や精算機のリニューアルなど、施設面の改善を進めていますが、本館改修工事により1階の駐車台数が制限されており、患者さんにはご迷惑をおかけしているところです。本館改修工事が終了する令和5年11月以降に1階駐車台数が従前どおりとなる予定です。また駐輪場については、長年放置されていた自転車の廃棄スペースの確保に努めていますが、それでも不足している状況です。限られた敷地の中で非常に難しい状況ではありますが、例えば患者さんと職員の駐輪スペースを分けるなどを検討してまいります。
5 施設面へのご指摘	20件	9.9%	病院が竣工して約20年が経過し、時代のニーズに適合していなかったり、様々な不具合が発生しご迷惑をおかけしております。いただいたご意見を参考に、できる限りの改善に努めてまいります。