

令和 6 年度患者満足度調査 報告書

[令和 7 年 2 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7年1月29日（水）から2月5日（水）まで 8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、4段階で評価を行いました。

非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
1	2	3	4

(4) 回答の概要

i) 回答数及び回答率

	配布数	回答数	電子回答	回答率	(参考) 前回実施時		
					回答数	電子回答	回答率
入院	240	49	7	23.3%	67	6	24.5%
外来	1,000	981	7	98.8%	885	3	88.5%
健康管理センター	50	44	1	90.0%	42	0	77.8%
合計	1290	1074	15	84.4%	994	9	76.5%

ii) 回答者の属性

○ 年齢

入院	回答数	割合	外来	回答数	割合	健康管理センター	回答数	割合
10歳未満	1	1.8%	10歳未満	95	9.9%	20代	3	6.7%
10代	1	1.8%	10代	52	5.4%	30代	9	20.0%
20代	3	5.4%	20代	30	3.1%	40代	9	20.0%
30代	10	17.9%	30代	61	6.4%	50代	10	22.2%
40代	3	5.4%	40代	73	7.6%	60代	12	26.7%
50代	6	10.7%	50代	116	12.1%	70代	2	4.4%
60代	10	17.9%	60代	122	12.8%	80代	0	0.0%
70代	15	26.8%	70代	248	25.9%	90代	0	0.0%
80代	7	12.5%	80代	159	16.6%	合計	45	100.0%
90代	0	0.0%	90代	0	0.0%			
合計	56	100.0%	合計	956	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)

* 各割合は、小数点第二位を四捨五入しているため、表内の合計が一致しないことがある。(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	1	1.8%
10代	1	1.8%
20代	3	5.4%
30代	10	17.9%
40代	3	5.4%
50代	6	10.7%
60代	10	17.9%
70代	15	26.8%
80代	7	12.5%
90代	0	0.0%
合計	56	100.0%

○ 病棟別

	回答数	割合
3階西	0	0.0%
3階東	6	10.9%
4階西	12	21.8%
4階東	2	3.6%
5階西	8	14.5%
5階東	17	30.9%
6階西	10	18.2%
6階東	0	0.0%
合計	55	100.0%

○ 診療科別

	回答数	割合
呼吸器内科	4	7.3%
代謝内分泌内科	2	3.6%
循環器内科	1	1.8%
腎臓内科	1	1.8%
消化器内科	12	21.8%
皮膚科	1	1.8%
外科（消化器外科）	2	3.6%
眼科	3	5.5%
整形外科	6	10.9%
脳神経外科	1	1.8%
泌尿器科	5	9.1%
耳鼻いんこう科	6	10.9%
乳腺外科	4	7.3%
産婦人科	6	10.9%
歯科口腔外科	1	1.8%
合計	55	100.0%

○ 来院経路（複数回答あり）

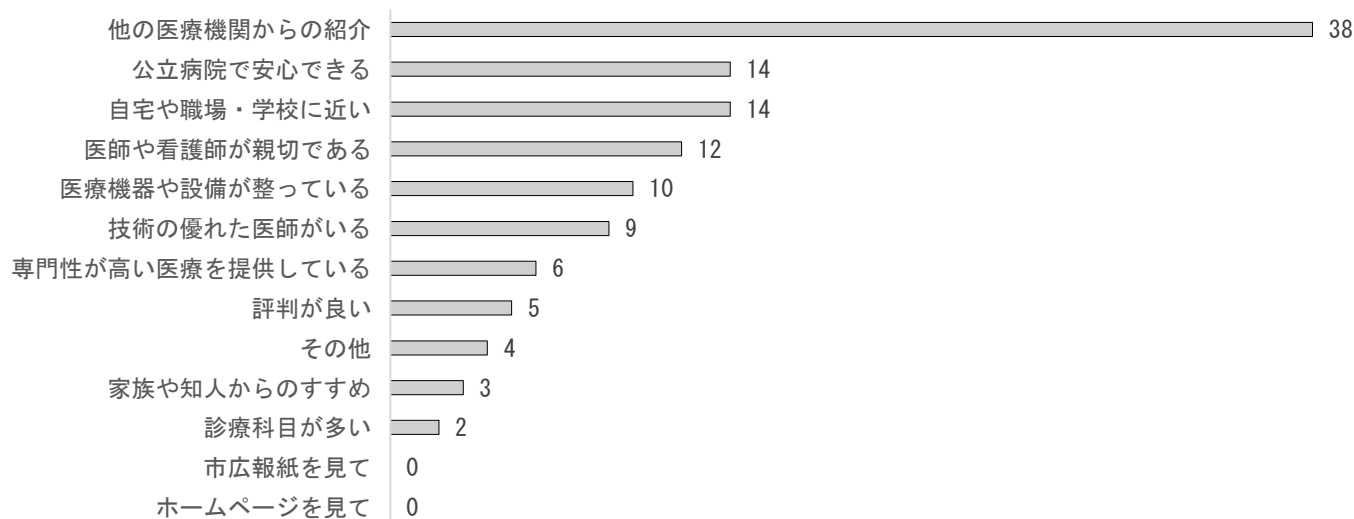
	回答数	割合
徒歩	8	13.8%
神奈中バス	5	8.6%
コミュニティバス	7	12.1%
自転車	3	5.2%
バイク	1	1.7%
自動車	24	41.4%
タクシー	8	13.8%
その他	2	3.4%
合計	58	100.0%

○ 居住地域

	回答数	割合
茅ヶ崎市	51	91.1%
寒川町	1	1.8%
藤沢市	1	1.8%
平塚市	0	0.0%
その他	3	5.4%
合計	56	100.0%

《当院を選択した理由について（複数回答あり）》

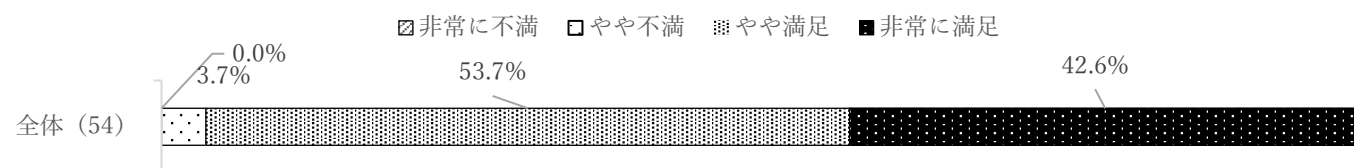
「他の医療機関からの紹介」が最も回答数が多く全体の 32.5%を占めており、地域支援病院としての一定の役割を果たしていると言えます。次いで「公立病院で安心できる」、「自宅や職場・学校に近い」との回答数が多くなっており、市内唯一の公立病院として、一定の評価が得られているものと考えています。



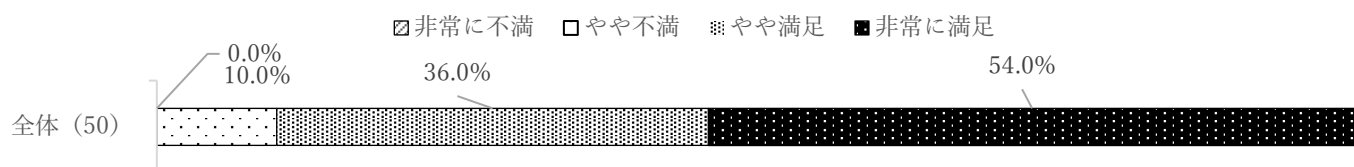
《施設面についての評価》

全ての項目において「やや満足」「非常に満足」との回答が 80%を超えており、概ね満足していただけていると考えますが、「やや不満」「非常に不満」との回答が「ベッド周りの設備」19.7%、「デイルームの設備」は 15.6%となり、事業者とも本結果を共有しながら、患者さんが入院期間中により快適に過ごしていただけるようハード面・ソフト面双方の改善を図ります。

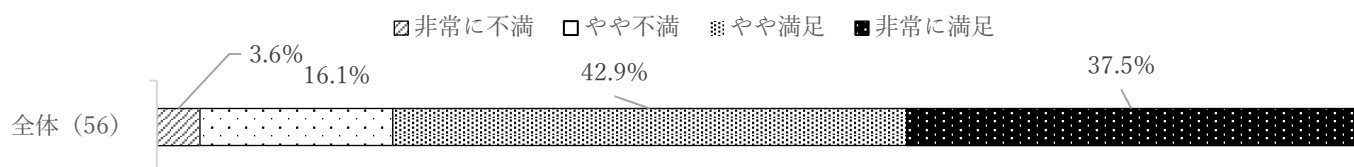
病院施設全体の使いやすさ



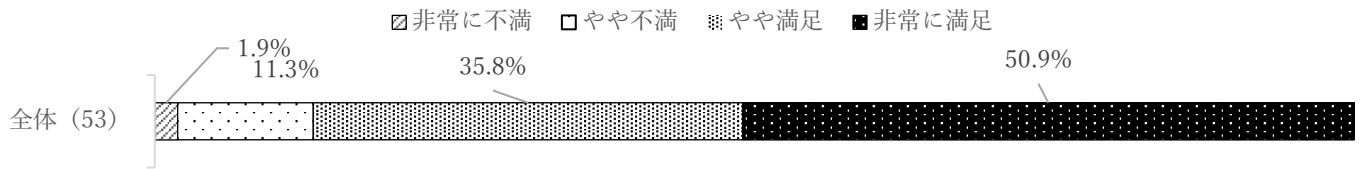
バリアフリーへの対応



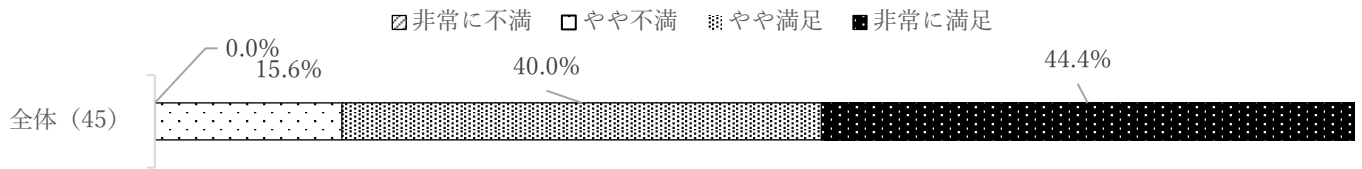
ベッド周りの設備



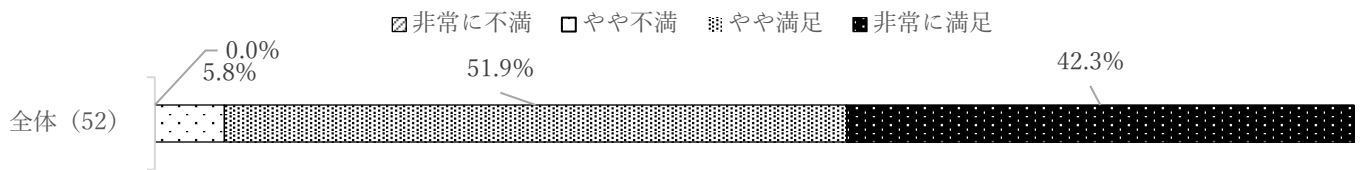
トイレ・洗面の設備



デイルームの設備



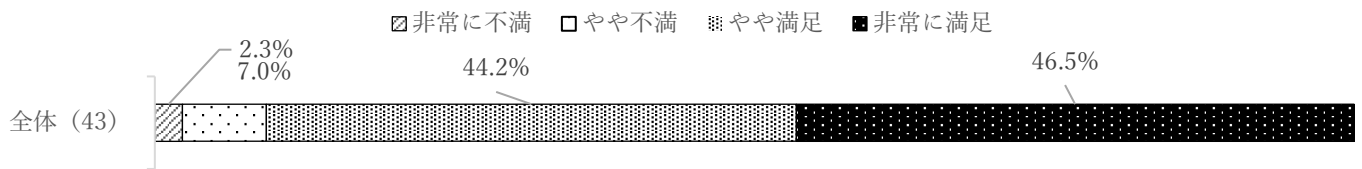
案内表示の分かりやすさ



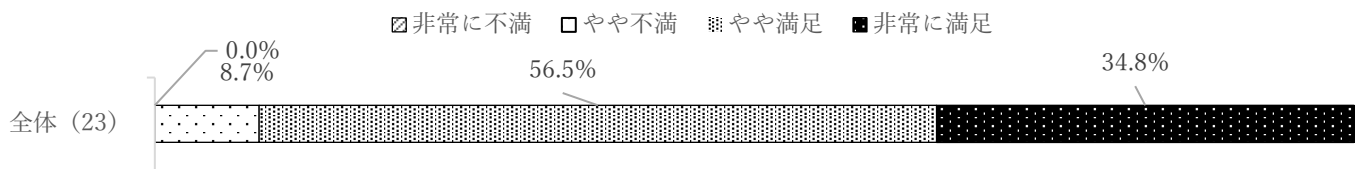
本館 2 階売店



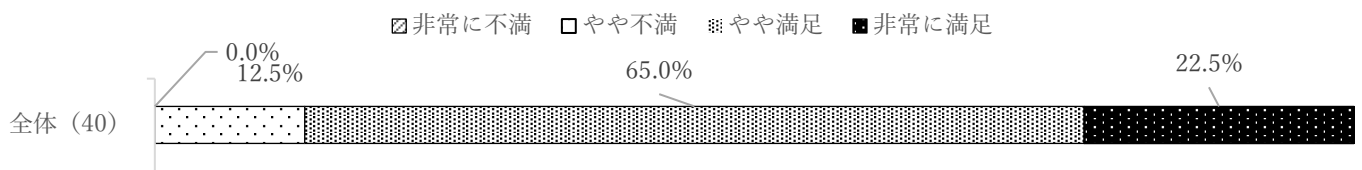
別棟 1 階コンビニエンスストアについて



本館 7 階食堂



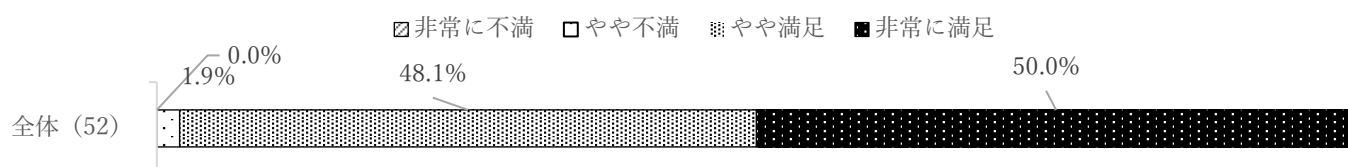
駐車場



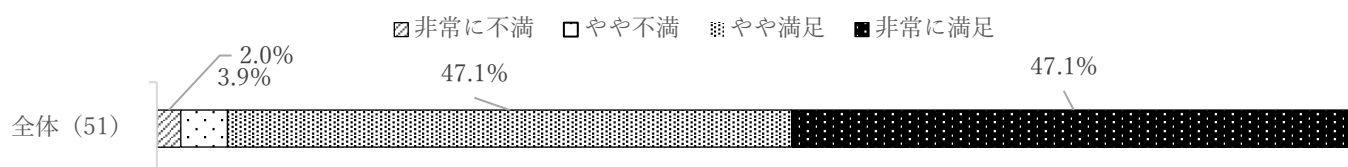
《環境面についての評価》

全ての項目において「やや満足」「非常に満足」との回答が90%を超えており、概ね満足していただけていると考えます。引き続き「入院手続きのわかりやすさ」については、患者さんの立場に立ち、入院への不安をできるだけ減らし、専門用語をできるだけ誰にでもわかる平易な言葉で説明を行い、スムーズな手続きに努めます。また、「プライバシー保護への対応」についても、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。

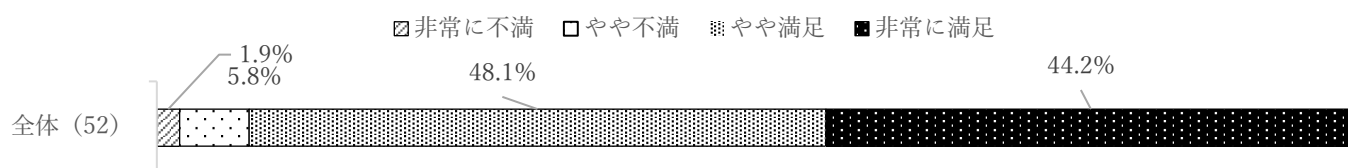
入院手続きのわかりやすさ



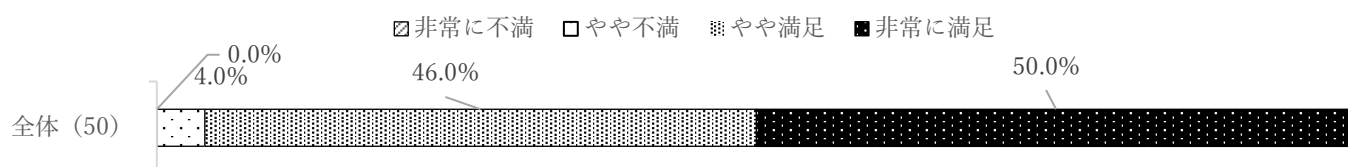
病室の居心地



冷暖房の快適さ



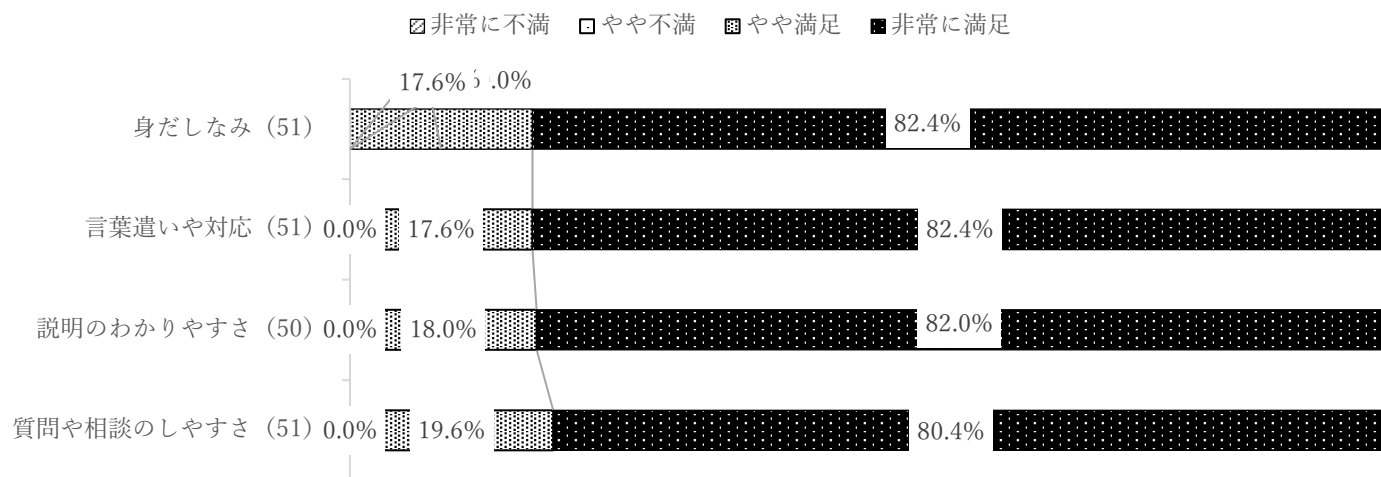
プライバシー保護への対応



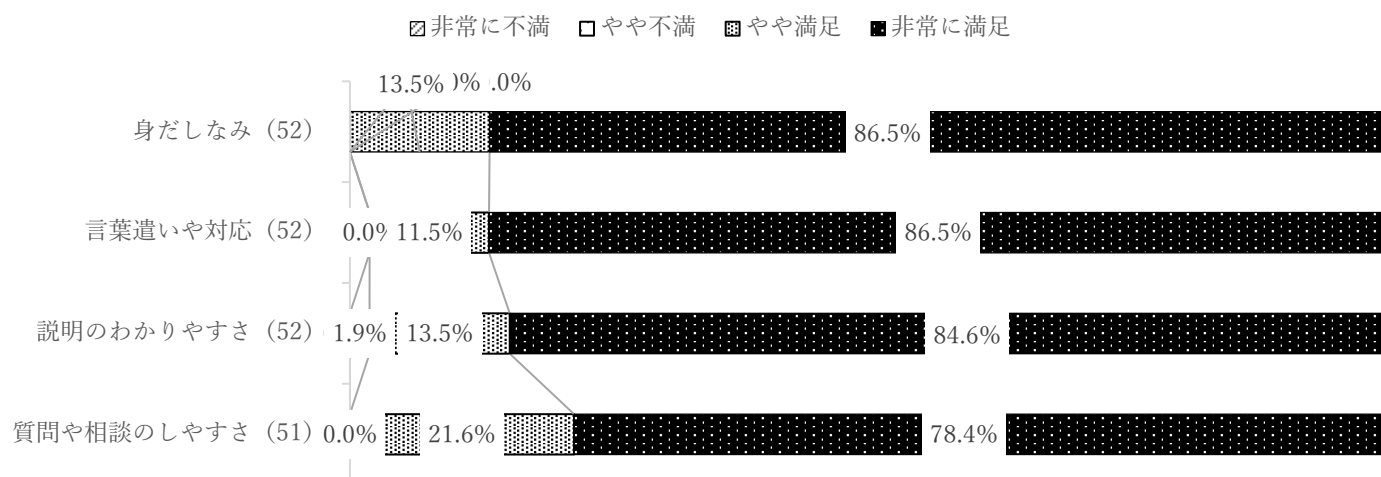
《 接 遇 》

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。

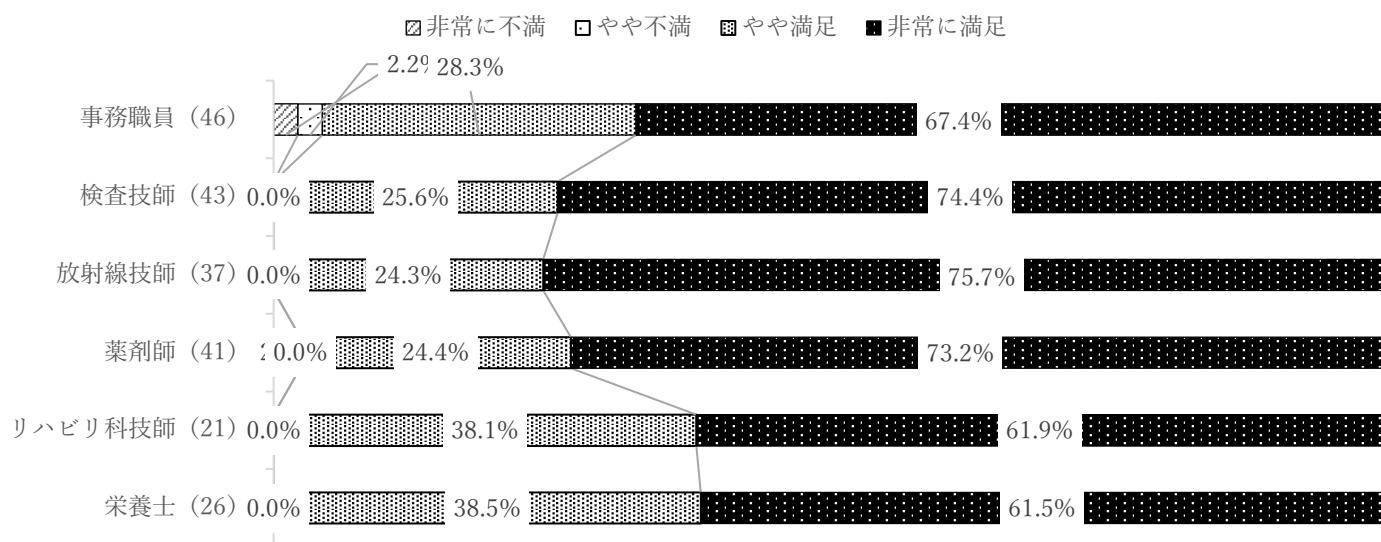
医師



看護師



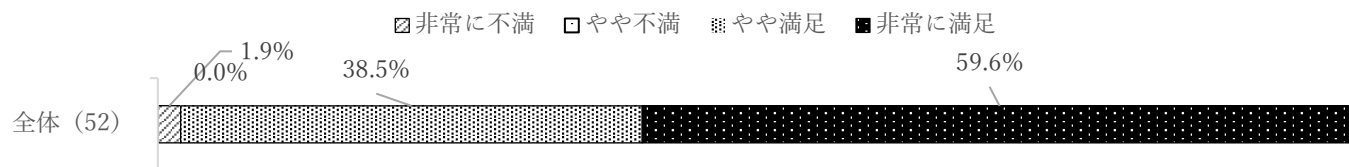
その他の職種の言葉遣いや対応などについて



《総合的な評価》

「やや満足」「非常に満足」の割合が98.1%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、今後も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



【外来患者】

○ 年齢（再掲）

外来	回答数	割合
10歳未満	95	9.9%
10代	52	5.4%
20代	30	3.1%
30代	61	6.4%
40代	73	7.6%
50代	116	12.1%
60代	122	12.8%
70代	248	25.9%
80代	159	16.6%
90代	0	0.0%
合計	956	100.0%

○ 経路（複数回答あり）

	回答数	割合
自動車	537	51.2%
自転車	160	15.3%
コミュニティバス	98	9.4%
徒歩	85	8.1%
神奈中バス	74	7.1%
タクシー	63	6.0%
バイク	17	1.6%
その他	14	1.3%
合計	1,048	100.0%

○ 経路（複数回答あり）

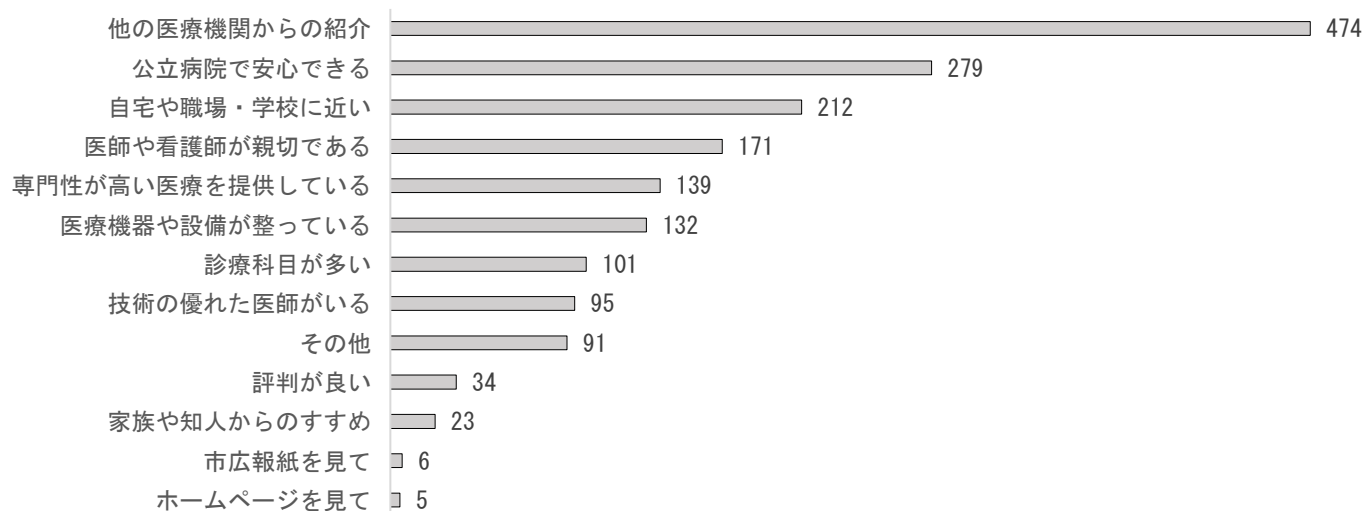
	回答数	割合
茅ヶ崎市	815	83.8%
寒川町	98	10.1%
藤沢市	26	2.7%
平塚市	8	0.8%
その他	25	2.6%
合計	972	100.0%

○ 診療科別（複数回答あり）

	回答数	割合
整形外科	179	14.9%
小児科	137	11.4%
消化器内科	130	10.9%
産婦人科	92	7.7%
循環器内科	88	7.3%
泌尿器科	74	6.2%
代謝内分泌内科	63	5.3%
脳神経内科	49	4.1%
腎臓内科	45	3.8%
眼科	44	3.7%
呼吸器内科	40	3.3%
耳鼻いんこう科	40	3.3%
歯科口腔外科	39	3.3%
形成外科	32	2.7%
リウマチ科	32	2.7%
外科（消化器外科）	24	2.0%
乳腺外科	24	2.0%
皮膚科	24	2.0%
リハビリテーション科	18	1.5%
脳神経外科	9	0.8%
総合内科	6	0.5%
呼吸器外科	5	0.4%
放射線治療科	3	0.3%
麻酔科	1	0.1%
合計	1,198	100.0%

《当院を選択した理由について（複数回答あり）》

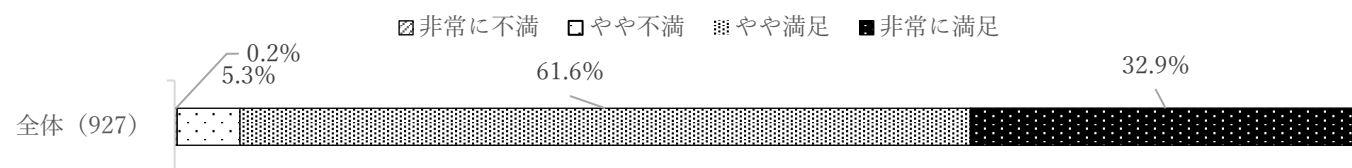
「他の医療機関からの紹介」が最も回答数が多く、全体の26.9%となっており、地域の医療機関との更なる連携が不可欠となっています。次いで「公立病院で安心できる」「自宅や職場・学校に近い」となっており、市民の皆さんにとって身近であり市内唯一の公立病院としての役割を今後も果たすことができるよう努めます。



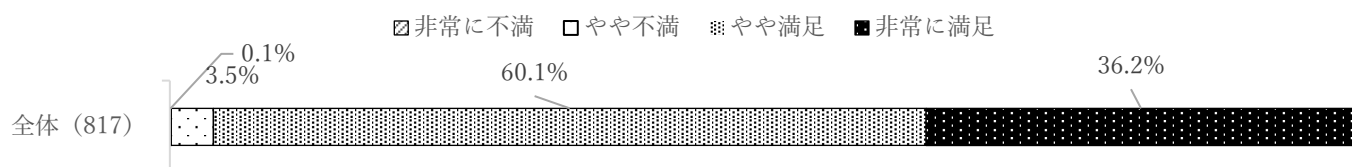
《施設面への評価》（括弧内は平均点）

「やや満足」「非常に満足」との回答が80%を超えており、概ね満足していただけていると考えます。しかし、「駐車場」の項目は、「やや不満」「非常に不満」は、24.5%でした。駐車場については案内表示や精算機のリニューアルを行い、施設面の改善を進めています。自由記述の中には駐輪場への言及もあり、今後も、混雑緩和に向けた対応を行います。

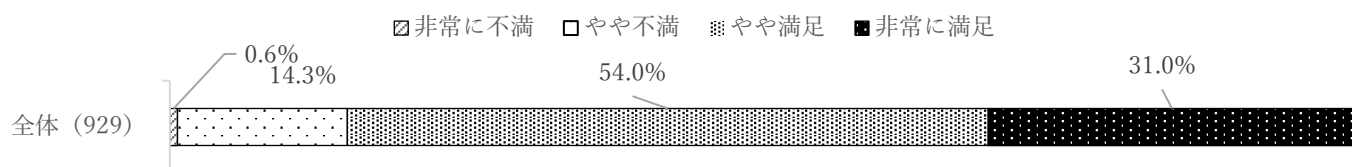
病院施設全体の使いやすさ



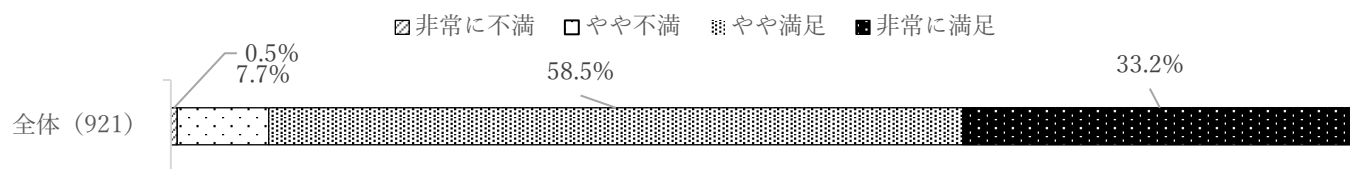
バリアフリーへの対応



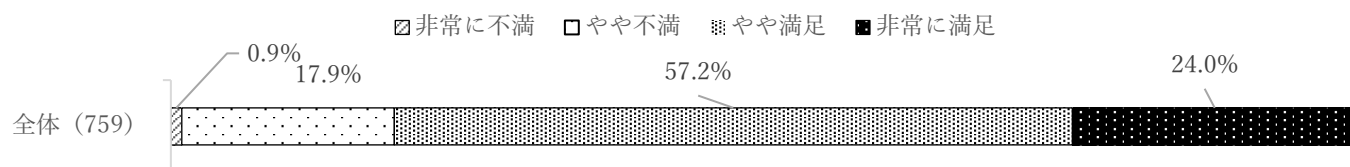
トイレ・洗面の設備



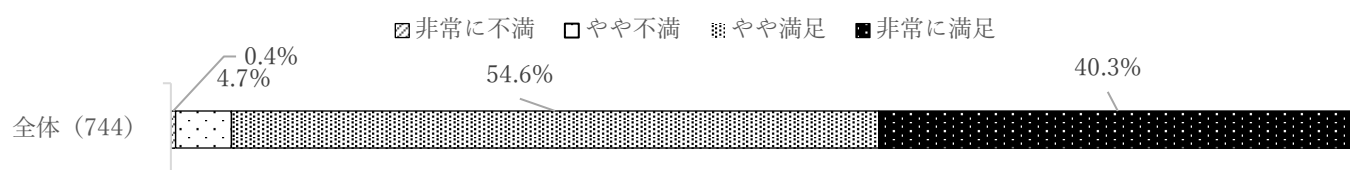
案内表示の分かりやすさ



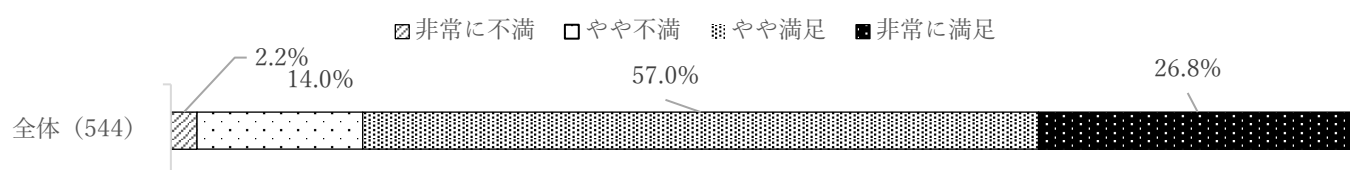
本館 2 階売店



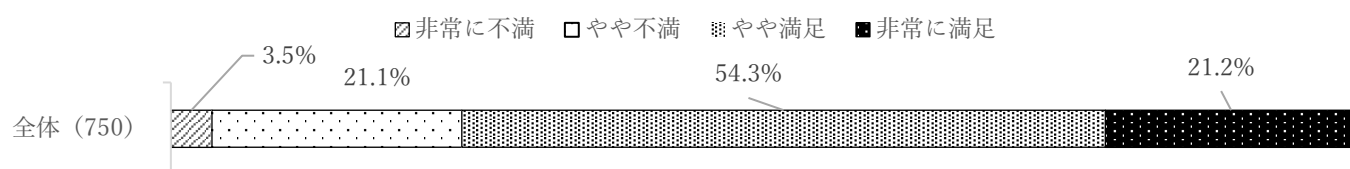
別棟 1 階コンビニエンスストア



本館 7 階食堂



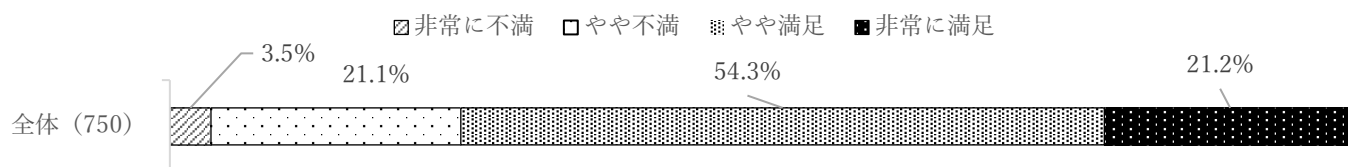
駐車場



《環境面への評価》

「診察・検査等の待ち時間」について「やや不満」「非常に不満」の割合が42.3%となっており、高い割合となっています。患者さんの待ち時間の負担軽減として、令和7年3月5日に1階・2階で利用できるWI-FI環境の整備を行いました。予約枠を調整するなど待ち時間短縮に努めるとともに、待ち時間の患者さんの負担軽減につながる取組を進めます。

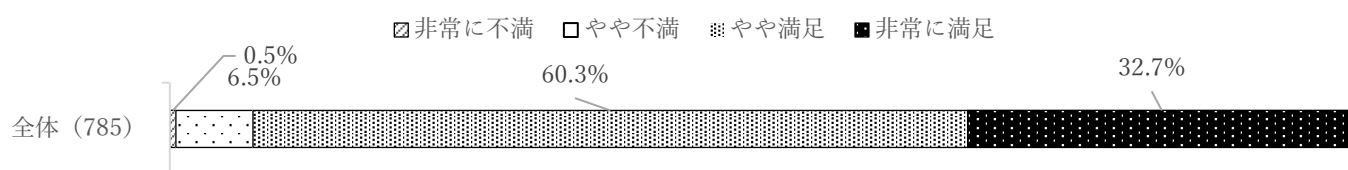
受診手続きのわかりやすさ



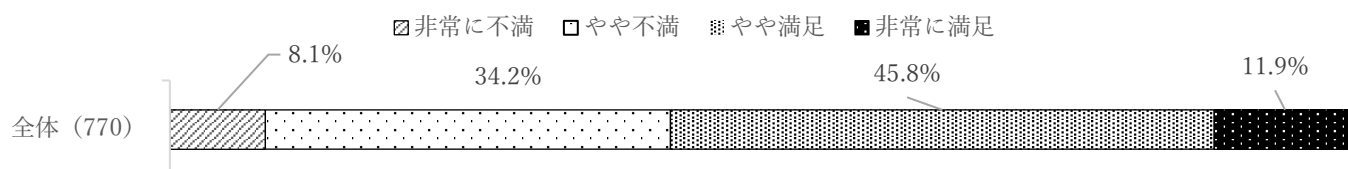
待合室の居心地



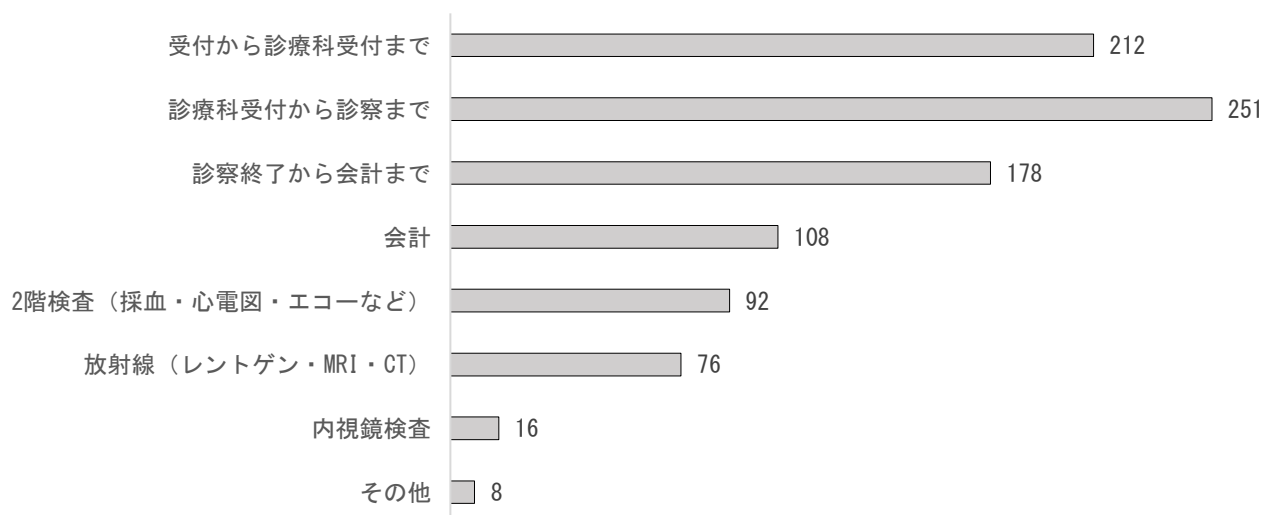
冷暖房の快適さ



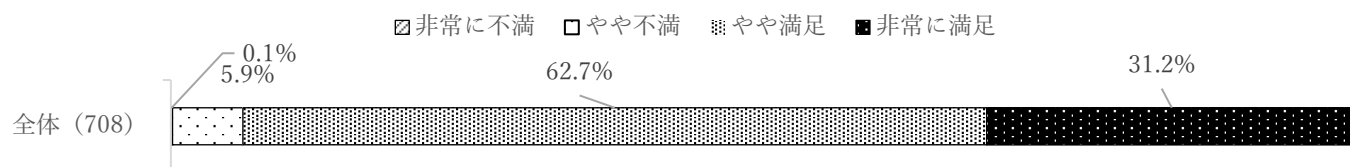
診察・検査等の待ち時間



診察・検査等の待ち時間が長いと感じる場所（複数回答あり）



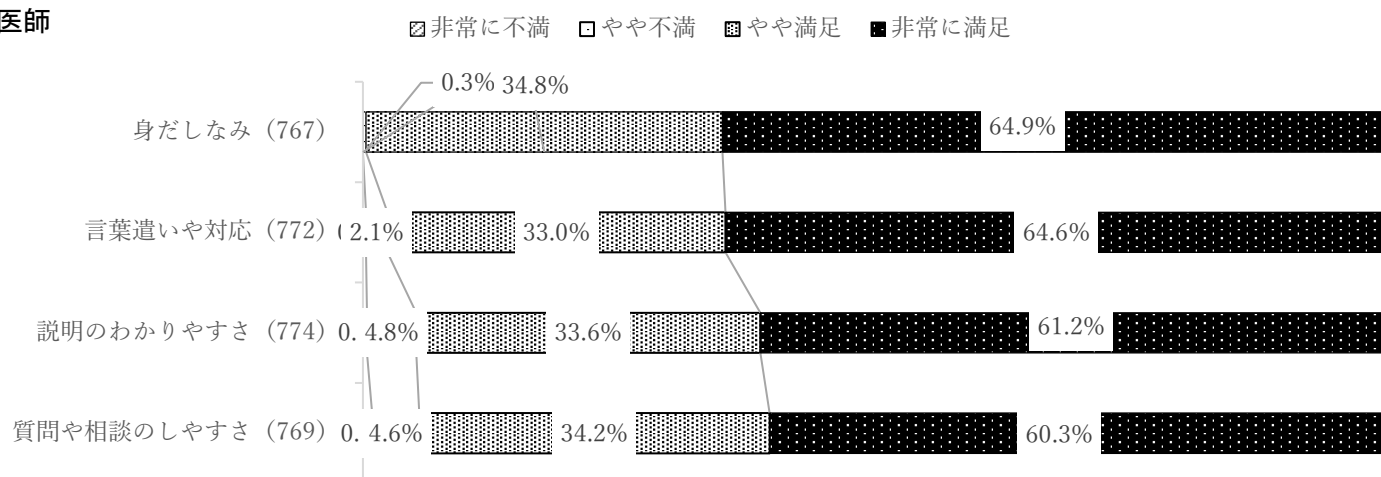
プライバシー保護への対応



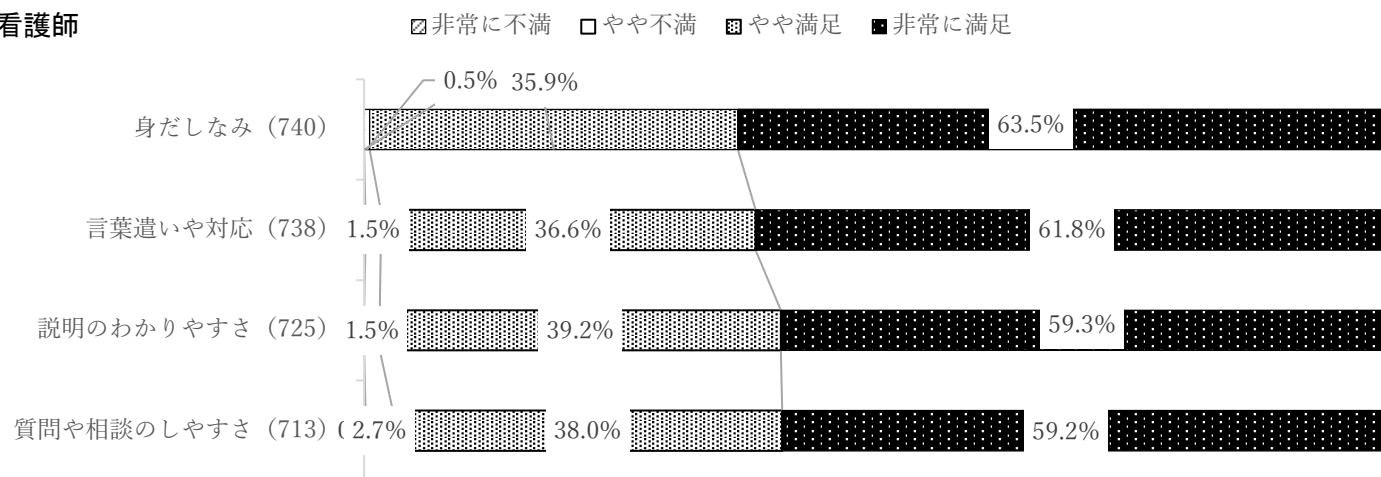
《接遇》

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、「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。

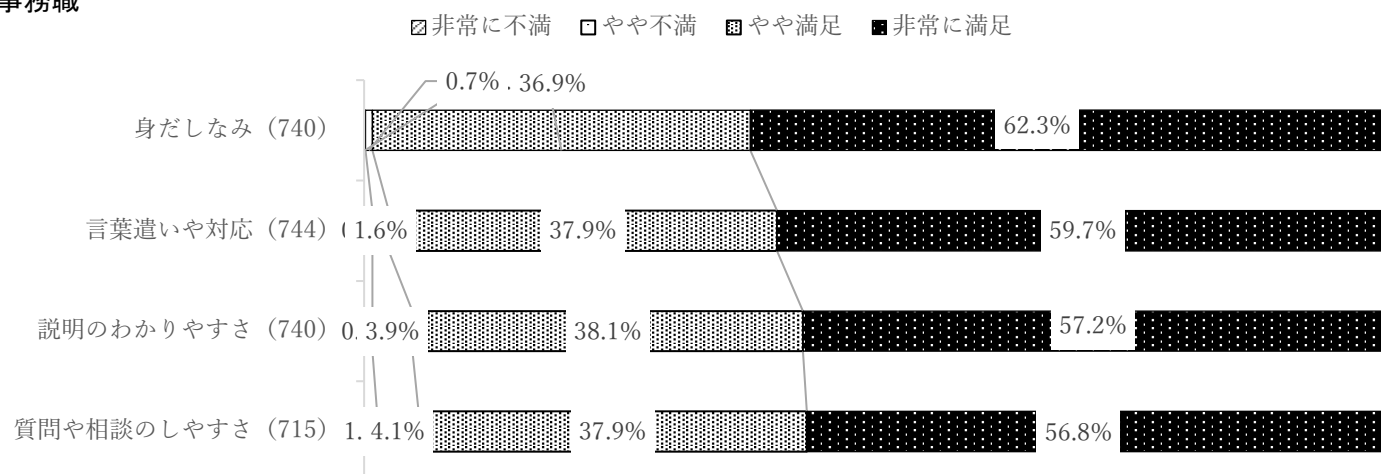
医師



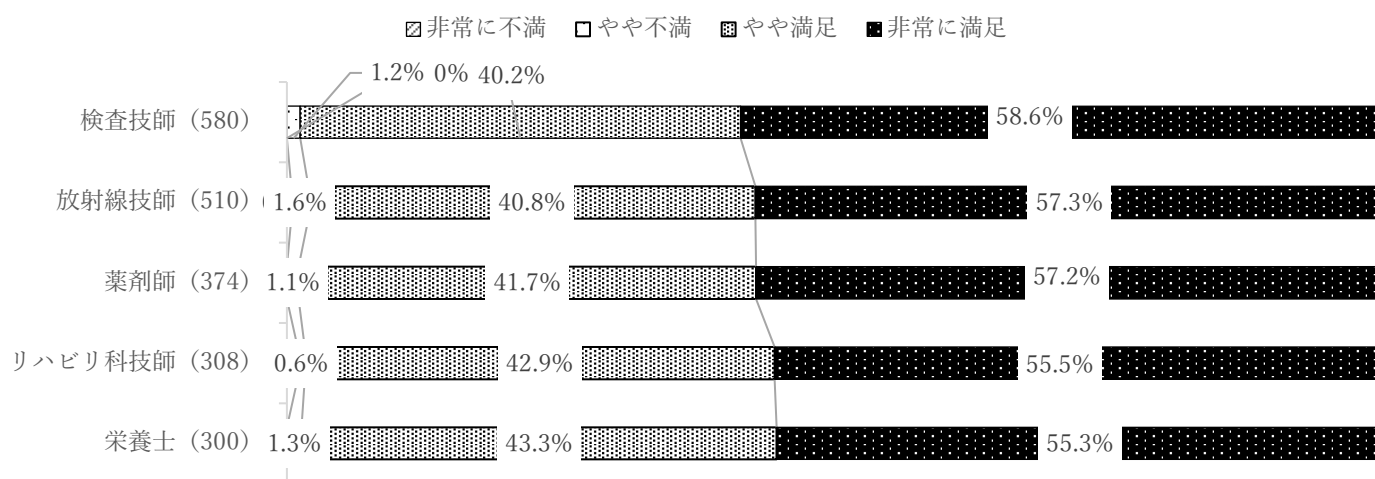
看護師



事務職

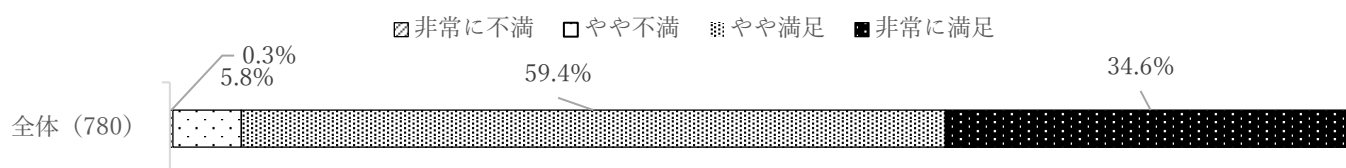


その他の職種の言葉遣いや対応などについて



総合満足度

「やや満足」「非常に満足」の割合が 94.0%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。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。



【健康管理センター】

○ 年齢（再掲）

健康管理センター	回答数	割合
20代	3	6.7%
30代	9	20.0%
40代	9	20.0%
50代	10	22.2%
60代	12	26.7%
70代	2	4.4%
80代	0	0.0%
90代	0	0.0%
合計	45	100.0%

○ 検査の種類

	回答数	割合
人間ドック	24	53.3%
一般健康診断	18	40.0%
その他	3	6.7%
合計	45	100.0%

○ 経路

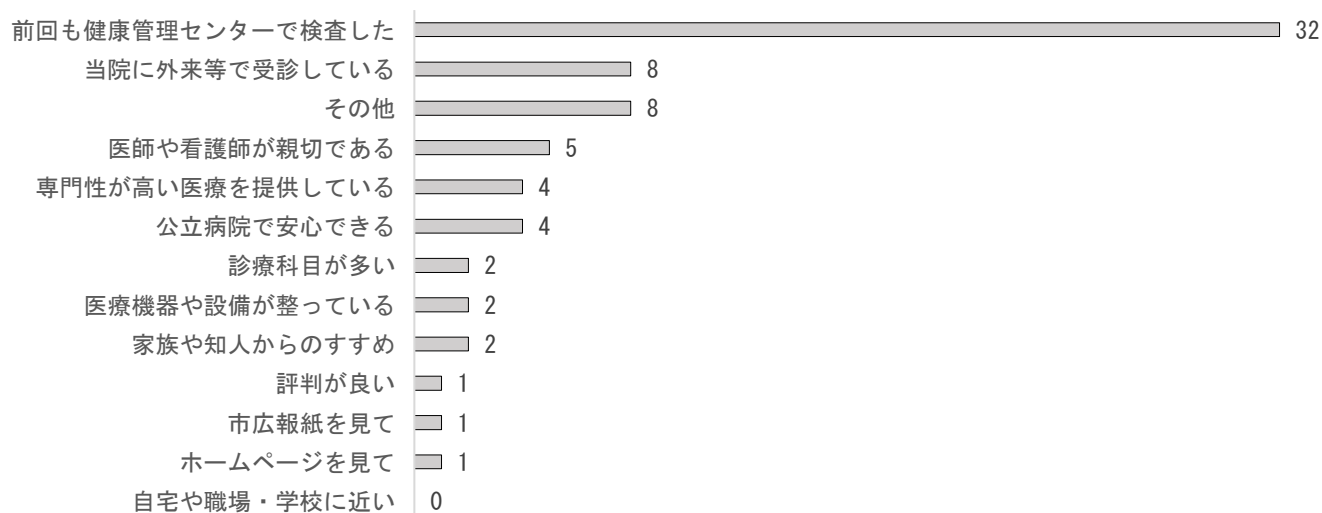
	回答数	割合
徒歩	9	20.0%
神奈中バス	3	6.7%
コミュニティバス	3	6.7%
自転車	9	20.0%
バイク	4	8.9%
自動車	16	35.6%
タクシー	1	2.2%
その他	0	0.0%
合計	45	100.0%

○ 居住地

	回答数	割合
茅ヶ崎市	35	77.8%
寒川町	3	6.7%
藤沢市	5	11.1%
平塚市	0	0.0%
その他	2	4.4%
合計	45	100.0%

《当院を選択した理由について（複数回答あり）》

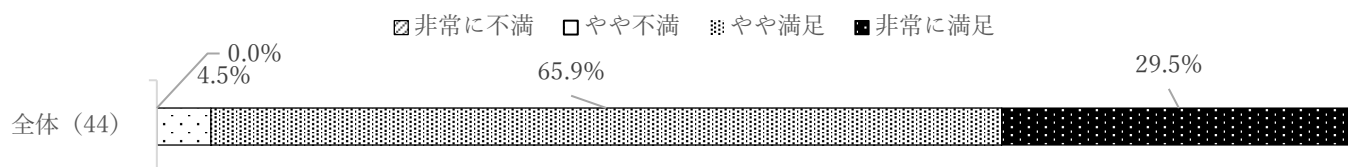
「前回も健康管理センターで検査した」が最も回答数が多く、全体の 45.7%を占めていました。また、健康管理センターの利用は、「当院に外来等で受診している」ことも特徴の一つです。「その他」については、8名のうち7名が職場から指定され当院にて受検しているとの回答でした。



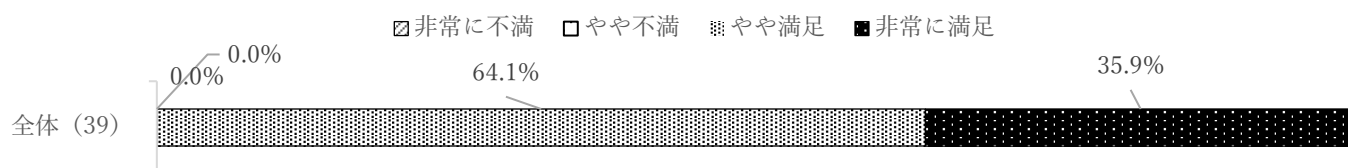
《施設面への評価》

「やや満足」「非常に満足」との回答が80%を超えており、概ね満足していただけていると考えます。「駐車場」については、入院患者さん・外来患者さんにおいても他の項目より低い評価となっており、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。

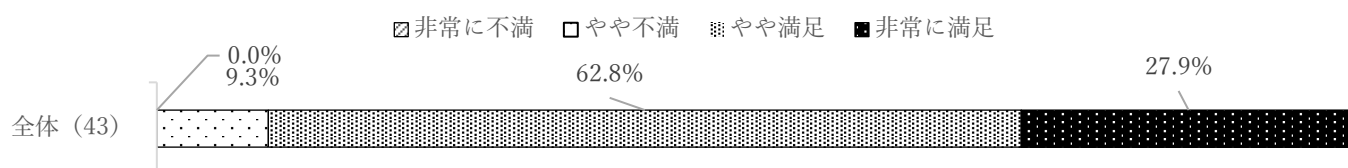
病院施設の使いやすさ



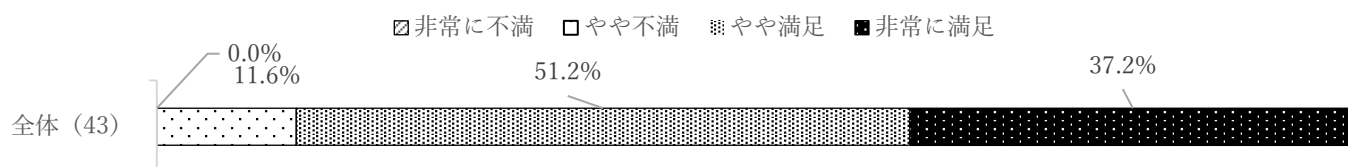
バリアフリーへの対応



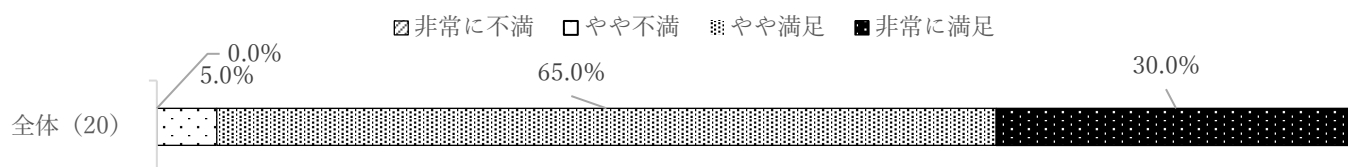
トイレ・洗面の設備



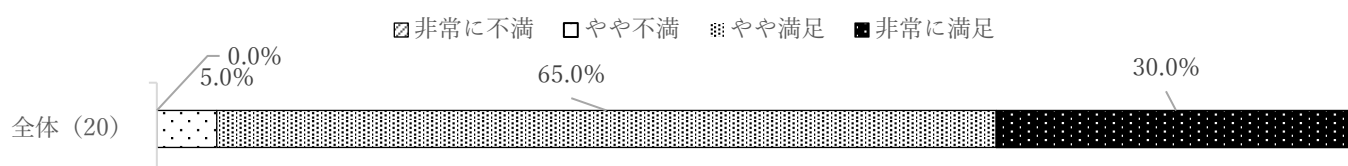
案内表示のわかりやすさ



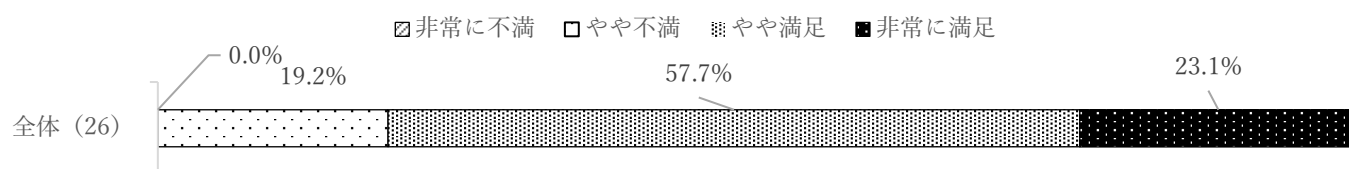
本館2階売店



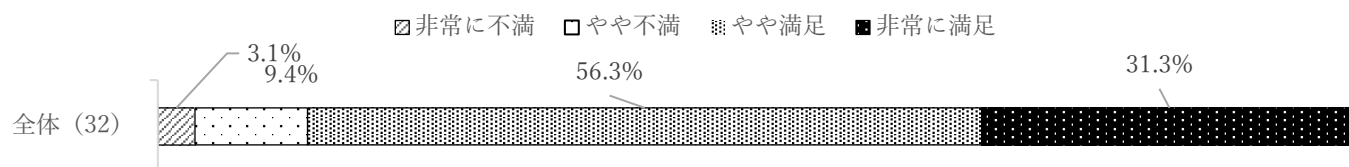
別棟1階コンビニエンスストア



本館 7 階食堂



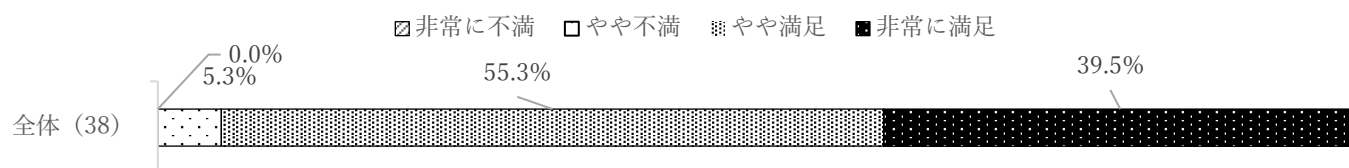
駐車場



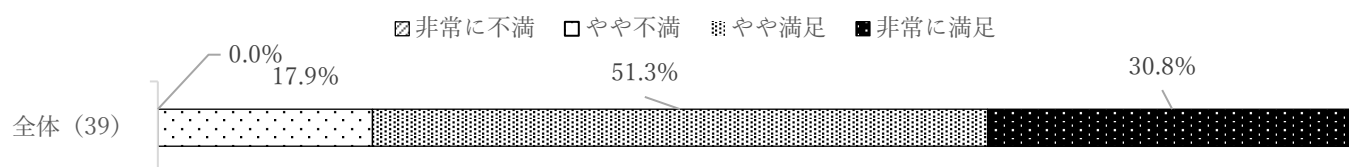
《環境面への評価》

「診察までの待ち時間」の項目について、「やや不満」「非常に不満」の割合が 21.1%となっており、その要因を調査し、改善に向けた取り組みを行います。

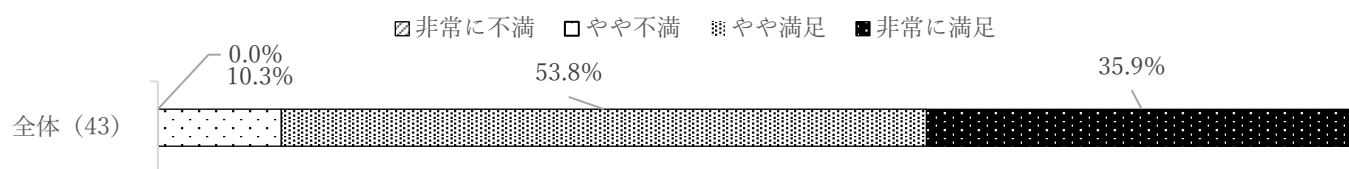
受診手続きの分かりやすさ



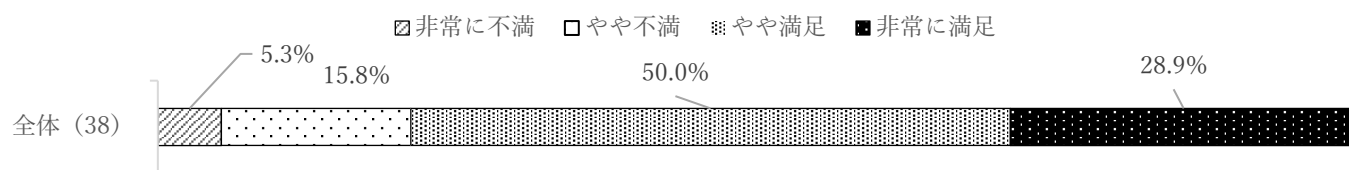
待合室の居心地



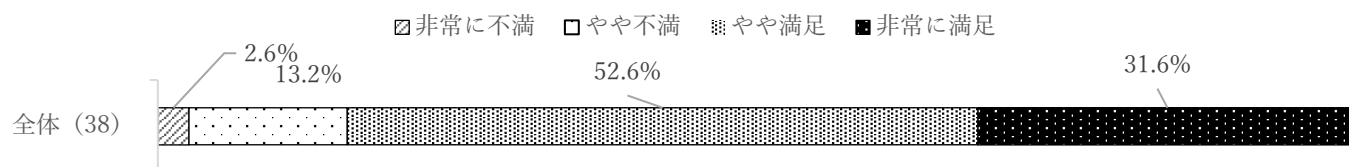
冷暖房の快適さ



診察までの待ち時間



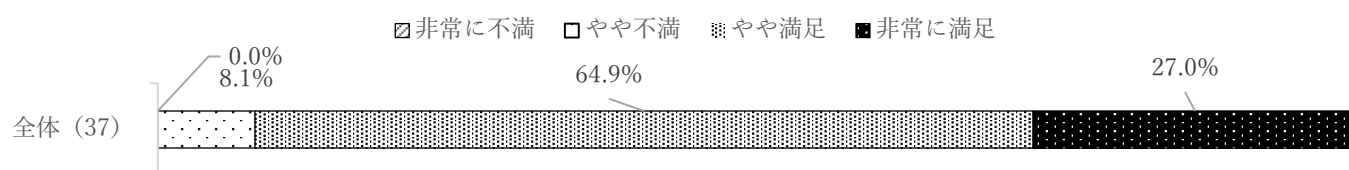
検査までの時間



検査結果までの待ち時間



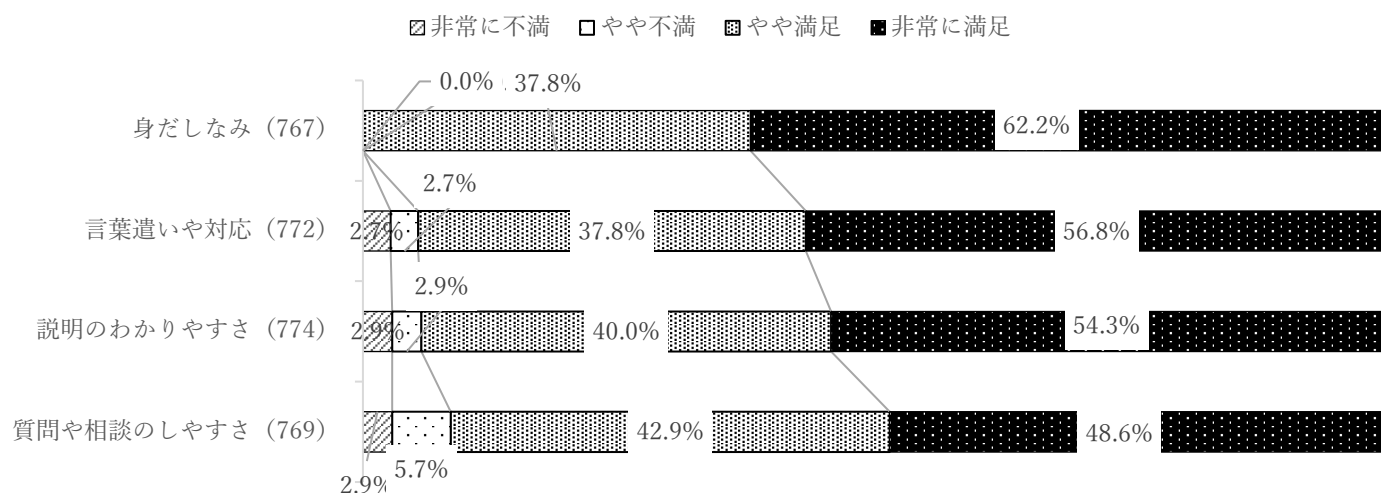
プライバシー保護への対応



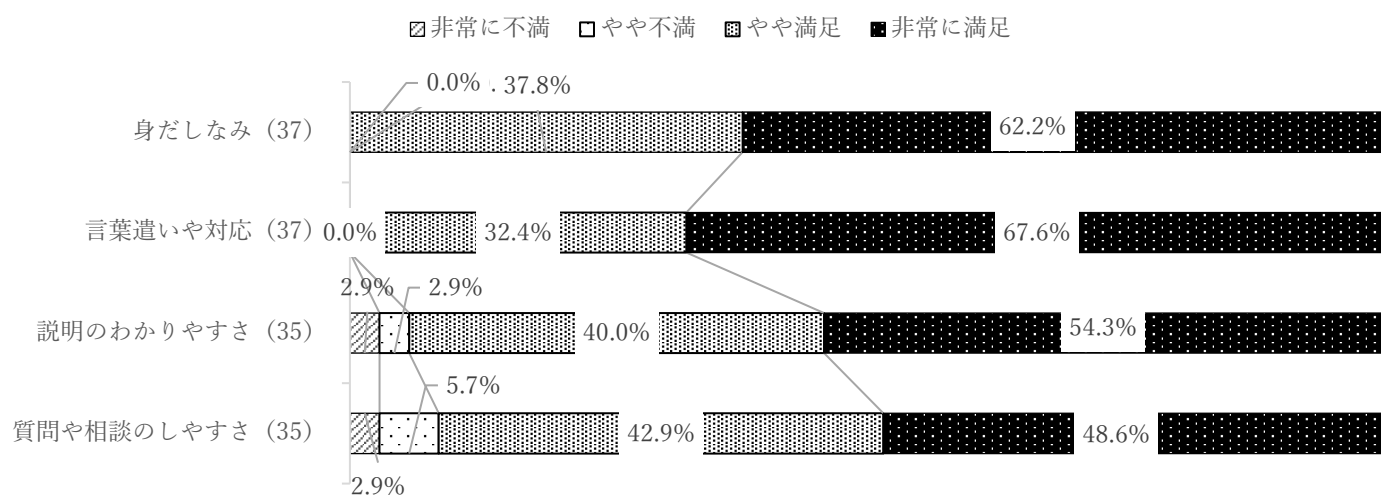
《接遇》

「やや満足」「非常に満足」との回答が90%を超えており、概ね満足していただけていると考えます。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接遇が求められます。今後も、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接遇面の向上を図ります。

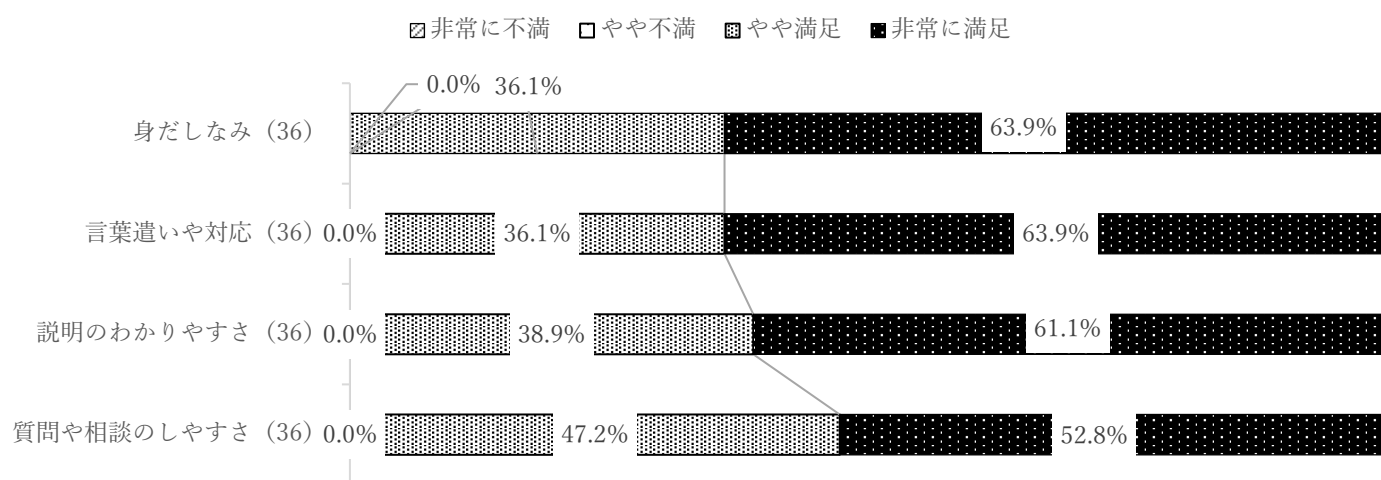
医師



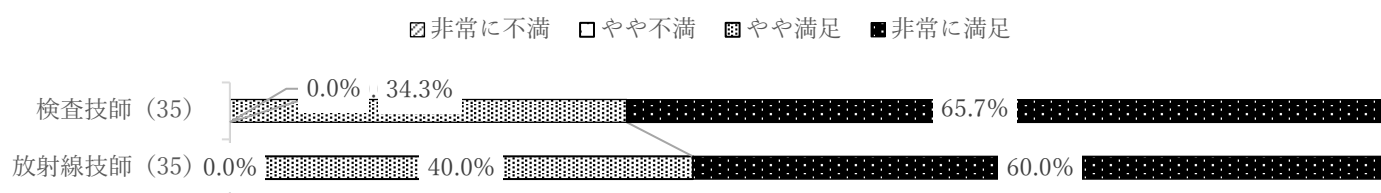
看護師



事務職



その他の職種の言葉遣いや対応など



《総合的な評価》

「やや満足」「非常に満足」の割合が97.5%となりました。待ち時間の短縮や、待合時間の患者さんの負担軽減につながる取組を進め、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図り、継続して利用していただけるよう努めます。

総合満足度



【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）

自由記述について、合計 239 件（入院 23 件、外来 206 件、健康管理センター10 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	職員への謝意など好意的なコメント	19件	21.8%	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を提供できるように努めてまいります。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。
2	職員の接遇面などについてのご指摘・ご意見	33件		
3	施設面へのご指摘	64件	26.8%	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。いただいた意見を参考に、できる限りの改善に努めてまいります。
4	待ち時間に関するご意見	50件	20.9%	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、令和7年3月5日に外来に無料Wi-fiサービスを導入しました。今後も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。
5	駐車場・駐輪場に関するご意見	27件	11.3%	限られた敷地の中で非常に難しい状況ではありますが、患者さんと職員の駐輪スペースを分けるなど検討してまいります。