令和４年度

外来患者満足度調査
結果報告書

令和５年３月

ホスピタリティ向上委員会

目　　次

Ⅰ　調査の概要

１．調査の目的 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ １
２．調査の設計 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ １
３．集計にあたって ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ １
４．調査票 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ２

Ⅱ　調査対象者の属性

１．性別 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ３
２．年齢 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ３
３．受診した診療科 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ４
４．受診を決めた方 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ５

Ⅲ　調査結果の分析

１．（設問５）個別満足度<施設面> ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ６
３．（設問５）個別満足度<接遇面> ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ７
４．（設問５）個別満足度<診療面> ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ８
５．（設問５）個別満足度<待ち時間> ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ９
５．（設問５）個別満足度　項目別得点分布状況 ・・・・・・・・・・・・・・・・・ １０
６．（設問５）総合評価点 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ １１
７．（設問６）紹介・推薦意向 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ １１

Ⅰ　調査の概要

１．調査の目的

今後のより良い病院経営戦略を検討・立案する際の基礎資料を得るため、現在の外来患者の実態や当病院への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てることを目的として実施した。

２．調査の設計

・調査対象　　：当病院の外来患者さん
・調査内容　　：対象者の属性、当院の選択者、個別満足度、総合評価点、紹介・推薦意向、自由意見
　（調査票は次ページ収録）
・調査方法　　：院内にて調査票を手渡しで配付し、院内設置の回収箱で回収した
・調査期間　　：令和４年１１月１４日～１１月１８日（５日間）
・サンプル数　：配付数　　・・・・・５００
　有効回収数・・・・・４６４
　有効回収率・・・・・９２．８（%）

３．集計にあたって

・各設問の無回答は、構成比の母数から除外している
・結果表中の「前回」は令和３年１１月１５日～１１月１９日、「前々回」は令和２年１１月９日から１１月１３日に実施した調査結果を付記している
・集計及び分析は、平塚市民病院　ホスピタリティ向上委員会の事務局である医事課地域連携担当で行った

令和4年度版

平塚市民病院

外来アンケート

☆外来を受診される患者さん方へ☆

このアンケート調査は、今後の外来でのより良い医療サービスの提供を図るため、実施するものです。皆様のご協力をお願いいたします。

【回答方法】
次の①～④及び⑥の項目について、(　)の該当数字を○で囲んでください。
⑤については該当する□に✔、⑦については、ご記入をお願いします。

① 患者さんの性別

（1）男性　　（2）女性

② 患者さんの年齢

（1）10歳未満　（2）10代　（3）20代　（4）30代　（5）40代
（6）50代　（7）60代　（8）70代　（9）80歳以上

③ 何科を受診されますか。(複数受診科がある場合には最初の受診科についてお答えください)

（1）内科・消化器内科・呼吸器内科・総合診療科
（2）外科・消化器外科・血管外科・呼吸器外科・救急外科
（3）乳腺外科　（4）整形外科　（5）心臓血管外科・循環器内科
（6）脳神経外科・神経内科　（7）産婦人科　（8）泌尿器科　（9）小児科
（10）耳鼻咽喉科　（11）眼科　（12）皮膚科　（13）形成外科　（14）精神科
（15）リハビリテーション科　（16）放射線科・放射線治療科　（17）救急科

④ 当院を受診することを決めたのはどなたですか。

（1）かかりつけ医の先生
（2）本人もしくは家族友人
（3）かかりつけ医の先生と本人どちらも

⑤ 次の各項目について、当院の満足度を評価してください。(記入例:☑)

施設面	駐車場の使いやすさ	□満足	□やや満足	□やや不満	□不満
	1階総合待合室の雰囲気	□満足	□やや満足	□やや不満	□不満
	各診療科待合室の雰囲気	□満足	□やや満足	□やや不満	□不満
	トイレ	□満足	□やや満足	□やや不満	□不満
	コンビニ(新館2階)	□満足	□やや満足	□やや不満	□不満
	レストラン(地下1階)	□満足	□やや満足	□やや不満	□不満
	案内看板や表示のわかりやすさ	□満足	□やや満足	□やや不満	□不満
	清掃の行き届き方	□満足	□やや満足	□やや不満	□不満
	新型コロナ感染対策	□満足	□やや満足	□やや不満	□不満
	具体的なご意見をお聞かせください。				

裏面に質問が続きますので、ご回答をお願いします。

≪引き続き、次の各項目について、当院の満足度を評価してください。(記入例:☑)≫

接遇面	医師の言葉使いや対応	□満足	□やや満足	□やや不満	□不満
	看護師の言葉使いや対応	□満足	□やや満足	□やや不満	□不満
	他の病院職員の言葉使いや対応	□満足	□やや満足	□やや不満	□不満
	病院職員の身だしなみ	□満足	□やや満足	□やや不満	□不満
	患者さんが困っているときの対応	□満足	□やや満足	□やや不満	□不満
	具体的なご意見をお聞かせください。				

診療面	医師の診療内容	□満足	□やや満足	□やや不満	□不満
	医師の病状や検査結果の説明のわかりやすさ	□満足	□やや満足	□やや不満	□不満
	看護師の説明の分かりやすさ	□満足	□やや満足	□やや不満	□不満
	プライバシーへの配慮	□満足	□やや満足	□やや不満	□不満
	採血や介助の手際よさ	□満足	□やや満足	□やや不満	□不満
	具体的なご意見をお聞かせください。				

待ち時間	予約時間から診察までの待ち時間	□満足	□やや満足	□やや不満	□不満
	診察時間	□満足	□やや満足	□やや不満	□不満
	診察後の支払いまでの待ち時間	□満足	□やや満足	□やや不満	□不満
	具体的なご意見をお聞かせください。				

総合的に当院を100点満点で評価すると、何点になりますか。

[　　]点(100点満点でご記入ください)

⑥ 知人等に当院を紹介や推薦したいと思われますか。

（1）是非したい　（2）まあしたい　（3）あまりしたくない　（4）全くしたくない

⑦ 当院へのご意見がありましたら、ご記入ください。(自由回答)

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

アンケートのご協力ありがとうございました。

院内の回収ボックスに入れてください。

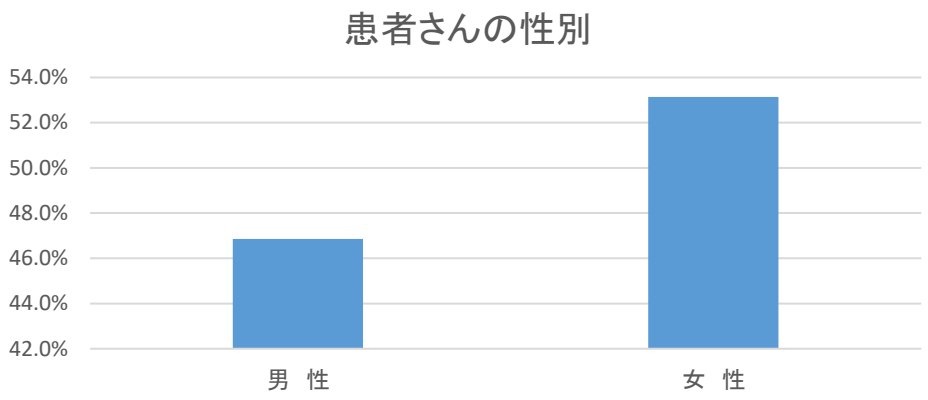
平塚市民病院
ホスピタリティ向上委員会

Ⅱ　調査対象者の属性

①患者さんの性別

			前回
男　性	216	46.9%	45.9%
女　性	245	53.1%	54.1%
計	461	100.0%	100.0%

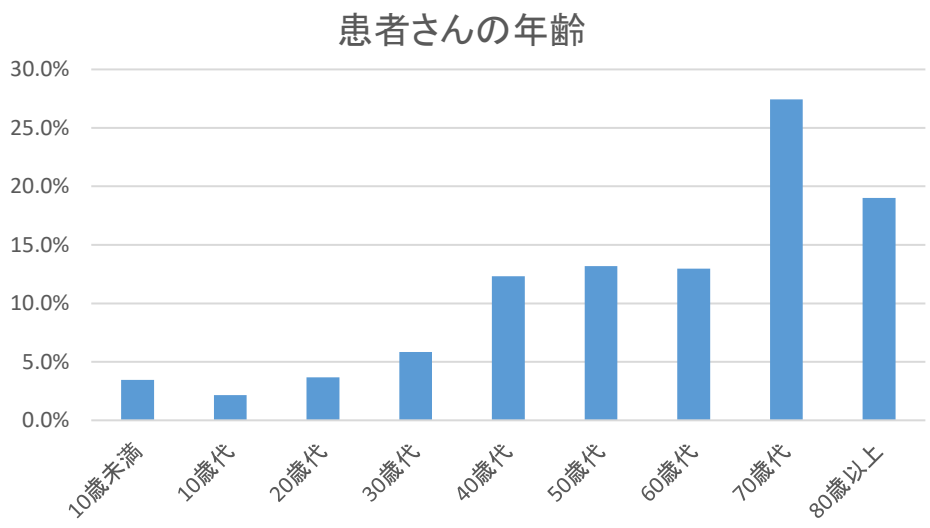
（無回答　3）



②患者さんの年齢

			前回
10歳未満	16	3.5%	5.8%
10歳代	10	2.2%	5.3%
20歳代	17	3.7%	3.6%
30歳代	27	5.8%	8.3%
40歳代	57	12.3%	10.5%
50歳代	61	13.2%	11.8%
60歳代	60	13.0%	16.5%
70歳代	127	27.4%	24.8%
80歳以上	88	19.0%	13.5%
計	463	100.0%	100.0%

（無回答　1）

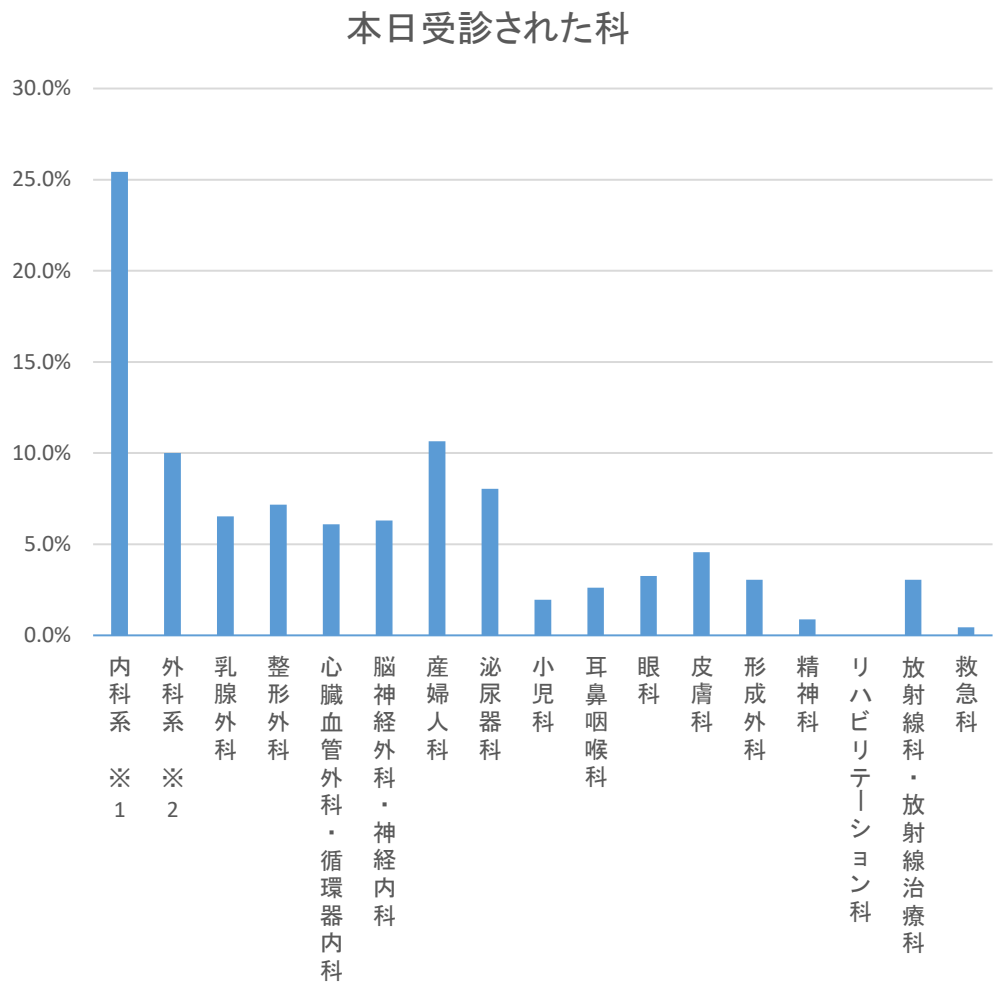


③本日、受診された科

有効回答数　：460

			前回
内科系　※1	117	25.4%	20.9%
外科系　※2	46	10.0%	8.5%
乳腺外科	30	6.5%	7.3%
整形外科	33	7.2%	9.8%
心臓血管外科・循環器内科	28	6.1%	11.8%
脳神経外科・神経内科	29	6.3%	5.6%
産婦人科	49	10.7%	15.2%
泌尿器科	37	8.0%	11.1%
小児科	9	2.0%	7.5%
耳鼻咽喉科	12	2.6%	1.9%
眼科	15	3.3%	4.7%
皮膚科	21	4.6%	10.0%
形成外科	14	3.0%	2.8%
精神科	4	0.9%	1.1%
リハビリテーション科	0	0.0%	1.3%
放射線科・放射線治療科	14	3.0%	6.4%
救急科	2	0.4%	0.2%
計	460	100.0%	126.1%

＊昨年度までは複数科を受診した場合、複数回答可としましたが、
今年度は最初に受診した科のみの回答としました。



※1　内科系：内科・消化器内科・呼吸器内科・総合診療科
※2　外科系：外科・消化器外科・血管外科・呼吸器外科・救急外科

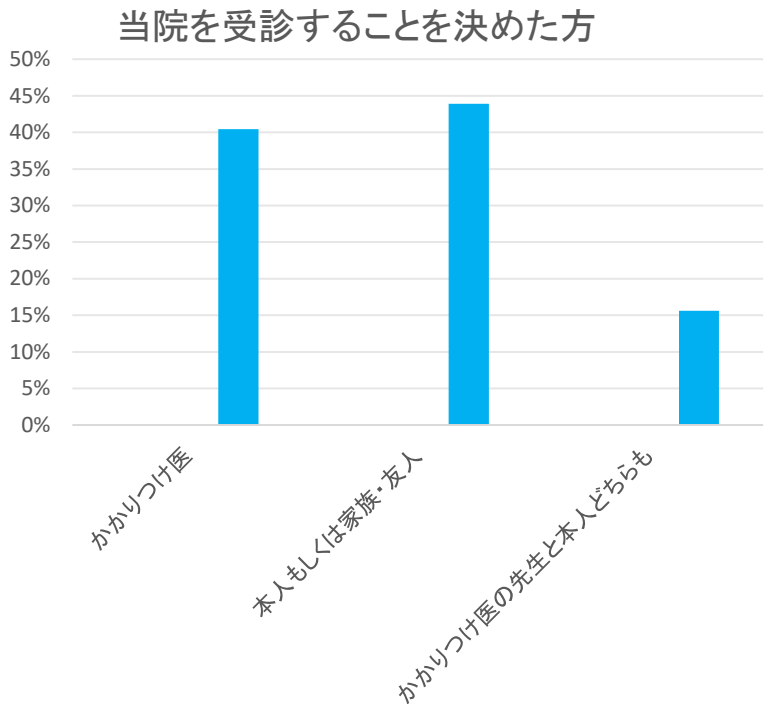
Ⅲ　調査結果の分析

④当院を受診することを決めた方

有効回答数　：　435

			前回
かかりつけ医	176	40.5%	－
本人もしくは家族・友人	191	43.9%	－
かかりつけ医の先生と本人どちらも	68	15.6%	－
計	435	100.0%	－

＊今年度のアンケートから新設した設問のため前回欄は空欄としました

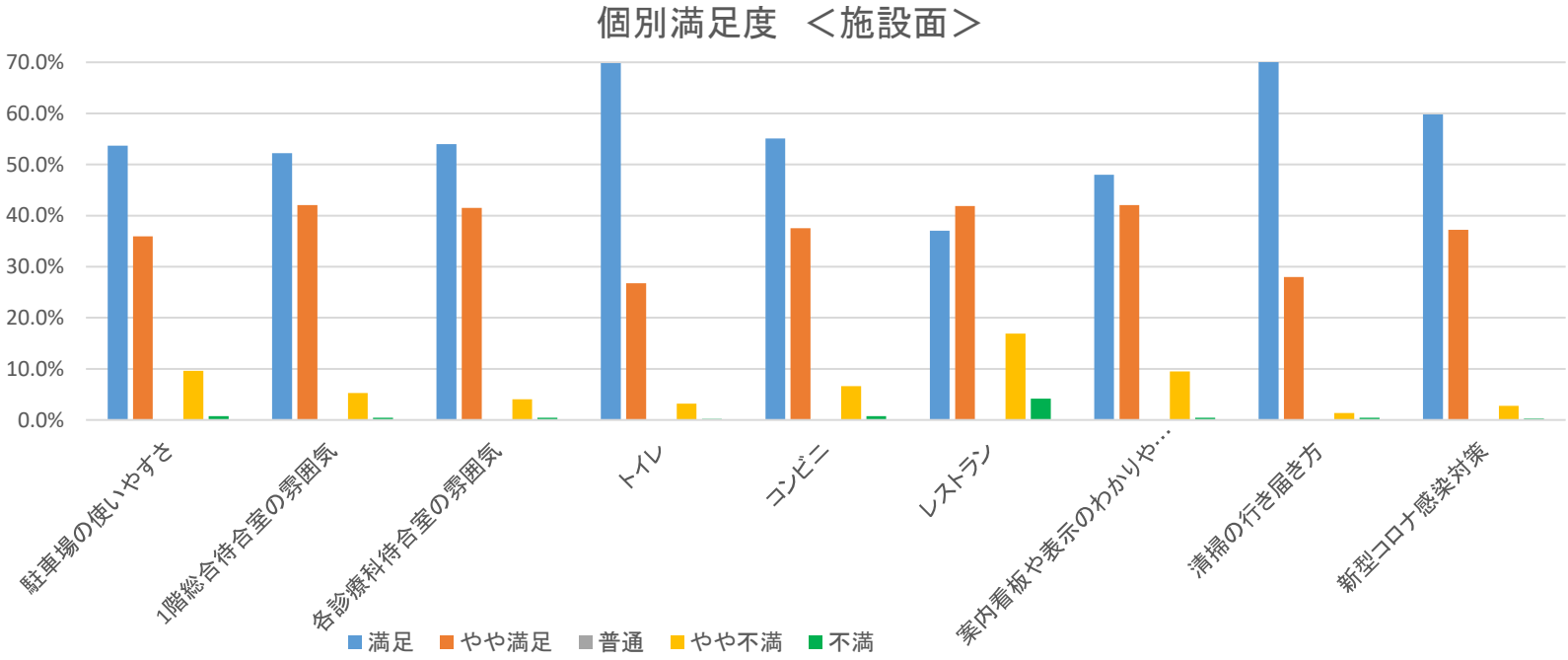


⑤個別満足度　＜施設面＞

（満足:5点/やや満足:4点/普通:3点/やや不満:2点/不満:1点で採点）

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	平均点	前回	前々回		有効回答数
駐車場の使いやすさ	53.7%	36.0%	0.0%	9.6%	0.7%	4.3	4.3	－	＊1	406
1階総合待合室の雰囲気	52.2%	42.1%	0.0%	5.3%	0.4%	4.4	4.4	3.9		454
各診療科待合室の雰囲気	54.0%	41.5%	0.0%	4.1%	0.5%	4.4	4.4	3.9		441
トイレ	69.8%	26.8%	0.0%	3.2%	0.2%	4.6	4.6	4.0		441
コンビニ	55.1%	37.5%	0.0%	6.6%	0.8%	4.4	4.4	－	＊2	392
レストラン	37.1%	41.9%	0.0%	16.9%	4.2%	3.9	3.8	－	＊2	313
案内看板や表示のわかりやすさ	48.0%	42.1%	0.0%	9.5%	0.5%	4.3	4.3	3.7		442
清掃の行き届き方	70.2%	28.0%	0.0%	1.3%	0.4%	4.7	4.6	4.0		450
新型コロナ感染対策	59.8%	37.2%	0.0%	2.7%	0.2%	4.5	－	－	＊3	438

＊昨年度のアンケートから「普通」の項目は削除しました
＊1　一昨年度までの設問「駐車場の広さ」を「使いやすさ」に変更のため、空欄としました
＊2　一昨年度までの設問「コンビニ・レストラン・自動販売機」を自動販売機を削除し、個別の設問に変更したため空欄としました
＊3　今年度のアンケートから新設した設問のため、前回欄及び前々回欄は空欄としました

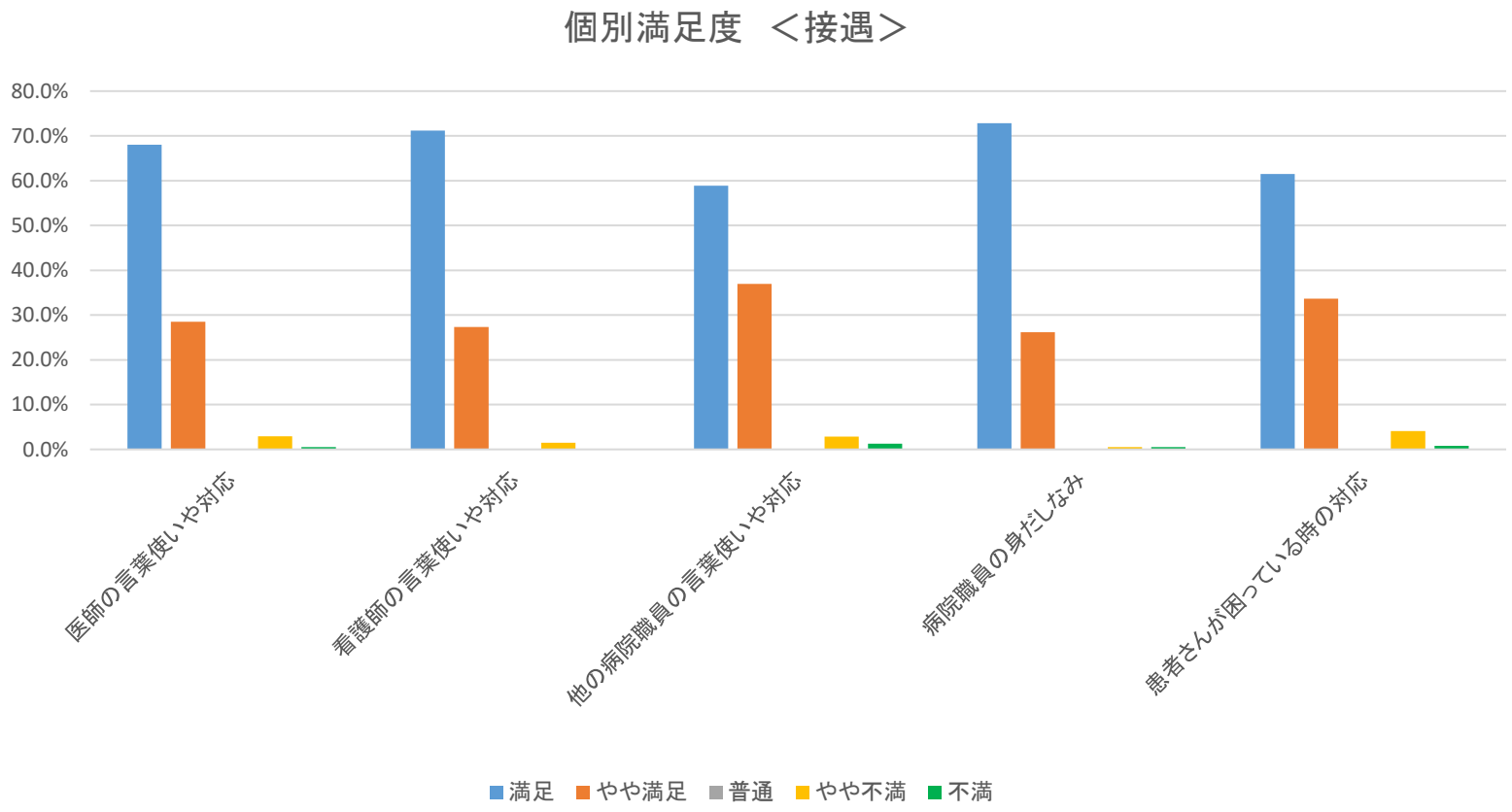


⑤個別満足度　＜接遇面＞

（満足:5点/やや満足:4点/普通:3点/やや不満:2点/不満:1点で採点）

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	平均点	前回	前々回	有効回答数
医師の言葉使いや対応	68.1%	28.5%	0.0%	2.9%	0.5%	4.6	4.6	3.9	407
看護師の言葉使いや対応	71.2%	27.3%	0.0%	1.5%	0.0%	4.7	4.7	3.8	403
他の病院職員の言葉使いや対応	58.9%	37.0%	0.0%	2.9%	1.3%	4.5	4.5	3.9	384
病院職員の身だしなみ	72.8%	26.2%	0.0%	0.5%	0.5%	4.7	4.7	3.9	401
患者さんが困っている時の対応	61.5%	33.7%	0.0%	4.1%	0.8%	4.5	4.5	4.0	392

＊昨年度のアンケートから「普通」の項目は削除しました

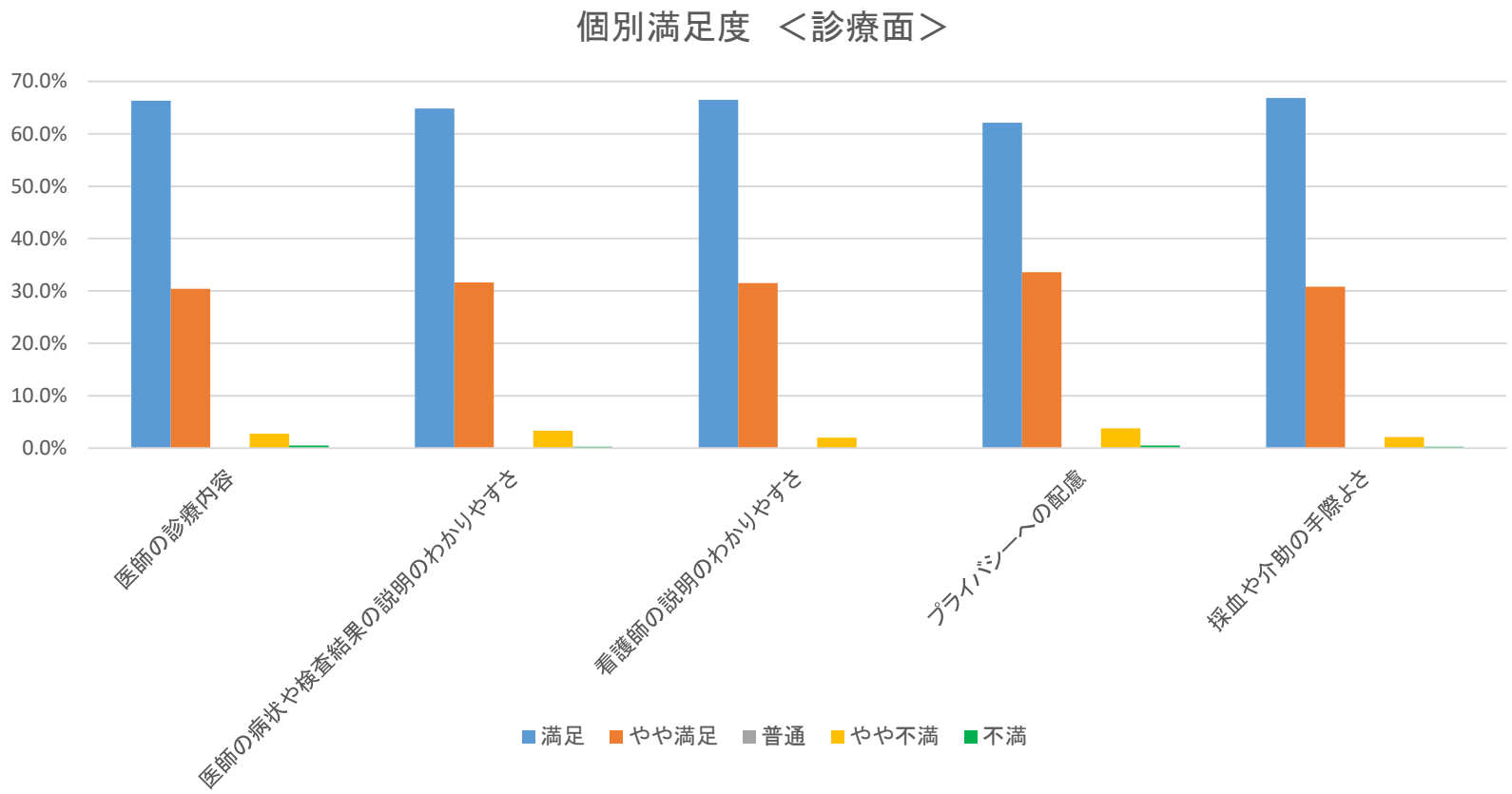


⑤個別満足度　＜診療面＞

（満足:5点/やや満足:4点/普通:3点/やや不満:2点/不満:1点で採点）

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	平均点	前回	前々回	有効回答数
医師の診療内容	66.3%	30.4%	0.0%	2.7%	0.5%	4.6	4.6	2.8	401
医師の病状や検査結果の説明のわかりやすさ	64.8%	31.6%	0.0%	3.3%	0.3%	4.6	4.5	3.4	395
看護師の説明のわかりやすさ	66.5%	31.5%	0.0%	2.0%	0.0%	4.6	4.6	3.4	397
プライバシーへの配慮	62.1%	33.6%	0.0%	3.8%	0.5%	4.5	4.5	3.7	396
採血や介助の手際よさ	66.8%	30.8%	0.0%	2.1%	0.3%	4.6	4.6	3.7	383

＊昨年度のアンケートから「普通」の項目は削除しました



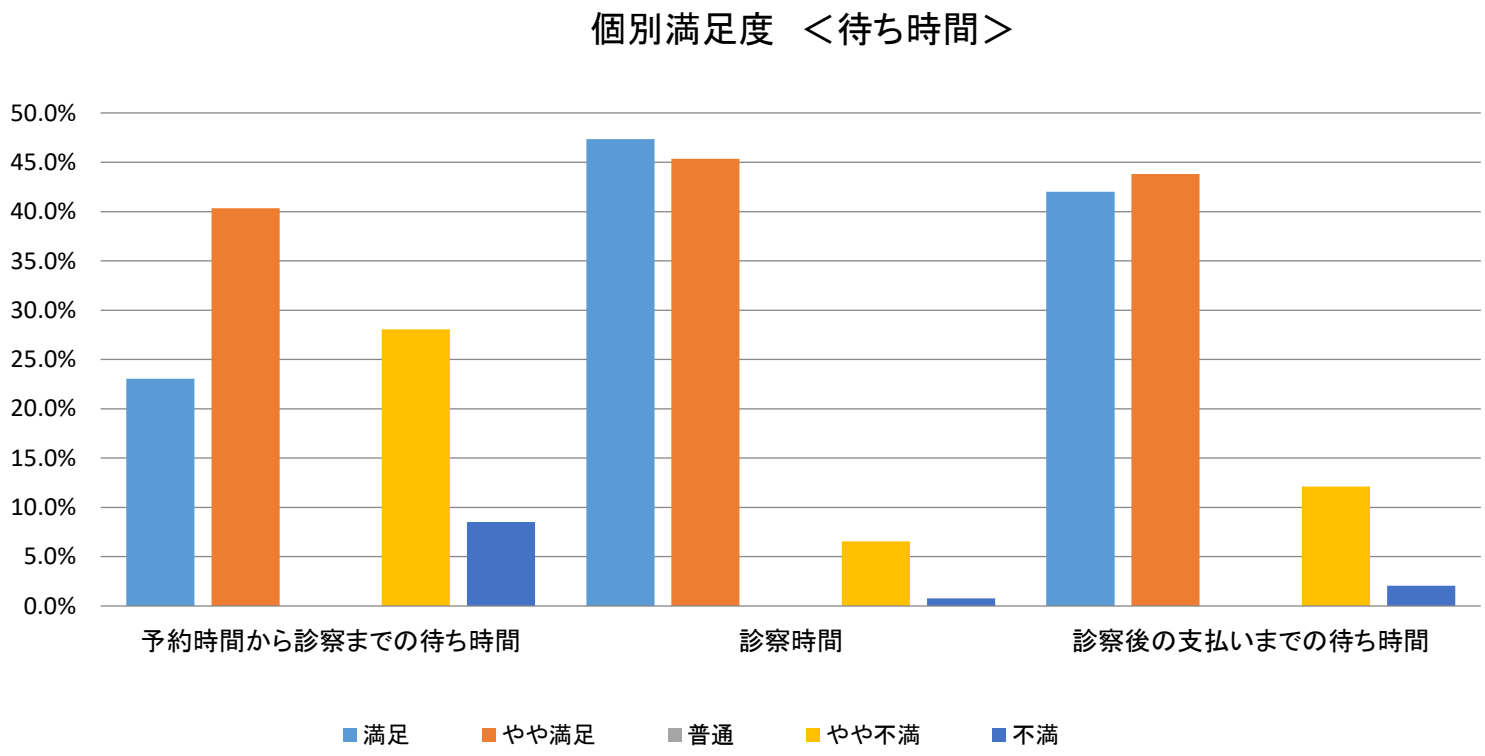
⑤個別満足度　＜待ち時間＞

今年度から新設
（満足:5点/やや満足:4点/普通:3点/やや不満:2点/不満:1点で採点）

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	平均点	前回
予約時間から診察までの待ち時間	23.1%	40.4%	0.0%	28.1%	8.5%	3.4	3.4
診察時間	47.4%	45.3%	0.0%	6.5%	0.8%	4.3	4.2
診察後の支払いまでの待ち時間	42.0%	43.8%	0.0%	12.1%	2.1%	4.1	4.3

有効回答数
399
397
388

＊昨年度のアンケートから「普通」の項目は削除しました



⑧個別満足度 （項目別得点分布状況）

＜施設面＞

（単位： 人）

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
駐車場の使いやすさ	218	146	0	39	3	406
1階総合待合室の雰囲気	237	191	0	24	2	454
各診療科待合室の雰囲気	238	183	0	18	2	441
トイレ	308	118	0	14	1	441
コンビニ	216	147	0	26	3	392
レストラン	116	131	0	53	13	313
案内看板や表示のわかりやすさ	212	186	0	42	2	442
清掃の行き届き方	316	126	0	6	2	450
新型コロナ感染対策	262	163	0	12	1	438

＜接遇面＞

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
医師の言葉使いや対応	277	116	0	12	2	407
看護師の言葉使いや対応	287	110	0	6	0	403
他の病院職員の言葉使いや対応	226	142	0	11	5	384
病院職員の身だしなみ	292	105	0	2	2	401
患者さんが困っている時の対応	241	132	0	16	3	392

＜診療面＞

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
医師の診療内容	266	122	0	11	2	401
医師の病状や検査結果の説明のわかりやすさ	256	125	0	13	1	395
看護師の説明のわかりやすさ	264	125	0	8	0	397
プライバシーへの配慮	246	133	0	15	2	396
採血や介助の手際よさ	256	118	0	8	1	383

＜待ち時間＞

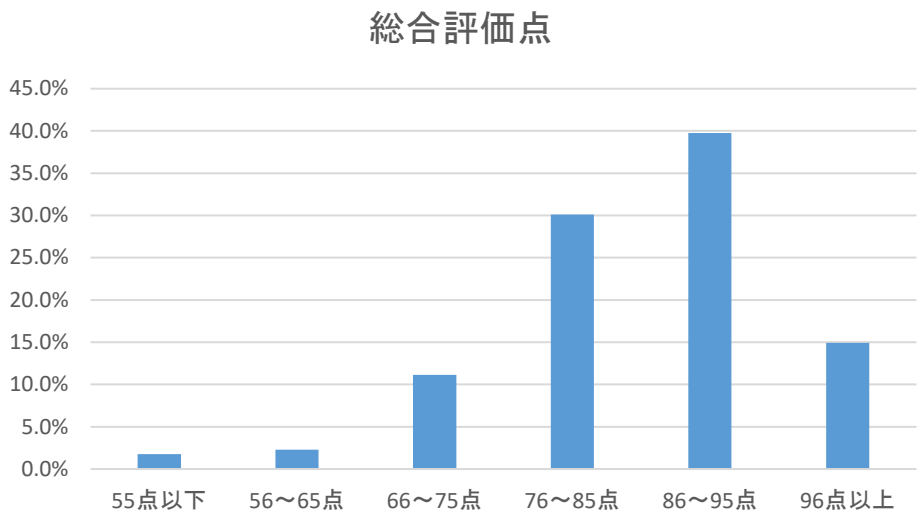
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
予約時間から診察までの待ち時間	92	161	0	112	34	399
診察時間	188	180	0	26	3	397
診察後の支払いまでの待ち時間	163	170	0	47	8	388

⑤総合評価点 （100点満点で自由記入）

			前回
55点以下	7	1.8%	2.9%
56～65点	9	2.3%	3.9%
66～75点	44	11.1%	16.2%
76～85点	119	30.1%	36.9%
86～95点	157	39.7%	29.0%
96点以上	59	14.9%	11.1%
	395	100.0%	100.0%

（無回答　69）

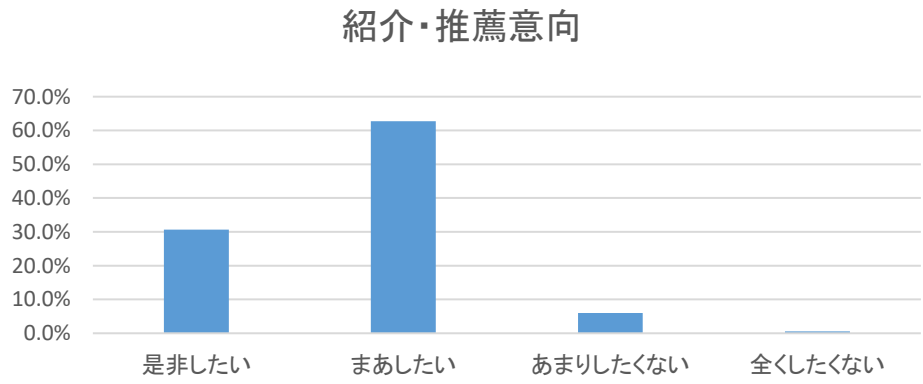
平均	85.7点	82.4点



⑥知人等に紹介や推薦したいと思われますか

			前回
是非したい	117	30.7%	27.9%
まあしたい	239	62.7%	64.2%
あまりしたくない	23	6.0%	6.4%
全くしたくない	2	0.5%	1.5%
計	381	100.0%	100.0%

（無回答　83）



令和４年度　外来患者満足度調査　結果報告書

企画・集計・分析

平塚市民病院　ホスピタリティ向上委員会

（事務局　医事課地域連携担当）

〒２５４－００６５　　神奈川県平塚市南原一丁目１９番１号

ＴＥＬ：０４６３－３２－００１５（代表）

ＦＡＸ：０４６３－３４－１１７２