

令和3年度

外来患者満足度調査 結果報告書

令和4年3月

患者サービス検討委員会

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. 居住地	3
2. 性別	3
3. 年齢	4
4. 来院方法	5
5. 当院受診回数	5
6. 受診した診療科	6

III 調査結果の分析

1. (設問7) 当院の選択理由	7
2. (設問8) 個別満足度<施設面>	8
3. (設問8) 個別満足度<接遇面>	9
4. (設問8) 個別満足度<診療面>	10
5. (設問8) 個別満足度<待ち時間>	11~15
5. (設問8) 個別満足度 項目別得点分布状況	16
6. (設問8) 総合評価点	17
7. (設問9) 紹介・推薦意向	17

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 : 当病院の外来患者様
- ・調査内容 : 対象者の属性、当院の選択理由、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3年11月15日～11月19日(5日間)
- ・サンプル数 : 配付数 500
有効回収数 471
有効回収率 94.2 (%)

3. 集計にあたって

- ・各設問の無回答及び満足度の設問の「該当しない／わからない」の回答は、構成比の母数から除外している
- ・結果表中の「前回」は令和2年11月9日～11月13日、「前々回」は令和元年10月28日から同年11月1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 患者サービス検討委員会の事務局である医事課地域連携担当で行った

4. 調査票

令和3年度版

外来アンケート

平塚市民病院



☆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為、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①～⑤、⑦及び⑨の項目について、()の該当数字を○で囲んでください。

⑥について、該当する科に○、複数科受診の場合には受診順に1、2、3と数字の記入をお願いします。

⑧については該当する□に✓、⑩については、ご記入をお願いします。

① 患者さんの居住地

- (1) 平塚市 (2) 大磯町 (3) 二宮町 (4) 茅ヶ崎市
(5) 伊勢原市 (6) 秦野市 (7) 厚木市 (8) その他

② 患者さんの性別

- (1) 男性 (2) 女性

③ 患者さんの年齢

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

④ 患者さんの来院方法

- (1) 徒歩 (2) 自転車・バイク (3) バス (4) 自家用車
(5) タクシー (6) その他

⑤ 当院への受診回数

- (1) 初めて (2) 2回目～3回目 (3) 4回目以上

⑥ 何科を受診されますか。(複数受診科がある場合には予約時間順に数字をご記入ください)

- () 内科・消化器内科・呼吸器内科・総合診療科 () 外科・消化器外科・血管外科・呼吸器外科・救急外科
() 乳腺外科 () 整形外科 () 心臓血管外科・循環器内科
() 脳神経外科・神経内科 () 産婦人科 () 泌尿器科 () 小児科
() 耳鼻咽喉科 () 眼科 () 皮膚科 () 形成外科 () 精神科
() リハビリテーション科 () 放射線科 () 救急科

⑦ 当院の選択理由を、次の中からお聞かせください。(複数回答可)

- (1) 医療施設や設備が良い (7) 家族や知人のすすめ
(2) 良い医師がいる (8) 家や通勤先などから近い
(3) 言葉使いや態度などが良い (9) 交通の便が良い
(4) 評判が良い (10) 駐車場がある
(5) 待ち時間が少ない (11) 公立病院だから
(6) 他の医療機関からの紹介 (12) その他()

裏面に質問が続きますので、ご回答をお願いします。

⑧ 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	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
	1階総合待合室の雰囲気	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
	各診療科待合室の雰囲気	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
	トイレ	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
	コンビニ	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
	レストラン	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
	案内看板や表示のわかりやすさ	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
	清掃の行き届き方	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満

接遇面	医師の言葉使いや対応	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
	看護師の言葉使いや対応	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
	他の病院職員の言葉使いや対応	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
	病院職員の身だしなみ	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
患者さんが困っているときの対応	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満	

診療面	医師の診療内容	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
	医師の病状や検査結果の説明のわかりやすさ	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
	看護師の説明のわかりやすさ	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
	プライバシーへの配慮	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
採血や介助の手際よさ	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満	

待ち時間	予約時間から診察までの待ち時間	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
	※複数の科で診察された方は、最初の科についてお答えください。	<input type="checkbox"/> 20分以内	<input type="checkbox"/> 30分以内	<input type="checkbox"/> 60分以内	<input type="checkbox"/> 60分以上
	診察時間	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
	※複数の科で診察された方は、最初の科についてお答えください。	<input type="checkbox"/> 10分以内	<input type="checkbox"/> 20分以内	<input type="checkbox"/> 30分以内	<input type="checkbox"/> 30分以上
診察後の支払いまでの待ち時間	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満	
		<input type="checkbox"/> 10分以内	<input type="checkbox"/> 20分以内	<input type="checkbox"/> 30分以内	<input type="checkbox"/> 30分以上

▼本日の受診が初めての方にお伺いします。

初診受付にて、受付されてからご案内までの待ち時間はいかがでしたか。	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
受付待ち時間	<input type="checkbox"/> 10分以内	<input type="checkbox"/> 20分以内	<input type="checkbox"/> 30分以内	<input type="checkbox"/> 30分以上

総合的に当院を100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか。

点くらい(100点満点でご記入ください)

⑨ 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) 全くたくない

⑩ ご意見がありましたら、その項目に✓を付けてご記入ください。(自由回答)

- 施設面 接遇面 診療面 待ち時間 新型コロナウイルス感染対策 その他

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
患者サービス検討委員会



II 調査対象者の属性

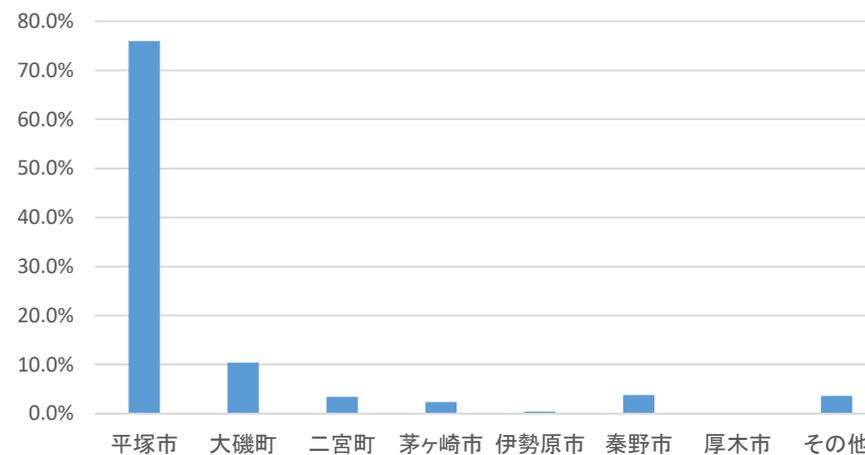
① 患者さんの居住地

			前回
平塚市	357	76.0%	81.1%
大磯町	49	10.4%	7.7%
二宮町	16	3.4%	2.6%
茅ヶ崎市	11	2.3%	1.2%
伊勢原市	2	0.4%	0.6%
秦野市	18	3.8%	1.8%
厚木市	0	0.0%	1.0%
その他	17	3.6%	3.9%
計	470	100.0%	100.0%

(無回答 1)

患者さんの居住地は「平塚市」が7割(76.0%)で、大多数を占める。続いて「大磯町」(10.4%)、「秦野市」(3.8%)となっている。

患者さんの居住地



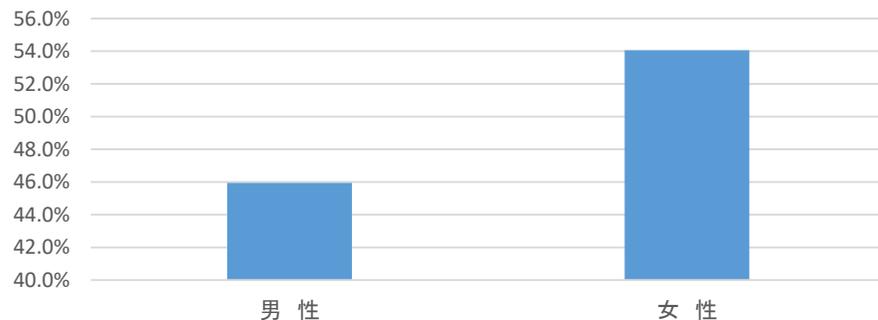
② 患者さんの性別

			前回
男性	215	45.9%	41.6%
女性	253	54.1%	58.4%
計	468	100.0%	100.0%

(無回答 3)

患者さんの性別は、男性が 45.9%、女性が 54.1% で、前回より男性が多かった。

患者さんの性別

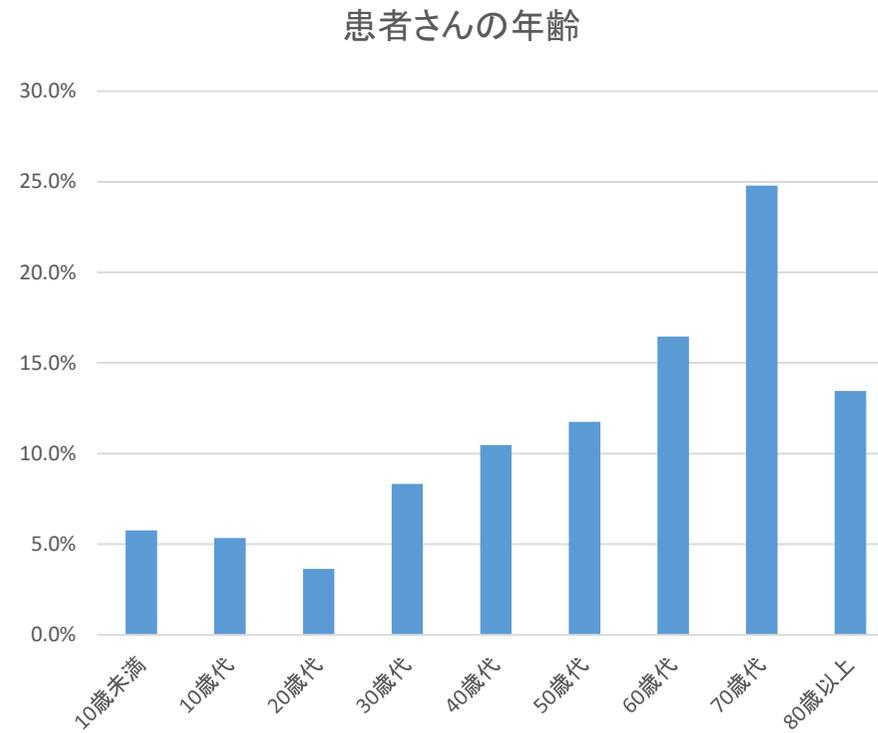


③患者さんの年齢

			前回
10歳未満	27	5.8%	5.1%
10歳代	25	5.3%	4.3%
20歳代	17	3.6%	3.5%
30歳代	39	8.3%	8.3%
40歳代	49	10.5%	13.2%
50歳代	55	11.8%	11.8%
60歳代	77	16.5%	13.2%
70歳代	116	24.8%	26.8%
80歳以上	63	13.5%	13.8%
計	468	100.0%	100.0%

(無回答 3)

患者さんの年齢区別は、「70歳代」が24.8%でトップ。
60歳代以上の割合が53.8%となり、全体の半数を超えている。



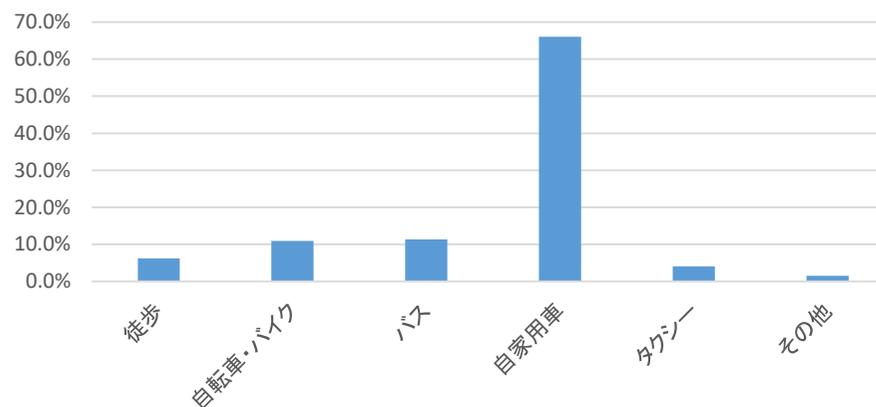
④患者さんの来院方法

			前回
徒歩	29	6.2%	4.3%
自転車・バイク	51	10.9%	12.2%
バス	53	11.3%	13.8%
自家用車	309	66.0%	62.4%
タクシー	19	4.1%	6.3%
その他	7	1.5%	1.0%
計	468	100.0%	100.0%

(無回答 3)

患者さんの主な来院方法は「自家用車」が約6割で、圧倒的に多い。続いて「バス」(11.3%)、「自転車・バイク」(10.9%)となっている。

患者さんの来院方法



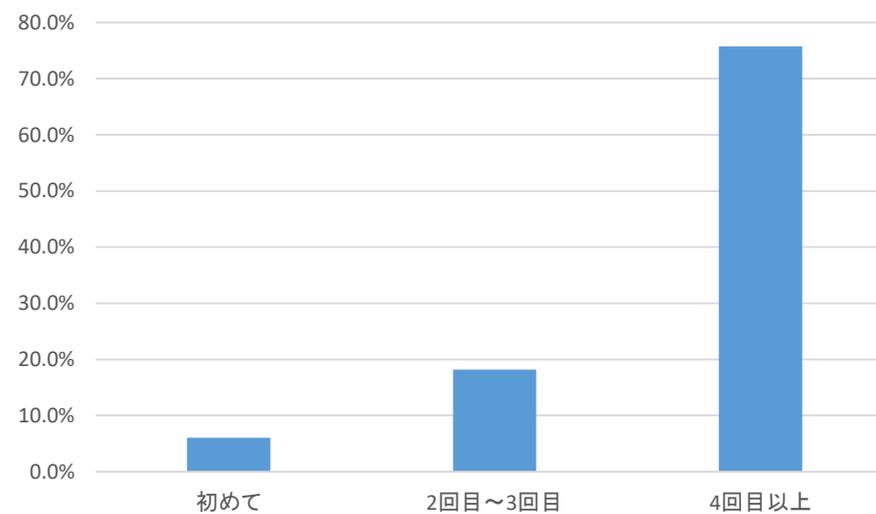
⑤当院への受診回数

			前回
初めて	28	6.1%	4.8%
2回目～3回目	84	18.2%	95.2%
4回目以上	350	75.8%	
計	462	100.0%	100.0%

(無回答 9)

昨年まであった「2回目以上」を、今回から「2回目～3回目」と「4回目以上」に分けた。約7割の方が「4回目以上」の受診であり、全体的な傾向は、前回と変わっていない。

当院への受診回数



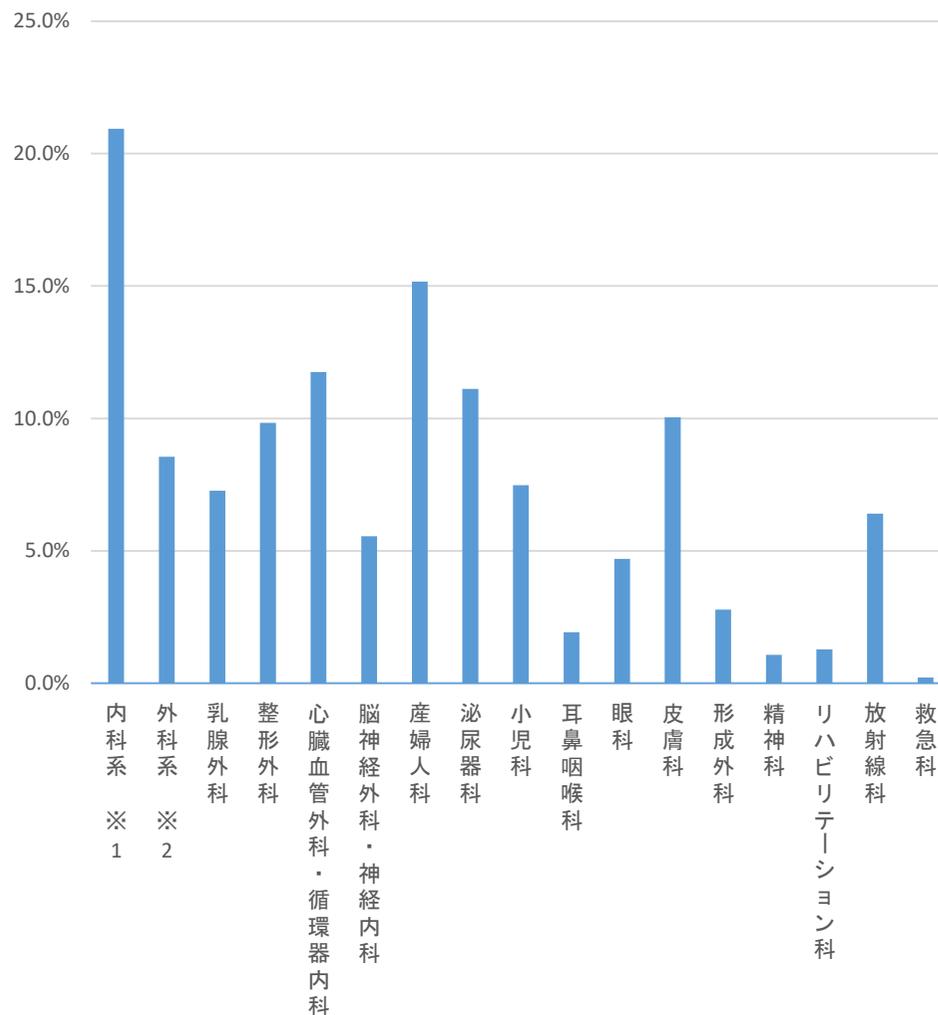
⑥本日、受診された科(複数回答可)

有効回答数 : 468

			前回
内科系 ※1	98	20.9%	17.0%
外科系 ※2	40	8.5%	7.8%
乳腺外科	34	7.3%	5.5%
整形外科	46	9.8%	12.1%
心臓血管外科・循環器内科	55	11.8%	10.8%
脳神経外科・神経内科	26	5.6%	7.8%
産婦人科	71	15.2%	15.1%
泌尿器科	52	11.1%	7.2%
小児科	35	7.5%	5.3%
耳鼻咽喉科	9	1.9%	1.8%
眼科	22	4.7%	2.0%
皮膚科	47	10.0%	11.2%
形成外科	13	2.8%	2.7%
精神科	5	1.1%	0.8%
リハビリテーション科	6	1.3%	1.6%
放射線科	30	6.4%	11.5%
救急科	1	0.2%	1.0%
計	590	126.1%	121.2%

患者さんが受診された診療科は、トップが内科系で 20.9%。
以下、産婦人科(15.2%)、心臓血管外科・循環器内科(11.8%)
泌尿器科(11.1%)、皮膚科(10.0%)となっている。

本日受診された科



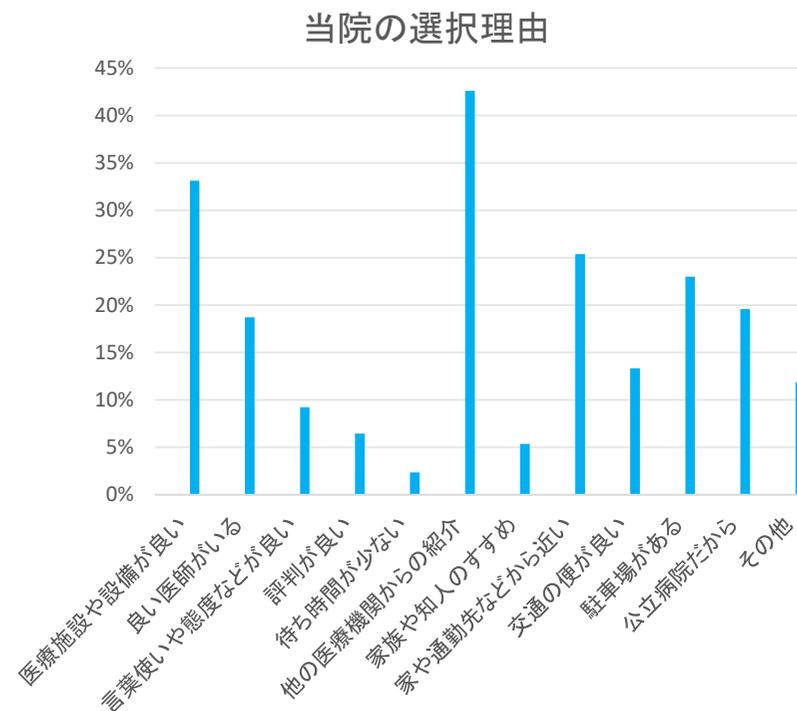
※1 内科系:内科・消化器内科・呼吸器内科・総合診療科
 ※2 外科系:外科・消化器外科・血管外科・呼吸器外科・救急外科

Ⅲ 調査結果の分析

⑦当院の選択理由（複数回答可）

有効回答数：465

			前回
医療施設や設備が良い	154	33.1%	29.6%
良い医師がいる	87	18.7%	20.5%
言葉使いや態度などが良い	43	9.2%	8.2%
評判が良い	30	6.5%	4.1%
待ち時間が少ない	11	2.4%	2.7%
他の医療機関からの紹介	198	42.6%	38.6%
家族や知人のすすめ	25	5.4%	6.0%
家や通勤先などから近い	118	25.4%	26.3%
交通の便が良い	62	13.3%	12.5%
駐車場がある	107	23.0%	17.7%
公立病院だから	91	19.6%	23.4%
その他	55	11.8%	14.0%
計	981	211.0%	203.6%



当院の選択理由のトップは「他の医療機関からの紹介」で 42.6%。

以下、「医療施設や設備が良い」(33.1%)、「家や通勤先などから近い」(25.4%)、「駐車場がある」(23.0%)、「公立病院だから」(19.6%)の順になっている。

⑧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)

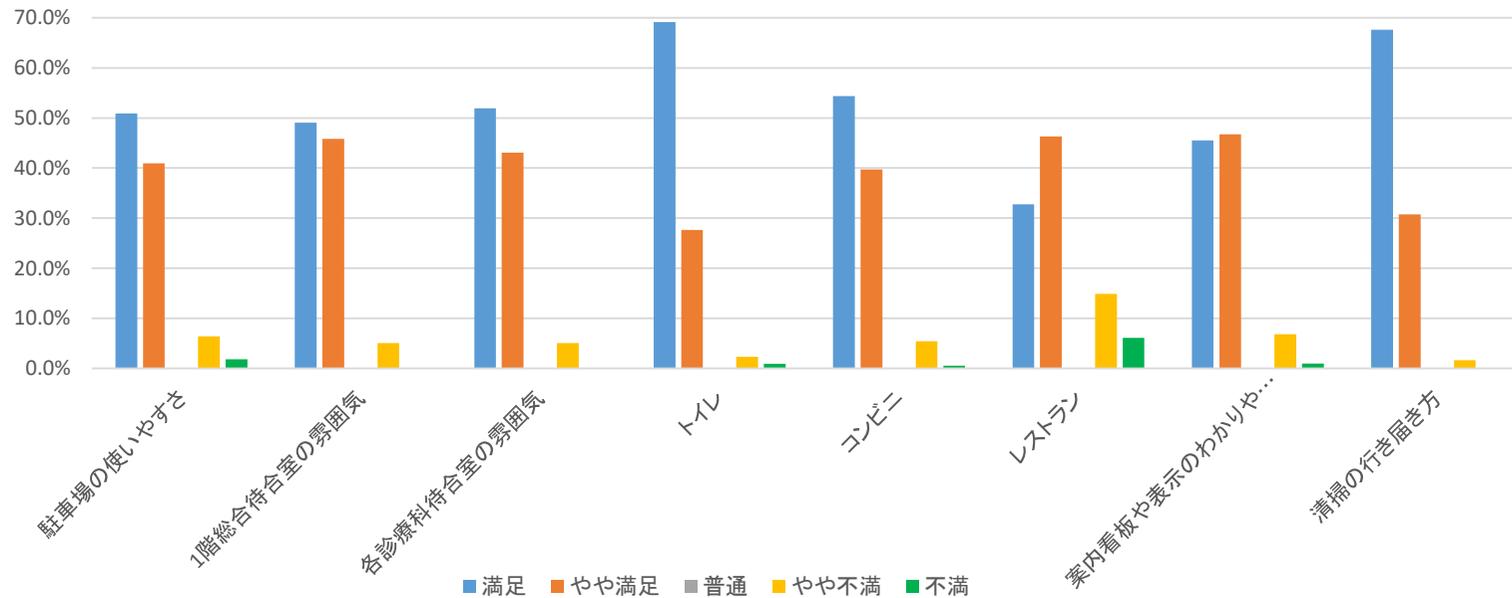
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	平均点	前回	前々回		有効回答数
駐車場の使いやすさ	50.9%	40.9%	0.0%	6.4%	1.8%	4.3	-	-	*1	391
1階総合待合室の雰囲気	49.1%	45.9%	0.0%	5.1%	0.0%	4.4	3.9	3.8		434
各診療科待合室の雰囲気	51.9%	43.1%	0.0%	5.0%	0.0%	4.4	3.9	3.8		418
トイレ	69.1%	27.6%	0.0%	2.3%	0.9%	4.6	4.0	3.9		431
コンビニ	54.4%	39.7%	0.0%	5.4%	0.5%	4.4	-	-	*2	388
レストラン	32.8%	46.3%	0.0%	14.9%	6.1%	3.8	-	-	*2	296
案内看板や表示のわかりやすさ	45.5%	46.7%	0.0%	6.8%	0.9%	4.3	3.7	3.6		426
清掃の行き届き方	67.6%	30.8%	0.0%	1.6%	0.0%	4.6	4.0	3.9		426

*今年度アンケートから「普通」の項目は削除しました

*1 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 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

個別満足度 <施設面>



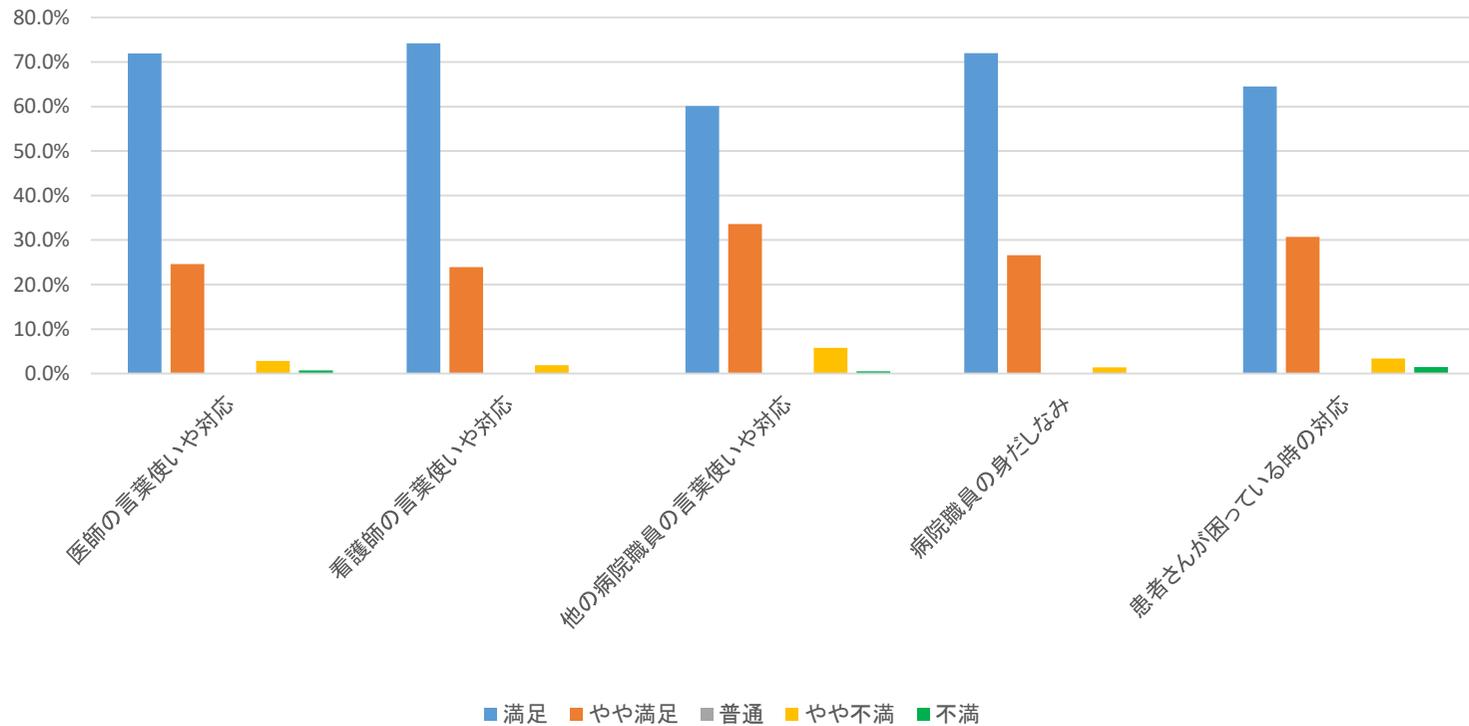
⑧個別満足度 < 接遇面 >

(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	71.9%	24.6%	0.0%	2.8%	0.7%	4.6	3.9	3.9	427
看護師の言葉使いや対応	74.2%	23.9%	0.0%	1.9%	0.0%	4.7	3.8	3.8	426
他の病院職員の言葉使いや対応	60.1%	33.6%	0.0%	5.8%	0.5%	4.5	3.9	3.9	414
病院職員の身だしなみ	72.0%	26.6%	0.0%	1.4%	0.0%	4.7	3.9	3.9	429
患者さんが困っている時の対応	64.5%	30.7%	0.0%	3.4%	1.4%	4.5	4.0	4.0	417

*今年度アンケートから「普通」の項目は削除しました

個別満足度 < 接遇 >



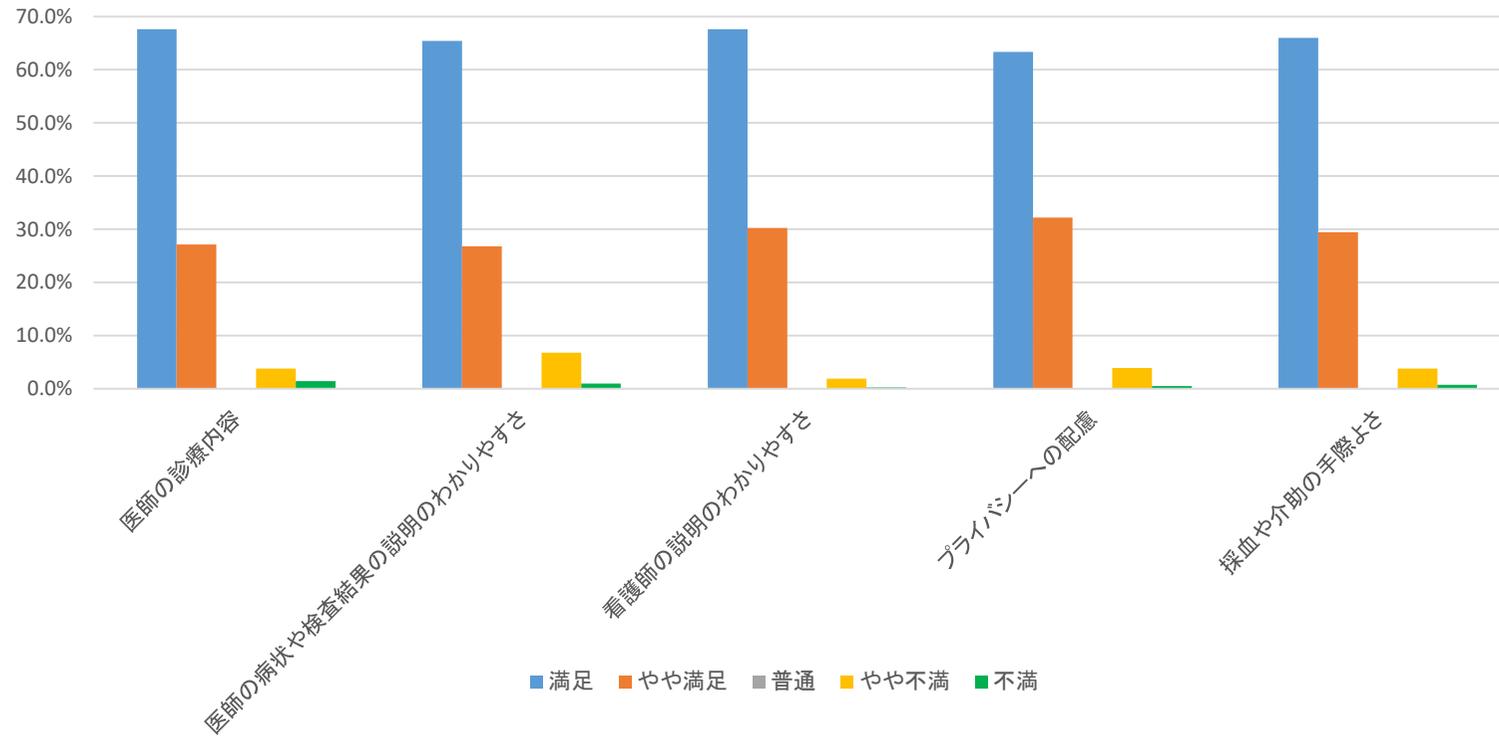
⑧個別満足度 <診療面>

(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	67.6%	27.1%	0.0%	3.8%	1.4%	4.6	2.8	2.9	420
医師の病状や検査結果の説明のわかりやすさ	65.5%	26.8%	0.0%	6.8%	1.0%	4.5	3.4	3.4	414
看護師の説明のわかりやすさ	67.6%	30.2%	0.0%	1.9%	0.2%	4.6	3.4	3.3	417
プライバシーへの配慮	63.4%	32.2%	0.0%	3.9%	0.5%	4.5	3.7	3.6	407
採血や介助の手際よさ	66.0%	29.4%	0.0%	3.8%	0.8%	4.6	3.7	3.7	394

*今年度アンケートから「普通」の項目は削除しました

個別満足度 <診療面>



⑧個別満足度 <待ち時間>

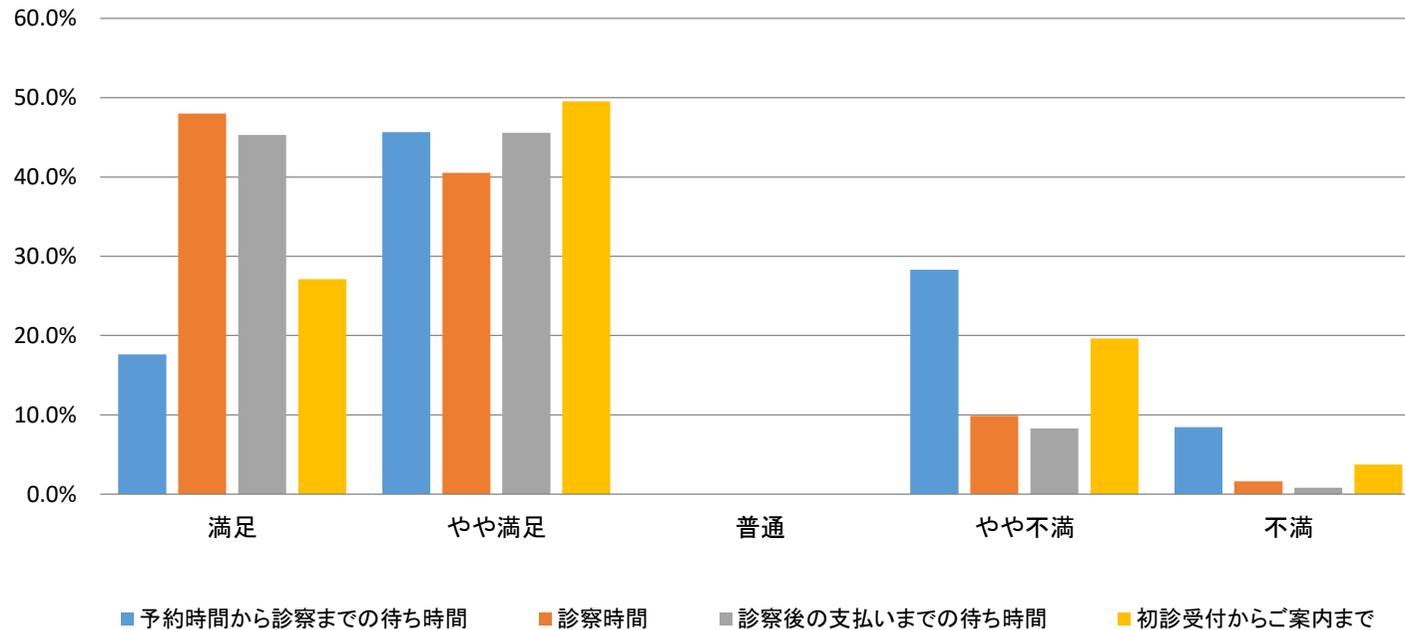
今年度から新設

(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	有効回答数
予約時間から診察までの待ち時間	17.6%	45.7%	0.0%	28.3%	8.4%	3.4	403
診察時間	48.0%	40.5%	0.0%	9.9%	1.6%	4.2	375
診察後の支払いまでの待ち時間	45.3%	45.6%	0.0%	8.3%	0.8%	4.3	362
初診受付からご案内まで	27.1%	49.5%	0.0%	19.6%	3.7%	3.8	107

*今年度アンケートから「普通」の項目は削除しました

個別満足度 <待ち時間>

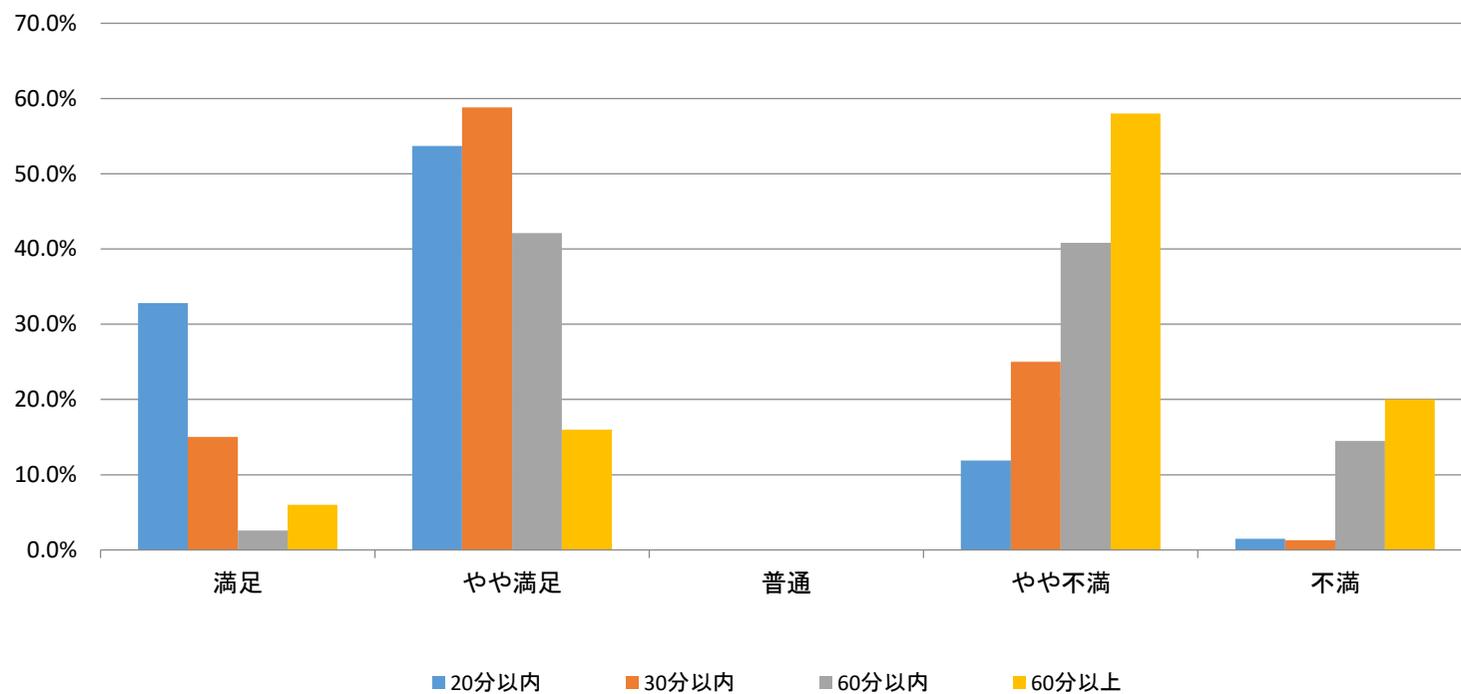


< 予約時間から診察時間までの待ち時間 >

(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	有効回答数
20分以内	32.8%	53.7%	0.0%	11.9%	1.5%	4.0	67
30分以内	15.0%	58.8%	0.0%	25.0%	1.3%	3.6	80
60分以内	2.6%	42.1%	0.0%	40.8%	14.5%	2.8	76
60分以上	6.0%	16.0%	0.0%	58.0%	20.0%	2.3	50

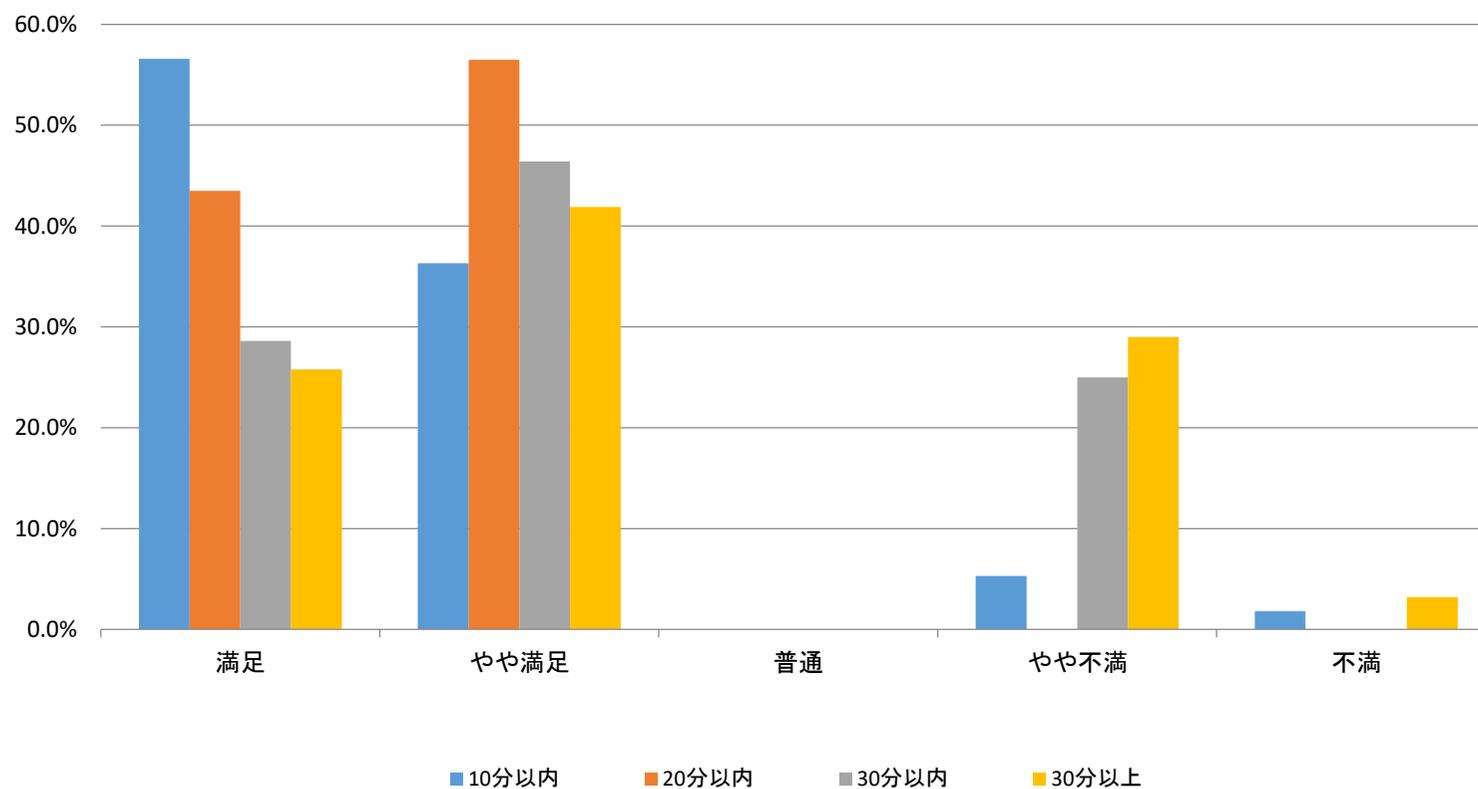
*今年度アンケートから「普通」の項目は削除しました



< 診察時間 > (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	有効回答数
10分以内	56.6%	36.3%	0.0%	5.3%	1.8%	4.4	113
20分以内	43.5%	56.5%	0.0%	0.0%	0.0%	4.4	62
30分以内	28.6%	46.4%	0.0%	25.0%	0.0%	3.8	28
30分以上	25.8%	41.9%	0.0%	29.0%	3.2%	3.6	31

*今年度アンケートから「普通」の項目は削除しました

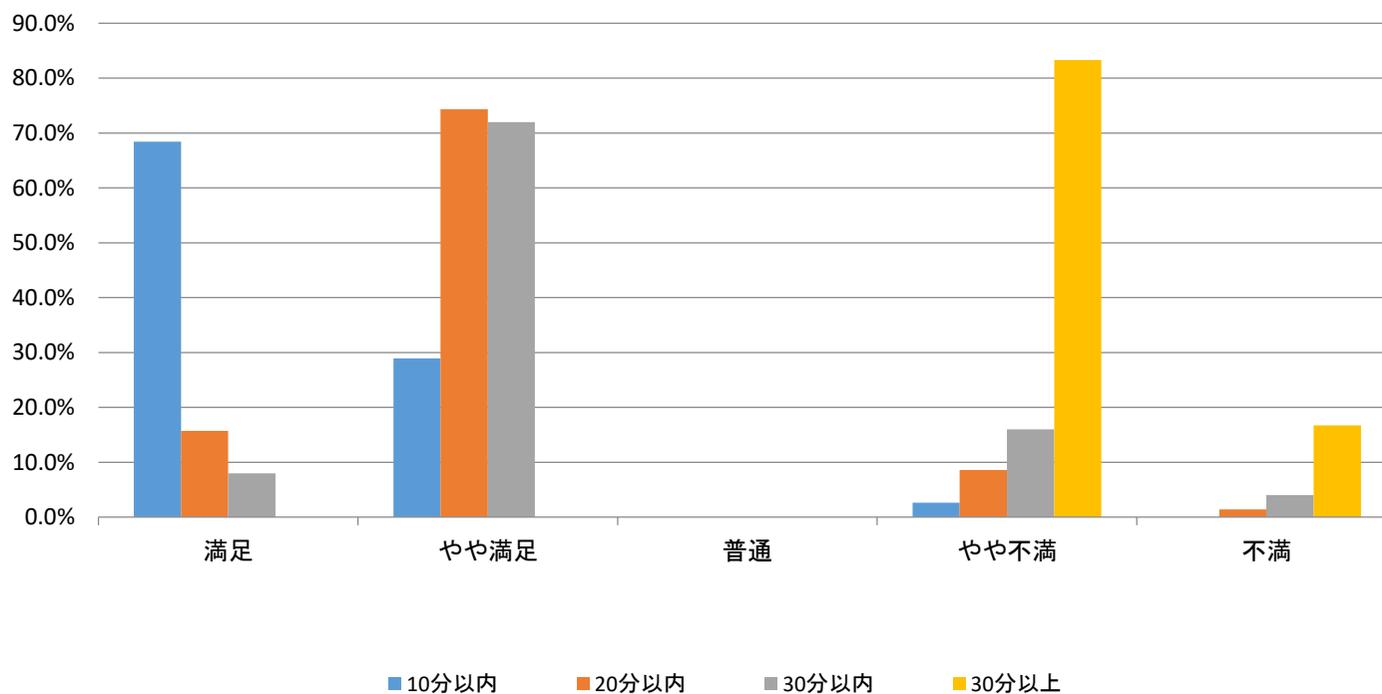


< 診察後の支払いまでの待ち時間 >

(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	有効回答数
10分以内	68.4%	28.9%	0.0%	2.6%	0.0%	4.6	114
20分以内	15.7%	74.3%	0.0%	8.6%	1.4%	3.9	70
30分以内	8.0%	72.0%	0.0%	16.0%	4.0%	3.6	25
30分以上	0.0%	0.0%	0.0%	83.3%	16.7%	1.8	6

*今年度アンケートから「普通」の項目は削除しました

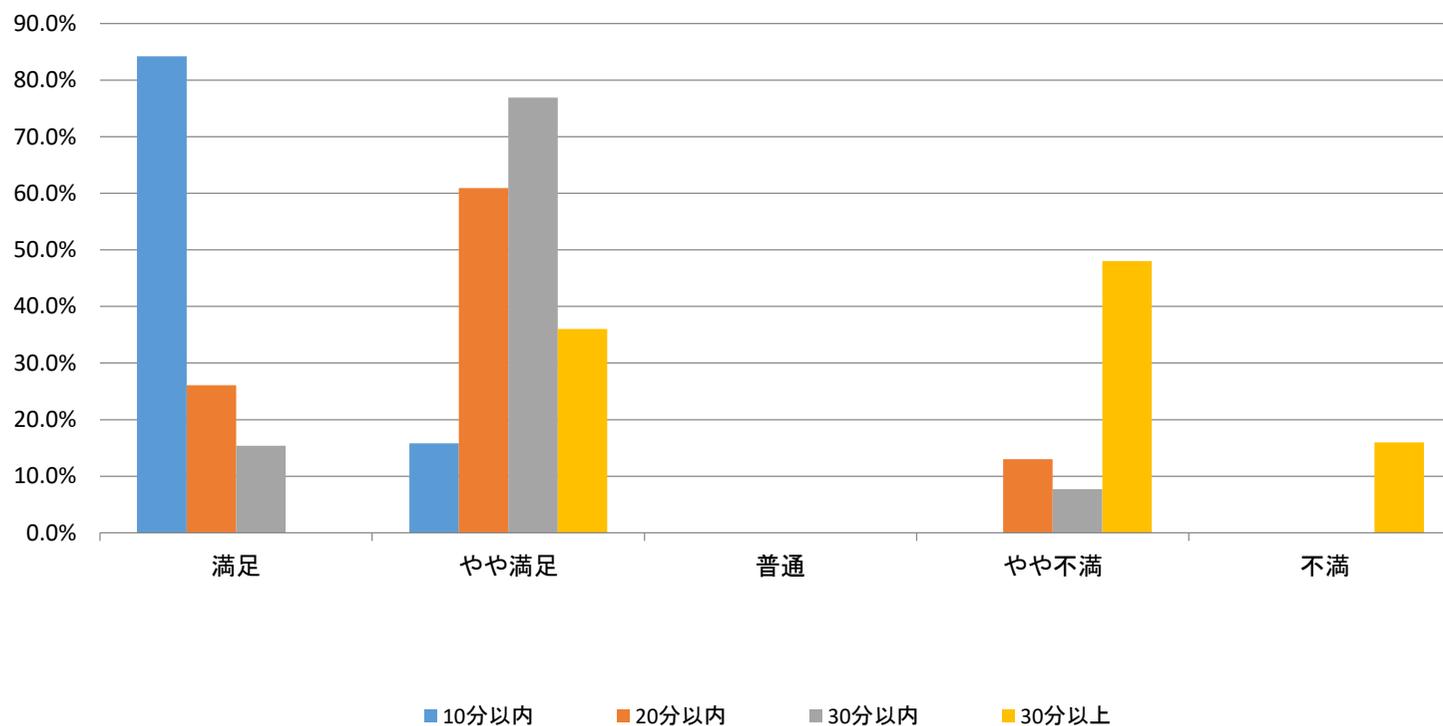


< 初診受付されてからご案内まで >

(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	有効回答数
10分以内	84.2%	15.8%	0.0%	0.0%	0.0%	4.8	19
20分以内	26.1%	60.9%	0.0%	13.0%	0.0%	4.0	23
30分以内	15.4%	76.9%	0.0%	7.7%	0.0%	4.0	13
30分以上	0.0%	36.0%	0.0%	48.0%	16.0%	2.5	25

*今年度アンケートから「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	199	160	0	25	7	391
1階総合待合室の雰囲気	213	199	0	22	0	434
各診療科待合室の設備や雰囲気	217	180	0	21	0	418
各診療科待合室の雰囲気	298	119	0	10	4	431
トイレ	211	154	0	21	2	388
コンビニ	97	137	0	44	18	296
案内看板や表示のわかりやすさ	194	199	0	29	4	426
清掃の行き届き方	288	131	0	7	0	426

<接遇面>

（単位：人）

	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	307	105	0	12	3	427
看護師の言葉使いや対応	316	102	0	8	0	426
他の病院職員の言葉使いや対応	249	139	0	24	2	414
病院職員の身だしなみ	309	114	0	6	0	429
患者さんが困っている時の対応	269	128	0	14	6	417

<診療面>

（単位：人）

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
医師の診療内容	284	114	0	16	6	420
医師の病状や検査結果の説明のわかりやすさ	271	111	0	28	4	414
看護師の説明のわかりやすさ	282	126	0	8	1	417
プライバシーへの配慮	258	131	0	16	2	407
採血や介助の手際よさ	260	116	0	15	3	394

<待ち時間>

（単位：人）

	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	71	184	0	114	34	403
診察時間	180	152	0	37	6	375
診察後の支払いまでの待ち時間	164	165	0	30	3	362
初診受付からご案内まで	29	53	0	21	4	107

⑧総合評価点（100点満点で自由記入）

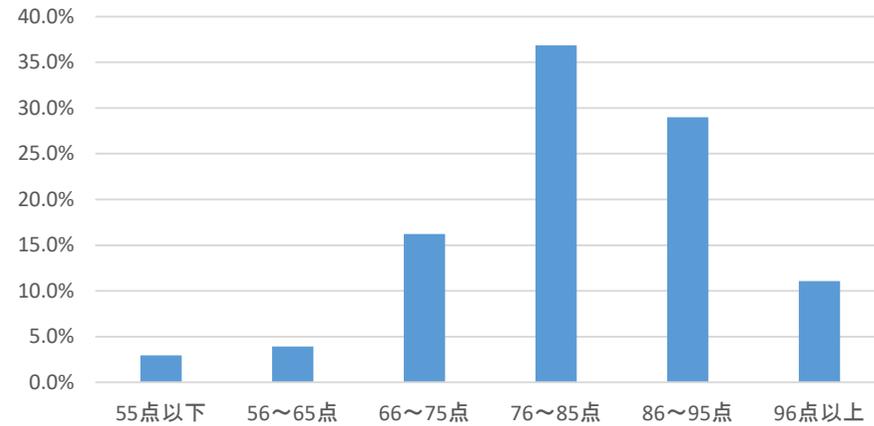
			前回
55点以下	12	2.9%	2.1%
56～65点	16	3.9%	3.4%
66～75点	66	16.2%	16.8%
76～85点	150	36.9%	36.6%
86～95点	118	29.0%	32.6%
96点以上	45	11.1%	8.5%
	407	100.0%	100.0%

（無回答 64）

平均	82.4点	82.7点
----	-------	-------

前回に比べ、僅か(0.3点)ではあるが、下がってしまった。
しかし、96点以上の評価をしていただいた患者さんは、増加した。

総合評価点



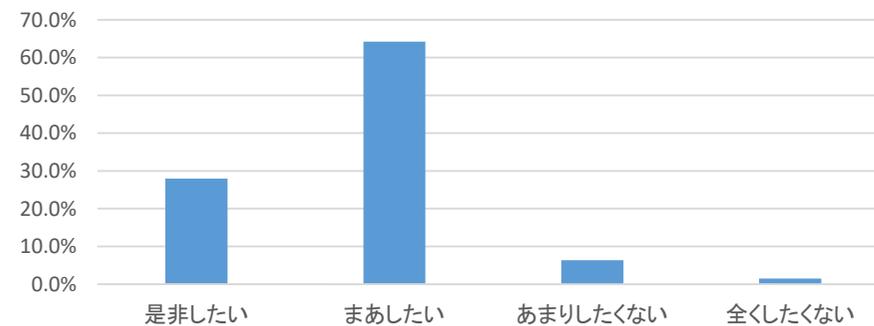
⑨知人等に紹介や推薦したいと思われますか

			前回
是非したい	114	27.9%	26.0%
まあしたい	262	64.2%	68.2%
あまりしたくない	26	6.4%	5.3%
全くしたくない	6	1.5%	0.5%
計	408	100.0%	100.0%

（無回答 46）

各項目の割合は、前回とほぼ変わらない。

紹介・推薦意向



令和3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 患者サービス検討委員会

(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
