

令和6年度

外来患者満足度調査 結果報告書

令和7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 調査結果の分析

1. (設問1) 個別満足度<施設面>	3
2. (設問1) 個別満足度<接遇面>	4
3. (設問1) 個別満足度<診療面>	5
4. (設問1) 個別満足度<待ち時間>	6
5. (設問1) 個別満足度 項目別得点分布状況	7
6. (設問2) 待ち時間アプリ	8
7. (設問3) 紹介・推薦意向	8
8. (設問4) 受診するきっかけ	9
9. (設問5) 病院を選ぶ際に重視していること	10
10. (設問6) 総合評価点	11

III 調査対象者の属性

1. (設問7) 年齢	11
2. (設問7) 受診した診療科	12

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 : 当院の外来患者さん
- ・調査内容 : 個別満足度、総合評価点、紹介・推薦意向、対象者の属性、自由意見
(調査票は次ページ収録)
- ・調査方法 : ①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
②調査票に印刷したQRコードを読み取った上でインターネットからの回答
- ・調査期間 : 令和6年11月11日～11月15日(5日間)
- ・サンプル数 : 配付数 500
有効回収数 497
有効回収率 99.4 (%)

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5年11月13日～11月17日、「前々回」は令和4年11月14日～11月18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

4. 調査票

令和6年度版
平塚市民病院

外来アンケート



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に、実施するものです。皆様のご協力をお願いします。

【回答方法】

①～④は該当する番号に○を付けてください。

⑤以降については、ご記入をお願いします。

また、インターネットによる回答も出来ます。スマートフォン等で右上のQRコードを読み込んでください。

① 当院の満足度を評価してください。(該当する番号に○を付けてください)

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない
施設 設 面	駐車場の使いやすさ	5	4	3	2	1	0
	1階総合待合室の雰囲気	5	4	3	2	1	0
	各診療科待合室の雰囲気	5	4	3	2	1	0
	トイレ	5	4	3	2	1	0
	コンビニ(新館2階)	5	4	3	2	1	0
	レストラン(新館地下1階)	5	4	3	2	1	0
	案内看板や表示のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
接 遇 面	清掃の行き届き方	5	4	3	2	1	0
	感染対策	5	4	3	2	1	0
	医師の言葉遣いや対応	5	4	3	2	1	0
	看護師の言葉遣いや対応	5	4	3	2	1	0
	他の病院職員の言葉遣いや対応	5	4	3	2	1	0
	病院職員の身だしなみ	5	4	3	2	1	0
	患者さんが困っているときの対応	5	4	3	2	1	0
診 療 面	医師の診療内容	5	4	3	2	1	0
	医師の病状や検査結果の説明のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
	看護師の説明のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
	プライバシーへの配慮	5	4	3	2	1	0
待 ち 時 間	採血や介助の手際よさ	5	4	3	2	1	0
	予約時間から診察までの待ち時間	5	4	3	2	1	0
	診察時間	5	4	3	2	1	0
	診察後の支払いまでの待ち時間	5	4	3	2	1	0

※裏面に質問が続きますので、ご回答をお願いします。

② 当院の「診療案内通知アプリ」はご存知ですか。

(1) 知っていて使っている (2) 知っているが使っていない (3) 知らない

③ 知人等に当院を紹介や推薦したいと思われませんか。

(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

④ 当院を受診するきっかけを教えてください。

(1) かかりつけ医の紹介 (2) 本人もしくは家族友人の判断 (3) ホームページを見て
(4) 広報誌をみて (5) 救急車で搬送された (6) 検診や人間ドックで指摘されたため
(7) その他()

⑤ 病院を選ぶ際に何を重視していますか。

⑥ 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

⑦ 年齢と本日の受診科を教えてください。

 歳 科


⑧ 当院へのご意見がありましたら、ご記入ください。

アンケートのご協力ありがとうございました。
スタッフステーション前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

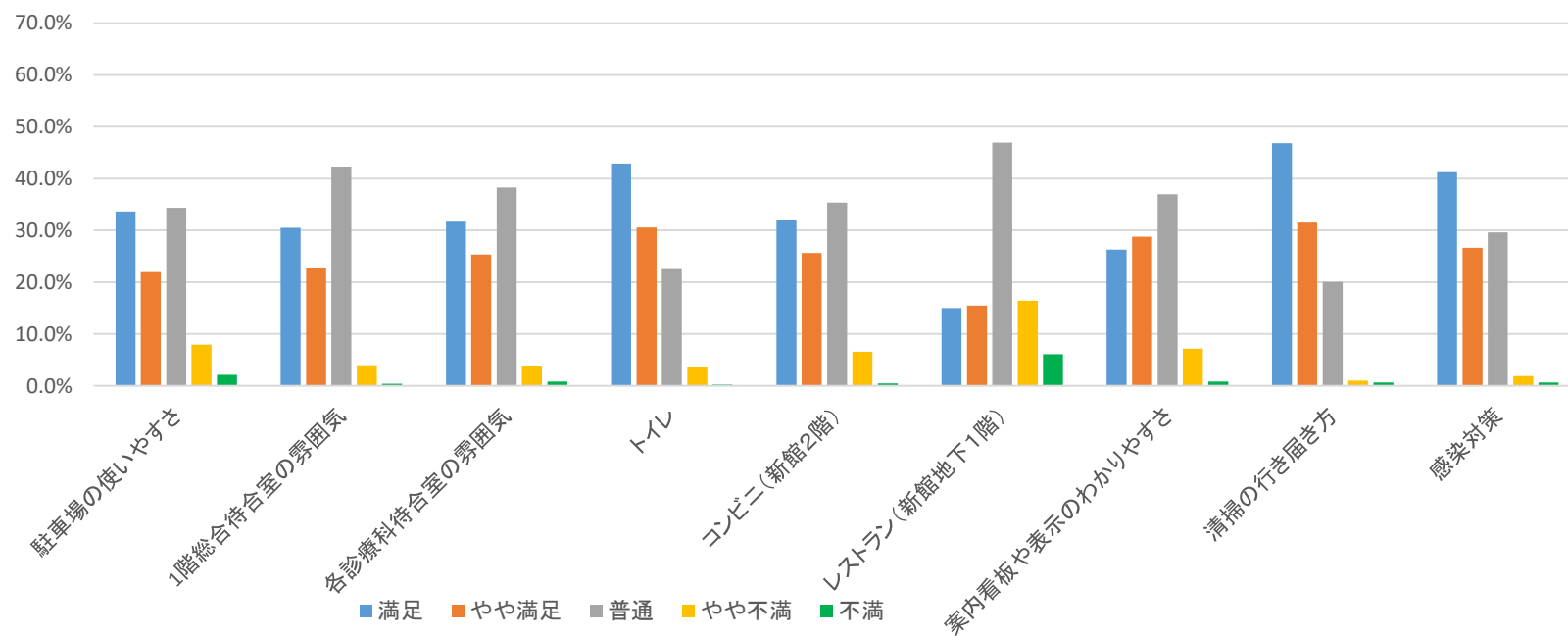
Ⅱ 調査結果の分析

①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	33.6%	22.0%	34.3%	7.9%	2.1%	3.8	4.4	4.3	428
1階総合待合室の雰囲気	30.5%	22.8%	42.3%	3.9%	0.4%	3.8	4.4	4.4	482
各診療科待合室の雰囲気	31.7%	25.4%	38.2%	3.9%	0.8%	3.8	4.4	4.4	489
トイレ	42.9%	30.6%	22.7%	3.6%	0.2%	4.1	4.6	4.6	471
コンビニ(新館2階)	32.0%	25.6%	35.4%	6.6%	0.5%	3.8	4.4	4.4	410
レストラン(新館地下1階)	15.0%	15.5%	46.9%	16.4%	6.1%	3.2	3.8	3.8	213
案内看板や表示のわかりやすさ	26.3%	28.7%	37.0%	7.2%	0.8%	3.7	4.3	4.3	487
清掃の行き届き方	46.8%	31.5%	20.0%	1.0%	0.6%	4.2	4.7	4.7	489
感染対策	41.2%	26.6%	29.6%	1.9%	0.6%	4.1	4.6	4.5	473

個別満足度 <施設面>

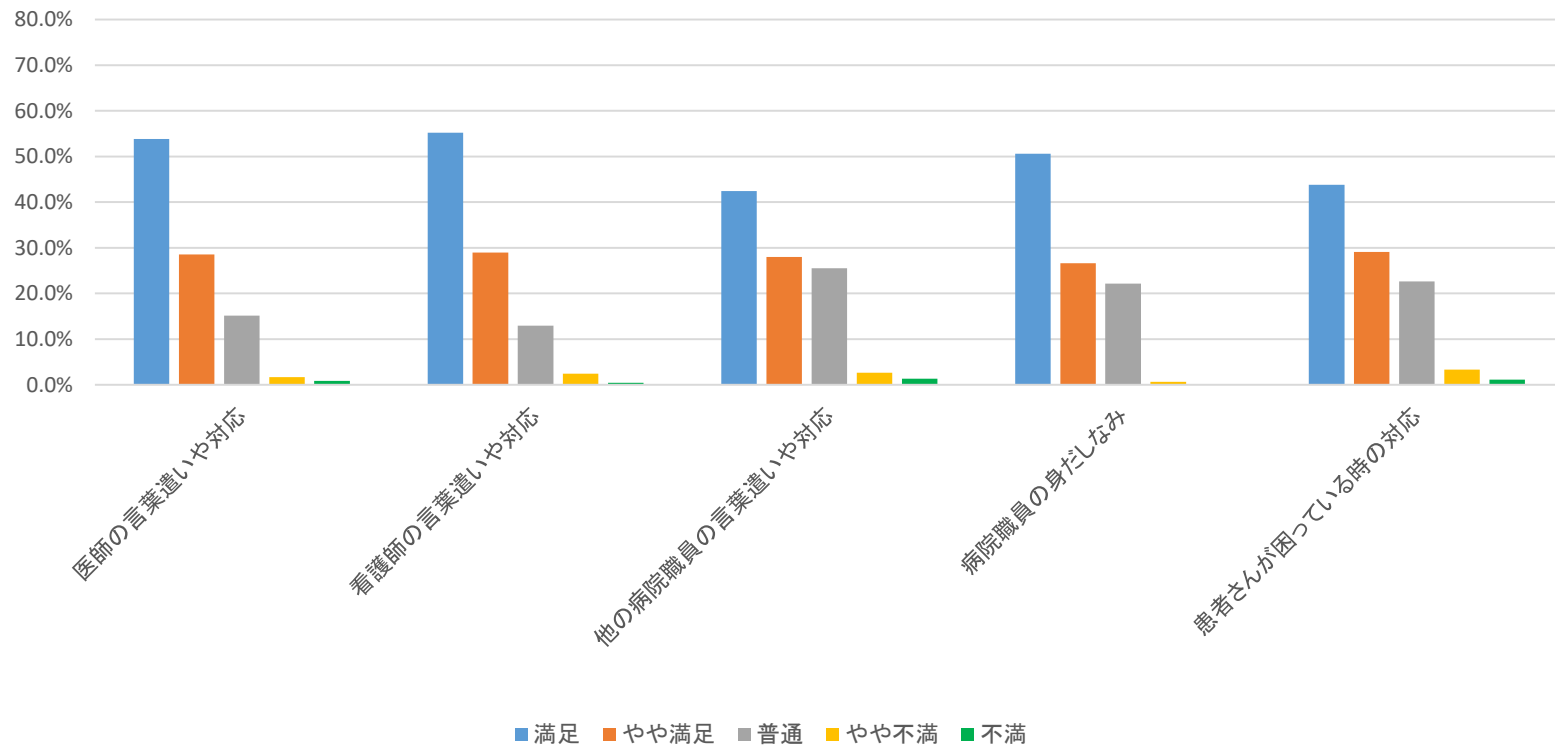


①個別満足度 < 接遇面 >

(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
医師の言葉遣いや対応	53.8%	28.6%	15.1%	1.7%	0.8%	4.3	4.5	4.6	483
看護師の言葉遣いや対応	55.2%	29.0%	12.9%	2.5%	0.4%	4.4	4.7	4.7	487
他の病院職員の言葉遣いや対応	42.4%	28.0%	25.6%	2.7%	1.3%	4.1	4.5	4.5	450
病院職員の身だしなみ	50.6%	26.6%	22.1%	0.6%	0.0%	4.3	4.7	4.7	488
患者さんが困っている時の対応	43.8%	29.1%	22.7%	3.3%	1.1%	4.1	4.5	4.5	450

個別満足度 < 接遇 >

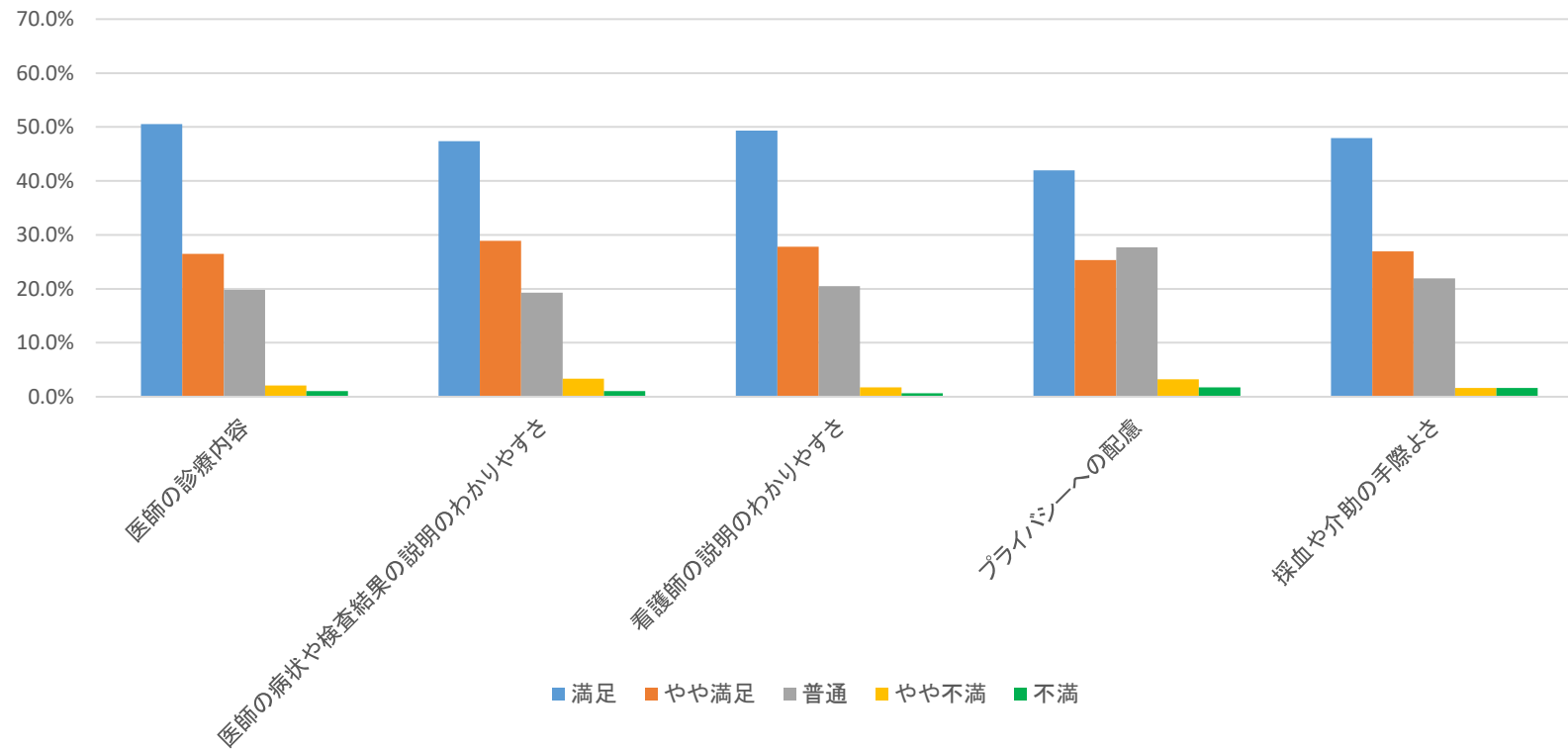


①個別満足度 <診療面>

(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	50.5%	26.5%	19.8%	2.1%	1.0%	4.2	4.5	4.6	479
医師の病状や検査結果の説明のわかりやすさ	47.4%	28.9%	19.3%	3.4%	1.0%	4.2	4.5	4.6	477
看護師の説明のわかりやすさ	49.4%	27.8%	20.5%	1.7%	0.6%	4.2	4.6	4.6	464
プライバシーへの配慮	42.0%	25.3%	27.7%	3.2%	1.7%	4.0	4.6	4.5	462
採血や介助の手際よさ	47.9%	26.9%	21.9%	1.6%	1.6%	4.2	4.6	4.6	438

個別満足度 <診療面>

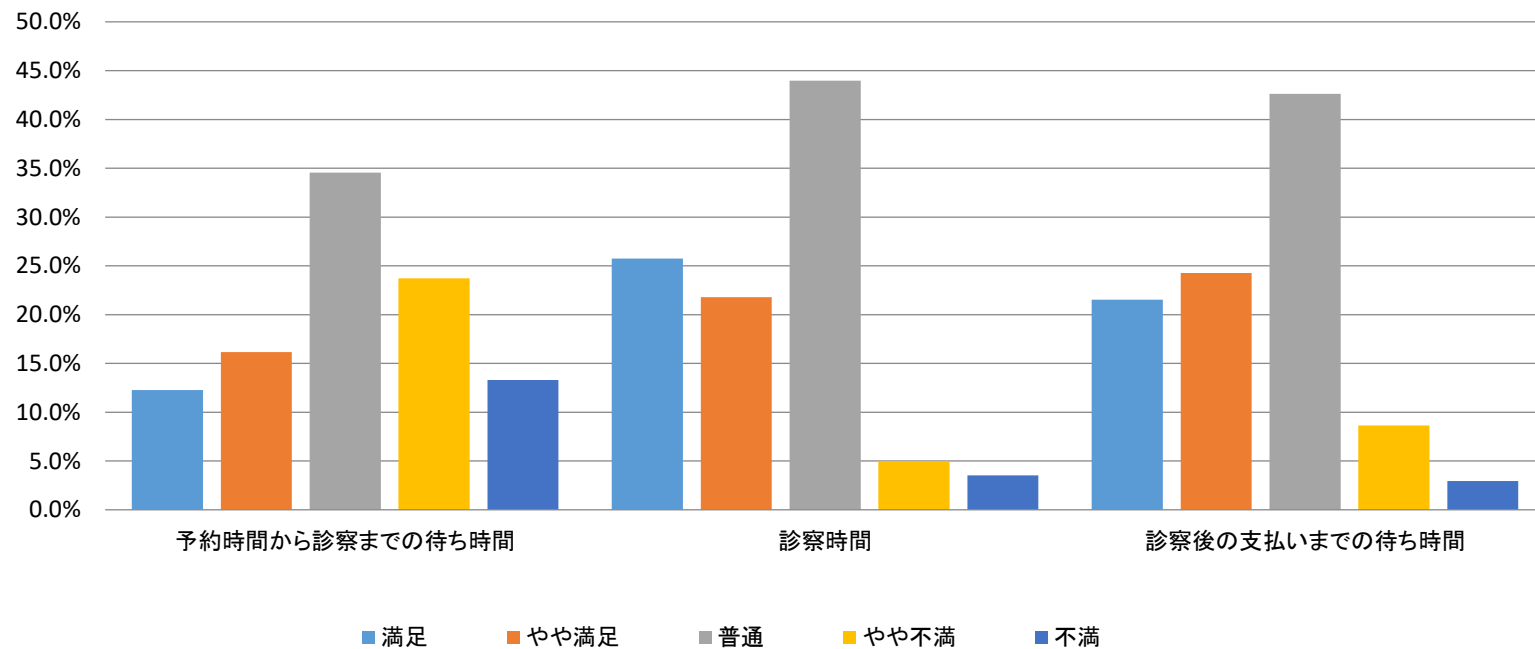


①個別満足度 <待ち時間>

(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	前回	前々回	有効回答数
予約時間から診察までの待ち時間	12.3%	16.2%	34.6%	23.7%	13.3%	2.9	2.8	3.4	489
診察時間	25.7%	21.8%	44.0%	5.0%	3.5%	3.6	4.1	4.3	482
診察後の支払いまでの待ち時間	21.5%	24.3%	42.6%	8.6%	3.0%	3.5	4.0	4.1	474

個別満足度 <待ち時間>



①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	144	94	147	34	9	428
1階総合待合室の雰囲気	147	110	204	19	2	482
各診療科待合室の雰囲気	155	124	187	19	4	489
トイレ	202	144	107	17	1	471
コンビニ	131	105	145	27	2	410
レストラン	32	33	100	35	13	213
案内看板や表示のわかりやすさ	128	140	180	35	4	487
清掃の行き届き方	229	154	98	5	3	489
新型コロナ感染対策	195	126	140	9	3	473

＜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	260	138	73	8	4	483
看護師の言葉使いや対応	269	141	63	12	2	487
他の病院職員の言葉使いや対応	191	126	115	12	6	450
病院職員の身だしなみ	247	130	108	3	0	488
患者さんが困っている時の対応	197	131	102	15	5	450

＜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	242	127	95	10	5	479
医師の病状や検査結果の説明のわかりやすさ	226	138	92	16	5	477
看護師の説明のわかりやすさ	229	129	95	8	3	464
プライバシーへの配慮	194	117	128	15	8	462
採血や介助の手際よさ	210	118	96	7	7	438

＜待ち時間＞

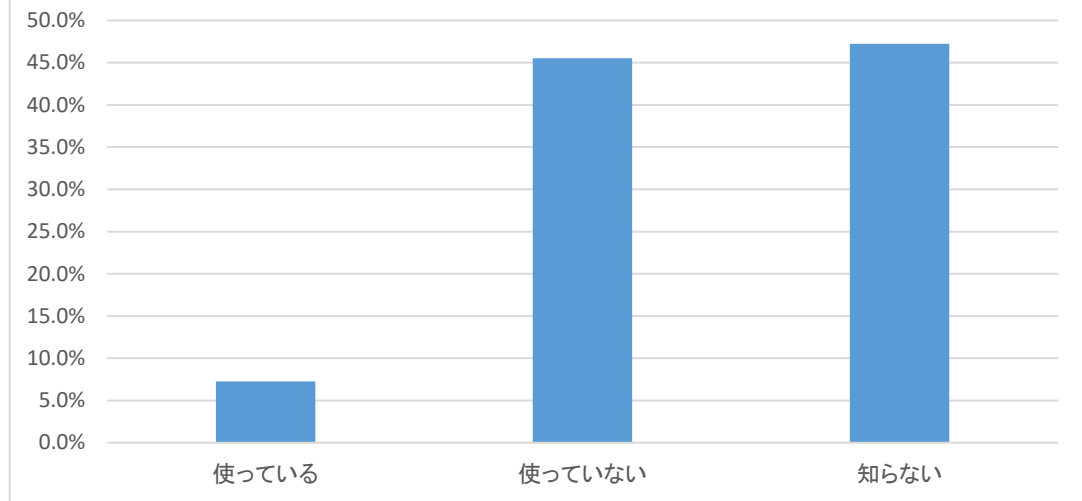
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
予約時間から診察までの待ち時間	60	79	169	116	65	489
診察時間	124	105	212	24	17	482
診察後の支払いまでの待ち時間	102	115	202	41	14	474

②当院の「待ち時間アプリ」

			前回
使っている	34	7.3%	4.8%
使っていない	213	45.5%	67.1%
知らない	221	47.2%	28.0%
計	468	100.0%	99.9%

(無回答 30)

診療案内通知アプリについて

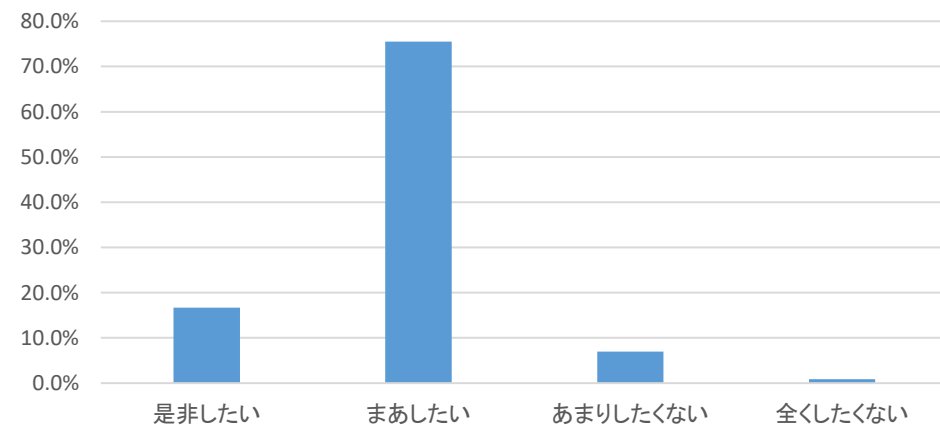


③知人等に紹介や推薦したいと思われませんか

			前回
是非したい	77	16.7%	26.4%
まあしたい	348	75.5%	65.1%
あまりしたくない	32	6.9%	7.9%
全くしたくない	4	0.9%	0.5%
計	461	100.0%	

(無回答 37)

紹介・推薦意向



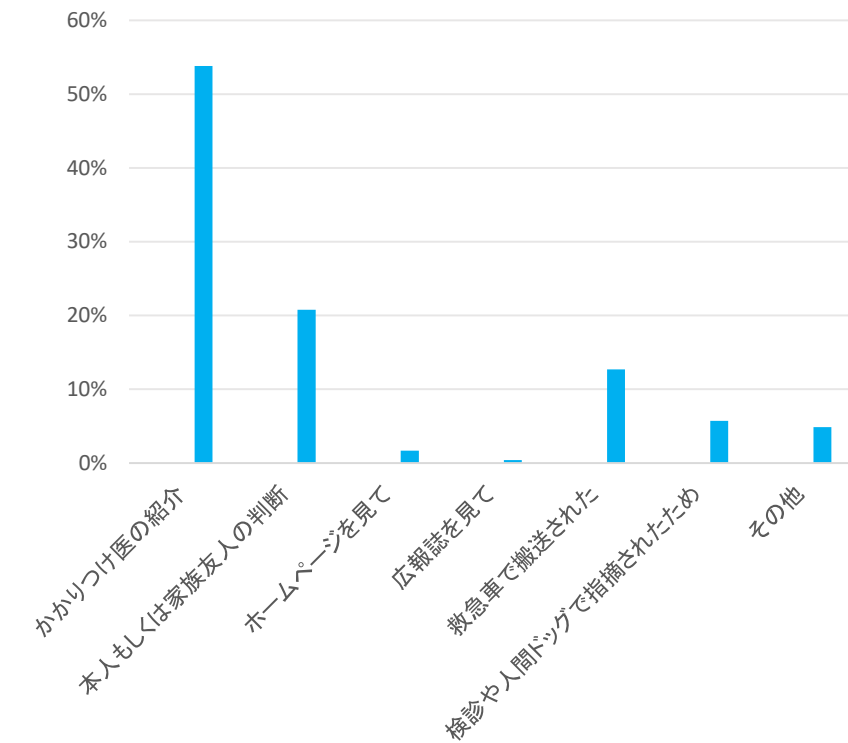
④当院を受診するきっかけは何ですか

有効回答数 : 472

			前回
かかりつけ医の紹介	254	53.8%	46.3%
本人もしくは家族友人の判断	98	20.8%	18.2%
ホームページを見て	8	1.7%	0.6%
広報誌を見て	2	0.4%	*
救急車で搬送された	60	12.7%	13.2%
検診や人間ドッグで指摘されたため	27	5.7%	*
その他	23	4.9%	21.7%
計	472	100.0%	100.0%

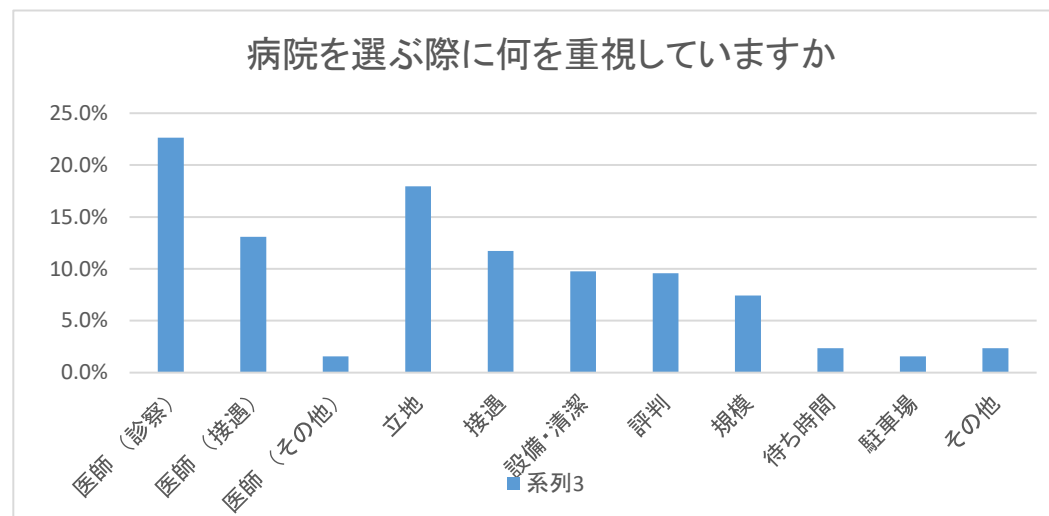
*今年度のアンケートから新設した設問のため前回欄は*としました

当院を受診するきっかけは何ですか



⑤病院を選ぶ際に何を重視していますか。

医師（診察）	116	22.7%
医師（接遇）	67	13.1%
医師（その他）	8	1.6%
立地	92	18.0%
接遇	60	11.7%
設備・清潔	50	9.8%
評判	49	9.6%
規模	38	7.4%
待ち時間	12	2.3%
駐車場	8	1.6%
その他	12	2.3%
	512	100%



医師（診察）	診療の信頼性・的確な診断と治療とその後のケア・医療レベルの高さ・経験と技術・丁寧な病状、検査結果の説明・日々の様子を事細かく聞いてくれる・他
医師（接遇）	説明のわかりやすさ・患者に寄り添い話を聞けるか・親しみやすさ・相性・他
医師（その他）	良い医師に出会えるか
立地	自宅からの距離・病院までの時間・通院のしやすさ・交通の便・通院できる場所か・他
接遇	職員の接遇・身だしなみ・親身な対応・雰囲気・医師、看護師の丁寧さや優しさ・看護師の接遇・他
設備・清潔	院内の清潔で明るい雰囲気・清潔感がある・光量が多い・検査機器が多い・医療設備の充実・他
評判	専門医、医師の評判・クチコミ・病気や手術の対応の評判・先進医療の取り組み・他
規模	多科で連携が取れる・判断をしてくれる医師が多い・専門医の数・救急で行け入院できる・他
待ち時間	診察までの早さ・待ち時間が短い・他
駐車場	広さ・台数・使いやすさ・他
その他	平塚市民だから・数か月分の処方が可能・以前に受診・他

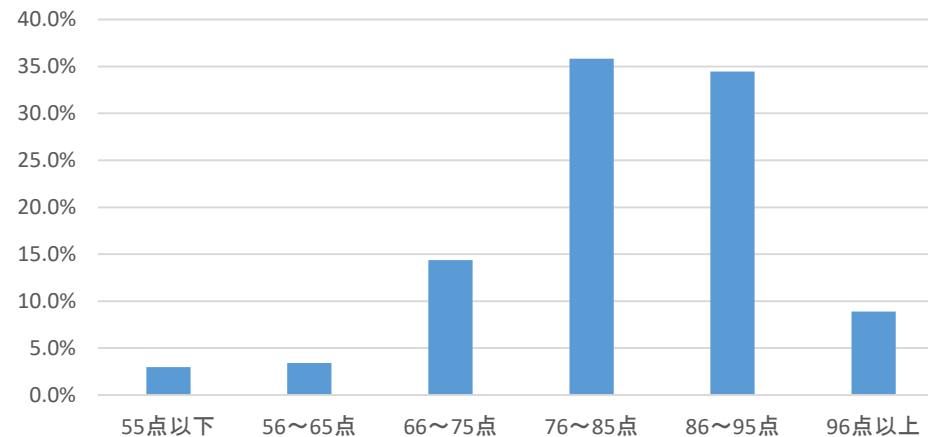
⑥総合評価点（100点満点で自由記入）

			前回
55点以下	13	3.0%	2.9%
56～65点	15	3.4%	3.8%
66～75点	63	14.4%	12.9%
76～85点	157	35.8%	33.1%
86～95点	151	34.5%	36.9%
96点以上	39	8.9%	10.3%
	438	100.0%	

（無回答 60）

平均	82.7点	83.3点
----	-------	-------

総合評価点



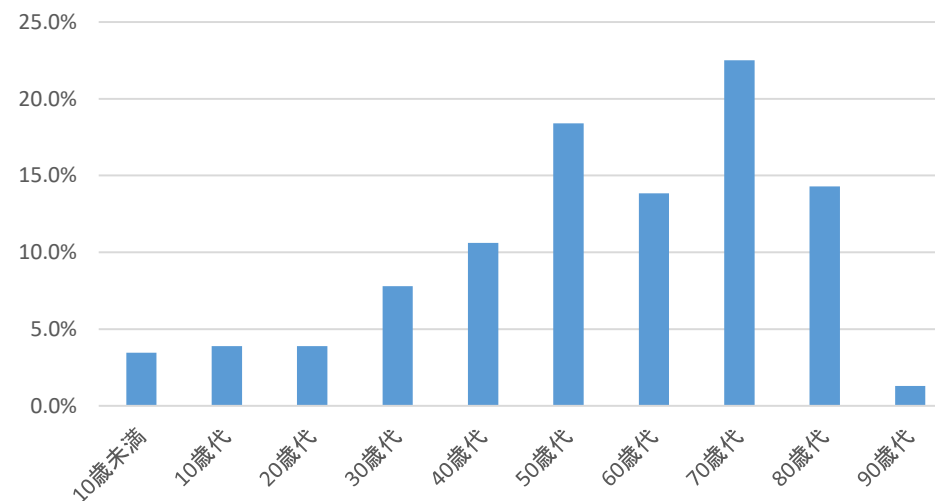
Ⅲ 調査対象の属性

⑦患者さんの年齢

			前回
10歳未満	16	3.5%	2.6%
10歳代	18	3.9%	4.6%
20歳代	18	3.9%	4.0%
30歳代	36	7.8%	4.4%
40歳代	49	10.6%	9.5%
50歳代	85	18.4%	16.5%
60歳代	64	13.9%	15.7%
70歳代	104	22.5%	24.1%
80歳代	66	14.3%	18.5%
90歳代	6	1.3%	
計	462	100.0%	

（無回答 36）

患者さんの年齢

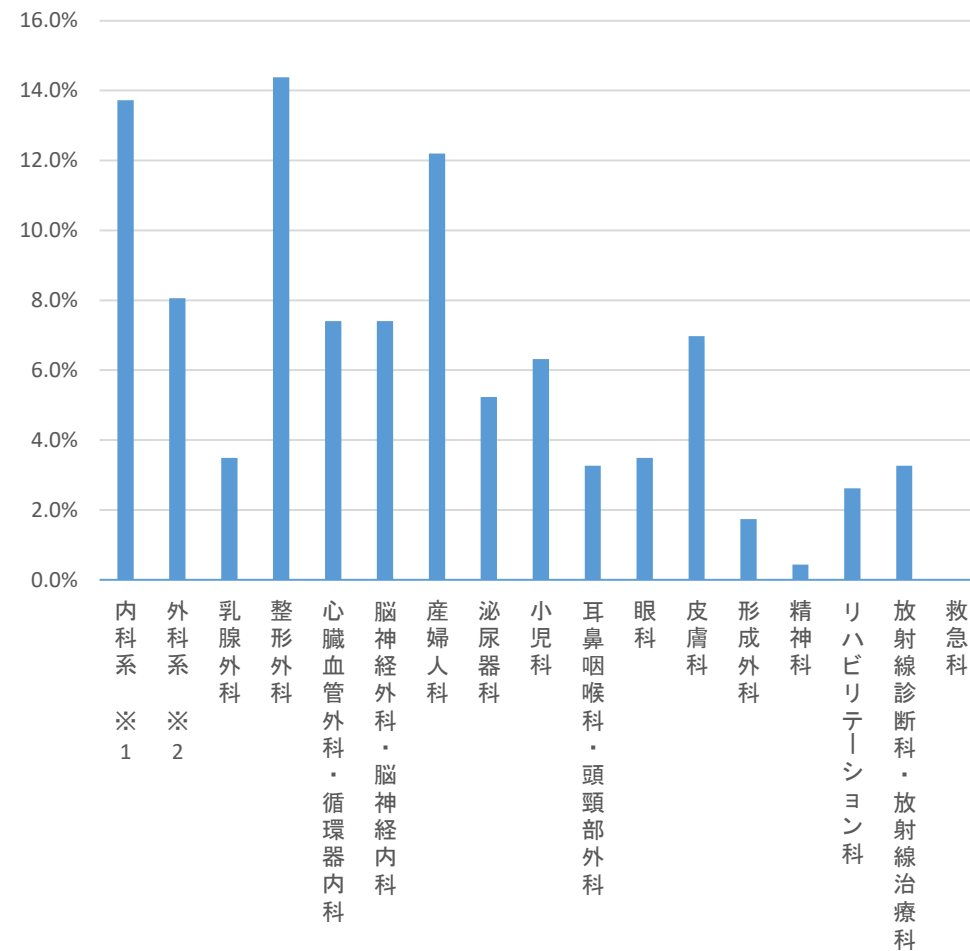


⑦何科を受診されますか

有効回答数 : 459

			前回
内科系 ※1	63	13.7%	23.3%
外科系 ※2	37	8.1%	7.3%
乳腺外科	16	3.5%	8.1%
整形外科	66	14.4%	10.3%
心臓血管外科・循環器内科	34	7.4%	8.3%
脳神経外科・脳神経内科	34	7.4%	5.9%
産婦人科	56	12.2%	11.3%
泌尿器科	24	5.2%	5.9%
小児科	29	6.3%	4.7%
耳鼻咽喉科・頭頸部外科	15	3.3%	2.0%
眼科	16	3.5%	2.2%
皮膚科	32	7.0%	7.5%
形成外科	8	1.7%	1.6%
精神科	2	0.4%	0.6%
リハビリテーション科	12	2.6%	0.0%
放射線診断科・放射線治療科	15	3.3%	1.0%
救急科	0	0.0%	0.0%
計	459	100.0%	

何科を受診されますか



※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