令和４年度

入院患者満足度調査
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．入院された診療科　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　４

Ⅲ　調査結果の分析

１．（設問４）当院に入院することを決めた方　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　５
２．（設問５）個別満足度<施設面>　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　６
３．（設問５）個別満足度<病室環境面>　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　７
４．（設問５）個別満足度<接遇面>　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　８
５．（設問５）個別満足度<診療面>　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　９
６．（設問５）個別満足度　項目別得点分布状況　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１０～１１
７．（設問５）総合評価点　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１２
８．（設問６）紹介・推薦意向　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　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、入院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　　：当病院の入院患者さん
・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　　：当院に入院中の患者さんのうち、下記期間中に退院が決まった患者様に対し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～令和４年１２月１１日（２８日間）
・サンプル数　：配付数　　・・・・・２７０枚
　有効回収数・・・・・１７４枚
　有効回収率・・・・・６４．４（%）

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３年１１月１５日～同年１２月１２日、「前々回」は令和２年１１月９日から同年１２月６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

入院アンケート

☆入院患者さんへ☆

このアンケート調査は、今後の入院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①～②、④及び⑥について、(　　)の該当数字を○で囲んでください。
③、⑦についてはご記入、⑤については該当する□に✔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 入院された病棟及び診療科をご記入ください。

＿＿＿＿＿＿病棟＿＿＿＿＿＿科

④ 当院に入院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
(4) その他(　　)

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	医療機器の設備	□満足	□やや満足	□やや不満	□不満
	トイレ、洗面等の設備	□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
	整理整頓や清掃状態	□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、ご回答願います。

《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:☑)》

病室環境面	病室の居心地(清潔さ・広さなど)	□満足	□やや満足	□やや不満	□不満
	ベッド、寝具、ベッド周りの設備	□満足	□やや満足	□やや不満	□不満
	冷暖房や照明	□満足	□やや満足	□やや不満	□不満
	食事の内容	□満足	□やや満足	□やや不満	□不満
	食事時間や起床・消灯時間	□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。				

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	□満足	□やや満足	□やや不満	□不満
	医師への質問や相談のしやすさ	□満足	□やや満足	□やや不満	□不満
	看護師の説明のわかりやすさ	□満足	□やや満足	□やや不満	□不満
	看護師の採血や介助の手際よさ	□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
	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。

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。

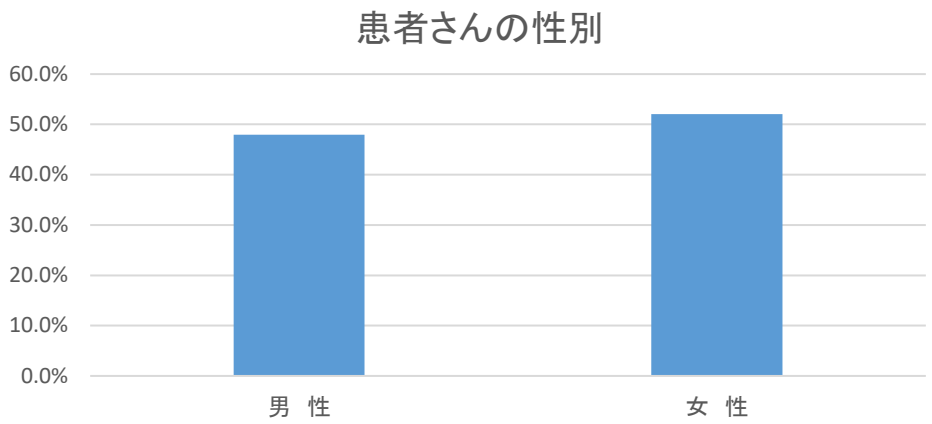
平塚市民病院
ホスピタリティ向上委員会

Ⅱ　調査対象者の属性

①患者さんの性別

			前回
男　性	83	48.0%	47.4%
女　性	90	52.0%	52.6%
計	173	100.0%	100.0%

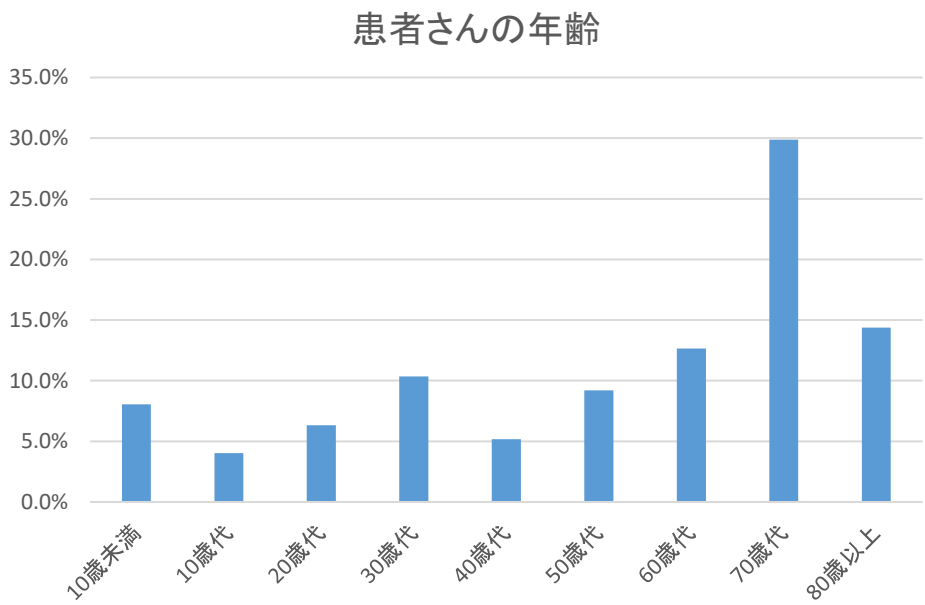
（無回答　1）



②患者さんの年齢

			前回
10歳未満	14	8.0%	6.9%
10歳代	7	4.0%	2.0%
20歳代	11	6.3%	2.4%
30歳代	18	10.3%	5.7%
40歳代	9	5.2%	9.7%
50歳代	16	9.2%	11.3%
60歳代	22	12.6%	19.8%
70歳代	52	29.9%	26.7%
80歳以上	25	14.4%	15.4%
計	174	100.0%	100.0%

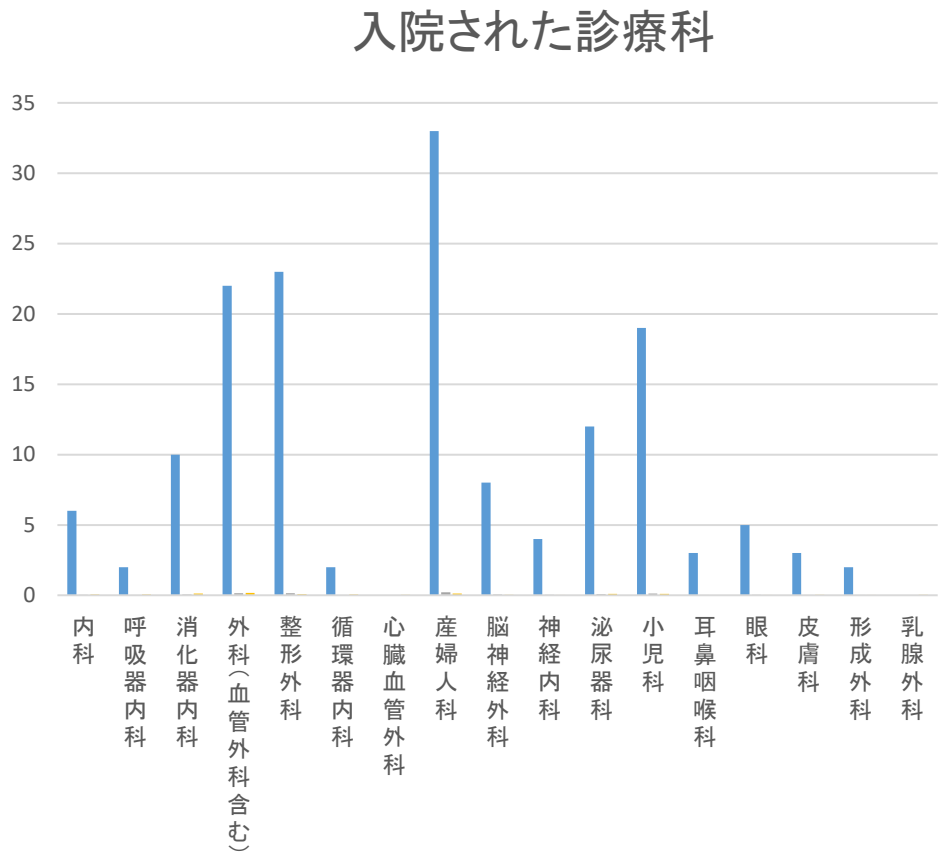
（無回答　0）



③入院された診療科

			前回
内科	6	3.9%	6.3%
呼吸器内科	2	1.3%	5.4%
消化器内科	10	6.5%	11.7%
外科(血管外科含む)	22	14.3%	17.6%
整形外科	23	14.9%	7.7%
循環器内科	2	1.3%	5.0%
心臓血管外科	0	0.0%	3.2%
産婦人科	33	21.4%	11.3%
脳神経外科	8	5.2%	4.1%
神経内科	4	2.6%	0.9%
泌尿器科	12	7.8%	9.5%
小児科	19	12.3%	9.5%
耳鼻咽喉科	3	1.9%	0.0%
眼科	5	3.2%	1.4%
皮膚科	3	1.9%	2.3%
形成外科	2	1.3%	0.9%
乳腺外科	0	0.0%	3.6%
計	154	100.0%	100.0%

(無回答　20)



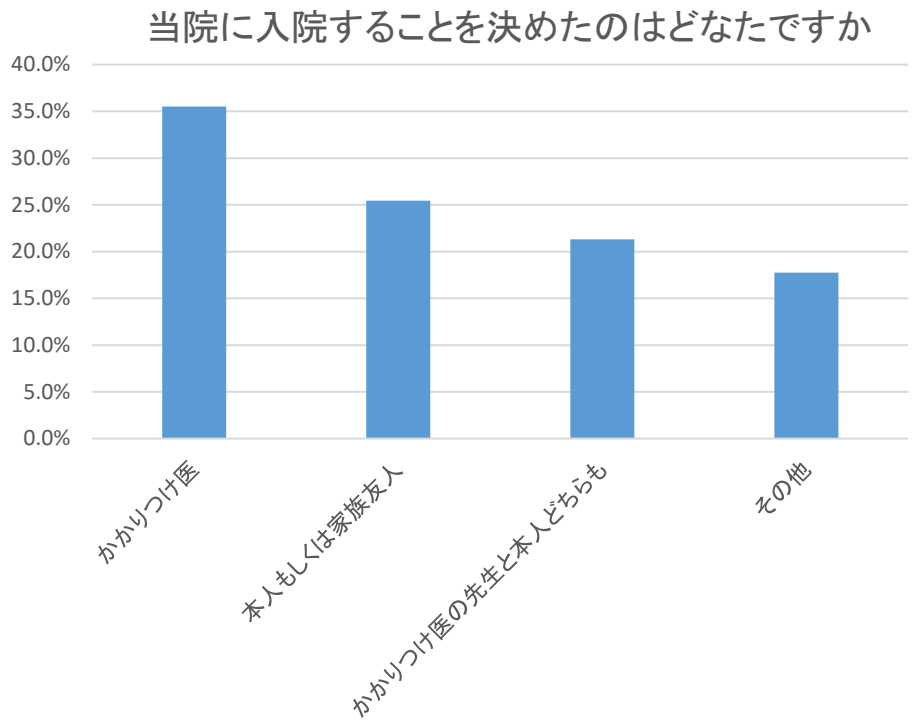
Ⅲ　調査結果の分析

④当院に入院することを決めたのはどなたですか

			前回
かかりつけ医	60	35.5%	－
本人もしくは家族友人	43	25.4%	－
かかりつけ医の先生と本人どちらも	36	21.3%	－
その他	30	17.8%	－
計	169	100.0%	－

（無回答 5）

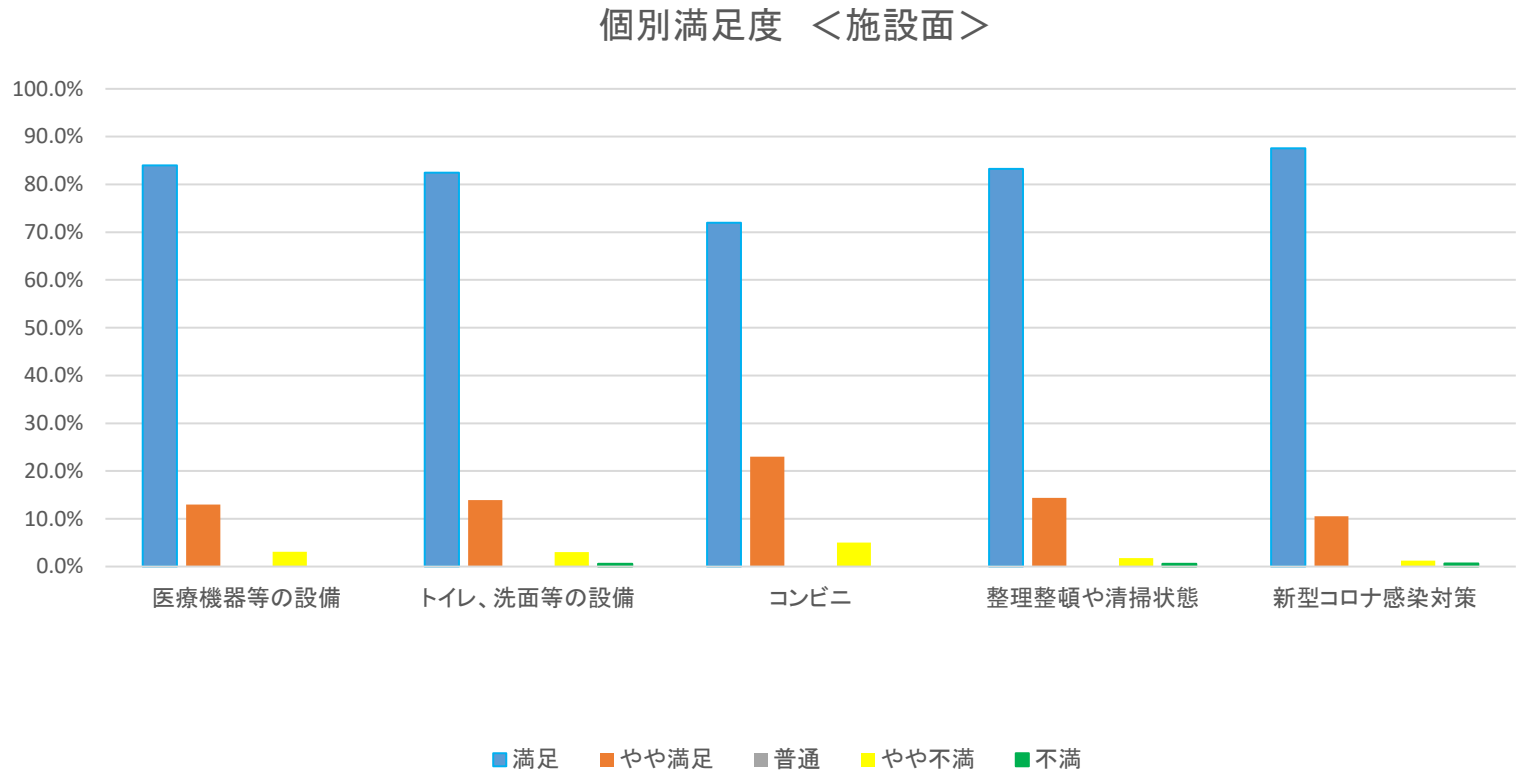
＊今年度のアンケートから新設した設問のため前回欄は空欄としました



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
医療機器等の設備	84.0%	13.0%	0.0%	3.1%	0.0%	4.8	4.8	4.2	162
トイレ、洗面等の設備	82.4%	13.9%	0.0%	3.0%	0.6%	4.7	4.8	4.2	165
コンビニ	71.9%	23.0%	0.0%	5.0%	0.0%	4.6	4.5	3.8	139
整理整頓や清掃状態	83.2%	14.4%	0.0%	1.8%	0.6%	4.8	4.0		167
新型コロナ感染対策	87.6%	10.6%	0.0%	1.2%	0.6%	4.8	＊1		161

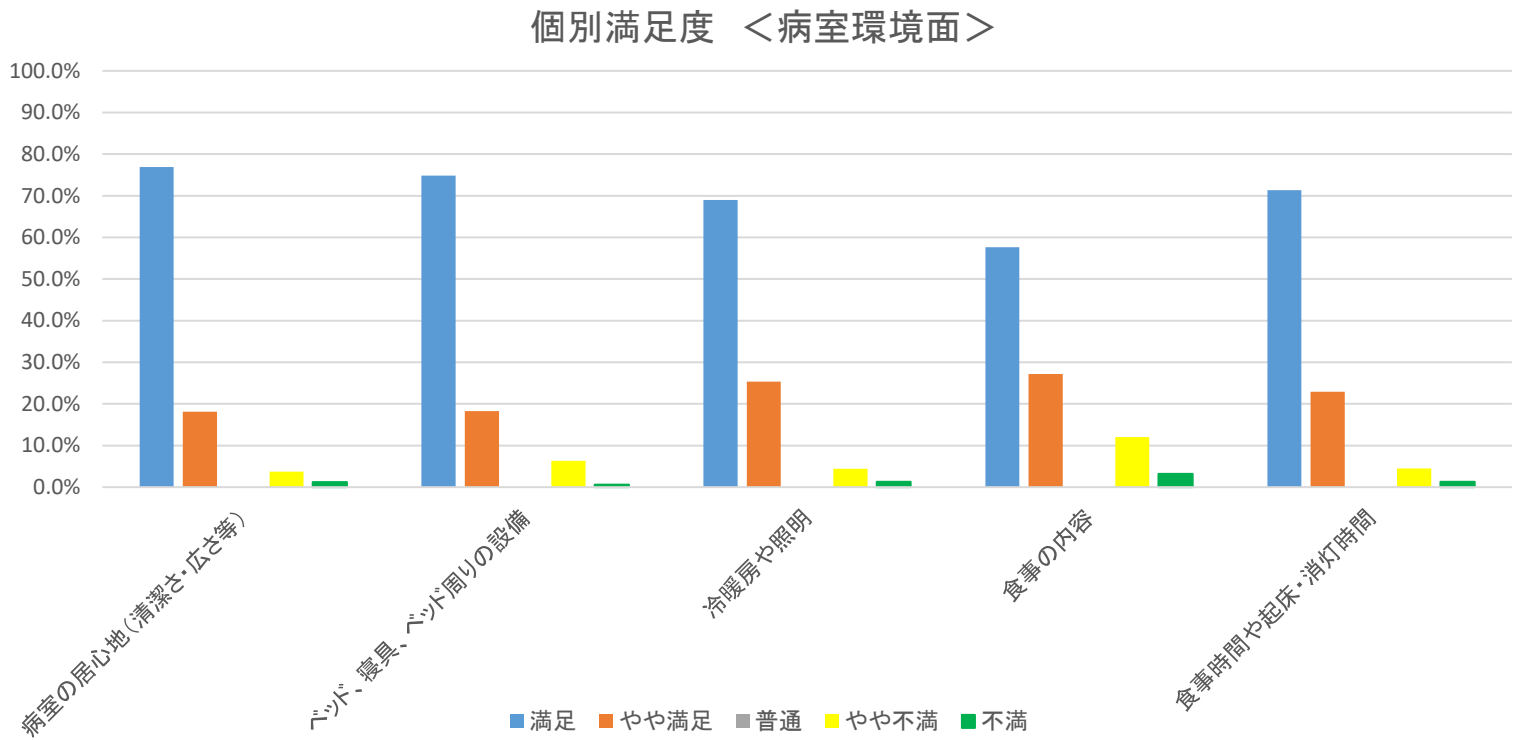
＊昨年度のアンケートから「普通」の項目は削除しました
＊1　今年度のアンケートから設問を新設しました



⑤個別満足度　＜病室環境面＞　（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
病室の居心地（清潔さ・広さ等）	76.9%	18.1%	0.0%	3.8%	1.3%	4.7	4.7	4.0	160
ベッド、寝具、ベッド周りの設備	74.8%	18.2%	0.0%	6.3%	0.6%	4.6	4.4	4.0	159
冷暖房や照明	69.0%	25.3%	0.0%	4.4%	1.3%	4.6	4.4	3.9	158
食事の内容	57.6%	27.2%	0.0%	12.0%	3.2%	4.2	4.2	3.6	158
食事時間や起床・消灯時間	71.3%	22.9%	0.0%	4.5%	1.3%	4.6	4.5	3.8	157

＊昨年度のアンケートから「普通」の項目は削除しました

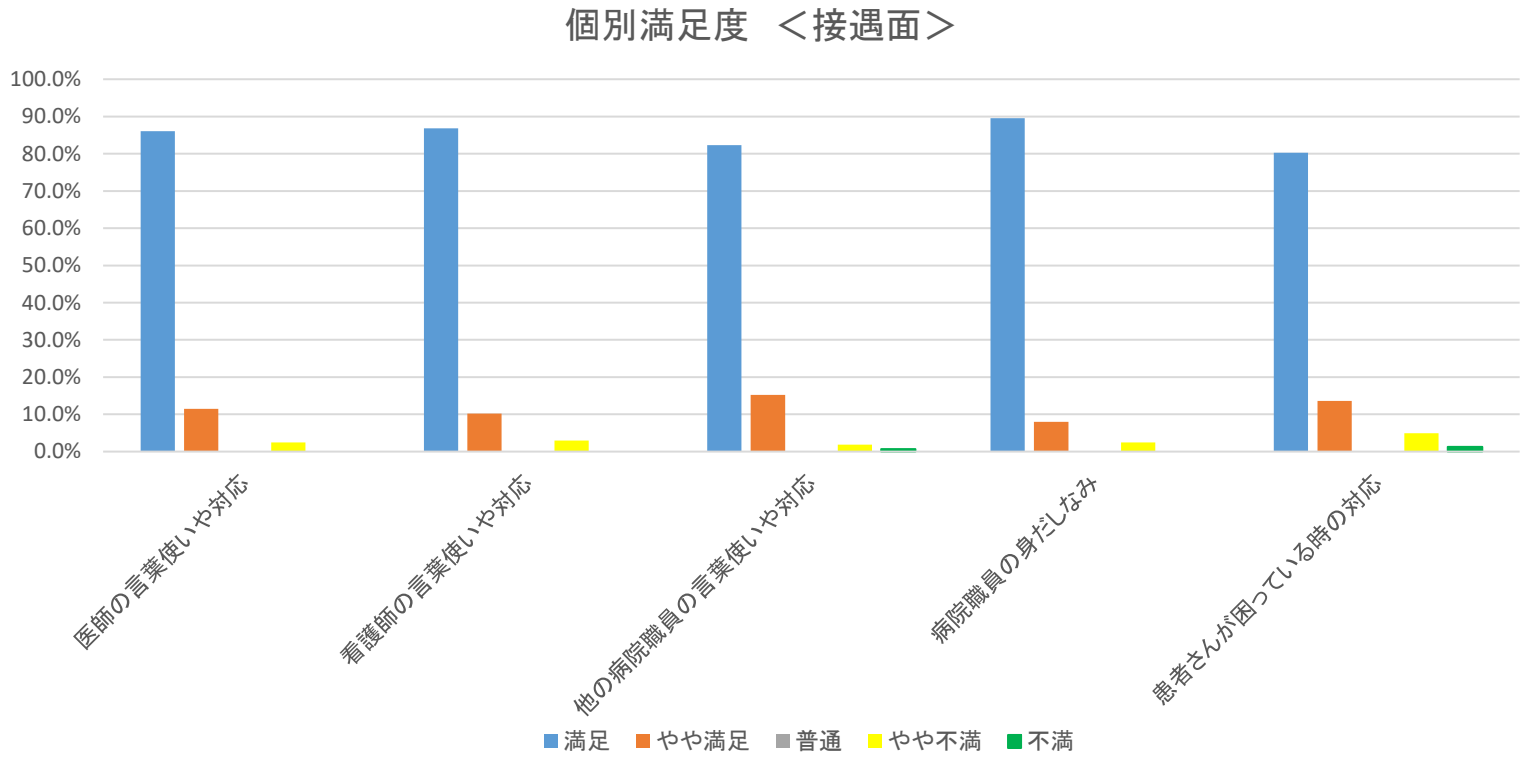


⑤個別満足度　＜接遇面＞

（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	86.1%	11.5%	0.0%	2.4%	0.0%	4.8	4.8	4.3	165
看護師の言葉使いや対応	86.8%	10.2%	0.0%	3.0%	0.0%	4.8	4.8	4.3	167
他の病院職員の言葉使いや対応	82.3%	15.2%	0.0%	1.9%	0.6%	4.8	4.8	＊1	158
病院職員の身だしなみ	89.5%	8.0%	0.0%	2.5%	0.0%	4.8	4.9	＊2	162
患者さんが困っている時の対応	80.2%	13.6%	0.0%	4.9%	1.2%	4.7	4.7		162

＊昨年度のアンケートから「普通」の項目は削除しました
＊1　昨年度のアンケートから医師・看護師以外の職種をまとめました
＊2　昨年度のアンケートから設問を新設しました

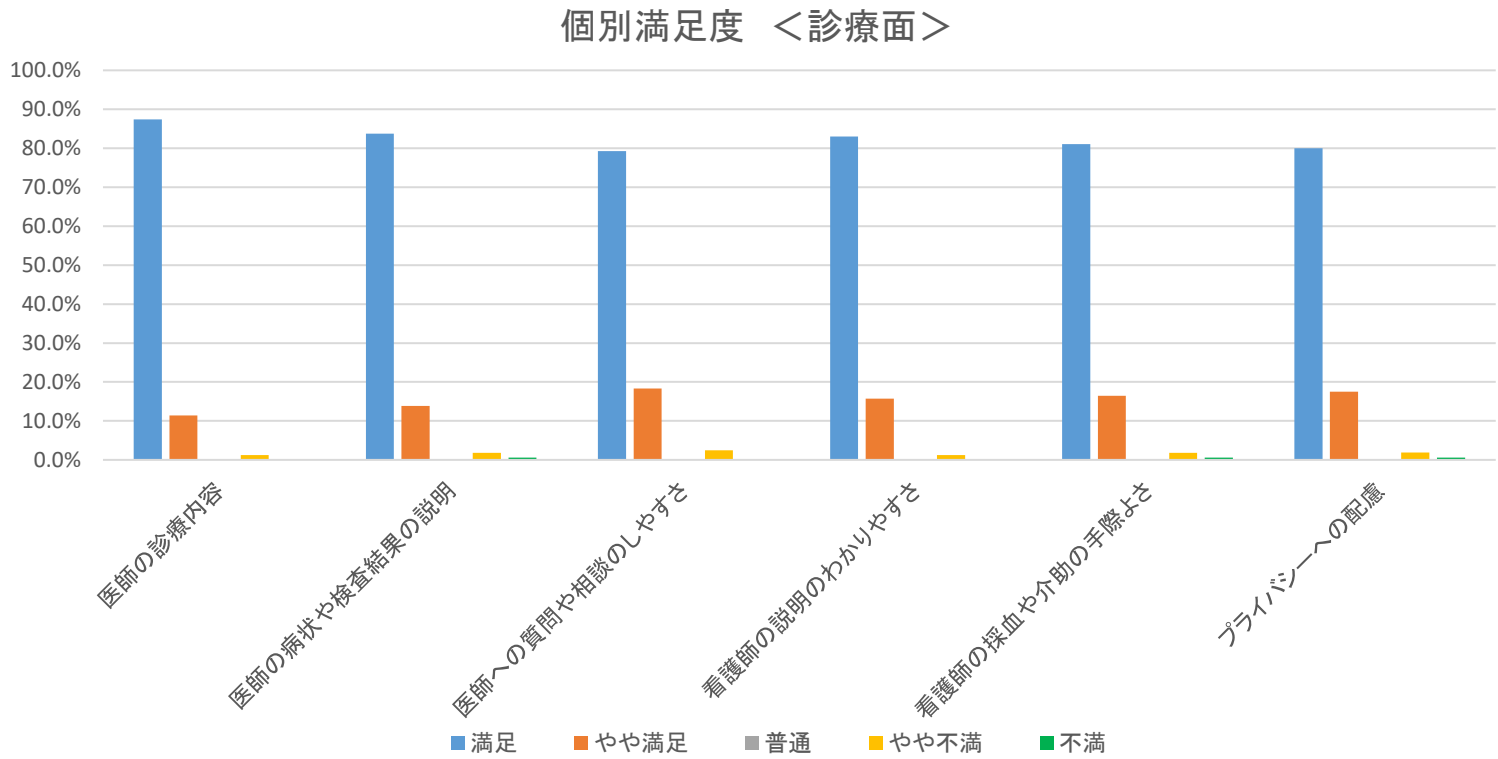


⑤個別満足度　＜診療面＞

（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	87.4%	11.4%	0.0%	1.2%	0.0%	4.9	4.8	4.3	167
医師の病状や検査結果の説明	83.7%	13.9%	0.0%	1.8%	0.6%	4.8	4.7	4.2	166
医師への質問や相談のしやすさ	79.3%	18.3%	0.0%	2.4%	0.0%	4.7	4.7	4.3	164
看護師の説明のわかりやすさ	83.0%	15.8%	0.0%	1.2%	0.0%	4.8	4.7	4.3	165
看護師の採血や介助の手際よさ	81.1%	16.5%	0.0%	1.8%	0.6%	4.8	4.7	4.2	164
プライバシーへの配慮	80.0%	17.5%	0.0%	1.9%	0.6%	4.7	4.7	＊1	160

＊昨年度のアンケートから「普通」の項目は削除しました
＊1　昨年度のアンケートから設問を新設しました



⑤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
医療機器等の設備	136	21	0	5	0	162
トイレ、洗面等の設備	136	23	0	5	1	165
コンビニ	100	32	0	7	0	139
整理整頓や清潔状態	139	24	0	3	1	167
新型コロナ感染対策	141	17	0	2	1	161

＜病室環境面＞

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
病室の居心地（清潔さ・広さ等）	123	29	0	6	2	160
ベッド、寝具、ベッド周りの設備	119	29	0	10	1	159
冷暖房や照明	109	40	0	7	2	158
食事の内容	91	43	0	19	5	158
食事時間や起床・消灯時間	112	36	0	7	2	157

＜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	142	19	0	4	0	165
看護師の言葉使いや対応	145	17	0	5	0	167
他の病院職員の言葉使いや対応	130	24	0	3	1	158
病院職員の身だしなみ	145	13	0	4	0	162
患者さんが困っている時の対応	130	22	0	8	2	162

＜診療面＞

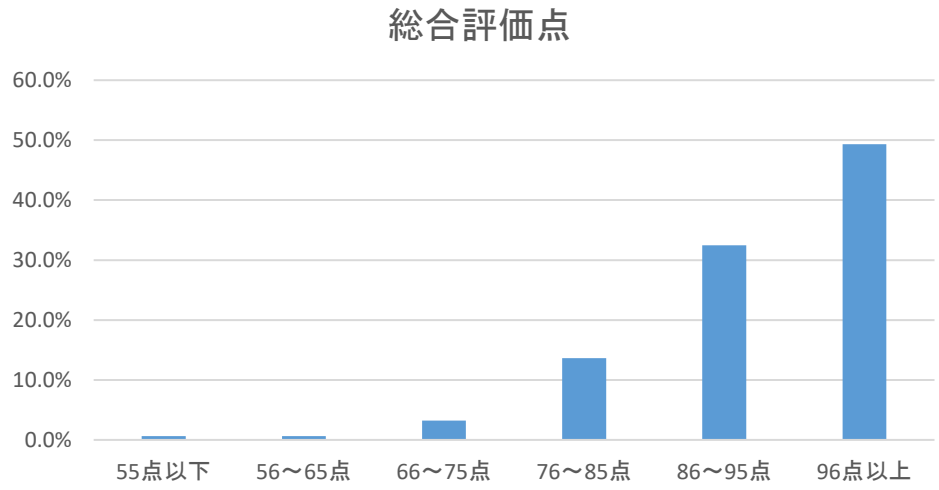
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
医師の診療内容	146	19	0	2	0	167
医師の病状や検査結果の説明	139	23	0	3	1	166
医師への質問や相談のしやすさ	130	30	0	4	0	164
看護師の説明のわかりやすさ	137	26	0	2	0	165
看護師の採血や介助の手際よさ	133	27	0	3	1	164
プライバシーへの配慮	128	28	0	3	1	160

⑤総合評価点　（100点満点で自由記入）

			前回
55点以下	1	0.6%	1.7%
56～65点	1	0.6%	0.9%
66～75点	5	3.2%	4.3%
76～85点	21	13.6%	18.8%
86～95点	50	32.5%	38.9%
96点以上	76	49.4%	35.5%
	154	100.0%	100.0%

（無回答　20）

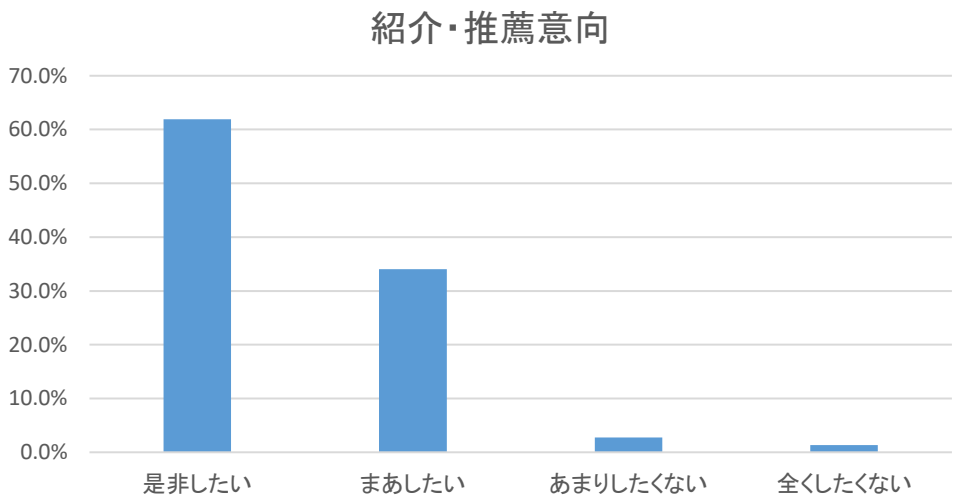
平均点	92.66	90.79



⑥知人等に紹介や推薦をしたいと思われますか

			前回
是非したい	91	61.9%	51.3%
まあしたい	50	34.0%	46.1%
あまりしたくない	4	2.7%	1.8%
全くしたくない	2	1.4%	0.9%
計	147	100.0%	100.0%

（無回答　27）



令和４年度　入院患者満足度調査　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