令和３年度

入院患者満足度調査
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．記入者　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　3
２．居住地　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　3
３．性別　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　4
４．年齢　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　4
５．入院された診療科　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　5

Ⅲ　調査結果の分析

１．（設問６）当院の選択理由　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　6
２．（設問７）個別満足度<施設面>　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　7
３．（設問７）個別満足度<病室環境面>　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　8
４．（設問７）個別満足度<接遇面>　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　9
５．（設問７）個別満足度<診療面>　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１０
６．（設問７）個別満足度　項目別得点分布状況　・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１１～１２
７．（設問７）総合評価点　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１３
８．（設問８）紹介・推薦意向　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１３

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　　：当院に入院中の患者様のうち、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３年１１月１５日～令和３年１２月１２日（２８日間）
・サンプル数　：配付数　　・・・・・２８９枚
　有効回収数・・・・・２５１枚
　有効回収率・・・・・８６．８（%）

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～同年１２月６日、「前々回」は令和元年１０月２８日から同年１１月２４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

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①～④、⑥及び⑧について、(　)の該当数字を○で囲んでください。
⑤、⑨についてはご記入、⑦については該当する□に✔をお願いします。

① アンケートの記入はどなたですか

(1) 患者さん本人　(2) 患者さん以外

② 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

③ 患者さんの性別

(1) 男性　(2) 女性

④ 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

⑤ 入院された病棟及び診療科をご記入ください。

＿＿＿＿＿＿病棟＿＿＿＿＿＿科

⑥ 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
(2) 良い医師がいる
(3) 言葉使いや態度などが良い
(4) 評判が良い
(5) すぐ入院できる
(6) 他の医療機関からの紹介
(7) 家族や知人のすすめ
(8) 家や通勤先などから近い
(9) 交通の便が良い
(10) 公立病院だから
(11) その他(　　)

⑦ 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	□満足	□やや満足	□やや不満	□不満
	レストラン	□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

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
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
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

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)

⑧ 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

⑨ ご意見がありましたら、その項目に✔をつけてお書きください。(自由回答)

□ 施設面　□ 病室環境面　□ 接遇面　□ 診療面
□ 新型コロナ感染対策　□ その他

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

アンケートのご協力ありがとうございました。

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
患者サービス検討委員会

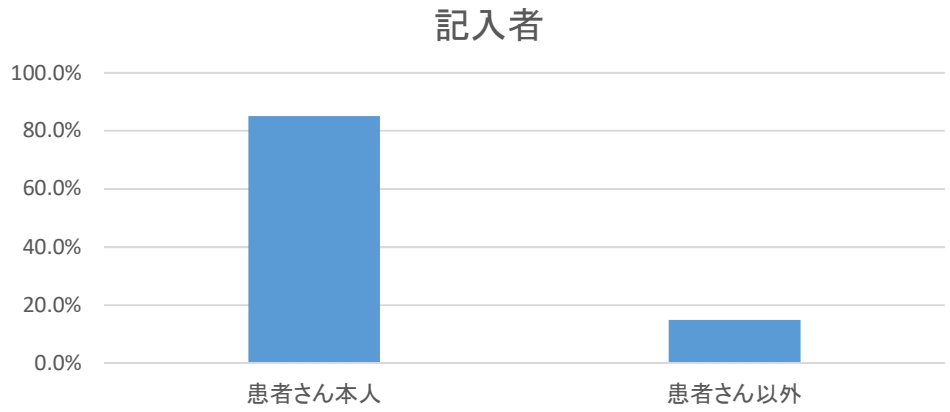
Ⅱ　調査対象者の属性

①記入者

			前回
患者さん本人	207	85.2%	87.6%
患者さん以外	36	14.8%	12.4%
計	243	100.0%	100.0%

（無回答　8 ）

記入者は「本人」が 85.2%、「本人以外」が 14.8%。

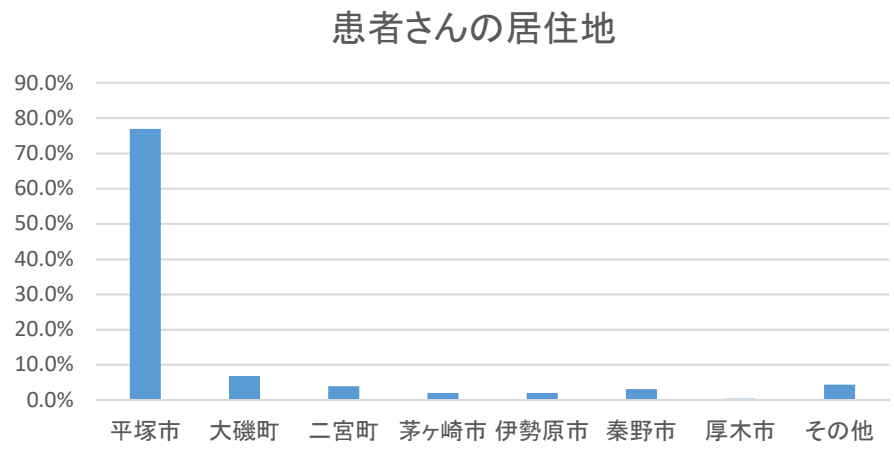


②患者さんの居住地

			前回
平塚市	191	77.0%	79.3%
大磯町	17	6.9%	5.4%
二宮町	10	4.0%	5.0%
茅ヶ崎市	5	2.0%	2.1%
伊勢原市	5	2.0%	0.0%
秦野市	8	3.2%	1.2%
厚木市	1	0.4%	0.4%
その他	11	4.4%	6.6%
計	248	100.0%	100.0%

（無回答　3 ）

「平塚市」が 77.0%、「大磯町」が 6.9%、
「その他」が 4.4% の順。

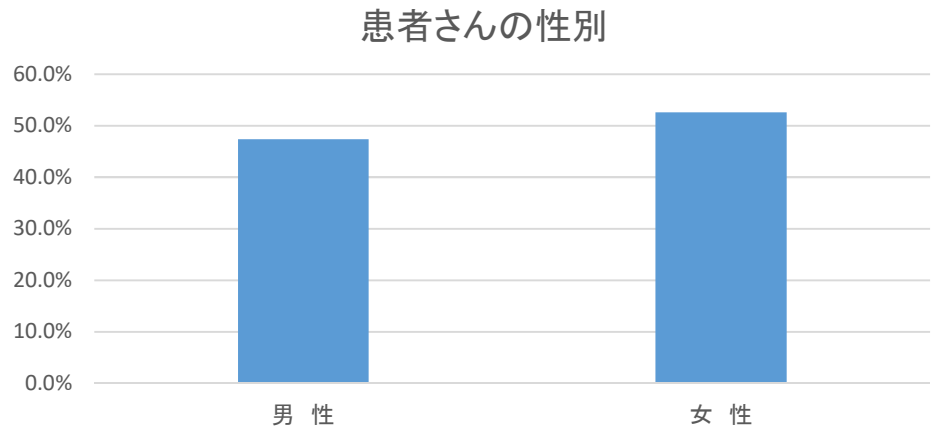


③患者さんの性別

			前回
男　性	118	47.4%	47.7%
女　性	131	52.6%	52.3%
計	249	100.0%	100.0%

（無回答　2）

「男性」が 47.4%、「女性」が 52.6%。

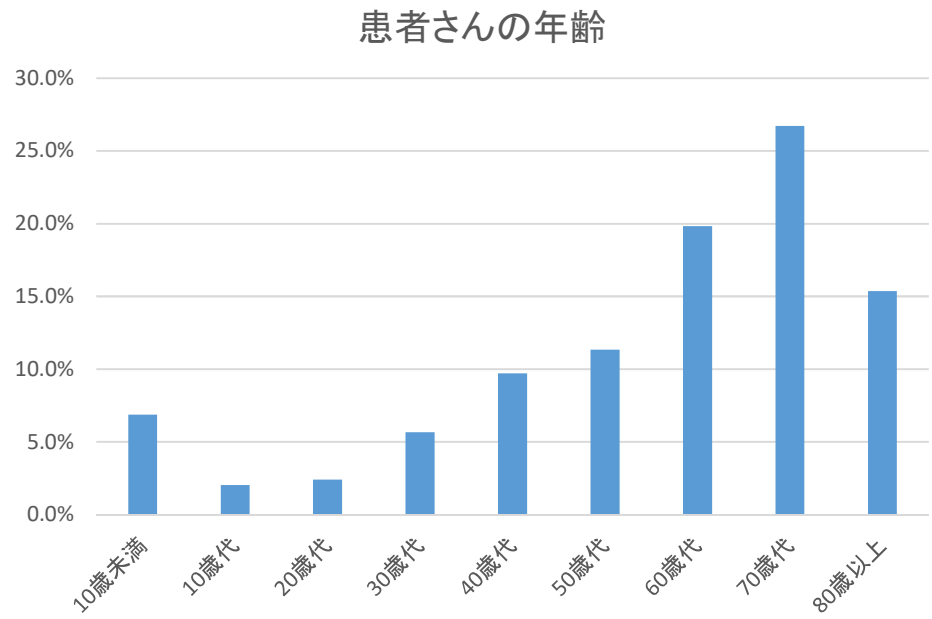


④患者さんの年齢

			前回
10歳未満	17	6.9%	4.6%
10歳代	5	2.0%	3.8%
20歳代	6	2.4%	5.0%
30歳代	14	5.7%	5.8%
40歳代	24	9.7%	9.6%
50歳代	28	11.3%	8.8%
60歳代	49	19.8%	16.3%
70歳代	66	26.7%	29.6%
80歳以上	38	15.4%	16.7%
計	247	100.0%	100.0%

（無回答　4）

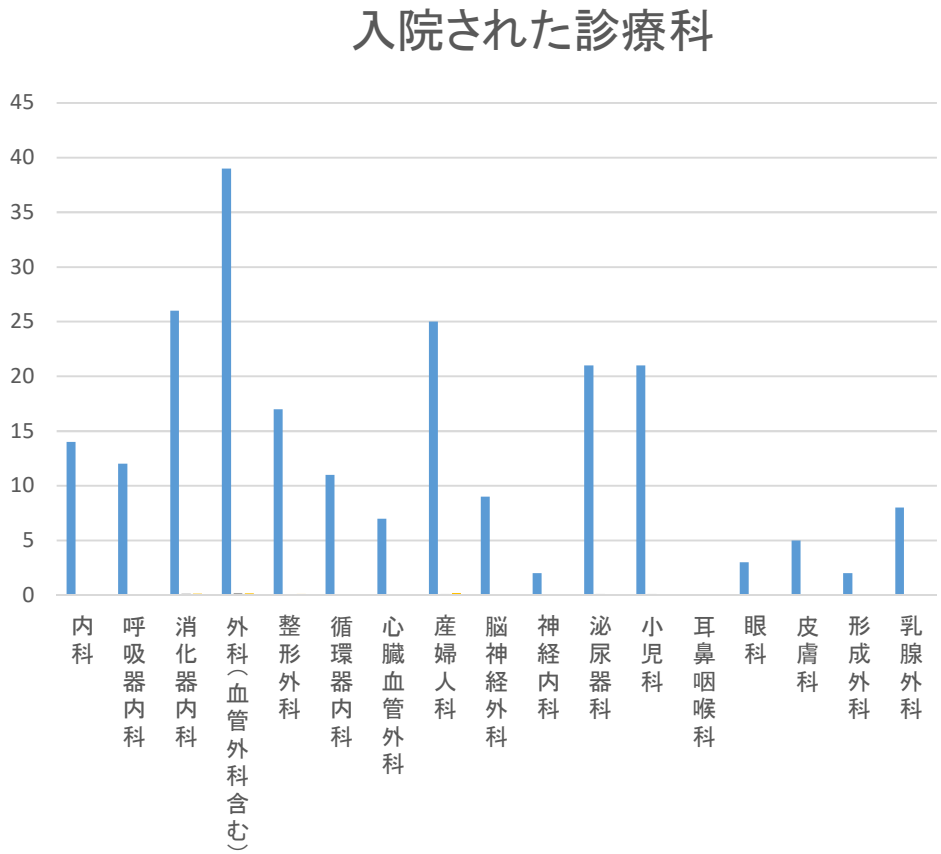
「70歳代」が　26．7％でトップ。
60歳代以上の割合は 61.9％ で、全体の約6割。



⑤入院された診療科

			前回
内科	14	6.3%	6.1%
呼吸器内科	12	5.4%	2.8%
消化器内科	26	11.7%	12.6%
外科(血管外科含む)	39	17.6%	15.4%
整形外科	17	7.7%	10.7%
循環器内科	11	5.0%	4.7%
心臓血管外科	7	3.2%	4.7%
産婦人科	25	11.3%	17.3%
脳神経外科	9	4.1%	1.9%
神経内科	2	0.9%	1.4%
泌尿器科	21	9.5%	5.6%
小児科	21	9.5%	7.0%
耳鼻咽喉科	0	0.0%	0.9%
眼科	3	1.4%	3.3%
皮膚科	5	2.3%	3.3%
形成外科	2	0.9%	0.0%
乳腺外科	8	3.6%	2.3%
計	222	100.0%	100.0%

(無回答　29)



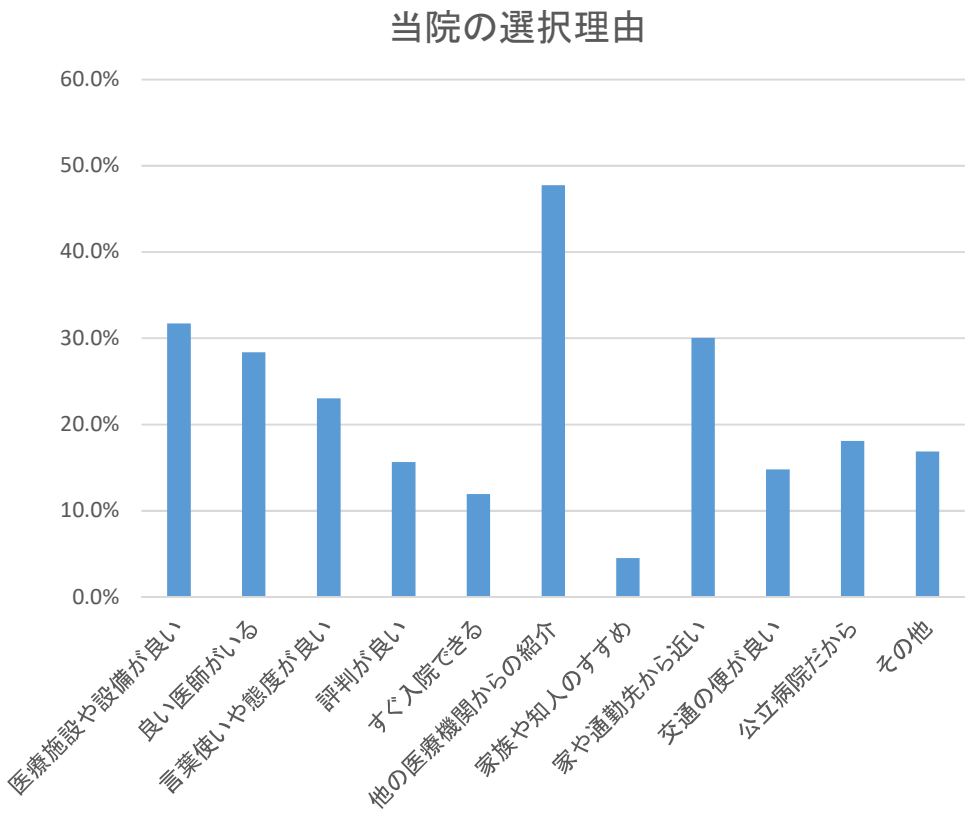
「外科(血管外科含む)」が 17.6% で一番多く、続いて「消化器内科」が 11.7%、「産婦人科」が 11.3% の順。

⑥当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数：243

			前回
医療施設や設備が良い	77	31.7%	32.8%
良い医師がいる	69	28.4%	27.7%
言葉使いや態度が良い	56	23.0%	19.7%
評判が良い	38	15.6%	14.3%
すぐ入院できる	29	11.9%	9.2%
他の医療機関からの紹介	116	47.7%	42.0%
家族や知人のすすめ	11	4.5%	11.3%
家や通勤先から近い	73	30.0%	33.6%
交通の便が良い	36	14.8%	17.2%
公立病院だから	44	18.1%	20.2%
その他	41	16.9%	14.7%
計	590	242.8%	242.7%

（無回答 8）



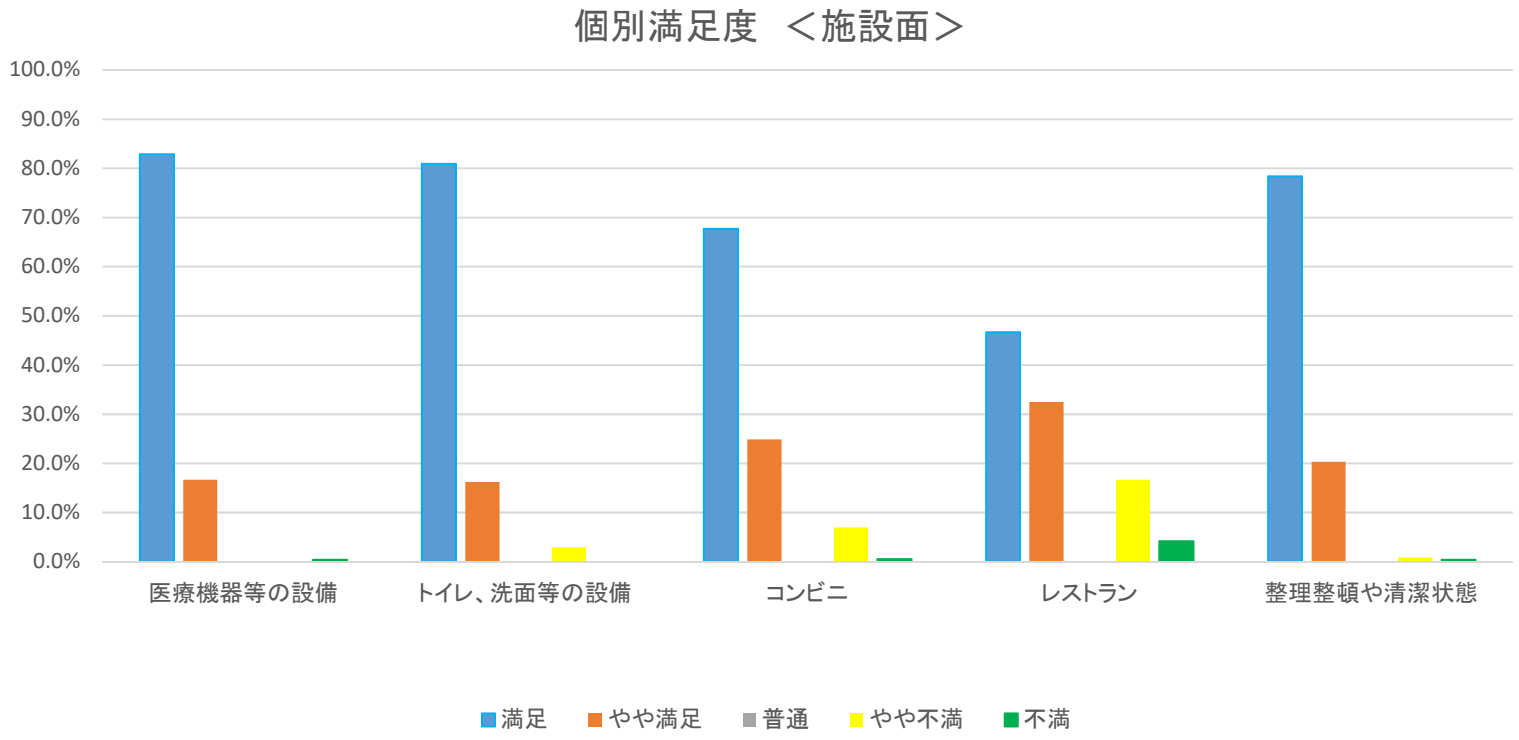
「他の医療機関からの紹介」が 47.7% で一番多く、続いて、「医療施設や設備が良い」が 31.7%、「家や通勤先から近い」が 30.0%、「良い医師がいる」が 28.4%の順。

⑦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	82.9%	16.7%	0.0%	0.0%	0.4%	4.8	4.2	4.2	234
トイレ、洗面等の設備	80.9%	16.2%	0.0%	2.9%	0.0%	4.8	4.2	4.0	241
コンビニ	67.7%	24.9%	0.0%	7.0%	0.5%	4.5	3.8	3.9	201
レストラン	46.7%	32.5%	0.0%	16.7%	4.2%	4.0			120
整理整頓や清潔状態	78.4%	20.3%	0.0%	0.8%	0.4%	4.8	4.2	4.1	236

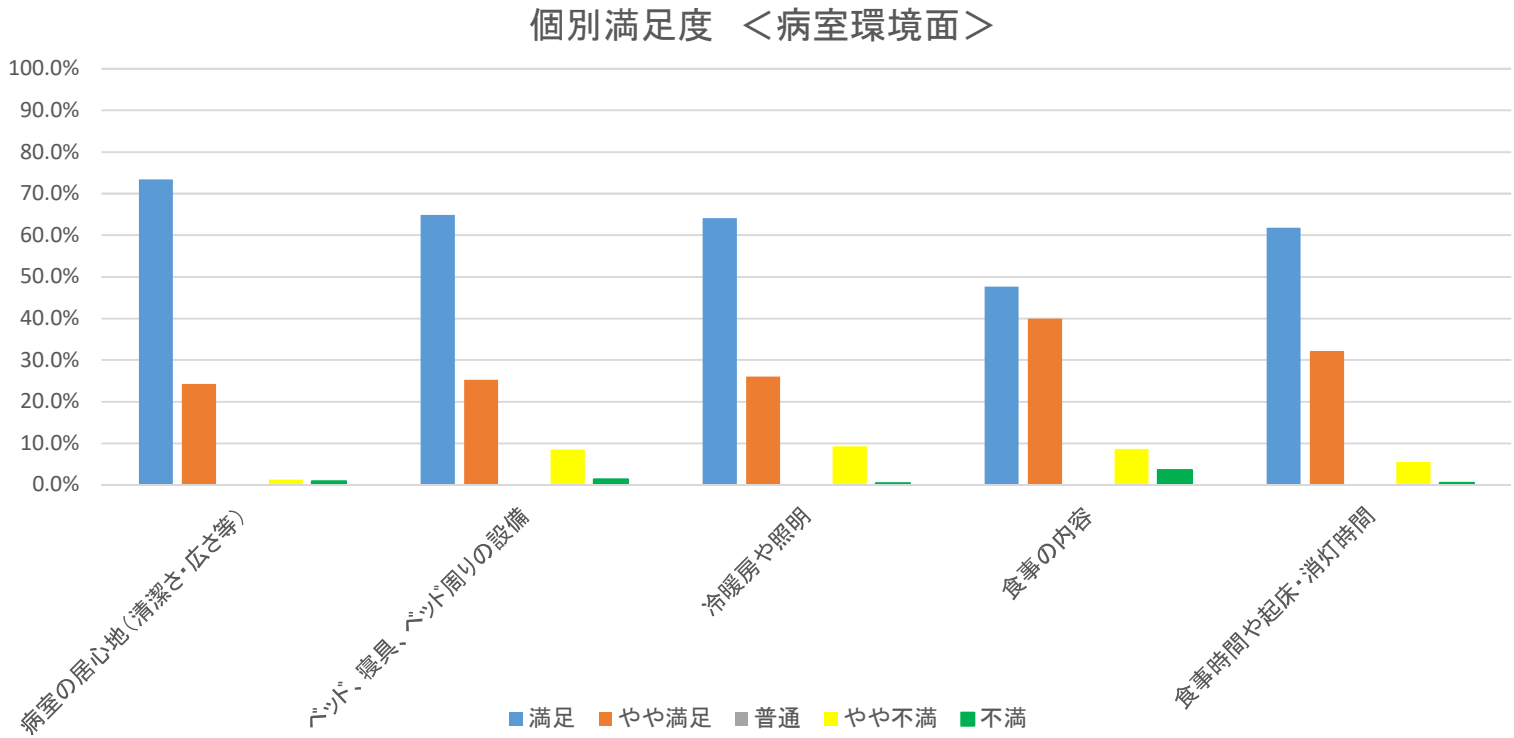
＊今年度アンケートから「普通」の項目は削除しました



⑦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）	73.5%	24.3%	0.0%	1.3%	0.9%	4.7	4.0	3.9	226
ベッド、寝具、ベッド周りの設備	64.9%	25.3%	0.0%	8.4%	1.3%	4.4	4.0	3.8	225
冷暖房や照明	64.2%	26.1%	0.0%	9.3%	0.4%	4.4	3.9	3.8	226
食事の内容	47.7%	40.0%	0.0%	8.6%	3.6%	4.2	3.6	3.6	220
食事時間や起床・消灯時間	61.8%	32.3%	0.0%	5.5%	0.5%	4.5	3.8	3.8	217

＊今年度アンケートから「普通」の項目は削除しました

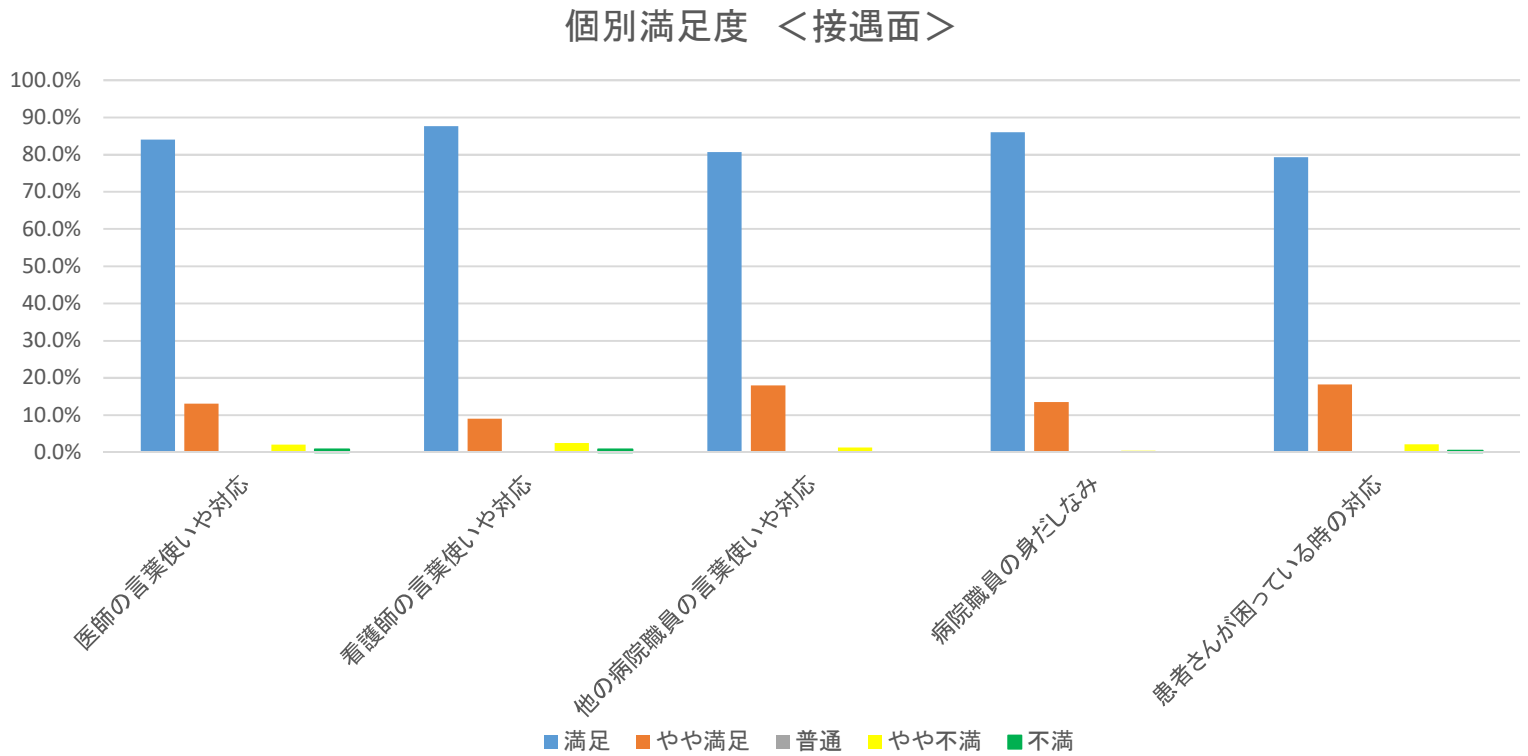


⑦個別満足度　＜接遇面＞

（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	84.0%	13.1%	0.0%	2.0%	0.8%	4.8	4.3	4.3	244
看護師の言葉使いや対応	87.7%	9.1%	0.0%	2.5%	0.8%	4.8	4.3	4.3	243
他の病院職員の言葉使いや対応	80.7%	18.0%	0.0%	1.3%	0.0%	4.8	＊1		228
病院職員の身だしなみ	86.0%	13.6%	0.0%	0.4%	0.0%	4.9	＊2		243
患者さんが困っている時の対応	79.2%	18.2%	0.0%	2.1%	0.4%	4.7			236

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

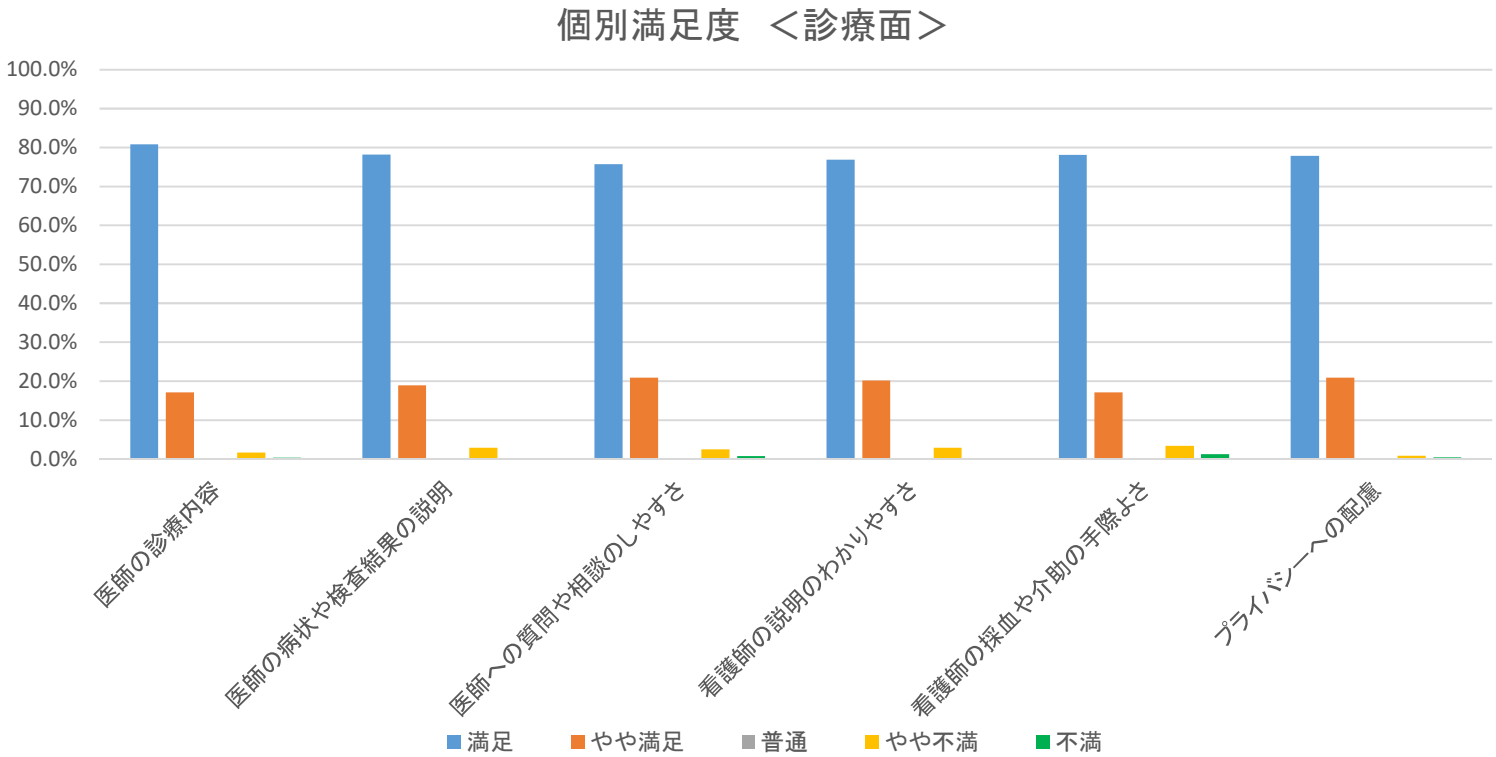


⑦個別満足度　＜診療面＞

（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	80.8%	17.2%	0.0%	1.7%	0.4%	4.8	4.3	4.3	239
医師の病状や検査結果の説明	78.2%	18.9%	0.0%	2.9%	0.0%	4.7	4.2	4.3	238
医師への質問や相談のしやすさ	75.7%	20.9%	0.0%	2.5%	0.8%	4.7	4.3	4.2	239
看護師の説明のわかりやすさ	76.9%	20.2%	0.0%	2.9%	0.0%	4.7	4.3	4.3	238
看護師の採血や介助の手際よさ	78.1%	17.2%	0.0%	3.4%	1.3%	4.7	4.2	4.2	233
プライバシーへの配慮	77.8%	20.9%	0.0%	0.9%	0.4%	4.7	＊1		230

＊今年度アンケートから「普通」の項目は削除しました
＊本年から設問を新設しました。



⑦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	194	39	0	0	1	234
トイレ、洗面等の設備	195	39	0	7	0	241
コンビニ	136	50	0	14	1	201
レストラン	56	39	0	20	5	120
整理整頓や清潔状態	185	48	0	2	1	236

＜病室環境面＞ （単位： 人）

	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）	166	55	0	3	2	226
ベッド、寝具、ベッド周りの設備	146	57	0	19	3	225
冷暖房や照明	145	59	0	21	1	226
食事の内容	105	88	0	19	8	220
食事時間や起床・消灯時間	134	70	0	12	1	217

＜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	205	32	0	5	2	244
看護師の言葉使いや対応	213	22	0	6	2	243
他の病院職員の言葉使いや対応	184	41	0	3	0	228
病院職員の身だしなみ	209	33	0	1	0	243
患者さんが困っている時の対応	187	43	0	5	1	236

＜診療面＞

（単位：人）

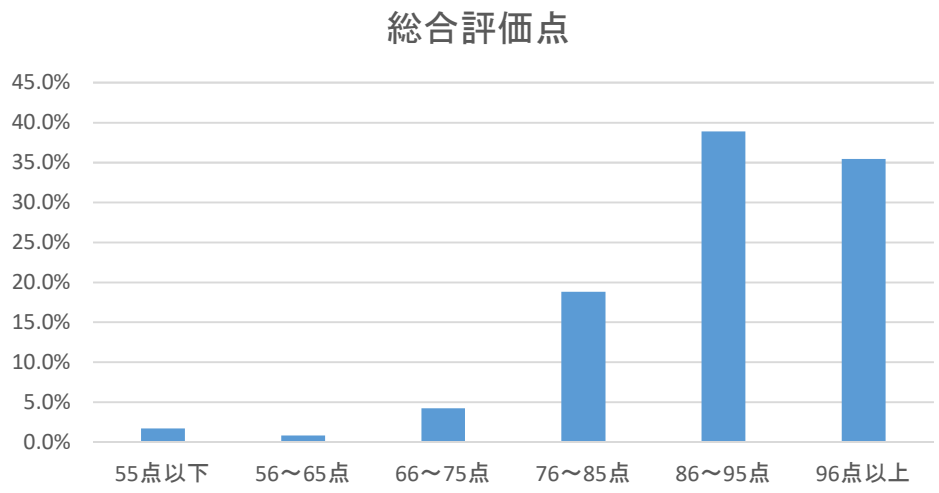
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
医師の診療内容	193	41	0	4	1	239
医師の病状や検査結果の説明	186	45	0	7	0	238
医師への質問や相談のしやすさ	181	50	0	6	2	239
看護師の説明のわかりやすさ	183	48	0	7	0	238
看護師の採血や介助の手際よさ	182	40	0	8	3	233
プライバシーへの配慮	179	48	0	2	1	230

⑦総合評価点　（100点満点で自由記入）

			前回
55点以下	4	1.7%	0.5%
56～65点	2	0.9%	0.9%
66～75点	10	4.3%	8.2%
76～85点	44	18.8%	25.1%
86～95点	91	38.9%	37.0%
96点以上	83	35.5%	28.3%
	234	100.0%	100.0%

（無回答　9）

平均点	90.79	89.15

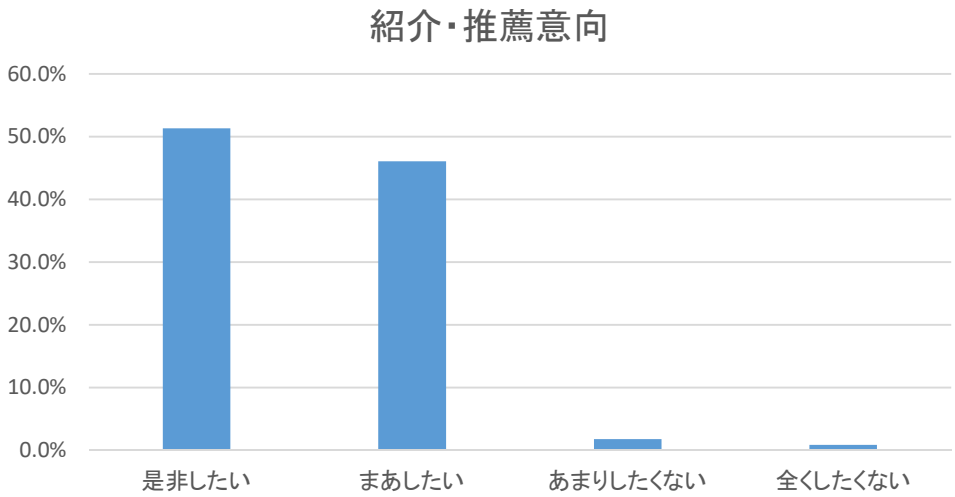


前回よりも1.64点増加した。
「86点以上」が増加したことが要因として考えられる。

⑧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	117	51.3%	45.4%
まあしたい	105	46.1%	51.1%
あまりしたくない	4	1.8%	3.5%
全くしたくない	2	0.9%	0.0%
計	228	100.0%	100.0%

（無回答　23）



「是非したい」と「まあしたい」を合わせた割合は、
前回とほぼ同じである。

令和３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　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