令和６年度

入院患者満足度調査
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<病室環境面>　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　４
３．（設問１）個別満足度<接遇面>　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　５
４．（設問１）個別満足度<診療面>　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　６
５．（設問１）個別満足度　項目別得点分布状況　・・・・・・・・・・・・・・・・・　７～８
６．（設問２）紹介・推薦意向　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　９
７．（設問３）当院に入院するきっかけ　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　９
８．（設問４）病院を選ぶ際に重視していること　・・・・・・・・・・・・・・・・・　１０
９．（設問５）総合評価点　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１１

Ⅲ　調査対象者の属性

１．（設問６）年齢　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１２
２．（設問７）入院された診療科　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　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　　：当院に入院中の患者さんのうち、退院が決まった患者さんに対し下記の方法で実施した
　①調査票を手渡しで配付し、回答後、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４日～令和６年１２月１日（２８日間）
・サンプル数　：配付数　　・・・・・３６２枚
　有効回収数・・・・・２４８枚
　有効回収率・・・・・６８．５（%）

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～令和５年１２月１０日、「前々回」は令和４年１１月１４日～同年１２月１１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

入院アンケート

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】
①～③は該当する番号を〇を付けてください。
④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。(該当する番号に〇を付けてください)

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない
施設面	医療機器の設備	5	4	3	2	1	0
	トイレ、洗面等の設備	5	4	3	2	1	0
	コンビニ(新館2階)	5	4	3	2	1	0
	整理整頓や清掃状態	5	4	3	2	1	0
	感染対策	5	4	3	2	1	0
病室環境面	病室の居心地(清潔さ・広さ等)	5	4	3	2	1	0
	ベッド、寝具、ベッド周りの設備	5	4	3	2	1	0
	冷暖房や照明	5	4	3	2	1	0
	食事の内容	5	4	3	2	1	0
	食事時間や起床・消灯時間	5	4	3	2	1	0
接遇面	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
	病状や検査結果について医師の説明	5	4	3	2	1	0
	医師への質問や相談のしやすさ	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
	看護師の採血や介助の手際よさ	5	4	3	2	1	0
	プライバシーへの配慮	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 知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか。

(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

③ 当院に入院するきっかけは何ですか。

(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) 広報誌を見て　(5) 救急車で搬送された
(6) その他(　　)

④ 病院を選ぶ際に何を重視していますか。

⑤ 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

⑥ 年齢を教えてください。

　　歳

⑦ 入院された病棟及び診療科をご記入ください。
また個室か多床室かに〇をしてください。

　　病棟　　科　　個室 ・ 多床室

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。

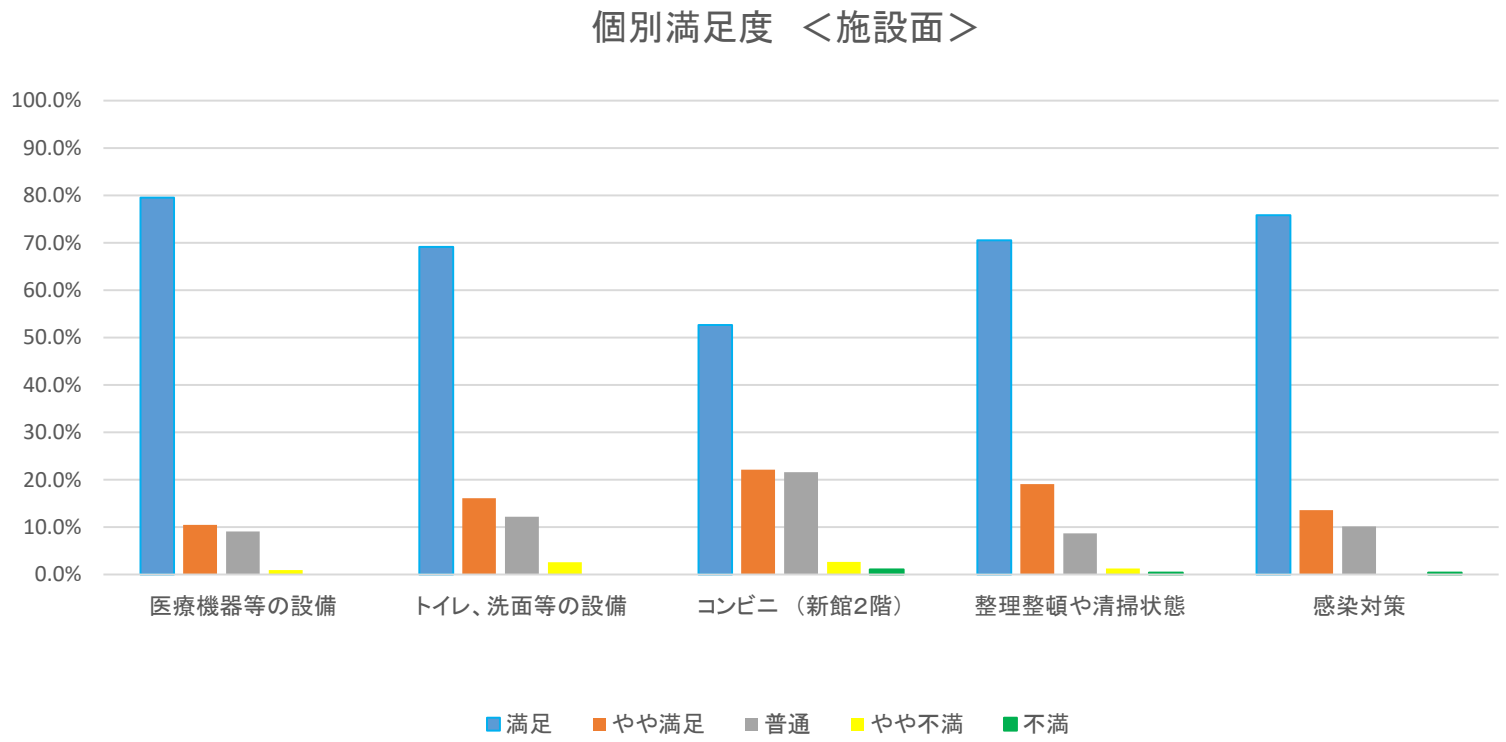
平塚市民病院

Ⅱ　調査結果の分析

①個別満足度　＜施設面＞

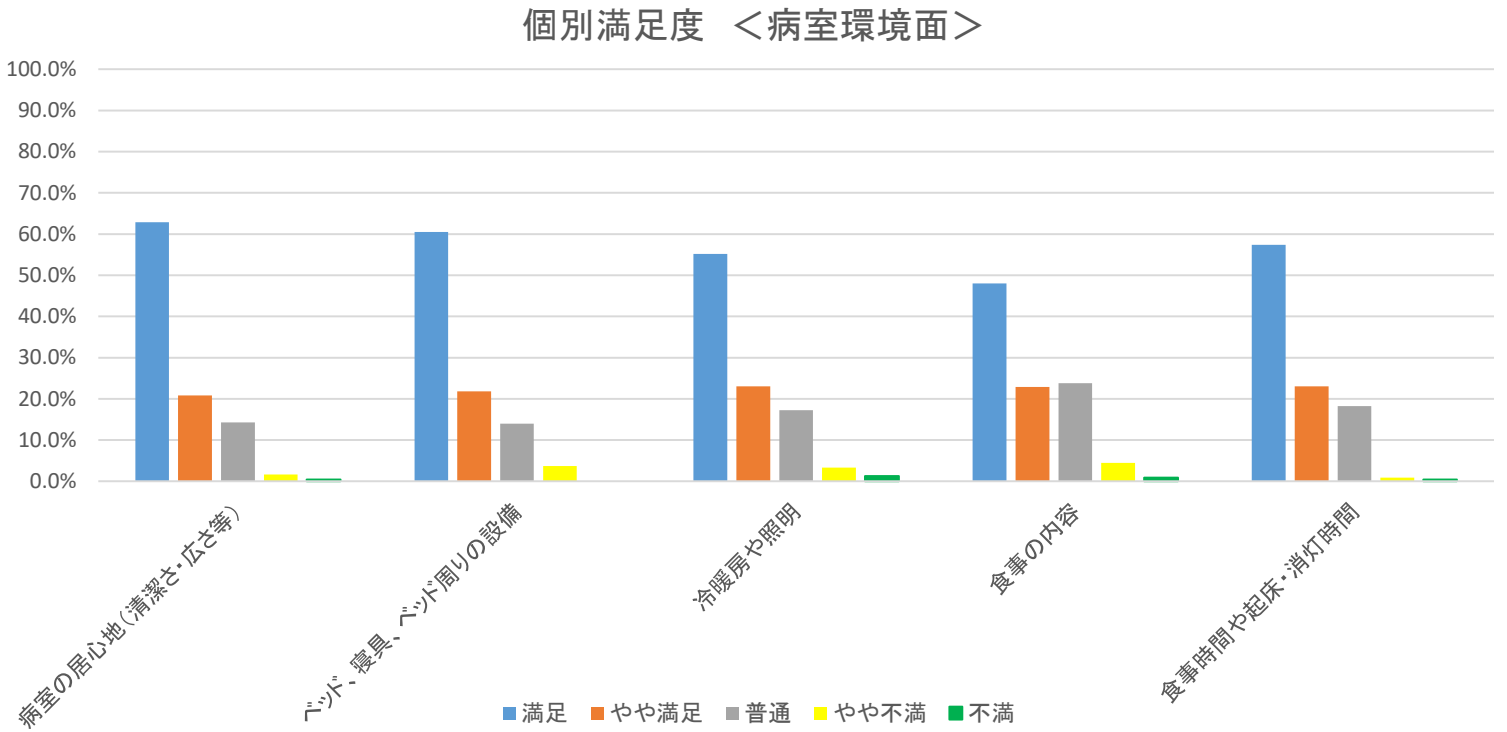
（満足：5点/やや満足：4点/普通：3点/やや不満：2点/不満：1点で採点）

	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
医療機器等の設備	79.5%	10.5%	9.1%	0.9%	0.0%	4.7	4.9	4.8	220
トイレ、洗面等の設備	69.1%	16.1%	12.2%	2.6%	0.0%	4.5	4.8	4.7	230
コンビニ（新館2階）	52.6%	22.1%	21.6%	2.6%	1.1%	4.2	4.6	4.6	190
整理整頓や清掃状態	70.5%	19.1%	8.7%	1.2%	0.4%	4.6	4.8	4.8	241
感染対策	75.8%	13.6%	10.2%	0.0%	0.4%	4.6	4.8	4.8	236



①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）

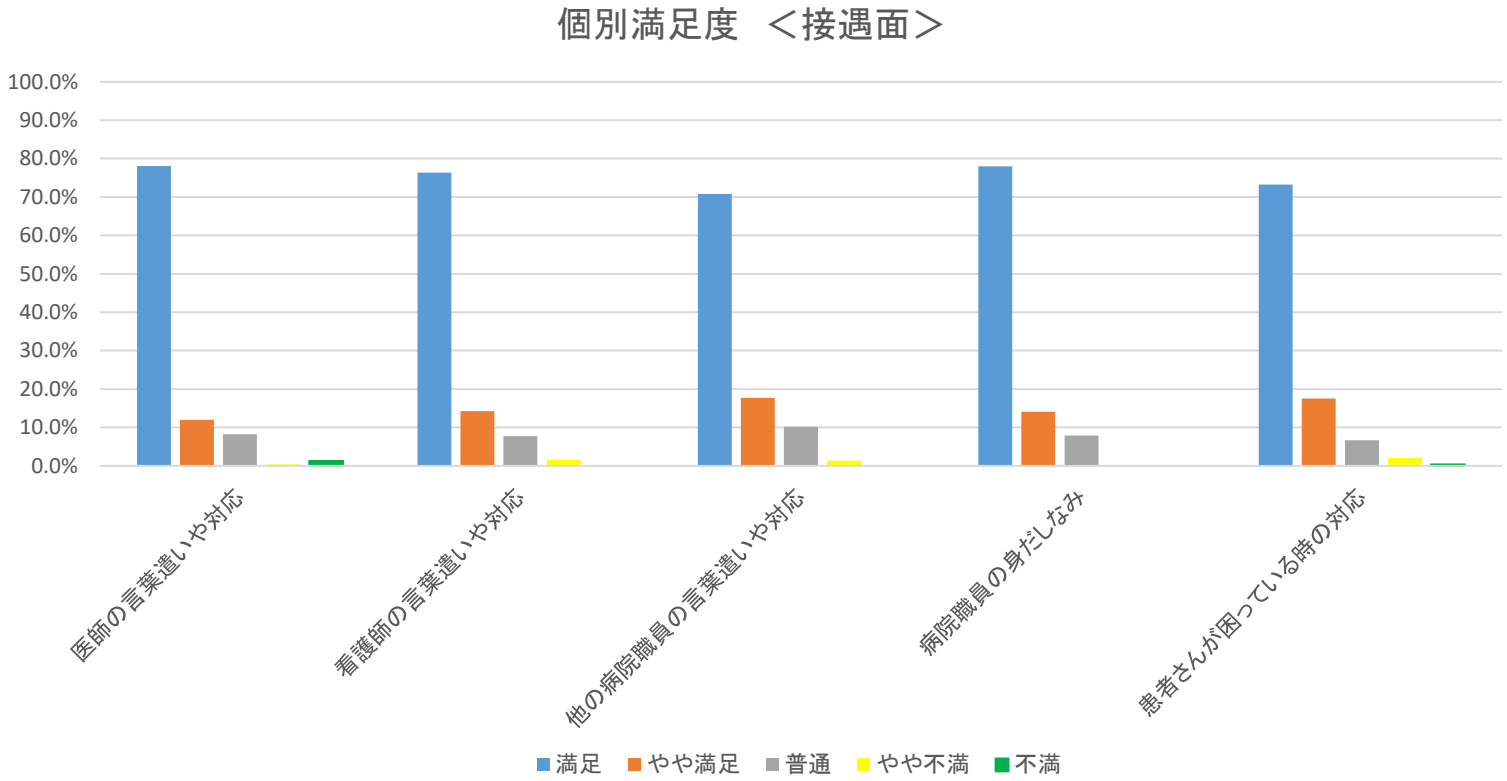
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	平均点	前回	前々回	有効回答数
病室の居心地（清潔さ・広さ等）	62.9%	20.8%	14.3%	1.6%	0.4%	4.4	4.6	4.7	245
ベッド、寝具、ベッド周りの設備	60.5%	21.8%	14.0%	3.7%	0.0%	4.4	4.5	4.6	243
冷暖房や照明	55.1%	23.0%	17.3%	3.3%	1.2%	4.3	4.4	4.6	243
食事の内容	48.0%	22.9%	23.8%	4.5%	0.9%	4.1	4.3	4.2	223
食事時間や起床・消灯時間	57.4%	23.0%	18.3%	0.9%	0.4%	4.4	4.6	4.6	230



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）

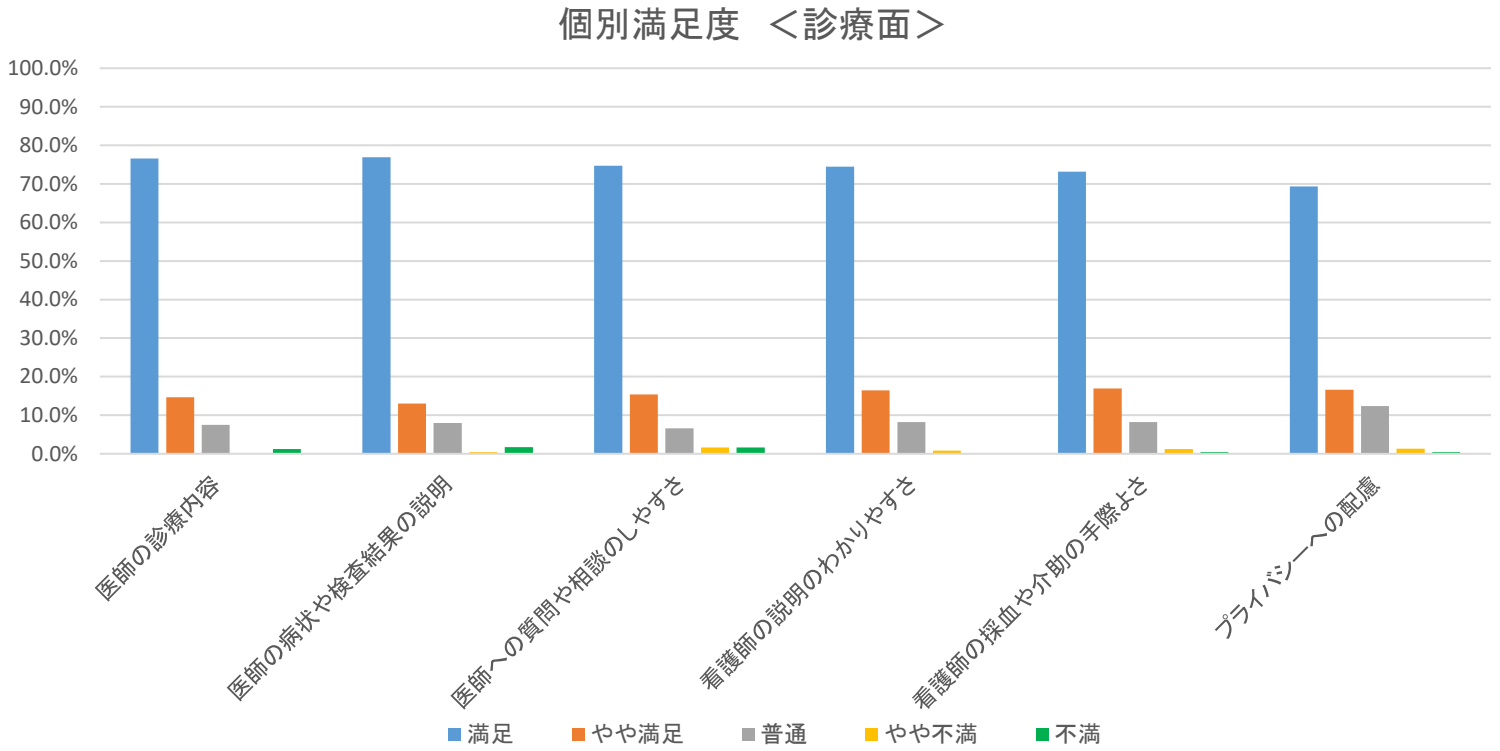
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	平均点	前回	前々回	有効回答数
医師の言葉遣いや対応	78.1%	12.0%	8.3%	0.4%	1.2%	4.7	4.8	4.8	242
看護師の言葉遣いや対応	76.3%	14.3%	7.8%	1.6%	0.0%	4.7	4.8	4.8	245
他の病院職員の言葉遣いや対応	70.8%	17.7%	10.2%	1.3%	0.0%	4.6	4.8	4.8	226
病院職員の身だしなみ	78.0%	14.1%	7.9%	0.0%	0.0%	4.7	4.9	4.8	241
患者さんが困っている時の対応	73.2%	17.6%	6.7%	2.1%	0.4%	4.6	4.8	4.7	239



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	76.6%	14.6%	7.5%	0.0%	1.3%	4.7	4.8	4.9	239
医師の病状や検査結果の説明	76.9%	13.0%	8.0%	0.4%	1.7%	4.6	4.7	4.8	238
医師への質問や相談のしやすさ	74.7%	15.4%	6.6%	1.7%	1.7%	4.6	4.7	4.7	241
看護師の説明のわかりやすさ	74.5%	16.5%	8.2%	0.8%	0.0%	4.6	4.8	4.8	243
看護師の採血や介助の手際よさ	73.1%	16.9%	8.3%	1.2%	0.4%	4.6	4.7	4.8	242
プライバシーへの配慮	69.4%	16.6%	12.3%	1.3%	0.4%	4.5	4.7	4.7	235



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
医療機器等の設備	175	23	20	2	0	220
トイレ、洗面等の設備	159	37	28	6	0	230
コンビニ	100	42	41	5	2	190
整理整頓や清潔状態	170	46	21	3	1	241
新型コロナ感染対策	179	32	24	0	1	236

＜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）	154	51	35	4	1	245
ベッド、寝具、ベッド周りの設備	147	53	34	9	0	243
冷暖房や照明	134	56	42	8	3	243
食事の内容	107	51	53	10	2	223
食事時間や起床・消灯時間	132	53	42	2	1	230

＜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	189	29	20	1	3	242
看護師の言葉使いや対応	187	35	19	4	0	245
他の病院職員の言葉使いや対応	160	40	23	3	0	226
病院職員の身だしなみ	188	34	19	0	0	241
患者さんが困っている時の対応	175	42	16	5	1	239

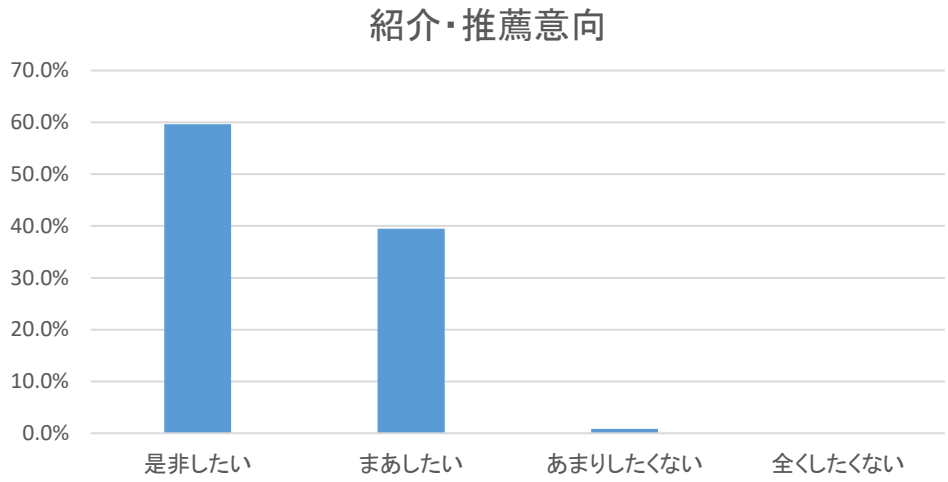
＜診療面＞

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
医師の診療内容	183	35	18	0	3	239
医師の病状や検査結果の説明	183	31	19	1	4	238
医師への質問や相談のしやすさ	180	37	16	4	4	241
看護師の説明のわかりやすさ	181	40	20	2	0	243
看護師の採血や介助の手際よさ	177	41	20	3	1	242
プライバシーへの配慮	163	39	29	3	1	235

②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	136	59.6%	62.7%
まあしたい	90	39.5%	34.6%
あまりしたくない	2	0.9%	2.3%
全くしたくない	0	0.0%	0.4%
計	228	100.0%	

（無回答　20）

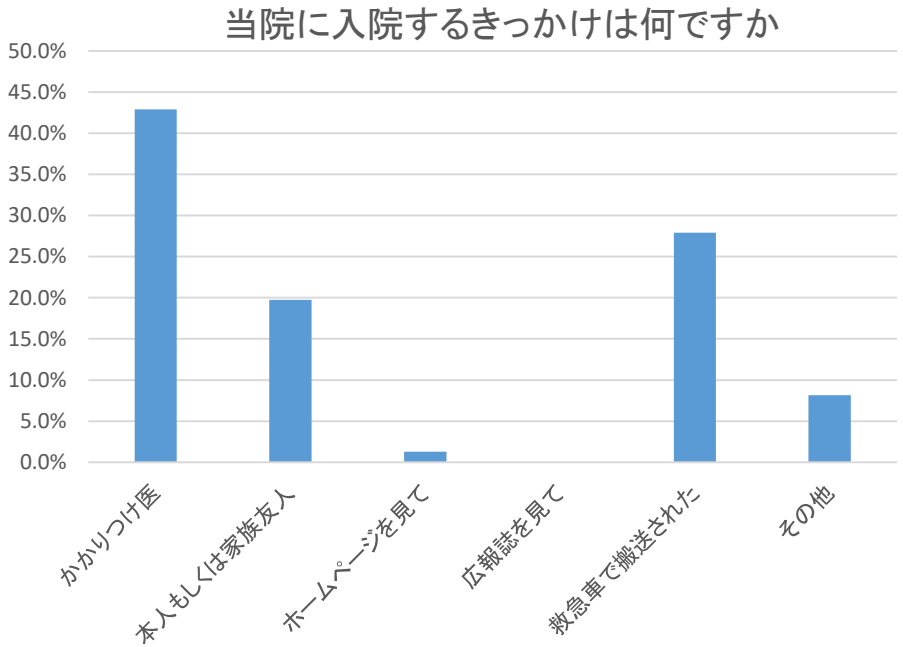


③当院に入院するきっかけは何ですか

			前回
かかりつけ医	100	42.9%	30.3%
本人もしくは家族友人	46	19.7%	16.9%
ホームページを見て	3	1.3%	1.1%
広報誌を見て	0	0.0%	＊
救急車で搬送された	65	27.9%	23.9%
その他	19	8.2%	8.8%
計	233	100.0%	

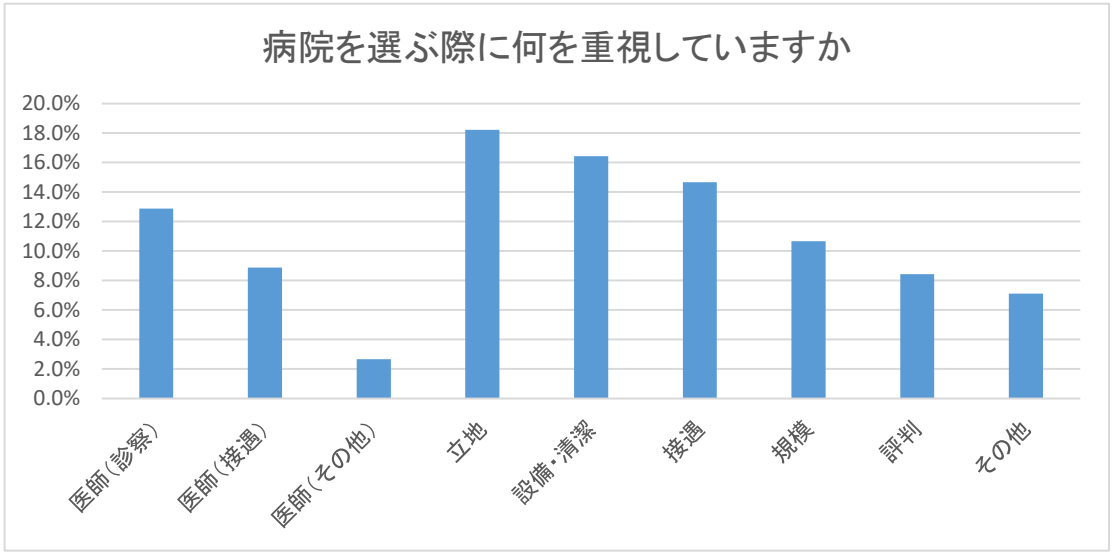
＊設問を新設しました

（無回答　15）



④病院を選ぶ際に何を重視していますか

医師(診察)	29	12.9%
医師(接遇)	20	8.9%
医師(その他)	6	2.7%
立地	41	18.2%
設備・清潔	37	16.4%
接遇	33	14.7%
規模	24	10.7%
評判	19	8.4%
その他	16	7.1%
計	225	100%



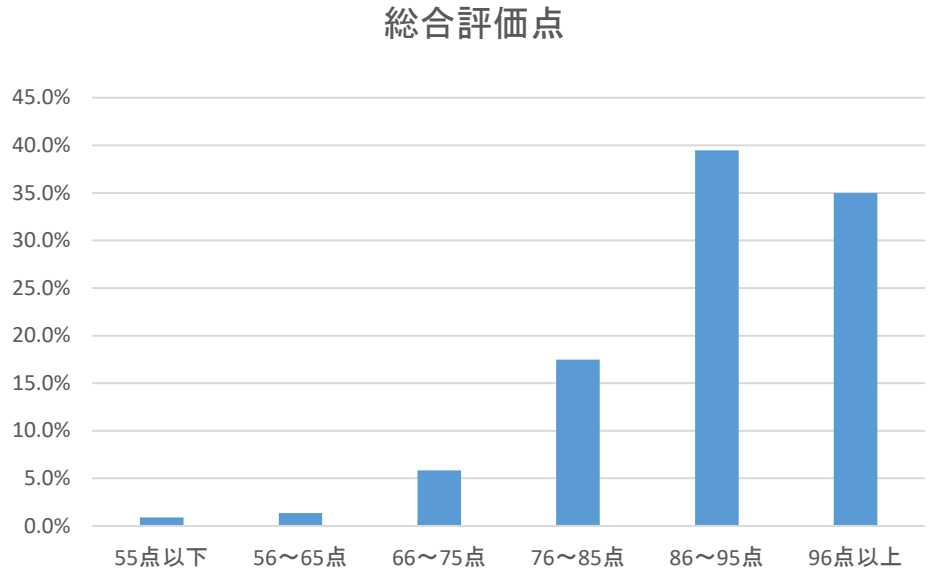
医師 (診察)	確かな治療ができるか・診断に迷いがないか・的確な判断・病状や検査結果の説明がわかりやすいか
	手術が完璧か・医師の技術、経歴 ・信頼できるか 他
医師 (接遇)	患者と医師が共有、共感できるか・医師の治療に対する意識やモチベーション 他
医師 (その他)	コミュニケーション・丁寧さ 他
立地	自宅から近い・交通の便の良 さ・ 通院のしやすさ 他
設備・清潔	院内の居心地の良さ、清潔感・医療機器、設備の充実・医療機器、設備が最新か・NICUがあるか 他
接遇	医師、看護師の人柄・スタッフが優しく有能・医師、看護師の病状に対しわかりやすく親切に対応 他
規模	総合的に多科ありすぐに対応してもらえる・地域の基幹病院・地元密着・治療方針が明確で多くの実績がある 他
評判	入院、受診者の評価・ホームドクターのアドバイス・タウンニュースで新機械が紹介されていた 他
その他	知ってる人に合わないこと・通院している・室料・食事・救急車で搬送された。病院を選ぶことができますか 他

⑤総合評価点　（100点満点で自由記入）

			前回
55点以下	2	0.9%	1.5%
56～65点	3	1.3%	0.4%
66～75点	13	5.8%	3.8%
76～85点	39	17.5%	13.6%
86～95点	88	39.5%	38.3%
96点以上	78	35.0%	42.4%
	223	100.0%	

（無回答　25）

平均点	90.43	92.04

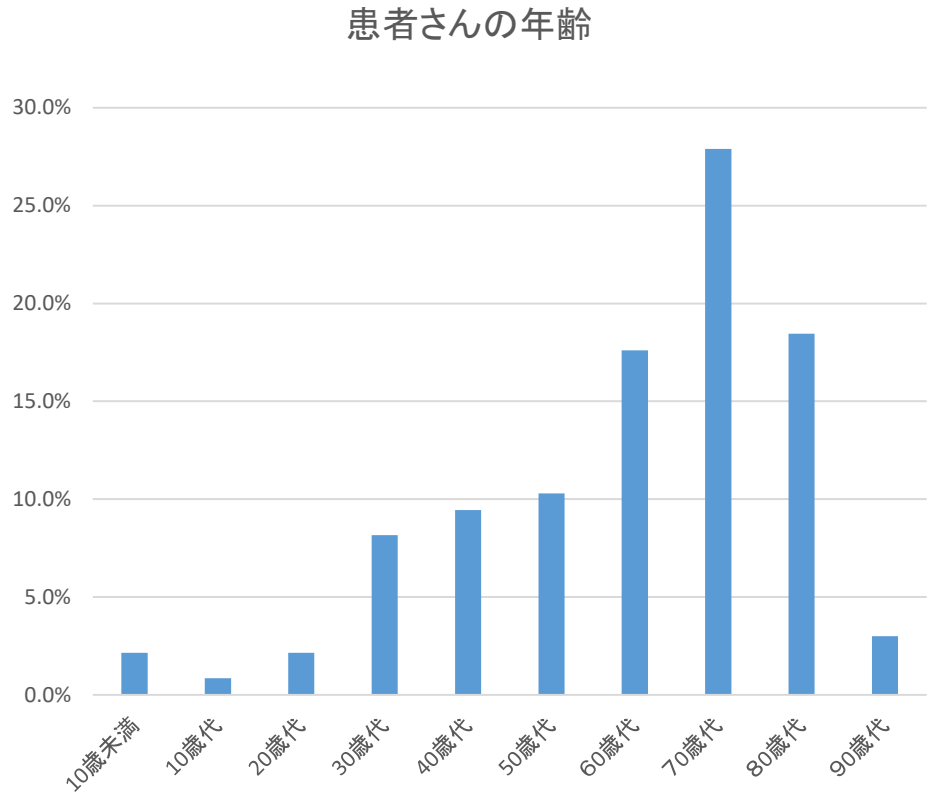


Ⅲ　調査対象者の属性

⑥患者さんの年齢

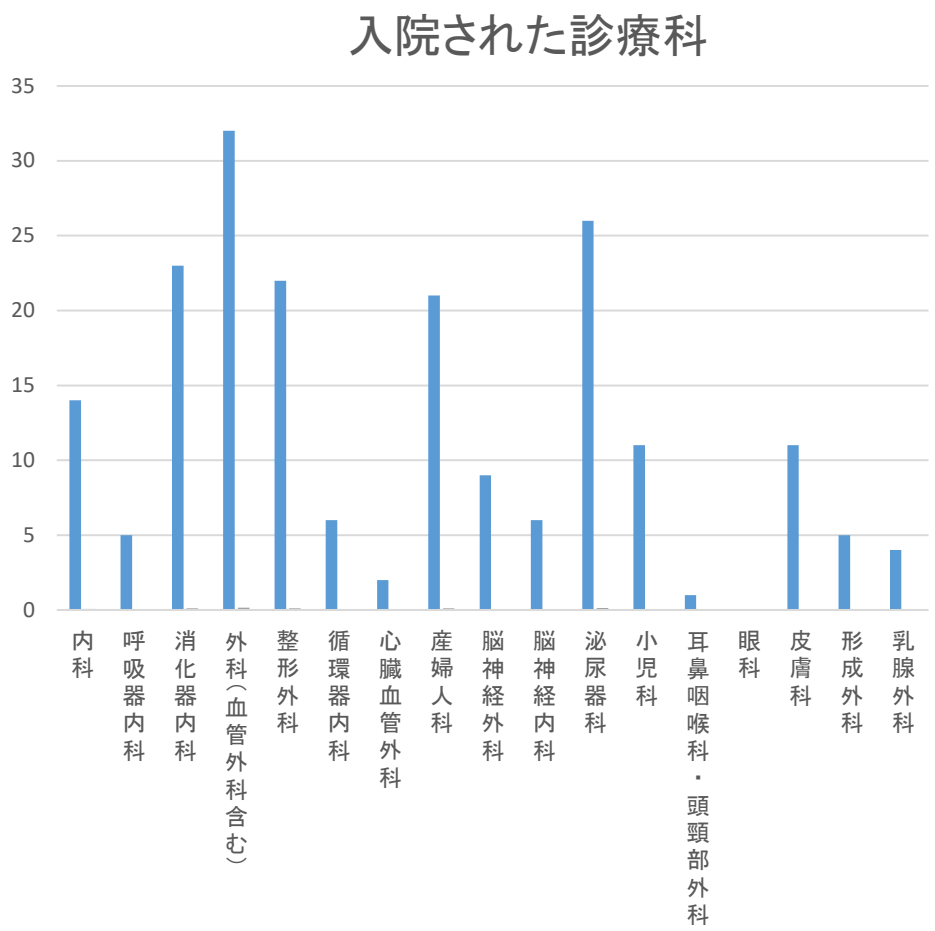
			前回
10歳未満	5	2.1%	5.5%
10歳代	2	0.9%	2.4%
20歳代	5	2.1%	2.7%
30歳代	19	8.2%	4.8%
40歳代	22	9.4%	6.5%
50歳代	24	10.3%	10.6%
60歳代	41	17.6%	18.5%
70歳代	65	27.9%	25.3%
80歳代	43	18.5%	23.6%
90歳代	7	3.0%	
計	233	100.0%	

（無回答　15）



⑦入院された診療科

			前回
内科	14	7.1%	5.4%
呼吸器内科	5	2.5%	3.3%
消化器内科	23	11.6%	21.9%
外科(血管外科含む)	32	16.2%	15.3%
整形外科	22	11.1%	5.0%
循環器内科	6	3.0%	6.2%
心臓血管外科	2	1.0%	1.7%
産婦人科	21	10.6%	11.6%
脳神経外科	9	4.5%	4.5%
脳神経内科	6	3.0%	2.5%
泌尿器科	26	13.1%	3.7%
小児科	11	5.6%	7.4%
耳鼻咽喉科・頭頸部外科	1	0.5%	1.7%
眼科	0	0.0%	4.5%
皮膚科	11	5.6%	2.5%
形成外科	5	2.5%	0.4%
乳腺外科	4	2.0%	2.5%
計	184	100.0%	



(無回答　50)

			前回
個　　室	54	25.6%	26.9%
多 床 室	157	74.4%	73.1%
計	211	100.0%	