

平塚市民病院 令和 7 年度患者満足度調査 結果報告

1 調査目的

平塚市民病院で受けている診療や診療環境に対して患者の率直な評価（満足・不満足）を収集・分析し、医療サービス（接遇、説明、待ち時間など）の改善や選ばれる病院になるための患者満足（質の向上、患者の定着など）に役立てることを目的とし実施した。

2 調査の設計

- (1) 調査対象：当病院の通院患者・入院患者とその家族
- (2) 調査内容：接遇面、診療面、受診環境または入院環境、紹介意向、自由意見
- (3) 調査方法：当院に受診、または入院中の患者に対し下記の方法で配布・回収した。

ア 外来：調査票を外来受診ファイルにセットし、外来カード発行時に配布する。回答後院内設置の回収箱で回収するか、もしくは調査票に印刷された QR コードを読み取りインターネットで回答する方法とした。

イ 入院：調査期間に入院している患者または家族に看護師が調査票を配布した。回答後、病棟内に設置された回収箱で回収するか、もしくは調査票に印刷した QR コードを読み取った上でインターネットから回答する方法とした。

- (4) 調査期間：外来 ： 令和 7 年 10 月 20 日～10 月 24 日の 5 日間
 入院 ： 令和 7 年 10 月 6 日～10 月 31 日の 4 週間

3 集計について

昨年度まで外来での調査票配布は、ホスピタリティ向上委員会の委員がランダムに直接外来患者へ配布し、院内に設置した回収箱で回収していた。目標配布枚数 500 枚を達した時点で調査終了としていた。今年度からすべての外来受診患者を配布対象へ変更した。

4 結果

(1) 配布数・回収率

ア 外来： 配布数 3,280 名 回収数 807 名 回収率 24.6%

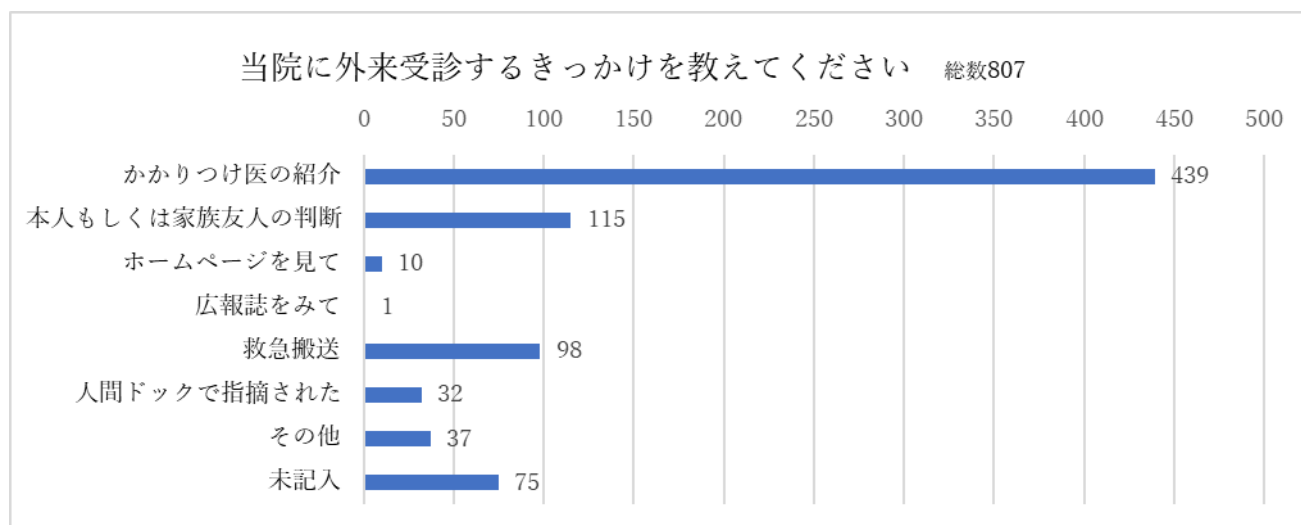
イ 入院： 配布数 521 名 回収数 305 名 回収率 58.5%

※外来患者の回収率の低さは、今年度から導入した配布方法の周知不足が影響していた可能性があり、周知方法など次年度の課題としたい。

※入院患者の回収率が低いのは、高齢者や体調不良な方など回答が難しい場合があったため、今後はそういった場合にはご家族へ依頼するなどして、入院患者への調査票の配布方法等運用の仕組みを見直す必要があると考えられた。

(2) 当院の選択理由

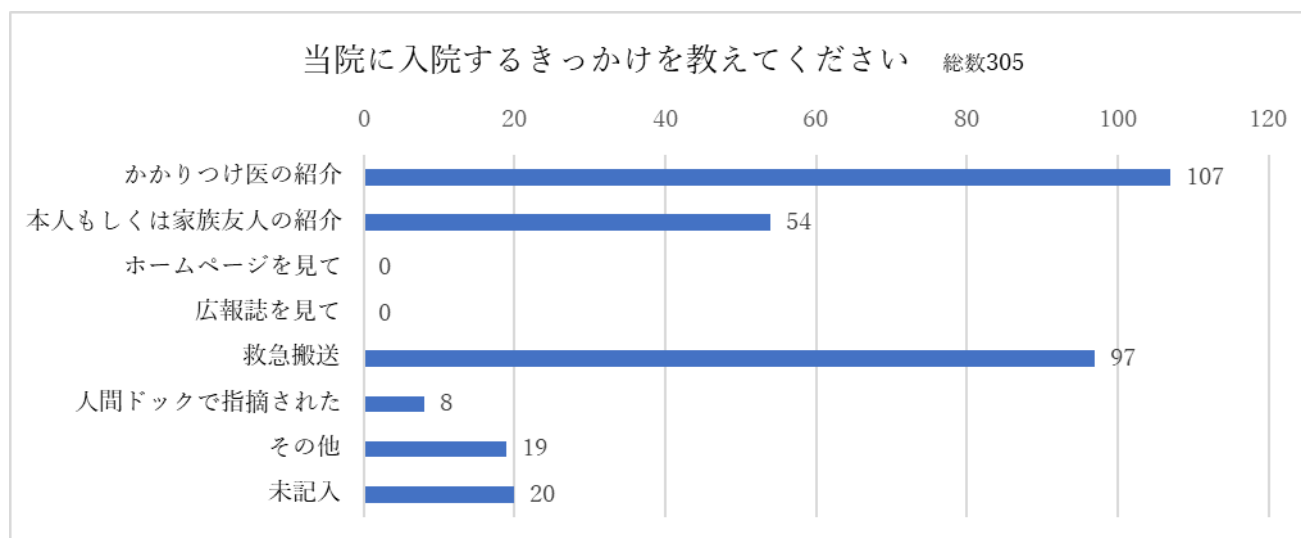
ア 外来



※ 当院を受診される方のきっかけは「かかりつけ医からの紹介」「本人もしくは家族友人の判断」が主体となっている。選択した理由の中には、「総合病院であること」、「通院のしやすさ」、「信頼できる」などが記載されている。このことから初期診療は近隣のクリニックが担い、高度な検査や治療を当院が「地域の基幹病院」として担っていることが推察できる。

未記入の方が約1割を占めている。選択肢の設定が分かりにくかったか、もしくは複数回答の設定など改善の検討が必要である。「その他」と回答された方は、定期的に通院されている方、産科の方が主であった。

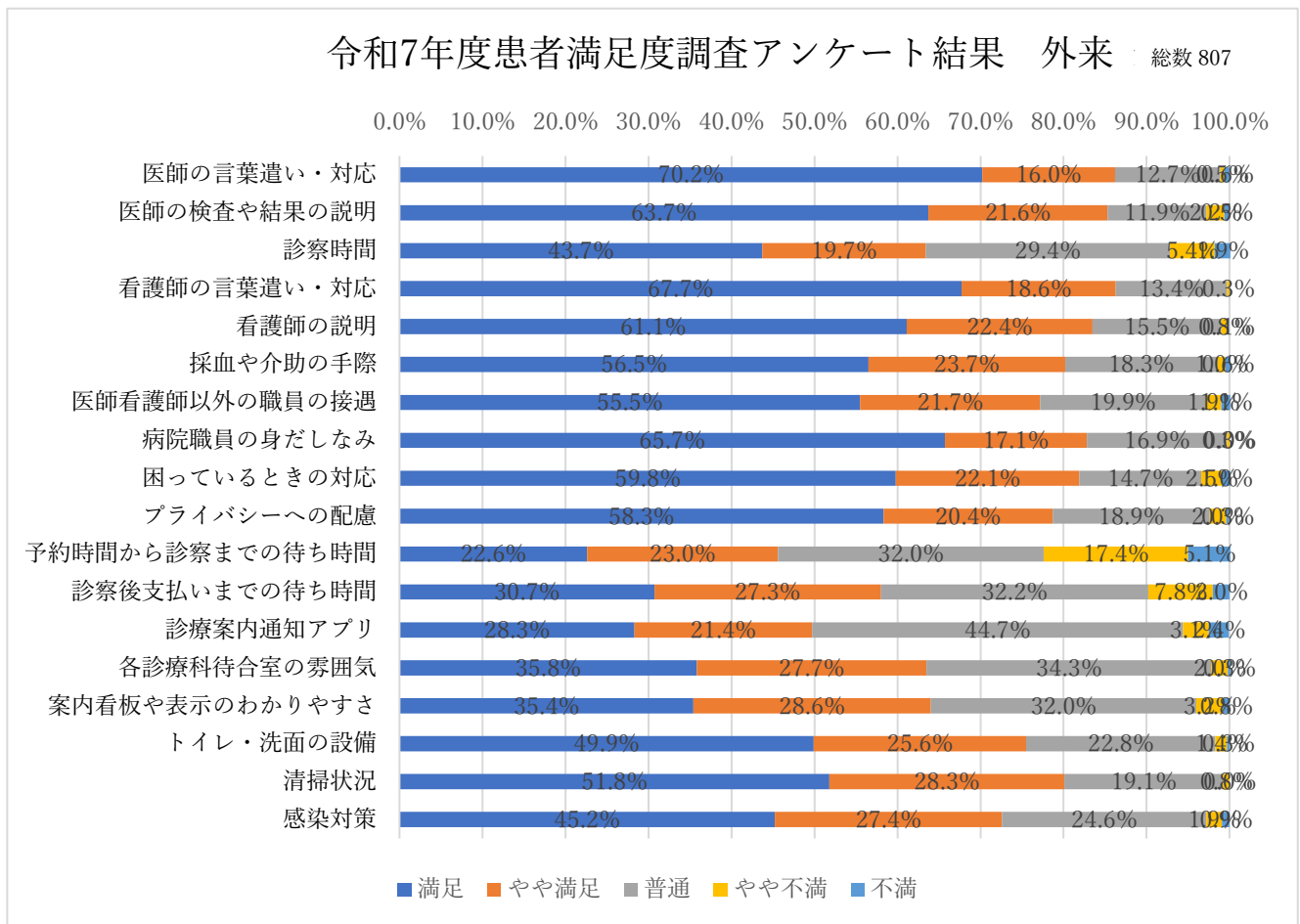
イ 入院



※ 入院するきっかけとして「かかりつけ医の紹介」「救急車で搬送された」「本人もしくは家族友人の紹介」が多かった。外来からの計画的な予定入院と突発的な緊急入院が主な当院選択理由であった。当院が地域医療支援病院の指定を受けていること、救命救急センターの指定を受け、この地域の急性期医療の拠点となっていることが背景にある結果と推察できる。

(3) アンケート結果

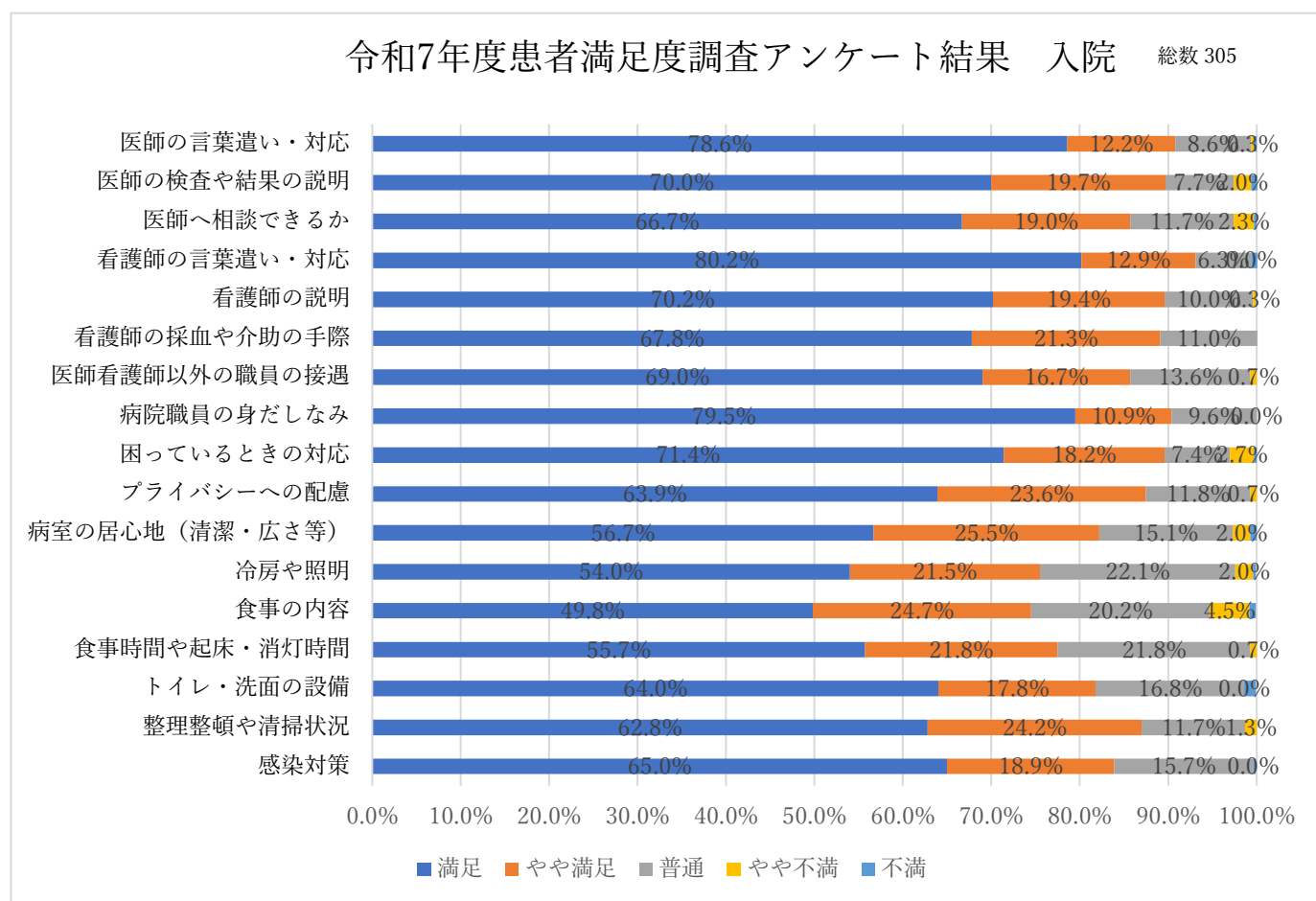
ア 外来



※ 外来患者アンケートでは、医師・看護師の対応や説明に対して高い評価であった。職員の言葉遣いや身だしなみなど接遇面に関する満足度は高く、患者対応への丁寧な姿勢が評価されている。

一方で、予約時間から診察までの待ち時間、診察後支払いまでの待ち時間については不満傾向がみられた。外来患者数や診療の混雑状況が背景にあると考えられ、待ち時間対策や情報提供の工夫が課題として挙げられる。

イ 入院



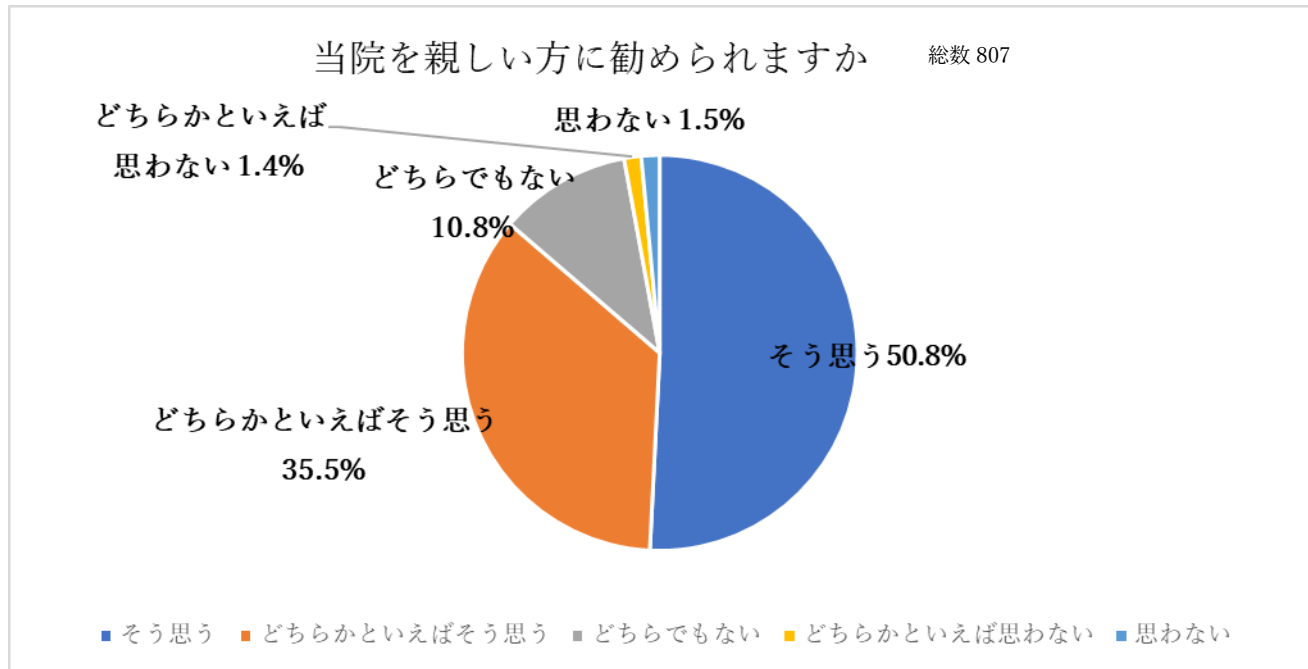
※ 入院患者アンケートでは、医療スタッフの接遇や対応に対して肯定的な評価がみられた。特に看護師の言葉遣い・対応、病院職員の身だしなみ、医師の言葉遣いなどにおいて満足度が高く、患者が安心して療養できる環境づくりにつながっていることがうかがえる。

一方で、食事内容、冷房や照明、病室環境など療養環境に関する項目では、他項目と比較して満足度が低い傾向がみられた。快適性や生活面への配慮をさらに充実させることで、患者満足度向上につながると考えられる。

(4) 総合評価

今回の調査では、「当院を親しい方に勧められますか」の問いに対する回答を当院に対する総合評価と捉え、分析・評価を行った。

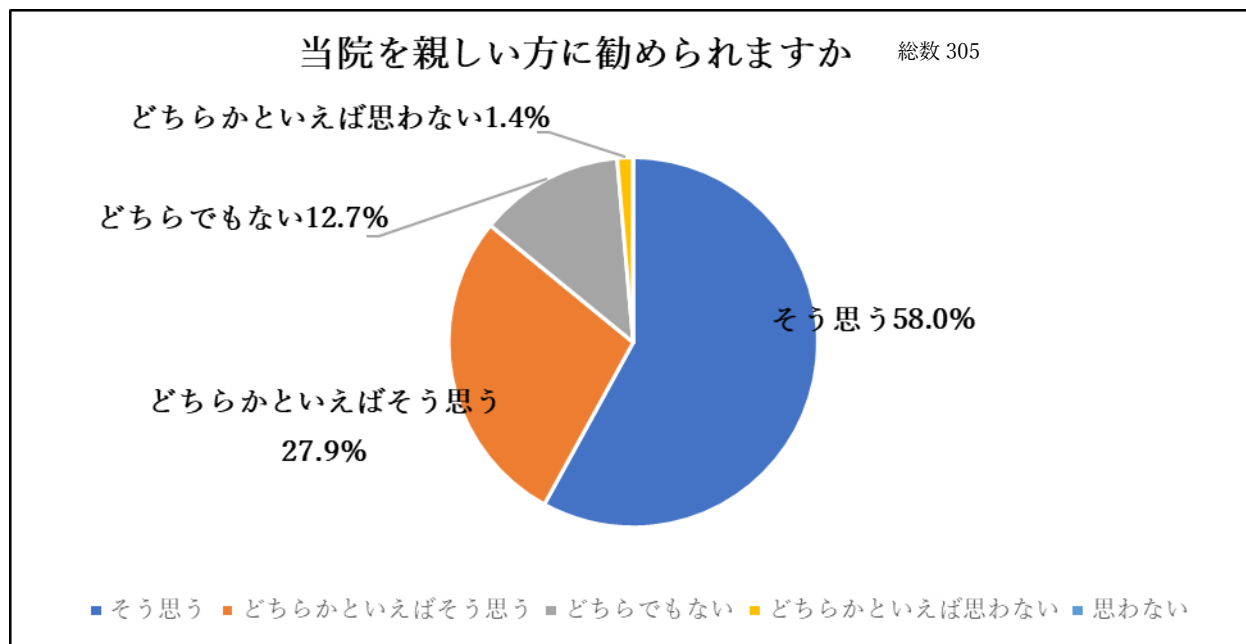
ア 外来



※「そう思う」「どちらかといえばそう思う」をあわせると 86.3%となり、当院で受けた医療や看護、職員の対応に対して満足感、安心感を持ち、再度利用したいと思っている結果と捉えることができる。

一方、それ以外の「どちらでもない」、「どちらかといえば思わない」、「思わない」という当院にポジティブな感情を抱けなかった患者が 13.7%おられることには注視する必要がある。その中で自由記載欄に「待ち時間が長い」、「説明が足りない」とのご意見があり、このことから待ち時間対策や一層の接遇力の向上に努めていくことが必要であると考えられる。

イ 入院



※「そう思う」「どちらかといえばそう思う」をあわせると 85.9%であり、「安心して入院生活が送れた」と当院で受けた医療や看護、職員の対応に対して安心感を抱き、信頼につながった結果といえる。ただし、「どちらでもない」、「どちらかといえば思わない」という当院にポジティブな感情を抱けなかった患者が 14.1%おられたことには注視する必要がある。その中には「不安なときのもう少し話を聞いてほしかった」という自由記載欄のご意見があり、このことから一層の接遇力の向上や療養環境の改善、コミュニケーション能力の向上などが満足層へ転換できる可能性があると考えられる。

5 行動計画

以上の結果から、平塚市民病院ホスピタリティ向上委員会の令和 8 年度の重点目標として以下の（１）接遇力の向上、（２）外来待ち時間対策を掲げることとする。

（１）接遇力の向上

- ア ホスピタリティ向上委員会委員による挨拶ラウンドを行う。
- イ 当院では 3 年前より外部講師を招いた年 2 回の接遇研修会を行っているが、今年度も継続する。
- ウ 当院をご利用頂いた患者からのご意見である「利用者の声」の内容を委員会内で共有し、それらに対する改善策を検討する。
- エ サイネージ等を利用した啓発活動を継続する。

（２）外来待ち時間の対策

ホームページや院内サイネージ等を利用して診療案内通知アプリの周知・普及に努める。

〈平塚市民病院ホスピタリティ向上委員会〉