

令和7年度 患者満足度調査 【入院】  
実施報告書

大田市立病院

2026/02/01

## I. 調査の実施概要

### 1. 調査目的

当院を利用する患者の実態や当院への評価・満足度を調査することにより、当院における問題点や不備等を把握し、その改善に向けた取り組みを実施することにより、より良い病院運営・診療体制を構築することを目的とする。

### 2. 調査概要

- (1) 調査対象 調査期間中における当院の入院患者
- (2) 調査内容
  - ・回答者の属性（年齢、性別、受診科など）
  - ・施設環境（利便性、清潔度、案内表示、雰囲気など）
  - ・職員の接遇（職種ごとの接遇態度など）
  - ・総合評価
- (3) 調査期間 令和7年11月17日（月）～令和7年12月16日（火）
- (4) 調査方法 調査開始時の入院患者には病棟にて配布、以降、新規入院の場合は入院案内に同封調査配布し、それぞれ各病棟に設置した回収箱で回収した。
- (5) サンプル数 回答者数 78人

### 3. 集計・分析の方法

○満足度の設問については、「満足」「ほぼ満足」「ふつう」「やや不満」「不満」の5段階評価による選択とした。

また、段階ごとに下記の点数を乗じ平均点を算出することにより、評価指標（100点満点）を点数化した。

○各設問における「該当なし」の回答及び無回答については、集計・分析の対象から除外した。

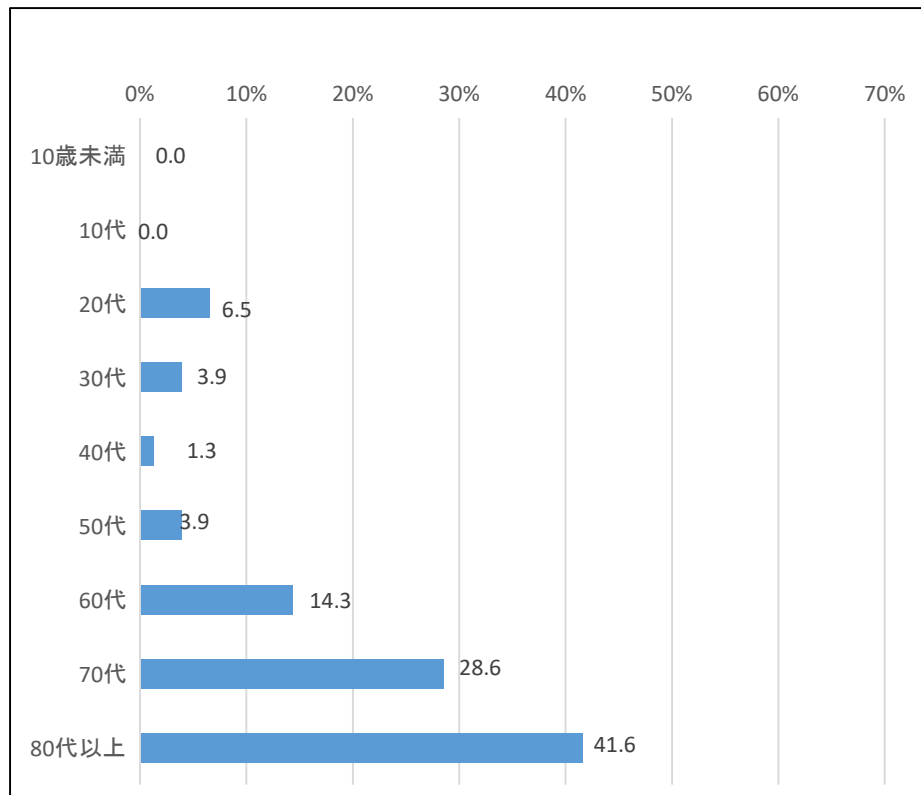
[評価点数]

「満足」：100点 / 「ほぼ満足」：75点 / 「ふつう」：50点 / 「やや不満」：25点 / 「不満」：0点

## Ⅱ. 調査回答者の属性

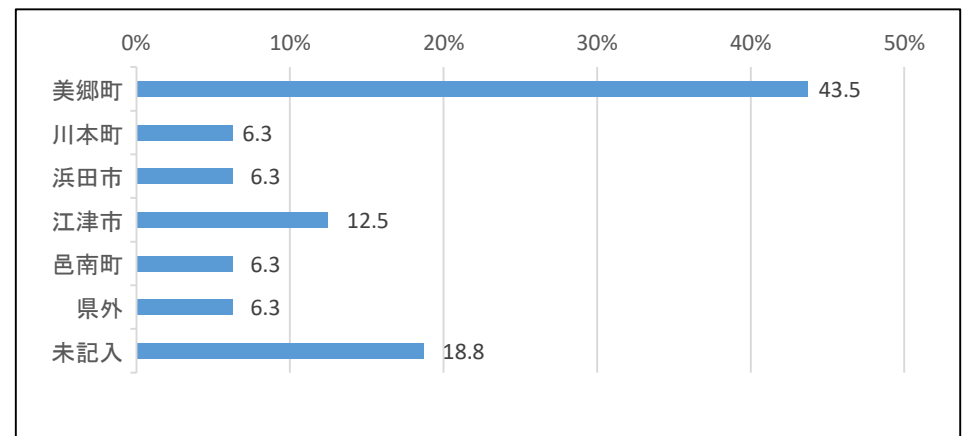
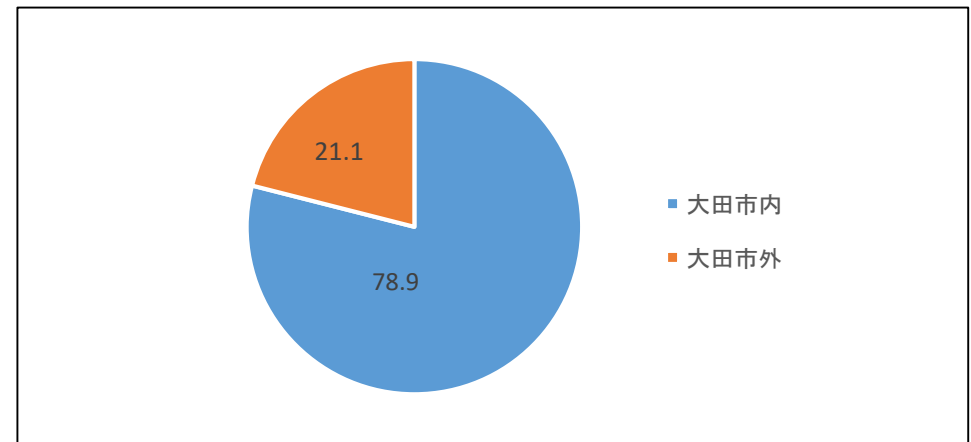
### 1. 年齢構成

対象者の年齢構成は、80代以上が4割を超えており、60代以上の割合を含めると全体の8割を高齢者が占めている。  
(回答数：77)



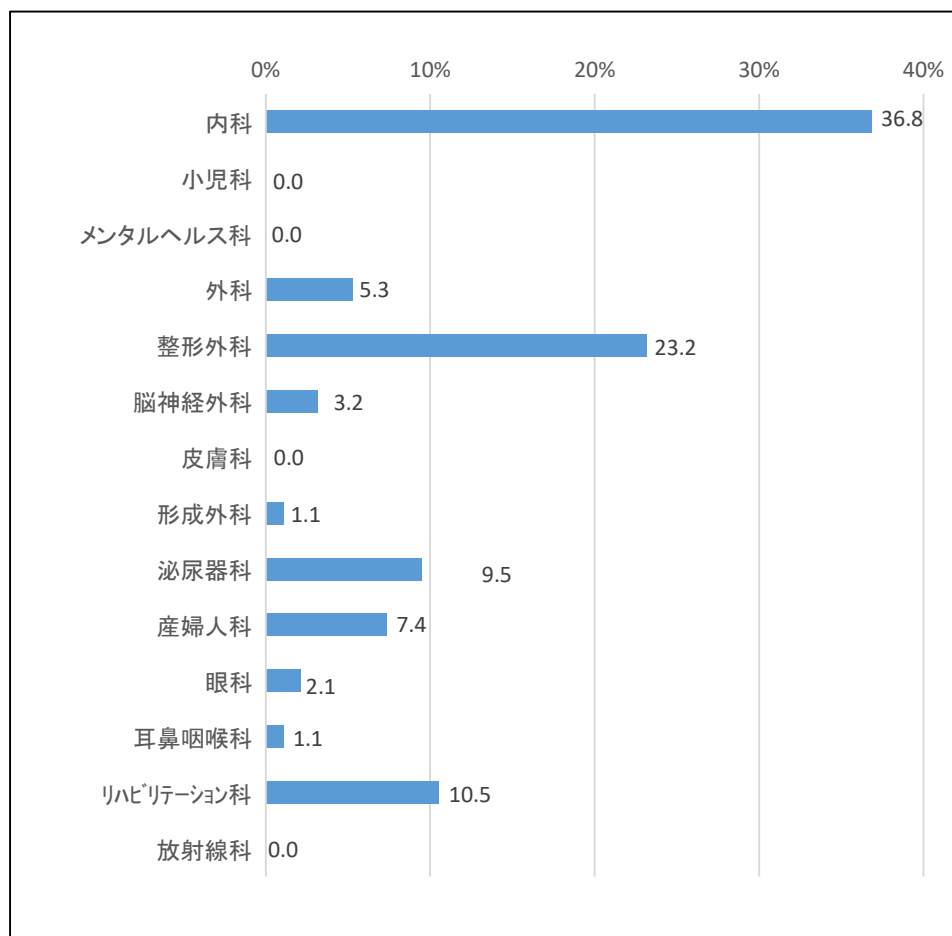
### 2. 住所

大田市内が78.9%を占める。また、市外では美郷町が43.5%を占める。(回答数76)



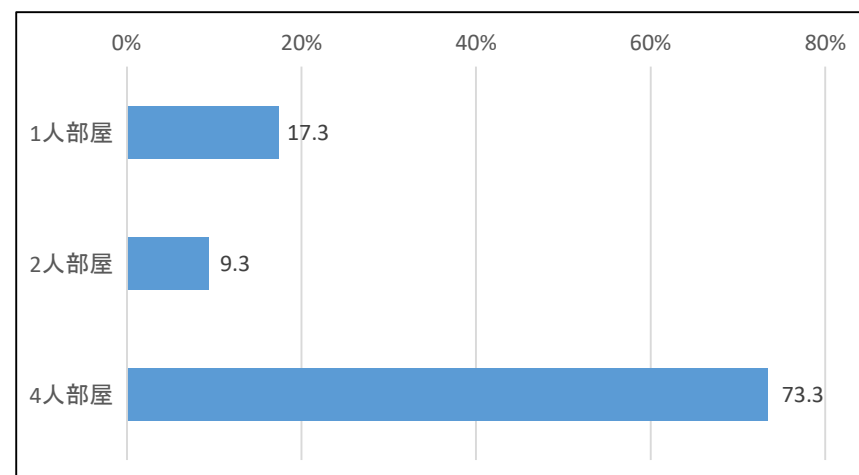
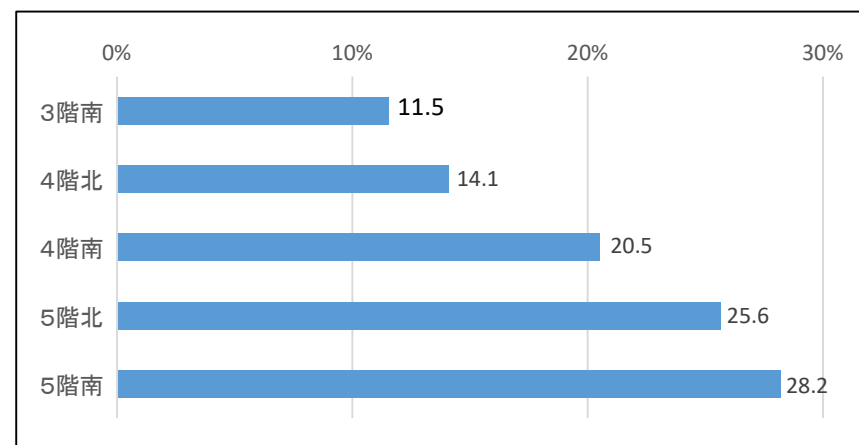
### 3. 受診科目

受診科は、内科が 36.8%と圧倒的に高く、次いで整形外科 (23.2%)、リハビリテーション科 (10.5%) の順となっている。  
(回答数：95) ※複数回答あり



### 4. 病棟・病室

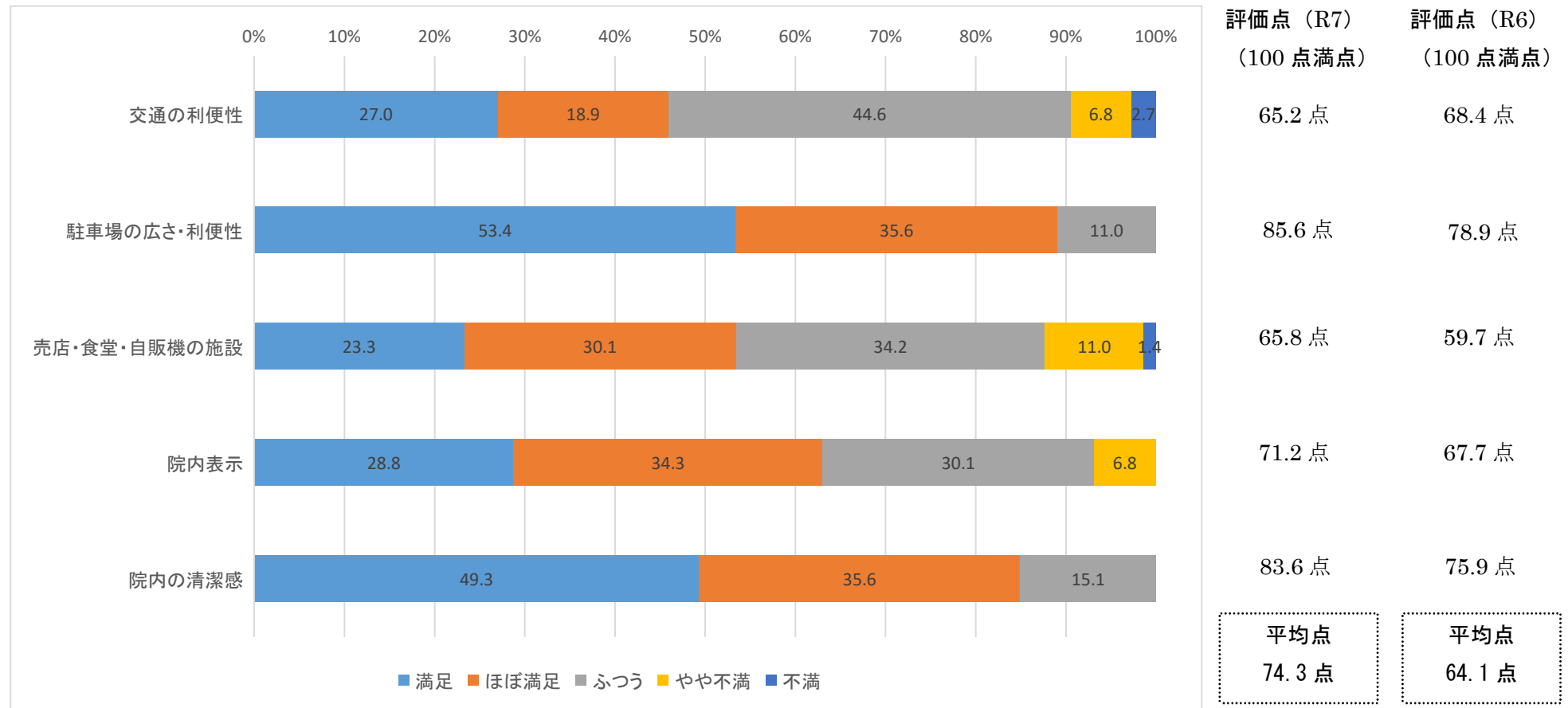
病棟は 5 階南病棟 (内科)、病室は 4 人部屋が多い。  
(回答数：78) ※複数回答あり



## Ⅲ. 満足度調査結果

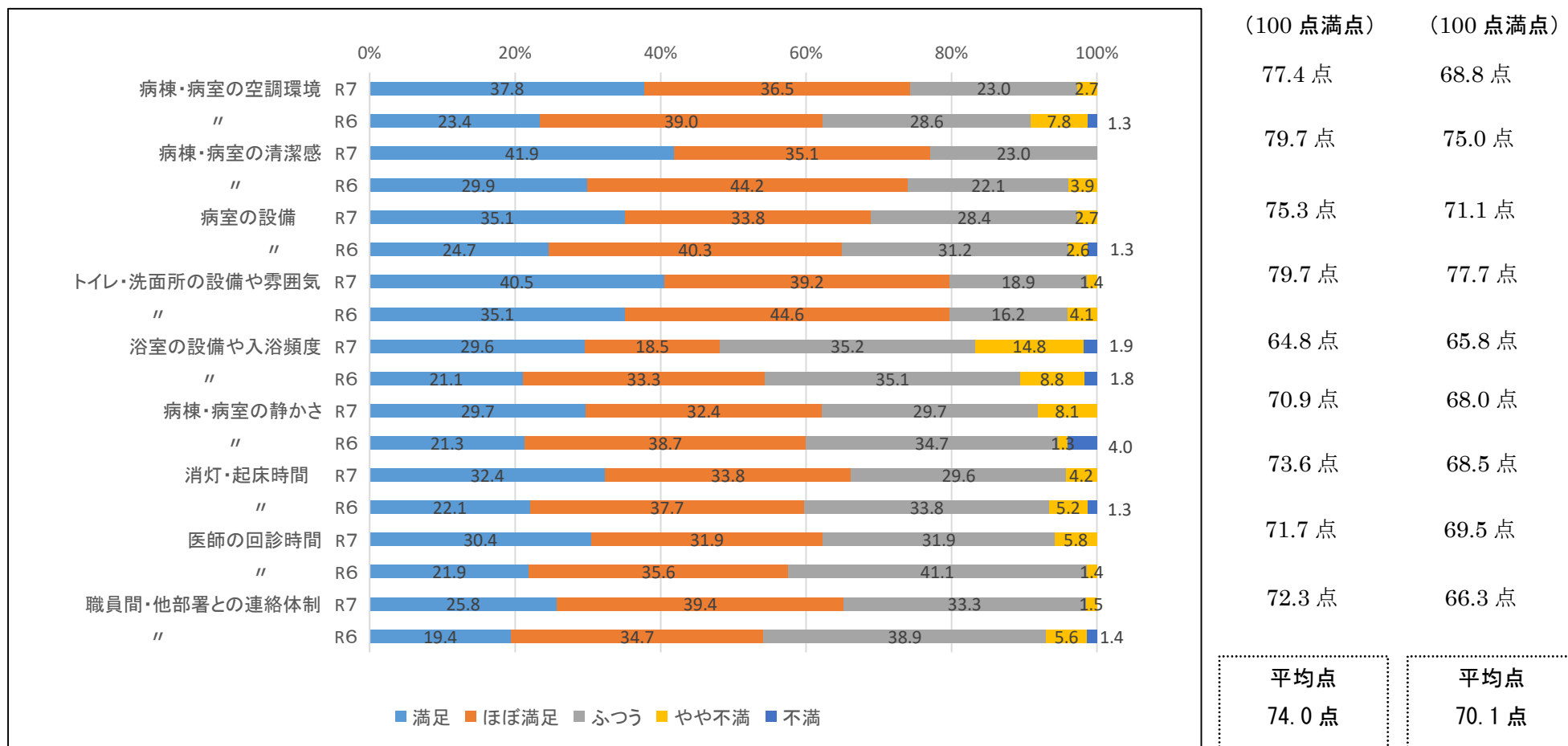
### 1. 施設・設備等満足度

全体の評価平均点は昨年度より 10.2 ポイント上昇している。「駐車場の広さ・利便性」、「院内表示」、「院内の清潔感」の項目において「不満」または「やや不満」と回答された方がいなかった。施設・設備面での満足度は、概ね良好な評価が得られたといえる。



## 2. 病室・入院生活の満足度

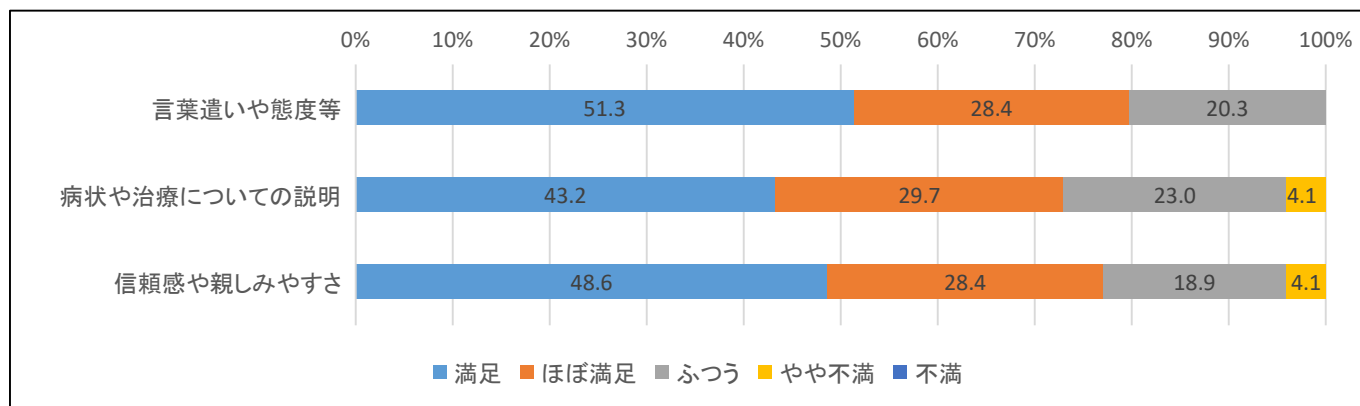
病室・入院生活の満足度において全体の評価平均点は昨年度比較で 3.9 ポイント上昇しており、総合的な評価は改善傾向が見られる。一方で「浴室の設備や入浴頻度」については、昨年より「不満」または「やや不満」と回答された方が、6.1 ポイント増えておりサービス運営の面で課題といえる。



### 3. 職員接遇面満足度

#### (1) 医 師

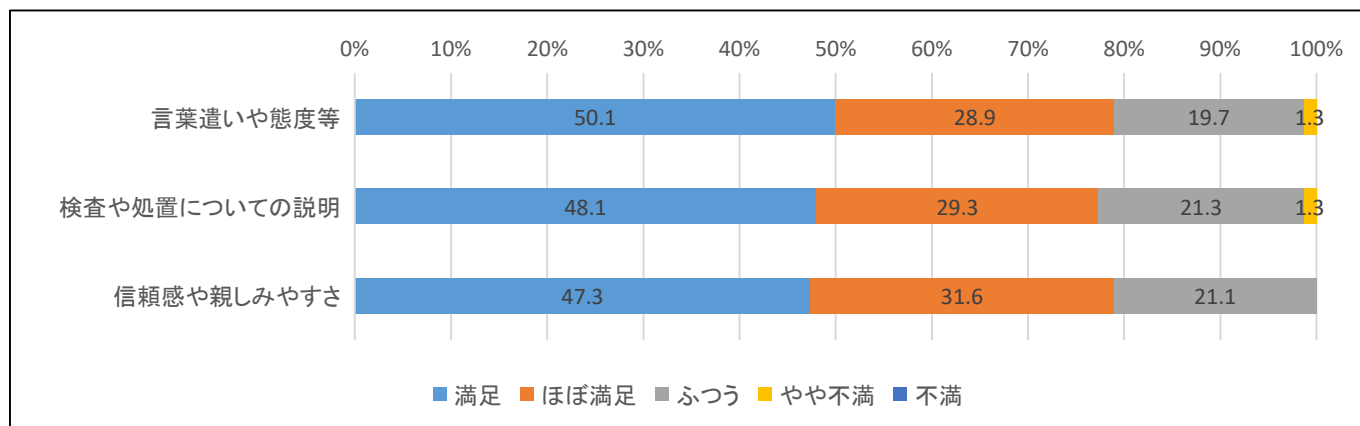
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は全項目 70%を超えており、評価平均点は 80.4 点と昨年度比で 0.6 ポイント上昇している。医師の接遇面に対する満足度は、総じて高いと言えるが、「症状や治療についての説明」は評価点の低下が見られる。



評価点 (R7) (100 点満)	評価点 (R6) (100 点満)
82.8 点	80.9 点
78.0 点	78.6 点
80.4 点	79.9 点
平均点 80.4 点	平均点 79.8 点

#### (2) 看護師

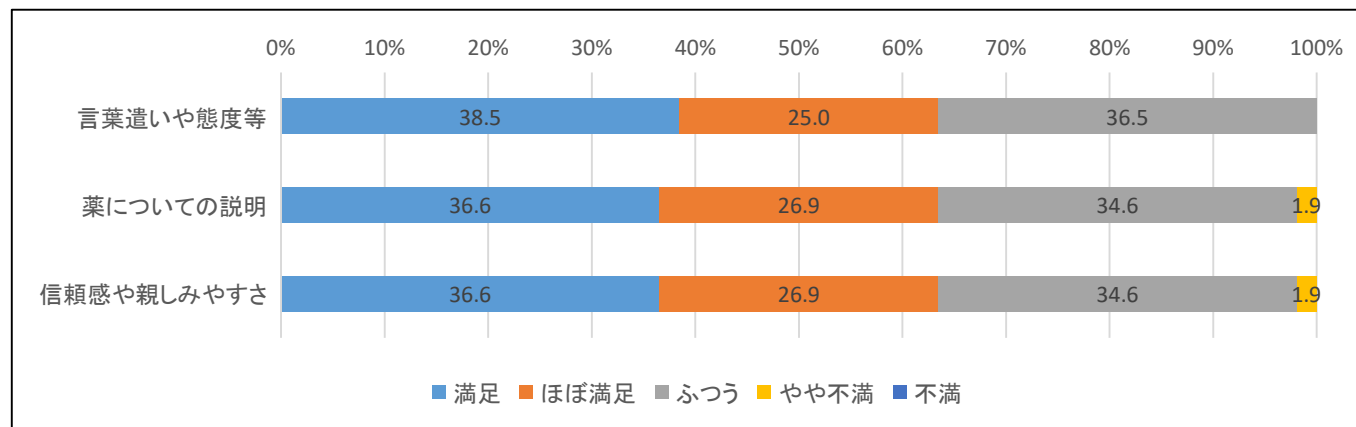
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は全項目で 77%を超えており、評価平均点は 81.5 点と昨年度比で 0.7 ポイント上昇している。看護師の接遇面での満足度は、総じて高いと言えるが、「言葉遣いや態度等」は評価点の低下が見られる。



評価点 (R7) (100 点満)	評価点 (R6) (100 点満)
81.9 点	82.7 点
81.0 点	79.2 点
81.6 点	80.4 点
平均点 81.5 点	平均点 80.8 点

### (3) 薬局職員

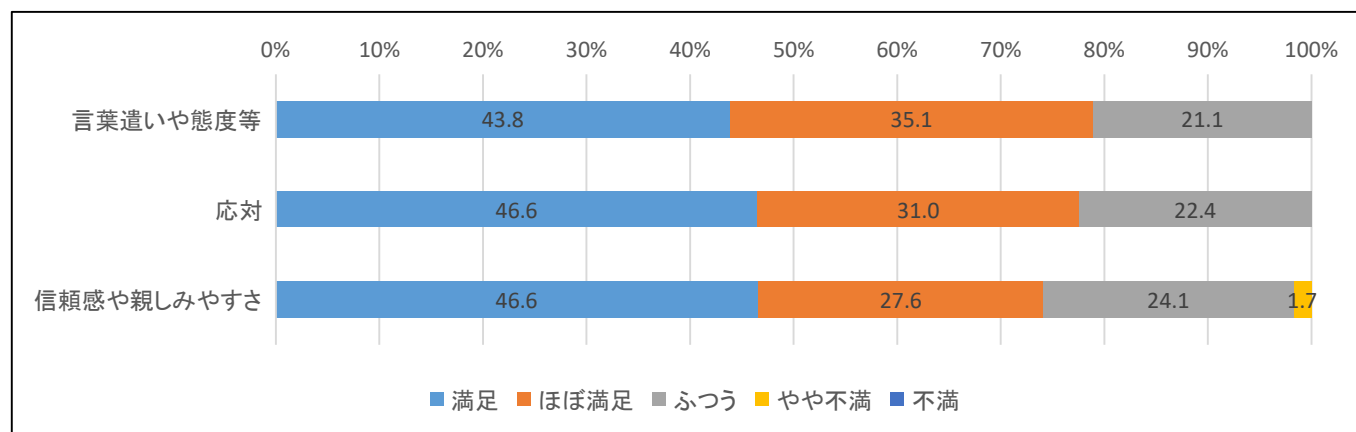
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は全項目で 63%を超えており、評価平均点も 74.8 点と昨年度比で 1.6 ポイント上昇している。薬局職員の接遇面での満足度は概ね良好と言える。



評価点 (R7) (100 点満点)	評価点 (R6) (100 点満点)
75.5 点	73.4 点
74.5 点	72.9 点
74.5 点	73.3 点
平均点 74.8 点	平均点 73.2 点

### (4) 画像検査職員

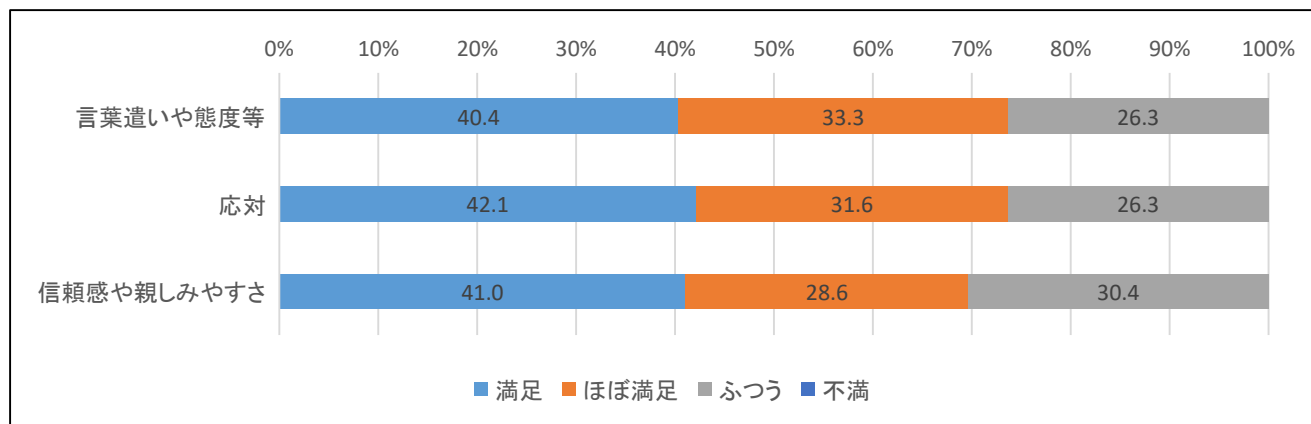
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は全項目で 74%を超えており、評価平均点は 80.5 点と昨年度比で 3.2 ポイント上昇している。画像検査職員の接遇面での満足度は総じて高いと言える。



評価点 (R6) (100 点満点)	評価点 (R6) (100 点満点)
80.7 点	77.7 点
81.0 点	77.7 点
79.7 点	76.5 点
平均点 80.5 点	平均点 77.3 点

### (5) 検査室職員

「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合が70%前後だった。評価平均点は78.5点と昨年度比で3.1ポイント上昇している。検査室職員の接遇面での満足度は概ね良好と言える。



評価点 (R7) (100 点満点)

78.5 点

79.4 点

77.7 点

平均点  
78.5 点

評価点 (R6) (100 点満点)

74.2 点

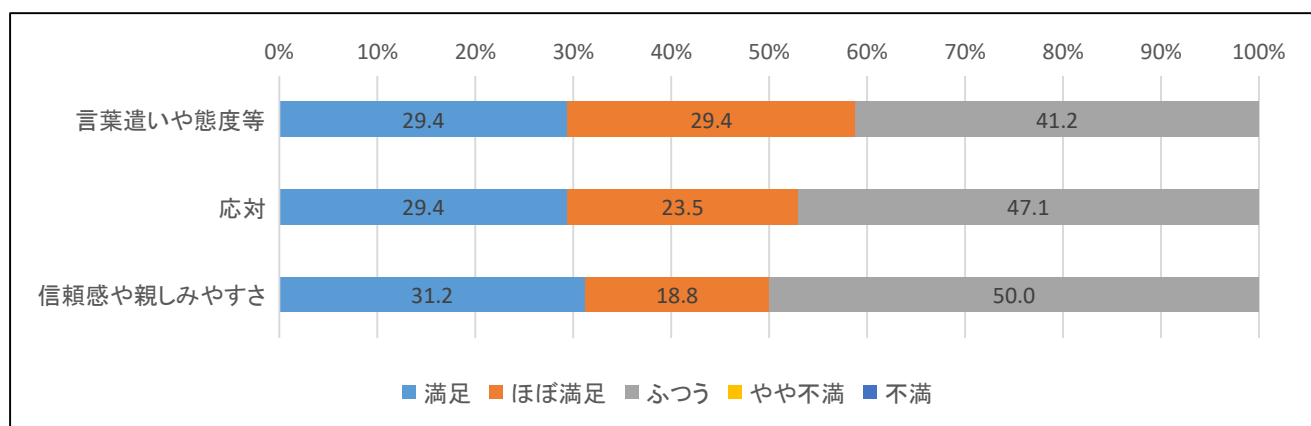
75.4 点

76.6 点

平均点  
75.4 点

### (6) 透析室技師職員

「満足」、「ほぼ満足」のと答えた方の割合の平均は約53%だが、評価平均点71.0点と昨年度比で1.7ポイント上昇しており、全体として改善傾向が見られる。透析室技師職員の接遇面での満足度は、概ね良好といえる。



評価点 (R7) (100 点満点)

72.1 点

70.6 点

70.3 点

平均点  
71.0 点

評価点 (R6) (100 点満点)

69.0 点

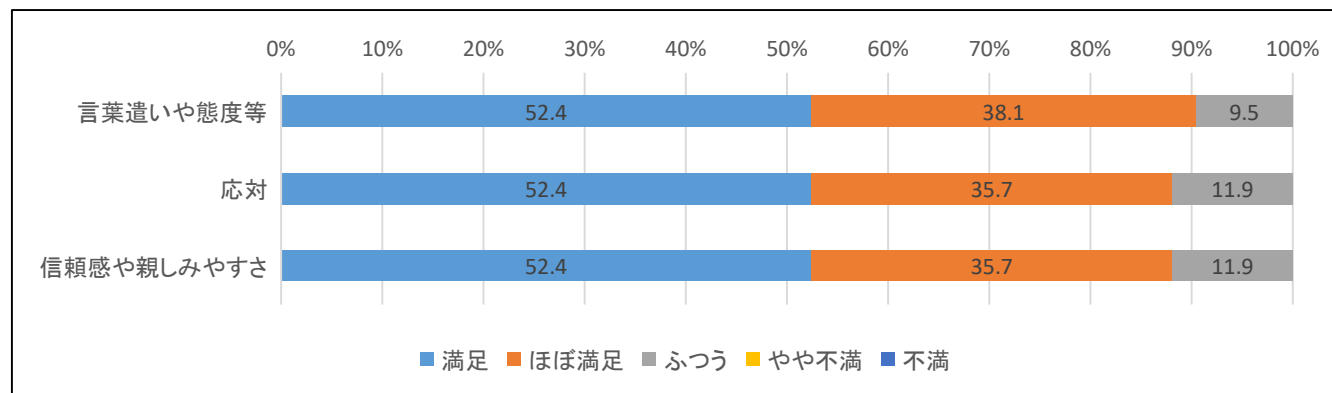
69.8 点

69.0 点

平均点  
69.3 点

### (7) リハビリテーション職員

「満足」または「ほぼ満足」と答えた方の割合は全項目で 88%を超え、評価平均点は 85.3 点で昨年度比で 4.4 ポイント上昇している。リハビリテーション職員の接遇面での満足度は総じて高いと言える。



評価点 (R7)  
(100 点満点)

評価点 (R6)  
(100 点満点)

85.7 点

80.6 点

85.1 点

80.7 点

85.1 点

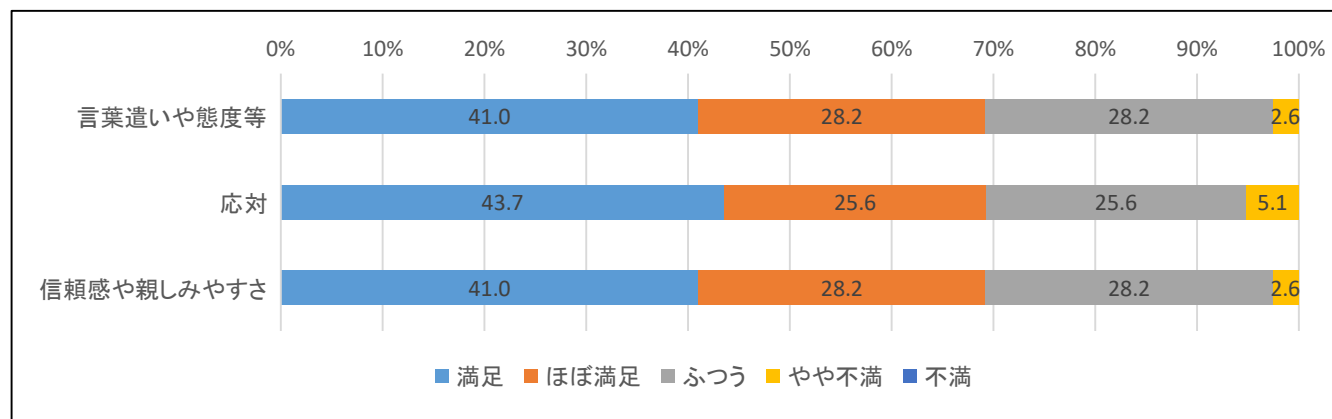
81.6 点

平均点  
85.3 点

平均点  
80.9 点

### (8) 栄養管理職員

「満足」、「ほぼ満足」と答えた方の割合は全項目で 69%を超えており、評価平均点は 76.9 点と昨年度比で 1.9 ポイント上昇している。栄養管理職員の接遇面での満足度は概ね良好といえる。



評価点 (R7)  
(100 点満点)

評価点 (R6)  
(100 点満点)

76.9 点

74.5 点

76.9 点

75.5 点

76.9 点

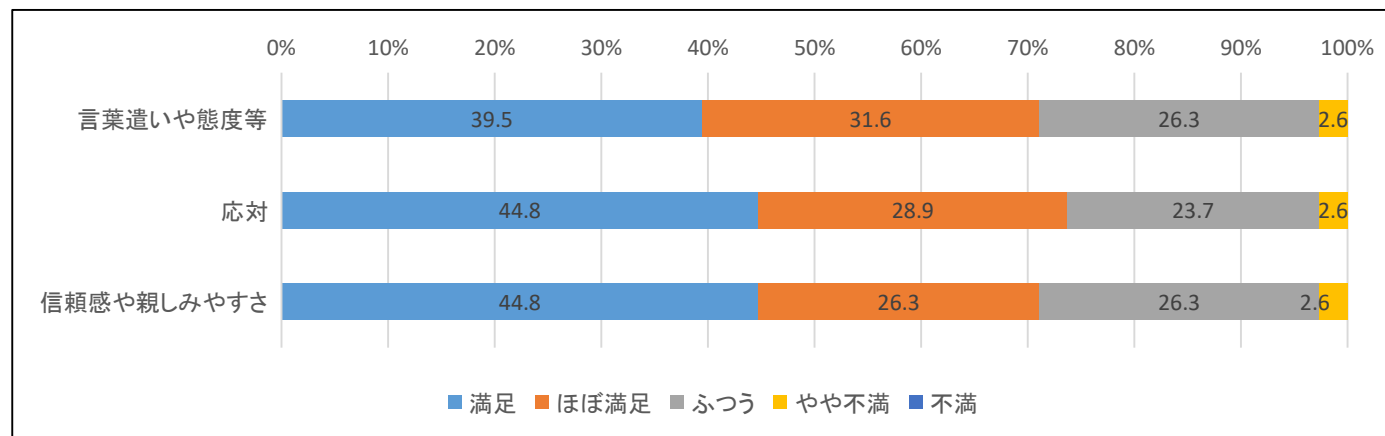
75.0 点

平均点  
76.9 点

平均点  
75.0 点

### (9) 地域医療連携室職員

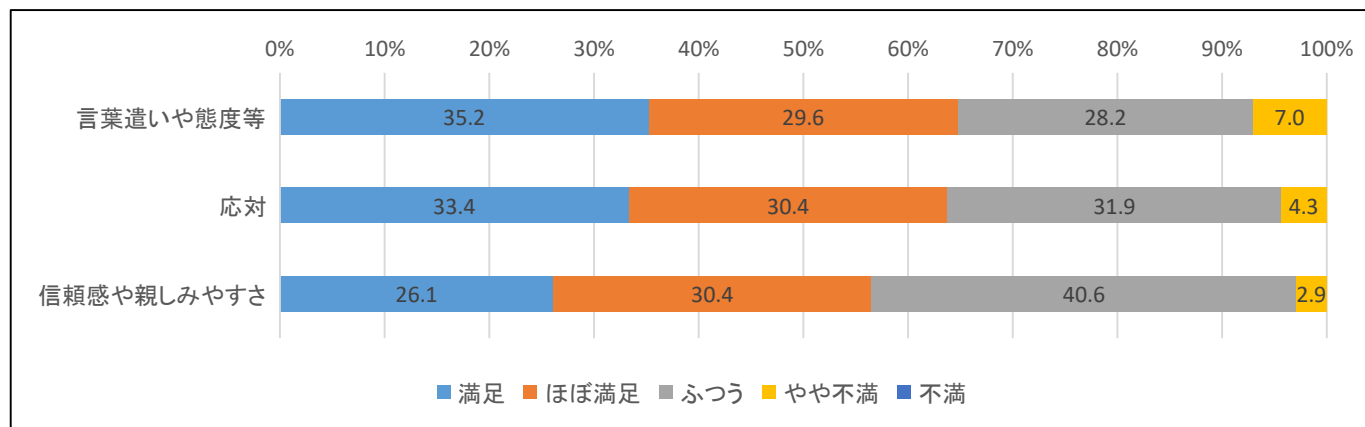
全項目において、「満足」または「ほぼ満足」と答えた方は全項目で 71%を超えており、評価平均点は 70.8 点と昨年度比で 7.3 ポイント上昇している。地域医療連携室職員の接遇面の満足度は概ね良好と言える。



評価点 (R7) (100 点満点)	評価点 (R6) (100 点満点)
77.0 点	70.6 点
78.9 点	70.6 点
78.3 点	71.1 点
平均点 78.1 点	平均点 70.8 点

### (10) 受付事務職員

「満足」、「ほぼ満足」のと答えた方の割合の平均は約 61%だが、評価平均点は 72.1 点で、昨年度比で 1.1 ポイント上昇しており、改善傾向が見られる。受付事務職員の接遇面の満足度は、概ね良好と言える。

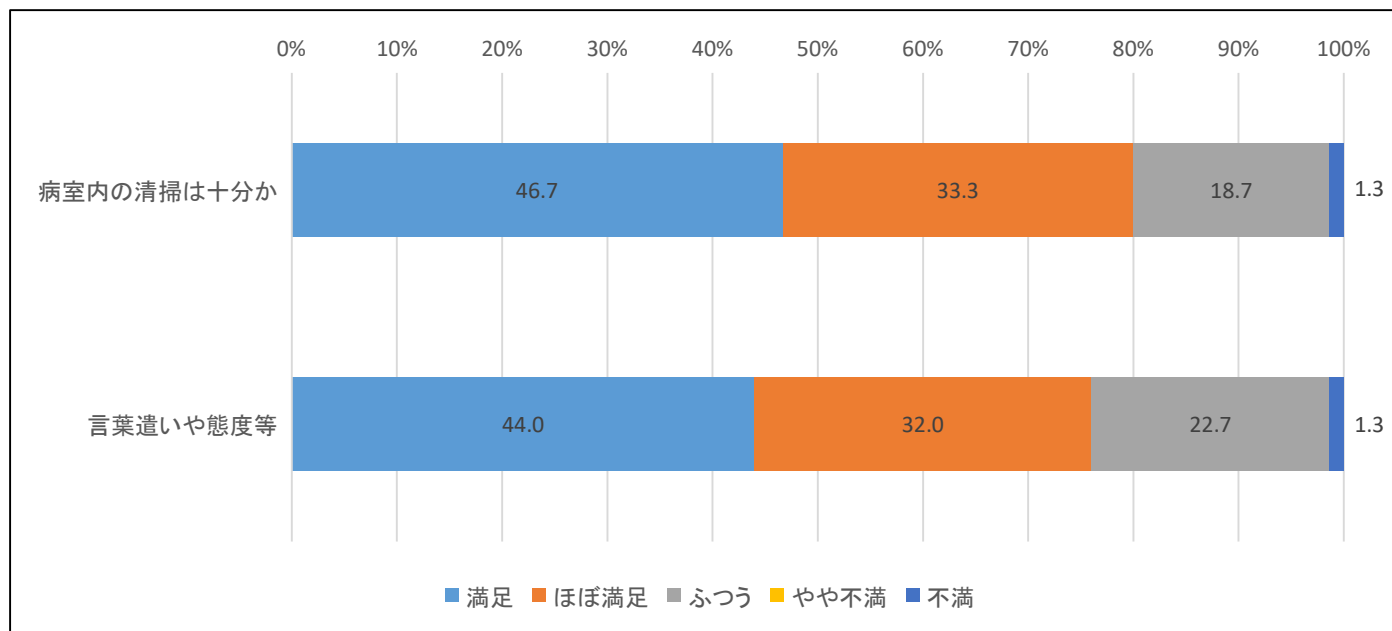


評価点 (R7) (100 点満点)	評価点 (R6) (100 点満点)
73.2 点	71.6 点
73.2 点	70.8 点
69.9 点	70.5 点
平均点 72.1 点	平均点 71.0 点

### (11) 院内清掃職員

各項目とも「満足」または「ほぼ満足」と答えた方は75%を越えており、「ふつう」を含めると98%を超えている。評価平均点が80.2点で、昨年度比で4.4ポイント上昇しており、清掃職員の接遇面での満足度は総じて高いといえる。

(回答数：75)



評価点 (R7)  
(100 点満点)

79.3 点

81.0 点

平均点  
80.2 点

評価点 (R6)  
(100 点満点)

75.7 点

76.0 点

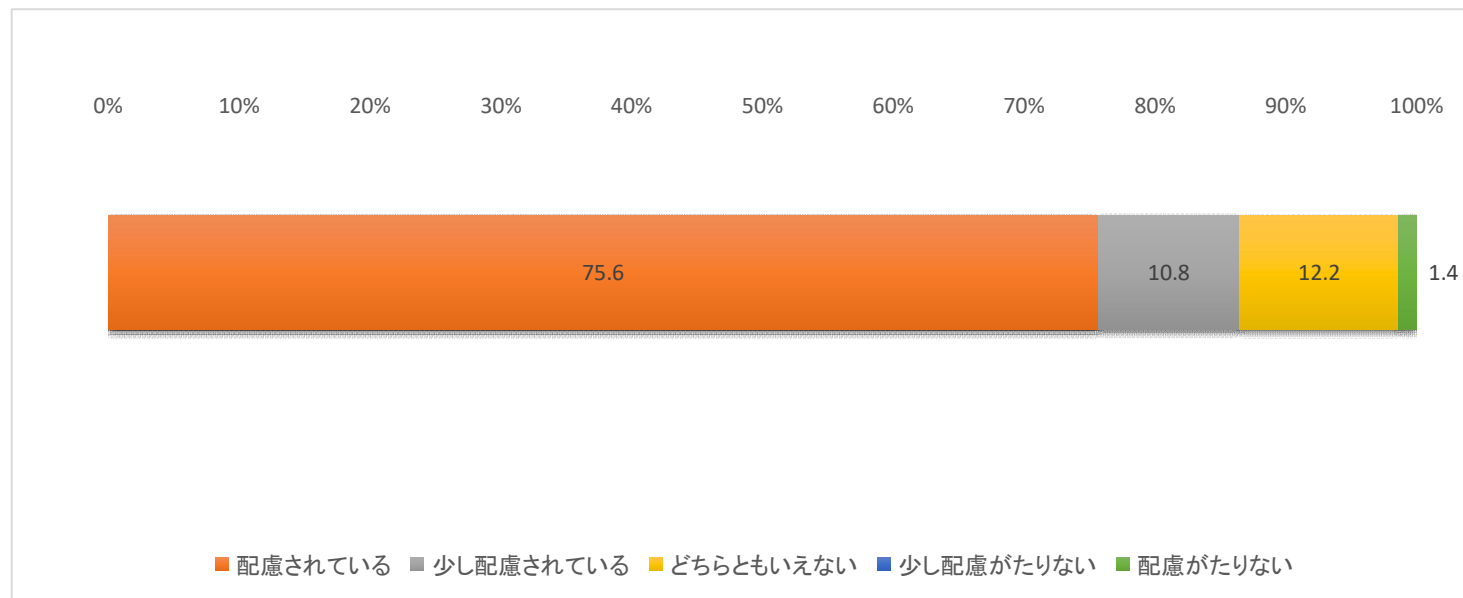
平均点  
75.8 点

### 3. 病院全体の印象

#### (1) スタッフの患者さんへのプライバシー配慮

「配慮されている」または「少し配慮されている」と答えた方は 86.4%ではある一方で、評価点は 89.9 点で昨年度比で 0.5 ポイント低下している。患者さんへのプライバシー配慮は良好と言えるが、「配慮がたりない」と答えた方が 1.4%おり、プライバシー保護対応について一層の向上に努める必要がある。

(回答数：75)



評価点 (R7) 評価点 (R6)  
(100 点満点) (100 点満点)

89.9 点

90.4 点

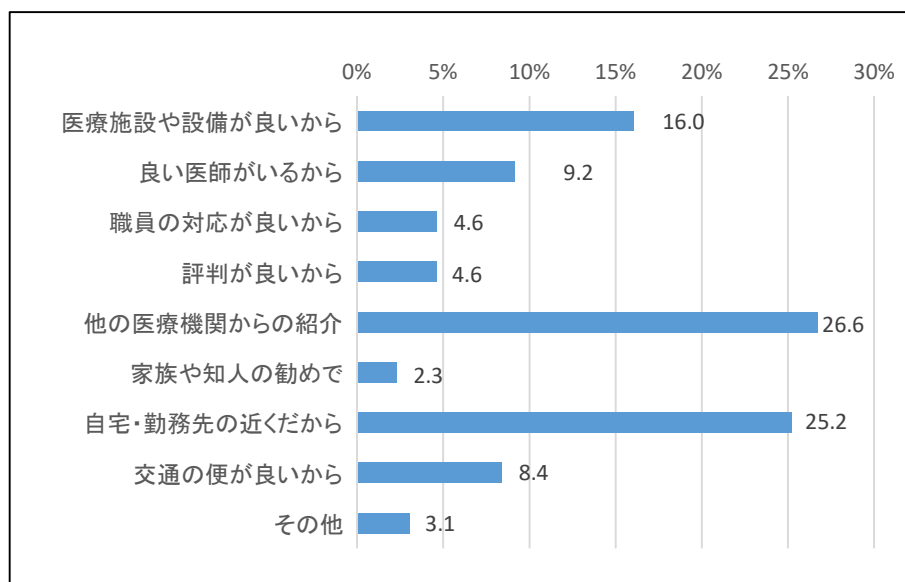
## (2) 当院を選択した理由

選択理由としては、「他の医療機関からの紹介」が26.6%と最も高く、「自宅・勤務先の近くだから」(25.2%)、「医療施設や設備が良いから」(16.0%)と続く。

このことから、当地域における当院の役割の重要性が伺える。

(回答数：131)

※複数回答あり



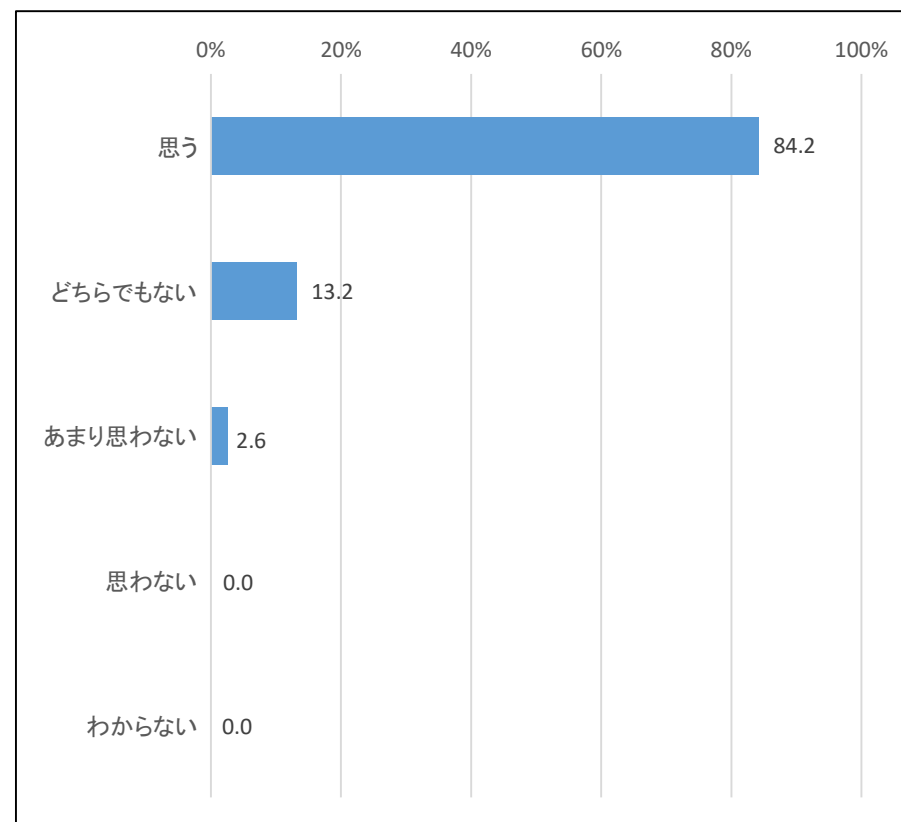
### ※その他の回答

救急での受診／転院しなくてはならずどこの病院にしようか悩んだが、友人もすごく良い助産師さんが多いとすすめてくれた。産婦人科医も知っており、自宅から距離はあるが、安心して分娩できと思ったから。

## (3) 今後も当院を利用したいと思うか

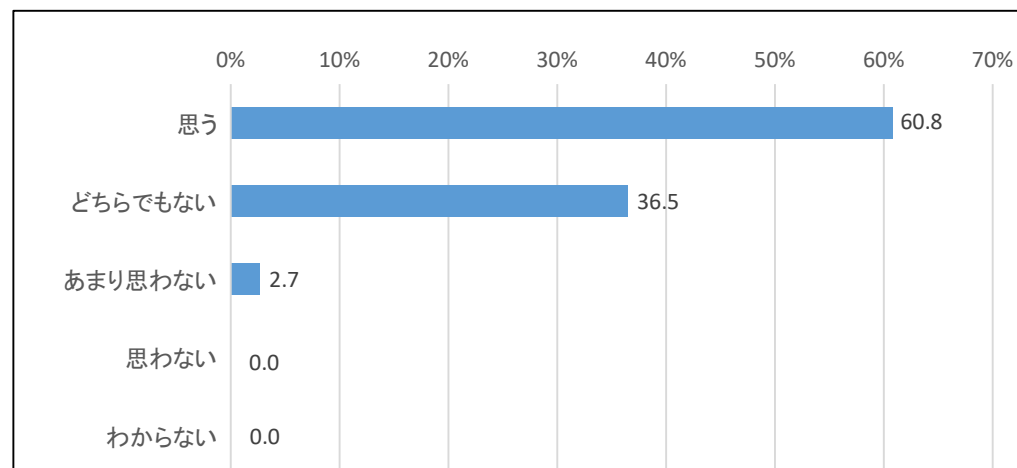
今後の当院の利用について、利用したいと「思う」と答えた方は84.2% (R6：83.1%) で、昨年度と比較して評価は横ばいといえる。

(回答数：76)



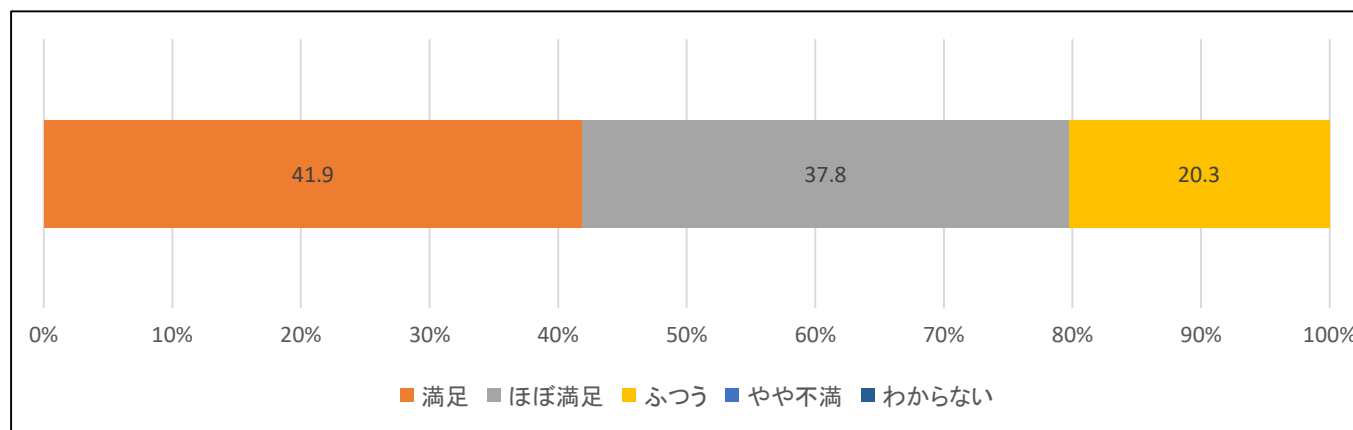
#### (4) 当院を知人等に紹介したいと思うか

当院を紹介したいと「思う」と答えた方は 60.8% (R6 : 66.7%) と減少傾向であり、「あまり思わない」または「思わない」と答えた方が 2.7% (R6 : 2.6%) と増えている。昨年度の比較して評価は減少傾向にある。  
(回答数 : 74)



#### 5) 総合的な満足度

「満足」または「ほぼ満足」と答えた方が全体の 79.7% (R6 : 83.2%) と減少しているため、評価点は 80.1 点と昨年度比で 1.5 ポイントの上昇に留まっているが、当院に対する総合的な満足度は概ね良好なものといえる。  
(回答数 : 74)



評価点 (R7)	評価点 (R6)
(100 点満点)	(100 点満点)
80.4 点	78.9 点

## 4. ご意見・ご要望等（自由記入欄）

### 診療・接遇

- 「患者さんの希望でドアが開放してある」という意味が良く分からない。寒く感じたり、他の部屋からの声が聞こえたりして、気になることがたまにあった。一日のリハビリの予定時間をこちらが聞かなくても教えて欲しいと思った。
- 担当医師の親切・丁寧な対応に信頼が持てます。本当に親身になって頂いています。リハビリ職員の方々の適切な指導で経過も良好です。目に見えての回復をよこんでいます。地域医療連携室の方々は、説明も丁寧で理解が容易です。アドバイスにも感謝です。看護職員の皆様は、本当に親切です。御自分の身内のようにお世話して下さいます。ありがとうございます。
- 泌尿器科の尿検査には2か月もかかった。特に異常が全くないのに。異常を見つけないとすまないの気持ちが高すぎるのでは？
- 日赤病院などに比較すると、職員が少し少な目に見えます。医療のおかげで社会復キが可能になりそうです。夜間の看護師さんに感謝しかないです。ありがとうございます。
- 面会の条件が厳しすぎる。人数・時間を長くしてほしい。
- 入院中は快適にすごすことが出来ました
- 病棟が静かでよく眠れる
- 院内清掃職員ついてどんどん入りすぎだと思う。何も言わずに物を動かすのは失礼だし動かしたなら元に戻してほしい。香水の臭いがきつい人がある。
- 一日三回の食事心待ちにしていますが、食事内容、味付けは特に味気ないものです。献立は栄養士さんがされるのでしょうか。調理は調理員さんがされるのでしょうか。もう少し食欲そそる味付けをお願いします。味の無いものは食べられません。食事代がもったいないです。食事制限の無い人はそれなりの味付けをお願いします。
- 4人部屋で生活騒音（イビキ等）に悩まされました。耳栓はしていましたが、気になり眠れなかった。

### 施設・設備

- 病院のWi-Fiが病室では使い物にならない。Wi-Fiが繋がらない。Wi-Fiの環境があまりよくないので少し困っています
- ウォシュレット位置が後ろに行きすぎ。看護師に伝えるけど上にとどかない
- インターネットを手続きや時間制限なく使えるようにしてほしい

- 売店で電子マネー、d払いができない
- 病室のTVが不満
- 美郷町から不便です

#### その他

- お世話になってます。無いとこまります。
- 総合病院だけど歯科がほしい
- 大変お世話になって感謝です。日々のお仕事に頭が下がります。ありがとうございます。
- 市立病院必要、みなさまありがとう
- 親しみやすく、とても丁寧に接していただき、病気に対する不安が軽減しました。有難うございました。