

令和6年度  
入院患者満足度調査  
結果報告書

令和7年1月

いわき市医療センター

# 目次

I. 調査の概要	
1. 調査目的	p.1
2. 調査設計	p.1
3. 使用調査票	p.2
II. 調査対象者の属性	
1. 性別	p.3
2. 年齢	p.3
III. 回答の結果	
1. 当センターの選択理由	p.4
2-1. 個別満足度（施設設備・環境について）	p.5
2-2. 個別満足度（職員について）	p.6
2-3. 個別満足度（治療について）	p.6
2-4. 個別満足度（各項目の合計）	p.6
3. 総合評価（100点満点）	p.7
4. 自由記述欄に寄せられたご意見等（抜粋）	p.8

# I. 調査の概要

## 1. 調査目的

患者の期待と要望を理解し、職員・施設が患者の期待・要望を満たすことによるどの程度成功しているかを明らかにするとともに、改善すべき分野の変更業務方法の優先順位を検討する資料とするため、実施するもの。

## 2. 調査設計

- 調査対象 : 当センターの入院患者
- 調査内容 : 対象者の属性、入院期間、当センターの選択理由、  
: 個別満足度、総合評価点、自由意見  
(調査内容の詳細は、次ページ「調査票」)
- 調査方法 : 各病棟でアンケート用紙を手渡し配布し、回収
- 調査時期 : 令和6年7月2日(火)、4日(木)の入院患者

### • アンケート配布数

(1) 当日入院患者数	622 人	【前年度】	638 人
(2) 回答数	313 枚 (うちweb回答 52)		297 枚
(3) 回答率 (3)÷(1)	50.3 %		46.6 %

### 3. 使用調査票 アンケート用紙はA4サイズ（両面印刷）

#### 表面

令和 6 年 7 月 2 日(火)～  
7 月 4 日(木)

**【入院用】 < アンケートご協力をお願い >**

日頃より当センターをご利用いただき、誠にありがとうございます。  
このアンケートで得た情報は、いわき市医療センターがより良い運営及びサービス向上のために  
利用させていただくもので、第 3 者へ提供するものではありません。  
お手数ではございますが、ご協力よろしくお願いいたします。

いわき市医療センター  
院長 相澤 利武

**【ご回答にあたり】**  
・ご回答の方法は、[アンケート用紙] と [web 回答] があります。  
[アンケート用紙]  
・あてはまるところにチェック☑にチェックをつけてください。  
・記入が困難な方は、ご家族の方がご記入ください。  
・ご記入後は、各受付のアンケート回収箱にお入れください。または、看護師にお渡しください。  
・ご意見、ご要望や感じたこと等がありましたら、「ご意見・ご要望」の欄に記載をお願いします。  
[web 回答]  
・左記のQRコードを携帯電話等で読み取り、サイトにアクセスし  
アンケート回答後に送信をお願いします。



**患者さんご本人の性別**

男       女

**患者さんご本人の年齢**

0～5 歳     6～15 歳     16～19 歳     20 歳代     30 歳代  
 40 歳代     50 歳代     60 歳代     70 歳代     80 歳以上

**入院病棟**

東 5 病棟     西 5 病棟     東 6 病棟     西 6 病棟     東 7 病棟  
 西 7 病棟     東 8 病棟     西 8 病棟     東 9 病棟     西 9 病棟  
 東 10 病棟     西 10 病棟     東 11 病棟     西 11 病棟     NICU  
 ICU           E-ICU         HCU

**当センターの選択理由(複数回答可)**

医療施設や設備が良いから       良い医師や専門医がいるから  
 言葉づかいや態度など応対が良いから       評判が良いから  
 他の医療機関からの紹介で       家族や知人のすすめで  
 家や勤務先などから近いから       交通の便が良いから  
 現在の症状に対する診断や治療について、  
他の医師の意見を聞きたかったから       救急搬送  
 その他

1

#### 裏面

次の項目について、当センターの満足度を 5 段階評価で該当項目の☑にチェックをつけてください。  
なお、サービスを受けたことがない項目については、該当なしを選択してください。

施設設備・環境について	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	該当なし
トイレや洗面所は使いやすいですか	<input type="checkbox"/>					
病室内の設備はいかがでしたか	<input type="checkbox"/>					
病棟及び病室の温度調節はいかがですか	<input type="checkbox"/>					
面会ルールはいかがですか	<input type="checkbox"/>					
「入院される方へ」のしおりはわかりやすいですか	<input type="checkbox"/>					
「入院生活のご案内」の動画はわかりやすいですか	<input type="checkbox"/>					
食事はいかがですか	<input type="checkbox"/>					
掲示物は見やすいですか	<input type="checkbox"/>					
当センターのセキュリティはいかがですか	<input type="checkbox"/>					

職員について	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	該当なし
職員は、言葉づかい、態度、身だしなみ はいかがでしたか	<input type="checkbox"/>					
職員の患者さんのプライバシーに 配慮した対応はできていますか	<input type="checkbox"/>					
職員は診療・治療・検査等に対する 説明はいかがでしたか	<input type="checkbox"/>					

治療について	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	該当なし
治療内容についていかがでしたか	<input type="checkbox"/>					

総合的に当センターを 100 点満点で評価すると何点くらいになりますか。

点

☆ご意見・ご要望

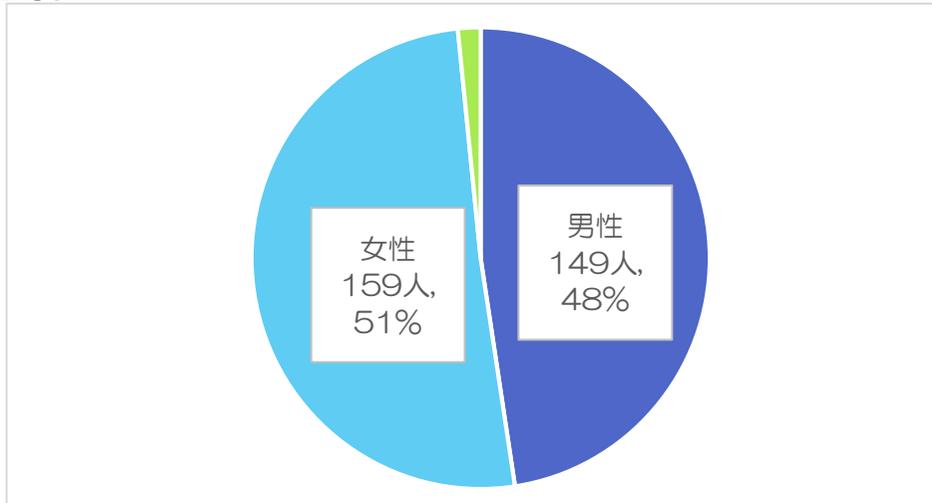
ご協力ありがとうございました。



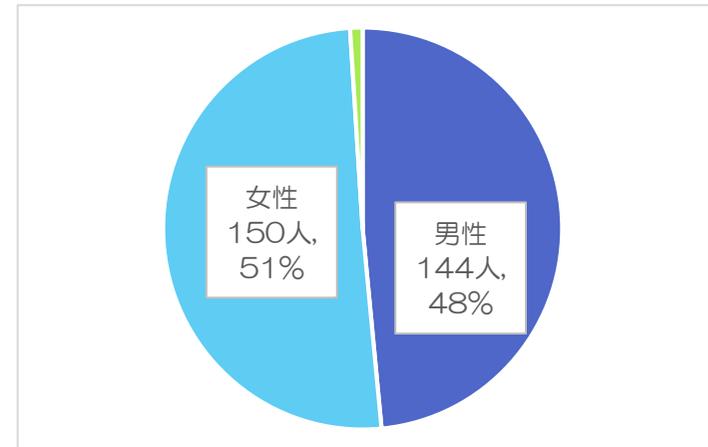
2

## Ⅱ. 調査対象者の属性

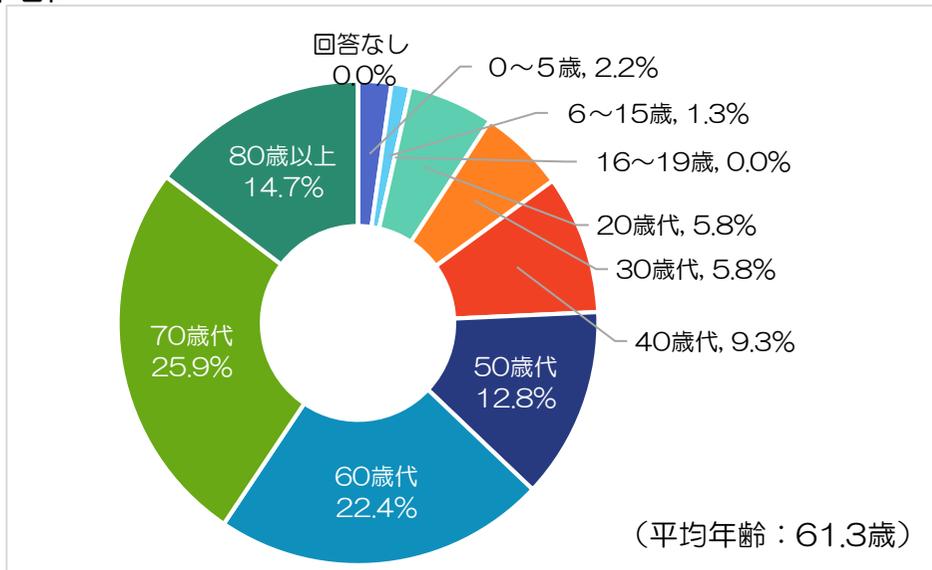
### 1. 性別



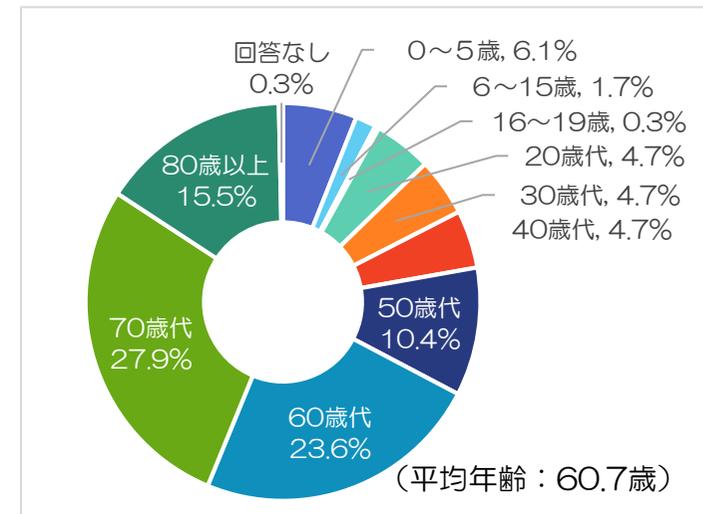
【参考：前年度】



### 2. 年齢

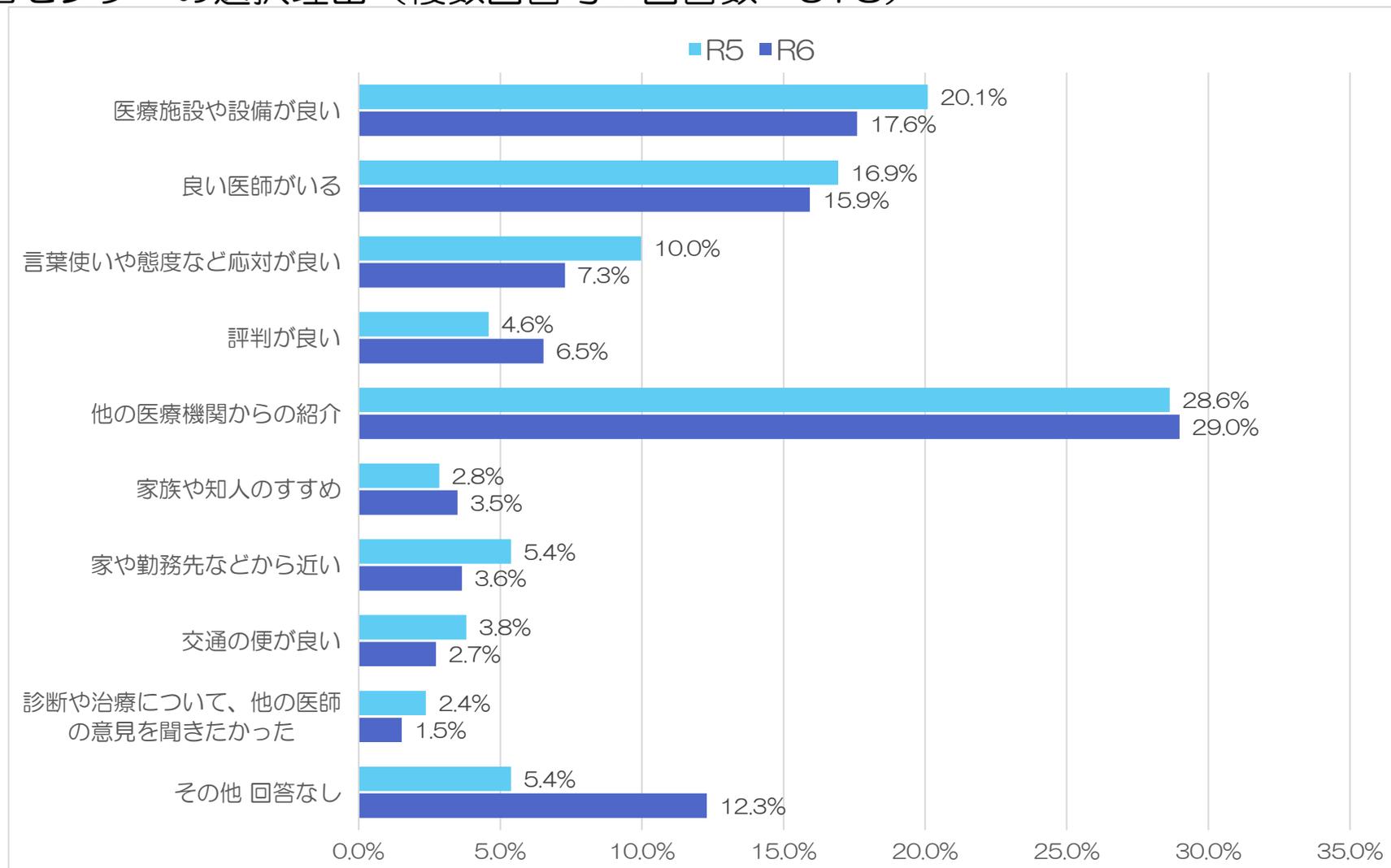


【参考：前年度】

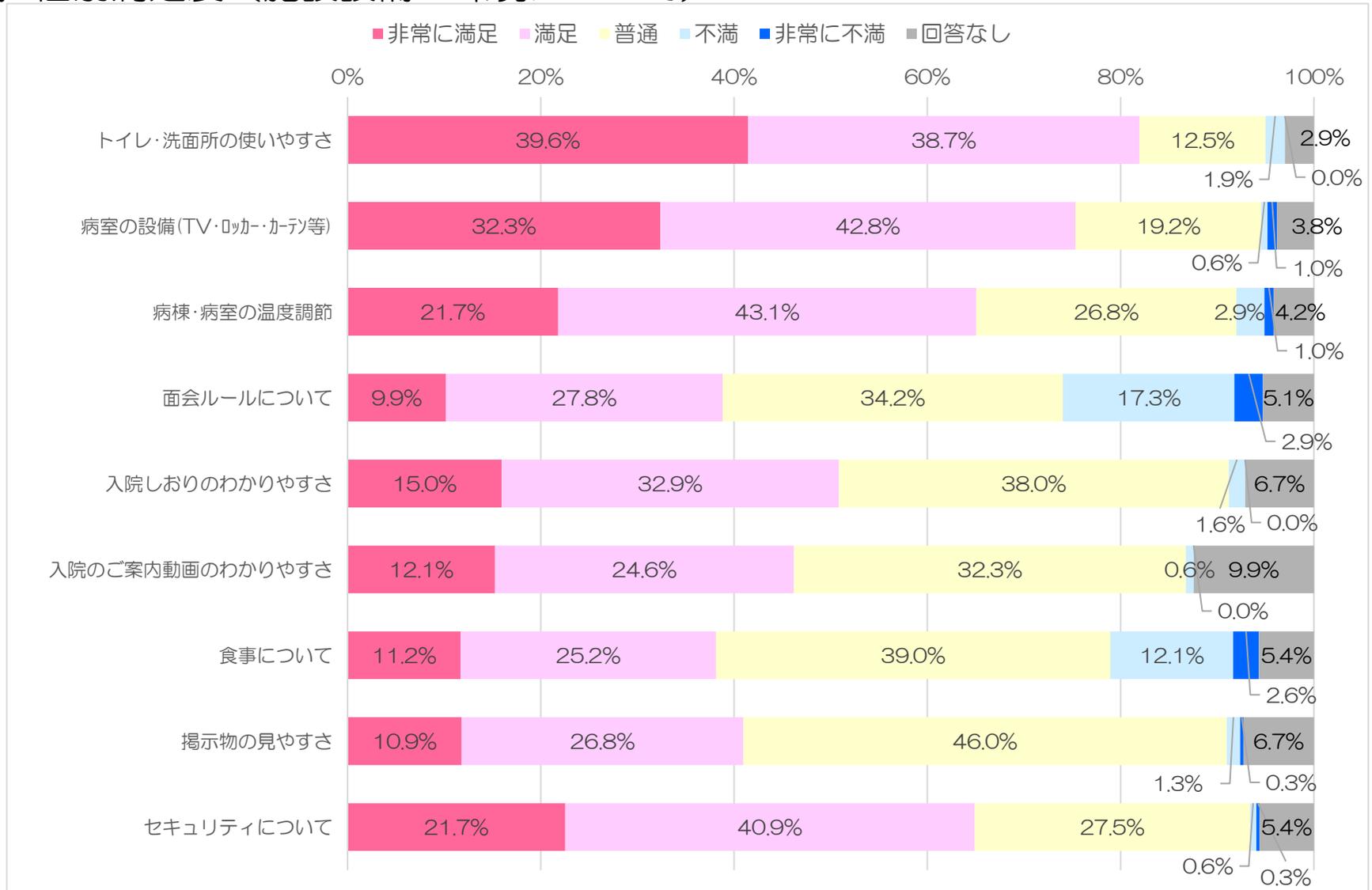


## Ⅲ. 回答の結果

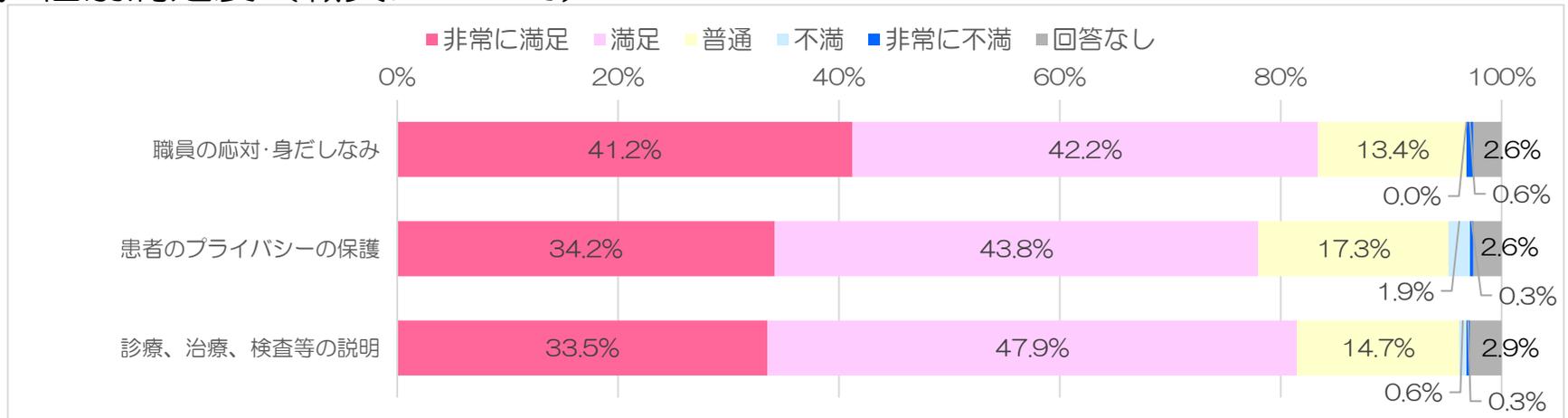
### 1. 当センターの選択理由（複数回答可：回答数 578）



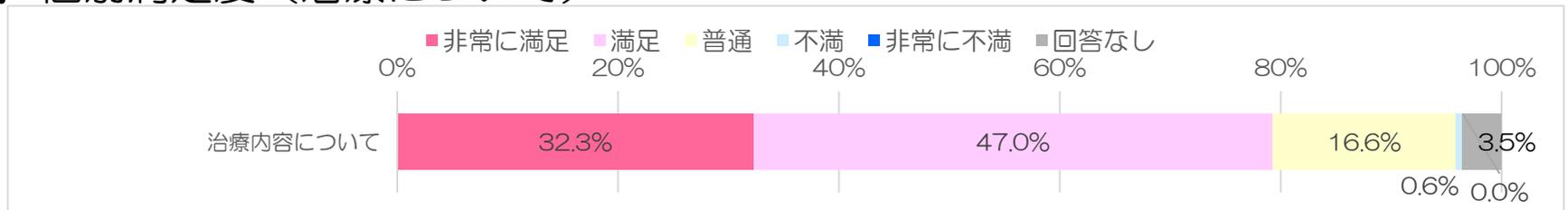
## 2-1. 個別満足度（施設設備・環境について）



## 2-2. 個別満足度（職員について）

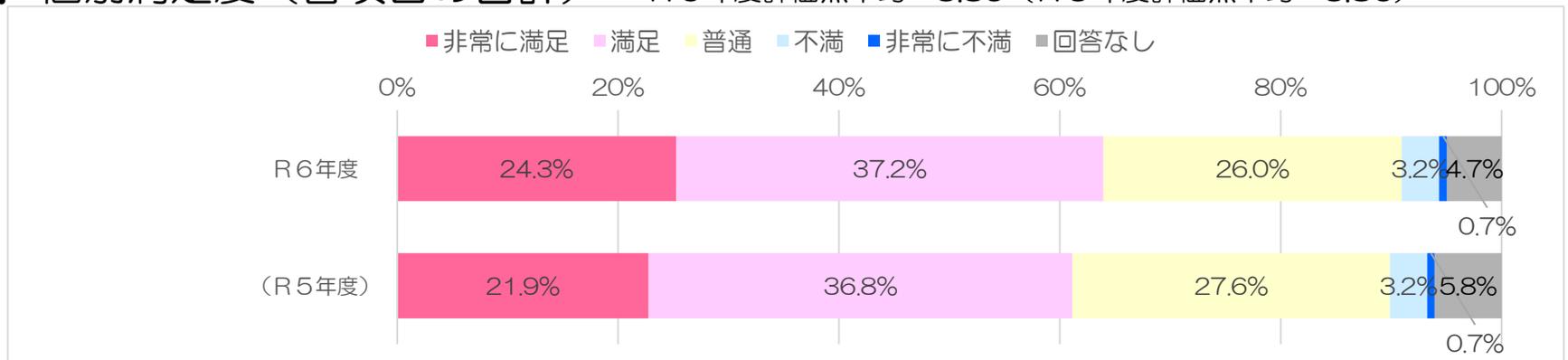


## 2-3. 個別満足度（治療について）

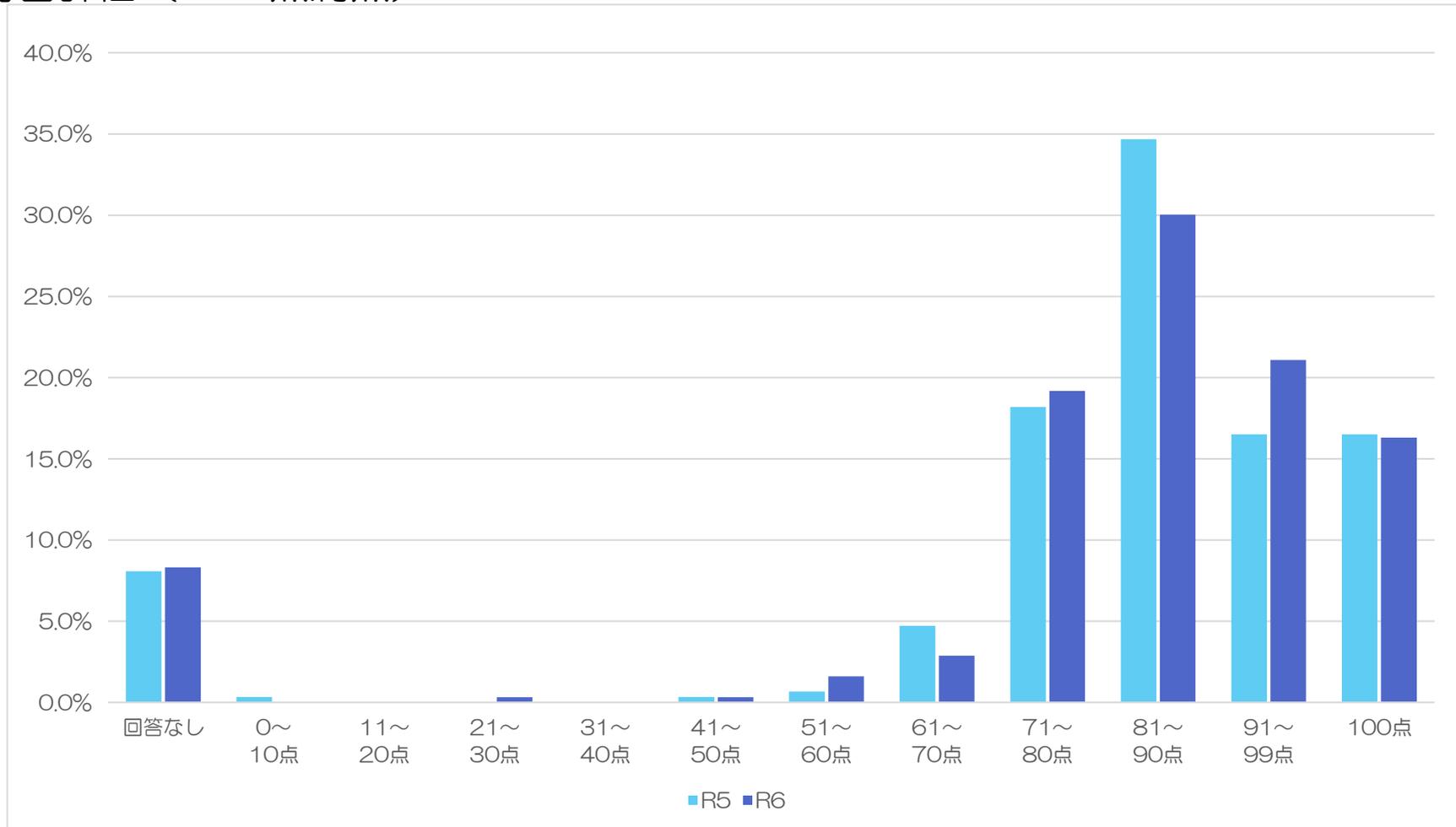


## 2-4. 個別満足度（各項目の合計）

R6年度評価点平均：3.89（R5年度評価点平均：3.86）



### 3. 総合評価（100点満点）



#### 【平均点の推移】

区分	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R6-R5
平均点	86.7点	88.1点	88.8点	87.8点	89.0点	89.6点	+0.6点

#### 4. 自由記述欄に寄せられたご意見等（抜粋）

- 面会時間が15分間と短く、話したいことがあっても途中で帰ることもある。面会時間を延ばしてほしい。
- 入院患者が必要とするものを、1階のコンビニで販売してほしい。
- 病院食のバリエーションが少ないと感じる時がある。

頂いたご意見を真摯に受け止め、  
今後も更なる改善に努めてまいります。  
改善結果については、随時お知らせする予定です。  
地域の中核病院として職員一同邁進してまいりますので、  
引き続き、ご支援・ご協力のほどよろしくお願いいたします。