

令和7年度（2025年度）
患者満足度調査
【入院】
結果報告

小田原市立病院

患者満足度調査の概要

当院で提供している院内サービスに対して、患者の評価を客観的に把握し、これを今後の院内サービス向上に反映させ、医療の質と向上を図ることを目的とし、入院患者及びそのご家族や付添いの方に対し、紙面とWEBの2つの方法によりアンケート調査を実施しました。

このたび、集計結果がまとまりましたのでお知らせします。ご回答いただいた方におかれましては、ご協力いただきありがとうございました。

今回の調査の結果を踏まえ、引き続き患者サービスの質の向上に努めてまいります。

《調査実施日》

令和7年11月3日（月）～令和8年1月15日（木）

《回答方法》

紙面回答 及び WEB 回答

《調査件数》

228件（紙面回答：214件、WEB回答：14件）

《調査項目》

● 総合的な評価について

1 入院中に受けた医療面・サービス面の総合的な満足度はいかがでしたか

● 入院病棟の評価について

2 当院を知人や家族に紹介したいと思えますか

3 職員は信頼できるレベルに教育されていましたか

4 院内の表示はわかりやすかったですか

● 入院病棟の医師から受けたサービスについて

5 あなたに礼儀正しい対応がありましたか

6 しっかりと話を聞きましたか

- 7 理解できるような説明がありましたか
- 8 あなたの質問や気がかりなことについての説明がありましたか
- 9 治療方針について患者の意志で決定をしましたか
- 10 あなたとの対応に十分な時間で診療対応しましたか
- 11 医師との連絡や診療はスムーズに行われましたか
- 12 医師の技術は信頼感の持てるものでしたか

● 入院病棟の看護師から受けたサービスについて

- 13 礼儀正しく、親身になって対応しましたか
- 14 言葉遣いや対応は丁寧でしたか
- 15 しっかりと話を聞きましたか
- 16 理解できるような説明がありましたか
- 17 ナースコールには、素早く対応がなされましたか
- 18 当日の診察や検査の流れについて説明がありましたか
- 19 看護師の態度に信頼が持てましたか
- 20 看護師の技術に信頼が持てましたか
- 21 医師からの手術や検査・処置の説明について疑問や不安を一緒に考えてくれましたか
- 22 同意書についての説明や同意後の不安について確認がありましたか
- 23 看護師から転倒予防や避難についてのアドバイスがありましたか
- 24 看護師は、定期的に病室を巡回していましたか

● その他の職員のサービスについて（医師・看護師を含む）

- 25 食事の内容・時間は適切でしたか
- 26 起床や消灯時間は適切でしたか
- 27 あなたはトイレ利用の時に、介助を受けたことがありますか
- 28 (27が「ある」の場合のみ)
トイレ介助の手際の良さは、満足のいくものでしたか
- 29 あなたは入院中に緩和ケアを受けたことがありますか
- 30 (29が「ある」の場合のみ)

痛みの症状は緩和されましたか

31 (29)が「ある」の場合のみ)

職員はあなたの症状を緩和するために最善を尽くしましたか

32 あなたは入院中に新たな薬を処方されましたか

33 (32)が「はい」の場合のみ)

薬剤師や看護師から、どの症状に対応する薬か説明がありましたか

34 (32)が「はい」の場合のみ)

その薬について、薬剤師や看護師から起こりうる副作用の説明がありましたか

35 検査・処置の前に、あなたの氏名、生年月日を確認しましたか

36 検査・処置の前後に手洗い（消毒）をしていましたか

37 病室内の備品などは使いやすい場所にありましたか

● 退院支援について

38 あなたやご家族の要望を聞き、不安がなく退院できるような支援がありましたか

39 退院後の生活についての説明は十分理解できましたか

40 退院後の内服について、正しく理解できましたか

41 退院手続（次回診察、薬、生活上の注意、支払いなど）はスムーズでしたか

● 病棟の環境について

42 病棟内の設備は使いやすかったですか

43 プライバシーは守られていましたか

44 病室やトイレの清掃は行き届いていましたか

45 病棟内の雰囲気はあなたに安心感を与えるものでしたか

46 夜間、病室の周辺は静寂でしたか

● 相談窓口について

47 あらゆる相談に対応する相談窓口「患者サポートセンター」があることを知っていますか

48 (47)が「はい」の場合のみ)

相談窓口の情報をどのように知りましたか

- 49 (47)が「はい」の場合のみ
相談窓口を利用したことはありますか
- 50 (49)が「はい」の場合のみ
相談対応は満足のものでしたか
- 51 がんに対応する相談窓口「がん相談支援センター」があることを知っていますか
- 52 (51)が「はい」の場合のみ
相談窓口の情報をどのように知りましたか
- 53 (51)が「はい」の場合のみ
相談窓口を利用したことはありますか
- 54 (53)が「はい」の場合のみ
相談対応は満足のものでしたか

● 病院運営について

- 55 市立病院は人件費を含めて国が定める診療報酬を財源として運営していることを知っていますか
- 56 病院運営に関して市からの負担金は病院収入全体の約7%ということを知っていますか
- 57 病院運営に関して住民への周知・説明は足りていると感じますか
- 58 物価や材料費、人件費の高騰により病院が独自で定める手数料等を改定することについてどう考えますか
- 59 料金改定の方針についてホームページに掲載されていることを知っていますか

自由記載

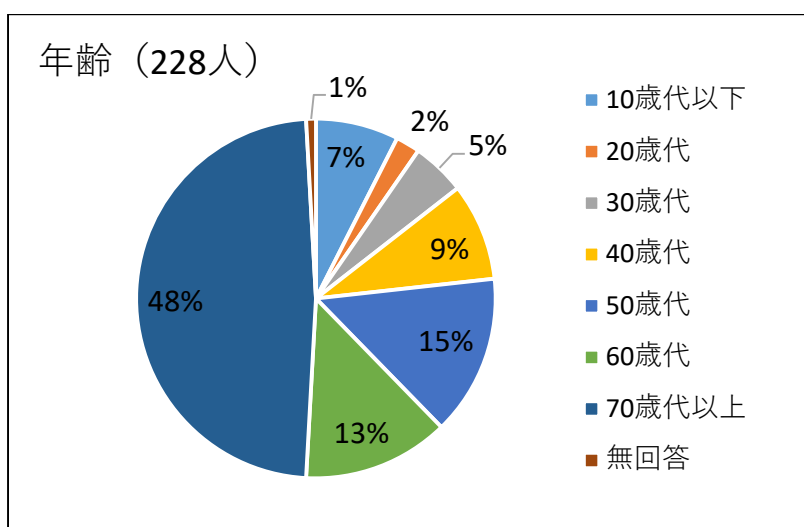
<入院病棟やあなたが受けた医療サービスについて、ご意見をお聞かせください。>

<当院と県立足柄上病院は、地域住民への安定的な質の高い医療の供給のため、連携・協力のための協定を締結しております。今後、この2病院の連携・協力についてあなたが期待することがありましたら、お書きください。>

<現在、新病院の建設を進めています。新病院に期待することをお書きください。>

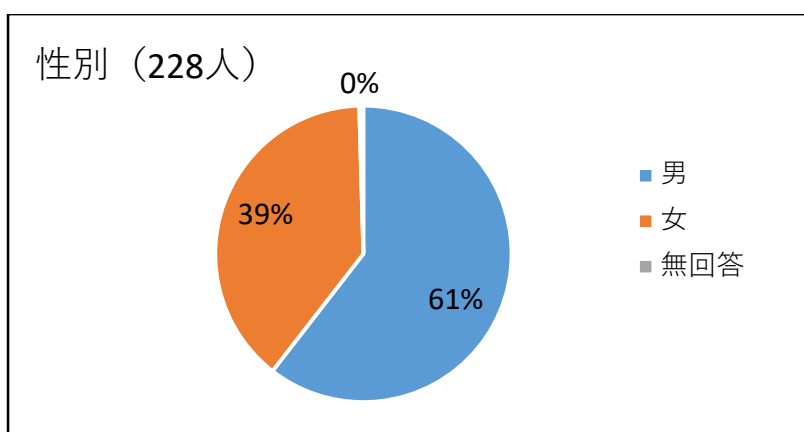
I 基本項目

【年 齡】



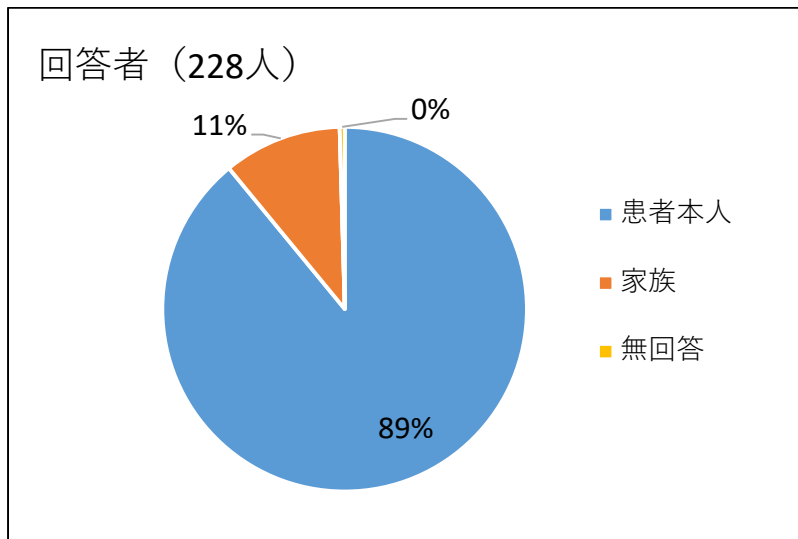
区分	人数	割合
10歳代以下	17	7%
20歳代	5	2%
30歳代	11	5%
40歳代	20	9%
50歳代	33	15%
60歳代	30	13%
70歳代以上	110	48%
無回答	2	1%
合計	228	

【性 別】



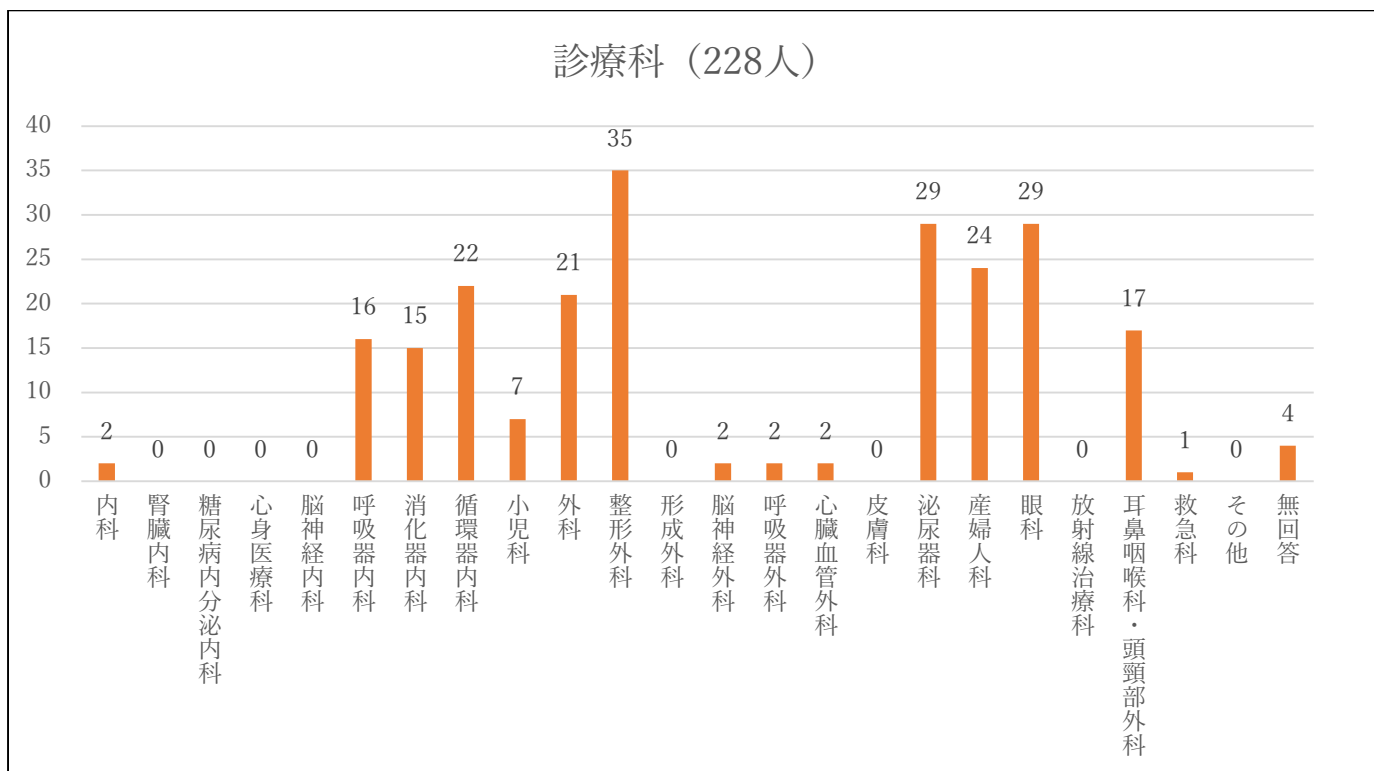
性別	人数	割合
男	138	61%
女	89	39%
無回答	1	0%
合計	228	

【回答者】

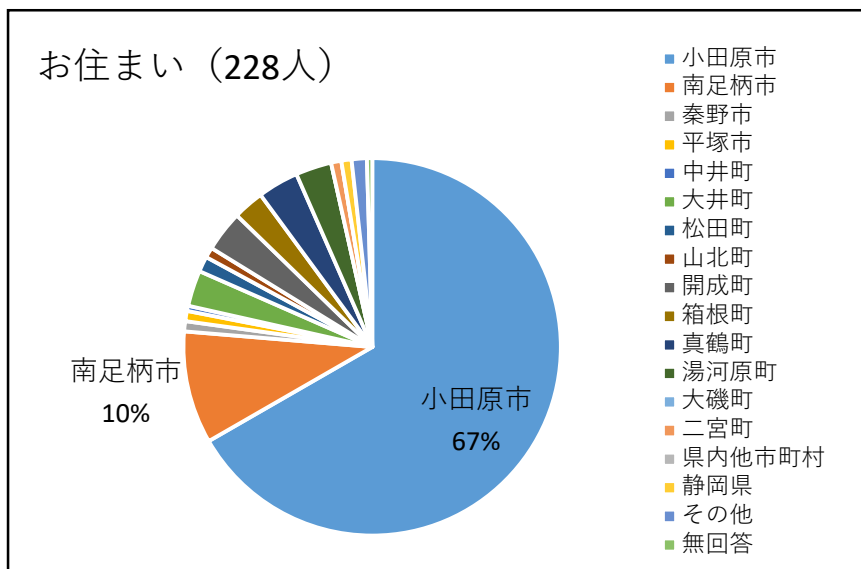


区分	人数	割合
患者本人	203	89%
家族	24	11%
無回答	1	0%
合計	228	

【診療科】

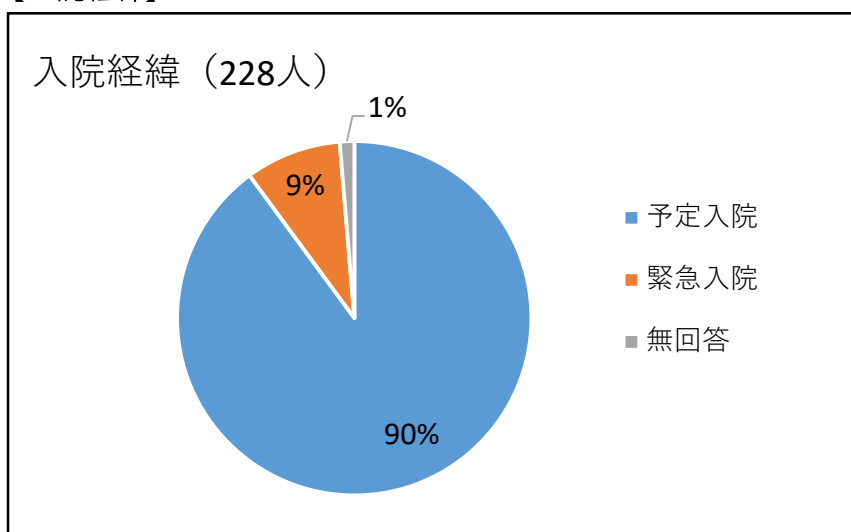


【お住まい】



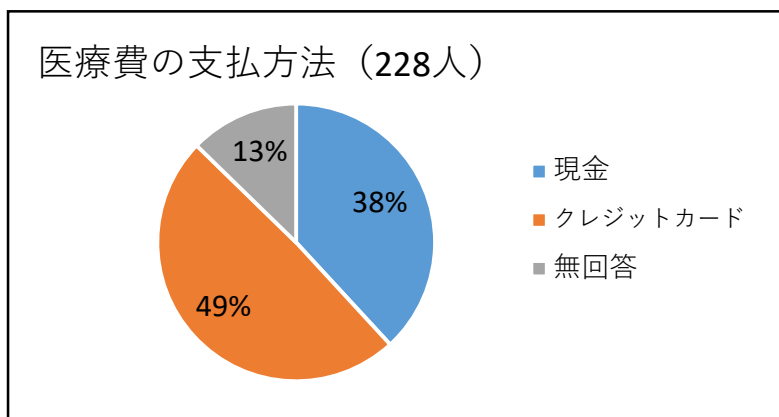
区分	人数	割合
小田原市	152	67%
南足柄市	22	10%
秦野市	2	1%
平塚市	2	1%
中井町	1	0%
大井町	7	3%
松田町	3	1%
山北町	2	1%
開成町	8	4%
箱根町	6	2%
真鶴町	8	4%
湯河原町	7	3%
大磯町	0	0%
二宮町	2	1%
県内各市町村	0	0%
静岡県	2	1%
その他	3	1%
無回答	1	0%
合計	228	

【入院経緯】



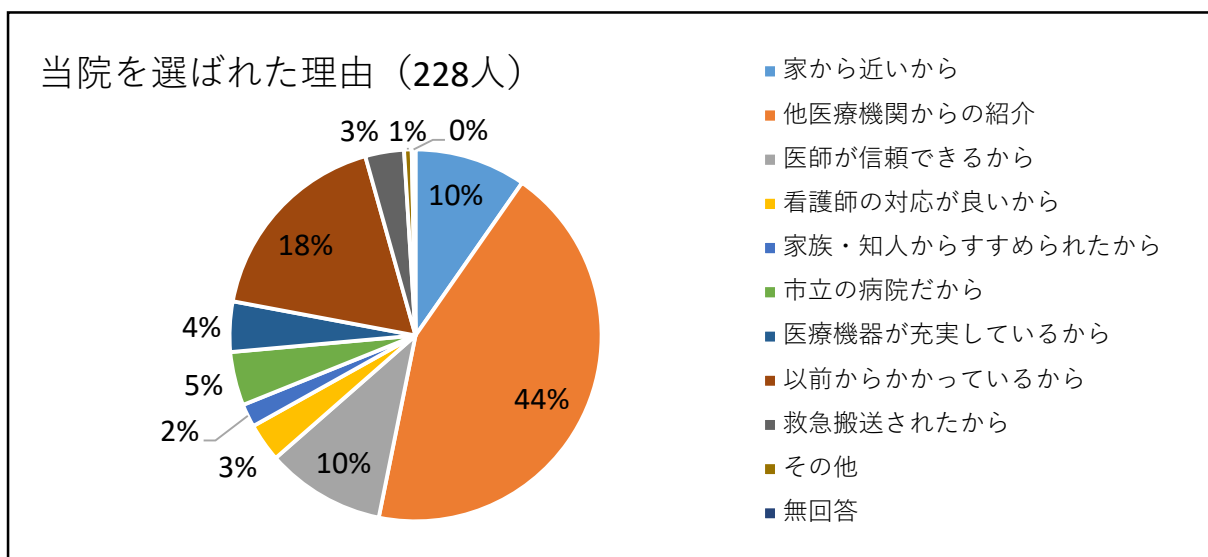
区分	人数	割合
予定入院	205	90%
緊急入院	20	9%
無回答	3	1%
合計	228	

【医療費の支払方法】



区分	人数	割合
現金	87	38%
クレジットカード	112	49%
無回答	29	13%
合計	228	

【当院を選ばれた理由】（複数回答可）

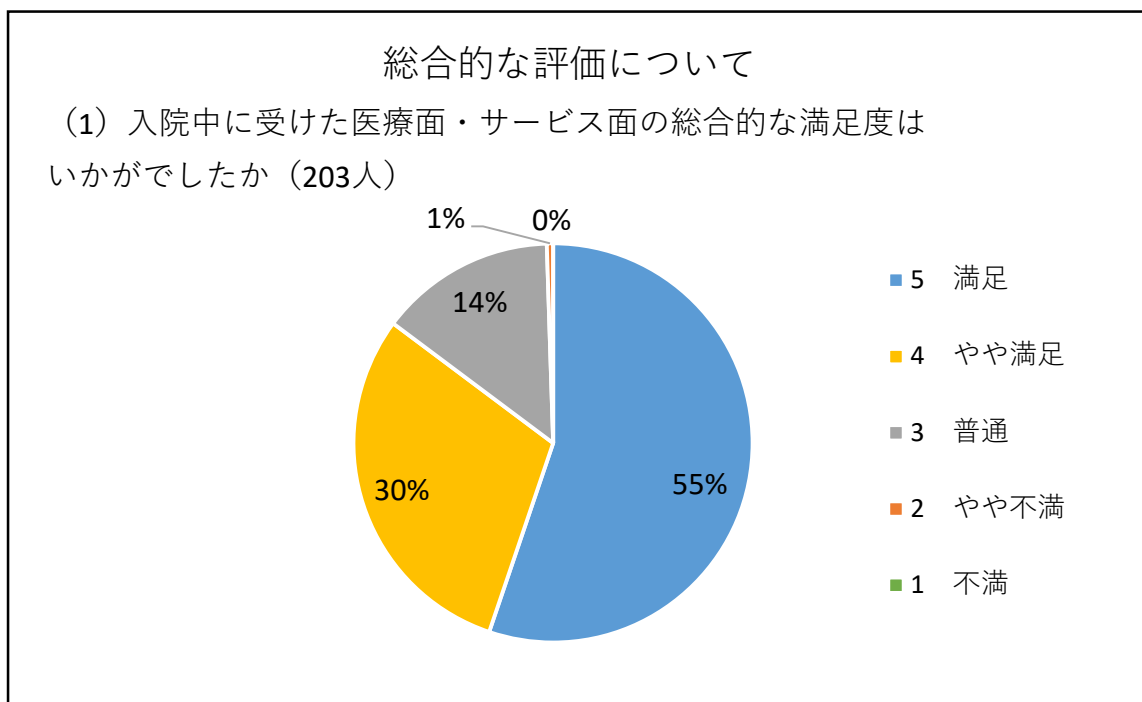


区分	該当数	割合
家から近いから	29	10%
他医療機関からの紹介	130	44%
医師が信頼できるから	31	10%
看護師の対応が良いから	10	3%
家族・知人からすすめられたから	6	2%
市立の病院だから	14	5%
医療機器が充実しているから	13	4%
以前からかかっているから	53	18%
救急搬送されたから	10	3%
その他	2	1%
無回答	1	0%
合計	299	

Ⅱ 調査項目

評価は、5段階（5【とても良い、満足】～3【普通】～1【悪い、不満】）です。

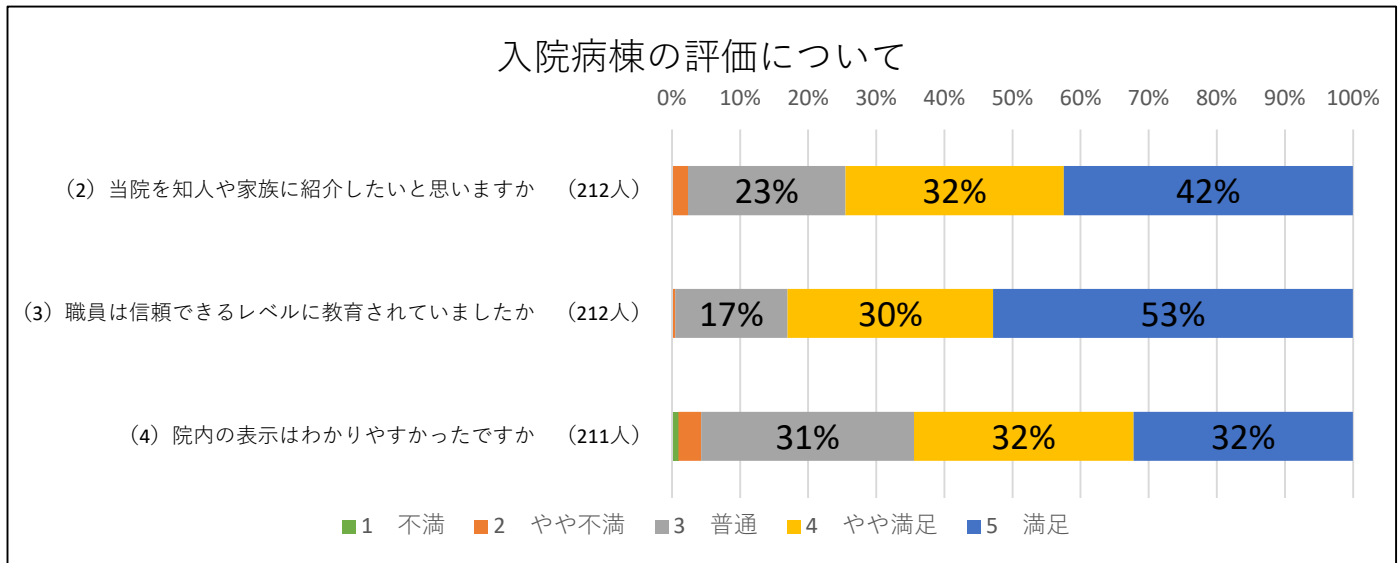
● 総合的な評価について



選択肢	1 不満	2 やや不満	3 普通	4 やや満足	5 満足
(1) 入院中に受けた医療面・サービス面の総合的な満足度はいかがでしたか（203人）	0%	1%	14%	30%	55%

※「満足」「やや満足」で85%を占めました。「不満」はありませんでした。

● 入院病棟の評価について



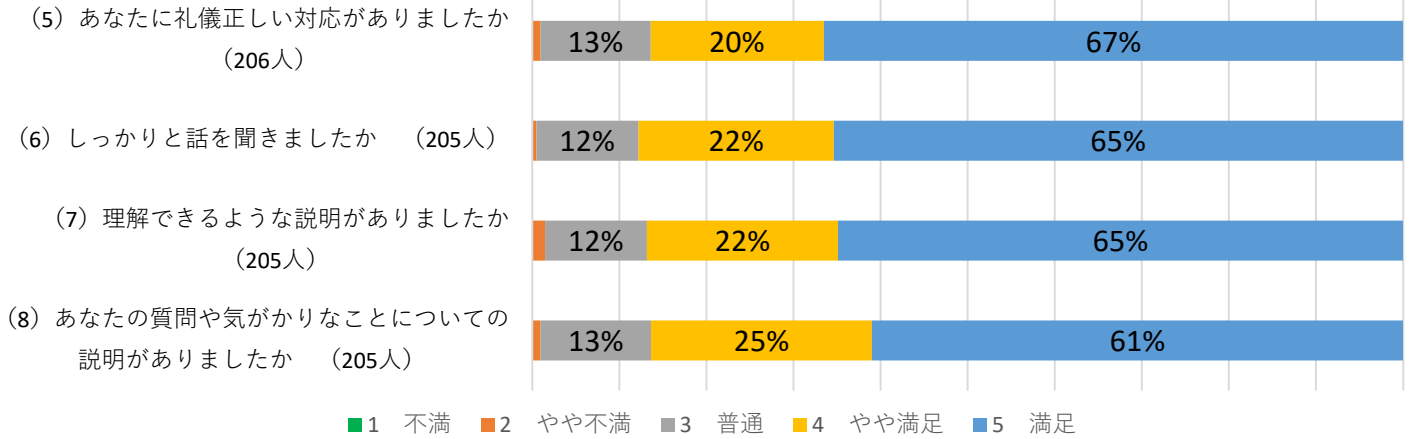
選択肢	1 不満	2 やや不満	3 普通	4 やや満足	5 満足
(2) 当院を知人や家族に紹介したいと思いませんか (212人)	0%	3%	23%	32%	42%
(3) 職員は信頼できるレベルに教育されていきましたか (212人)	0%	0%	17%	30%	53%
(4) 院内の表示はわかりやすかったですか (211人)	1%	4%	31%	32%	32%

※いずれの項目も「満足」、「やや満足」が過半数を占めましたが、(4)「院内の表示はわかりやすかったですか」については、「普通」と回答した方が31%となっており、高い割合を占めています。

◎ 入院病棟の評価について

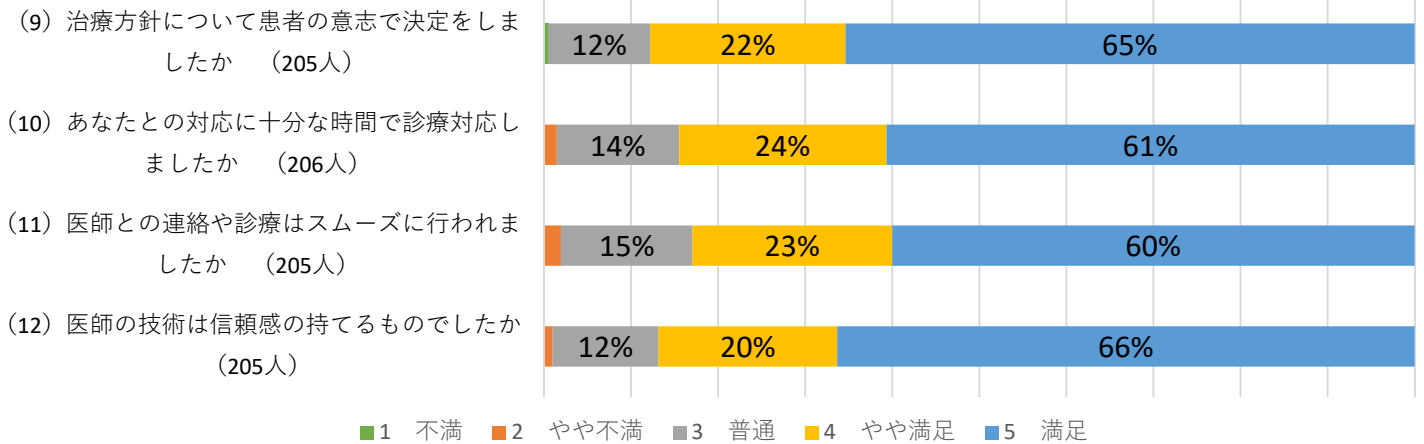
入院病棟の医師から受けたサービスについて

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



入院病棟の医師から受けたサービスについて

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



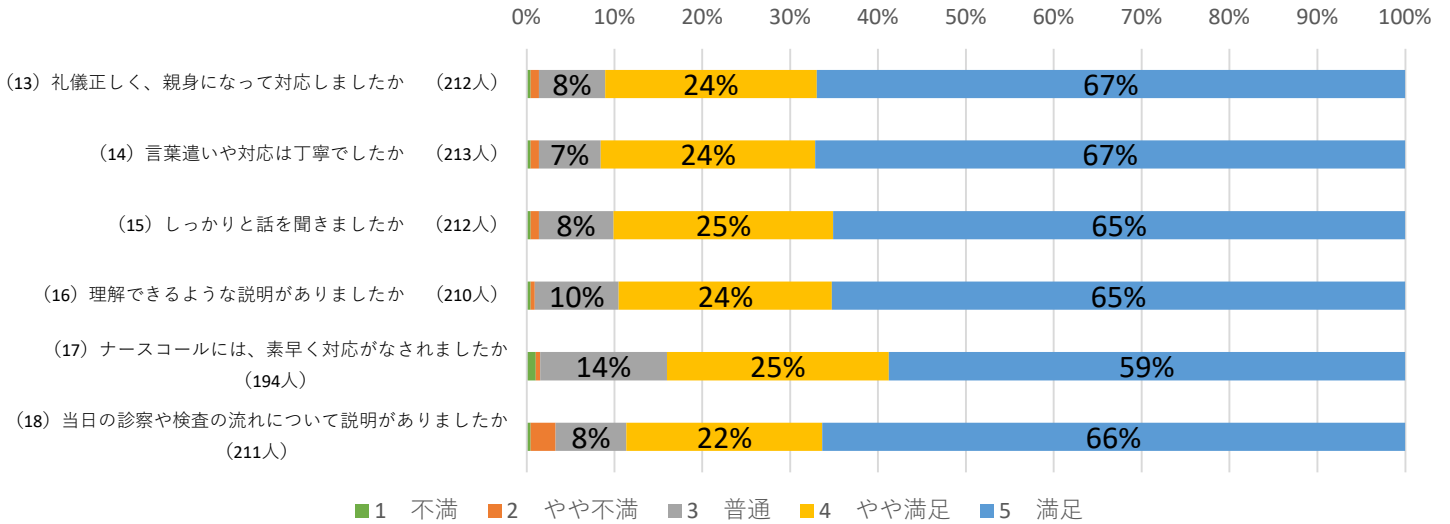
選択肢	1 不満	2 やや不満	3 普通	4 やや満足	5 満足
(5)あなたに礼儀正しい対応がありましたか(206人)	0%	0%	13%	20%	67%
(6)しっかりと話を聞きましたか (205人)	0%	1%	12%	22%	65%
(7)理解できるような説明がありましたか (205人)	0%	1%	12%	22%	65%
(8)あなたの質問や気がかりなことについての説明がありましたか (205人)	0%	1%	13%	25%	61%
(9)治療方針について患者の意志で決定をしましたか (205人)	1%	0%	12%	22%	65%
(10)あなたとの対応に十分な時間で診療対応しましたか (206人)	0%	1%	14%	24%	61%
(11)医師との連絡や診療はスムーズに行われましたか (205人)	0%	2%	15%	23%	60%
(12)医師の技術は信頼感の持てるものでしたか (205人)	0%	2%	12%	20%	66%

※いずれの項目も、「満足」「やや満足」で9割近くを占めました。

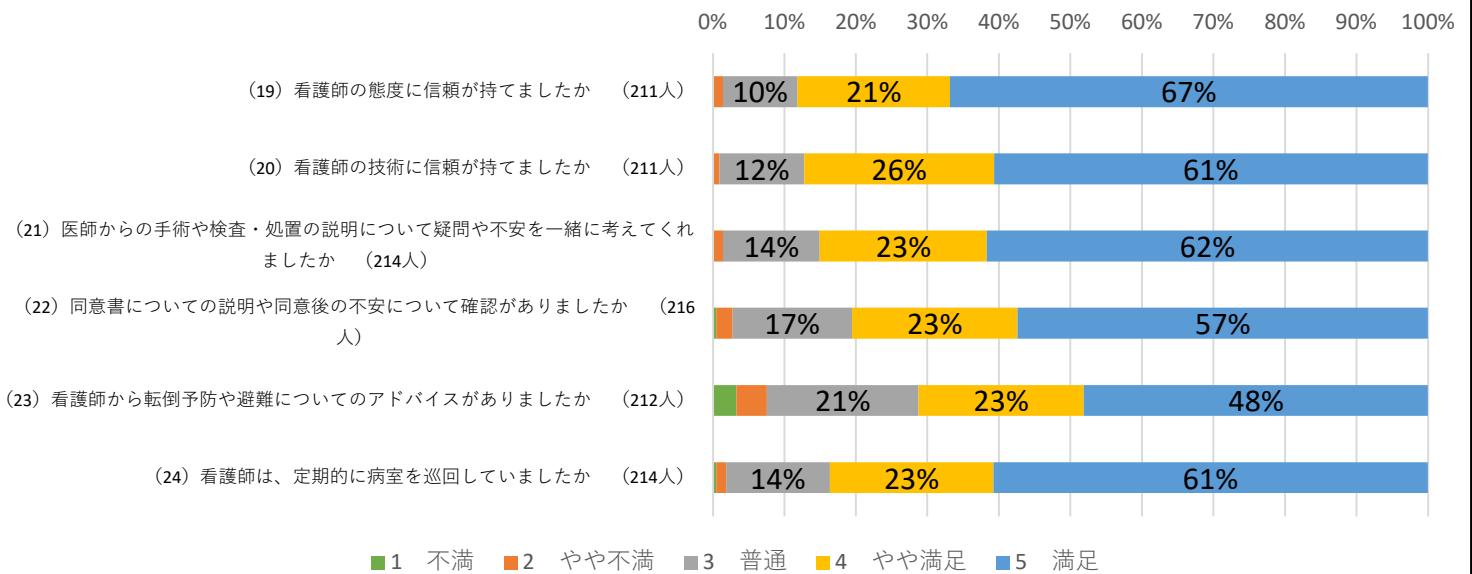
「不満」「やや不満」はほぼみられませんでした。

◎ 入院病棟の看護師から受けたサービスについて

入院病棟の看護師から受けたサービスについて



入院病棟の看護師から受けたサービスについて

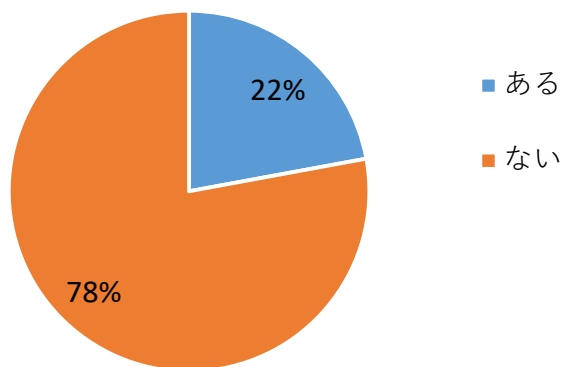


選択肢	1 不満	2 やや不満	3 普通	4 やや満足	5 満足
(13) 礼儀正しく、親身になって対応しましたか (212 人)	0%	1%	8%	24%	67%
(14) 言葉遣いや対応は丁寧でしたか (213 人)	1%	1%	7%	24%	67%
(15) しっかりと話を聞きましたか (212 人)	1%	1%	8%	25%	65%
(16) 理解できるような説明がありましたか (210 人)	0%	1%	10%	24%	65%
(17) ナースコールには、素早く対応がなされましたか (194 人)	1%	1%	14%	25%	59%
(18) 当日の診察や検査の流れについて説明がありましたか (211 人)	1%	3%	8%	22%	66%
(19) 看護師の態度に信頼が持てましたか (211 人)	0%	2%	10%	21%	67%
(20) 看護師の技術に信頼が持てましたか (211 人)	0%	1%	12%	26%	61%
(21) 医師からの手術や検査・処置の説明について疑問や不安を一緒に考えてくれましたか (214 人)	0%	1%	14%	23%	62%
(22) 同意書についての説明や同意後の不安について確認がありましたか (216 人)	1%	2%	17%	23%	57%
(23) 看護師から転倒予防や避難についてのアドバイスがありましたか (212 人)	3%	5%	21%	23%	48%
(24) 看護師は、定期的に病室を巡回していましたか (214 人)	0%	2%	14%	23%	61%

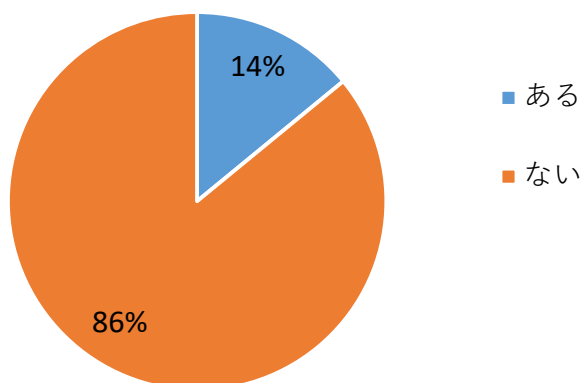
※看護師や医師の対応に対する患者の満足度が全体的に高いことがわかりますが、「(23) 看護師から転倒予防や避難についてのアドバイスがありましたか」のみ、「やや満足」「満足」の合計が8割を下回っています。

◎ その他の職員のサービスについて（医師・看護師を含む）

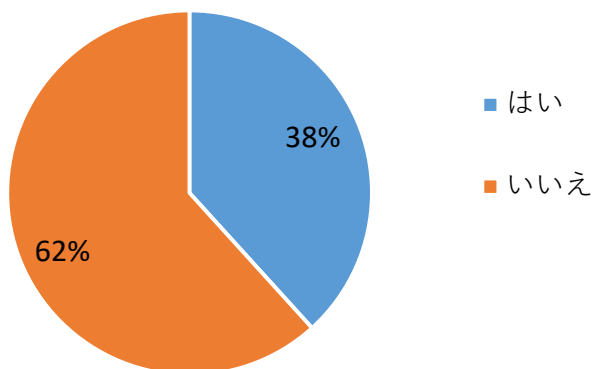
（27）あなたはトイレ利用の時に、介助を受けたことがありますか（217人）



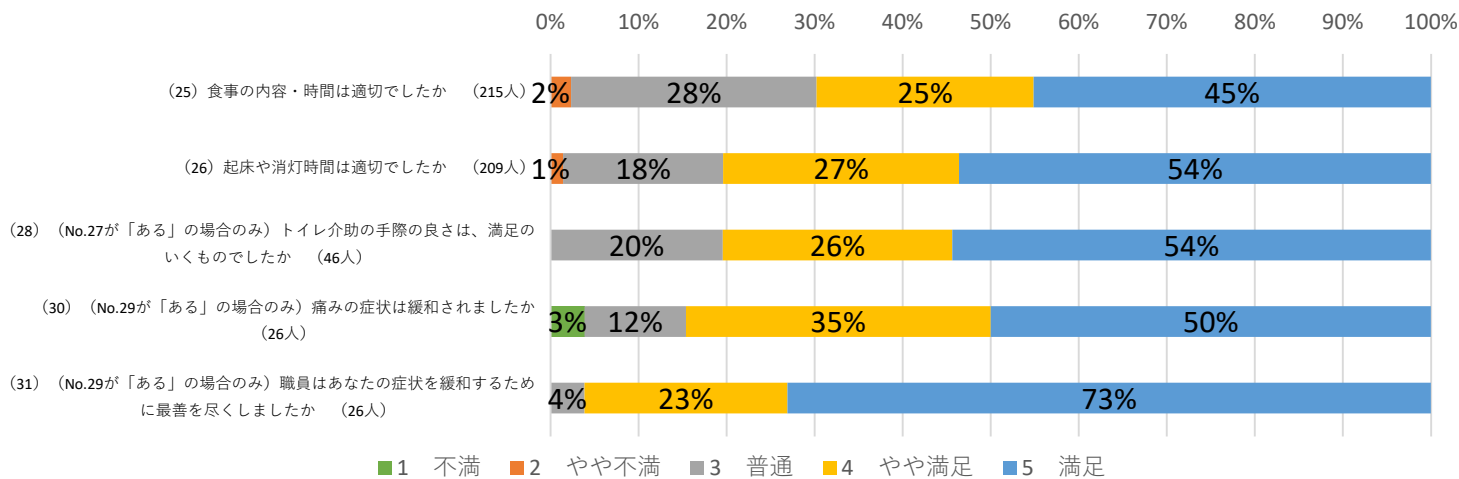
（29）あなたは入院中に緩和ケアを受けたことがありますか（185人）



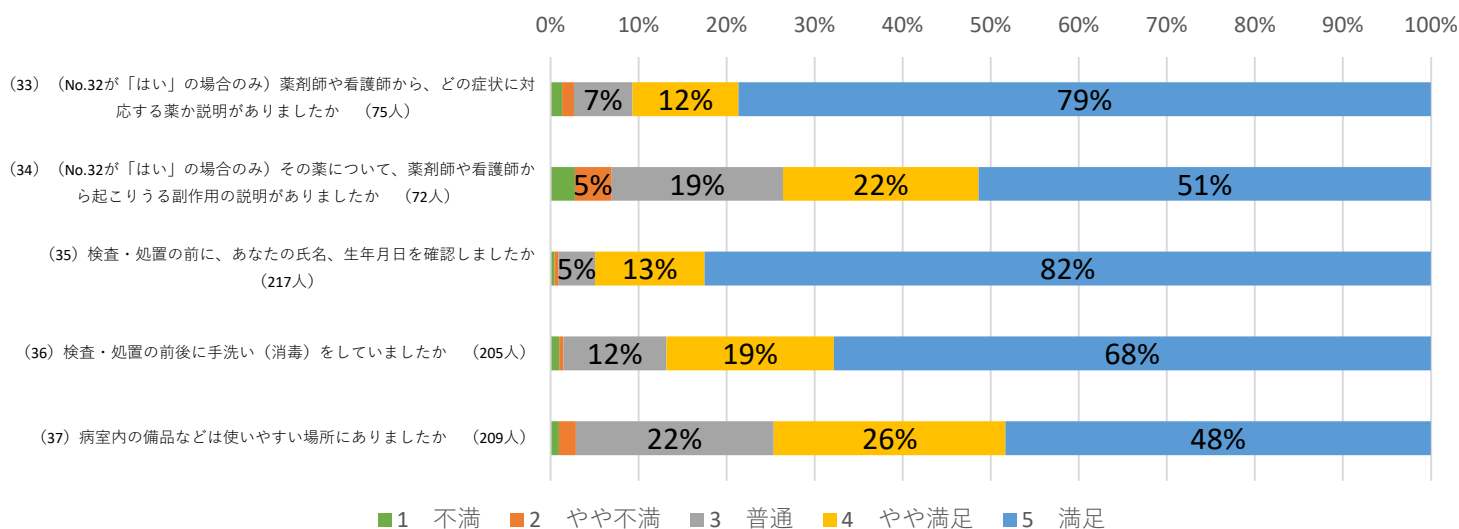
（32）あなたは入院中に新たな薬を処方されましたか（209人）



その他の職員のサービスについて（医師・看護師を含む）



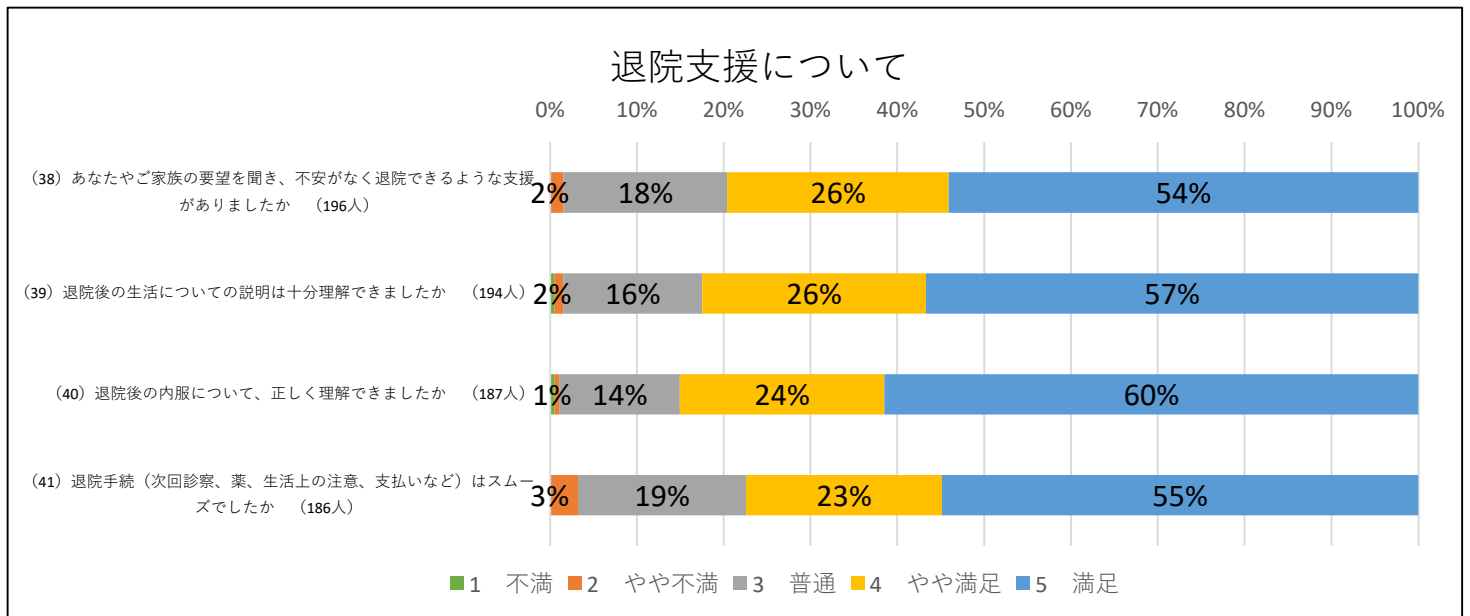
その他の職員のサービスについて（医師・看護師を含む）



選択肢	1 不満	2 やや不満	3 普通	4 やや満足	5 満足
(25) 食事の内容・時間は適切でしたか (215 人)	0%	2%	28%	25%	45%
(26) 起床や消灯時間は適切でしたか (209 人)	0%	1%	18%	27%	54%
(28) (No.27 が「ある」の場合のみ) トイレ介助の手際の良さは、満足のいくものでしたか (46 人)	0%	0%	20%	26%	54%
(30) (No.29 が「ある」の場合のみ) 痛みの症状は緩和されましたか (26 人)	3%	0%	12%	35%	50%
(31) (No.29 が「ある」の場合のみ) 職員はあなたの症状を緩和するために最善を尽くしましたか (26 人)	0%	0%	4%	23%	73%
(33) (No.32 が「はい」の場合のみ) 薬剤師や看護師から、どの症状に対応する薬か説明がありましたか (75 人)	1%	1%	7%	12%	79%
(34) (No.32 が「はい」の場合のみ) その薬について、薬剤師や看護師から起こりうる副作用の説明がありましたか (72 人)	3%	5%	19%	22%	51%
(35) 検査・処置の前に、あなたの氏名、生年月日を確認しましたか (217 人)	0%	0%	5%	13%	82%
(36) 検査・処置の前後に手洗い(消毒)をしていましたか (205 人)	1%	0%	12%	19%	68%
(37) 病室内の備品などは使いやすい場所にありましたか (209 人)	2%	2%	22%	26%	48%

※全体的な満足度は高く、医療施設の基礎的なサービスや安全性に対する利用者の信頼が高いことが分かりますが、(25)「食事の内容・時間は適切でしたか」、(34)「(入院中に新たな薬が処方された場合) その薬について、薬剤師や看護師から起こりうる副作用の説明がありましたか」、(37)「病室内の備品などは使いやすい場所にありましたか」は、「不満」「やや不満」「普通」の割合が比較的高くなっています。

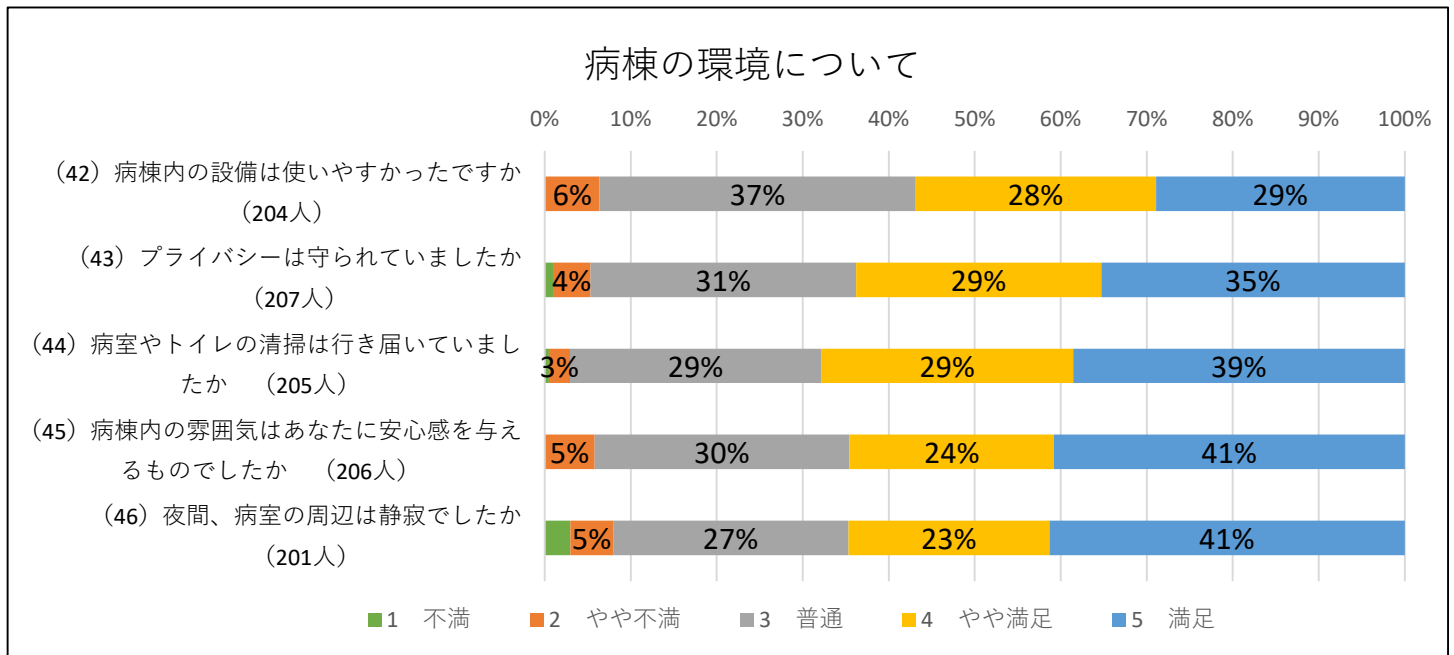
● 退院支援について



選択肢	1 不満	2 やや不満	3 普通	4 やや満足	5 満足
(38)あなたやご家族の要望を聞き、不安がなく退院できるような支援がありましたか (196人)	0%	2%	18%	26%	54%
(39)退院後の生活についての説明は十分理解できましたか (194人)	1%	2%	16%	26%	57%
(40)退院後の内服について、正しく理解できましたか (187人)	1%	1%	14%	24%	60%
(41)退院手続(次回診察、薬、生活上の注意、支払いなど)はスムーズでしたか (186人)	0%	3%	19%	23%	55%

※いずれの項目も、満足度の高い評価が多数を占めています。特に(40)「退院後の内服について、正しく理解できましたか」では満足度が最も高く、支援体制の充実が伺えます。一方で、(41)「退院手続(次回診察、薬、生活上の注意、支払いなど)はスムーズでしたか」については普通と回答した割合が他項目より高い傾向にあります。

● 病棟の環境について

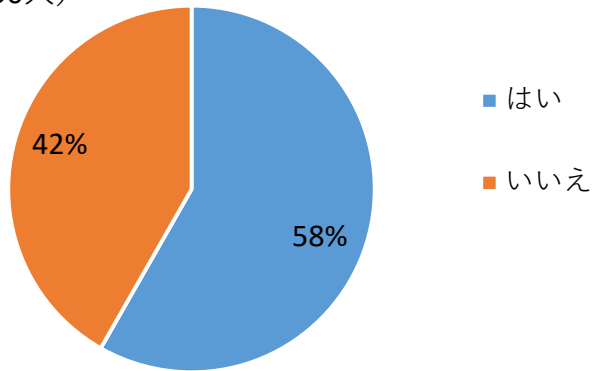


選択肢	1 不満	2 やや不満	3 普通	4 やや満足	5 満足
(42) 病棟内の設備は使いやすかったですか (204人)	0%	6%	37%	28%	29%
(43) プライバシーは守られていましたか (207人)	1%	4%	31%	29%	35%
(44) 病室やトイレの清掃は行き届いていましたか (205人)	0%	3%	29%	29%	39%
(45) 病棟内の雰囲気はあなたに安心感を与えるものでしたか (206人)	0%	5%	30%	24%	41%
(46) 夜間、病室の周辺は静寂でしたか (201人)	4%	5%	27%	23%	41%

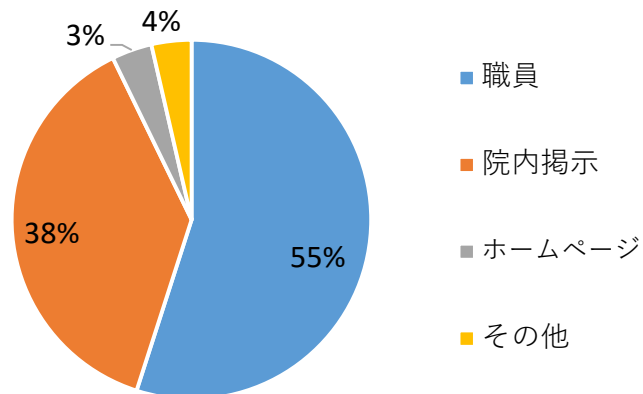
※(42)「病棟内の設備は使いやすかったですか」は、他項目に比べ、「満足」「やや満足」の割合が低めでした。(57%)

● 相談窓口について

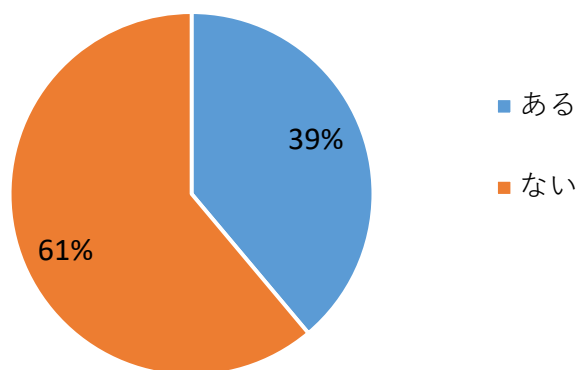
(47) あらゆる相談に対応する相談窓口「患者サポートセンター」があることを知っていますか (190人)



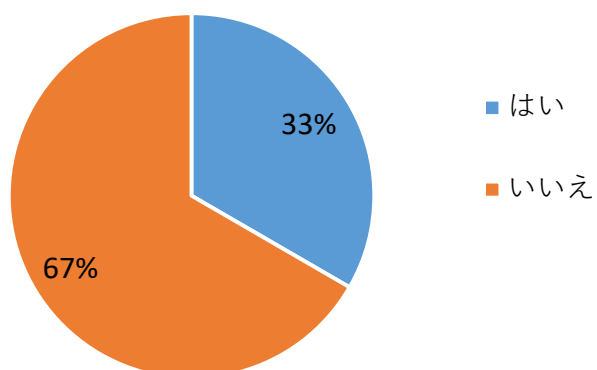
(48) (No.47が「はい」の場合のみ) 相談窓口の情報をどのように知りましたか (80人)



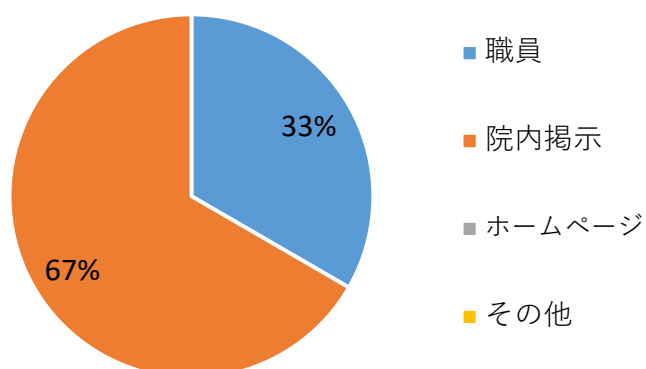
(49) (No.47が「はい」の場合のみ) 相談窓口を利用したことはありますか (85人)



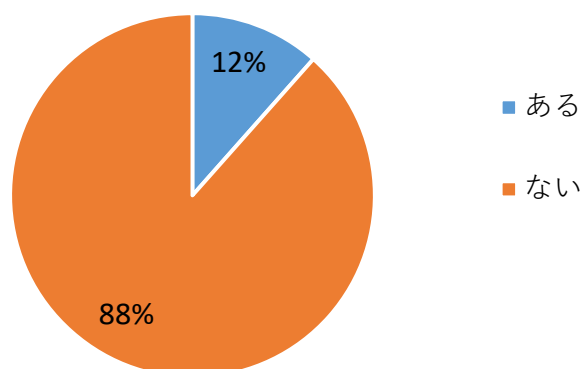
(51) がんに対応する相談窓口「がん相談支援センター」があることを知っていますか (168人)



(52) (No.51が「はい」の場合のみ) 相談窓口の情報をどのように知りましたか (40人)



(53) (No.51が「はい」の場合のみ) 相談窓口を利用したことはありますか (41人)



相談窓口について

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

(50) (No.49が「はい」の場合のみ) 患者サポートセンターの相談対応は満足のいくものでしたか (41人)



(54) (No.53が「はい」の場合のみ) がん相談支援センターの相談対応は満足のいくものでしたか (6人)

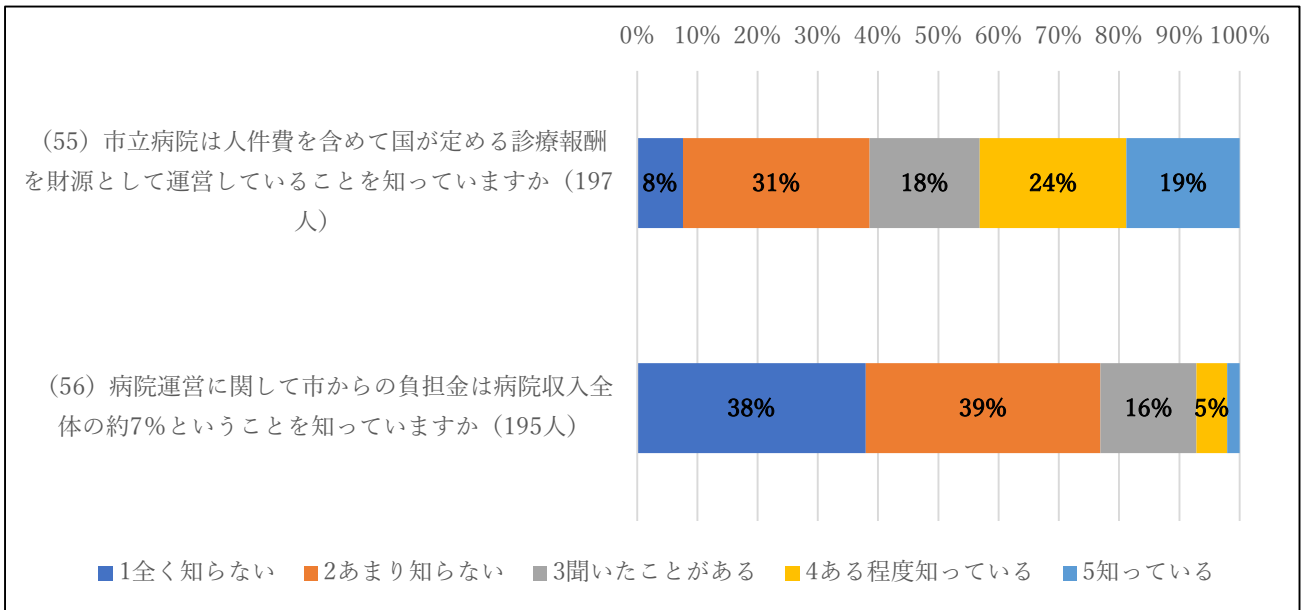


■ 1 不満 ■ 2 やや不満 ■ 3 普通 ■ 4 やや満足 ■ 5 満足

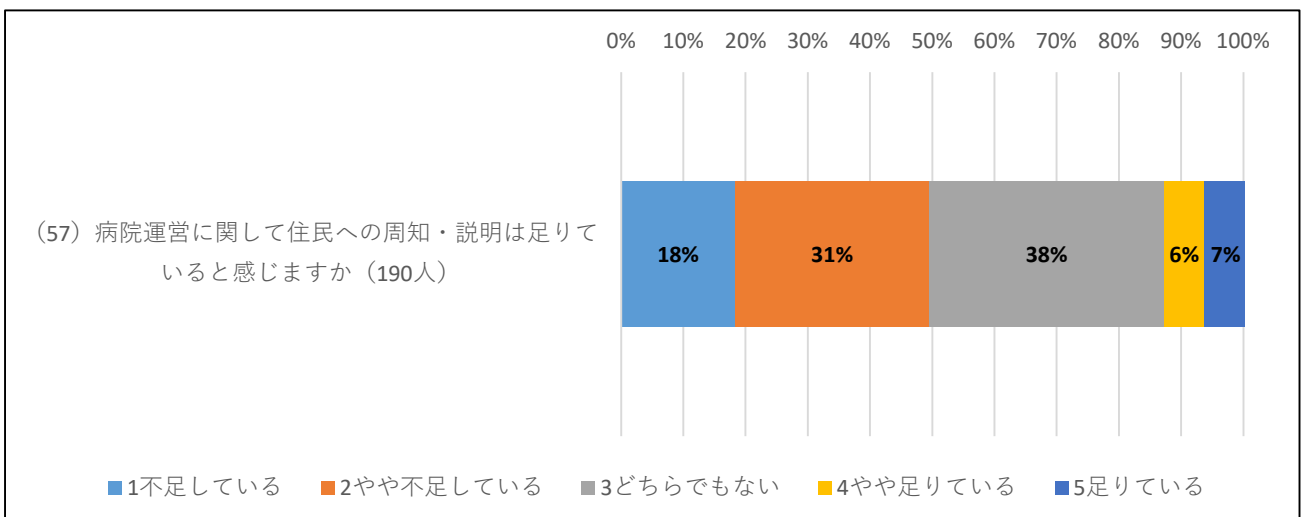
選択肢	1 不満	2 やや不満	3 普通	4 やや満足	5 満足
(50) 患者サポートセンターの相談対応は満足のいくものでしたか (41人)	0%	0%	14%	32%	54%
(54) がん相談支援センターの相談対応は満足のいくものでしたか (6人)	0%	0%	0%	50%	50%

※いずれの項目も、高い満足度が確認されました。また、「不満」「やや不満」はみられませんでした。

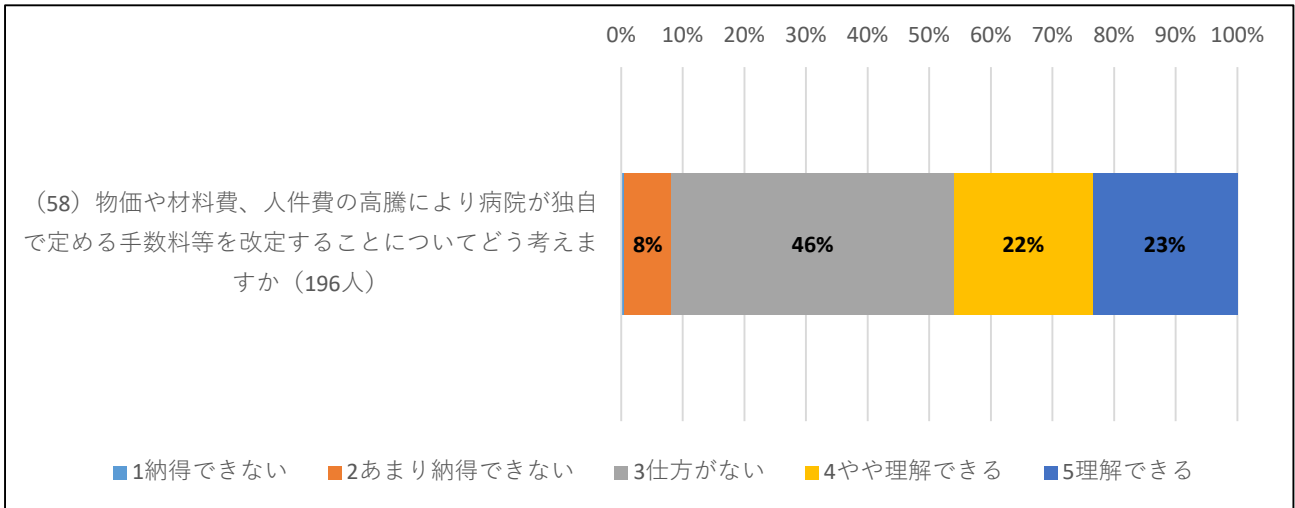
● 病院運営について



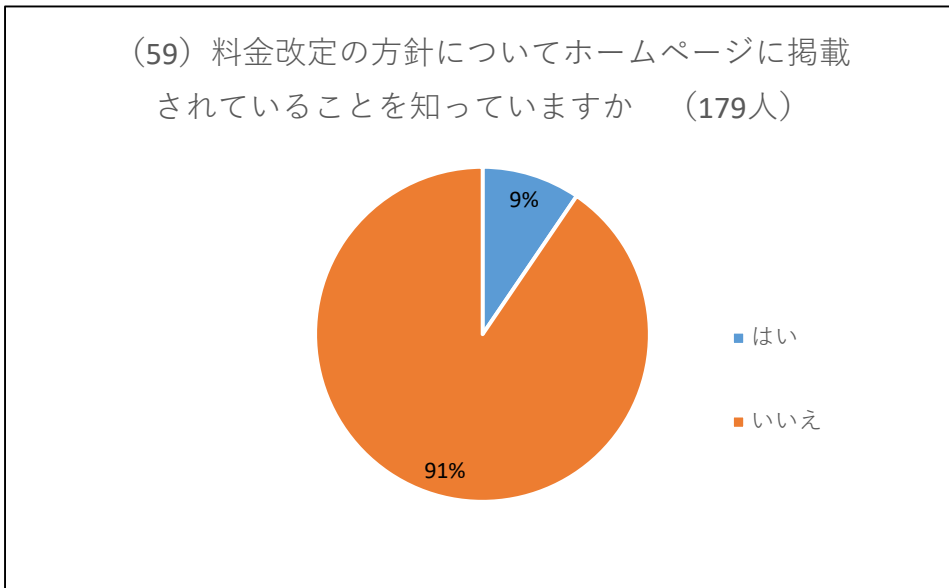
選択肢	1 全く知らない	2 あまり知らない	3 聞いたことがある	4 ある程度知っている	5 知っている
(55) 市立病院は人件費を含めて国が定める診療報酬を財源として運営していることを知っていますか(197人)	8%	31%	18%	24%	19%
(56) 病院運営に関して市からの負担金は病院収入全体の約7%ということを知っていますか(195人)	38%	39%	16%	5%	2%



選択肢	1 不足している	2 やや不足している	3 どちらでもない	4 やや足りている	5 足りている
(57) 病院運営に関して住民への周知・説明は足りていると感じますか(190人)	18%	31%	38%	6%	7%



選択肢	1 納得できない	2 あまり納得できない	3 仕方がない	4 やや理解できる	5 理解できる
(58) 物価や材料費、人件費の高騰により病院が独自で定める手数料等を改定することについてどう考えますか(196人)	1%	8%	46%	22%	23%



※(55)「市立病院は人件費を含めて国が定める診療報酬を財源として運営していることを知っていますか」について、「ある程度知っている」「知っている」の合計が 50%を下回りました。特に、(56)「病院運営に関して市からの負担金は病院収入全体の約 7%ということを知っていますか」については、10%を下回りました。(58)「物価や材料費、人件費の高騰により病院が独自で定める手数料等を改定することについてどう考えますか」については、「やや理解できる」「理解できる」の合計が 45%となりましたが、「仕方がない」を含めると、9 割以上の方が一定の理解を示しています。(59)「料金改定の方針についてホームページに掲載されていることを知っていますか」については、9 割以上の方が知らないという結果となりました。

<入院病棟やあなたが受けた医療サービスについて、ご意見をお聞かせください>

(ご意見の多かったものを紹介します)

- ・スタッフが親切で丁寧な対応をしている。
- ・医療チームの連携が良く、信頼感が高い。
- ・初めての入院でも安心できた。
- ・病院施設の古さが不満、新病棟に期待している。
- ・ナースコールの対応が迅速だった。
- ・ナースコールの際、患者情報の共有不足を感じた。また看護師の対応のバラつきも感じた。
- ・夜勤看護師不足で夜間対応に不安を感じる。
- ・清掃状況に不満、清掃の頻度や質を向上してほしい。
- ・受付や会計の待ち時間が長い。
- ・検査スケジュールを事前に教えてほしい。
- ・看護師・看護補助員の配慮に感謝する。
- ・空調や浴室ドアなど設備の改善を望む。
- ・会計窓口で金額ミスや対応遅れがあった。
- ・トイレの表示や手摺の設置など設備改善を望む。
- ・待ち時間の長さを短縮する工夫が必要。
- ・医師間の診療連携不足を感じた。

<当院と県立足柄上病院は、地域住民への安定的な質の高い医療の提供のため、連携・協力のための協定を締結しております。今後、この2病院の連携・協力についてあなたが期待することがありましたら、お書きください>

(ご意見の多かったものを紹介します)

- ・互いの得意分野を活かした連携体制の構築を望む。
- ・患者中心の医療を提供し、地域に密着したサービスの向上を期待する。
- ・職員の専門性向上のための研修および教育体制の強化をしてほしい。
- ・運営効率向上のための経営合理化を進めてほしい。
- ・市民が安心して利用できる医療施設としての質的向上を望む。

<現在、新病院の建設を進めています。新病院に期待することをお書きください。>

(ご意見の多かったものを紹介します)

- ・診療や受付のスピードアップにより、待ち時間を短くしてほしい。
- ・高度医療設備や技術の充実を期待する。
- ・新しい施設が医療従事者にとっても働きやすい環境になることを望む。
- ・個室の増設や病室設備の快適化を求める。
- ・医師、看護師などの人員確保とスキルアップを期待。
- ・予約時間がずれる問題の解決や予約の効率化を求める。

- ・患者中心のサービスを提供してほしい。病院が患者一人一人に寄り添うことを期待する。
- ・駐車場の改善、アクセスの明瞭化、院内案内の分かりやすさなど、利用者目線での配慮を期待する。
- ・医療提供だけでなく、イベント（庭での散歩、音楽演奏など）もあると良い。
- ・設備刷新による院内の清潔感、明るさ、快適性を期待する。

ご協力ありがとうございました。