

東京慈恵会医科大学附属柏病院 御中

# 入院患者様満足度調査 結果報告書

## 【全体傾向】

2022年 5月

株式会社 バリューメディカル

# 入院患者様満足度調査 調査概要

## 調査概要

- 実施期間

2022年3月1日(火)～2022年3月31日(木)

- 調査方法

質問紙留置法

- 対象者

調査期間内に退院された方

- 回収数

255件

## 調査設計

# 入院患者様満足度調査 調査概要

## 報告書の見方



### ■評価

・総合満足度と「入院手続き時の対応」「病院のホームページ」「医師の態度や言葉遣いなど」「看護師の態度や言葉遣いなど」「検査・レントゲン撮影時の対応」「薬の院内処方時の対応」「リハビリテーション時の対応」「手術・処置時の対応」「入院中の食事について」「退院・一時退院」は5段階で評価しています。

(1:あてはまらない～3:どちらともいえない～5:あてはまる)。

・結果は、平均値と折れ線グラフで示されています。

・平均値 3.5以上は数値を青字で、2.99以下は赤字で記しています。

### ■重視度

・満足度に影響を与える要因の個別項目には、重視度が設定されています。

・重視度は3段階です。(1:必ずしも重視しない～2:重視する～3:特に重視する)

## 評価と重視度のスコアの見方

### ■評価のスコア(平均値)

2.99以下:不満足・低い

3.00～3.49:普通

3.50～3.99:概ね満足・やや高い

4.00～4.49:満足・高い

4.50以上:非常に満足・非常に高い

### ■重視度のスコア(平均値)

1.99以下:あまり重視しない

2.00～2.29:重視する

2.30～:とても重視する

# 入院患者様満足度調査 全体結果報告書

## ■ 総合

1. 総合満足度
2. カテゴリー別満足度



## 入院患者様満足度調査 全体結果報告書

### ■ 満足度に影響を与える要因項目

1. 入院手続き時の対応
2. 病院のホームページ
3. 医師の態度や言葉遣いなど
4. 看護師の態度や言葉遣いなど
5. 検査・レントゲン撮影時の対応
6. 薬の院内処方時の対応
7. リハビリテーション時の対応
8. 手術・処置時の対応
9. 入院中の食事について
10. 退院・一時退院
11. 感染症対策への取り組み





# 入院患者様満足度調査 全体結果報告書

2022年 3月

## 4. 看護師の態度や言葉遣いなど

項目	全体									重視度				
	2022年 3月	2019年 11月	全病院 平均	慈恵 平均	1	2	3	4	5	2022年 3月	2019年 11月	全病院 平均	慈恵 平均	
	255	287	7,431	663										
1	注射や点滴、ガーゼの交換など、医療処置についての説明がわかりやすかった	4.55	4.35	4.55	4.57						2.34	2.36	2.34	2.33
2	医療処置について、質問しやすく、質問に丁寧に対応してもらえた	4.43	4.41	4.55	4.54						2.36	2.41	2.41	2.39
3	声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.58	4.57	4.65	4.67						2.21	2.24	2.21	2.21
4	表情や目の合わせ方で、安心感を感じられるような話し方をしてもらえた	4.41	4.43	4.58	4.55						2.27	2.26	2.30	2.31
5	疑問や不安に対して納得するまで説明してもらえた	4.23	4.22	4.41	4.40						2.35	2.37	2.37	2.36
6	プライバシーに配慮した対応をしてもらえた	4.22	4.23	4.40	4.39						2.13	2.11	2.17	2.14
7	医療処置の仕方が手際よく、苦痛を感じることはなかった	4.33	4.30	4.45	4.47						2.47	2.50	2.49	2.50
8	自分の考えや事情に配慮した対応によって、気持ちを受けとめてもらえた	4.26	4.22	4.42	4.39						2.27	2.31	2.31	2.29
9	ナースコールを押してから看護職員が来るまでの時間は、適切で気にならなかった	3.93	3.87	4.29	4.28						2.28	2.31	2.30	2.28
10	職員間、部署間の連絡や情報共有ができていと感じられた	4.00	3.97	4.15	4.18						2.39	2.39	2.34	2.38

# 入院患者様満足度調査 全体結果報告書

2022年 3月

## 5. 検査・レントゲン撮影時の対応

項目	全体									重視度			
	2022年 3月	2019年 11月	全病院 平均	慈恵 平均	1	2	3	4	5	2022年 3月	2019年 11月	全病院 平均	慈恵 平均
	●—●	●—●	*—*										
	255	287	7,431	663									
1 検査室・レントゲン室・CT室などへ迷わず行けるように説明・案内をしてもらえた	4.68	4.67	4.65	4.65					●	2.14	2.14	2.14	2.15
2 検査・レントゲン撮影などの待ち時間は適切で、気にならなかった	4.38	4.37	4.48	4.50					●	2.08	2.10	2.10	2.08
3 検査・レントゲン撮影などの内容・手順についての説明がわかりやすかった	4.49	4.43	4.55	4.54					●	2.17	2.15	2.18	2.16
4 検査・レントゲン撮影などの内容について、質問しやすく、質問に丁寧に対応してもらえた	4.27	4.30	4.38	4.39					●	2.11	2.11	2.15	2.11
5 声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.54	4.54	4.58	4.58					●	2.07	2.08	2.11	2.09
6 表情や目の合わせ方で、安心感を感じられるような話し方をしてもらえた	4.34	4.34	4.43	4.41					●	2.03	2.09	2.10	2.05
7 検査や撮影の手際がよく、苦痛を感じることはなかった	4.68	4.57	4.61	4.68					●	2.29	2.29	2.31	2.32
8 検査室やレントゲン室などの検査機械や着替え等の備品は清潔だった	4.56	4.55	4.61	4.62					●	2.25	2.26	2.26	2.28
9 検査・撮影中は自分の考えや事情に配慮した対応によって、気持ちを受けとめてもらった	4.26	4.23	4.39	4.38					●	2.07	2.07	2.11	2.09
10 職員間、部署間の連絡や情報共有ができていと感じられた	4.37	4.20	4.43	4.51					●	2.25	2.27	2.22	2.26

# 入院患者様満足度調査 全体結果報告書

2022年 3月

## 6. 薬の院内処方時の対応

項目	全体									重視度				
	2022年 3月	2019年 11月	全病院 平均	慈恵 平均	1	2	3	4	5	2022年 3月	2019年 11月	全病院 平均	慈恵 平均	
	255	287	7,431	663										
1 薬剤師や看護師から、薬について十分な説明を受けた	4.60	4.41	4.56	4.62						2.48	2.49	2.47	2.50	
2 薬の飲み方、飲むタイミングなどの説明がわかりやすかった	4.57	4.42	4.57	4.61						2.42	2.35	2.38	2.42	
3 薬について、質問しやすく、質問に丁寧に対応してもらえた	4.46	4.38	4.51	4.54						2.37	2.30	2.34	2.39	
4 声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.49	4.45	4.60	4.59						2.15	2.08	2.15	2.14	
5 表情や目の合わせ方で、安心感を感じられるような話し方をしてもらえた	4.42	4.34	4.54	4.57						2.16	2.10	2.16	2.17	
6 自分の考えや事情に配慮した対応によって、気持ちを受けとめてもらった	4.36	4.28	4.45	4.48						2.14	2.12	2.18	2.16	
7 職員間、部署間の連絡や情報共有ができていと感じられた	4.22	4.34	4.37	4.39						2.31	2.25	2.27	2.31	

# 入院患者様満足度調査 全体結果報告書

2022年 3月

## 7. リハビリテーション時の対応

項目	全体									重視度				
	2022年 3月	2019年 11月	全病院 平均	慈恵 平均	1	2	3	4	5	2022年 3月	2019年 11月	全病院 平均	慈恵 平均	
	●—●	●—●	*—*											
	255	287	7,431	663										
1	リハビリについての説明がわかりやすかった	4.42	4.46	4.55	4.53						●	●	●	●
2	リハビリの指導、指示などが丁寧でわかりやすかった	4.41	4.57	4.59	4.55						●	●	●	●
3	リハビリについて、質問しやすく、質問に丁寧に対応してもらえた	4.43	4.55	4.58	4.55						●	●	●	●
4	声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.68	4.60	4.63	4.66						●	●	●	●
5	表情や目の合わせ方で、安心感を感じられるような話し方をしてもらえた	4.37	4.60	4.59	4.55						●	●	●	●
6	自分の考えや事情に配慮した対応によって、気持ちを受けとめてもらえた	4.40	4.53	4.58	4.56						●	●	●	●
7	職員間、部署間の連絡や情報共有ができていと感じられた	4.34	4.34	4.49	4.44						●	●	●	●



# 入院患者様満足度調査 全体結果報告書

2022年 3月

## 10. 退院・一時退院

項目	全体				1	2	3	4	5	重視度					
	2022年 3月	2019年 11月	全病院 平均	慈恵 平均						2022年 3月	2019年 11月	全病院 平均	慈恵 平均		
	●—●	●—●	*—*												
	255	287	7,431	663											
1	会計の手順、手続きが わかりやすかった	4.29	4.33	4.39	4.39							2.17	2.19	2.15	2.18
2	会計までの待ち時間は 気にならなかった	3.75	3.88	4.10	4.04							2.04	2.10	2.04	2.07
3	会計について、質問しやすく、 質問に丁寧に対応してもらえた	4.14	4.17	4.30	4.28							2.07	2.20	2.10	2.09
4	声の大きさや発音など、話し方は 聞き取りやすかった	4.20	4.34	4.43	4.42							1.98	2.00	2.01	2.00
5	退院後の療養生活について、外出、 食事や入浴などの際に気をつける点に ついてわかりやすく説明してくれた	4.18	4.31	4.36	4.39							2.37	2.48	2.37	2.37
6	退院後の治療や通院について わかりやすく説明してくれた	4.26	4.31	4.45	4.44							2.38	2.47	2.40	2.41
7	今後、病気の症状がどのように変化し ていくか、わかりやすい説明があった	4.02	4.11	4.24	4.25							2.42	2.49	2.42	2.45
8	表情や目の合わせ方で、安心感を 感じられるような話し方をしてもらえた	4.20	4.34	4.43	4.40							2.12	2.13	2.18	2.18
9	自分の考えや事情に配慮した対応に よって、気持ちを受けとめてもらえた	4.09	4.34	4.38	4.34							2.19	2.27	2.21	2.21

## 11. 感染症対策への取り組み

項目	全体				1	2	3	4	5
	2022年 3月	2019年 11月	全病院 平均	慈恵 平均					
	●—●	●—●	*—*						
	255	287	7,431	663					
1	病棟で検温・消毒などの取り組みは 十分に行われていた	4.70		4.66	4.76				
2	医療スタッフから入院患者が行う 感染予防対策の説明があったか	4.18		4.35	4.41				
3	共用スペースの清掃・消毒は 十分に行われていた	4.39		4.49	4.54				